

Maciej Sosnowski

Doświadczenia superwizji pracy socjalnej na przykładzie MOPS w Katowicach.

(Sosnowski M. (2013) *Doświadczenia superwizji pracy socjalnej na przykładzie MOPS w Katowicach* w. Grewiński M. Skrzypczak B. (red.)
Superwizja Pracy Socjalnej. Warszawa, WSP im. Korczaka s. 179 – 194.)

Poszukiwanie nowych rozwiązań i kształtowanie się nowych form wsparcia pracowników socjalnych

Opis doświadczeń prowadzenia superwizji pracy socjalnej wymaga umiejscowienia w konkretnym czasie, gdyż z roku na rok sytuacja instytucji pomocowych – w tym także katowickiego Ośrodka – ulegała diametralnym zmianom. Przyjąłem za właściwe opisanie doświadczeń katowickiego MOPS w zakresie superwizji od roku 1998, kiedy rozpoczęto realizację superwizji w Ośrodku. Istotne także jest umiejscowienie opisu doświadczeń w konkretnej przestrzeni, a więc w obszarze, który wraz ze zmianami przeobrażał się dostosowując swoją organizację oraz specyfikę działania do bieżących potrzeb.

Początkowo wsparcie ze strony ośrodków pomocy społecznej miało w większości charakter pomocy materialnej. Od momentu uchwalenia w 1990 roku ustawy o pomocy społecznej, określającej miejsce pomocy społecznej w systemie zabezpieczenia społecznego, powoli zastępowano pomoc materialną czymś, co można było uznać początkami pracy socjalnej. Pod koniec lat dziewięćdziesiątych nastąpił postęp w rozwoju form pomocy niematerialnej. Paradoksalnie pomógł temu znaczny spadek wydatków na zasiłki z pomocy społecznej, przy jednoczesnym wzroście obowiązków w ramach zadań zleconych. Aby zminimalizować skutki tych ograniczeń, katowicki Ośrodek rozwinął szeroką działalność aktywizującą środowiska lokalne, rozszerzył współpracę z parafiami i organizacjami pozarządowymi, podjął się realizacji programów i rozwinął różne formy poradnictwa. Zaczęto także patrzeć na problemy poszczególnych klientów w ujęciu systemowym. Głównym jednak obowiązkiem pracowników socjalnych było planowanie pomocy finansowej. Lata dziewięćdziesiąte, mimo dość dużych cięć budżetowych, kojarzą się pracownikom socjalnym oraz klientom z ogromną ilością finansowych form wsparcia.

Rozpoczęta z dniem 1 stycznia 1999 r. reforma ustrojowa Państwa zreformowała system opieki nad dziećmi, przekazując zadania pomocy dziecku i rodzinie na szczebel jednostek samorządu terytorialnego. Powiaty przejęły część zadań realizowanych do tej pory przez administrację rządową. Było to m.in. prowadzenie domów pomocy społecznej, placówek opiekuńczo wychowawczych, ośrodków adopcyjno opiekuńczych, specjalistycznych placówek interwencyjnych i pomocy psychologiczno-pedagogicznej oraz prowadzenie rodzin zastępczych. Był to dość burzliwy moment, bo większość powiatów nie była przygotowana finansowo i organizacyjnie na przejęcie tych zadań. Powiaty ograniczały coraz bardziej środki na pomoc finansową dla klientów. Ciężar tych zmian i zawirowań przyjąć musieli na siebie pracownicy socjalni i ich klienci. Obydwie grupy, do tej pory współdziałające na polu przyznawanych świadczeń finansowych, musiały na nowo zdefiniować zakres współpracy. Początek naszego wieku to kolejne, ogromne zmiany w funkcjonowaniu Ośrodków. OPS-y dopasowały politykę świadczeń do ograniczonych możliwości finansowych, jeszcze bardziej poszerzyły współpracę z organizacjami pozarządowymi, zaczęły pozyskiwać dodatkowe środki od sponsorów w postaci darowizn, zaczęły także pozyskiwać do współpracy wolontariuszy. Rok 2003 i lata następne to wejście w życie i wdrażanie dwóch ważnych ustaw: ustawy o zatrudnieniu socjalnym i ustawy o organizacjach pożytku publicznego i wolontariacie.

Powyższe zmiany skutkowały zwiększeniem się zapotrzebowania Ośrodków na profesjonalistów w zawodzie pracownika socjalnego, aktywnie włączających się w szeroko rozumiane działania na rzecz poprawy warunków życiowych klientów. Wymusiły także konieczność wykształcenia innego, niż dotychczas modelu pracy pracownika socjalnego oraz przeformułowania modelu pracy socjalnej z nastawienia opiekuńczego, do pomocowego¹.

W praktyce pracy socjalnej katowickiego Ośrodka, w opisywanym okresie funkcjonowały trzy podstawowe metody: praca z indywidualnym przypadkiem, praca z grupą i praca środowiskowa. W zależności od rodzaju problemów dominujących w danych środowiskach, stosowane były różne podejścia w pracy socjalnej.

