

Dr. Birutė Švedaitė-Sakalauskė

Vilniaus universiteto Socialinio darbo katedros lektorė,

Lietuvos profesinių santykių konsultantų (supervizorių) asociacijos vicepirmininkė

(Pranešimas konferencijoje: „Psichosocialinės, profesinės ir socialinės reabilitacijos bei socialinės paslaugos psichikos neįgaliesiems“)

Vilnius, 2009-04-28 d.

KAS YRA SUPERVIZIJA IR KUO JI GALI PASITARNAUTI PSICHOSOCIALINĖS PAGALBOS SRITYJE?

Pradėsiu nuo klausimo, kas yra supervizija, kad neliktų jokių neaiškumų ar spėliojimų, kadangi pats žodis yra mums svetimas ir dažnai klaidina. Tai nėra jokia „superinė vizija“ ar „vizijų vizija“, o **profesinių santykių konsultavimas**. Taigi **supervizija visų pirma yra konsultavimo procesas, o supervizoriai yra profesionalūs konsultantai**. Tik, žinoma, ne visko ir apie viską, o išskirtinai – profesinių santykių arba profesinio, darbinio gyvenimo klausimais. Taigi **supervizijoje yra kalbama apie darbą, o skirta ji – jau dirbantiems profesionalams**.

Galbūt gali susidaryti įspūdis, kad supervizija liečia tik socialinius darbuotojus. Noriu patikinti – tikrai ne. Tačiau Lietuvoje socialinių darbuotojų atveju supervizija iki šiol yra aiškiausiai teisiškai reglamentuota (apie tai truputį vėliau). Vakaruose supervizija yra populiari bet kurioje profesinėje srityje, kur dirbamas ne rutininis, ne konvejerinis darbas, taigi, aukšto lygio, ir aukštų kompetencijų reikalaujantis darbas. O tai dažniausiai yra darbo su žmonėmis sritis. Todėl Vakaruose supervizija naudojasi ne tik socialiniai darbuotojai, ne tik medikai (beje, galima sakyti, kad supervizija ir gimė iš šių dviejų sričių), ne tik psychologai, bet lygiai taip pat ir viešojo administravimo darbuotojai, ir verslo pasaulis (čia supervizija dažnai vadinama kaučingu, beje, verslas žymiai labiau yra atpažinęs supervizijos privalumus, nes ten kaip niekad aišku – verslo sėkmė visų pirma priklauso nuo to, kaip jaučiasi ir ką gali darbuotojai, todėl į juos ir į jų tarpusavio santykius yra daug investuojama). **Taigi supervizija tinka visų sričių profesionalams, kur dirbamas aukštos kompetencijos reikalaujantis darbas**. Ji visiškai gali tikti jūsų atstovaujamai sričiai - ir medikams, ir psichologams, ir socialiniams darbuotojams, ir reabilitacijos specialistams, ir organizacijų ar padalinių ar komandų vadovams – nes vadovavimas irgi yra labai aukštos kompetencijos reikalaujantis darbas.

Besiklausant gali kilti pagrįsta abejonė – negi supervizoriai yra jau tokie „supermenai“, kurie gali patarti ir gydytojui, ir socialiniam darbuotojui, ir psichologui, ir organizacijos vadovui apie jų darbą? Užbėgu už akių – supervizoriai tikrai nėra „supermenai“. Ir jie tikrai nėra nei gydytojai, nei psichologai, nei socialiniai darbuotojai – visų šių dalykų tikrieji specialistai ir tikrieji ekspertai esate

jūs patys. **Supervizoriai išmano kitą sritį – jie žino, kaip spręsti darbo organizavimo klausimus, kaip spręsti darbinius konfliktus, kaip įgalinti komandą dirbti geriau, kaip tobulinti organizaciją, kaip įgalinti darbuotojus analizuoti ir spręsti savo darbo sunkumus etc.** O šitų dalykų reikia visose be išimties darbuose – tiek poliklinikoje, tiek socialinio darbo organizacijoje, tiek ligoninėje, tiek reabilitacijos įstaigoje, tiek nevyriausybiname, tiek ir valstybiname sektoriuje. Visur, kur žmonės dirba kartu kyla labai panašios problemos, šitos problemos ir yra supervizorių darbo sritis – jie yra šios srities specialistai.

