

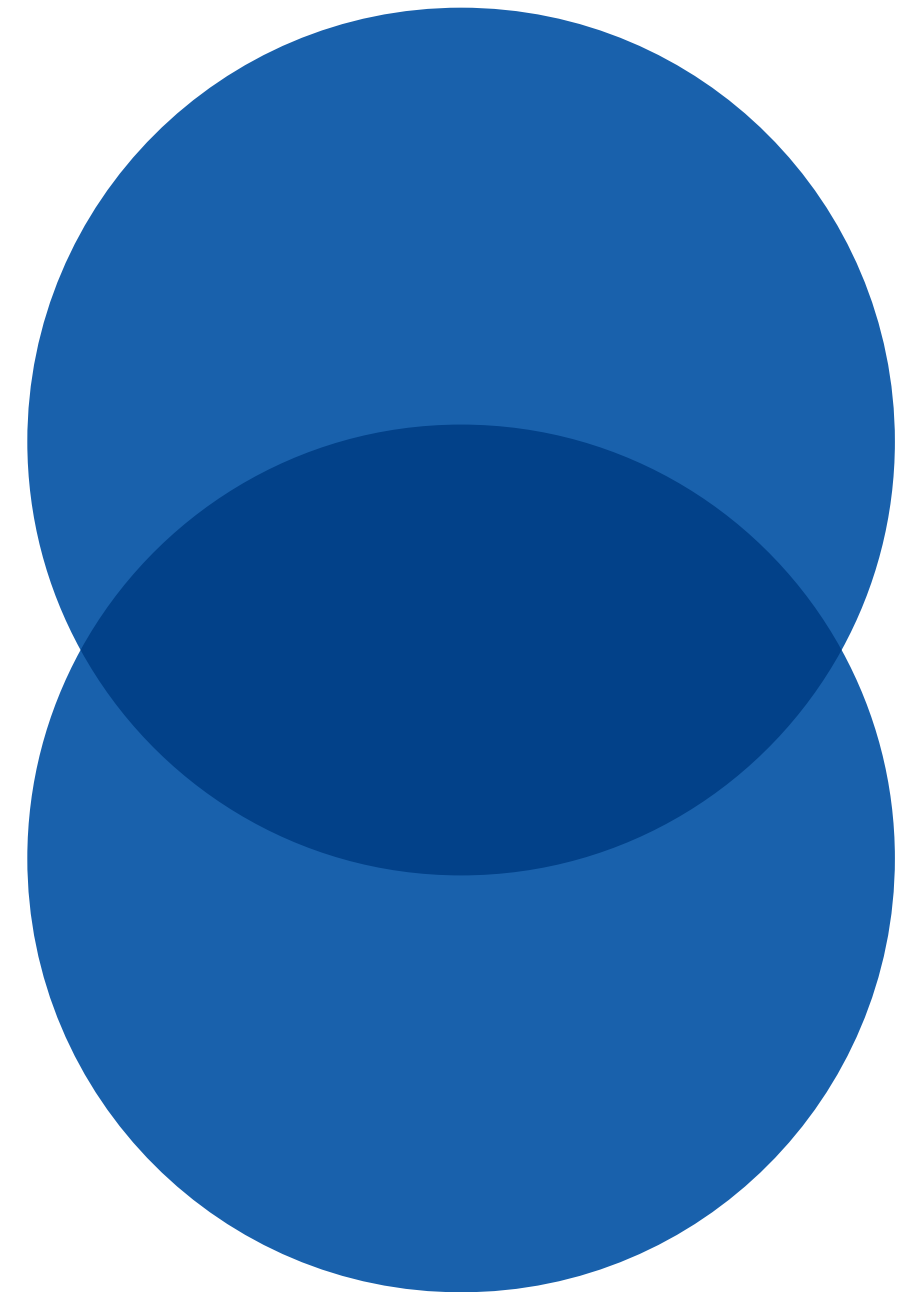
# Zintegrowany model superwizji

Zdrowie psychiczne  
i wsparcie psychospołeczne

Podręcznik

Zintegrowany model superwizji

Zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne



Niniejszy podręcznik został opracowany dzięki finansowaniu ze środków USAID oraz dzięki współpracy pomiędzy: Ośrodkiem Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy i Trinity College Dublin

Niniejszy podręcznik został opracowany dzięki finansowaniu ze środków USAID oraz dzięki współpracy pomiędzy: Ośrodkiem Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy i Trinity College Dublin



# Zintegrowany model superwizji

Zdrowie psychiczne i wsparcie  
psychospołeczne

Kelly McBride i Áine Travers



## Podręcznik zintegrowanego modelu superwizji — Wersja 2

Niniejsza publikacja jest możliwa dzięki wsparciu narodu amerykańskiego za pośrednictwem Agencji Stanów Zjednoczonych ds. Rozwoju Międzynarodowego (USAID).

Za treść niniejszej publikacji odpowiadają wyłącznie jej autorzy i nie zawsze odzwierciedla ona poglądy USAID lub rządu Stanów Zjednoczonych.

**Autorzy:** Kelly McBride i Áine Travers

Niniejszy podręcznik został opracowany dzięki finansowaniu ze środków USAID oraz dzięki współpracy pomiędzy: Ośrodkiem Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy i Trinity College Dublin

### Ośrodek Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego

(Ośrodek Wsparcia Psychospołecznego)

Adres do doręczeń: Duński Czerwony Krzyż  
Blegdamsvej 27, DK-2100 Kopenhaga, Dania

**Email:** [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

**Strona internetowa:** [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

Ośrodek Wsparcia Psychospołecznego jest prowadzony przez Duński Czerwony Krzyż

### Trinity Centre for Global Health

Trinity College Dublin

7-9 Leinster Street South

Dublin 2, Irlandia

**Strona internetowa:** [www.tcd.ie/medicine/global-health](http://www.tcd.ie/medicine/global-health)

Prosimy o kontakt z Ośrodkiem Wsparcia Psychospołecznego w przypadku chęci przetłumaczenia lub dostosowania jakiegokolwiek części niniejszej publikacji.

Czekamy na komentarze, opinie i pytania pod adresem: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

© Ośrodek Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża, 2021

Ośrodek Wsparcia Psychospołecznego jest prowadzony przez Duński Czerwony Krzyż

### Informacje o autorach fotografii

Strona 13: Autor zdjęcia: *Emiliano Albensi, Włoski Czerwony Krzyż*

Strona 79: Autor zdjęcia: *Kate Hliznitsova*

Strona 98: Autor zdjęcia: *Kevin Turcios*

Strona 113: Autor zdjęcia: *Yogendra Aingh*

Strona 167: Autor zdjęcia: *Rendy Novantino*

Tłumaczenie/adaptacja nie zostało stworzone przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC. Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC nie ponosi odpowiedzialności za treść i dokładność tłumaczenia. Tłumaczenie/adaptacja zostało sfinansowane ze środków Unii Europejskiej



Funded by  
the European Union

# Oświadczenia

Projekt ten nie byłby możliwy bez zaangażowania wielu osób i organizacji, które są zaangażowane w świadczenie doskonałych usług w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego i realizowania interwencji ochrony w sytuacjach kryzysowych na całym świecie. Zespół projektowy jest wdzięczny członkom grupy doradczej, którzy kierowali postępowaniem projektu od momentu jego powstania. Jesteśmy bardzo wdzięczni wolontariuszom w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego i ochrony, pracownikom terenowym i innym specjalistom, którzy hojnie poświęcili swój czas, aby dostarczyć nam bezcennych pomysłów i spostrzeżeń podczas różnych faz naszych konsultacji, a niektórzy z nich przyczynili się do rozwoju wielu faz. Specjalne podziękowania dla tych, którzy uczestniczyli w pilotażu IMS, wersja 1: Międzynarodowy Korpus Medyczny w Jordanii, Save the Children w Afganistanie, Ukraińskie Stowarzyszenie Czerwonego Krzyża i UNICEF w Nigerii. Wreszcie zespół projektowy jest wdzięczny za pomoc finansową udzieloną przez naszych sponsorów, Biura ds. Pomocy Humanitarnej USAID.

**Recenzenci:** Nadeen Abujaber, Ea Suzanne Akasha, Pia Tingsted Blum, Anouk Boschma, Michelle Engels, Melanie Powell, Carmen Valle-Trabadelo, Nana Wiedemann, Frédérique Vallières, the Missing Link Advisory Group.

# Wprowadzenie

Najczęściej spotykane terminy . . . . .	6
Jak korzystać z tego Podręcznika . . . . .	9
Wprowadzenie . . . . .	10
Deklaracja wizji . . . . .	12
Opracowanie zintegrowanego modelu superwizji (IMS). . . . .	14
Plan działania na rzecz skutecznej superwizji . . . . .	16

# 01

## Pierwsze kroki

<b>1</b> Pierwsze kroki . . . . .	18
<b>1.1</b> Zdefiniowanie superwizji. . . . .	22
<b>1.1.1</b> Czym jest superwizja. . . . .	24
<b>1.1.2</b> Czym nie jest superwizja .26	
<b>1.2</b> Znaczenie superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego . . . . .	27
<b>1.3</b> Superwizja dla wszystkich . . . . .	29
<b>1.4</b> Model szkolenia . . . . .	32
<b>1.5</b> Skalowanie struktur superwizji w organizacji . . . . .	34
<b>1.6</b> Różne rodzaje superwizji . . . . .	36
<b>1.6.1</b> Superwizja indywidualna .36	
<b>1.6.2</b> Superwizja grupowa . . . . .	38
<b>1.6.3</b> Superwizja koleżeńska . . . . .	41
<b>1.6.4</b> Superwizja na żywo. . . . .	44

# 02

## Przygotowanie do superwizji

<b>2</b> Przygotowanie do superwizji . . . . .	72
<b>2.1</b> Analiza i ocena kompetencji . . . . . superwizora . . . . .	76
<b>2.2</b> Szkolenie superwizorów . . . . .	82
<b>2.3</b> Podwójne role . . . . .	84
<b>2.4</b> Postęp w kierunku najlepszych praktyk . . . . .	86
<b>2.5</b> Monitorowanie i ocena . . . . .	87

<b>1.7</b> Podejmowanie decyzji o sposobie prowadzenia superwizji. . . . .	50
<b>1.7.1</b> Prowadzenie superwizji bezpośredniej. . . . .	51
<b>1.7.2</b> Prowadzenie superwizji zdalnie . . . . .	51
<b>1.7.3</b> Wybór odpowiedniego formatu . . . . .	56
<b>1.8</b> Regularność sesji superwizji. . . . .	59
<b>1.9</b> Umowa o superwizję . . . . .	61
<b>1.10</b> Praca z tłumaczami ustnymi. . . . .	62
<b>1.11</b> Superwizja: wspólna odpowiedzialność . . . . .	68

# 03

## Przygotowanie do zostania superwizorem

<b>3</b>	Przygotowanie do zostania superwizorem . . . . .	90
<b>3.1</b>	Etapy superwizji. . . . .	94
<b>3.2</b>	Dbanie o siebie i dobre samopoczucie superwizora jako podstawa dobrej superwizji . . . . .	99
<b>3.3</b>	Sojusz superwizyjny . . . . .	100
<b>3.4</b>	Wyjaśnienie oczekiwań . . . . .	101
	<b>3.4.1</b> Ustalenie granic. . . . .	102
	<b>3.4.2</b> Zachowanie poufności . . . . .	109
<b>3.5</b>	Wykazywanie się empatią, cierpliwością i nieocenianiem . . . . .	112
<b>3.6</b>	Przekazywanie informacji zwrotnych. . . . .	117
<b>3.7</b>	Skuteczny coaching . . . . .	122
<b>3.8</b>	Skuteczna facylitacja. . . . .	126
<b>3.9</b>	Refleksja nad dynamiką władzy	136
<b>3.10</b>	Zgodność z prawem i kwestie etyczne. . . . .	139
<b>3.11</b>	Sesja superwizji . . . . .	140

# 04

## Przygotowanie do bycia superwizowanym

<b>4</b>	Przygotowanie do bycia superwizowanym. . . . .	154
<b>4.1</b>	Czego można oczekiwać od superwizji . . . . .	158
<b>4.2</b>	Wspólna odpowiedzialność, wzajemne korzyści . . . . .	159
<b>4.3</b>	Jak korzystać z superwizji . . . . .	160
<b>4.4</b>	Jak być osobą refleksyjną . . . . .	168
<b>4.5</b>	Jak korzystać z informacji zwrotnych w postaci przekazanych uwag. . . . .	170
<b>4.6</b>	Jak skutecznie przedstawiać prezentacje przypadków. . . . .	172

## Załączniki

<b>Załączniki i odniesienia. . . . .</b>	180
<b>Załącznik A:</b> Przykładowa umowa o superwizję . . . . .	182
<b>Załącznik B:</b> Przykładowy formularz obserwacji superwizji na żywo . . . . .	184
<b>Załącznik C:</b> Skala własnej skuteczności zawodowej wersja skrócona (25). . . . .	186
<b>Załącznik D:</b> Materiały dodatkowe . . . . .	187
<b>Bibliografia. . . . .</b>	188

# Najczęściej spotykane terminy

<b>Granice</b>	Granice fizyczne, psychiczne i emocjonalne, które osoby stawiają między sobą a innymi osobami, aby chronić swoją integralność i dobrostan.
<b>Wypalenie</b>	Zgodnie z Międzynarodową Klasyfikacją Chorób (wydanie 11) wypalenie jest syndromem wynikającym z przewlekłego stresu w miejscu pracy, który nie został skutecznie wyeliminowany. Charakteryzuje się ono trzema cechami: <ol style="list-style-type: none"><li>1. uczuciem braku energii lub wyczerpania</li><li>2. zwiększonym dystansem psychicznym do swojej pracy lub negatywnymi odczuciami lub cynizmem związanym z pracą</li><li>3. poczuciem nieskuteczności i braku osiągnięć. Wypalenie odnosi się konkretnie do zjawisk w kontekście zawodowym i nie powinno być stosowane do opisywania doświadczeń w innych obszarach życia.</li></ol>
<b>Ochrona dzieci</b>	Ochrona dzieci przed wszelkimi formami przemocy, zaniedbania i wykorzystywania.
<b>Zmęczenie współczuciem</b>	Stan fizycznego i emocjonalnego wyczerpania wynikający z przytłoczenia osobistymi i/lub zawodowymi rolami opiekuńczymi. Skutkuje zmęczeniem i zmniejszoną zdolnością do empatii wobec innych.
<b>Kompetencje</b>	Zauważalne umiejętności i wiedza, które praktycy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego wykorzystują w swojej pracy.
<b>Podwójne relacje</b>	Określane również jako „wielokrotne relacje”, odnosi się to do sytuacji, w których osoby mają ze sobą relacje, które mogą skutkować konfliktem interesów. Na przykład, gdy odbiorca świadczeń i dostawca świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego są również przyjaciółmi, a także utrzymują kontakty zawodowe.
<b>Podwójne role</b>	Gdy ktoś jest jednocześnie superwizorem i przełożonym praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.
<b>Zgodność interwencji</b>	Zakres, w jakim interwencja lub działanie są realizowane w sposób, w jaki zostały przewidziane. Zapewnienie tego wymaga od superwizora zastosowania strategii monitorowania i oceny wiarygodności i ważności działań prowadzonych przez superwizowanych.

<b>Niezawodowy dostawca</b>	Osoba, która wykonuje funkcje związane ze zdrowiem psychicznym i wsparciem psychospołecznym, po odbyciu szkolenia (zwykle w zakresie określonej interwencji), ale która nie przeszła formalnego szkolenia zawodowego lub specjalistycznego.
<b>Kraje o niskim i średnim dochodzie (LMIC)</b>	Klasyfikacja krajów według poziomu dochodów według Banku Światowego. Kraje LMIC to wszystkie kraje, w których dochód narodowy brutto (DNB) na mieszkańca wynosi mniej niż 4045 USD rocznie.
<b>Zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne (MHPSS)</b>	Każdy rodzaj świadczenia, wsparcia lub interwencji, który ma na celu ochronę lub promowanie dobrostanu psychospołecznego lub zapobieganie problemom ze zdrowiem psychicznym lub leczenie ich.
<b>Meta-kompetencja</b>	Świadomość luk we własnej wiedzy zawodowej i zrozumienie, jak rozwijać wymagane kompetencje.
<b>Praktyk w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (Praktyk MHPSS)</b>	Osoba zapewniająca wsparcie, interwencje lub świadczenia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, w tym osoby działające we wszystkich sektorach, np. edukacji, zdrowia, ochrony.
<b>Odbiorca świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (Odbiorca świadczeń MHPSS)</b>	Osoba otrzymująca świadczenia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Czasami określany również jako klient lub beneficjent.
<b>Trauma pierwotna</b>	Traumatyczne zdarzenie bezpośrednio doświadczone przez osobę.
<b>Ochrona</b>	Obejmuje wszystkie działania mające na celu zapewnienie poszanowania praw osób zgodnie z przepisami dotyczącymi praw człowieka, międzynarodowym prawem humanitarnym i prawem dotyczącym uchodźców. Obejmuje takie działania, jak ochrona osób przed przemocą i wykorzystywaniem oraz zapewnienie im podstawowych potrzeb.
<b>Interwencja psychologiczna</b>	Wsparcie udzielane w celu złagodzenia cierpienia psychicznego, poprawy dobrostanu psychicznego i promowania odporności.



<b>Wtórny stres traumatyczny / wtórna traumatyzacja</b>	Wtórny stres traumatyczny to negatywna reakcja psychologiczna i emocjonalna spowodowana usłyszeniem o traumie doświadczonej przez inną osobę, z objawami podobnymi do zespołu stresu pourazowego.
<b>Superwizowany</b>	Praktyk w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, który otrzymuje superwizję.
<b>Umowa o superwizję</b>	Dokument, który jest tworzony i uzgadniany przez superwizora, superwizowanego (superwizowanych) i organizację przed rozpoczęciem superwizji, który określa szczegółowe zasady i warunki superwizji w ich kontekście.
<b>Superwizor</b>	Osoba prowadząca superwizję.
<b>Sojusz superwizyjny</b>	Relacja i dynamika między superwizorem a superwizowanym, najlepiej więź zbudowana na wzajemnym zaufaniu.
<b>Sojusz terapeutyczny</b>	Relacja i dynamika między praktykiem w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego a odbiorcą świadczeń, najlepiej więź zbudowana na wzajemnym zaufaniu.
<b>Przeniesienie i przeciwprzeniesienie</b>	Kiedy dana osoba reaguje na sytuację (często w ramach terapii lub superwizji), która opiera się na jej własnych doświadczeniach życiowych. Na przykład, gdy superwizowany przekierowuje swoje uczucia związane z trudną osobą lub doświadczeniem na superwizora. Przeciwprzeniesienie odnosi się do sytuacji, w których superwizor przekierowuje emocje lub doświadczenia na superwizowanego.
<b>Trauma zastępcza</b>	Podobnie jak w przypadku traumy wtórnej, trauma zastępcza odnosi się do trwałych skutków emocjonalnych i zakłócenia światopoglądu wynikającego ze skumulowanej ekspozycji na relacje osób doświadczających skrajnych przeciwności losu.

# Jak korzystać z tego Podręcznika

Zintegrowany model superwizji (IMS) ma na celu wspieranie organizacji, superwizorów i superwizowanych we włączaniu superwizji do wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (MHPSS) w sytuacjach kryzysowych. Posiada on informacje podstawowe i cztery rozdziały.

**Informacje podstawowe:** Informacje na temat kluczowych zasad skutecznej superwizji i rozwoju IMS.

**Punkt 1:** Pierwsze kroki to przegląd superwizji wspierającej w MHPSS i ogólnych zasady najlepszych praktyk. Ten rozdział zawiera przydatne informacje wprowadzające dla wszystkich osób zaangażowanych w superwizję w ramach MHPSS, w tym kierownictwa organizacji, superwizorów i superwizowanych.

