

MIROSŁAW GREWIŃSKI
DOROTA JAWORSKA-MATYS
BOHDAN SKRZYPCZAK

Standard superwizji pracy socjalnej i jego charakterystyka – propozycja zespołu projektowego WSP im. J. Korczaka i Stowarzyszenia CAL

1. WPROWADZENIE

Podstawą proponowanego modelu są rezultaty działań i badań podejmowanych w projekcie¹, adresowanych do szerokiego grona interesariuszy. Po pierwsze, było to przygotowanie i realizacja badań wprowadzających, mających na celu poznanie doświadczeń, wiedzy i przekonań pracowników socjalnych oraz kierowników na temat superwizji. Drugim krokiem była organizacja międzynarodowej konferencji, służącej wymianie doświadczeń polskich i zagranicznych na temat superwizji. Kolejnym działaniem było przeprowadzenie komponentu badawczo-superwizyjnego w sześciu ośrodkach na terenie Polski. W opracowaniu modelu posłużono się także analizą wyników ewaluacji szkoleń z zakresu superwizji, realizowanych przez firmy szkoleniowe w Bydgoszczy i Czechowicach-Dziedzicach oraz rekomendacjami doświadczonych superwizorów pracy socjalnej.

Koncepcję standardu superwizji wypracował zespół ekspertów Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. J. Korczaka i Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL. Wyróżniającą cechą proponowanego modelu jest szczególnie nacisk na funkcję edukacyjną superwizji pracy socjalnej. Wynika to z jed-

¹ Model standardu superwizji pracy socjalnej został opracowany w ramach projektu systemowego „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej”, Działanie 1.2. PO KL na zamówienie MPiPS i CRZL, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego.

nej strony z diagnozy potrzeb środowiska pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej, z drugiej zaś z filozofii i praktyki edukacyjnej Stowarzyszenia CAL, realizującego od lat działania superwizyjne w obszarze środowiskowej pracy socjalnej i animacji społecznej.

Kolejne etapy pracy nad propozycją standardu przebiegały w trakcie intensywnej współpracy zaangażowanych badaczy, teoretyków i praktyków. Spotkania i konsultacje z zespołem ekspertów Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka w Warszawie wspomogły wypracowanie ostatecznego kształtu modelu.

Standard jest propozycją zestawu zalecanych norm związanych z wprowadzeniem superwizji pracy socjalnej do systemu pomocy społecznej w Polsce. Wytacza on zakresy odpowiedzialności instytucji, pracownika i superwizora w stosunku do profesjonalnej superwizji.

Opracowaniu modelu przyświecał główny cel: podniesienie jakości pracy socjalnej poprzez edukację i doradcze wzmocnienie pracowników socjalnych w zakresie pracy z osobą, rodziną, grupą i społecznością lokalną. Tego rodzaju działanie wiąże się przede wszystkim z udzielaniem pomocy i wsparcia w odniesieniu do wykorzystania wiedzy teoretycznej w praktyce pracy socjalnej, w działaniach ukierunkowanych na wspomaganie podmiotów zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Według propozycji zespołu superwizja pracy socjalnej w polskim systemie skierowana ma być zarówno do pracowników socjalnych, jak również do wszystkich innych profesjonalistów pracujących w instytucjach pomocy i integracji społecznej, współpracujących z nimi wolontariuszy oraz osób wspierających ich działania. Tak szeroko rozumiana usługa superwizji ma szansę stać się gwarantem dostarczania beneficjentom wysokiej jakości usług poprzez zapewnienie możliwości rozwoju zawodowego pracowników oraz doskonalenie funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej w Polsce.

Przedmiotem standaryzacji jest instytucjonalny wymiar superwizji, usługa superwizji z punktu widzenia wszystkich zaangażowanych stron oraz przebieg procesu superwizyjnego i funkcja edukacyjna superwizji.

Propozycja modelu standardu obejmuje pięć obszarów:

1. Ramy instytucjonalno-organizacyjne superwizji pracy socjalnej
2. Osoba superwizowana
3. Superwizor pracy socjalnej
4. Proces superwizyjny
5. Superwizja jako edukacja

2. MODEL A STANDARYZACJA USŁUG SPOŁECZNYCH

Na tle dyskusji toczonej w Europie i na świecie, dotyczącej sensu i głębokości procesu standaryzacji usług społecznych, przeprowadzono analizę różnych przesłanek w celu rozstrzygnięcia dylematu, jakie podejście do standaryzacji superwizji przyjąć: czy ogólny model, czy też szczegółowo opisany standard? – oraz czego dokładnie ma dotyczyć standaryzacja superwizji pracy socjalnej: czy otoczenia instytucjonalnego? Czy usługi superwizji? Czy samego procesu superwizyjnego?