Od momentu powstania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach, każdy pracownik socjalny zajmował się prowadzeniem rodzin, w których dominowały różne

1 .E. Bromboszcz, B. Ciukaj: *Grupa w działaniu. Z doświadczeń pracy zespołowej MOPS w Katowicach* (w.) H. Gąsior, A. Słaboń (red.) *Pracownik socjalny jako profesjonalista. Materiały z VII Ogólnopolskiej Konferencji Stowarzyszenia Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej FORUM*, Katowice 1998, s.289.

dysfunkcje o różnym natężeniu problemów. Były tam zarówno osoby uzależnione od alkoholu, osoby bezrobotne, rodziny z problemami opiekuńczo - wychowawczymi, niepełne, ludzie starsi i niepełnosprawni. W związku z tak dużą skalą problemów oraz tym, iż w stosunku do pracowników stawiano coraz wyższe wymagania, tak w znajomości przepisów prawnych, jak i przygotowania merytorycznego do pełnienia tej roli - zaistniała konieczność wprowadzenia węższej specjalizacji. Znacznie łatwiej było wówczas np. zapoznać się z przepisami, wytycznymi dotyczącymi konkretnej grupy klientów. Łatwiej również zdiagnozować rodzinę czy zaproponować odpowiedni rodzaj pracy socjalnej. W roku 1995 wprowadzono wśród pracowników socjalnych - pracujących w ramach dziewięciu Punktów Terenowych - specjalizacje, które pozwoliły na skoncentrowanie się w szerszym zakresie na występujących problemach w poszczególnych środowiskach². Możliwe stało się również szkolenie pracowników w zakresie rozwiązywania specyficznych kwestii, wiążących się z problematyką danej specjalizacji.

Wprowadzenie specjalizacji zbiegło się w czasie z powstaniem Zespołu Pracy Socjalnej (ZPS), jako odrębnej jednostki w strukturze MOPS. Początkowo zatrudnieni w nim zostali konsultanci: psychologowie, pedagodzy, socjologowie - do tej pory nie pracujący w sektorze pomocy społecznej. Zatrudnieni zostali również starsi pracownicy socjalni, z długoletnią praktyką w pracy pracownika socjalnego, wcześniej pracujący w Terenowych Punktach Pomocy Społecznej. Mieli oni służyć w formie konsultacji zarówno pracownikom socjalnym, jak i klientom Ośrodka. Do zadań ZPS należało między innymi tworzenie programów szkoleń dla pracowników socjalnych, opracowywanie nowych metod pracy socjalnej, w tym metod grupowych oraz współtworzenie zespołów interdyscyplinarnych³. Działalność Zespołu Pracy Socjalnej opierała się w znacznej mierze na cotygodniowych spotkaniach pracowników socjalnych w ramach tzw. Zespołów Konsultacyjnych poszczególnych specjalizacji. Powstały one z myślą o doskonaleniu pracy pracowników socjalnych poprzez szkolenia tematyczne, wspólne poszukiwanie nowych form pracy socjalnej, spotkania z przedstawicielami innych profesji, mające na celu nawiązanie lub ugruntowanie współpracy.

² Stworzono wówczas specjalizacje: do spraw osób starszych i niepełnosprawnych, specjalizacja ds. rodzin z trudnościami opiekuńczo-wychowawczymi, specjalizację ds. osób bezrobotnych. W późniejszym czasie powstały specjalizacje ds. osób bezdomnych oraz usamodzielnianych wychowanków.

³ Zespoły interdyscyplinarne były wdrażaną wówczas do działalności Ośrodka formą grupowego wsparcia pracowników socjalnych w realizacji pracy socjalnej w środowiskach wielodysfunkcyjnych. W szczególnie trudnych przypadkach pracownik socjalny mógł zwołać zespół składający się z kierownika terenowego punktu oraz odpowiednio dobranych specjalistów, np.: prawnika, psychologa, psychiatrę. Osobą koordynującą pracę zespołu był pracownik ZPS. Taki interdyscyplinarny zespół wspierał pracownika socjalnego w planowaniu i realizacji zadań, wzbogacając pracę o różne aspekty dostrzegane i weryfikowane w praktyce przez różnych specjalistów.

Przed wszystkim jednak praca zespołów konsultacyjnych opierała się na analizowaniu wieloprotblemowych środowisk i wspólnym ustalaniu planów pracy socjalnej przez pracowników tej samej specjalizacji, z różnych Terenowych Punktów Pomocy Społecznej. Wynikało to z faktu, że w miarę rozwoju specjalistycznej pracy socjalnej, pracownicy socjalni zmotywowani do wdrażania coraz to nowych metod rozwiązywania problemów klientów, stanęli przed koniecznością sięgania po pomoc współpracujących z nimi osób i specjalistów. Współpraca ta stała się niezbędna zarówno na etapie diagnozowania problemów rodziny, jak i układania planu pracy i jego realizacji⁴. Każdy zespół konsultacyjny pracował pod kierunkiem swoich specjalistów zatrudnionych w ZPS. Udział w zespołach konsultacyjnych pracowników z różnych dzielnic prowadził do zwiększenia spójności działań w skali całego miasta. Formuła tych spotkań była bardzo elastyczna i zależała od aktualnych potrzeb uczestniczących w nich pracowników, omawianych problemów oraz potrzeb Ośrodka. Poprzez swoją nieformalną atmosferę i kontakt z innymi pracownikami mającymi podobne problemy, zespoły wyzwalały twórcze możliwości i podnosiły zaangażowanie w pracę. Zespoły konsultacyjne były także platformą wymiany informacji o wszelkich, bardzo częstych wówczas zmianach zachodzących w Ośrodku. Spotkania zespołów konsultacyjnych w roku 1998 przekształciły się w formę superwizji, w ramach których konsultowano indywidualne przypadki, wypracowywano nowe sposoby pracy socjalnej a także omawiano wdrażanie nowych przepisów (w tym, między innymi nowy druk wywiadu środowiskowego)⁵.

