

SZUPERVÍZIÓ

– és a munkatársi közösségeket támogató egyéb folyamatok – 2022-ben

Készítette: Kővári Erzsébet, szakmai fejlesztési és módszertani iroda

A BMSZKI munkatársi közösségeit támogató folyamatokról általában

Néhány évvel ezelőtt a BMSZKI munkatársi, szakmai közösségeinek és az egyéni szociális szakmai munka támogatására kezdtük el kiépíteni a szupervízió rendszerét szervezetünkben. A munkatársaink igénye, hogy szakmai személyiségüket karbantartsák és fejlesszék, szakmai közösségükben az együttműködés hatékonyságát növeljék ügyfeleik minél eredményesebb segítése érdekében, továbbra is fennáll. Bár a résztvevők számát illetően az tapasztalható, hogy évről évre hullámzik, hogy hányan vesznek igénybe szupervíziót, az igény elég stabilnak mutatkozik, és mértékét egyre pontosabban lehet előre jelezni.

A szociális szakmában, így a hajléktalanellátásban dolgozók számára is a leginkább ismert és bevett, önreflexión alapuló tanulási folyamat, melynek célja a szakmai személyiség karbantartása és fejlesztése, a szupervízió. Ezt mind egyéni, mind pedig csoportos formában (teamek számára) igénybe vehetik a BMSZKI dolgozói 2019 óta. A szupervízió mellett azonban más olyan folyamatokra is igény mutatkozott, amelyek egy munkacsoport vagy team hatékonyságát hivatottak növelni, mint pl. a teamcoaching, – amely a szupervíziónál valamivel kevésbé emóciófókuszú, sokkal inkább a menedzsment-kompetenciák fejlesztését célozza –, illetve a szervezetfejlesztés, mely túlmutat a szupervízió és teamcoaching hatáskörén (ezeket mint lehetséges eszközöket használhatja), de eredménye nem pusztán a team pszichohigiénés fejlesztése és megfelelő szinten tartása, vagy menedzsment-készségek kifejlesztése, hanem egy átfogóbb változás, mely a közösséget több területen is fejleszt, és olyan kézzelfogható eredményeket is hoz, mint pl. egy akcióterv, vagy szakmai protokoll. Teamcoaching folyamatot eddig a BMSZKI nem szociális szakmai területén dolgozó, vezetői pozíciót betöltő munkatársai kezdtek el 2022 végén, összesen 6 fő; szervezetfejlesztési fókusszal pedig két szakember a Külső Mester csapatának változásait segítette.

Ami leginkább jellemzi a BMSZKI-t jelenét, az egyfajta útkeresés és kísérletezés, hogy a szervezet kisebb-nagyobb munkaközösségeit milyen formában, milyen eszközökkel tudja leginkább megtámogatni azok közül, amelyek a piacon számára is elérhetőek. A szervezet jelenlegi fejlődési, tanulási szakaszában egyelőre leginkább a szupervíziót ismerjük és használjuk, a továbbiakban a 2022-es évre vonatkozóan erről szól a beszámoló.

A BMSZKI-ban folyó szupervízióról

A fentebb említett tanulási folyamathoz hozzátartozik, hogy a szupervízió megrendelőiként és felhasználóiként most alakítjuk ki az elképzelésünket arról is, hogy milyen szupervízióra van szükségünk. Magyarországi kontextusban a leginkább gyakorolt szupervízió az európai modellhez közelebb áll, így a BMSZKI is ehhez fér hozzá elsősorban, de nem köteleződik el e modell mellett. Az eddigi tapasztalat az, hogy a munkatársaink nyitottak a nem szociális szakmai végzettségű, illetve a szociális munkaköri tapasztalattal nem rendelkező szakemberek irányában is, azonban leginkább azokkal a szupervízorokkal tudnak együttműködni, akik behatóan ismerik a hajléktalanellátást, vagy volt már valamilyen mélyreható szakmai kapcsolódásuk a szociális ellátórendszerhez, illetve akik megfelelő intézményfantáziával rendelkeznek.

A szupervíziót igénybe vevők köre eléggé szerteágazó: a felsővezetéstől a segítőig sokféle munkakörben dolgoznak azok a kollégáink, akik szupervízióba járnak, de leginkább azoknak van nagy szüksége rá, akik közvetlenül kapcsolódnak ügyfeleinkhez: szociális munkatársaink, segítőink, családgondozóink, szakgondozóink, pszichológusaink, illetve az egyes szolgáltatási egységek vezetői. A szupervíziót gyakran a kiegészítés kezelésére vagy megelőzésére veszik igénybe, az esetkezelésben jelentkező elakadások feloldására, a munkatársi kapcsolatok javítása céljából, a szakmai szerepkérdések megválaszolása érdekében, vezetői kérdések kapcsán stb.