W ramach prac nad standardem superwizji pracy socjalnej przyjęto założenie, że „standaryzacja usług jest procesem stopniowego uściślenia odpowiedzi na pytanie co, w jakiej ilości oraz na jakim poziomie można zaproponować w ramach danej usługi na rzecz określonych jednostek i grup adekwatnie do ich rozpoznanych potrzeb i zgodnie z wymogami racjonalnego ich zaspakajania”².

Prace nad stworzeniem modelu prowadzone były przez przedstawicieli różnych środowisk z racji ich doświadczenia i zaangażowania w problematykę standaryzacji usług pomocy i integracji społecznej, w tym usługi superwizji pracy socjalnej. Zastosowano podejście partycypacyjne, które w procesie tworzenia standardów uwzględnia zdanie wszystkich interesariuszy, a opinia usługobiorców była bardzo istotna³. Włączono mechanizmy pozwalające na rozpoznanie potrzeb i określenie wytycznych do modelu w oparciu o to rozpoznanie.

W ten sposób proces standaryzacji pomógł w integracji różnych środowisk realizujących praktykę, edukację i badania w obszarze superwizji. Przyczynił się także do rozpropagowania tematyki superwizyjnej w środowisku pracowników szczebla kierowniczego i pracowników socjalnych. Tak przeprowadzona standaryzacja, oparta na procedurach i uwzględniająca specyfikę środowiska, może udoskonalić podejmowane działania i stać się czynnikiem pozwalającym na rozwój koncepcji i praktyki superwizji pracy socjalnej w Polsce.

Powstało pytanie o zakres i głębokość standaryzacji. Zbytne uszczegółowienie mogłoby znacznie ograniczyć potencjalne możliwości zastosowania superwizji i nie pozwolić na dostosowanie jej do potrzeb pracowników i instytucji. Z drugiej strony zbyt wysoki poziom wymaganych standardów mógłby spowodować, że trudno będzie je zrealizować i usługa nie będzie osiągała

² J. Boczoń, *Poradnik standaryzacji usług społecznych*, Warszawa 2007, s. 7.

³ M. Grewiński, Ekspertyza: *Ramowy model organizowania społeczności lokalnej/środowiskowej pracy socjalnej jako usługa społeczna* w Projekcie: „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, s. 60.

określonej jakości, a standaryzacja zamiast porządkować świadczenie usług, może stać się przeszkodą⁴.

Pod tym kątem dokonano analizy korzyści płynących ze standaryzacji superwizji pracy socjalnej (jasność i przejrzystość procesu superwizji, profesjonalizacja pracy superwizorów, podniesienie jakości pracy pracowników socjalnych, podniesienie poziomu funkcjonowania instytucji i świadczonych usług), jak i jej ograniczeń wynikających ze specyfiki pomocy społecznej i pracy socjalnej (obawy przed nadmiernym zbiurokratyzowaniem i usztywnieniem procedur, wbrew różnorodności pracy socjalnej).

Zarówno efekty diagnozy aktualnego stanu świadomości środowiska, jak i doświadczenia innych krajów w tym zakresie skłoniły zespół ekspertów do przyjęcia za Miroslawem Grewińskim⁵ koncepcji standaryzacji, która dotyczy zarówno instytucjonalnego otoczenia usługi, jak i samej usługi superwizji oraz procesu superwizyjnego.

Jeśli chodzi o głębokość standaryzacji, przyjęto wprowadzenie „standardu ogólnego, ramowego, bez wchodzenia w szczegóły, które mogą stworzyć przeregulowane świadczenie społeczne. Przeregulowanie standardów może bowiem przynieść rezultaty przeciwne do zamierzonych i tym samym stać się narzędziem przeciwnie skutecznym i nieefektywnym”⁶. Mogłoby prowadzić do narastania obaw pracowników zwiększających ich opór, a z drugiej strony do wzrostu kontroli w sferach, które powinny być w procesie superwizji chronione. W proponowanym modelu standard ma charakter ramowy, nie dokonuje drobiazgowej formalizacji procesu i procedur superwizji.