Potencjał kadrowy ZPS i doświadczenia w zakresie wsparcia pracowników socjalnych w rozwoju zawodowym, stały się impulsem dla kadry kierowniczej i dyrektorskiej do stworzenia w Ośrodku systemu profesjonalnego wsparcia oraz kontroli działań pracowników socjalnych. Nie bez znaczenia dla rozwoju superwizji za pośrednictwem konsultantów był fakt, iż ponad połowa z nich miała wykształcenie psychologiczne, które umożliwiało realizację superwizji wykorzystującej profesjonalne standardy⁶.

⁴ Tamże, s. 290.

⁵ B. Kowalczyk: *Wpływ organizacji Ośrodka Pomocy Społecznej na doskonalenie pracy socjalnej* (w.) H. Gąsior, A. Słaboń (red.): *Pracownik socjalny jako profesjonalista. Materiały z VII Ogólnopolskiej Konferencji Stowarzyszenia Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej FORUM*, Katowice 1998, s.110.

⁶ D. Trawkowska: *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne.* (w.) J. Szmagański (red.): *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy.* Warszawa 2005, s. 125.

Pierwsze doświadczenia superwizji

Pierwsze superwizje w katowickim Ośrodku zaczęto realizować w roku 1998⁷. Zespół Pracy Socjalnej zainicjował i podjął się realizacji superwizji grupowych i indywidualnych dla pracowników socjalnych i kierowników Terenowych Punktów Pomocy Społecznej. Jak napisano w sprawozdaniu z działalności Ośrodka: celami superwizji było doskonalenie relacji zawodowych, uzyskiwanie świadomości emocji, postaw, myśli pojawiających się w procesie kontaktowania się pracowników z wybranymi do superwizji przypadkami, dystansowanie się do własnych nadwymiarowych reakcji emocjonalnych, uwalnianie się od zachowań pogłębiających przeżywanie stresu, własnej nieadekwatności, obniżonej samooceny, niezrozumienia, odrzucenia oraz budowanie relacji opartych na zasadach dobrej komunikacji. Superwizje prowadzone na początku przez psychologów ZPS odbywały się w małych, stałych grupach, albo były indywidualne. Przypisywano im następujące funkcje:

- były narzędziem doskonalenia pracy zawodowej (działań zawodowych) pracowników socjalnych. Ta edukacyjna funkcja superwizji dawała możliwość zindywidualizowania procesu nauczania do potrzeb pracownika socjalnego, przedyskutowania problemów teoretycznych i praktycznych w pracy socjalnej, wzmacniała rozwój zawodowy,
- były także narzędziem ochrony przed negatywnymi skutkami pracy zawodowej. Funkcja wspierająca superwizji przejawiała się w możliwości wsparcia emocjonalnego, podziału odpowiedzialności w sytuacjach wysokiego stresu organizacyjnego,
- były także narzędziem nadzoru i służyły utrzymaniu działań pracowników w zgodzie z prawem i normami zawodowymi⁸.

Doświadczenie superwizji prowadzonych przez psychologów (związanych także zawodowo z Instytutem Ericksonowskim w Katowicach) sprzyjało oswojeniu się pracowników z pracą psychologiczną i miało pośredni wpływ na zapraszanie psychologów – konsultantów do współpracy w procesie oceny-diagnozy, planowania działań na rzecz klientów, czy do podejmowania wsparcia psychologicznego na rzecz rodzin, osób korzystających z pomocy Ośrodka. Taka współpraca stworzyła szansę wykonywania pracy socjalnej z większą efektywnością i bogatszym w możliwości zastosowaniem oddziaływań na osoby i rodziny.

⁷ *Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach za rok 1998*. Źródło: www.mops.katowice.pl

⁸ D. Trawkowska: *Konsultacja i superwizja...*, op. cit., s.129.

Praca psychologów w obszarze pomocy społecznej oznaczała często poszukiwanie form pomocy psychologicznej w sytuacji zamknięcia klientów na zmianę i kontakt.

W katowickim Ośrodku, pod koniec lat dziewięćdziesiątych podjęto także próbę superwizji dla pracowników socjalnych, prowadzonych przez kierowników Terenowych Punktów Pomocy Społecznej⁹. Podczas zwoływanych przez kierowników cotygodniowych zebrań pracowników omawiano bieżące problemy w funkcjonowaniu punktów terenowych, głównie w związku z dynamicznie zmieniającą się polityką świadczeń finansowych Ośrodka. Spotkania moderowane przez kierowników miały także na celu wsparcie emocjonalne pracowników i wzmocnienie w dość trudnym dla nich okresie pracy¹⁰. W ramach tych superwizji omawiano prowadzone indywidualnie przypadki, analizowano prawidłowość podejmowanych przez pracowników działań, skupiając się na wypracowaniu optymalnych rozwiązań. Z biegiem czasu zrezygnowano z takiej formy na rzecz roboczych spotkań o charakterze zespołu konsultacyjnego.

W punktach terenowych były także organizowane inne, niecykliczne spotkania o charakterze superwizji nieformalnych. Miały na celu głównie rozwiązanie kwestii spornych dotyczących sporządzenia planu pomocy, gdy na przykład istniała różnica zdań co do jej form między pracownikiem socjalnym a kierownikiem terenowego punktu. W skład takiej grupy wchodził wówczas kierownik i kilku pracowników różnych specjalizacji, zatrudnionych w danym terenowym punkcie. Protokół ze spotkania takiej grupy zawierający podjęte decyzje dołączany był do wywiadu środowiskowego i zgodnie z nim przyznawana była lub odmawiana pomoc materialna. W miarę upływu czasu pracownicy socjalni widząc realną pomoc, jaką otrzymywali w trakcie takiego grupowego omawiania przypadków, zaczęli ją stosować również w odniesieniu do rodzin, w stosunku do których samodzielne podjęcie decyzji, zarówno co do przyznania pomocy materialnej jak i tworzenia planu pracy socjalnej stanowiło dla nich zbyt duże obciążenie¹¹.