**Punkt 2:** Przygotowanie do superwizji z organizacją opisuje, w jaki sposób organizacje mogą włączyć superwizję do swoich działań i kultury organizacyjnej. Ten rozdział jest przeznaczony przede wszystkim dla kierownictwa organizacji. Zawiera on wskazówki dotyczące takich obszarów, jak tworzenie warunków organizacyjnych niezbędnych do prowadzenia superwizji, w tym wytyczne dotyczące rekrutacji, szkoleń i integracji z istniejącymi przepływami pracy.

**Punkt 3:** Przygotowanie do roli superwizora zawiera wskazówki dla superwizorów we wszystkich aspektach ich roli superwizora. Ten rozdział zawiera poradniki dotyczące kluczowych umiejętności, takich jak facylitacja, organizowanie sesji superwizji

i radzenie sobie z typowymi wyzwaniami. Porusza on również kluczowe obszary do rozważenia przez superwizorów, takie jak granice, etyka i poufność.

**Punkt 4:** Przygotowanie do superwizji to źródło informacji dla superwizowanych, które ma na celu zorientowanie ich w procesie i korzyściach płynących z superwizji dla ich rozwoju osobistego i zawodowego. Zawiera on wskazówki dotyczące takich obszarów, jak prezentacja przypadków, udzielanie i otrzymywanie informacji zwrotnych oraz wyciąganie wniosków z doświadczeń.

W całym podręczniku znajdują się odnośniki do badań lub dowodów z praktyki dotyczących aspektów superwizji. Są one oznaczone małymi numerami w tekście, które odpowiadają artykułowi lub raportowi na liście źródeł na końcu podręcznika. Istnieją również cztery załączniki:

**Załącznik A** to przykładowa umowa o superwizję.

**Załącznik B** to przykładowy formularz obserwacji superwizji na żywo.

**Załącznik C** to Skala Poczucia Własnej Skuteczności Zawodowej, oraz

**Załącznik D** zawiera listę materiałów dodatkowych dotyczących superwizji.

Po przeprowadzeniu badania udostępnione zostaną materiały szkoleniowe i dodatkowe wytyczne towarzyszące temu podręcznikowi, aby wspierać organizacje w rozwijaniu ich zdolności do wdrażania superwizji wspierającej.

# Wprowadzenie

Niniejszy rozdział przedstawia Zintegrowany model superwizji, jego wizję i sposób, w jaki został opracowany.



Wizja Zintegrowanego modelu superwizji (IMS) zakłada, że wszystkie organizacje działające w humanitarnych sytuacjach kryzysowych, bez względu na swoją wielkość i poziom zasobów, mają wiedzę, narzędzia i możliwości, aby z przekonaniem włączyć superwizję jako niezbędny element programu zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (MHPSS).

Według niniejszego podręcznika konsekwentna superwizja wspierająca jest niezbędna dla dobrostanu wszystkich dostawców usług w zakresie MHPSS, niezależnie od rangi lub poziomu wiedzy specjalistycznej.

Opiera się na zasadach praw człowieka, równości i praktyce opartej na dowodach naukowych.

Zapewnienie superwizji wspierającej, zgodnie z IMS, umożliwi pracownikom służby zdrowia psychicznego na całym świecie przeprowadzanie terminowych, odpowiednich, bezpiecznych i etycznych interwencji MHPSS wysokiej jakości na rzecz osób dotkniętych nieszczęściem.



# Opracowanie zintegrowanego modelu superwizji (IMS)

Mamy nadzieję, że w dłuższej perspektywie niniejszy podręcznik pomoże zachęcić do zmiany kulturowej wśród organizacji realizujących interwencje MHPSS w terenie oraz wśród darczyńców. Mamy nadzieję, że w miarę uświadamiania sobie korzyści płynących z praktyki superwizji wspierającej, superwizja nie będzie już stanowić brakującego ogniwa, ale będzie powszechnie rozumiana i akceptowana jako integralna część etycznego i zrównoważonego świadczenia usług.

IMS jest produktem szerokiego zaangażowania i konsultacji. Podczas opracowywania tego dokumentu stosowano metody partycypacyjne w celu konsultowania wszystkich aspektów jego treści, aby odzwierciedlić głosy jak najszerszego grona podmiotów w zakresie MHPSS z różnych sektorów. Grupa doradcza składająca się z wiodących światowych ekspertów w dziedzinie MHPSS w sytuacjach kryzysowych aktywnie kierowała wszystkimi etapami rozwoju IMS. Grupa doradcza zapewniła nieocenione informacje zwrotne i refleksje w trakcie całego procesu. Przegląd literatury na temat superwizji w zakresie MHPSS i ochrony zapewnił

szybką ocenę kluczowych dowodów na potrzeby wstępnego planowania i rozwoju projektu. Następnie przeprowadzono wywiady z kluczowymi informatorami z podmiotów MHPSS ze wszystkich poziomów zawodowych i środowisk. Obejmowało to przełożonych, superwizowanych, kierownictwo organizacji i darczyńców, zarówno w siedzibie głównej organizacji, jak i w terenie na całym świecie. Wywiady te dostarczyły bogatych informacji na temat bieżącej praktyki i spostrzeżeń dotyczących przyszłych kierunków. Stanowiło to podstawę dla wczesnego projektu IMS.



## Kraje reprezentowane w konsultacjach



Kluczowe pomysły i treści z wczesnej wersji roboczej zostały następnie zweryfikowane podczas trzech warsztatów z udziałem interesariuszy, w tym podmiotów MHPSS na wszystkich poziomach doświadczenia i obejmujących kraje na całym świecie. Po warsztatach odbyły się internetowe konsultacje budujące konsensus, podczas których podmioty MHPSS głosowały nad ważnością stwierdzeń lub pomysłów z podręcznika. Po włączeniu tych informacji zwrotnych do IMS grupa doradcza projektu Missing Link i Grupa Referencyjna Stałego Komitetu Międzyagencyjnego (IASC RG) przedstawiły swoje ostateczne uwagi.

Wersja 1 podręcznika IMS była pilotowana przez cztery różne organizacje w Afganistanie, Jordanii, Nigerii i na Ukrainie. Wersja 2 IMS uwzględniała wszystkie etapy konsultacji i pilotażowe informacje zwrotne. Powstały w ten sposób podręcznik do IMS reprezentuje zatem konsensus między podmiotami na wszystkich poziomach MHPSS i dostarczania interwencji ochronnych.



# Plan działania na rzecz skutecznej superwizji

**Podejście wspierające opisane w niniejszym podręczniku będzie określane jako „superwizja wspierająca”. Podejście to zapewnia ramy dla wzmocnienia wszystkich rodzajów ról superwizorów i umożliwi organizacjom lepsze wypełnianie obowiązku opieki nad wolontariuszami, pracownikami i użytkownikami usług.**

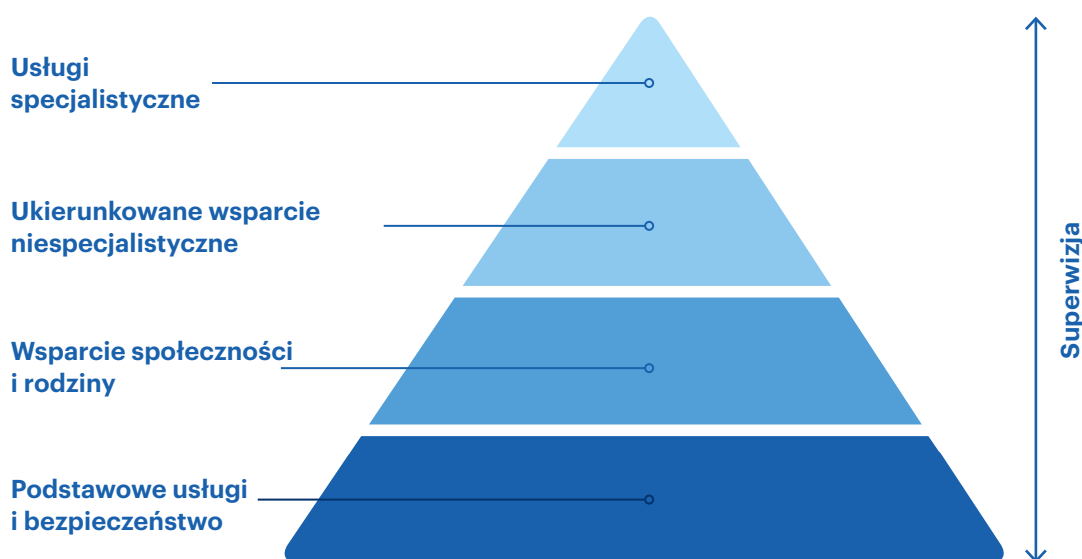
Superwizja wspierająca jest integralną częścią bezpiecznego i skutecznego programu MHPSS w warunkach humanitarnych. Jednak pomimo licznych postępów w rozwoju działań MHPSS w ostatnich latach, kompleksowe wytyczne dotyczące superwizji pozostały „brakującym ogniwem”.

Interwencje MHPSS reprezentują szeroki zakres działań, które chronią lub promują dobrostan psychospołeczny lub zapobiegają lub leczą problemy związane ze zdrowiem psychicznym.<sup>1</sup> Działania MHPSS są zintegrowane w różnych sektorach, w tym między innymi w sektorze zdrowia, edukacji, żywienia i ochrony. Niezależnie od sektora, w którym są zlokalizowane, działania MHPSS

powinny podlegać superwizji przy użyciu wspierającego podejścia do superwizji, aby zapewnić ich bezpieczne i skuteczne wykonywanie.

Superwizja wspierająca powinna być rozumiana jako zestaw przekrojowych zasad, które można zastosować do wszystkich działań i interwencji MHPSS na wszystkich poziomach piramidy interwencji IASC dla MHPSS w sytuacjach kryzysowych.<sup>1</sup> Wytyczne zostały opracowane specjalnie do użytku w sytuacjach kryzysowych. Jednak wiele z najlepszych praktyk opisanych w podręczniku będzie również przydatnych i możliwych do zastosowania w szerszych kontekstach rozwoju.

## Piramida interwencji IASC dla MHPSS w sytuacjach kryzysowych



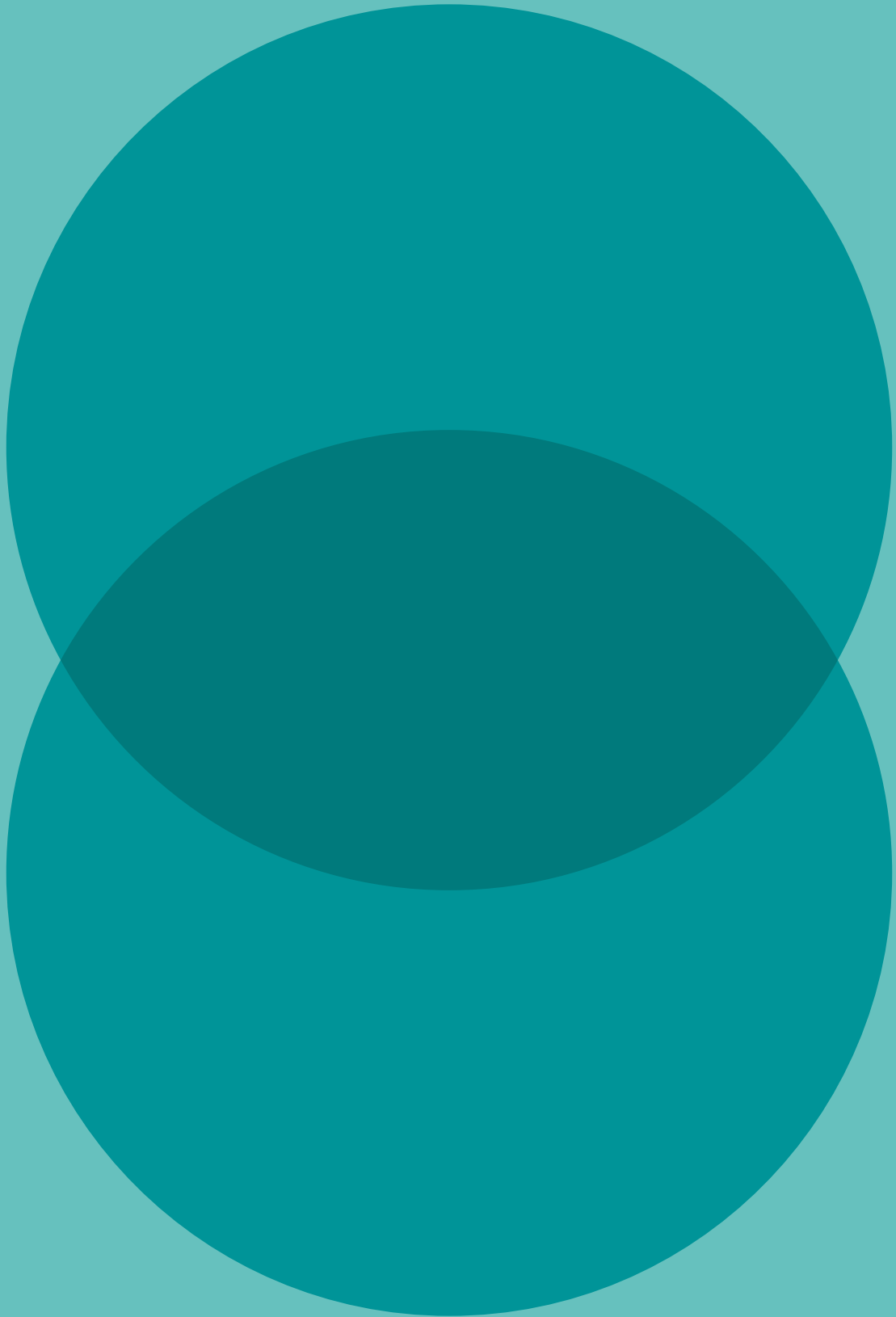
Podręcznik opiera się na szerokich konsultacjach z podmiotami MHPSS z różnych sektorów, a także na badaniach dotyczących najlepszych międzynarodowych praktyk w zakresie superwizji wspierającej. Ma on stanowić plan dla wszystkich organizacji – bez względu na ich wielkość – w celu poprawy ich superwizji. W ten sposób organizacje będą promować zdrowie i dobrostan swoich pracowników. To z kolei jest kluczem do zdolności organizacji do zrównoważonego dostarczania najwyższej jakości interwencji dla użytkowników usług.

Niniejszy podręcznik uwzględnia fakt, że wiele organizacji zapewniających interwencje w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia

psychospołecznego i ochrony w sytuacjach kryzysowych boryka się ze znacznymi ograniczeniami zasobów. Z tego powodu IMS zawiera „postęp w kierunku najlepszych praktyk”, aby wskazać minimalny podstawowy poziom superwizji, który wszystkie organizacje, niezależnie od poziomu ich zasobów, powinny zapewnić praktykom i wolontariuszom, jednocześnie pracując nad „złotym standardem” w zakresie superwizji, do którego organizacje mogą dążyć, aby czerpać maksymalne korzyści z superwizji w MHPSS. Obejmuje to indywidualną superwizję w całej organizacji dla praktyków na wszystkich poziomach doświadczenia i stażu pracy.

# Pierwsze kroki

W tym rozdziale opisano zasady skutecznej superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, które można zastosować w różnych sektorach, w tym w sektorze zdrowia, edukacji, żywienia i ochrony.



# W tym rozdziale opisano zasady skutecznej superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, które można zastosować w różnych sektorach, w tym w sektorze zdrowia, edukacji, żywienia i ochrony.

Kluczowe zasady zawarte w tym rozdziale są istotne dla wszystkich organizacji, superwizorów i superwizowanych, którzy planują zaangażować się w superwizję w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.

Ten rozdział zawiera opis podstawowych zasady superwizji wspierającej i przedstawia różne sposoby jej prowadzenia.

Omówiono w nim podstawowe kwestie związane z formatem i treścią sesji superwizji, a na końcu zamieszczono tabelę określającą, w jaki sposób różne obowiązki związane z superwizją powinny być podzielone między organizacje, superwizorów i superwizowanych.

## Najważniejsze informacje z tego rozdziału:

- 1** Superwizja to bezpieczna, wspierająca, poufna i oparta na współpracy relacja między superwizorem i/lub superwizowanymi, w której superwizowani mogą wyrażać swoje trudności, omawiać błędy i być doceniani za swoje sukcesy, otrzymywać konstruktywne informacje zwrotne i wsparcie emocjonalne oraz budować swoje umiejętności techniczne i możliwości.
- 2** Superwizja jest niezbędna dla wszystkich praktyków i wolontariuszy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego na wszystkich etapach ich praktyki.
- 3** Superwizja jest integralnym elementem szkolenia i ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia, że uczestnicy szkolenia posiadają wymagane umiejętności.
- 4** Superwizja może być prowadzona indywidualnie, w grupach, koleżeńsko lub „na żywo”, a każdy z tych rodzajów superwizji może być prowadzony w bezpośrednim kontakcie lub zdalnie.
- 5** Superwizja indywidualna powinna być dostępna dla wszystkich praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, uzupełniona innymi metodami, takimi jak superwizja grupowa lub koleżeńska.
- 6** Zakres i cele superwizji powinny zostać uzgodnione przez superwizora i superwizowanego w umowie o superwizję przed jej rozpoczęciem.
- 7** Superwizja to wspólna odpowiedzialność. Do zadań organizacji należy stworzenie niezbędnych warunków wstępnych umożliwiających przeprowadzenie superwizji, podczas gdy superwizorzy i superwizowani również mają obowiązek przygotowania się i znaczącego zaangażowania w ten proces.

# 1.1 Zdefiniowanie superwizji

Dla celów niniejszego podręcznika superwizję definiuje się jako:

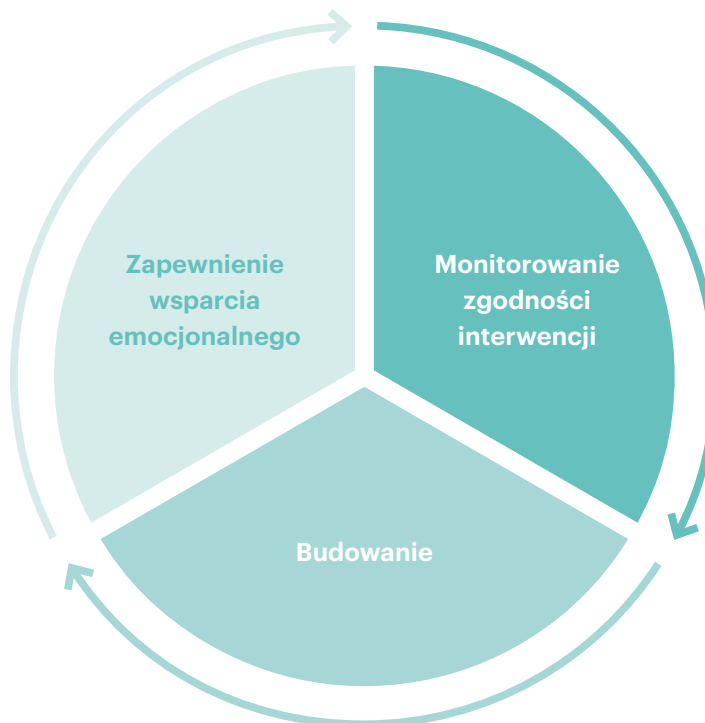
**Superwizja wspierająca:** Bezpieczna, wspierająca, poufna i oparta na współpracy relacja między superwizorem a superwizowanym i/lub superwizowanymi, w której superwizowani mogą wyrażać swoje trudności, omawiać wyzwania i być doceniani za swoje sukcesy, otrzymywać konstruktywne informacje zwrotne i wsparcie emocjonalne oraz budować swoje umiejętności techniczne i możliwości. Superwizja wspierająca to przekrojowy zestaw zasad, które można zastosować do różnych rodzajów superwizji wykorzystywanych w pracy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w różnych sektorach, takich jak podejście kliniczne i techniczne.