Przy tworzeniu modelu standardu superwizji pracy socjalnej starano się zapewnić wypełnienie wszystkich sześciu funkcji standardu usługi społecznej, sformułowanych przez Barbarę Szatur-Jaworską⁷:

1. Istnienie standardów zwiększa jakość usługi i służy jej promocji w społeczeństwie.
2. Przy pomocy standardów dokonuje się ewaluacji usługi, czyli oceny zarówno planowanych, jak i realizowanych usług.
3. Standardy dostarczają początkującym usługodawcom wskazówek, jak powinni planować usługi i co jest w nich istotne.

⁴ R. Szarfenberg, *Polityka społeczna – usługi społeczne*. Prezentacja na potrzeby projektu „Społecznie odpowiedzialna uczelnia”. Warszawa 2009, s. 39.

⁵ M. Grewiński, *Ekspertyza Ramowy model organizowania społeczności lokalnej/środowiskowej pracy socjalnej jako usługa społeczna w Projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”* współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

⁶ Tamże, r. 53.

⁷ B. Szatur-Jaworska, *Standardy ewaluacji*, w: *Ewaluacja w służbach społecznych*, B. Szatur-Jaworska (red.), Warszawa 2010.

4. Standardy pomagają usługodawcom i osobom z nimi współpracującymi rozstrzygać wątpliwości co do słuszności i etyczności postępowania usługodawcy w trakcie realizacji usługi.
5. Standardy zwiększają wiarygodność środowiska związanego z daną usługą i podnoszą zaufanie do ich pracy ze strony zleceniodawców, obsługiwanych i innych stron zainteresowanych usługą.
6. Standardy chronią osobiste dobra innych osób niż zamawiający i usługodawcy zaangażowani w udzielanie danej usługi.

3. WYTYCZNE DO MODELU

Wytyczne do modelu standardu superwizji pracy socjalnej zostały wypracowane w trakcie realizacji badań, działań oraz badań w działaniu wykonanych w ramach projektu.

Dotyczą one różnych kontekstów superwizji pracy socjalnej w Polsce: potrzeb i oczekiwań środowiska, funkcji, rodzajów i form superwizji, ról i zadań superwizora, przebiegu procesu superwizyjnego oraz etycznych aspektów superwizji.

- Istnieje potrzeba uporządkowania dotychczasowych różnorodnych praktyk w zakresie organizacji superwizji pracy socjalnej.
- Doświadczenia szkoleniowe i praktyczne z realizacji superwizji pracy socjalnej wskazują na liczne ograniczenia i niską świadomość pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej na temat tej metody wspierania służb społecznych.
- Badania wskazują, że pracownicy socjalni mają niewielką wiedzę nie tylko na temat superwizji, ale również w zakresie metod i technik pracy socjalnej. Wskazuje to na konieczność wzmocnienia warsztatu pracowników socjalnych poprzez wprowadzenie superwizji pracy socjalnej jako metody doskonalenia kompetencji zawodowych.
- Pomimo wielu obaw (m.in. możliwości ujawnienia braku kompetencji) pracownicy socjalni uważają, że superwizja powinna stać się stałym elementem wsparcia ich w pracy i powinna być dostępna na wszystkich etapach rozwoju zawodowego.
- Większość pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej uważa, że ich praca powinna podlegać superwizji. Superwizja stwarza szansę na realizację wielu zawodowych potrzeb pracowników, zmierzających do podniesienia jakości pracy i przeciwdziałania zjawisku wypalenia zawodowego.
- Badania wskazują na wysoką motywację do udziału w superwizji, co można przyjąć jako chęć dobrowolnego udziału w niej.