⁹ Kierownicy Terenowych Punktów przeszli serię szkoleń z zakresu superwizji pracy socjalnej, organizowanych przez Piotra Domaradzkiego, na zlecenie katowickiego Ośrodka.

¹⁰ Rok 1999 to okres wdrażania reformy samorządowej. Czas ten charakteryzował się ograniczeniem środków finansowych na zadania zlecone gminie, co wpłynęło na niestabilność finansową ośrodków pomocy społecznej oraz konieczność drastycznych cięć w wysokości finansowych form wsparcia. W owym czasie pracownicy socjalni niejednokrotnie stali przed koniecznością odmawiania klientom wszelkiej pomocy finansowej z uwagi na brak środków.

¹¹ E. Bromboszcz, B. Ciukaj: *Grupa...*, *op. cit.*, s.290

Formy realizowanych superwizji

Superwizje uczestniczące.

Katowicki Ośrodek pod koniec lat dziewięćdziesiątych podejmował próby wdrożenia do praktyki superwizyjnej superwizji uczestniczących indywidualnych. Były to superwizje, w ramach których superwizor (psycholog ZPS) był obecny przy pracy pracowników socjalnych z rodziną lub danym klientem w środowisku, a także podczas spotkania w terenowym punkcie. Superwizor realizował tego typu superwizję tylko na prośbę danego pracownika socjalnego. Superwizor był wówczas biernym obserwatorem lub - w przypadku wizyt w środowisku, włączał się w pracę pracownika w formie komentarza adresowanego do pracownika lub do klienta. Po procesie obserwacji superwizor wymieniał z pracownikiem socjalnym spostrzeżenia dotyczące obszarów budowania relacji i komunikowania się w kontakcie z klientem lub omawiał inne, ważne z punktu widzenia pracownika aspekty pracy z klientem.

Rok 1999 to początek grupowych form pracy socjalnej prowadzonych przez pracowników socjalnych. W niektórych terenowych punktach zaczęły kształtować się załączki grupowych form wsparcia na rzecz najliczniejszej grupy klientów – osób pozostających bez pracy. Zajęcia grupowe mające charakter grup edukacyjnych i grup wsparcia początkowo realizowane były we współpracy z miejskimi domami kultury, które użyczały pomieszczeń. W roku 2003 programy o zasięgu dzielnicowym prowadzone przez pracowników przeistoczyły się w wieloetapowy projekt pracy grupowej z osobami bezrobotnymi, w których w ciągu roku uczestniczyło ponad dwa tysiące osób korzystających z pomocy Ośrodka. Program „Nowy Start” skierowany był do osób korzystających z pomocy społecznej z tytułu bezrobocia i zorientowany na aktywizację zawodową klientów. Przyjęte w programie rozwiązania umożliwiały dokonanie przez uczestników zajęć rozeznania swojej sytuacji oraz zaplanowanie działań zmierzających do jej poprawy. Program „Po starcie” był kontynuacją programu „Nowy Start”. Celem uczestnictwa klientów w grupie zadaniowej było podjęcie pracy w oparciu o formalną umowę, poprzez realizację własnego długofalowego planu rozwiązywania sytuacji bezrobocia, opracowanego w programie „Nowy Start”. Trudność prowadzenia powyższych grup wiązała się nie tylko z ich intensywnością (dwa spotkania w tygodniu) i dużą liczebnością grup. Klienci ośrodka będący osobami bezrobotnymi musieli uczestniczyć w tych zajęciach obowiązkowo, co generowało ogromny opór i konflikty

podczas zajęć. Programy „Nowy Start” i „Po Starcie” prowadzone były początkowo przez pracowników Zespołu Poradnictwa Specjalistycznego dla Rodzin (byłego ZPS) oraz pracowników socjalnych terenowych punktów ze specjalizacji ds. bezrobocia. Uruchomienie ww. programów wiązało się z poszerzeniem dotychczasowego zakresu obowiązków pracowników socjalnych prowadzących zajęcia¹². W związku z dodatkowym obciążeniem związanym z realizacją grupowych form oraz brakiem doświadczenia pracowników socjalnych w prowadzeniu grup, wprowadzono grupową superwizję uczestniczącą. Po roku 2004 we wszystkich terenowych punktach stworzono zostały sale do prowadzenia zajęć grupowych wyposażone w niezbędny sprzęt. Specjaliści pracy socjalnej zatrudnieni jako konsultanci Ośrodka uczestniczyli zgodnie z harmonogramem we wszystkich prowadzonych przez pracowników socjalnych zajęciach. Superwizorzy nie ingerowali w realizację zajęć. Obserwacje prowadzonych zajęć grupowych skupiały się na następujących obszarach:

- Merytorycznym, w tym: przygotowanie prowadzących do zajęć, zgodność tematu i treści z planem zajęć, wiedza;
- Metodycznym, w tym: kierowanie procesem grupowym, dobór metod i środków dydaktycznych, przekazywanie treści, styl prowadzenia zajęć, postawa prowadzących, interakcja prowadzący – uczestnicy;
- Organizacji zajęć, w tym: przygotowanie sali, organizacja przestrzeni, wykorzystanie czasu, tempo zajęć, pomoce dydaktyczne, materiały informacyjne;
- Postaw uczestników zajęć, w tym: struktura grupy, postawy uczestników, zainteresowanie przekazywanymi treściami.