Termin „**superwizja wspierająca**” jest używany w całym podręczniku i jest preferowanym podejściem do superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego we wszystkich sektorach. Podejście wspierające to zestaw nadrzędnych zasad, które można zastosować do różnych rodzajów superwizji, w tym podejścia klinicznego lub technicznego. Kluczowe cechy superwizji wspierającej to obecność pozbawionej hierarchii relacji między superwizorem a superwizowanym, która umożliwia wspólne rozwiązywanie problemów i otwartą dyskusję na temat wszystkich kwestii związanych z pracą w celu wspólnego usprawnienia dostarczania świadczeń. Chociaż superwizja nie jest czasem na rozwiązywanie kwestii administracyjnych, istotne może być zbadanie ich wpływu na superwizowanego (patrz rozdział 2.3 w celu dalszej dyskusji

na temat granic między rolami superwizora i przełożonego).

Superwizja wspierająca powinna zapewniać superwizowanym wsparcie emocjonalne, a także funkcjonować jako środek monitorowania obciążenia superwizowanych pracą i zapobiegać ich nadmiernemu obciążeniu. Tam, gdzie superwizorzy są osobami z zewnątrz, powinny istnieć uzgodnione środki komunikacji między superwizorami a działem kadr organizacji (HR), za zgodą superwizowanego, które pozwolą superwizorowi na przekazywanie obaw dotyczących takich kwestii, jak niemożliwe do opanowania obciążenie pracą. Jeśli przełożony jest osobą z wewnątrz organizacji, należy również wyjaśnić superwizowanemu, jakie rodzaje informacji mogą być udostępniane działowi kadr lub kierownictwu. Powinno

## Kluczowe elementy superwizji



to być odzwierciedlone w umowie o superwizję (patrz Załącznik A).

Role w superwizji wspierającej obejmują superwizora i superwizowanego:

**Superwizorzy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego** to osoby, które zapewniają superwizję praktykom w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Rola ta obejmuje kilka różnych funkcji, w tym wsparcie techniczne, monitorowanie zgodności interwencji oraz zachęcanie do rozwoju osobistego i zawodowego, uczenia się i rozwoju. Rola superwizora obejmuje również zapewnienie wsparcia emocjonalnego i zachęcanie superwizowanych do rozpoznawania i radzenia sobie z własnymi reakcjami i stresorami. Rola superwizora powinna być wyraźnie odróżniona od innych ról, takich jak bycie bezpośrednim przełożonym czy przełożonym administracyjnym (więcej

informacji na temat zarządzania podwójnymi rolami znajduje się w rozdziale 2.3), bardziej intensywne wsparcie personelu lub wsparcie w kwestiach osobistych niezwiązanych z pracą danej osoby jako praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.

**Superwizowani w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego** to osoby wykonujące funkcje w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, które otrzymują superwizję. Dostarczanie świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego obejmuje samodzielne programy lub interwencje w ramach podejścia międzysektorowego, zintegrowane na przykład z programami zdrowotnymi, żywieniowymi, ochronnymi lub edukacyjnymi. Superwizowani



## 1.1.1

### 1.1.1. Czym jest superwizja

Superwizja wspierająca pomaga uporządkować proces uczenia się superwizowanych przez dłuższy czas, tak aby mogli oni zastosować wiedzę w praktyce. Podejście to różni się od powszechnej praktyki wdrażania krótkoterminowych szkoleń z ograniczonymi działaniami następczymi. Superwizja powinna być traktowana jako integralny aspekt szkolenia.

W ostatecznym rozrachunku superwizja wspierająca poprawia jakość świadczeń i promuje pewność siebie i kompetencje każdego praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w jego własnym rozwoju zawodowym. W ten sposób superwizja wspierająca może potencjalnie poszerzyć dostęp do zdrowia psychicznego i opieki psychospołecznej poprzez poprawę zdolności lokalnych, niewyspecjalizowanych pracowników do dostarczania świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.<sup>2</sup> Jednak superwizja jest również niezbędna dla praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego pełniących bardziej wyspecjalizowane role.<sup>3</sup>

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) zaleca superwizję wspierającą jako preferowane podejście do przenoszenia zadań, które zostało uznane za wzmacniające systemy opieki zdrowotnej i wyniki.<sup>4</sup> Definiują one superwizję wspierającą jako „proces pomagania pracownikom w ciągłym doskonaleniu ich własnych wyników pracy. Jest on przeprowadzany w sposób pełen szacunku i nieautorytarny, z naciskiem na wykorzystanie wizyt superwizji jako okazji do poprawy wiedzy i umiejętności personelu medycznego”.<sup>5</sup>

Oprócz budowania umiejętności technicznych superwizowanych, superwizja wspierająca ma na celu ochronę i promowanie dobrostanu superwizowanych.

**Rozwija  
umiejętności  
i możliwości  
w czasie**



**Wspiera  
własne zdrowie  
psychiczne  
superwizowanego**

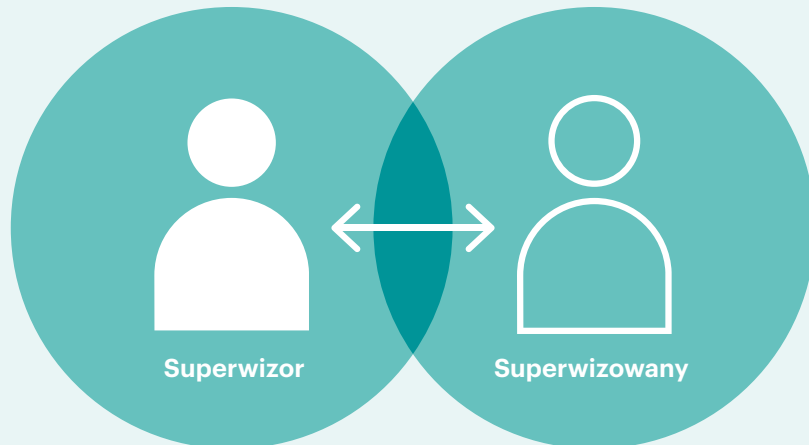


Skuteczny superwizor kieruje refleksją i wspiera niezależne uczenie się i samopoznanie. Superwizja powinna również umożliwić superwizowanym rozpoznawanie i zwalczanie nieobiektywności, stygmatyzacji lub uprzedzeń, które mogą potencjalnie wpływać na pracę praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.<sup>6</sup>

Wsparcie doświadczonego i kompetentnego superwizora powinno ostatecznie pozwolić superwizowanym na rozwój kompetencji zawodowych i rozwój osobisty. Proces superwizji powinien również umożliwiać superwizowanym określenie obszarów, w których brakuje im doświadczenia i które wymagają dalszego rozwoju.<sup>7</sup>

Dowody sugerują, że osoby prowadzące interwencje psychologiczne nie doskonalą swoich umiejętności w oparciu o samo doświadczenie, potrzebują również refleksji, ukierunkowanej informacji zwrotnej i zastosowania tej informacji zwrotnej w praktyce, aby uzyskać wymierne korzyści.<sup>8</sup>

## Czym jest superwizja



- 1** Bezpieczna, wspierająca, poufna i sprzyjająca współpracy przestrzeń
- 2** Miejsce, w którym superwizowani mogą otwarcie omawiać zarówno trudności, jak i sukcesy w swojej roli
- 3** Miejsce, w którym superwizowani otrzymują jasne i konstruktywne informacje zwrotne, które pomagają im budować swoje umiejętności techniczne
- 4** Miejsce, w którym superwizowani otrzymują wsparcie emocjonalne
- 5** Przestrzeń pełna szacunku i współpracy, która umożliwia wspólne rozwiązywanie problemów i wspiera samodzielną naukę
- 6** Miejsce do wzajemnego uczenia się dla superwizowanych i superwizora
- 7** Miejsce, w którym można zidentyfikować i z szacunkiem zakwestionować nieobiektywność lub uprzedzenia
- 8** Odpowiednio wydzielona przestrzeń, w tym świadomość zarówno superwizora, jak i superwizowanego w zakresie ograniczeń poufności (np. w przypadku obaw związanych z ochroną dzieci lub innym ryzykiem wyrządzenia krzywdy sobie lub innym)

## 1.1.2 1.1.2. Czym nie jest superwizja

Ważne jest, aby granice superwizji zostały jasno uzgodnione przez superwizora i superwizowanego przed rozpoczęciem superwizji. Superwizja jest oddzielona od szerszego zakresu organizacyjnego świadczeń opieki nad personelem, zasobów, polityk i procedur. Nie powinna to być jedyna forma opieki personelu dostępna dla superwizowanych i nie powinna zastępować terapii lub innej interwencji psychologicznej. Jeśli superwizowany zmagają się z poważnymi zaburzeniami emocjonalnymi, na przykład doświadcza wtórnego stresu traumatycznego lub wypalenia zawodowego, może być konieczne skierowanie go do wsparcia poza środowiskiem superwizji. Organizacja powinna pokryć koszty z tym związane. Podobnie, superwizowani zmagający się z problemami osobistymi, które nie są związane z ich pracą, powinni zająć się tymi kwestiami za pośrednictwem zewnętrznych usług wsparcia, takich jak doradztwo osobiste lub terapia.

Superwizja wspierająca nie jest przeznaczona do zajmowania się kierowniczymi aspektami pracy. Karty czasu pracy, nieobecności i kwestie związane z organizacją pracy nie powinny wchodzić w zakres spotkań w ramach superwizji.

Superwizorzy powinni jednak podejmować działania w celu zmniejszenia obciążenia pracą i opowiadać się za poprawą warunków pracy, gdy powoduje to niepokój.

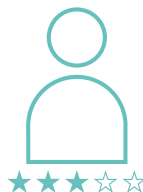
Dodatkowo kierownicy administracyjni mogą stosować wiele z opisanych tutaj metod wsparcia w zakresie superwizji pracowników i wolontariuszy, ponieważ przyczyniają się one do tworzenia wspierającego środowiska pracy.

Superwizja wspierająca nie powinna być relacją hierarchiczną lub „odgórną”. Ma ona mieć charakter dwukierunkowy i opierać się na wzajemnej wymianie i zrozumieniu, że wszystkie strony mają własną wiedzę, którą mogą wnieść do przestrzeni. Chociaż od superwizorów oczekuje się zazwyczaj większego doświadczenia i powinni oni udzielać wskazówek oraz uczyć umiejętności i wiedzy, nie powinni oni przyjmować podejścia wyłącznie instruktorskiego.

Podobnie, superwizja wspierająca nie powinna mieć charakteru karnego. Informacje zwrotne powinny być przekazywane w sposób wrażliwy i konstruktywny, ale bez szukania winnych. Superwizja powinna być przestrzenią, w której superwizowani mogą czuć się swobodnie, omawiając swoje wyzwania bez obawy, że może to negatywnie wpłynąć na nich i ich status zatrudnienia lub wolontariatu. Więcej informacji na temat przekazywania informacji zwrotnych można znaleźć w rozdziale 3.6.



**Nie zastępuje terapii ani interwencji psychologicznej**



**Nie jest oceną wydajności pracy**



**Nie jest relacją hierarchiczną**

## 1.2 Znaczenie superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego

Superwizja jest uznawana na całym świecie za istotny element świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego i jest szczególnie ważna w sytuacjach kryzysowych. Na przykład w krajach o niskim i średnim dochodzie (LMIC) interwencje w zakresie zdrowia psychicznego są często realizowane przy użyciu podejścia „przesuwania zadań” lub „dzielenia zadań”. Dzieje się tak, gdy niezawodowi praktycy są szkoleni w zakresie dostarczania świadczeń i interwencji pod nadzorem bardziej wyspecjalizowanego personelu (np. psychiatrów, psychoterapeutów, pielęgniarek zdrowia psychicznego).<sup>9</sup>

Jednak w wielu przypadkach, jeśli chodzi o rozwój wiedzy i umiejętności, niezawodowi dostawcy świadczeń często otrzymują jedynie krótkotrwałe intensywne szkolenia w zakresie konkretnych interwencji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Może to powodować brak pewności siebie i złe przygotowanie do radzenia sobie z nieoczekiwanymi wyzwaniami i czynnikami kontekstowymi w dostarczaniu świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, a także stwarzać ryzyko nieumyślnego wyrządzenia krzywdy odbiorcy świadczenia.

Może to również dotyczyć bardziej doświadczonych praktyków lub osób z kwalifikacjami edukacyjnymi, ale mniej rozwiniętymi praktycznymi umiejętnościami interwencyjnymi. Praktycy MHPSS są często proszeni o zajmowanie się bardzo złożonymi przypadkami (np. sytuacjami wysokiego ryzyka, nagłymi wypadkami i dylematami etycznymi) przy niewielkich zasobach wspierających ich w tym procesie. Może to negatywnie wpły-

wać na dostarczanie świadczeń i nieumyślnie powodować szkody dla praktyków i odbiorców świadczeń. Z tych powodów **szkoleniom powinien zawsze towarzyszyć superwizja**, aby zapewnić, że superwizowani są praktycznie i emocjonalnie przygotowani do pełnienia swoich ról w sposób pewny i skuteczny.

Napięcie emocjonalne związane z pracą w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego jest również szczególnie intensywne w działaniach humanitarnych. Dostawcy często muszą pracować w bardzo trudnych warunkach z populacjami, które doświadczyły znacznych przeciwności losu i mają złożone potrzeby. Sami praktycy często pochodzą z populacji dotkniętych negatywnymi skutkami. W związku z tym są oni narażeni na zwiększone ryzyko wystąpienia objawów traumy pierwotnej i wtórnej, wypalenia zawodowego i zmęczenia współczuciem. Wszystkie te czynniki mogą przerodzić się w długoterminowe problemy ze zdrowiem fizycznym i psychicznym. Skuteczna superwizja powinna obejmować otwartą dyskusję na ten temat, przy czym superwizor powinien monitorować wczesne oznaki tego ryzyka u superwizowanych i podejmować kroki w celu ich ograniczenia.

Superwizja może potencjalnie przynieść znaczną poprawę satysfakcji z pracy i motywacji pracowników.<sup>10</sup> Superwizja może służyć jako punkt wyjścia do rozpoczęcia dyskusji na temat kwestii organizacyjnych i zapewnić wsparcie w osiągnięciu rozwiązania. To z kolei może **zmniejszyć rotację personelu i przyczynić się do zdrowszej, bardziej odpornej kadry w zakresie MHPSS, co ma kluczowe znaczenie dla wysiłków na rzecz wzmocnienia systemu w sektorze zdrowia i innych sektorach.**



## Ważne informacje

# Praktyka uwzględniająca traumę

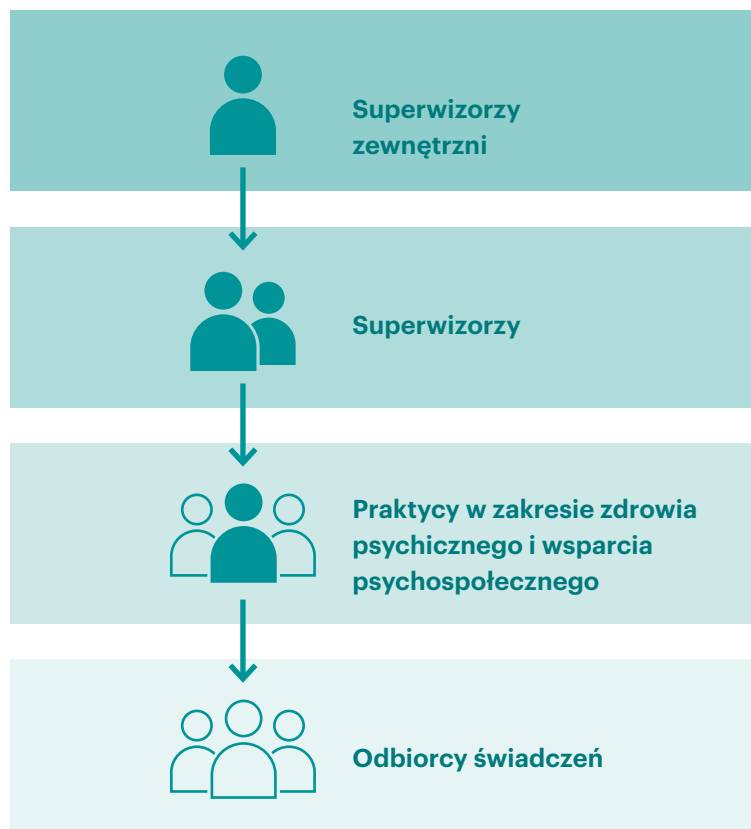
Wszyscy zaangażowani w opracowywanie i dostarczanie świadczeń i wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego powinni przyjąć podejście uwzględniające świadomość traumy w sposobie wykonywania swojej pracy.

Praca uwzględniająca świadomość traumy wymaga zrozumienia, że odbiorcy świadczeń mogli doświadczyć traumy. Praktyka uwzględniająca świadomość traumy wymaga również świadomości faktu, że praktycy w zakresie MHPSS sami mogli doświadczyć traumy.

Wszystkie osoby zaangażowane w pracę w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego powinny być świadome oznak i objawów problemów związanych z traumą. Powinni oni być wyczuleni na pewne sytuacje lub zachowania, które mogą powodować niepokój. Z tego powodu wspierające podejście do superwizji, koncentrujące się na współpracy i wzmocnieniu pozycji superwizowanego, jest kluczowym elementem praktyki uwzględniającej traumę.

# 1.3 Superwizja dla wszystkich

Superwizja na wszystkich poziomach świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego jest zdecydowanie zalecana, w tym dla zespołów multidyscyplinarnych, które integrują aspekty zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w swojej pracy. Nawet specjaliści o wysokich umiejętnościach technicznych mogą skorzystać z możliwości ciągłej refleksji i rozwoju, które wynikają z superwizji. Najlepiej byłoby, gdyby superwizja była dostępna dla wszystkich i wspierana na poziomie organizacyjnym.



## Analiza przypadku

Sofia jest wolontariuszką w lokalnej organizacji. Obecnie studiuje psychologię na uniwersytecie, ale jest dopiero na pierwszym roku. Została przeszkolona jako wolontariuszka w zakresie pierwszej pomocy psychologicznej (PFA) i nauczyła się, jak korzystać z podstawowych umiejętności pomagania osobom dotkniętym sytuacjami kryzysowymi.

Pewnego dnia Sofia włączyła wiadomości i zobaczyła, że w jej lokalnym centrum handlowym doszło do strzelaniny. Natychmiast zadzwoniła do rodziny i przyjaciół, aby sprawdzić, czy nic im nie jest. Kiedy wykonywała telefony, organizacja, dla której jest wolontariuszką, zadzwoniła, aby zapytać, czy byłaby dostępna, aby zapewnić wsparcie psychospołeczne osobom dotkniętym strzelaniną w centrum handlowym. Została poproszona o udanie się do lokalnego oddziału, aby spotkać się z innymi wolontariuszami oraz ich koordynatorem i superwizorem w celu uzyskania dodatkowych informacji.

Kiedy tam dotarła, jej superwizor zaprosił wszystkich wolontariuszy do pokoju. Wszyscy siedzieli w kręgu, co było typowe dla innych sesji superwizji, w których uczestniczyła. Superwizor rozpoczął od wyjaśnienia sytuacji, a następnie dał wolontariuszom szansę powiedzenia, jak się czują w danym momencie. Superwizor powiedział następnie, że bardzo ważne jest, aby wolontariusze czuli się wspierani i wystarczająco stabilni, aby pomagać innym. Wyjaśnił, że to w porządku, jeśli ktoś woli nie zgłaszać się na ochotnika w tej rundzie. Jedna z kobiet, której brat był obecny przy ataku, zaczęła płakać. Powiedziała, że może byłoby lepiej, gdyby nie zgłosiła się na ochotnika. Powiedziała, że przyszła, ponieważ czuła się bezradna i chciała coś zrobić, aby pomóc. Superwizor odpowiedział, że nadal istnieje wiele sposobów, aby pomóc, ale najważniejsze było to, że otrzymała własne wsparcie w tym czasie. Następnie superwizor połączył wolontariusza z jednym ze swoich kolegów.

Superwizor wyjaśnił następnie, że wolontariusze otrzymają jasne instrukcje od koordynatora wolontariatu dotyczące tego, gdzie będą pracować i komu będą pomagać. Superwizor poprosił kogoś o przedstawienie krótkiego opisu pierwszej pomocy psychologicznej w ramach przypomnienia, a następnie zapytał, czy jest coś, co wolontariusze chcieliby przeanalizować przed wyruszeniem w teren.

