

# SZUPERVÍZIÓ A BMSZKI-BAN

Készítette: Kővári Erzsébet (Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda)

Két évvel ezelőtti beszámolónknak ezt a részét még azzal kezdtük – amellelt, hogy hangsúlyoztuk a szupervízió szakmai támasz-jellegét és nélkülözhetetlenségét –, hogy 2019-ben kezdtük el beépíteni a szupervíziót rendszerszinten a szakmai működésünkbe és szervezeti kultúránkba. Ehhez képest a 2021. év tevékenységét összefoglalva „csupán” arról tudunk beszámolni, hogy a két évvel korábban elkezdett munkát folytattuk.

A 2020-as év szupervíziós folyamatait megtapasztalva 2021-ben megsokszorozódott azoknak a száma, akik szupervíziót igényeltek. A 2020-ban HKA-pályázaton nyert forrásból egyéni szupervíziós folyamatok indulhattak az év első felében, az év második felében pedig már csoportos szupervízióra is lehetett jelentkezni – és sokan éltek is a lehetőséggel.

## Egyéni szupervízió

A szakmai munkát végző munkatársak kb. 12%-a, azaz 46 kolléga jelentkezett egyéni szupervízióra 2021-ben. A jelentkezőknek majdnem a fele be is fejezte egyéni folyamatát még ebben az évben, és mindösszesen megközelítőleg 140 szupervíziós órát vettek igénybe. A fennmaradó kollégákat is összekötöttük már a választott szupervízorokkal, az ő folyamataik a 2022-es évben kezdődnek el. A szupervíziós folyamatok a járványhelyzetre való tekintettel zömében online zajlottak és zajlanak a továbbiakban is, olyan esetekben, amikor ez a munkaforma biztonságosabb és kivitelezhetőbb a személyes formához képest.

Az egyéni szupervízióban résztvevő kollégák között középvezetők és szociális munkatársak, illetve segítők egyaránt voltak. A középvezető kollégák vezetői szerepükkel kapcsolatos dilemmáikat, túlterheltségüket, tehetetlenségérzésüket, vagy akár sikertelenségérzésüket, a team együttműködésével kapcsolatos kérdéseiket vitték be a szupervíziós helyzetbe, a szociális munkatársak hozott témái között pedig leginkább a kiégés kezelés, illetve az ügyfélkapcsolatokban és a kollegiális kapcsolatokban megjelenő konfliktusok kérdése merült fel. Olyan kérdések tehát, amelyeknek egy szupervíziós folyamat hivatott megadni a biztonságos kereteket arra, hogy ezeken keresztül a szupervízált saját egyéni szakmai működésére reflektálhasson és szakmai személyiségében, eszköztárában fejlődjön.

## Csoportos szupervízió

Csoportos szupervízió 15 telephelyen, illetve szolgáltatási egységben indult el 2021-ben, közülük a legkorábban (késő tavasszal) a Családok Átmeneti Otthonában, a többi telephelyen pedig 2021 őszétől, amikor a csapatok átoltottsági szintje már elérte a 85%-ot. Mivel az egyes telephelyeken dolgozó csapatok mérete sokszor meghaladja azt a létszámot, ami egy szupervíziós folyamatban kezelhető, egyes csapatok valamilyen általuk meghatározott szempont szerinti bontásban vesznek részt szupervízióban, így összesen 20 szupervíziós csoport indult el. Egy-két csoport kivételével mindegyik csapat-fővel kezdte el saját folyamatát, amely jelzésértékű arra nézve, hogy továbbra is nagy az igény olyan keretekre és folyamatokra, melyek a csapat együttműködését fejlesztik, támogatják. További 3 telephelyen 4 csoportot kötöttünk össze választott szupervízoraikkal 2021 végéig, ezek a folyamatok 2022-ben kezdődnek el. Az előbbieken kívül a szupervíziós igény felmérésekor még 2 szolgáltatási egység jelezte, hogy szeretne szupervízióba járni, azonban aktuális körülményeik miatt határozatlan időre felfüggesztették ennek megszervezését.

Az egyéni és a csoportos formát felváltva használva pszichológusaink is folyamatosan járnak szupervízióba, 2017 óta töretlenül. Havi 2 órában, éves szinten maximum 28 órában vesznek igénybe a szupervíziót.

## Szupervíziós igény a BMSZKI-ban

A szupervíziós igények felmérése a korábbiakhoz hasonlóan történt 2021-ben is, minimális változtatással. A csoportos szupervíziós igényekről júniusban és szeptemberben kérdeztük meg a szolgáltatási egységek vezetőit, mert ekkorra már el tudtuk képzelni a járványhelyzet és az átoltottság alakulásának függvényében, hogy csoportos formában is induljanak szupervíziós folyamatok. Ezen felmérések alapján az igényelt óraszám több, mint 700 szupervíziós órára tehető a csoportos formában, szeptembertől júniusig tartó időszakra.