Spostrzeżenia z obserwacji, opinie i propozycje superwizorów omawiane były wraz z prowadzącymi po zajęciach, a także na organizowanych cyklicznie superwizjach następczych, w których uczestniczyli zaangażowani w program pracownicy z wszystkich punktów terenowych.

¹² W miarę angażowania się nowych osób w prowadzenie zajęć ówczesna dyrektor Ośrodka pani dr Barbara Kowalczyk zgodziła się na obniżenie im limitu kartotek.

Superwizje następcze.

Superwizje następcze, szczególnie w postaci grupowej były formą najbardziej rozpowszechnioną i najbardziej efektywną w zakresie wzmocnienia pracy zespołowej w Ośrodku. Superwizorzy Zespołu Poradnictwa Specjalistycznego dla Rodzin¹³ oraz Zespołu Aktywizacji Społecznej Osób Bezrobotnych¹⁴, a z czasem także superwizorzy zewnętrzni podejmowali pracę z grupami pracowników Ośrodka, którzy pracowali z podobnymi pod względem problemu klientami, lub pracownikami realizującymi konkretne programy pracy grupowej. Superwizję pracy interwencyjnej i psychologicznej pracowników Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Katowicach prowadzili: Luis Alarcon, ówczesny kierownik Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” oraz dr Wanda Badura-Madej z Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. Pracownicy Centrum Rehabilitacji Społecznej¹⁵ korzystali ze wsparcia superwizora Krakowskiej Szkoły Psychoterapii Psychodynamicznej – Tomasza Krupskiego. Cyklicznym wsparciem superwizyjnym Instytutu Ericksonowskiego w Katowicach zostali także objęci wychowawcy świetlic środowiskowych i klubów młodzieżowych należących do Ośrodka¹⁶. Grupowe superwizje pracy socjalnej dla pracowników punktów terenowych prowadziła dr Dobroniega Trawkowska ze Studium Pracy Socjalnej Uniwersytetu Śląskiego. Grupowe superwizje następcze dla kierowników terenowych punktów prowadził w przeszłości prekursor w zakresie szkoleń superwizyjnych Piotr Domaradzki a obecnie - Bożena Hartman – Momatiuk z Katowickiego Instytutu Psychoterapii. Bezценne okazało się wsparcie superwizyjne autorytetu w zakresie superwizji - Aurelii Włoch w przygotowaniu i realizacji instrumentów aktywnej integracji oraz kontraktów socjalnych w ramach realizowanego od 2008 projektu systemowego. Pani Aurelia Włoch objęła także wsparciem superwizyjnym proces przygotowywania i realizacji

¹³ Wśród nich: Halina Gąsior, Bożena Hartman – Momatiuk, Andrzej Słaboń, Dariusz Polakowski, Iwona Wowra, Jolanta Golik, Piotr Polok oraz Andrzej Górak.

¹⁴ Zespół Aktywizacji Społecznej Osób Bezrobotnych (ZAB) to jednostka, która w 2005 roku wyodrębniła się z Zespołu poradnictwa Specjalistycznego dla rodzin. Jej głównymi zadaniami było realizowanie i koordynowanie programów pracy grupowej na rzecz osób pozostających bez pracy oraz prowadzenie poradnictwa specjalistycznego w obszarze aktywizacji zawodowej dla pracowników socjalnych oraz klientów Ośrodka. Zadaniem ZAB było także koordynowanie współpracy Ośrodka z instytucjami rynku pracy a także wsparcie superwizyjne pracowników prowadzących grupowe formy pracy socjalnej na rzecz osób bezrobotnych. W grupie osób superwizujących była Beata Flak oraz autor artykułu.

¹⁵ Centrum rehabilitacji Społecznej to jednostka MOPS realizująca programy oraz poradnictwo specjalistyczne dla osób i rodzin w zakresie zdrowia psychicznego.

¹⁶ A. Górak, B. Flak : *Działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach – dobre praktyki.* (w.) A. Bartoszek, K. Czekaj, K. Faliszek, A.Niesporek, D. Trawkowska: *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk.* Katowice 2012, s. 307.

programów aktywności lokalnej w Katowicach, które były na szeroką skalę rozwijane w tamtym okresie, w ramach projektów systemowych.

Superwizje następcze programów „Nowy Start” i „Po Starcie” prowadzone przez konsultantów Ośrodka realizowane były do czasu ich zamknięcia, czyli do roku 2008.

Niezależnie od grupowych form superwizji, realizowanych w Ośrodku, pracownicy socjalni mogli skorzystać w miarę potrzeb z indywidualnych superwizji następczych. Były one prowadzone głównie przez psychologów ZPS i skupiały się na psychologicznych aspektach pracy socjalnej oraz indywidualnym wsparciu emocjonalnym.

Superwizje realizacji programów.

Wraz ze zwiększającą się od 2000 roku ilością indywidualnych, autorskich programów pracy socjalnej z różnymi grupami klientów, realizowanych przez pracowników socjalnych w punktach terenowych, pojawiła się konieczność merytorycznego, mentorskiego wsparcia realizatorów. Pracownicy socjalni realizujący programy korzystali z obowiązkowej superwizji prowadzonej przez konsultantów ZPS. Superwizja programów miała charakter wspierającej refleksji nad treścią programów na etapie ich tworzenia i realizacji. Wspierała poprzez wspólne rozwiązywanie problemów, udzielanie informacji zwrotnych, planowanie i wykorzystanie doświadczeń superwizora. Miała zapewnić nadzór nad planowanymi działaniami oraz ewaluacją zadań.