Następnie superwizor powiedział, że chciałby zaprosić wszystkich następnego dnia na krótką sesję superwizji, aby zobaczyć, jak poszło. Powiedział również, że będzie dostępny pod telefonem, jeśli ktoś będzie potrzebował wsparcia lub jeśli ktoś będzie chciał umówić się na sesję superwizji indywidualnej. Przypomnił wolontariuszom, że reagowanie na sytuacje kryzysowe, takie jak ta, jest bardzo wymagającą pracą. Powiedział również, że jest to bardzo wymagająca praca, która może mieć duży wpływ na osoby dotknięte chorobą. Podkreślił, że bardzo ważne jest,

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

aby wolontariusze dbali o siebie i byli świadomi, że muszą zrobić sobie przerwę.

Sofia czuła się trochę zdenerwowana korzystaniem z pierwszej pomocy psychologicznej, ponieważ była tylko wolontariuszką, ale teraz czuła się bardziej komfortowo. Czuła się pewnie, wiedząc, że może skontaktować się ze swoim superwizorem w celu uzyskania wsparcia i że następnego dnia odbędzie się kolejna sesja superwizji grupowej. Następnie Sofia spotkała się z koordynatorem wolontariatu i otrzymała instrukcje dotyczące swojego zadania.

Następnego dnia, zgodnie z planem, wzięła udział w sesji superwizji grupowej, a następnie w kolejnej pod koniec tygodnia. Do tego czasu wolontariusze pomogli osobom dotkniętym atakiem uzyskać dodatkowe wsparcie i zakończyli swoje zadanie.

W następnym tygodniu wolontariusze ponownie spotkali się ze swoim superwizorem. Podczas tego spotkania opisali swoje doświadczenia. Rozmawiali o tym, co było dla nich wyzwaniem i wspólnie wspominali momenty, w których czuli, że coś zmienili.

Sofia czuła się dumna, że była w stanie pomóc i była wdzięczna, że mogła uczestniczyć w sesjach superwizji. Wiele nauczyła się z doświadczeń innych członków grupy i cieszyła się, że miała okazję podzielić się swoimi. Podobało jej się, że jej superwizor był wspierający i wykorzystywał wiele umiejętności aktywnego słuchania, których nauczyła się podczas szkolenia i zajęć. Czuła, że pomogło jej to zobaczyć, jak wspierać innych, gdy zostanie wezwana do zareagowania na kryzys.



# 1.4 Model szkolenia

Superwizja jest ważna na wszystkich etapach praktyki w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Jest ona jednak szczególnie ważna po szkoleniu w zakresie nowych umiejętności lub interwencjach. Superwizja powinna być uważana za istotny element skutecznego szkolenia. „Model szkolenia”<sup>11</sup> to ramy zapewniające intensywne wsparcie superwizyjne po szkoleniu, umożliwiające superwizowanym utrwalenie wiedzy i umiejętności zdobytych podczas szkolenia.

**Superwizja powinna być uważana za istotny element skutecznego szkolenia. „Model szkolenia” to ramy zapewniające intensywne wsparcie superwizyjne po szkoleniu, umożliwiające superwizowanym utrwalenie wiedzy i umiejętności zdobytych podczas szkolenia.**

Model szkolenia jest specjalnie zaprojektowany do budowania umiejętności niezawodowych praktyków w zakresie przeprowadzania zaawansowanych interwencji psychologicznych w krajach o niskim i średnim dochodzie (LMIC). Obejmuje on szkoleniowców, superwizorów i praktyków współpracujących ze sobą w procesie coachingu i szkolenia, dostarczania interwencji oraz monitorowania i superwizowania sposobu, w jaki ta interwencja jest realizowana.

Model ten wymaga, aby po szkoleniu następowała bezpośrednia superwizja nad praktykami stosującymi nowo wprowadzone umiejętności. IMS rozszerzył ten model o wiele poziomów wsparcia, które mogą być kontynuowane przez cały okres trwania działań w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Zasadniczo model szkolenia zapewnia, że istnieje wiele poziomów superwizji, które są dostępne dla szkoleniowców i superwizorów, a także tych, których szkolą i superwizują. Model ten może być kontynuowany w celu dodawania kolejnych poziomów w zależności od wielkości programu.

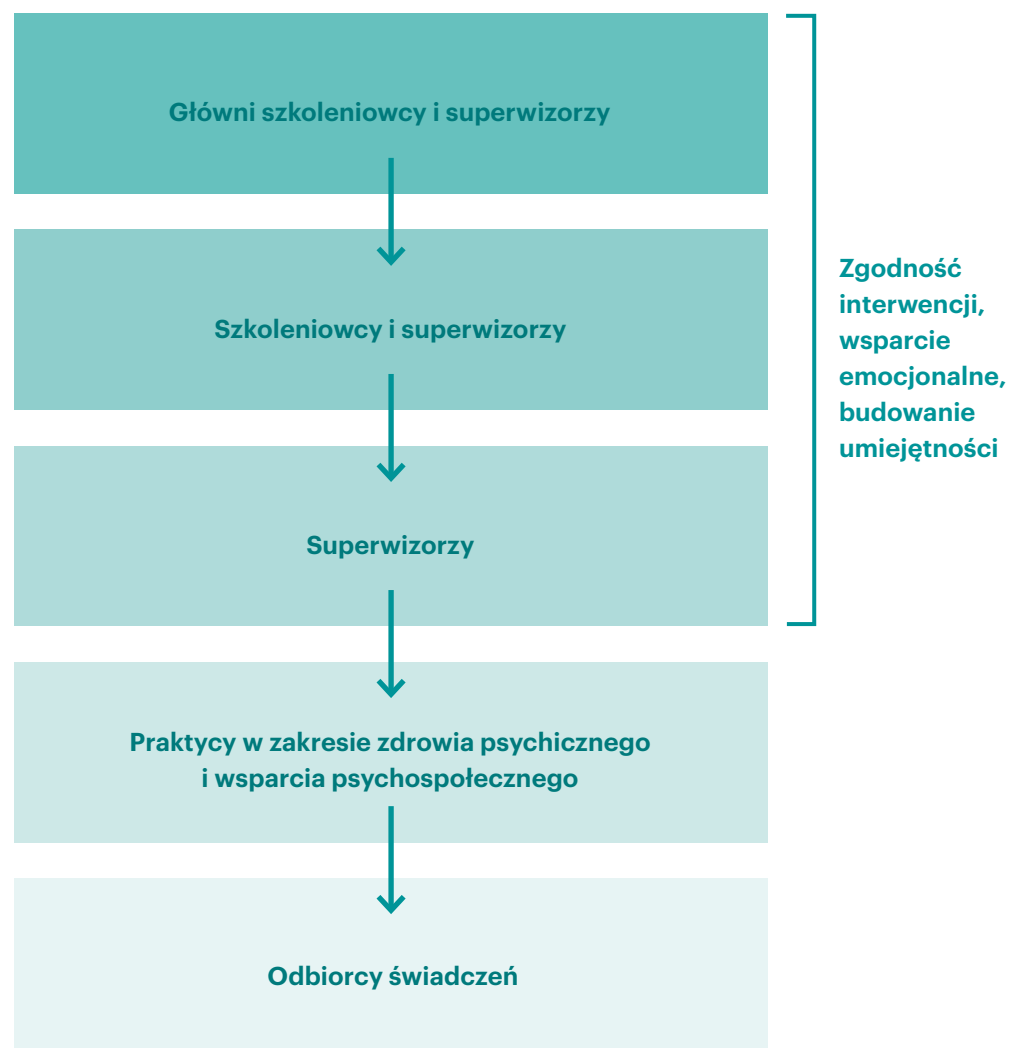
Grafika na następnych stronach przedstawia kilka przykładów strukturyzacji superwizji w systemach organizacyjnych różnej wielkości. Planując struktury superwizji, każda organizacja będzie musiała ocenić swoje istniejące struktury i linie komunikacji, aby określić, w jaki sposób najlepiej je zintegrować. Podstawową zasadą, którą należy wziąć pod uwagę, jest to, że superwizor nie powinien być przypisany do więcej niż 5–6 superwizowanych. Z kolei superwizor powinien mieć również dostęp do własnej superwizji.

Superwizja w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego powinna, w miarę możliwości, obejmować superwizję na żywo (patrz rozdział 1.6.4), aby superwizowani otrzymywali bezpośrednio informacje zwrotne na temat swojej praktyki. Zaleca się również, aby superwizorzy pochodzili z regionu, w którym przeprowadzana

jest interwencja. Zapewnia to znajomość czynników kontekstowych, które mogą mieć wpływ na przeprowadzanie interwencji. Przyczynia się również do trwałości świadczeń i superwizji w dłuższej perspektywie. Jeśli superwizorzy nie pochodzą z regionu, powinni priorytetowo potraktować zapoznanie się z czynnikami kulturowymi i kontekstowymi jako podstawę skutecznej superwizji. Proces superwizji może również funkcjonować jako sposób na identyfikację potencjalnych lokalnych kandydatów na superwizorów.

Model szkolenia włącza superwizorów w cykl uczenia się. Oni z kolei otrzymują stałą superwizję od szkoleniowców-superwizorów nad konkretną interwencją lub zestawem umiejętności oraz nad sposobem prowadzenia superwizji. W niektórych przypadkach, gdy działa model szkolenia szkoleniowców, sami superwizorzy mogą być również szkoleniowcami. Dowody sugerują, że model szkolenia pomaga praktykom MHPSS poczuć się bardziej kompetentnymi i zwiększa ich pewność siebie w stosowaniu nowo nabytych umiejętności.<sup>12</sup>

## Model szkolenia



Zaadaptowane z Murray et al. International Journal of Mental Health Systems 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

## 1.5 Skalowanie struktur superwizji w organizacji

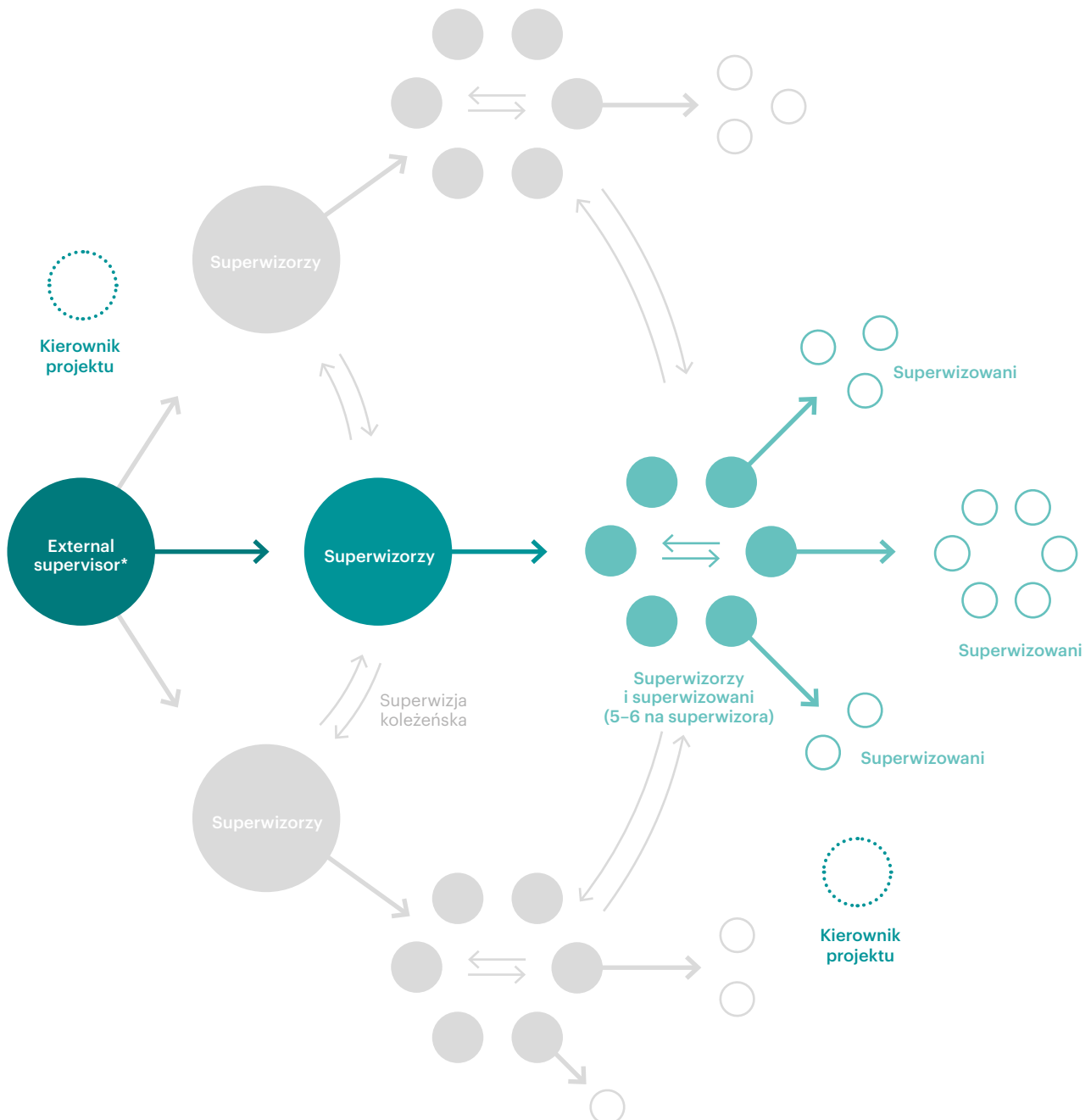
Rozważając struktury superwizji, organizacje mogą mieć na uwadze przedstawiony model, rozszerzając jego rozmiar, aby dopasować go do potrzeb swojej organizacji lub wielkości programu.

W idealnej sytuacji jeden superwizor powinien przypadać na 5–6 superwizowanych. Zgodnie z „superwizją dla wszystkich” i modelem szkolenia (patrz rozdziały 1.3 i 1.4), wszyscy zaangażowani w zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne we wszystkich sektorach sami mieliby dostęp do superwizji, co oznacza, że superwizja jest dostępna dla tych, którzy zapewniają superwizję, nawet dla starszych praktyków. Więcej informacji na temat różnych dostępnych rodzajów superwizji znajduje się w rozdziale 1.6.

Kierownicy projektów są zaangażowani i ściśle współpracują, aby zapewnić, że struktury superwizji są na miejscu i są oni w bezpośrednim kontakcie z superwizorami w zakresie potrzeb programowych i pracowniczych. Zapewniają również wsparcie kierownicze i administracyjne dla superwizowanych na wszystkich poziomach.

Superwizorzy zewnętrzni mogą być całkowicie spoza organizacji. Inne przykłady mogą obejmować osoby na poziomie regionalnym lub globalnym organizacji lub w biurze koordynacyjnym dla osób pracujących za pośrednictwem partnerów wykonawczych.

## Przykład struktury superwizji



### Legenda:

- ➔ Superwizja może być indywidualna, grupowa lub na żywo.
- ↔ Superwizja koleżeńska odbywa się między superwizowanymi na dowolnym etapie.

- ⦿ Kierownicy projektów współpracują z kierownictwem organizacji, aby zapewnić istnienie struktur superwizji i bezpośrednio komunikują się z superwizorami i superwizowanymi w kwestiach programowych i administracyjnych.

\*Superwizor zewnętrzny również otrzymuje superwizję.

# 1.6 Różne rodzaje superwizji

Superwizja może być prowadzona na kilka różnych sposobów, osobiście lub zdalnie. W tym rozdziale omówiono opcje obejmujące:

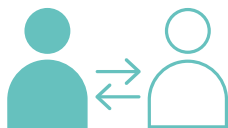
- **superwizję indywidualną,**
- **superwizję grupową,**
- **superwizję koleżeńską,**
- **superwizję na żywo.**

Wszystkie te opcje mogą być oferowane bezpośrednio lub zdalnie. W tym rozdziale przedstawiono również szczegółowe rozważania dotyczące każdego z tych sposobów świadczenia. Doświadczenia superwizorów i superwizowanych w zakresie

zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego<sup>5</sup> sugerują, że indywidualna bezpośrednia superwizja jest preferowanym formatem dla praktyków MHPSS. Jednak ograniczenia zasobów, trudności w dostępie i brak bezpieczeństwa mogą czasami utrudniać osiągnięcie tego celu w praktyce. Wydaje się, że zdalne metody dostarczania świadczeń będą coraz bardziej potrzebne. Na przykład czynniki takie jak ograniczenia w podróżowaniu lub zagrożenia bezpieczeństwa mogą wymagać większego polegania na platformach cyfrowych w zakresie superwizji.

## 1.6.1

### Superwizja indywidualna



Superwizja indywidualna to indywidualne spotkanie superwizora z superwizowanym. Sesje superwizji trwają zazwyczaj około godziny, choć należy zachować pewną elastyczność w zależności od programu sesji (patrz rozdział 1.8 zawierający wskazówki dotyczące regularności sesji). Niektóre organizacje zapewniają superwizję w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego wyłącznie w tym formacie. Inne zapewniają indywidualną superwizję tylko na wczesnych etapach rozwoju umiejętności praktyka, podczas gdy jeszcze inne zapewniają superwizję grupową i indywidualną jednocześnie.<sup>13</sup>

Sesja superwizji może rozpocząć się od wspólnego stworzenia przez superwizora i superwizowanego agendy tego, co powinno zostać omówione. Superwizja może zakończyć się odprawą superwizowanego przez superwizora, pytaniem o to, co superwizowany uznał za przydatne podczas superwizji, w czym chciałby uzyskać więcej wsparcia i omówieniem wszelkich działań, które należy wykonać przed następną sesją.<sup>14</sup>

Struktura sesji superwizji indywidualnej może się różnić w zależności od kontekstu i okoliczności. Na przykład sesja koncentrująca się na trudnym przypadku lub sytuacji kryzysowej może skupiać się na szczegółowym omówieniu tego



## Informacje praktyczne

# Przykładowy program sesji superwizji indywidualnej:

- ✓ Nieformalne wprowadzenie
- ✓ Przegląd kwestii wynikających z poprzedniej sesji superwizji
- ✓ Refleksja nad postępami poczynionymi od poprzedniej sesji
- ✓ Pilne kwestie związane z odbiorcami świadczeń (np. wysokie ryzyko lub obawy związane z bezpieczeństwem)
- ✓ Prezentacja przypadku lub odgrywanie ról
- ✓ Refleksja na temat dbania o siebie
- ✓ Podsumowanie, informacje zwrotne i zakończenie

**Uwaga:** Opis umiejętności superwizora i superwizowanego, które wspierają najlepsze praktyki w superwizji, znajduje się w rozdziałach 3 i 4.

przypadku i jego wpływu na superwizowanego. Z drugiej strony regularna superwizja, gdy superwizowani nie doświadczają szczególnych trudności, może obejmować bardziej ogólne omawianie przypadków, przegląd ich praktyki w stosowaniu określonych umiejętności oraz refleksję nad wszelkimi potrzebami rozwoju osobistego lub zawodowego. Kluczową zaletą superwizji indywidualnej jest to, że zapewnia ona wyższy stopień poufności niż w przypadku superwizji grupowej. Potencjalnie

zachęca to superwizowanych do ujawnienia trudności lub wrażliwych kwestii i zapewnia lepszą ochronę poufności odbiorców świadczeń. Superwizowani mogą również bardziej szczegółowo omawiać swoją pracę i doświadczenia, ponieważ czas superwizji nie jest dzielony z koleżankami i kolegami. Główną wadą superwizji indywidualnej jest to, że wymaga ona większej ilości zasobów, ponieważ polega na tym, że superwizor ma czas i miejsce w swoim harmonogramie, aby spotkać się z każdym superwizowanym indywidualnie. Ten format może nie zawsze być wykonalny dla organizacji o ograniczonych zasobach.

## 1.6.2

### Superwizja grupowa



Superwizja grupowa odbywa się pomiędzy superwizorem a dwoma lub więcej superwizowanymi. Może obejmować różne działania w zależności od składu grupy, takie jak odgrywanie ról, prezentacje przypadków, działania związane z rozwojem umiejętności, refleksja i samoopieka lub bardziej nieformalne dyskusje prowadzone przez superwizora.

