

SUPERWIZJA

Historycznie superwizja miała charakter nadzorczo-administracyjny. Miała również funkcję koordynacyjną całości pracy wykonywanej przez podległą superwizorowi instytucję. Z tego jasno wynika, że superwizorem był zwyczajowo zwierzchnik osób superwizowanych. Na początku XX wieku nastąpiła zmiana podejścia do superwizji przez co stała się ona udzielaniem merytorycznego i metodycznego wsparcia pracującym w zawodach związanych z pomaganiem.

Obecnie superwizja jest procesem, w którym profesjonalnie pomagający współpracuje z bardziej doświadczonym zawodowo kolegą, by wspólnie poszukiwać źródeł trudności i możliwości ich przekraczania.

Superwizja to również szczególny, wieloaspektowy ogląd pracy, prowadzący do rozwiązania problemów emocjonalnych i merytorycznych związanych z wykonywaniem pracy. To dwustronny proces pomagający poszerzać świadomość, rozwijać umiejętności, osiągać lepsze wyniki, działać poprzez rzetelną ocenę, omówienie problemów, ukierunkowaną praktykę. Warunkiem powodzenia tak zaplanowanego przedsięwzięcia jest zgoda osoby superwizowanej na ujawnienie swoich problemów zawodowych w pracy z ludźmi i wspólna analiza tych problemów.

Do zadań superwizora należy:

- zbudowanie kształcącej relacji opartej na sojuszu superwizyjnym,
- konsultacja, to jest wspólna, rzetelna refleksja,
- doradzanie i uczenie konkretnych umiejętności i strategii interwencyjnych,
- kontrolowanie kwestii zawodowych i etycznych,
- ocena skuteczności.

Przedmiotem superwizji podejmowanej w pracy ze streetworkerem pracującym w środowisku osób bezdomnych jest przede wszystkim jego praca zawodowa. Najważniejsze jest to, jaką postawę przyjmie superwizant wobec osób, na które ukierunkowane jest

działanie, a więc w tym przypadku samych bezdomnych. Nie bez znaczenia jest też postawa wobec instytucji i osób, z którymi streetworker (superwizant) będzie musiał współpracować w trakcie podejmowanych w codziennej pracy działań.

Tematem pracy superwizyjnej jest kontakt z klientami (bezdolnymi), pracownikami OPS z różnych gmin, pracownikami placówek dla bezdomnych, funkcjonariuszami Policji i Straży Miejskiej, pracownikami: Urzędu Miejskiego, Izby Wytrzeźwień i służby zdrowia (szpital, przychodnie).

Spotkania ze streetworkerem w ramach prowadzonej superwizji odbywają się raz w tygodniu w ramach założonego planu pracy z możliwością uzupełnienia go w sytuacjach trudnych. Streetworker pracujący samodzielnie przedstawia w trakcie spotkań przypadki z codziennej pracy w środowisku. Spotkania mają na celu skorygowanie mechanizmów działań podejmowanych przez superwizanta.

Superwizowany streetworker ma możliwość skorzystania z kilku rodzajów superwizji:

- **bezpośrednia** – gdy następuje obserwacja pracy superwizora, streetworker uczy się podczas obserwacji. Podczas wyjść w teren w miejsca pobytu osób bezdomnych w towarzystwie superwizora streetworker ma możliwość obserwacji podejmowanych przez superwizora działań, dzięki czemu zdobywa niezbędne umiejętności oraz koryguje własne postępowanie w celu uniknięcia popełnianych błędów. W trakcie jednego z wyjść, gdy lustrwany był obiekt, w którym istniało podejrzenie koczowania osób bezdomnych, streetworkerka obserwowała od początku procedurę organizowania takiej akcji. Począwszy od pozyskania odpowiedniego zabezpieczenia przez służby mundurowe (w tym przypadku Straż Miejska), do wspólnego wejścia do obiektu, jego przeglądu i sporządzenia notatek z przeprowadzonych działań.
- **pośrednia** – superwizor nie może obserwować pracy, zachowań i umiejętności streetworkera. Superwizja odbywa się po przedstawieniu przez pracownika sytuacji stwarzającej trudność oraz poprzez dyskusję o minionym od ostatniego spotkania okresie pracy. Streetworker podczas rozmowy z superwizorem o swojej pracy ma możliwość weryfikacji podejmowanych decyzji oraz uzyskuje pomoc w sytuacjach trudnych. W trakcie kolejnego spotkania omawiany był problem niechęci ze strony jednego z bezdomnych do streetworkerki. Bezdolny nie chciał współpracować cały czas, odsyłając ją do swojego pracownika socjalnego. Próby podejmowane przez streetworkerkę kończyły się na wymianie kilku zdań. Wymyśliła więc, że uda się do tego mężczyzny wspólnie z pracownikiem