Problemy we wdrażaniu superwizji

Proces wprowadzania zmian.

Aby mieć gwarancję sprawnego i skutecznego wdrożenia zmian w organizacji, powinno się wprowadzać je w 6 kolejno następujących po sobie etapach¹⁷:

1. Wspólna analiza problemów przez decydentów (w naszym przypadku dyrektorów, kierowników jednostek organizacyjnych) i osoby, które będą zmianę wprowadzać w życie (np. konsultantów, pracowników specjalistycznych jednostek) – co chcemy poprawić, ulepszyć, zmienić.

¹⁷ M. Beer, N. Noria: *Skuteczne zarządzanie zmianą: sztuka balansowania między dwoma sprzecznościami*. Źródło: strona internetowa Harvard Business Review Polska, www.hbrp.pl, z dnia 05.04.2013r.

2. Budowanie wizji tego, co będzie ulepszone i zmodyfikowane – co chcemy osiągnąć, do jakiej rzeczywistości dążymy.
3. Kryształowanie się zmiany – wyodrębnianie i rozwijanie pojawiających się w toku dyskusji wspólnych elementów wizji i sposobów jej realizacji, planowanie rozwiązań szczegółowych.
4. Pobudzanie do działania, ale bez narzucania – sprawdzanie konkretnych rozwiązań, budowanie lokalnych standardów.
5. Używanie formalnych działań i struktur wspierających zmianę np. aktywowanie doradztwa i szkoleń promujących ideę superwizji.
6. Nadzór realizacji i idące za tym wprowadzanie modyfikacji dostosowanych do pojawiających się we wdrażaniu nowych zjawisk i przeszkód.

Założeniem wprowadzania innowacyjnych metod w katowickim Ośrodku, była chęć zaadaptowania superwizji jako metody zarządzania oraz jako jednego ze sposobów podnoszenia kompetencji pracowników socjalnych, a także profilaktyki wypalenia zawodowego. Posiadanie dobrze wykształconej i doświadczonej kadry konsultantów – psychologów wpłynęło na upowszechnienie stosowania tej metody na wielu obszarach działalności Ośrodka. Decyzja o wprowadzeniu superwizji była podjęta, konsultowana i analizowana w gronie ówczesnych decydentów Ośrodka i realizatorów superwizji. Konsultacje te, a także przygotowania do wprowadzenia zmian odbywały się jednak bez udziału odbiorców superwizji – pracowników socjalnych. Wprowadzenie superwizji realizowanych w punktach terenowych nie było poprzedzone szkoleniami zwiększającymi poziom wiedzy na temat tej formy wsparcia, zaś od samego początku wprowadzenia superwizji grupowej stosowano zasadę obowiązkowej obecności pracowników socjalnych. Brak wiedzy o celu wprowadzanych zmian oraz obligatoryjność uczestnictwa, rodziły obawę wykorzystania superwizji jedynie do kontrolowania wykonywanych działań zawodowych.

Brak sprawdzonych wzorców.

Superwizje pracy socjalnej prowadzone przez kierowników oraz konsultantów ośrodka w okresie wprowadzania zmian, miały charakter nowatorski. W owym czasie niewiele ośrodków pomocy społecznej realizowało superwizję i podobnie jak katowicki

MOPS, zdobywały dopiero doświadczenia w tym zakresie. Brak było w polskojęzycznej literaturze fachowej pozycji omawiających problematykę wdrażania superwizji w jednostkach pomocy społecznej, zaś współpraca międzynarodowa, polegająca na pozyskiwaniu wiedzy i wymianie doświadczeń w tym obszarze praktycznie nie istniała. Pierwsi realizatorzy superwizji uczyli się od bardziej doświadczonych kolegów z branży, jak od wspomnianego już powyżej Piotra Domaradzkiego. Stali jednak przed koniecznością wypracowania własnych, możliwych do zaadaptowania na katowickim gruncie standardów pracy superwizyjnej, często ucząc się na swych błędach. Wykorzystywali więc doświadczenia zespołów konsultacyjnych i interdyscyplinarnych, stosowali metodę projektu socjalnego, czerpali inspirację z obszaru psychoterapii, a także stosowali w praktyce superwizyjnej elementy grup Balinta¹⁸.

Problemy organizacyjne i czynnik ludzki.

Implementacja superwizji w Ośrodku miała cechy pilotażu, weryfikującego zasadność pewnych rozwiązań. Część pomysłów spotkała się z nieprzewidzianymi trudnościami, począwszy od finansowych, gdy powstała konieczność zorganizowania przestrzeni do prowadzenia superwizji lub też zatrudnienia i opłacenia superwizorów z zewnątrz, a skończywszy na czynniku ludzkim. Pewna grupa pracowników postrzegała superwizję jako pożądaną, celową i korzystną. Inna jako zbędną, trudną, a nawet szkodliwą. Dyskutowano o zasadności zmuszania niechętnych pracowników socjalnych do uczestnictwa w superwizjach. Zastanawiano się nad tym, jaką funkcję powinny pełnić spotkania – kontrolną, czy może raczej wspierającą i edukacyjną.