- Opór przed korzystaniem z superwizji wynika z lęku związanego z brakiem wiedzy i doświadczeń. Jednocześnie ponad połowa badanych deklaruje zainteresowanie uczestnictwem w szkoleniach z zakresu wspierania kompetencji superwizyjnych. Wskazuje to na upowszechnioną potrzebę, którą warto zaspokajać poprzez konstruowanie wartościowej oferty edukacyjnej.
- Szkolenia w zakresie kompetencji superwizyjnych pracowników powinny służyć zbudowaniu motywacji do korzystania z superwizji poprzez nabycie wiedzy i większe zrozumienie samej superwizji, podniesienie świadomości korzyści i rozwój umiejętności praktycznego korzystania z superwizji.
- Kształcenie w zakresie superwizji powinno być podniesione na poziom wyższych uczelni.
- Superwizja widziana jest jako szansa na awans zawodowy oraz świadome budowanie ścieżki rozwoju zawodowego, co może stanowić podstawę wprowadzenia superwizji jako III stopnia specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej.
- Superwizja powinna obejmować zarówno pracowników socjalnych, jak i terapeutów, asystentów, koordynatorów, kierowników i innych specjalistów oraz osoby z instytucji współpracujących.
- Kadra zarządzająca powinna podlegać procesowi superwizji w zakresie zarządzania i organizacji pracy w instytucji.
- Środki finansowe na realizację superwizji pracy socjalnej to głównie budżet JOPS oraz środki EFS na lata 2014–2020.

W świetle powyższych badań przeprowadzonych w celu opracowania standardu, uzasadnionych na gruncie teorii superwizji pracy socjalnej i popartych doświadczeniami innych krajów wybrano ogólne podejście do standaryzacji, polegające na opisie ogólnych ram standardu, bez szczegółowej formalizacji procesów czy procedur.

4. MODEL STANDARDU SUPERWIZJI PRACY SOCJALNEJ

4.1. Ramy instytucjonalno-organizacyjne superwizji pracy socjalnej

Ramy prawne realizacji superwizji w polskim systemie pomocy społecznej wyznaczają przepisy prawa, w szczególności Ustawa o pomocy społecznej⁸. Według art. 119 przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny jest obowiązany

⁸ Ustawa o pomocy społecznej, Dz.U. z 2013 poz. 182, brzmienie od 7 lutego 2013.

m.in. do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie. Ustawa z dnia 18.03.2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej w artykule 121 a.⁹ określa prawa pracownika socjalnego w zakresie korzystania z superwizji.

Standardy kształcenia dla kierunku studiów Praca socjalna¹⁰ od 2007 roku przewidują w treściach kształcenia w zakresie metodyki pracy socjalnej problematykę superwizji w pracy socjalnej, co oznacza, że wiedza na temat superwizji, podstawowe kompetencje oraz motywacja do korzystania z niej są kształtowane na poziomie edukacji pomaturalnej (kolegia pracowników służb społecznych) i akademickiej.

Doświadczenia innych krajów w zakresie superwizji pracy socjalnej, ramy prawne i teoretyczne wyznaczone w krajach o większym od polskiego doświadczeniu, standardy międzynarodowych organizacji oraz szczegółowe regulacje w innych krajach stanowią istotny kontekst konstruowania polskiego modelu. Dalsza międzynarodowa współpraca i wymiana doświadczeń jest warunkiem doskonalenia modelu i dopasowywania go do zmieniających się potrzeb i uwarunkowań społeczno-kulturowych.

Ramy instytucjonalno-organizacyjne:

1. Obligatoryjnym wsparciem superwizyjnym objęte są instytucje pomocy i integracji społecznej.
2. Superwizja powinna być dostępna dla wszystkich pracowników merytorycznych instytucji, pracowników instytucji współpracujących, wolontariuszy oraz kadry kierowniczej.
3. Kadra zarządzająca zapewnia pracownikom możliwość korzystania z superwizji pracy socjalnej.
4. Pracodawca powinien przygotować instytucję do wprowadzenia superwizji pracy socjalnej poprzez:
 - zwiększenie wiedzy pracowników na temat superwizji,
 - określenie źródła finansowania superwizji,
 - ustalenie sposobu i kryteriów wyboru superwizora (najlepiej, żeby superwizor nie był związany z instytucją, w której świadczy superwizję),
 - stworzenie pracownikom warunków do korzystania z superwizji (czas, miejsce – najlepiej byłoby, gdyby superwizja odbywała się na neutralnym terenie, poza siedzibą instytucji).
5. Kadra zarządzająca organizuje superwizję menadżerską na swoją rzecz, indywidualnie lub w grupie złożonej z osób pełniących funkcje kierownicze.

⁹ Artykuł ten wejdzie w życie z dniem 31 grudnia 2013 r.