socjalnym. Dzięki temu udało się jej zdobyć zaufanie u bezdomnego i mogła prowadzić z nim dalszą pracę. Problemem był brak pewności co do sposobu rozwiązania problemu. Streetworkerka zadawała sobie pytanie, czy w ten sposób można pozyskiwać zaufanie osób bezdomnych.

- **indywidualna** – pozwala na pracę ze streetworkerem w oparciu o zdobyte doświadczenie, zakres problemów zawodowych i osobistych w atmosferze bezpieczeństwa i z zachowaniem prywatności. W trakcie spotkań o takim charakterze streetworkerka może omówić wszystkie problemy niekoniecznie związane z pracą, mogące wpłynąć na podejmowane działania. Rozmowy mają charakter prywatny, co pozwala na otwarcie się przed superwizorem. Dzięki temu streetworker może np. rozładować negatywne emocje nagromadzone podczas wykonywanej pracy oraz zdobyć wiedzę o sposobach radzenia sobie z nimi.

Dzięki zastosowaniu palety rodzajów superwizji możliwe jest lepsze nawiązanie współpracy między superwizorem a superwizantem. Zbudowanie wiarygodności i zaufania między nimi, które skutkować będzie lepszym zrozumieniem problemów, z którymi spotykać będzie się streetworker w trakcie pracy.

W przypadku pracy ze streetworkerem mającym do czynienia z osobami bezdomnymi trzeba zwrócić uwagę na sytuacje, z którymi na co dzień człowiek się nie spotyka. Chodzi tu o sytuacje, w których superwizant ma do czynienia z osobami ciężko chorymi, przebywającymi w miejscach niemieszkalnych i odmawiających wszelkiej pomocy oraz bezdomnymi, przebywającymi w placówkach po np. zabiegu amputacji nóg. Sytuacją najtrudniejszą jest jednak śmierć podopiecznego.

Streetworker bardzo często ogląda w swojej pracy którąś z tych sytuacji i dzięki superwizji ma możliwość wyładowania emocji nagromadzonych w trakcie interwencji. Opowiedzenie o swoich przeżyciach, spostrzeżeniach i problemach z tym związanych superwizorowi oraz poznanie zdania osoby patrzącej na problem z innej perspektywy przeciwdziałać ma wypaleniu zawodowemu i zawodowej deformacji osobowości, a także nie pozwala na bycie obojętnym w podobnych sytuacjach występujących w przyszłości.

Od streetworkera wymagane jest, aby po spotkaniach superwizyjnych w swoim systemie wartości i sposobie pracy dokonał zmian, które pozwolą mu na ulepszenie podejmowanych decyzji w codziennej pracy. Superwizant musi cały czas pamiętać, że to nie superwizor będzie tym, który podejmie ostateczną decyzję o wyborze odpowiedniej strategii lub techniki i on będzie za ten wybór odpowiedzialny.

Teraz jeszcze o jednym z problemów, z którym spotkałem się podczas superwizji. Polega ona na tym, że streetworker w naturalny sposób dzieli bezdomnych na takich, z którymi chętnie pracuje, odwiedza ich w miejscu ich pobytu, innych lubi mniej, a jeszcze inni wywołują w nim z różnych powodów zniecierpliwienie, irytację, niepokój, czasami nawet strach. Wiele takich przypadków można tłumaczyć tym, że bezdomni sami zachowują się w sposób, który wywołuje u streetworkera negatywne emocje. Nie ma problemu, jeśli faktycznie niechęć do danej osoby jest uzasadniona, a jej zachowanie i nastawienie do wszystkich pomagających, z którymi ma do czynienia, jest takie samo. Zdarza się jednak, że stosunek do danej osoby bezdomnej jest u streetworkera inny niż u innych osób pracujących z tą osobą. Zadaniem superwizora jest w takim przypadku zachęcenie superwizanta do ponownej analizy sytuacji bezdomnego i podejmowanych wobec niego działań. Pozwala to zazwyczaj na ponowne zdiagnozowanie przypadku i zastosowanie innych niż dotychczas form wsparcia.