A folyamatokat az iskolai tanévhez illeszkedő ritmusban kezdik el és fejezik be a legtöbb olyan teamben, ahol teamszupervíziót vesznek igénybe, ezért lassan beáll az a rendszer, hogy őszi elején hirdetjük meg a szupervízió lehetőségét, majd el is kezdődnek a folyamatok, és június végéig befejeződnek. Az egyéni szupervízió lehetőségét évente kétszer hirdetjük meg, egyszer ősszel, másodszor pedig tél végén, és a kollégák jelentkezésétől számított 2-8 napon belül kötjük össze őket a szupervízorokkal. Ez a ritmus az, amely a leginkább bevált, azonban akár az egyén, akár a team, vagy a központi szervezés szintjén lehetnek olyan történések, amelyek valamelyest változtatnak a bevett ritmuson, ezért a mindenkori törekvésünk az, hogy amikor a szupervíziós igény megjelenik, azonnal igénybe is vehessék a szupervíziót. Ez helyel-közzel meg is történik.

A szupervíziós szolgáltatásra ható történések 2022-ben

A 2022-es évben két olyan, a BMSZKI-n kívüli történés hatott a szupervíziós folyamatainkra, amelyek jelentősebb igazodást igényeltek: a háború kitörése, amely komoly gazdasági változásokat hozott a hajléktalanellátás életébe, következképp a pályázati esélyeinket is alakította, valamint a KATA-törvénnyel kapcsolatos júliusi változások. A szupervízió egy részének anyagi hátterét korábban a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázaton megnyert forrásból biztosítottuk, a 2022-es évben azonban nem nyert a szupervíziós pályázatunk, így a BMSZKI teljes egészében saját forrásából gazdálkodta ki a 2022 ősztől induló folyamatokat. A júliusi KATA-változások valamivel leszűkítették a

lehetőségeinket arra vonatkozóan, hogy milyen formában szerződhetünk a szupervizorokkal, ennek következtében egyik szupervizorunkkal a korábbi évekhez képest sokkal korlátozottabb óraszámra tudtunk szerződni. A szupervíziós szolgáltatásnyújtás szempontjából a két történés enyhe késlekedést eredményezett a szupervízió szervezetszintű meghirdetésében a korábbi évhez képest, de bízunk abban, hogy a késlekedést a kollégák nem érzékelték jelentősnek.

A fentebb említett történések, a szupervízió elé gördülő akadályok tehát meglephetőnek bizonyultak 2022-ben, kollégáink továbbra is igénybe vehetik a szupervíziót mind egyéni, mind csoportos formában.

Egyéni szupervízió

2022-ben összességében kb. 280 alkalommal vettek részt a BMSZKI dolgozói egyéni szupervízión. Ennek körülbelül a háromnegyede zajlott le az év első kétharmadában: bár a legtöbb folyamat lezárult a nyár elején, egy kevés maradt nyárra is. Az utolsó negyede az év utolsó harmadában valósult meg. Összesen kétszer hirdettük meg az egyéni szupervízióra való jelentkezés lehetőségét az év során: első ízben február közepén, majd másodszor október közepén.

Az év elején, januárban kezdődtek el azok a folyamatok, amelyekre még az előző év őszén jelentkezett összesen 16 munkatársunk. A februárban jelentkezők tavasszal kezdték el a folyamatokat, jellemzően márciusban, összesen 14 fő, 2022 őszén pedig 13 munkatárs kezdett bele egy új folyamatba. Ezek közül a munkatársak közül 6 fő többször is jelentkezett egyéni folyamatra és igénybe is vehette azt ismételten, 2 pszichológus kollégánk pedig az egész év során járt egyéni szupervízióba. 2022-ben tehát összesen 39 fő vett részt egyéni folyamatban, a BMSZKI szociális szakmai munkát végző munkatársainak valamivel több, mint 10%-a. 2021-ben is körülbelül ennyien voltak, akik egyénibe jártak, azonban a szupervíziós alkalmak száma 2022-ben megduplázódott a korábbihoz képest – ez azonban elsősorban a szervezésre, a meghirdetés időzítésére és a szupervizorok rendelkezésre állására vezethető vissza.