¹⁰ Standardy kształcenia dla kierunku studiów: Praca socjalna, Zał. 84. do Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia z dnia 12 lipca 2007 r., Dz.U. 2007.164.1166.

6. Wybór sposobów realizacji superwizji – rodzaju superwizji, tematyki, osoby superwizora – jest przedmiotem porozumienia pomiędzy pracownikami a kierownictwem, zależnie od potrzeb i problemów pracowników i beneficjentów instytucji.
7. Umowa o świadczeniu usług superwizyjnych zawarta jest pomiędzy superwizorem, superwizowanym oraz instytucją. Umowa określa cel, tematykę, zakres, czas trwania oraz częstotliwość spotkań superwizyjnych i sposób dokumentowania superwizji oraz politykę poufności.
8. Superwizor jest zobowiązany do pisemnego dokumentowania prowadzonej superwizji.
9. Ewaluacja superwizji uwzględnia potrzebę zapewnienia odpowiedniego poziomu świadczonych usług.
10. Źródłem finansowania superwizji mogą być: budżet instytucji zatrudniającej osobę superwizowaną, środki instytucji samorządowych szczebla powiatowego i regionalnego, budżet centralny oraz środki pomocowe Unii Europejskiej.
11. Warunkiem skutecznej superwizji jest:
 - zapewnienie superwizji wolnej od nacisku,
 - zawarcie kontraktu superwizyjnego,
 - zapewnienie regularności i ciągłości,
 - określenie sposobu ewaluacji superwizji,
 - dobrowolność udziału wynikająca z chęci samorozwoju i doskonalenia swojego warsztatu pracy w byciu skuteczniejszym w pomaganiu innym,
 - świadomość przełożonych i decydentów w systemie pomocy społecznej, że superwizja wpływa na podniesienie efektywności i skuteczności działań pracowników socjalnych w procesie pracy socjalnej.

4.2. Osoba superwizowana

1. Prawo do korzystania z superwizji prowadzonej przez superwizorów pracy socjalnej przysługuje pracownikom socjalnym, innym pracownikom oraz osobom współpracującym z podmiotem/instytucją pomocy i integracji społecznej.
2. Superwizja jest usługą świadczoną na rzecz osób superwizowanych. Jej granice określają normy prawne i etyczne dotyczące ochrony danych i poufności informacji, chroniące relację superwizor – osoba superwizowana oraz zasady określone w kontrakcie.
3. Gotowość do poddania swojej pracy superwizji jest oznaką profesjonalizmu.
4. Pracownik na każdym etapie rozwoju zawodowego powinien mieć zagwarantowane prawo do korzystania z superwizji.

5. Wymiar czasu superwizji jest uzależniony od stażu pracy i zgłoszonych potrzeb.
6. Możliwa jest ekwiwalentność rodzajów superwizji (indywidualna, grupowa, zespołowa, koleżeńska), przy zapewnieniu minimum wymiaru czasu, odpowiednio do stażu pracy i potrzeb osoby superwizowanej.
7. Kadra zarządzająca ma prawo do korzystania z superwizji zarówno indywidualnej, jak i grupowej z innymi osobami pełniącymi funkcje kierownicze, świadczonej przez superwizorów zewnętrznych specjalizujących się w superwizji menadżerskiej.