Reasumując, w okresie wdrażania superwizji zabrakło formalnych działań i struktur wspierających zmianę w Ośrodku. Z uwagi na pominięcie procedur wprowadzania zmiany w implementowaniu superwizji, nie zadbano w sposób wystarczający o uzyskanie informacji na temat potrzeb pracowników socjalnych w tym obszarze. Pominięcie pracowników socjalnych w procesie diagnozowania i planowania zmian poskutkowało ich odrzuceniem przez część kadry. Wpłynęło to na obniżenie skuteczności działań superwizyjnych i obniżyło rangę tej formy wsparcia.

¹⁸ Polecam pierwszą polskojęzyczną publikację na temat grup Balinta, która ukazała się w 2011 nakładem Wydawnictwa Eneteia: B. Wasilewski, L. Engel (red.): *Grupowy Trening Balintowski. Teoria i zastosowanie*. Warszawa 2011. Ciekawostką jest, iż jedyny znajdujący się w książce przebieg przykładowej sesji grupowej prowadzonej metodą Balinta pochodzi ze spotkania grupy pracowników socjalnych.

Superwizja pracy socjalnej – plany na przyszłość

Miejski ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach do dnia dzisiejszego realizuje wsparcie superwizyjne pracowników socjalnych. Ma ono jednak charakter superwizji psychologicznych, zaś metodyczne aspekty omawiane są w ramach comiesięcznych zespołów konsultacyjnych. Z superwizji prowadzonych przez psychologów korzystają także kierownicy Terenowych Punktów Pomocy Społecznej, pracownicy placówek poradnictwa specjalistycznego i innych jednostek, np. świetlic.

W styczniu 2014 roku wejdzie w życie znowelizowana ustawa o pomocy społecznej, dająca pracownikom socjalnym prawo do korzystania z poradnictwa prowadzonego przez superwizorów pracy socjalnej¹⁹. Punkt 2 artykułu 121a określa, iż superwizorem pracy socjalnej może być osoba, która ukończyła szkolenie z zakresu superwizji pracy socjalnej i uzyskała certyfikat superwizora pracy socjalnej. Ministerstwo pracuje obecnie nad projektem rozporządzenia, które ma określić między innymi: wytyczne i standard dla superwizji pracy socjalnej, minimum programowe dla szkolenia superwizorów oraz sposób i tryb szkolenia. Rozporządzenie ma precyzować przede wszystkim zasady i tryb nadawania certyfikatu superwizora²⁰ oraz nadzoru merytorycznego nad szkoleniami dla superwizorów pracy socjalnej.

Równoległe do prac nad rozporządzeniem określającym ramy superwizji pracy socjalnej, trwają prace nad standaryzacją superwizji pracy socjalnej²¹.

Konsultanci katowickiego Ośrodka brali aktywny udział w omawianiu treści standardu superwizji pracy socjalnej. Także poprzez aktywny udział w szkoleniowej części projektu, realizowanej przez firmę PRAXE Piotra Domaradzkiego, mieli możliwość współtworzyć oraz testować w ramach treningów superwizyjnych, wzorcowy model grupowej superwizji pracy socjalnej²².

¹⁹ Art. 121a wchodzi w życie z dn. 31.12.2013 r. (Dz. U. z 2011 r. Nr 81, poz. 440)

²⁰ Wśród doświadczonych superwizorów pracy socjalnej trwają obecnie dyskusje na temat procedury nadawania certyfikatów. W chwili obecnej w wielu jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej powadzone są superwizje pracy socjalnej przez doświadczonych pracowników. Mogą oni zostać niesłusznie pominięci lub równie niesłusznie włączeni do podobnej ścieżki certyfikowania, jak osoby bez doświadczenia chcące zostać superwizorami.

²¹ Projekt „Rozwijanie kompetencji superwizyjnych pracowników pomocy i integracji społecznej” współrealizują Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP w Warszawie oraz Stowarzyszenie CAL z Warszawy. Jednym z efektów projektu jest publikacja, w której znajduje się niniejszy artykuł.

²² Szkoleniowa część Projektu „Rozwijanie kompetencji superwizyjnych pracowników pomocy i integracji społecznej” realizowana była od września 2012 do lutego 2013 roku. Dwa ośrodki szkoleniowe, w południowej Polsce Firma Szkoleniowa PRAXE Piotra Domaradzkiego, w północnej części kraju Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy, przeszkoliły około 50 specjalistów pracy socjalnej w zakresie superwizji pracy socjalnej. Część szkoleniowa miała na celu popularyzację tematyki superwizji w środowisku pracowników socjalnych na terenie

Trwają obecnie prace nad powrotem do merytorycznych superwizji pracy socjalnej, prowadzonych przez superwizorów - specjalistów pracy socjalnej, na rzecz pracowników socjalnych wszystkich specjalizacji. Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach chce zaproponować pracownikom socjalnym, ale także asystentom rodziny, realizującym pracę socjalną z klientami Ośrodka, współpracę w pilotażowym wdrożeniu superwizji pracy socjalnej, uwzględniającej sprawdzone wzorce oraz standardy.