Superwizja grupowa ma kilka zalet. Połączenie różnych perspektyw i środowisk może stymulować większą wnikliwość i kreatywność, niż można by osiągnąć w trybie indywidualnym. Może to pomóc w ustanowieniu nieformalnego wsparcia koleżeńskiego i promowaniu spójności wśród superwizowanych. Superwizowani mogą czuć się bardziej komfortowo, dzieląc się swoimi doświadczeniami i wyzwaniami, jeśli usłyszą, że inni członkowie grupy stoją przed podobnymi wyzwaniami. Sprzyja to również poczuciu wspólnoty i może zmniejszyć poczucie izolacji wśród członków grupy. Ponadto wiele można się nauczyć ze wspólnych doświadczeń, a praca w grupie pozwala uczestnikom na wspólne rozwiązywanie problemów, gdy pojawią się wyzwania. Jest to opłacalne rozwiązanie, gdy zasoby

są ograniczone<sup>15</sup>, ponieważ pozwala superwizorom spotykać się z więcej niż jednym superwizowanym w jednym czasie. Superwizja grupowa może być również przydatnym formatem, gdy superwizorzy nie pochodzą z tego samego kręgu kulturowego co superwizowani. Jeśli superwizowani pochodzą z tego samego kręgu kulturowego, przebywanie w grupie umożliwia im przeprowadzenie burzy mózgów na temat istotnych kwestii kulturowych.

Jednak superwizja grupowa może być mniej osobistym formatem niż superwizja indywidualna<sup>16</sup> i może przynieść odrębne wyzwania związane z poufnością, ponieważ nie ma gwarancji, że wszyscy członkowie grupy zachowają poufność. Czasami mogą pojawić się wyzwania związane z zapewnieniem, że treść spotkania superwizji jest odpowiednia dla wszystkich członków. Trudna dynamika może również wystąpić podczas pracy w grupie, co może być wyzwaniem dla superwizora i przeszkodą w nauce dla superwizowanych. Jednak grupa może rosnąć i rozwijać się nawet w takich okolicznościach, jeśli dynamika ta jest odpowiednio rozpoznana i dobrze zarządzana przez wykwalifikowanego superwizora.



## Informacje praktyczne

# Przykładowy program sesji superwizji grupowej:

- ✓ Wprowadzenie (np. uczestnicy po kolei opisują swój dzień w dwóch słowach)
- ✓ Zaprosz grupę do podsumowania uzgodnionych zasad i oczekiwań
- ✓ Przegląd kwestii wynikających z poprzedniej sesji superwizji
- ✓ Pilne kwestie związane z odbiorcami świadczeń (np. wysokie ryzyko lub obawy związane z bezpieczeństwem)
- ✓ Odgrywanie ról
- ✓ Refleksja na temat dbania o siebie
- ✓ Podsumowanie, informacje zwrotne i zakończenie

**Uwaga:** Opis umiejętności superwizora i superwizowanego, które wspierają najlepsze praktyki w superwizji, znajduje się w rozdziałach 3 i 4.



## Analiza przypadku

Nour jest opiekunką społeczną zajmującą się przemocą ze względu na płeć w dużej międzynarodowej organizacji. Pracuje w organizacji od roku i niedawno rozpoczęła pracę z mobilną jednostką zajmującą się przemocą ze względu na płeć na obszarze wiejskim. Jest tam wielu ludzi, którzy zostali przesiedleni i są ciągle przenoszeni. Współpracuje z zespołem innych dostawców świadczeń, w tym z osobami zajmującymi się pomocą społeczną i mobilizacją społeczności. Jest tam również specjalista techniczny i opiekun, którzy przyjeżdżają raz w tygodniu. Większość działań ma na celu podniesienie świadomości społeczności na temat przemocy ze względu na płeć i budowanie zdolności do reagowania na problemy, z którymi borykają się ludzie.

Rolą Nour jest dostarczanie informacji na temat przemocy ze względu na płeć i jej konsekwencji. Pracuje z tymi, którzy potrzebują dodatkowego wsparcia, aby mogli zostać skierowani za pośrednictwem bezpiecznych ścieżek. Nour prowadzi sesje informacyjne w ramach swojej roli w bezpiecznych przestrzeniach dla kobiet i dziewcząt. Zauważyła, że kobiety i dziewczęta często przychodzą i opowiadają jej o sytuacjach, które przytrafiły im się w ich społecznościach. Ostatnio Nour coraz trudniej jest oddzielić się od tych historii. Czuje, że kobiety i dziewczęta ufają jej i chcą się przed nią otworzyć, ale nie zawsze ma czas, aby poświęcić każdej z nich całą swoją uwagę. Nie czuje również, że ma wystarczające przeszkolenie, aby wspierać je poza wykorzystaniem podstawowych umiejętności psychospołecznych.

Nour uczestniczy w cotygodniowych sesjach superwizji z innymi pracownikami zajmującymi się sprawami przemocy ze względu na płeć. Członkowie grupy zmieniają się co tydzień, ponieważ pracownicy organizacji mają różne godziny, w których przyjeżdżają do jednostki mobilnej i kiedy pracują w ośrodkach stacjonarnych. Nour dogaduje się ze wszystkimi swoimi współpracownikami, ale czasami czuje się niekomfortowo, przekazując im zbyt wiele informacji, ponieważ nie znają się zbyt dobrze. Martwi się, że jeśli powie o swoich obawach, mogą pomyśleć, że źle wykonuje swoją pracę.

Podczas cotygodniowej sesji, jedna z opiekunek społecznych, która była na miejscu przez ostatnie kilka tygodni, powiedziała, że doświadcza podobnego problemu jak Nour. Opiekunka społeczna powiedziała, że kobiety z jej grup informacyjnych często przychodziły do niej z nadzieją, że wysłucha ich historii i im pomoże. Opisała, że czuła presję, ponieważ wiedziała, że nawet jeśli mogła je skierować gdzieś dalej, często nie szukały one pomocy poza jednostką mobilną, ponieważ wstydziły się swoich doświadczeń. To sprawiło, że poczuła się jeszcze bardziej obciążona.

Superwizor odniósł się do tego, czym podzieliła się koleżanka i uznał jej uczucia. Zapytała, czy ktoś inny kiedykolwiek czuł się w ten sposób. Nour podniosła rękę i przyznała, że miała podobne myśli, czując, że nie ma wystarczającego przeszkolenia, aby radzić sobie z sytuacjami pojawiającymi

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

się na co dzień. Kilka innych osób w grupie skinęło głowami, a superwizor przyznał, że było to powszechne wyzwanie w grupie. Następnie superwizor zapytał grupę, jakie jest ich zdaniem najlepsze rozwiązanie. Prawie wszyscy stwierdzili, że chcieliby więcej szkoleń w zakresie udzielania wsparcia psychospołecznego. Ponieważ na miejscu nie było nikogo, kto mógłby zaoferować społeczności indywidualne lub grupowe wsparcie, czuli, że potrzebują więcej umiejętności, aby poradzić sobie z zaistniałymi sytuacjami. Zasugerowali również rozszerzenie mobilnej jednostki o praktyków MHPSS, ponieważ kobiety i dziewczęta często czuły się niekomfortowo szukając świadczeń poza jednostką.

Następnie ich superwizor zachęcił do dyskusję na temat tego, jakiego rodzaju umiejętności byłyby dla nich najbardziej pomocne. Rozmawiali również o ograniczeniach swoich ról i o tym, jak radzić sobie z poczuciem, że dostarczane świadczenia nigdy nie są wystarczające. Sesja zakończyła się uzgodnieniem, że następna sesja rozpocznie się od pogłębienia wiedzy na temat umiejętności psychospołecznych i ich własnego dobrostanu jako opiekunów społecznych.

### 1.6.3

## Superwizja koleżeńska



Superwizja koleżeńska to superwizja, w której dwóch lub więcej kolegów po fachu spotyka się, aby wspierać się nawzajem we wzajemnym szkoleniu lub uczeniu się. Superwizja koleżeńska nie jest kierowana ani ułatwana przez superwizora. Członkowie grupy koleżeńskiej omawiają przypadki, narzędzia, techniki lub inne powiązane obszary zainteresowań. Takie podejście pozwala na współpracę i wzajemne uczenie się bez różnicy sił w tradycyjnych układach między superwizorem a superwizowanym<sup>17</sup>. Superwizja koleżeńska może być szczególnie przydatnym rozwiązaniem

dla utrzymania stałego wsparcia dla bardziej wykwalifikowanych praktyków zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (MHPSS). Superwizja koleżeńska może być jednak przydatna dla specjalistów na wszystkich poziomach umiejętności. Zaleca się, aby w mniej doświadczonej grupie superwizji koleżeńskiej bardziej doświadczony superwizor przyjął rolę moderatora. Rola moderatora polega na tym, że superwizor jest dostępny dla superwizowanych, z którymi mogą się konsultować doraźnie, gdy potrzebują dodatkowych wskazówek lub informacji.



## Analiza przypadku

Amit jest animatorem Przestrzeni Przyjaznej Dziecku (CFS) w obozie dla przesiedleńców wewnętrznych. Pełni tę funkcję od kilku miesięcy i uważa, że praca ta jest zarówno przyjemna, jak i niezwykle wymagająca. Niektóre dzieci, z którymi pracuje, były świadkami rzeczy, których żadne dziecko nie powinno nigdy zobaczyć, a inne widziały tak niewiele. Amitowi trudno jest czuć się tak bezsilnym. Amit nie ma pojęcia, czy inni animatorzy zmagają się z tym samym, co on. Czasami, gdy kończy dzień pracy, czuje się bardzo wyczerpany emocjonalnie i nie wie, z kim o tym porozmawiać. Po pracy często kładzie się spać, aby nie musieć o tym myśleć.

Jego organizacja właśnie zatrudniła superwizora, co bardzo go cieszy. Jest trochę zaniepokojony, że nie będzie miał zbyt wiele czasu z superwizorem. Organizacja miała fundusze na zatrudnienie tylko jednej osoby, a w organizacji jest wielu innych animatorów i pracowników w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Był zaskoczony, gdy został zaproszony na sesję superwizji w grupie z nowym superwizorem. W sesji uczestniczyło kilku innych animatorów, z którymi pracował bezpośrednio i których widział w obozie.

Sesja przebiegła dobrze, ale powiedziano im, że z powodu braku środków będą mogli spotykać się tylko raz w miesiącu. Superwizor poprosił grupę o rozważenie ustanowienia superwizji koleżeńskej między sobą, aby mogli spotykać się bardziej regularnie. Wyjaśniła, że nie będzie obecna podczas sesji, ale animatorzy sami poprowadzą grupę.

Wszyscy zgodzili się, że bardzo dobrze było móc porozmawiać o swoich doświadczeniach i że chcieliby kontynuować spotkania. Animatorzy zgodzili się spotkać w kolejnym tygodniu. Superwizorka powiedziała im, że zajrzy do grupy, aby sprawdzić, jak przebiega superwizja koleżeńska. Powiedziała również, że będzie dostępna, jeśli będą mieli pytania lub wątpliwości, i oczywiście, jeśli pojawi się sytuacja, która narazi kogokolwiek na niebezpieczeństwo.

W następnym tygodniu 17 animatorów spotkało się w miejscu przeznaczonym dla pracowników obozu. Usiedli i zgodnie z sugestią superwizorki omówili zasady grupy i oczekiwania wobec siebie. Zdecydowali, że podzielą się na dwie mniejsze grupy i będą spotykać się raz na dwa tygodnie. Postanowili, że wszyscy będą na zmianę przygotowywać się do sesji i że mogą uczyć się nawzajem nowych rzeczy, wykonywać ćwiczenia refleksyjne, czynności związane z dbaniem o siebie lub po prostu rozmawiać o tym, z czym mają do czynienia. Resztę czasu spędzili rozmawiając ze sobą i wymieniając się numerami telefonów.

Amit był naprawdę szczęśliwy, że udało mu się nawiązać kontakt z innymi animatorami. Pomogło mu to poczuć, że nie jest sam w odczuwaniu skutków tak wymagającej pracy. Pomyślał też, że to miłe, że grupa składa się tylko z nich i wydaje się, że ludzie czują się dość swobodnie i są ze sobą otwarci. Przed wyjazdem uzgodnili, że wszystko, o czym

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

rozmawiali w grupie, pozostanie w grupie, chyba że ma to wpływ na czyjeś bezpieczeństwo. Amit z niecierpliwością czekał na kolejną sesję superwizji koleżeńskej za dwa tygodnie oraz na kolejną comiesięczną sesję superwizji grupowej.

### 1.6.4

## Superwizja na żywo



Superwizja na żywo (czasami określana również jako „bezpośrednia”, „w miejscu pracy” lub „in vivo”) to proces bezpośredniej obserwacji przez superwizora superwizowanego realizującego usługi w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Pozwala to superwizorom na przekazywanie konkretnych informacji zwrotnych swoim superwizowanym w oparciu o to, co widzą w interakcjach między praktykiem w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego a odbiorcą świadczeń. Następnie mogą zidentyfikować obszary wymagające rozwoju i wzmocnić najlepsze praktyki.

Ten rodzaj superwizji jest powszechnie uznawany za ważne działanie zapewniające jakość dostarczania świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Jak opisano w rozdziale 1.4, ten rodzaj superwizji jest szczególnie przydatny do wspierania uczestników w stosowaniu nowo nabytych umiejętności po szkoleniu. Jednak, zgodnie z podejściem wspierającym, ważne jest, aby tego rodzaju superwizja odbywała się w sposób zachęcający i pozytywny. Nie powinna skupiać się na szukaniu winnych ani karaniu. Informacje zwrotne z obserwacji na żywo powinny podkreślać zarówno to, co się sprawdziło, jak i obszary, które można

wzmocnić, używając konkretnych przykładów. Przykładowy formularz obserwacji w ramach superwizji na żywo można znaleźć w Załączniku B.

Superwizja na żywo może odbywać się z fizyczną obecnością superwizora podczas sesji lub poprzez nagranie sesji do późniejszego przeglądu przez superwizora. Superwizor może wykorzystać te nagrania, za zgodą wszystkich stron, do prowadzenia dyskusji podczas sesji superwizji w grupie. Należy ściśle przestrzegać środków ochrony danych przy ich udostępnianiu, przechowywaniu i usuwaniu nagrań. Superwizorzy, superwizowani i odbiorcy świadczeń powinni w pełni wyrazić zgodę na nagrywanie sesji z pełnym zrozumieniem potencjalnego ryzyka związanego z naruszeniem danych.

Jeśli superwizja odbywa się na żywo, a superwizor jest fizycznie obecny w pokoju z odbiorcą świadczeń, zgoda powinna zostać uzyskana przed sesją i potwierdzona przed jej rozpoczęciem. Istotne jest, aby superwizor najpierw przygotował odbiorcę świadczeń do udziału superwizora w sesji. Superwizowany powinien przedstawić superwizora na początku sesji i wyjaśnić, że superwizor jest po to, aby przekazywać superwizowanemu informacje zwrotne, a nie go monitorować. Szczególnie w przypadku sesji wrażliwych,

superwizor powinien wyjaśnić odbiorcy świadczeń, że informacje przekazywane podczas sesji są poufne. Odbiorca świadczeń powinien również wiedzieć, że może poprosić superwizora o opuszczenie sesji w dowolnym momencie, jeśli poczuje się niekomfortowo.

Podczas sesji superwizji na żywo superwizor powinien również dołożyć wszelkich starań, aby nie rozpraszać ani w inny sposób nie wpływać na sojusz terapeutyczny między odbiorcą świadczeń a superwizowanym. Pomocne może być, aby superwizor siedział w pewnej odległości od uczestników i upewnił się, że odbiorca świadczeń czuje się komfortowo w miejscu, w którym siedzi w pokoju. W niektórych sytuacjach odbiorca świadczeń może preferować, aby superwizor

był bardziej zintegrowany z sesją. Na przykład, w grupie, w której uczestnicy siedzą w kręgu, odbiorcy świadczeń mogą preferować, aby superwizor również siedział w kręgu. W innych sytuacjach odbiorca świadczeń może preferować, aby superwizor siedział z boku lub unikał siedzenia bezpośrednio za odbiorcą świadczeń. Czasami podczas superwizji na żywo superwizor modeluje aspekt najlepszej praktyki, demonstrując działanie, podczas gdy superwizowany obserwuje. W takich przypadkach superwizowany powinien postępować zgodnie ze wskazówkami opisanymi powyżej, aby uniknąć zakłócania sesji lub sojuszu terapeutycznego. Należy zachować szczególną ostrożność, jeśli w sesjach superwizji na żywo uczestniczą tłumacze. (Patrz rozdział 1.10 w sprawie informacji na ten temat).



### Ważne informacje

## Korzyści z superwizji na żywo

### Superwizja na żywo umożliwia:

- monitorowanie jakości świadczonej opieki;
- zapewnienie prawidłowego wdrożenia protokołów i wytycznych terapeutycznych organizacji;
- obserwację postaw superwizowanych i techniczną realizację działań lub interwencji;
- pokazanie umiejętności i działań mających na celu naukę superwizowanych;
- ciągłe monitorowanie postępów superwizowanego.



## Informacje praktyczne

# Przykładowy dialog wprowadzający superwizora do sesji superwizji na żywo

### Przed sesją

Superwizowany powinien zawsze wcześniej potwierdzić z odbiorcą świadczeń, że nie ma on nic przeciwko temu, aby superwizor dołączył do sesji, chyba że jest to sytuacja awaryjna, w której należy podjąć natychmiastowe działania.

Na przykład, ktoś może potrzebować natychmiastowej pomocy medycznej lub stanowić zagrożenie dla siebie lub innych i nie jest w stanie wyrazić zgody. W przypadku, gdy odbiorcą świadczeń jest dziecko, zgoda powinna zostać udzielona przez jego opiekuna i zaakceptowana przez dziecko. Ważne jest, aby mieć świadomość, że nawet za zgodą rodziców dziecko może nie czuć się komfortowo z dynamiką obecności dodatkowych dorosłych w pokoju. Dlatego ważne jest, aby jasno wyjaśnić, dlaczego superwizor tam jest, w języku zrozumiałym dla dzieci. Pomocne może być włączenie superwizora w ćwiczenie przełamujące lody, takie jak rysowanie lub rzucanie piłką.

### Na początku sesji

**Superwizowany:** „Być może pamiętasz, że ostatnim razem, gdy się spotkaliśmy, powiedziałem(-am) Ci, że mój superwizor dołączy do naszej sesji. Chciałby(Chciałaby) do nas dołączyć, aby mógł(mogła) przekazać mi informacje zwrotne na temat mojej pracy. Zachowa wszystko o czym rozmawiamy w tajemnicy, tak jak Ty i ja, z wyjątkiem sytuacji, o których rozmawialiśmy wcześniej, takich jak ryzyko wyrządzenia krzywdy Tobie lub innym. Czy byłoby w porządku, gdybym zaprosił(zaprosiła) go do nas?”

*(Poczekaj na zgodę)*

*Ciąg dalszy na następnej stronie*



## Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

**Supervisor:** „Bardzo dziękuję za umożliwienie mi dołączenia do sesji. Jak [imię i nazwisko praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego] prawdopodobnie ci powiedział, jestem tutaj, aby jego/ją obserwować, aby móc przekazać jemu/jej informacje zwrotne na temat jego/jej pracy. Czasami możesz zauważyć, że robię notatki. Nie będę pisał żadnych osobistych informacji o Tobie lub Twojej sytuacji. Będę odnotowywać rzeczy, które [imię i nazwisko praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego] robi dobrze podczas sesji oraz pomysły na to, jak można je poprawić. Jest to normalna część naszego rozwoju zawodowego w organizacji. Czy masz jakieś pytania? Czy mogę zostać?”

*(Poczekaj na zgodę)*

**Supervisor:** „Usiądę tutaj podczas sesji, chyba że wolisz, abym usiadł(-a) gdzie indziej. Jeśli czujesz się niekomfortowo, możesz w każdej chwili poprosić, abym wyszedł(wyszła). Czy to w porządku?”