4.3. Superwizor pracy socjalnej

1. Superwizor pracy socjalnej posiada wiedzę i umiejętności z zakresu metodologii i metodyki pracy socjalnej oraz tematyki, której dotyczy superwizja. Posiada umiejętności komunikacyjne umożliwiające prowadzenie superwizji w kontakcie indywidualnym oraz w grupie.
2. Superwizor jest odpowiedzialny za wskazanie osobie superwizowanej kierunku działania, opierając się na aktualnej wiedzy w zakresie teorii pracy socjalnej, standardów zawodowych, umiejętności, kompetencji oraz kodeksu etycznego w praktyce zawodowej. Na superwizorze spoczywa odpowiedzialność za jakość usług oferowanych następnie przez osobę superwizowaną.
3. Superwizorzy powinni być świadomi własnych ograniczeń oraz działać w obszarach swoich największych kompetencji.
4. W procesie superwizyjnym nie powinni uczestniczyć członkowie rodziny, znajomi, byli partnerzy czy małżonkowie. Osoby zaangażowane w superwizję nie powinny wchodzić w relacje intymną w czasie, ani po zakończeniu superwizji.
5. Superwizor pracy socjalnej dba o swój rozwój zawodowy poprzez uczestnictwo w szkoleniach, poddawanie superwizji własnej pracy oraz czynny udział w środowisku superwizorów.
6. Zapewnienie odpowiedniego poziomu szkolenia i rozwoju zawodowego superwizorów pracy socjalnej wymaga zorganizowania systemu szkoleń oraz zorganizowania środowiska superwizorów. Zróżnicowany i szeroki obszar pracy socjalnej wymaga rozważenia możliwości wprowadzenia specjalizacji superwizorów pod kątem metodyki pracy socjalnej (osoba, rodzina, grupa, społeczność lokalna) i/lub obszarów pracy socjalnej, np. problematyki przemocy, uzależnień, zdrowia psychicznego, bezrobocia itp.
7. Szkolenie superwizorów pracy socjalnej powinno zakładać obowiązkowe uczestnictwo w praktycznym doskonaleniu umiejętności superwizyjnych

w formie treningu superwizyjnego obejmującego samodzielne prowadzenie superwizji, prowadzenie superwizji w jednostkach macierzystych oraz poddanie swojej pracy superwizji. Wskazane byłoby, aby szkolić superwizorów specjalizujących się w określonych dziedzinach metodyki pracy socjalnej (np. pracy z jednostką, grupą lub lokalną społecznością), albo ze względu na obszar lub pod kątem określonej problematyki.

4.4. Proces superwizyjny

1. Superwizja pracy socjalnej powinna mieć charakter edukacyjny oraz konsultacyjno-doradczy i wspierająco-wzmacniający. W zakresie superwizji o charakterze edukacyjnym, doradczym oraz konsultacyjnym powinny pojawiać się elementy związane z przekazywaniem wiedzy, propozycje konkretnych rozwiązań, porady, informacje dotyczące tego, jak należy postąpić w konkretnej sytuacji. Superwizja o charakterze wspierająco-wzmacniającym powinna koncentrować się na sposobach rozładowania napięcia, odreagowania, radzenia sobie z presją otoczenia, głębszego wglądu w siebie i problem.
2. Superwizja menadżerska powinna obejmować kadrę kierowniczą w zakresie zarządzania i organizacji pracy, ponieważ te elementy mają również znaczenie dla jakości pracy socjalnej realizowanej przez pracowników socjalnych.
3. Superwizja może być prowadzona w różnych modelach: indywidualna, grupowa, zespołowa.
4. Superwizja może być prowadzona w formie pośredniej jak i bezpośredniej. Zaleca się, w miarę możliwości, bezpośredni udział superwizora w działaniach praktycznych osoby superwizowanej.
5. Superwizja może być realizowana przez superwizorów wewnętrznych i zewnętrznych. Wobec wielu obaw związanych z oceną i kontrolą bardziej bezpieczna jest superwizja zewnętrzna.
6. Tematyka superwizji powinna obejmować całe spektrum pracy profesjonalistów zatrudnionych w instytucjach pomocy i integracji społecznej oraz czynniki zewnętrzne i wewnętrzne wpływające na ich pracę:
 - całość relacji z różnymi podmiotami indywidualnymi oraz zbiorowymi (osobą, rodziną, grupą, społecznością lokalną), z którymi dany pracownik aktualnie pracuje;
 - relacje z innymi ludźmi (zarówno z klientami, jak i współpracownikami) oraz kadrą kierowniczą;