Pilotaż miałby charakter cyklicznych, dobrowolnych spotkań pracowników socjalnych, którzy, chcieliby przeanalizować pracę z rodzinami, w ramach superwizji organizowanej zgodnie z poniższymi zasadami:

1. Planowana w trakcie pilotażu superwizja pracy socjalnej zakłada realizację funkcji edukacyjnej, konsultacyjno – doradczej oraz wspierająco – wzmacniającej. W zakresie superwizji o charakterze edukacyjnym, doradczym oraz konsultacyjnym będą pojawiać się elementy związane z przekazywaniem wiedzy, wymianą doświadczeń, propozycje konkretnych rozwiązań, porady, informacje dotyczące tego, jak można postąpić w konkretnej sytuacji. Superwizja o charakterze wspierająco – wzmacniającym będzie koncentrować się na sposobach rozładowania napięcia, radzenia sobie z presją otoczenia, poszerzenia wglądu w siebie i problem. Funkcja edukacyjna superwizji będzie realizowana z myślą o nowych, pomocnych w pracy z klientem formach pracy socjalnej .
2. Superwizja pracy socjalnej jest usługą świadczoną na rzecz pracowników Ośrodka, której granice określają normy prawne i etyczne dotyczące ochrony danych i poufności informacji, chroniące relację superwizor – osoby superwizowane.
3. Bezpieczeństwo procesu superwizji będzie zapewniał kontrakt superwizyjny zawarty pomiędzy superwizorem i uczestnikami superwizji, zaś sam proces superwizji będzie wolny od zewnętrznego nacisku.
4. Każdy pracownik realizujący pracę socjalną, w okresie trwania pilotażu powinien mieć zagwarantowane prawo do korzystania z superwizji, ale także do rezygnacji z uczestnictwa w superwizji.

5. Spotkania superwizyjne poprzedzone będą spotkaniami z pracownikami socjalnymi w punktach terenowych. Celem tych spotkań będzie uzyskanie informacji o oczekiwaniach, przekazanie szczegółowej wiedzy na temat planowanych superwizji, udzielenie odpowiedzi na wszelkie pytania i rozwianie wątpliwości związanych z pilotażem.

Model superwizji grupowej pracy socjalnej, który będzie wdrażany w Ośrodku został wypracowany w ramach projektu „Rozwijanie kompetencji superwizyjnych pracowników pomocy i integracji społecznej” przez katowicką grupę szkoleniową: Piotra Domaradzkiego, Aurelię Włoch, Halinę Gąsior, Bożenę Hartman – Momatiuk oraz autora niniejszego artykułu. Jest on zmodyfikowaną na potrzeby pracy socjalnej procedurą superwizji, prowadzonej metodą grup Balinta. Proponowana ścieżka została optymalnie przystosowana do potrzeb pracowników pomocy społecznej, gdyż zawiera elementy skupiające się na metodyce pracy socjalnej i jednocześnie zakłada przepracowanie emocji oraz relacji w pracy z klientem, współpracownikami, w sytuacjach interwencyjnych, kryzysowych. Jest elastyczna, bo daje jednocześnie możliwość wykorzystania na określonych etapach dowolnych narzędzi analizy, diagnozy, omawiania i opisywania przypadków²³.

Zakończenie

Kiedy w kontekście pomocy społecznej słyszymy słowa wizja, idea, pasja i innowacja, przychodzi nam na myśl raczej współczesny, nowatorski model pracy realizowany w ramach projektów unijnych. Tymczasem już piętnaście lat temu na naszym rodzimym podwórku działały się inspirujące projekty, które rozmachem dorównywały a nawet przewyższały te współczesne. Pomysł dr Barbary Kowalczyk, ówczesnego dyrektora katowickiego MOPS, by wdrożyć na szeroką skalę superwizję w realizację zadań, będącego w okresie ogromnych przeobrażeń Ośrodka, wiązał się z długofalową wizją jego profesjonalizacji. Obecnie, dzięki projektom unijnym i szkoleniom wiedza o superwizji wśród pracowników jest znacznie większa niż piętnaście lat temu. Coraz bardziej wykształcona i doświadczona kadra superwizorów wykorzystuje doświadczenia krajowe i zagraniczne, dzięki dużemu zainteresowaniu tematem naszych naukowców, ma dostęp do fachowej literatury. Tworzone

²³ Wierzę, że będę mógł w ramach kolejnych publikacji zaprezentować tę procedurę i omówić doświadczenia w jej wdrażaniu w ramach grupowych treningów superwizyjnych.

są standardy pracy superwizyjnej, a już wkrótce superwizja zostanie na trwałe wpisana w ustawę o pomocy społecznej, jako wsparcie przysługujące pracownikom w celu wzmocnienia kompetencji zawodowych oraz utrzymania wysokiego poziomu świadczonych usług. Wspólnym mianownikiem tych inicjatyw jest wykorzystanie wieloletnich doświadczeń ośrodków pomocy społecznej, które w przeszłości podjęły się realizacji prekursorskiej misji wdrażania superwizji pracy socjalnej.

Bibliografia

1. A. Bartoszek, K. Czekał, K. Faliszek, A. Niesporek, D. Trawkowska: *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk*. Katowice 2012.
2. *Dobre praktyki w projektach realizowanych przez instytucje pomocy i integracji społecznej Województwa Śląskiego w ramach POKL, współfinansowane przez EFS*. ROPS Katowice 2010.
3. H. Gąsior, A. Słaboń (red.) *Pracownik socjalny jako profesjonalista. Materiały z VII Ogólnopolskiej Konferencji Stowarzyszenia Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej FORUM*, Katowice 1998.
4. J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka (red.) *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*. Warszawa 2008.
5. J. Szmagański (red.): *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*. Warszawa 2005.
6. M. Beer, N. Noria: *Skuteczne zarządzanie zmianą: sztuka balansowania między dwoma sprzecznościami*. Źródło: strona internetowa Harvard Business Review Polska, www.hbrp.pl.
7. Sprawozdania z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach. Źródło: www.mops.katowice.pl.
8. Ustawa z dnia 12 marca 2004r o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późniejszymi zmianami).
9. Wasilewski, L. Engel (red.): *Grupowy Trening Balintowski. Teoria i zastosowanie*. Warszawa 2011.