*(Poczekaj na zgodę)*



## Analiza przypadku

Nina jest pracownikiem PSS w małej organizacji pozarządowej. Wraz z innym facylitatorem organizuje cotygodniowe grupowe sesje psychospołeczne z kobietami uchodźczyniami, które straciły bliskich podczas wojny. W ramach superwizji prowadzonej przez organizację pozarządową Nina poddawana była superwizji indywidualnej, a teraz ma rozpocząć superwizję na żywo. Nina pracowała dla kilku innych organizacji i jest to pierwszy raz, kiedy miała superwizję na żywo w ramach swojej pracy. Sesje mają rozpocząć się za tydzień. Czuje się bardzo zdenerwowana, gdy jej superwizor przychodzi na sesje grupowe. Boi się, że nie będzie dobrym facylitatorem, gdy wie, że jest obserwowana.

Nina decyduje, że powinna porozmawiać o swoich obawach z superwizorem. Podczas kolejnej indywidualnej sesji Nina wspomina o swoich obawach. Jej superwizor wysłuchuje jej i uspokaja jej uczucia, co pomaga Ninie czuć się bardziej komfortowo. Jej superwizor powiedział jej, że całkowicie ją rozumie i podzielił się przykładem ze swojego doświadczenia, jak podczas szkolenia na psychologa musiał nagrywać swoje sesje z odbiorcami świadczeń i jak tego nienawidził! Powiedział również, że była to jedna z najbardziej przydatnych rzeczy w jego rozwoju jako psychologa, ponieważ pomogła mu stać się bardziej świadomym swoich mocnych stron i obszarów, w których mógłby skorzystać z większego wsparcia.

Następnie jej superwizor opowiedział jej, jak będzie wyglądała sesja. Przypomnił jej, że nawet jeśli wszyscy odbiorcy świadczeń zgodzili się na obecność superwizora, gdy po raz pierwszy dołączyli do programu, nadal mogą wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie. Powiedział, że mogą nie czuć się komfortowo mówiąc o tym przy nim, więc jeśli powiedzieli Ninie, powinna czuć się komfortowo, informując go o tym. Jej superwizor powiedział jej również, że wyjaśni grupie, dlaczego tam jest (patrz ramka powyżej, jak wprowadzić sesję superwizji na żywo). Wyjaśnił, że będzie tam, aby obserwować Ninę, a nie ich, i że będzie robił notatki. Powiedział Ninie, że używa formularza, który zawiera różne pola, takie przykłady dobrych działań i działań nieskutecznych, aby pomóc mu uporządkować informacje zwrotne (patrz przykład w Załączniku B). Wyjaśnił, że spotka się z Niną po sesji grupowej i porozmawiają o tym, jak poszło z obu perspektyw. Zapewnił Ninę, że wszystkie informacje są poufne i zostaną wykorzystane wyłącznie do rozwoju Niny jako facylitatora PSS.

W dniu sesji superwizji na żywo Nina nadal była zdenerwowana, ale czuła się bardziej komfortowo, ponieważ wiedziała, czego się spodziewać. Weszła do pokoju jako pierwsza i poinformowała swoją grupę, że jej superwizor wkrótce do nich dołączy i dlaczego. Zapytała, czy ktoś ma jakieś zastrzeżenia, ale wszyscy odpowiedzieli, że nie mają zastrzeżeń. Członkowie grupy siedzieli w kręgu. Zapytała, gdzie chcą, aby siedział superwizor – w kręgu czy poza nim – i wszyscy entuzjastycznie zgodzili się, że powinien być częścią grupy.

*Ciąg dalszy na następnej stronie*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

Jej superwizor wszedł do pokoju i przywitał się ze wszystkimi. Był bardzo przyjazny i ciepły, a Nina czuła, że grupa czuje się komfortowo w jego obecności. Wyjaśnił wszystko, co robi i dlaczego to robi. Wyjaśnił, że jeśli w którymkolwiek momencie nie będą czuli się komfortowo z jego towarzystwie, wyjdzie.

Podczas sesji superwizor Niny milczał i nie uczestniczył w ćwiczeniach, ale jego język ciała był otwarty i dawał niewerbalne wskazówki, takie jak od czasu do czasu kiwanie głową. Robił notatki, ale patrzył zbyt długo na kartkę. Nina po chwili zapomniała, że on tam był. Kiedy grupa wykonała swoją końcową aktywność opartą na ruchu, zaprosili go do przyłączenia się, co też uczynił.

Po sesji Nina i jej superwizor zrobili sobie krótką przerwę, a następnie spotkali się razem. Jej superwizor zapytał ją, co jej zdaniem sprawdziło się podczas sesji. Przyjął do wiadomości jej słowa i podzielił się konkretnymi przykładami rzeczy, które jego zdaniem sprawdziły się podczas sesji. Nina zauważyła, że zwrócił uwagę na rzeczy, których ona sama nigdy by nie zauważyła, częściowo dlatego, że była tak zajęta prowadzeniem sesji.

Następnie jej superwizor zapytał ją, czy jest coś, co chciałaby zrobić inaczej lub czego nie jest pewna. Omówili następujące kwestie. Jej superwizor był bardzo zachęcający i otwarty na rozmowę o rzeczach, które Nina uważała za trudne. Jednym z przykładów była sytuacja, w której jeden z członków grupy przekrzykiwał innych. Innym przykładem była sytuacja, w której inna młoda osoba rozplakała się i nie była pewna, jak poradzić sobie z sytuacją. Jej superwizor zwrócił uwagę na to, co zrobiła, aby poradzić sobie z sytuacją i jak zareagowali na nią inni członkowie grupy. Zdała sobie sprawę, że w rzeczywistości lepiej rozumiała, jak zarządzać sprawami, niż myślała. Jej superwizor również znormalizował sytuację, mówiąc, że odbiorcy świadczeń często mogą być zdenerwowani. Zachęcał Ninę, aby zawsze miała pod ręką chusteczki higieniczne, aby członkowie grupy nie musieli wychodzić z pokoju lub rozglądać się za nimi, co było pomocną wskazówką. Kiedy Nina i jej superwizor zakończyli rozmowę, zapytał ją, co sądzi o procesie superwizji na żywo. Nina przyznała, że nie było tak źle, jak myślała i że nie może się doczekać następnego razu. Nigdy wcześniej nie otrzymała takiej indywidualnej informacji zwrotnej i była z tego powodu szczęśliwa.

# 1.7 Podejmowanie decyzji o sposobie prowadzenia superwizji

Wszystkie rodzaje superwizji opisane w tej części mogą być prowadzone zarówno bezpośrednio, jak i zdalnie. W tej części przedstawiono kluczowe kwestie dotyczące obu metod realizacji usług.



## Ważne informacje

### Dobieranie w pary superwizora z superwizowanym

Ważne jest, aby rozważyć, co jest odpowiednie w danym kontekście podczas dobierania w pary superwizora z superwizowanym. Na przykład w niektórych kontekstach mieszanie płci może być niewłaściwe.

Nie należy jednak automatycznie zakładać, że pary lub grupy tej samej płci są preferowane we wszystkich przypadkach. Jeśli pozwalają na to zasoby, zaleca się, aby superwizowani i potencjalni superwizorzy spotkali się przed rozpoczęciem superwizji, aby upewnić się, że są ze sobą kompatybilni.

## 1.7.1 Prowadzenie superwizji bezpośredniej

Jeśli to w ogóle możliwe, lepszym rozwiązaniem jest prowadzenie superwizji bezpośredniej.<sup>5</sup> Superwizja bezpośrednia pozwala na lepsze połączenie między superwizorem a superwizowanym, dając superwizorom możliwość zobaczenia niewerbalnych sygnałów od superwizowanego. Niektóre czynności można łatwiej wykonywać bezpośrednio, a fizyczna obecność w pomieszczeniu oznacza oczywiście, że nie ma przerw spowodowanych kwestiami technologicznymi. Zdalne łączenie się w celu przeprowadzenia superwizji może również narazić

uczestników na zagrożenia bezpieczeństwa cyfrowego. Praca zdalna może być również większym wyzwaniem, gdy wymagani są tłumacze.

Superwizorzy powinni starać się znaleźć ciche, prywatne miejsce do prowadzenia superwizji, w którym nikt nie będzie im przeszkadzał. W niektórych kontekstach może to nie być możliwe ze względu na ograniczoną przestrzeń i zasoby. W takim przypadku superwizor i superwizowany mogą uzgodnić lokalizację, która będzie dla nich jak najbardziej komfortowa i prywatna.

## 1.7.2 Prowadzenie superwizji zdalnie

Chociaż preferowana jest superwizja bezpośrednia, z wielu powodów może to być trudne lub niemożliwe, między innymi z następujących powodów:

- zagrożenia dla zdrowia, takie jak epidemie lub pandemie;
- obawy związane z bezpieczeństwem wpływające na dostęp do lokalizacji;
- ograniczone zasoby ludzkie;
- brak zdolności wewnątrz organizacji;
- superwizor nie znajduje się w tym samym miejscu co superwizowany.

W takich sytuacjach superwizja może być prowadzona zdalnie. W krajach o niskim i średnim dochodzie superwizja jest najczęściej prowadzona bezpośrednio,

z dodatkowymi sesjami oferowanymi za pośrednictwem superwizji zdalnej<sup>13</sup>.

Zdalna superwizja może być realizowana za pomocą różnych aplikacji cyfrowych, takich jak Skype lub WhatsApp. Alternatywnie można to zrobić telefonicznie, jeśli opcje cyfrowe nie są dostępne. WhatsApp jest dobrym narzędziem do rozmowy koleżeńskiej, moderowanej przez superwizora<sup>8</sup>. W miarę możliwości zaleca się, aby superwizorzy i superwizowani korzystali z technologii wideokonferencji w celu symulacji spotkania bezpośredniego

Organizacje powinny zapewnić dostęp do platform komunikacyjnych i technologicznych umożliwiających superwizję zdalną. W przypadkach, gdzie organizacje nie wymagają, aby wszyscy pracownicy i wolontariusze korzystali z określonej platformy,

superwizorzy powinni ustalić preferowany sposób komunikacji z superwizowanymi. W niektórych kontekstach rozmowy telefoniczne mogą być jedyną opcją, ale w innych może być dostępny szereg platform.

Superwizorzy nie powinni zakładać, że wszyscy superwizowani wiedzą, jak pracować z określonymi technologiami. Powinni przetestować platformę przed rozpoczęciem sesji, zapewniając wsparcie każdemu, kto potrzebuje pomocy w uzyskaniu dostępu do sesji<sup>14</sup>. Posiadanie opcji zapasowych jest również przydatne w przypadku, gdy wybrana platforma jest niedostępna lub nie działa. W przypadku korzystania z platform cyfrowych szczególnie ważne jest, aby superwizor zapewnił, że żadne poufne informacje nie są udostępniane, chyba że platforma została zabezpieczona w celu umożliwienia udostępniania poufnych informacji.

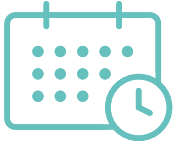
Możliwe jest osiągnięcie pozytywnego sojuszu superwizyjnego w superwizji zdalnej, pomimo wyzwań związanych z komunikacją za pośrednictwem platformy cyfrowej. Może to wymagać od superwizorów poświęcenia większej ilości czasu w sesjach na budowanie relacji, szczególnie jeśli superwizor i superwizowani nigdy nie spotkali się osobiście. Na przykład pomocne może być dzielenie się informacjami o sobie,

takimi jak pochodzenie i doświadczenie, aby pomóc zbudować początkowe poczucie znajomości.

Istotne jest również omówienie granic w odniesieniu do fizycznej lokalizacji sesji zdalnych. Obejmuje to znalezienie jak najbardziej intymnego miejsca w domu lub miejscu pracy, tak aby domownicy lub współpracownicy nie mogli usłyszeć omawianych kwestii. Pomaga to zapewnić prywatność wszystkich stron. Gdy sesje odbywają się w domu, konfiguracja i granice powinny być takie same, jak gdyby sesja odbywała się w miejscu pracy. Zapoznaj się z poniższymi wskazówkami, aby sesje zdalne były bezpieczne i efektywne.

Praca z tłumaczem może być trudniejsza, gdy wszyscy łączą się zdalnie w celu superwizji. W takim przypadku bardzo ważne jest, aby superwizorzy i superwizowani starali się mówić powoli i wyraźnie, aby umożliwić tłumaczom skuteczne wykonywanie ich pracy. W sesjach superwizji należy zaplanować dodatkowy czas na tłumaczenie ustne. Istotne jest, aby tłumacze ustni przestrzegali w odniesieniu do prywatności i poufności tych samych wytycznych i protokołów, co superwizor i superwizowany. (Więcej informacji na ten temat można znaleźć w rozdziale 1.10)

## Wskazówki dotyczące superwizji zdalnej



### Czas planowania

- Wybierz czas, który będzie dogodny dla superwizora i superwizowanych
- Wybierz czas, w którym możliwe jest zachowanie prywatności
- Upewnij się, że sesje zdalne odbywają się w miarę możliwości w „godzinach pracy” obu stron i uwzględniają różnice stref czasowych
- Należy pamiętać, że różnice stref czasowych mają wpływ na poziom uwagi i zmęczenia, dlatego ważne jest wcześniejsze omówienie preferencji



### Zarządzanie otoczeniem

- Poinformuj osoby, z którymi mieszkasz lub pracujesz, o terminie sesji i poproś o zachowanie prywatności
- Rozważ umieszczenie na drzwiach tabliczki „nie przeszkadzać”, jeśli masz własny pokój
- Wyłącz powiadomienia z telefonu i komputera lub przełącz je na tryb cichy
- Znajdź spokojne miejsce, aby połączyć się z osobami, które wspierasz
- Upewnij się, że Twoja przestrzeń jest dobrze oświetlona, abyście mogli widzieć się nawzajem na ekranie
- Zwracaj uwagę na to, co widać w tle miejsca, w którym siedzisz. Upewnij się, że jest to odpowiednie



### Interakcja i komunikacja

- Nawiązywanie kontaktu wzrokowego (stosownie do kontekstu) i stosowanie metod niewerbalnych, aby sesja była bardziej interaktywną i angażującą
- Przygotuj się na frustrację spowodowaną przerwaniem lub brakiem połączenia wideo, słabym dźwiękiem itp.
- Może być konieczne podkreślenie komunikacji niewerbalnej (np. częstsze kiwanie głową) lub stosowanie większej liczby wskazówek werbalnych niż zwykle, aby wykazać zaangażowanie lub empatię podczas sesji zdalnych
- Podejmij decyzję i uzgodnij sposób korzystania z czatu podczas sesji, zwłaszcza podczas superwizji grupowej.
- Ustaw kamerę tak, aby wyraźnie widzieć twarze wszystkich osób. Poproś innych o zmianę kąta ustawienia kamery, jeśli widzisz tylko część ich twarzy lub inny kąt
- Upewnij się, że masz opcję zapasową na wypadek awarii platformy cyfrowej



### Należy pamiętać o

- Mowie ciała
- Mimice twarzy
- Tonie głosu
- Pozycji kamery
- Używanym języku
- Rozpraszaniu się przez powiadomienia elektroniczne



### Ustalanie oczekiwań

Uzgodnijcie, jakie macie oczekiwania wobec siebie nawzajem podczas sesji zdalnych, np:

- Zakaz spożywania posiłków podczas sesji
- Znalezienie prywatnej przestrzeni, jeśli to możliwe
- Przygotowanie niezbędnych materiałów i sprzętu
- Odpowiedni ubiór – stosowny do miejsca pracy



### Poufność i świadoma zgoda

Dbaj o prywatność

- Nie rób zrzutów ekranu
- Nie nagrywaj sesji, chyba że w określonych celach, na które wszystkie strony wyraziły wyraźną świadomą zgodę
- Uważaj na swoją prywatność
- Nie zapisuj nazwisk ani informacji identyfikujących na fizycznych zapiskach (usuń identyfikację i używaj plików zabezpieczonych hasłem)
- Na zaproszeniu na spotkanie nie należy umieszczać informacji umożliwiających identyfikację



### Platformy technologiczne

Korzystaj z odpowiednich, prostych platform cyfrowych do zdalnej realizacji

- Upewnij się, że zarówno superwizowany, jak i superwizor czują się komfortowo z używaną technologią
- Przygotuj opcje awaryjne i różne platformy zdalne na wypadek wystąpienia problemów technologicznych
- Kamera i mikrofon powinny być włączone lub wyłączone zgodnie z ustaleniami



### Profesjonalizm

- Bądź dobrze przygotowany do sesji. Obejmuje to wcześniejsze zapoznanie się z plikami użytkownika, jeśli jest to konieczne, zaznajomienie się z funkcjami używanej platformy, takimi jak udostępnianie ekranu i jasność co do przebiegu sesji
- Jeśli to możliwe, spróbuj odtworzyć swoje normalne środowisko pracy



### Szacunek i godność

- Szanuj swojego superwizowanego i jego prywatność
- Podczas sesji superwizowany powinien być priorytetem
- Nie oceniaj jego procesów myślowych
- Nic nie zakładaj na temat jego życia, charakteru, osobowości, upodobań itp.
- Utrzymuj granice i omawiaj obawy, jeśli się pojawią
- Poświęć superwizowanemu całą swoją uwagę



### Bezpieczeństwo komunikacyjne i osobiste

- Upewnij się, że używana technologia jest bezpieczna
- Upewnij się, że masz pod ręką numer telefonu drugiej osoby, abyś mógł zadzwonić w nagłych wypadkach (lub w przypadku utraty połączenia)
- Nie ujawniaj zbyt wielu informacji osobistych o sobie, swojej rodzinie, domu lub lokalizacji
- Podczas wysyłania wiadomości e-mail przestrzegaj zasad organizacji dotyczących bezpieczeństwa danych i prywatności
- Upewnij się, że tłumacze ustni uzyskali wszystkie informacje przed sesją i że przestrzegają tych samych praktyk, które opisano tutaj
- Upewnij się, że wszystkie strony są świadome wszystkich protokołów dotyczących bezpieczeństwa, takich jak ochrona dzieci i zapobieganie samobójstwom oraz że wszyscy dokładnie rozumieją ograniczenia w zakresie poufności