- budowanie zespołu oraz praca zespołowa, w tym współpraca z innymi instytucjami/zespołami, w której powinni brać udział ich przedstawiciele (koalicji, partnerstw, zespołów interdyscyplinarnych);
 - wzmacnianie samego pracownika socjalnego, jego poczucia wartości w celu udzielenia wsparcia emocjonalnego.
7. Szczególny nacisk podczas superwizji pracy socjalnej powinien zostać położony na kwestie związane z wypaleniem zawodowym i stresem organizacyjnym, który wymaga środków zaradczych nie tylko na poziomie jednostki, ale przede wszystkim organizacji i zasad funkcjonowania grup zadaniowych.
8. Superwizor powinien znać narzędzia oraz procedury związane z diagnozą, profilaktyką i pomocą, dotyczące procesu wypalenia zawodowego.
9. Przebieg procesu superwizyjnego:
- superwizja powinna być dostępna i prowadzona cyklicznie;
 - zobowiązanie do udziału w superwizji ustala się w relacji przełożony – podwładny;
 - wielowymiarowość pracy socjalnej, różnorodność pól i profesjonalne zróżnicowanie ról pełnionych przez pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej przemawiają za przyjęciem ogólnego modelu teoretycznego przebiegu procesu superwizji, bez wskazywania wybranych, preferowanych ścieżek;
 - w praktyce superwizji pracy socjalnej mogą być realizowane różnorodne podejścia do przebiegu procesu superwizyjnego wypracowane na gruncie teorii i koncepcji psychologicznych, socjologicznych, medycznych, pedagogicznych i innych;
 - możliwe jest wykorzystanie różnorodnych narzędzi opisu, diagnozy, analizy i rozwiązywania problemów i pozostawienie superwizorom wyboru dopasowanego do potrzeb, obszaru pracy, problemów i celów procesu superwizyjnego. Takie rozwiązanie pozwala aplikować do polskiego modelu rozwiązania wypracowane na gruncie różnych koncepcji superwizji, stosownie do zakresu działania instytucji, obszaru pracy socjalnej i potrzeb pracowników oraz osób korzystających z pomocy;
 - kontrakt superwizyjny pomiędzy superwizorem i osobą superwizowaną zawiera ustalenia dotyczące typu superwizji, celu superwizji, ram procesu superwizyjnego, tematyki, czasu trwania sesji, częstotliwości, metod prowadzenia sesji, zasad poufności, warunków renowacji kontraktu, sposobów monitoringu i ewaluacji procesu superwizji;
 - zarówno superwizor, jak i superwizowany ponoszą odpowiedzialność za efektywność superwizji we wzajemnej współpracy.

10. Etyczne aspekty superwizji:

- w procesie superwizji superwizor ponosi odpowiedzialność za udzielenie odpowiedniego, kompetentnego oraz etycznego wsparcia osobie superwizowanej;
- relacja superwizyjna jest relacją profesjonalną, opartą na wzajemnym szacunku i współpracy. Superwizor jest odpowiedzialny za wyznaczenie granic w tej relacji;
- superwizowany i superwizor przestrzegają ustaleń zawartych w kontrakcie superwizyjnym,
- superwizja nie jest psychoterapią, dlatego superwizor powinien być zawsze nakierowany na cele superwizji i nie przekraczać granic relacji superwizyjnej;
- superwizor musi zachować poufność dotyczącą informacji pozyskanych w trakcie superwizji. Wyłączone z poufności są wyjątkowe okoliczności związane z koniecznością podjęcia działań prawnych.

4.5. Superwizja jako edukacja

1. Głównym celem superwizji pracy socjalnej w Polsce jest podniesienie jakości pracy socjalnej poprzez edukację i doradcze wzmocnienie pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej w zakresie pracy z osobą, rodziną, grupą i społecznością lokalną.
2. Funkcja edukacyjna superwizji pracy socjalnej realizowana jest poprzez szkolenie oraz rozwój kompetencji i wiedzy zawodowej osób superwizowanych, stosownie do ich potrzeb, jak również rozwój ich samoświadomości zawodowej, metarefleksji oraz etyki pracy socjalnej.
3. Edukacyjna rola superwizji jest znacząca – na niej spoczywa odpowiedzialność za rozwój superwizowanego poprzez pomoc i wsparcie w korzystaniu z wiedzy teoretycznej w praktyce pracy socjalnej, w działaniach ukierunkowanych na wspomaganie podmiotów zagrożonych wykluczeniem społecznym.
4. Superwizor powinien odgrywać istotną rolę w rozwoju zawodowym osoby superwizowanej, będąc mentorem szkolącym adepta pracy socjalnej w zdobywaniu wiedzy na temat środowiska pracy.
5. Superwizor pracy socjalnej jest odpowiedzialny za wskazanie kierunków działań, opierając się na swojej wiedzy w zakresie teorii pracy socjalnej, standardów zawodowych, umiejętności, kompetencji oraz kodeksu etycznego w praktyce zawodowej.
6. Superwizor powinien posiadać szeroką wiedzę zawodową oraz kompetencje na temat teorii pracy socjalnej oraz różnych metod rozwiązywania problemów. Jest zobowiązany do ustawicznej edukacji w zakresie pracy

- z beneficjentami z grup, z jakimi pracują osoby superwizowane (np. uzależnieni od narkotyków, młodzi przestępcy, długotrwale bezrobotni i inni).
7. Funkcja edukacyjna superwizji w odniesieniu do superwizorów i osób superwizowanych powinna być realizowana w perspektywie całościowego uczenia się (Life Long Learning) i respektowania praw i potrzeb osób superwizowanych jako uczących się dorosłych.