Galbūt kyla klausimas – kuo tuomet supervizoriai skiriasi nuo šiaip visokių organizacijų konsultantų ar juo labiau audito? Iš tiesų, panašumo čia yra, bet yra ir esminis skirtumas. **Supervizija yra** ne šiaip profesionalų ar organizacijų konsultavimas, bet tai yra **ugdomasis konsultavimas**. Ką tai reiškia? Supervizoriai dirba kitaip nei organizacijų konsultantai ar auditoriai. Pastarieji paprastai ištiria visapusiškai organizaciją ir nustato jos tobulintinas sritis – tuo auditorių darbas baigiasi. Supervizijoje – dalyvaujantieji kartu su supervizoriumi patys analizuoja savo darbą, jį reflektuoja ir mokosi nustatyti savo darbo sunkumų priežastis, o kai jas nustato, tuomet patys ieško, kokių būdu galima būtų tobulinti savo darbą. **Taigi supervizijoje ne tik sprendžiamos aktualios darbinės problemos, bet ir mokomasi, kaip jas kartu spręsti.** Supervizijoje visuomet yra mokymosi aspektas, todėl tai ugdomasis konsultavimas. **O kadangi vyksta mokymosi procesas, todėl tai visuomet ir kvalifikacijos kėlimas.** Nes ten, kur žmonės atvirai aptaria savo darbo problemas, jas analizuoja ir jas sprendžia, jie negali netobulėti.

Būtent dėl šios priežasties, supervizija visuomet **yra ilgas procesas, kažkuo primenantis psichoterapiją. Tik ji skirta ne žmogaus vidaus problemų sprendimui, bet darbinių problemų sprendimui.** Supervizijoje lygiai taip pat kaip ir psichoterapijoje dalyvaujantys asmenys patys aktyviai veikia – jie patys analizuoja, sprendžia, gilinasi, ieško sprendimų ir juos įgyvendina. Būtent dėl šito aspekto aš asmeniškai labai tikiu supervizijos nauda – čia ne tik nustatomos problemos, bet jos ir tikrai sprendžiamos. Kadangi vienas esminių supervizijos principų yra nuostata, kad niekas kitas taip gerai neišmano, kaip reikia tobulinti darbą, kaip tik tie žmonės, kurie patys jį dirbą, reikia tik įgalinti juos tai daryti. Supervizorius ir yra tas įgalintojas. Tuo tarpu auditorius profesionaliai nustato organizacijos problemas, tačiau mes visi puikiai žinome, kad nustatyti problemą yra viena, o ją išspręsti yra visai kas kita.

Apibendrinant galima sakyti: supervizija turi dvigubą poveikį. Jos tikslas yra spręsti aktualias darbinės problemas, o antrasis arba „šalutinis poveikis“ yra tai, kad dalyvaujantieji supervizijoje patys išmoka, kaip tai daryti. Būtent dėl šio „šalutinio poveikio“ supervizija visuomet yra kvalifikacijos kėlimas. Ir būtent dėl šios priežasties bent jau socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo teisinėje bazėje supervizija yra įrašyta kaip viena iš kvalifikacijos kėlimo formų ir yra pripažįstama atestacijos metu. Kitose pagalbos srityse – medicinoje ar pvz.

pedagogikoje tai kol kas nėra reglamentuota, bet man atrodytų, kad tai tikrai vertėtų padaryti. Ir ne tik todėl, kad pati esu supervizorė ir esu suinteresuota šia sritimi, bet todėl, kad tikrai iš savo darbo praktikos matau, kad didelė dalimi darbas stringa ne todėl, kad mes turime blogus specialistus – atvirkščiai, mano supratimu Lietuvoje yra daug puikių specialistų, bet todėl, kad mes nelabai mokame dirbti kartu ir spręsti organizacines savo darbo problemas.

Kitas svarbus klausimas, kurį norėčiau paliesti: kas gi gali būti supervizoriais? Manau, kad svarbu apie tai kalbėti, nes girdžiu nemažai sumaišties šiuo klausimu – ypač tarp socialinių darbuotojų. Sumaištis yra visiškai natūrali, nes tai - nauja sritis, o kai sritis nauja, tai egzistuoja daug įvairių įsivaizdavimų, pvz.: esą faktiškai kiekvienas socialinis darbuotojas gali būti supervizoriumi, jei jis kokiuose nors kvalifikacijos kėlimo mokymuose kelias dienas pasimokė apie superviziją. Taip iš tiesų nėra. Su supervizija yra taip pat kaip su psichoterapija. Jei gydytojas psichiatras ar psichologas nori tapti dar ir psichoterapeutu, jam tikrai nepakaks pora dienų pasimokyti psichoterapijos – jis turės baigti ilgas ir – ne paslaptis – tikrai brangias psichoterapijos studijas. **Supervizijos studijos nėra tokios ilgos ir todėl ne tokios brangios, bet tai specialios podiplominės studijos, trunkančios ne mažiau kaip 2 metus.** Jose gali mokytis visi, kurie jau turi socialinių mokslų magistro laipsnį ir ne mažiau kaip 5 metus darbinės patirties savo srityje. Taigi, superviziją priimami studijuoti jau pakankamai profesine ir asmenine prasme brandūs žmonės ir tai normalu – jei noriu konsultuoti darbiniais klausimais, pats turiu būti patyręs, ką reiškia dirbti.