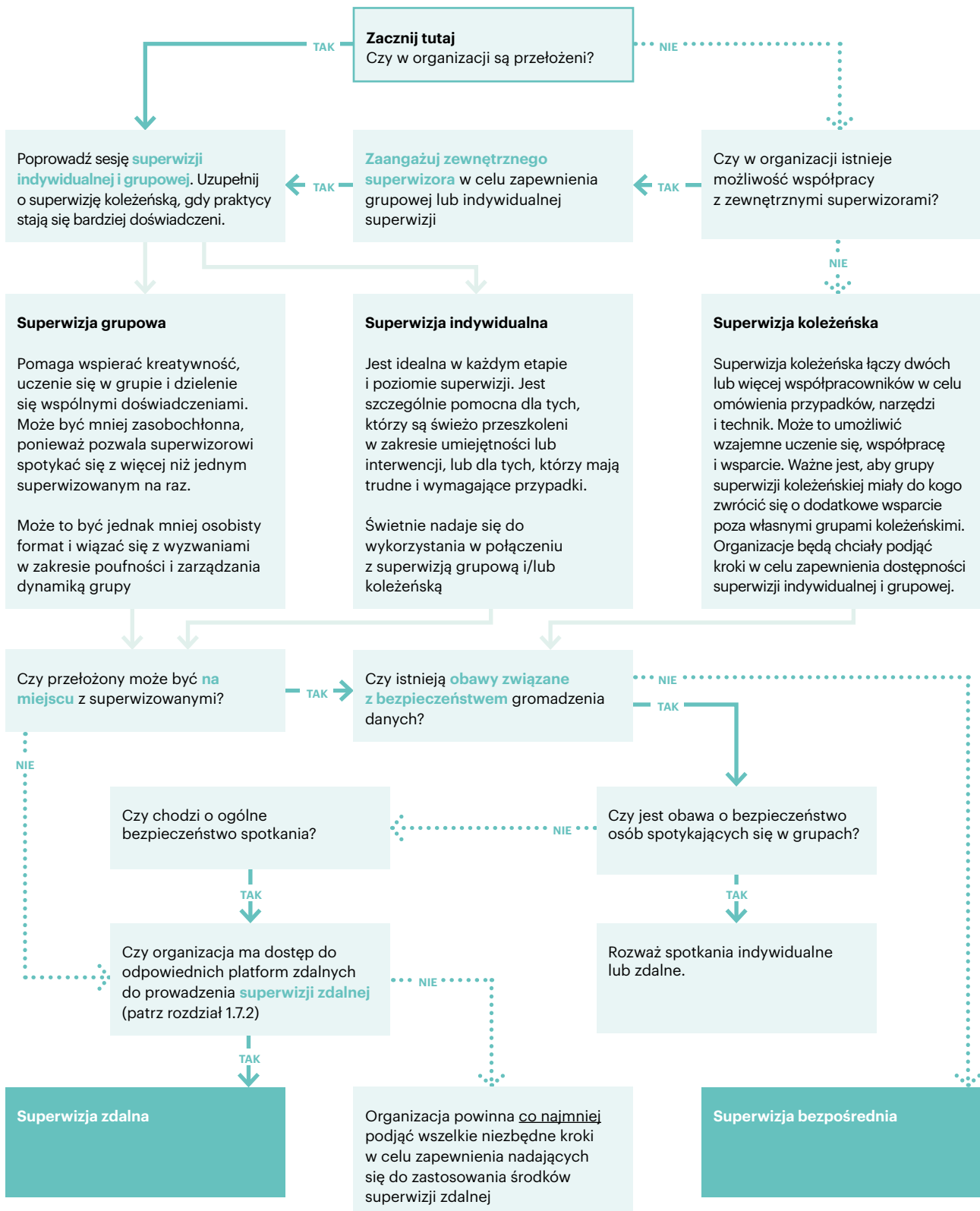
### 1.7.3

#### Wybór odpowiedniego formatu

Kilka czynników wpływa na to, który format superwizji może być najbardziej odpowiedni w danym kontekście. Na przykład, gdy zasoby są ograniczone, a jeden superwizor musi nadzorować dużą liczbę dostawców, najlepszą opcją mogą być formaty zdalne i/lub grupowe. Jednak tam, gdzie zespoły są rozproszone, superwizorzy mogą uznać, że zorganizowanie superwizji grupowej jest czasochłonne. W takim przypadku bardziej wykonalne mogą być spotkania indywidualne lub zdalne. W niektórych przypadkach względy bezpieczeństwa mogą mieć również

wpływ na wybór najodpowiedniejszej metody. Na przykład w sytuacjach trwającego konfliktu sesje superwizji grupowej mogą nie być bezpieczne, ponieważ gromadzenie się w grupach może przyciągać uwagę i wzbudzać podejrzenia uzbrojonych grup<sup>18</sup>. W innych okolicznościach normy kulturowe mogą uniemożliwić pewne ustalenia dotyczące superwizji. Na przykład w niektórych kontekstach superwizja indywidualna, gdzie jedna strona jest kobietą, a druga mężczyzną, może nie być odpowiednia lub wskazana.

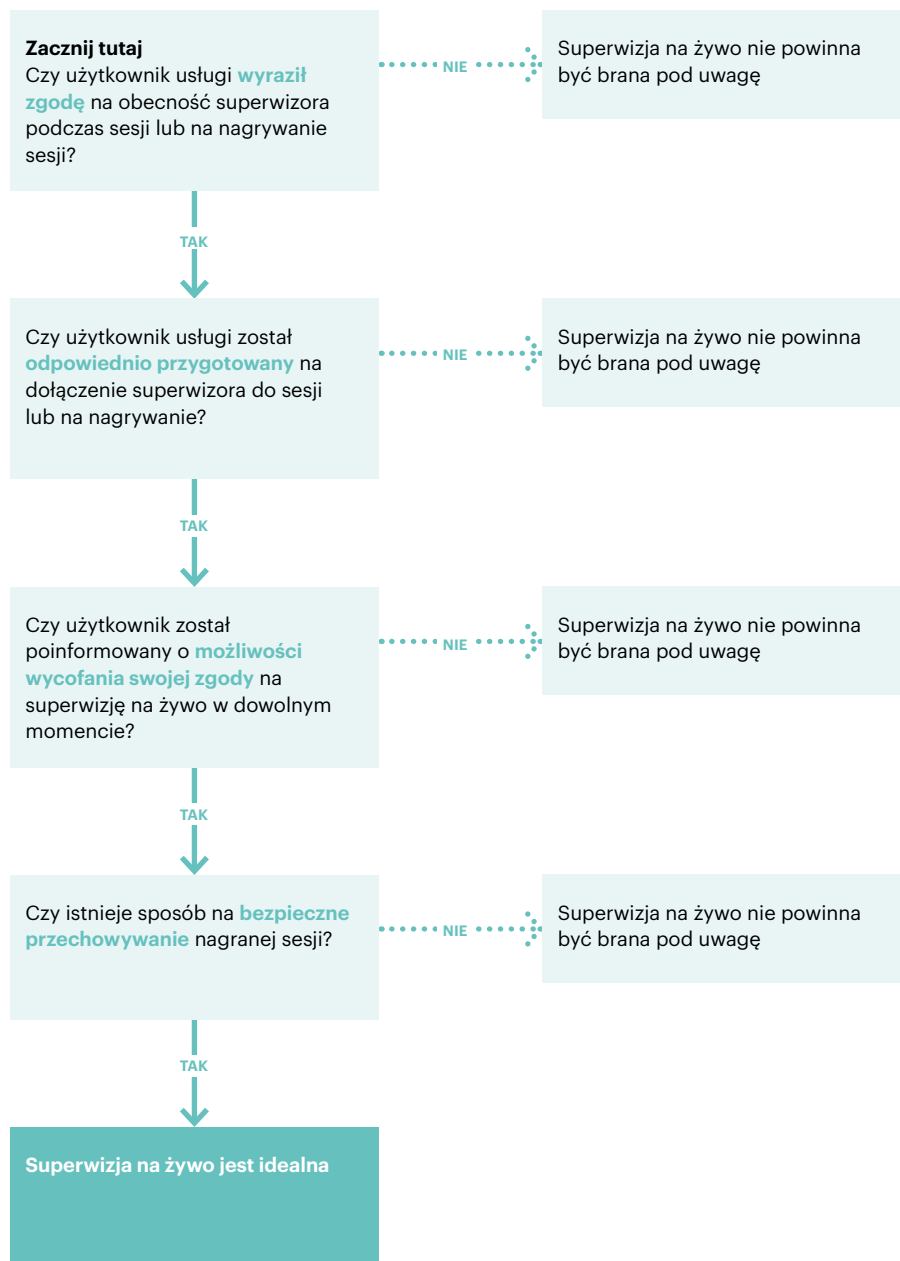
## Wybór odpowiedniego formatu superwizji



## Czy superwizja na żywo jest odpowiednim rozwiązaniem?

Superwizja na żywo to świetny sposób na dalszy rozwój nowo nabytych umiejętności i zapewnienie zgodności interwencji. Poniżej znajdują się kluczowe kwestie, które należy wziąć pod uwagę, aby zrozumieć, czy

superwizja na żywo jest odpowiednim rozwiązaniem. Jeśli odpowiedź na którekolwiek z poniższych pytań brzmi „NIE”, nie należy brać pod uwagę superwizji na żywo.



# 1.8 Regularność sesji superwizji

**Superwizja powinna być regularnie planowana dla wszystkich praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.**

Superwizja powinna być regularnie planowana dla wszystkich praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Regularność i rodzaj superwizji powinny opierać się na potrzebach superwizowanych, a także na czynnikach kontekstowych, dostępności zasobów i rodzajach prowadzonych usług w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. W związku z tym odpowiednia konfiguracja może z czasem ewoluować.

Zgodnie z ogólną zasadą, superwizja powinna być bardziej regularna bezpośrednio po szkoleniu lub gdy praktyk w zakresie MHPSS jest nowo zatrudniony. Mogą to być sesje co tydzień lub co dwa tygodnie, które mogą zostać zmienione na sesje miesięczne w miarę rozwoju umiejętności superwizora. W niektórych przypadkach mogą być wymagane dodatkowe sesje. Na przykład, gdy superwizorzy mają do czynienia z trudniejszymi lub

bardziej wymagającymi emocjonalnie przypadkami (np. zapobieganie samobójstwom lub praca z osobami, które doświadczyły skrajnej przemocy), mogą korzystać z częstszej superwizji.

Niezależnie od kombinacji, ważne jest, aby darczyńcy, organizacje, superwizorzy i superwizowani tak samo postrzegali czas i zasoby wymagane do utrzymania tej struktury. Bardzo ważne jest, aby sesje superwizji miały przydzielony czas w ramach obciążenia pracą każdego uczestnika. Uwzględnienie budżetu na superwizję w świadczeniu usług w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego jest niezbędne, aby nadać jej priorytet i odpowiednio sfinansować. Należy to zrobić na etapie projektowania propozycji. Organizacje skorzystają na podkreśleniu, że superwizja jest niezbędna do zapewnienia bezpiecznych, wysokiej jakości programów w zakresie MHPSS.



## Informacje praktyczne

# Przykłady łączenia rodzajów i częstotliwości superwizji

**Cotygodniowa indywidualna superwizja bezpośrednia** może być połączona ze zdalną lub bezpośrednią superwizją grupową co dwa tygodnie. Po sześciu miesiącach sesje indywidualne zmieniają częstotliwość na raz na dwa tygodnie, a superwizja grupowa na raz w miesiącu.

**Cotygodniowa superwizja grupowa** może być połączona przez pierwsze sześć miesięcy z comiesięcznymi indywidualnymi sesjami superwizji. Następnie superwizja grupowa odbywa się dwa razy w miesiącu, a sesje superwizji indywidualnej są kontynuowane.

**Sesje indywidualne raz na dwa tygodnie** można połączyć z comiesięcznymi sesjami superwizji grupowej. Po sześciu miesiącach wprowadza się i utrzymuje sesje superwizji koleżeńskej z regularnością sesji indywidualnych i grupowych, które są określane na podstawie potrzeb superwizowanych.

## Sugerowany czas trwania sesji superwizji

- Indywidualna sesja superwizji: 60 minut
- Indywidualna sesja superwizji z udziałem tłumacza: 90 minut
- Sesja superwizji grupowej: 90 minut
- Sesja superwizji grupowej z udziałem tłumacza: 120 minut

# 1.9 Umowa o superwizję

Dla wszystkich stron (organizacji, superwizorów i superwizowanych) przydatna jest umowa o superwizję, która dokumentuje wszystkie aspekty ustaleń dotyczących superwizji między superwizowanym a jego superwizorem. Posiadanie umowy o superwizji zapewnia, że superwizja jest traktowana priorytetowo, a oczekiwania są jasne. Umowa powinna zostać zawarta przed rozpoczęciem jakiegokolwiek superwizji.

Umowa o superwizję zazwyczaj zawiera porozumienie określające szczegóły dotyczące częstotliwości, lokalizacji, czasu trwania i granic superwizji między wymienionymi osobami. Powinna również zawierać odniesienia do polityk organizacyjnych i kodeksów postępowania, które są istotne dla superwizji, takich jak podwójne relacje i granice zawodowe.

Umowa zazwyczaj zawiera osobiste cele i oczekiwania dotyczące superwizji uzgodnione między superwizorem a superwizowanym. Taka rozmowa może odbyć się osobno i powinna być regularnie ponawiana. Powinno to obejmować omówienie sposobu monitorowania postępów w realizacji celów. Ustalenie oczekiwań przed

procesem superwizji jest sposobem na zapewnienie, że wszystkie strony są zgodne i czują się komfortowo z ustaleniami. Pomoże to uniknąć potencjalnych nieporozumień na początku procesu superwizji.

Umowa powinna również wskazywać mechanizmy zgłaszania obaw w ramach organizacji, w tym sposób, w jaki kierownicy liniowi są zaangażowani w ten proces. Zaleca się, aby kierownicy i superwizorzy ustanowili jasne protokoły komunikacji i rozgraniczenie ról przed rozpoczęciem superwizji. Powinno być również jasne, z kim superwizowani powinni rozmawiać (np. z bezpośrednim przełożonym lub działem kadr), jeśli mają problemy w ramach superwizji lub ze swoim superwizorem.

W przypadku, gdy organizacje rekrutują pracowników do reagowania kryzysowego, uzgodnienie ustaleń dotyczących superwizji przy użyciu umowy o superwizję może zostać uwzględnione w procesie rekrutacji i dostosowane do pilności sytuacji. Przykładowa umowa o superwizję znajduje się w Załączniku A.

# 1.10 Praca z tłumaczami ustnymi

Tłumacze ustni są potrzebni podczas superwizji, gdy superwizor i superwizowany nie mówią tym samym językiem lub gdy prowadzona jest superwizja na żywo, a superwizor nie mówi tym samym językiem co odbiorcy świadczeń. Biorąc pod uwagę delikatny charakter treści omawianych podczas superwizji, istotne jest, aby tłumacze otrzymali szkolenie w zakresie kluczowej terminologii w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, poufności i najlepszych praktyk w zakresie MHPSS. Tłumacze ustni biorący udział w sesjach superwizji na żywo powinni zostać wcześniej poinformowani o treści każdej sesji i być świadomi zasad postępowania w tego typu sytuacjach, w zakresie komunikacji niewerbalnej, tonu głosu itp. Tłumacze ustni powinni zostać przeszkoleni w zakresie radzenia sobie z sytuacjami, w których przekazywane są wrażliwe lub trudne informacje, lub gdy doświadczają własnej negatywnej reakcji na tłumaczone treści.

Podczas pracy z tłumaczami ustnymi ważne jest, aby superwizorzy i superwizowani postrzegali rolę tłumacza jako kluczowy czynnik ułatwiający sojusz superwizyjny. Zaufanie jest niezbędne do stworzenia i utrzymania tego sojuszu. W przypadku zaangażowania tłumacza ustnego przed rozpoczęciem sesji należy uzgodnić zasady dotyczące poufności, granic, bezpośredniego

tłumaczenia i postępowania w przypadku nieporozumienia lub błędnej komunikacji.

Aby zapewnić tłumaczom dobre samopoczucie i opiekę, należy wziąć pod uwagę fakt, że mogą oni często być członkami społeczności dotkniętych negatywnymi skutkami zdarzeń, a także mogą być regularnie narażeni na trudne treści poprzez swoją pracę. Idealnie byłoby, gdyby organizacje zapewniały również superwizję dla tłumaczy zaangażowanych w pracę w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, aby mieć pewność, że są oni wspierani i mają możliwość rozwijania słownictwa i umiejętności niezbędnych do tłumaczenia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.

W niektórych sytuacjach istotne może być również uwzględnienie pochodzenia kulturowego tłumacza. Na przykład w sytuacjach konfliktu zbrojnego, jeśli tłumacz pochodzi z innej lub przeciwnej grupy lub frakcji niż superwizowany, może to wpłynąć na dynamikę superwizji. Ważne jest wprowadzenie mechanizmu informacji zwrotnej dostępnego dla superwizorów i/ lub odbiorców świadczeń, aby mogli przekazywać informacje zwrotne, jeśli nie czują się komfortowo lub są niezadowoleni z realizowanego tłumaczenia.



## Informacje praktyczne

# Krótki przewodnik po współpracy z tłumaczami ustnymi w ramach superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego

- Wybierz odpowiednio wykwalifikowanych tłumaczy ustnych, którzy najlepiej nie są spokrewnieni z superwizowanymi, superwizorami lub odbiorcami świadczeń. Tam, gdzie jest to nieuniknione, należy zachować wyraźne granice w odniesieniu do wielu ról i relacji.
- Przeszkól tłumaczy ustnych w zakresie kluczowej terminologii i najlepszych praktyk w odniesieniu do zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.
- Zawrzyj szczegółowe umowy ze wszystkimi stronami zaangażowanymi w sesję superwizji w odniesieniu do zachowania poufności i odpowiednich granic, z wykorzystaniem umów o zachowaniu poufności, jeśli to możliwe. Organizacje mogą również chcieć uwzględnić tłumaczy ustnych w swoich umowach o superwizję.
- Podczas sesji superwizji bezpośredniej należy utworzyć trójkąt, w którym tłumacz siedzi obok superwizora, który znajduje się naprzeciwko superwizowanego. Umożliwia to superwizorowi i superwizowanemu utrzymywanie kontaktu wzrokowego i wzajemne pozycjonowanie ciała, jeśli jest to kulturowo właściwe. Podczas sesji superwizji grupowej grupa może pomóc w ustaleniu, gdzie najlepiej umieścić tłumacza. Tłumacz ustny może na przykład siedzieć obok superwizora lub obok osoby korzystającej z tłumaczenia.
- Podczas sesji korzystaj z tego samego tłumacza, aby pomóc w budowaniu sojuszu.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*





### Informacje praktyczne *(ciąg dalszy)*

- W szczególności podczas sesji superwizji grupowej ważne jest, aby podczas rozmowy dać tłumaczowi czas na tłumaczenie tego, co zostało powiedziane przez wszystkich. Na przykład sytuacja, gdy uczestnik zaczyna mówić przed zakończeniem tłumaczenia, stanowi utrudnienie.
- Mów wyraźnie i powoli, dając tłumaczowi wystarczająco dużo czasu na tłumaczenie przed kontynuowaniem. Informacje powinny być przekazywane w krótkich, jasnych zdaniach, aby nie utracić ich znaczenia.
- Należy wziąć pod uwagę dobre samopoczucie tłumaczy ustnych i zaoferować im odpowiednie wsparcie, takie jak opcje superwizji lub podsumowania po sesjach.

## Analiza przypadku

Alyssa jest superwizorem w średniej wielkości organizacji, która zapewnia wielodyscyplinarne wsparcie osobom dotkniętym wojną i konfliktami. Współpracuje z zespołem menedżerów przypadków, lekarzy, psychologów i praktyków w zakresie MHPSS. Obecnie prowadzi superwizję grupy praktyków w zakresie MHPSS i menedżerów przypadków i regularnie bierze udział w superwizji na żywo, a także w superwizji indywidualnej i grupowej ze swoimi superwizorami. Alyssa nie mówi tym samym językiem, co osoby realizujące działania lub odbiorcy świadczeń w organizacji, więc pracuje z zespołem tłumaczy.

Pewnego dnia podczas superwizji na żywo tłumacz, z którym pracowała, zaczął płakać, gdy jeden z odbiorców świadczeń dzielił się swoją historią z kierownikiem przypadku. Tłumacz napił się wody, a Alyssa zapytała, czy chce zrobić sobie chwilę przerwy. Wyszedł na korytarz przed pokojem. Alyssa poszła za nim, a on wyjawiał, że zaczyna czuć się bardzo poruszony historiami, które słyszy i nie jest pewien, jak sobie z tym poradzić. Powiedział, że historie, które słyszy pojawiają się w jego snach i czuje, że to za dużo.

Alyssa zdała sobie sprawę, że podczas gdy wszyscy w organizacji otrzymywali superwizję w taki czy inny sposób, tłumacze ustni nie byli zaangażowani w ten proces. Alyssa poruszyła tę kwestię podczas kolejnej sesji superwizji ze swoim superwizorem. Powiedziała, że jej zdaniem organizacja powinna robić więcej dla tłumaczy i oferować im wsparcie. Ona i jej superwizor omówili kwestię, jak to może wyglądać i zdecydowali, że ważnym pierwszym krokiem będzie ustalenie indywidualnych sesji z tłumaczami. Jej superwizor zgodził się, że w międzyczasie zajmie się tą sprawą w dziale kadr. Alyssa miała czas zająć się tą sprawą, więc uzgodniła ze swoim superwizorem, że podejmie ten pierwszy krok, a następnie omówią dalsze kroki, które należy podjąć.