5. ZAKOŃCZENIE

Proponowany model lokuje się pomiędzy standardem minimalnym w zakresie stworzenia warunków instytucjonalnych i organizacyjnych, średnim ramowym zakresem norm organizacji i przebiegu procesu superwizyjnego oraz wysokim poziomem wymagań dotyczących usługi superwizji, w tym profesjonalnego przygotowania oraz rozwoju zawodowego superwizorów i przestrzegania etycznych norm superwizji.

Bibliografia

- Becelewska, D. (2004), *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice.
- Best Practice Standards in Social Work Supervision* (2012), Task Force on Supervision Standards (draft); NASW, ASWB.
- Boczoń, J. (2007), *Poradnik standaryzacji usług społecznych*, Warszawa.
- Brown, A. (1984), *Consultation. An Aid to Successful Social Work*, Heinemann Educational Books, London-Exeter.
- Fengler, J. (2000), *Pomaganie mężczy – wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Friendly Visiting among the Poor: A Handbook for Charity Worker* (1899), Mary Ellen Richmond, New York.
- Garvin, C. D., Seabury B. A. (1999), *Działania interpersonalne w pracy socjalnej cz. I i II*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice.
- Gilbert, M.C., Evans, K. (2004), *Superwizja w psychoterapii*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Good Practice in Supervision: Statutory and Voluntary Organisations*, (2004), Pritchard, J. (ed.), Jessica Kingsley Publishers.
- Grewiński, M., Ekspertyza: „Ramowy model organizowania społeczności lokalnej/środowiskowej pracy socjalnej jako usługa społeczna w Projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, http://www.osl.org.pl/wp-content/uploads/2013/04/Grewinski_Miroslaw_Ramowy_model_OSL_jako_usluga_spoeczna.pdf

- Grewiński, M., Krzyszkowski, J. (red.) (2011), *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, MCPS, Warszawa.
- Kadushin, A., Larkness, D. (2002), *Supervision in Social Work*, Columbia University Press.
- Kaźmierczak, T. (2011), *Nowe tendencje w metodyce pracy socjalnej*, w: *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Grewiński, M., Krzyszkowski, J. (red.), MCPS, Warszawa.
- Krzyszkowski, J. (1997), *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Omega-Praxis, Łódź.
- Krzyszkowski, J. (2011), *Organizacja pomocy społecznej a nowe koncepcje zarządzania*, w: *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Grewiński, M., Krzyszkowski, J. (red.), MCPS, Warszawa.
- Noble, C., Irwin, J. (2009), *Social Work Supervision: An Exploration of Current Challenges*, "Journal of Social Work 2009", Vol. 9, No. 3.
- Nocuń, A., Szmagałski, A., *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice 1998.
- Olech, A. (2005), *Gry transakcyjne w superwizji*, w: *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Szmagałski, J. (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Reyes, J. M. (2008), *Common space, safe place: Lived experiences of former settlement house participants from the West Town and Humboldt Park neighborhoods of Chicago*, Dissertation Abstract International, 69 (5), 2008.
- Robertis, C. (1999), *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice.
- Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2005.
- Sutton, C. (2004), *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Szarfenberg, R. (2009), *Polityka społeczna – usługi społeczne*. Prezentacja na potrzeby projektu „Społecznie odpowiedzialna uczelnia”, WSP im. Janusza Korczaka, Warszawa.
- Szatur-Jaworska, B. (2010), *Standardy ewaluacji*, w: *Ewaluacja w służbach społecznych*, Szatur-Jaworska, B. (red.), Warszawa.
- Szmagałski, J. (2004), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Trawkowska, D. (2004), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.
- Zuba, R., *Po co nam superwizja*, www.terapia.rubikon.pl