Todėl ir Socialinės apsaugos ir darbo ministrė 2008 metų lapkričio mėnesį pakoregavo savo įsakymą dėl supervizijos. Dabar yra įrašytas papildomas sakiny, kad superviziją gali teikti asmuo, pabaigęs specialias studijas aukštojoje mokykloje ir turintis tai patvirtinantį dokumentą.

Tai padaryta, norint sustabdyti įsivyravusią sumaištį, esą supervizija - tai paprastas socialinio darbo metodas, kurio per 16 val. ar 24 val. gali išmokti visi.

Supervizija būna 4 rūšių:

Individuali,

Grupinė,

Komandos,

Organizacijos.

Kol kas bent jau tarp socialinių darbuotojų dažniausiai sutinkamos pirmosios dvi supervizijos formos. Tačiau man atrodytų, kad psychosocialinės pagalbos sričiai Lietuvoje dar reikalingesnės kitos dvi – komandos ir organizacijos supervizijos. Kodėl taip manau? Kaip supervizorė dirbu tik porą metų, tačiau jau dešimt metų nuolat susiduriu su socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimu – dažnai vedu įvairius mokymus. Žinau, kad tokie mokymai tikrai reikalingi ir naudingi, juo labiau, kad jie socialiniams darbuotojams yra daugiau ar mažiau privalomi, nes jie privalo atestuotis.

Tačiau man atrodo, kad po truputį turėtume atsisakyti įsivaizdavimo, kad socialinės pagalbos sritis patobulės, jei bus nuolat tobulinami pavieniai specialistai. Taip, kažkiek ji patobulės, bet tikrai ne tiek, kiek norėtūsi. Iš pokalbių su specialistais mokymų metu galiu tvirtai pasakyti – galime pavienius specialistus daug mokyti ir daug ko išmokyti, bet dalis jų niekada to, ką išmoko kursuose, neįgyvendins savo darbe, nes jiems jų organizacijoje tam nebus sąlygų.

Mano supratimu, šiuo metu ypač reikia stiprinti ir tobulinti socialinės pagalbos organizacijas, o ypač jų vadovų vadovavimo kompetenciją, o ne tik pavienius pagalbos darbuotojus. Galiu pasakoti daug pavyzdžių, bet dėl laiko stokos papasakosiu tik vieną: prieš keletą metų vedžiau mokymus vienoje resocializacijos įstaigoje – tokių Lietuvoje keletas, todėl konfidencialumo principas nebus pažeistas. Tai - uždara institucija, galima sakyti, beveik kalėjimas. Nuvykau ten ir turėjau mokyti socialinius darbuotojus darbo su grupėmis metodo – mat jie turėdavo vesti grupes ten esantiems nuteistiesiems, kad jie mokytųsi socialinių įgūdžių. Kai pradėjau dėstyti, iš karto pajutau stiprų pasipriešinimą iš dalyvių pusės – viską, ką sakiau, jie priėmė neigiamai ir sakė – „tai tik teorija, praktikoje tai niekaip neįgyvendinama“. Aš pati dirbu su grupėmis ir žinau, kad tai, ką kalbu, nėra vien teorija. Todėl pradėjau šnekėtis su dalyviais apie jų darbą – taip aš iš mokymų lektorės nepastebimai perėjau į supervizorės vaidmenį – ne todėl, kad to norėjau, o todėl, kad buvau priversta – jie man tiesiog neleido dėstyti, ką buvau pasiruošusi. Ir tada viskas paaiškėjo: pasirodo, tik dalis jų - tikri socialiniai darbuotojai, o didžioji dalis - prižiūrėtojai, kurie administracijos nurodymu buvo verčiami vesti grupes.–Jiems tai nesisekė, ne tik todėl, kad jie niekur nesimokė dirbti su grupėmis. Bet todėl, kad buvo pažeista esminė darbo su grupėmis metodikos taisyklė – negali grupės vesti tas pats žmogus, kuris prižiūrėjo nuteistuosius, juos drausmino ir buvo jų „priešas numeris vienas“. Tarp grupės vadovo ir dalyvių visa pirma turėjo būti sukurtas draugiškas pasitikėjimo santykis, tik tada grupėje būtų įmanoma mokytis socialinių įgūdžių. Taigi aš galėjau mokyti šiuos prižiūrėtojus dirbti su grupėmis, dalis jų šį metodą net būtų puikiai įvaldę, bet jiems vis tiek nebūtų pavykę šio metodo pritaikyti savo darbe –jie negalėjo būti ir prižiūrėtojai, ir grupės vadovai tuo pačiu metu. Tai neįmanoma. Taigi išvada aiški - problema buvo ne šie dalyviai, kurie nemokėjo dirbti su grupėmis, o administracijos sprendimas, kad prižiūrėtojai turėjo vesti grupes. Beje, šis atvejis baigėsi visiškai neoptimistiškai. Prabuvau ten tris dienas – tiek laiko juos turėjau mokyti darbo su grupėmis metodo. Iš tiesų mes daugiausiai laiko užsiėminėjome supervizija (tik to taip nevadinome) ir po trijų dienų turėjome rezultata – buvom radę sprendimą, kaip padaryti, kad toje institucijoje tikrai būtų galima dirbti su grupėmis. Dalyviai norėjo, kad dar man esant šis siūlymas būtų pristatytas direktoriaus pavaduotojui, atsakingam už šią sritį. Taigi mes jį pasikvietėme. Ir tada paaiškėjo, kad jis nenori nieko keisti – jam tik buvo svarbu, kad mokymai įvyko. Taip pat buvo svarbu, kad aš išduočiau reikiamą kiekį kvalifikacijos kėlimo pažymėjimų, net ir tiems, kurių mokymuose iš tiesų nebuvo... Išėjau iš ten tikrai liūdna, bet aš tai išėjau, o vyrai