Az egyéni szupervíziós igényeket nem mértük fel előzetesen, hanem a korábbi évre alapozva becsültük meg, hogy hány fő jelentkezik majd és hány szupervíziós alkalmat használunk fel várhatóan. Várakozásunk nagyjából teljesült. Összesen 5 szupervizorral szerződünk egyéni folyamatokra, és bár nagyon eltérő szabad kapacitással rendelkeztek, lefedték az igényeket. Mivel az év elején még a mindennapjaink része volt a koronavírus, a legtöbb folyamat online kezdődött el, és mivel a legtöbb szupervizorunk erre a munkaformára rendezkedett be, a veszélyhelyzet végeztével sokan megtartották ezt a munkaformát. A legtöbb kollégánknak is könnyebbséget jelentett az online szupervízió logisztikai és időszervezési szempontból. Elenyésző számban, de voltak jelentkezők, akik ragaszkodtak a személyes munkaformához, így minden alkalommal igyekeztünk olyan szupervizort is meghirdetni, aki ezt is vállalta.

Egy folyamat átlagosan 7-8 alkalomból állt, bár nagyon nagy volt a szórás az igénybe vett alkalmak számát illetően. Volt, aki 14 alkalmas folyamatban vett részt, és többen voltak, akik 1-3 alkalmat vettek igénybe, és különböző okokból kifolyólag megszakították vagy lezárták a szupervíziót: volt, akit egyéni terápiába irányítottak, volt, aki rájött, hogy csak erre a néhány alkalomra volt szüksége, és volt olyan is, aki úgy döntött, hogy a szupervízió nem neki való, valahogy nem találták a közös hangot a szupervizorral. Ilyen esetek is megtörténnek, bár tudomásunk szerint ebben az évben csak egyszer fordult elő. Pozíciójukat tekintve az egyéni szupervízióban részt vevő kollégáknak közel egyharmada vezetői pozíciót töltött be, több olyan kolléga is igénybe vette, aki korábban volt vezető, közülük néhányan a szupervíziót követően léptek ki a BMSZKI-ból, és olyan kolléga is volt, aki a szupervíziót követően vagy a folyamat közben vált vezetővé. A vezetők mellett a szociális munkatársi munkakörben dolgozók is jelentős részét tették ki az egyéni szupervízióba járók sokaságának.

A 2022-es év feladatdömpingjében az egyéni folyamatok kiértékelésére csak a szupervizorok beszámolójában került sor, sajnos a kollégák megkérdezése, visszajelzéseik begyűjtése elmaradt. Néhány spontán szóbeli visszajelzés azonban arra enged következtetni, hogy a legtöbbük számára hasznos volt az egyéni szupervízió és nagyon hálásak érte. A szupervizorok beszámolójából pedig egyrészt az derül ki, hogy valódi és eredményes tanulási folyamatban vettek részt a kollégák, másrészt pedig a szupervízió határvonalaira hívják fel a figyelmet, és arra, hogy kollégáinknak a pszichés megsegítés terápiás formáira volna a legnagyobb szükségük, a szupervízió is leginkább erre építve tudna látványosabb eredményeket elérni.

Teamszupervízió

A beszámoló korábbi része említi, hogy a BMSZKI-ban alapvetően az iskolai tanév időszakában zajlanak a teamszupervíziós folyamatok a nyári szabadságolások miatt. Így volt ez 2022-ben is.

A 2021 őszen meghirdetett lehetőséggel összesen 19 szolgáltatási egység élt, ezekben összesen 26 csoport indult el. A 2021 őszen elkezdett folyamatok közül 2022-ben 17 szolgáltatási egységben összesen 22 folyamat folytatódott, és zömében április és június között zárultak le (3 folyamat kitolódott a nyárra, egyik júliusban zárult le, a másik augusztusban, a Családok Átmeneti Otthonában pedig nem zárul le a folyamat, hanem a szakmai munka szerves és állandó része egész évben). A folyamatok hossza általában illeszkedett a szupervíziós csoport méretéhez, amennyire lehetett, bár elég nagy különbségek voltak az egyes csoportméretek között (min. 6 fő, max. 18 fő), és abban is, hogy milyen hosszúságú folyamatot igényeltek. Általában törekedtünk arra, hogy minimum 20 órás (20*45 perc) legyen a folyamat, amit igényeik szerint osztottak alkalmakra, azonban így is megtörtént, hogy a résztvevők számához viszonyítva aránytalanul több vagy kevesebb óraszámban vettek részt teamszupervízióban a kollégák. A 2022 őszen induló folyamatok esetében ezt igyekeztünk

korrigálni. A 2022-ben lezárt folyamatok összesen 536 szupervíziós órát öleltek fel, ebből 382 valósult meg 2022-ben.