Az igényfelmérés adatai részben arra is szolgáltak, hogy 2021 nyarán újabb pályázatot adjunk be *A BMSZKI-ban dolgozók egyéni és közösségi munkájának megerősítése, a szakmai színvonal emelése egyéni és csoportos szupervízió biztosításával* címmel a Hajléktalanokért Közalapítványhoz. A pályázat megírásakor a 700 csoportos szupervíziós óra mellett egyéni szupervízióval is számoltunk. A 2020-ban megnyert és a 2021-es év első felében lezajlott HKA-pályázat tapasztalataiból kiindulva kértünk 210 órát egyéni szupervízióra 2021 nyarán. Tehát

az összes csoportos és egyéni szupervíziós óraszám, amire az igényfelmérések és a korábbi tapasztalatunk alapján szükségünk van egy tanévben, kb. 910 szupervíziós óra. Az idén beadott pályázaton végül 455 órát nyertünk, amely óraszám ugyan nem fedi le a teljes szupervíziós szükségletünket, ám így is jelentősen (50%-kal) járul hozzá ahhoz, hogy a csapatok a szupervízió keretén keresztül is épüljenek.

## Előrettekintés

Mint minden más szolgáltatást, úgy a szupervízió megvalósulásához szükséges háttérmunkát is szeretnénk fejleszteni annak érdekében, hogy a szupervíziótól remélt változás minél nagyobb hatáskörrel tudjon érvényesülni az egyes csapatokban és egyenként a kollégák szakmai működésében is. Ez a háttérmunka hivatott arra is, hogy a szupervíziós kultúrát kialakítsa és formálja a BMSZKI-ban. Egyelőre öt fejlesztési területet látunk magunk előtt hosszabb távon, ezek közül az első kettőt már a 2022-es évben szeretnénk elérni:

1. A szupervíziós folyamatok biztonságosságához hozzátartozik az is, hogy a kollégák előre tervezhetően tudják, hogy egy évben hány szupervíziós órával számolhatnak. Ez eddig csak helybel-közzel tudott megvalósulni, hiszen sok folyamatot kell összehangolni ahhoz, hogy ezt a számot telephelyenként meghatározzuk. Célunk, hogy 2022 őszétől már egy teljes tanévre előre tudják a kollégák, hogy mekkora szupervíziós kerettel rendelkezhetnek a csoportos folyamataikhoz.

2. Szeretnénk összeállítani egy ideális éves költségvetési tervet csoportos és egyéni szupervízióra, amely arról ad információt, hogy éves szinten mi az a maximum anyagi keret, amivel a BMSZKI-nak számolnia kell a szupervíziós költségeinket illetően. Ez az ideális éves költségvetési terv reményeink szerint hozzájárul ahhoz, hogy rugalmasabban, az igények felmerülése után közvetlenül és minél hamarabb vehessen igénybe egy-egy csoport vagy kolléga szupervíziót.

3. Szeretnénk, ha az intézményrendszerünkben megvalósuló szupervízió minősége a szakmaiságot tükrözné nem csupán a szupervízorok hozzáértését, hanem a háttérszervezést, a belső kommunikációt illetően is. Ennek érdekében szeretnénk stratégiaileg jobban átgondolni, hogy hogyan kérünk pl. visszajelzést a szupervíziós folyamatokról, vagy hogyan mérjük fel az igényeket, és sok más kérdést is.

4. A szupervízió egy eszköz, ami reményeink szerint komplex segítséget nyújt a kollégák mindennapi munkavégzéséhez. Az eszközöket azonban nem mindig tudjuk azonnal használni, néha jól jön hozzá valamiféle „használati utasítás”. Szeretnénk, ha

mindenki tisztában lenne azzal, hogy mire lehet és mire nem lehet használni a szupervíziót, és ha használjuk, akkor hogyan használhatjuk. Nagyjából ezt értjük az alatt, amikor szupervíziós kultúrateremtést említünk. Éppen ezért keressük még azokat a lehetőségeket és kereteket, amelyeket ezzel a céllal használhatunk (pl. blog különböző szupervízióval kapcsolatos kérdésekről, vagy műhelyek meghívott szupervízorokkal konferenciákon stb.)

5. Nem titkolt tény, hogy azt reméljük a szupervíziótól, hogy oly módon megerősíti a kollégákat, olyan eszközökkel látja el őket, amelyekkel úgy érzik, hogy hatékonyan és biztonságban tudják végezni a munkájukat és ezért szívesen maradnak a BMSZKI-nál. Szeretnénk, ha a szupervízió is hozzájárulna a szervezetünkben való elvagyódás és következésképp a fluktuáció csökkentéséhez. A fluktuációt elég egyszerűen tudjuk mérni, azonban a szupervízió és a fluktuáció, vagy akár a szupervízió és az elvagyódás között is még számos faktor játszhat összekötő szerepet. Az egy vágyott hosszabb távú jövőkép, hogy ezeket a faktorokat feltérképezzük és ezek mentén mérjük a szervezetben a szupervízió hatékonyságát. Ez már ugyan egy komolyabb kutatási és fejlesztési irányvonal lenne, és erre jellemzően nagyon kevés energiát és időt tudunk kigazdálkodni – ha egyáltalán –, mégis fontos lehet olyan szempontból, hogy hosszabb távon biztos támpontokat adhat a szolgáltatásfejlesztési irányok meghatározásához.