turėjo likti ir toliau ten dirbti. Esu tikra, kad po tokių mokymų jie dar labiau niekuo netikėjo, nei iki tol.

Ši istorija - tik viena iš daugelio, bet ji dėkinga dar ir tuo požiūriu, jog pasako esminę supervizijos taisyklę: **supervizija gali daug padėti, bet tik tuo atveju, jei organizacija, kurioje vyksta supervizija nori keistis.** Nenorinčios keistis organizacijos negali pakeisti net ir pats profesionaliausias supervizorius – tai tiesiog nesupervizuotina organizacija. O tai, deja, kol kas dažnas atvejis: ypač sunku keistis vadovams, atvirai pripažinti, kad jie daro klaidų. Dažnai susiduriu su atveju, kai vadovas sako, supervizuok vieną mano skyrių, nes ten žmonės nuolat konfliktuoja, bet aš pats tame nedalyvausiu. Tokia laikysena iš karto kelia prielaidą, kad pats vadovas ir jo vadovavimas ir bus pagrindinė to skyriaus konfliktų priežastis. Beje, dažnai ta prielaida pasitvirtina. Jei ir tada vadovas nėra pasirengęs pokyčiams, tuomet supervizija bejėgė. Daugių daugiausia, ką galima padaryti, tai supervizijoje įgalinti darbuotojus išverti tokio vadovavimo laikus.

Ką noriu pasakyti? Supervizija dažnai yra sunkus procesas ir ašaros šiame procese yra įprastas dalykas. Bet proceso sunkumas kaip tik ir yra pagrindinis rodiklis, kad supervizija vyksta sėkmingai – tai reiškia, kad problemos yra tikrai atvirai ir iki galo diskutuojamos, o ne tik vaidinama, jog taip yra. Pokytis, darbo tobulinimas yra įmanomas tik tuomet, kai visiškai atvirai yra pripažįstamos problemos – tik tuomet galima ieškoti konstruktyvių sprendimų. Tiems specialistams ar vadovams, kurie teigia, kad jie savo darbe neklysta ir kurie neleidžia klysti savo pavaldiniams, supervizija negali padėti. Deja, mes visi žinome, kad dirbant psichosocialinėje srityje neklysti neįmanoma – žmogus ir jo gyvenimas bei gyvenime kylančios problemos yra toks sudėtingas dalykas, kad retai net ir mažiausias pokytis pavyksta iš karto. Todėl, mano supratimu, tikrasis profesionalas šioje srityje yra tas, kuris žino, kad jis žino dar tikrai ne viską, o tas, kuris jaučiasi žinąs viską – dar tik pakeliui į profesionalumą.

Visai pabaigai paskutinis, bet dažniausiai labiausiai dominantis klausimas: kiek supervizija kainuoja? Psichosocialinės pagalbos srityje jos kaina tikrai nėra didesnė už sumą, kuri išleidžiama bet kuriems kokybiškiems kvalifikacijos kėlimo mokymams. Taigi tai nėra kažkokia prabanga, tiesiog kitokia kvalifikacijos kėlimo forma.

O jei ja susidomėjote, tai Lietuvoje jau yra apie 40 profesionalių supervizorių. Jie apsijungę į Lietuvos profesinių santykių (supervizorių) asociaciją. Narystė šioje asociacijoje yra patvirtinimas, kad visi joje esantys supervizoriai yra baigę specialias europinį standartą atitinkančias supervizijos studijas. Susisiekti galima per internetinį puslapį www.supervizija.lt