A 2021 őszen induló folyamatokból néhány megtorpant a téli koronavírus-hullám tetőzése idején, csak 2 folyamat tudott sikeresen áttelepülni az online térbe. Ettől függetlenül a folyamatok nagy része újra fel tudta venni a fonalat 2022 elején, a tavasz érkezével. A Családok Átmeneti Otthonának munkatársi csapata alapvetően az online térben tartotta a szupervíziót.

A 2021 szeptemberétől 2022 augusztus végéig tartó időszakban a szupervízió csoportos formájában részt vett kollégák száma összesen 210 körül alakult, ami a BMSZKI teljes szociális szakmai munkát végző munkaerejének körülbelül a 60%-a. Nagyon vegyes volt az igény azt illetően, hogy a team vezetői is vegyenek-e részt a folyamatban, erről szabadon dönthettek a teamek a szupervizorral való előzetes konzultáció után is, melyen alapvetően a szakmai vezetővel vagy intézményvezetővel beszélgetett el a szupervizor. Általánosságban elmondható, hogy a szupervízió önkéntes alapon vehettek részt a kollégák, bár több esetben a team vagy a vezető nyomása is közrejátszott a szupervíziós csoport összetételében. Így aztán volt olyan szolgáltatási egység, amelynek minden dolgozója részt vett a folyamatban, és olyan is, amelyből csak az esetkezelők vettek részt, vagy a munkakör szempontjából vegyes csoportok jöttek létre. A legtöbb esetben a team működése állt a szupervíziós fókuszban, a teamen belüli együttműködés fejlesztése, konfliktusok kezelése merült fel. Csak 1-2 team kezdte el a folyamatot esetfókusszal, közülük az egyikben egy súlyos történés kapcsán indult el a team minden tagját bevonó szupervízió krízis jelleggel.

Miután a legtöbb teamszupervíziós folyamat lezárt, júliusban került sor a kollégák átfogó megkérdezésére a teamszupervíziós folyamatokról. A kérdőíveket névtelenül, önkéntesen, egyénileg tölthették ki a kollégák. A szupervíziós folyamatokban résztvevők kb. negyede adott visszajelzést a feltett kérdésekre válaszolva. Ezekből egy összesítő elemzés készült, illetve az egyes szupervizorokra lebontva is elemezhetőek voltak a válaszok. Mivel sok szupervíziós csoportból érkezett visszajelzés, de egy-egy csoportból csak nagyon kevés kollégától, az adott csoportra nézve ezek a visszajelzések nem általánosíthatók. Mégis nagyjából megbízható választ adtak arra a kérdésre, hogy mely szupervizorokra bízzák rá magukat a kollégák szívesen, kivel működnének együtt a jövőben. Ezen válaszok, valamint a szupervizori beszámolók alapján készültünk a 2022 ősztől tervezett szupervíziós folyamatokra.

2022 őszen az új folyamatokra nyílt meg a jelentkezés lehetősége, bár már augusztus végén készült egy előzetes felmérés arra vonatkozóan, hogy hány szupervíziós csoport milyen óraszámban tervez indulni. Mind a felméréskor, mind pedig az őszi jelentkezéskor (amikor szupervizort is választhattak), a teamek vezetői töltöttek ki egy űrlapot, és arra is választ adhattak, hogy milyen óraszámban szeretnék igénybe venni a teamszupervíziót. Ezúttal 14 szolgáltatási egység jelentkezett, összesen 17 csoporttal, de végül csak 4 szolgáltatási egység 4 csoportja indult el 2022-ben – részben a

beszámoló elején említett akadályok miatt –, további 6 szolgáltatási egységben összesen 8 csoport csak 2023-ban indult el. 5 szolgáltatási egységben tervezett további 5 csoport végül nem indult el, különböző okok miatt, de az eljutott visszajelzések alapján elsősorban amiatt, hogy átrendeződtek a prioritások, hogy a team életében mely területek fejlesztését igénylik leginkább, és milyen eszközökkel szeretnék ezt elérni, illetve, hogy milyen jellegű közös időtöltésre van most leginkább szükségük. A teamek visszalépései, a tény, hogy másfél hónap (vagy akár több idő) alatt meggondolták magukat talán azt is jelzi, hogy egyre inkább körvonalazódik a kollégák számára is, hogy mire jó a teamszupervízió, mit tudnak elérni vele és mit nem, és úgy általában mit várnak egy szupervíziós folyamattól.

Ezt értük el 2022-ben a szupervíziós szolgáltatás területén

A 2021-es év beszámolójában 5 fejlesztési terület, illetve cél körvonalazódott a BMSZKI-ban nyújtott szupervízió kapcsán:

1. Az egy tanévet felölelő időszakra a teamszupervízió folyamatossága legyen adott.
2. Ideális éves költségterv készüljön, amely alapján biztonságosan lehet anyagilag tervezni, és ami biztosítja a szolgáltatásnyújtás gördülékenységét.
3. Olyan visszajelzési stratégia és rendszer kiépítése, illetve alkalmazása, amelyre lehet támaszkodni a szolgáltatásfejlesztésben.
4. A szupervízió alkalmazási feltételeiről, kereteiről szóló tartalmak létrehozása, melyek segítségével a kollégák el tudnak igazodni abban a kérdésben, hogy szupervízióra van-e szükségük, vagy valami másra, és ha szupervízióra, akkor hogyan kezdjenek neki.
5. A szupervízió hatásának mérése pl. a fluktuációra, ill. egyéb tényezőkre.

A megfogalmazott célok közül az 1. és 2. megvalósult 2022-ben, bár a szolgáltatásnyújtás gördülékenységén szervezési szempontból még van mit fejleszteni. Nagy biztonságot nyújt azonban az a tudat, hogy a BMSZKI vezetése elkötelezett abban, hogy évről évre biztosítsa a szupervízió anyagi feltételeit, hiszen erre már biztonságosabban lehet szolgáltatást építeni. A 3. célt illetően a visszajelzési rendszeren már annyit sikerült fejleszteni, hogy mind az egyéni, mind a teamszupervízió kapcsán van kialakított visszajelző kérdőív a kollégák részére, illetve írásos beszámolók formájában a szupervízorok is adnak visszajelzést. A teamszupervíziós folyamatok esetében már sikerült is válaszokat kapni a kollégáktól, azonban az egyéni szupervízió kapcsán a visszajelzésekérés elmaradt. A 4. és 5. pontban felvázolt célok még váratnak magukra.

2023-ra tervezett fejlesztések

A fentiek fényében több cél is körvonalazódik hosszabb távon is, mint egy év, és nem könnyű meghatározni, hogy mire lesz elég a 2023-as év. Az következő évi beszámoló minden bizonnyal

eloszlatja majd a homályt, de addig is álljanak itt azok a fejlesztési területek, illetve a hozzájuk kapcsolódó célok, amelyekre már most van némi rálátásunk és reményünk, hogy meg is tudjuk valósítani:

1. Az egyéni szupervízió szervezésében átállnánk az évi kétszer meghirdetett jelentkezési lehetőségről a folyamatos jelentkezésre. Ehhez az anyagi feltételek nagyjából biztosítottak, már csak a folyamatos jelentkezéshez szükséges felületeket kellene megálmodni és létrehozni a szupervizorokkal együtt, miután átbeszéltük a folyamatos jelentkezés mikéntjét és a lehetséges buktatókat.
2. A szupervizorainknak peer-szupervíziós lehetőséget biztosítanánk, hogy ezáltal is támogassuk a szupervizori munkájukat a BMSZKI-ban, mert hisszük azt, hogy ez pozitívan hat vissza a szervezetben folytatott szupervízióra.
3. A visszajelzési stratégia és rendszer kapcsán a tavalyi cél maradt, illetve cizellálódik – a kollégáktól és a szupervizoroktól várt visszajelzések rendszerét tovább fejlesztenénk, hogy mérhetőbb legyen a szupervízió beépülése a szervezet életébe: az egyéni szupervízióra vonatkozóan begyűjtenénk a visszajelzéseket a kollégáktól is, a teamszupervíziók esetében pedig a visszajelzésekérést a folyamat végéhez időzítenénk.

Az előző évben megfogalmazott 4. és 5. pontok továbbra is ott szerepelnek a hosszú távú céljaink között, azonban az kevésbé tűnik valószerűnek, hogy ezeken a területeken már 2023-ban történjen előrelépés. Mindenesetre az 1. pontban megfogalmazott folyamatosan elérhető egyéni szupervízió lehetősége valószínűleg nem kerül fel a kollégák mentális térképére anélkül, hogy rendszeresen és viszonylag sűrűn kommunikálnánk erről, ezért a 4. pontban említett tartalmakat az 1. pont teljesülése után azonnal lenne jó legyártani és eljuttatni a kollégákhoz.

Vannak tehát tervek és elképzelések a szupervízió mint szolgáltatás fejlesztését illetően a BMSZKI-ban, már csak az a kérdés, hogy mi valósulhat meg ebből 2023-ban. Mindenesetre öröm meglépni minden kicsi lépést, amelynek hatására még inkább támogatva érzik magukat a kollégák a szakmai működésükben és karbantarthatják a szakmai személyiségüket.