Alyssa zaplanowała sesję z każdym z czterech tłumaczy w organizacji. To, czego się dowiedziała, bardzo ją zasmuciło. Wszyscy tłumacze mówili, że czuli się, jakby byli traktowani jak maszyny, które przyjmują informacje i przekazują je z powrotem, ale mieli wrażenie, że nikt nie pamięta o tym, że ich również dotyczą historie, które słyszą. Tłumacz, który płakał podczas sesji zarządzania przypadkiem z Alyssą, wyjawiał, że zmagał się z pracą i usłyszonymi historiami. Powiedział, że miał koszmary związane z historiami odbiorców świadczeń i czuł, że coraz mniej możliwe jest dla niego zachowanie dystansu emocjonalnego podczas tłumaczenia. Po sesji Alyssa i tłumacz dyskutowali o tym, że dobrym pomysłem dla niego może być rozmowa z psychologiem, który był dostępny dla wszystkich pracowników organizacji. Byłoby to uzupełnieniem regularnych sesji superwizji, podczas których mogliby również porozmawiać o tych trudnościach. Alyssa przekazała tłumaczowi informacje o psychologu i o tym, jak umówić się na wizytę.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

Po czterech indywidualnych sesjach superwizji z tłumaczami ustnymi Alyssa wróciła do swojego superwizora i poinformowała o tym, czego się dowiedziała. Postanowili porozmawiać z działem kadr, aby sprawdzić, czy możliwe jest objęcie superwizją również tłumaczy ustnych. Po pewnym czasie uzgodniono, że Alyssa i jej superwizorzy przejmą po jednym tłumaczu do swoich harmonogramów. Postanowili oferować indywidualne sesje superwizji dwa razy w miesiącu, a także organizować grupowe sesje superwizji raz w miesiącu. Organizacja rozpoczęła pilotaż tego modelu i uznała go za skuteczny. Następnie zaczęto włączać ten model do innych lokalizacji jako część systemu opieki nad pracownikami.

Tłumacz, którego Alyssa skierowała do usług zewnętrznych, poinformował, że dodatkowe wsparcie było dla niego bardzo pomocne. Powiedział jej, że zdaje sobie sprawę, że czuł się źle przez długi czas, ale czuł się winny, jeśli o tym mówił. Postanowił wziąć wolne w pracy, aby skupić się na własnym samopoczuciu. Po powrocie dział kadr współpracował z nim, aby zapewnić jemu i innym tłumaczom realistyczne obciążenie pracą, czas na udział w sesjach superwizji i przestrzeń do zgłaszania tego, co uważali za wykonalne, a co za zbyt obciążające.

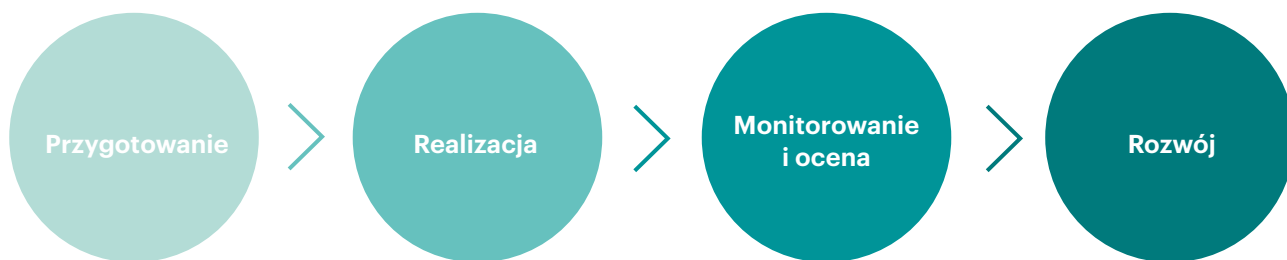


# 1.11 Praca z tłumaczami ustnymi

Superwizja to wspólna odpowiedzialność. Oznacza to, że organizacje, superwizorzy i superwizowani ponoszą wspólną odpowiedzialność za zapewnienie superwizji. Poniższa sekcja przedstawia kluczowe działania i czynniki dla każdego z tych podmiotów w celu przygotowania, a następnie wdrożenia, monitorowania i oceny oraz dalszego rozwijania i rozszerzania praktyk superwizji w ich organizacji.

Organizacje mogą wykorzystać je jako przewodnik, który pomoże im w przygotowaniu i wdrożeniu IMS.

Tabela na następnych stronach przedstawia kluczowe obowiązki organizacji, superwizorów i superwizowanych w procesie superwizji.



## Przygotowanie



### Organizacja

Zapewnienie finansowania działań związanych z superwizją, w szczególności przy planowaniu nowych interwencji. Upewnienie się, że superwizja jest uwzględniona we wszystkich propozycjach.

Sprawdzenie ważnych kompetencji w zakresie superwizji i/lub zapewnienie szkolenia w zakresie skutecznej praktyki superwizji.

Zapewnienie jednoznacznych opisów stanowisk dla superwizorów i superwizowanych w organizacji, które wyraźnie określają, że superwizja jest częścią ich roli. Uwzględnienie zabezpieczonego czasu na superwizję i rozwój zawodowy.

Upewnienie się, że istnieją mechanizmy kadrowe wspierające silną rekrutację i mechanizmy informacji zwrotnej dla superwizorów, superwizowanych i tłumaczy ustnych, w tym mechanizmy skierowań pracowników i wolontariuszy, którzy mogą potrzebować wsparcia wykraczającego poza superwizję.

Zapewnienie wytycznych i kodeksów postępowania itp. w celu informowania o kluczowych obszarach umowy o superwizję.

Przeprowadzenie mapowania istniejących funkcjonalnych ścieżek skierowań zarówno dla pracowników i wolontariuszy, jak i odbiorców świadczeń. Upewnienie się, że wszystkie osoby w organizacji zostały przeszkolone w zakresie protokołów zabezpieczających przed nawiązaniem kontaktów z odbiorcami świadczeń.

### Superwizor

Zapewnienie jednoznacznych wskazówek dotyczących ról, obowiązków, granic, ograniczeń poufności i dostępności poza sesjami superwizji.

Zaangażowanie superwizowanych w sporządzenie umowy o superwizję, uzgodnienie wszystkich kluczowych obszarów, w tym oczekiwań, celów itp.

Zaangażowanie w rozwój zawodowy, superwizję i/lub mentoring w celu zdobycia umiejętności podnoszących pewność siebie w prowadzeniu superwizji.

### Superwizowany

Omówienie umowy o superwizję z superwizorem w celu uzgodnienia kluczowych obszarów oraz zapewnienia jasności i zrozumienia roli i oczekiwań w ramach superwizji.

## Implement



### Realizacja

Upewnienie się, że superwizorzy i superwizowani mają wystarczająco dużo czasu, który jest zabezpieczony w ramach ich zakresu obowiązków, aby przygotować się i zaangażować w sesje superwizji.

Zapewnienie spokojnej i poufnej przestrzeni do prowadzenia superwizji. W przypadku korzystania z superwizji zdalnej należy zapewnić bezpłatny dostęp do platform i wymaganych zasobów informatycznych.

W razie potrzeby zapewnić odpowiednie szkolenia i wsparcie dla tłumaczy ustnych.

Zapewnienie ciągłego wsparcia w celu zagwarantowania, że superwizja jest dobrze zintegrowana ze strukturami organizacyjnymi i że istnieją niezbędne ustalenia logistyczne.

---

### Superwizor

Zaplanowanie regularnych sesji superwizji.

Przygotowanie się do sesji i prowadzenie szczegółowych notatek z sesji (które są bezpiecznie przechowywane).

Przygotowanie tłumaczy ustnych (jeśli są potrzebni), aby upewnić się, że są przeszkoleni i gotowi do pełnienia swojej roli.

Dbanie o aktualność wiedzy na temat ścieżek skierowań dla pracowników i wolontariuszy, którzy doświadczają traumy zastępczej, wypalenia zawodowego lub potrzebują wsparcia, które jest bardziej specjalistyczne i wykracza poza zakres superwizji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.

Zapewnienie superwizji wolnej od osądów, uprzedzeń i założeń opartych na różnicach władzy. Umożliwienie ścisłej współpracy i wzajemnego uczenia się.

---

### Superwizowany

Dostępność do regularnej superwizji.

Przygotowanie się do każdej sesji superwizji, zastanawiając się nad praktyką, wypełniając odpowiednią dokumentację i przygotowując się do prezentacji przypadków oraz wszelkich innych uzgodnionych obowiązków.

Aktywny udział w sesjach superwizji i otwarty umysł.

Podjęmowanie starań, aby nie osądzać i nie działać pod wpływem uprzedzeń, a przynajmniej pracować nad świadomością własnych uprzedzeń.

Poszanowanie prywatności odbiorców świadczeń, nie używając ich prawdziwych imion podczas sesji superwizji. Podczas superwizji grupowej należy szanować prywatność innych superwizorów.

## Monitorowanie i ocena



### Organizacja

Ustanowienie mechanizmów informacji zwrotnej i skarg dla superwizorów, superwizowanych i tłumaczy ustnych w celu podniesienia wszelkich kwestii lub wyzwań.

Wybranie odpowiednich wyników do pomiaru sukcesu superwizji i zapewnienie superwizorom szablonów formularzy i list kontrolnych do prowadzenia monitoringu.

Rozważenie wdrożenia mechanizmu poufnych informacji zwrotnych w celu okresowego gromadzenia opinii superwizorów na temat procesu superwizji.

### Superwizor

Wypełnianie odpowiednich list kontrolnych lub formularzy monitorowania we współpracy z superwizorami.

Poproszenie na koniec każdej sesji o krótką ustną refleksję na temat procesu superwizji.

### Superwizowany

Angażowanie się w procesy przekazywania informacji zwrotnych i monitorowania w sposób jak najbardziej otwarty i refleksyjny.

W procesie monitorowania i oceny należy rozważyć wszelkie potrzeby w zakresie szkoleń, wsparcia i rozwoju oraz je udokumentować.

## Rozwój



### Organizacja

Zapewnienie szkoleń i możliwości rozwoju zawodowego dla pracowników i wolontariuszy.

Zapewnienie superwizorom i tłumaczom możliwości skorzystania z własnej superwizji.

### Superwizowany

Stałe angażowanie się we własną superwizję i rozwój zawodowy.

### Superwizowany

Angażowanie się w możliwości uczenia się z otwartością i ciekawością.



# 02

## Przygotowanie do supervizji w organizacji

W tym rozdziale opisano, w jaki sposób organizacje mogą włączyć supervizję do swoich działań i kultury organizacyjnej.



## **W tym rozdziale opisano, w jaki sposób organizacje mogą włączyć superwizję do swoich działań i kultury organizacyjnej.**

Rozdział określa niezbędne warunki wstępne dla superwizji wspierającej w celu promowania maksymalnych korzyści dla organizacji. Zawarto w nim wskazówki dotyczące:

- Analizy i oceny kompetencji superwizora
- Szkoleń superwizorów
- Zarządzania podwójnymi rolami
- Wzmocnienia struktur organizacyjnych dla superwizji wspierającej
- Monitorowania i oceny

## Najważniejsze informacje z tego rozdziału:

Wdrożenie znaczących struktur superwizji w organizacji wymaga czasu i zainwestowania zasobów. Jednak takie działanie znacznie poprawia zdolność organizacji do zapewniania wysokiej jakości bezpiecznych programów w zakresie MHPSS, a także promowania dobrego samopoczucia pracowników. Wdrożenie superwizji wspierającej jest ekonomicznie uzasadnioną inwestycją dla organizacji i przyczynia się do trwałości usług i ich wyższej jakości. Promowanie dobrego samopoczucia pracowników i wolontariuszy zwiększa satysfakcję z pełnionej roli i podnosi wskaźniki retencji kadr, a także prowadzi do wyższej jakości pracy. Zmniejsza to częstotliwość rekrutacji i szkolenia nowych pracowników.

Wszystkie organizacje, niezależnie od ich wielkości, mogą poczynić postępy w kierunku wdrożenia praktyk superwizji. Postęp w kierunku najlepszych praktyk (patrz rozdział 2.4) opisuje, w jaki sposób organizacje mogą początkowo wzmocnić swoje istniejące systemy superwizji przy ograniczonych zasobach, jednocześnie pracując nad szerszym wdrożeniem superwizji wspierającej w całej organizacji w dłuższej perspektywie.

Przy tworzeniu odpowiednich warunków dla superwizji wspierającej liderzy organizacji powinni wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- 1** Superwizorzy są przeszkoleni i mają dostęp do własnej superwizji i wsparcia.
- 2** Istnieją jasne opisy stanowisk dla przełożonych określające rodzaje, częstotliwość i czas trwania sesji superwizji.
- 3** Istnieją wytyczne dotyczące roli superwizji i jej związku z innymi rolami, w tym podwójnymi rolami, wewnętrznymi i zewnętrznymi superwizorów.
- 4** Wszyscy pracownicy mają dostęp do szkoleń i wskazówek dotyczących celu i ograniczeń roli superwizora.
- 5** Organizacja uzgodniła maksymalny stosunek liczby superwizorów do liczby superwizowanych.
- 6** Na superwizję jest wyznaczony czas i przestrzeń
- 7** W razie potrzeby dostępni są odpowiednio przeszkoleni i wspierani tłumacze ustni.
- 8** Dostępne są wytyczne i szablony odpowiednich dokumentów do superwizji, takie jak kopia podręcznika IMS, umowa o superwizję, inne narzędzia, lista kontrolna do monitorowania i oceny itp.
- 9** Organizacja posiada polityki i procedury związane z superwizją, takie jak polityka opieki nad personelem lub polityka radzenia sobie ze stresem, w tym jasne ścieżki kierowania pracowników potrzebujących dodatkowego wsparcia.

## 2.1 Analiza i ocena kompetencji superwizora

Organizacje muszą dokonywać odsiewu i oceny superwizorów, aby upewnić się, że są oni w stanie pełnić tę rolę. Proces analizy uwzględnia istotne cechy osobiste kandydata do roli superwizora, a także jego umiejętności, wiedzę i doświadczenie. Rozmowy kwalifikacyjne powinny również uwzględniać stosowane przez kandydatów strategie w zakresie dbania o siebie. Wreszcie powinny również zbadać zakres, w jakim kandydaci wewnętrzni mogą mieć możliwość dodania dodatkowej odpowiedzialności do swojego zakresu obowiązków.

Superwizorzy muszą posiadać podstawowe cechy osobiste wymagane od każdego dostawcy pomocy w zakresie MHPSS, a także inne umiejętności i kompetencje (więcej informacji na temat kluczowych

kompetencji znajduje się w Rozdziale 3). Można sprawdzać kandydatów pod kątem niektórych cech, takich jak empatia, jednak jeśli kandydat ich nie posiada, to są dość trudne lub niemożliwe do wyćwiczenia. Jednak w większości można je zbudować podczas szkolenia, aby umożliwić kandydatom do ról superwizorów stanie się wykwalifikowanymi facylitatorami, mediatorami, coachami, osobami wspierającymi i rozwijającymi swoją zdolność do prezentowania tych cech w relacji superwizyjnej.

Organizacje mogą chcieć sprawdzić kandydatów do roli superwizora z różnych powodów. Przykładem może być rekrutacja na nowe stanowisko superwizora. Mogą również dążyć do przydzielenia któremuś z istniejących pracowników roli superwizora.



## Ważne informacje

# Niezbędne cechy osobiste superwizorów

Niezbędne cechy superwizorów, które mogą być sprawdzane przez organizacje, obejmują ciepło, empatię, uczciwość, refleksyjność, wiarygodność i cierpliwość.

Idealnie byłoby, gdyby superwizorzy byli osobami o dobrych umiejętnościach interpersonalnych, spokojnymi i niewpadającymi w panikę w trudnych sytuacjach.

Superwizorzy powinni być przystępni i posiadać pewną dozę pokory, otwartości na uczenie się i interesować się wspieraniem młodszych pracowników i wolontariuszy w rozwoju.

Prowadzący rozmowy kwalifikacyjne powinni obserwować, w jakim stopniu kandydaci wykazują się podstawowymi umiejętnościami pomocniczymi, takimi jak aktywne słuchanie. Aby sprawdzić postawę pokory, prowadzący te rozmowy mogą szukać przykładów, w których dana osoba docenia pracę swoich kolegów i innych osób.

Najlepiej jest, by kandydaci posiadali pewne umiejętności, które są istotne dla roli superwizora, takie jak dotyczące uczenia innych, facylitacji czy doradzania. Alternatywnie, odpowiedni kandydaci mogą zostać wybrani podczas szkolenia na podstawie wykazania się wymaganymi cechami osobistymi i odpowiednimi umiejętnościami. Następnie mogą zostać objęci mentoringiem i dodatkową superwizją oraz szkoleniami wspierającymi ich wzrost i rozwój jako superwizorów. Korzystając z modelu szkolenia z okresem stażu (opisanego w Rozdziale 1.4), kandydaci otrzymywaliby po przeszkoleniu szeroko zakrojona superwizję na żywo, aby wzmocnić nowo wprowadzone umiejętności.

Każdy brany pod uwagę kandydat powinien mieć motywację do zostania superwizorem, bez narzucania mu tej roli. Zadawanie bezpośrednich pytań podczas procesu odsiewu na temat chęci danej osoby do zostania superwizorem, jej odpowiednich cech, a także obaw, jakie może mieć, pomoże osobom prowadzącym rozmowy kwalifikacyjne lepiej zrozumieć, czy dany kandydat dobrze nadaje się do tej roli. Pytania powinny zachęcać kandydata do zastanowienia się nad swoim wcześniejszym doświadczeniem i podania jasnych przykładów tego, jak i kiedy wykazał się określonymi umiejętnościami, jaki był tego wynik i co zrobiłby inaczej w przyszłości.

Odsiew poprzez obserwację może być pomocny w rozpoznawaniu konkretnych umiejętności, które wnosi kandydat. Można to zrobić, na przykład zapraszając osoby do udziału w odgrywaniu ról, które są oceniane na podstawie zestawu wcześniej zdefiniowanych kryteriów, takich jak umiejętność udzielania i otrzymywania informacji zwrotnych (zobacz Rozdział 3.6 zawierający wskazówki dla superwizorów dotyczące skutecznego przekazywania informacji zwrotnych). Dyskusje w grupie, jak również sesje superwizji na żywo

zapewniają również warunki do sprawdzenia roli superwizora<sup>11</sup>, jeśli kandydat już pracuje w ramach programów MHPSS. Prowadzący rozmowy kwalifikacyjne powinni również zbadać obecne praktyki kandydata dotyczące samoregulacji i dbania o siebie. Ważne jest, aby kandydaci mieli wgląd we własne samopoczucie, aby mogli umożliwić osobom poddawanych superwizji samodzielne dbanie o siebie. Istotne jest również, aby superwizorzy mieli wewnętrzne zasoby do wspierania siebie i innych.

Wreszcie ważnym czynnikiem jest to, czy dana osoba ma wystarczająco dużo czasu, aby podjąć się roli superwizora. Osoby rekrutowane z grup lub organizacji społecznych mogą już mieć wiele obowiązków i pełnić wymagające role.<sup>11</sup> Budowanie ich zdolności jako superwizorów może również wymagać czasu, także czasu potrzebnego na przygotowanie się i przeprowadzenie sesji superwizji. Doradcy techniczni lub specjaliści mogą mieć wiele innych obowiązków i funkcji, a dodanie obowiązku superwizji może nie być możliwe bez zmniejszenia ich obecnego obciążenia pracą. Nie należy również zakładać, że osoby na bardziej zaawansowanym etapie kariery automatycznie posiadają pożądane atrybuty, aby być skutecznymi superwizorami.

Wszyscy nowo mianowani superwizorzy powinni wziąć udział w odpowiednim przeszkoleniu przed rozpoczęciem swoich nowych obowiązków, aby zapewnić im wymagane umiejętności i pełne zrozumienie tego, na czym polega ta rola. Z tych powodów ważne jest, aby organizacje miały realistyczne oczekiwania wobec tej roli i były w stanie realistycznie ocenić, czy dana osoba ma czas na jej wypełnianie. Opis stanowiska i/lub zakres obowiązków superwizora powinien zatem określać zaangażowanie czasowe wymagane do pełnienia tej roli.







## Informacje praktyczne

# Przykładowe pytania do rozmowy kwalifikacyjnej

- Czy możesz opowiedzieć mi trochę o swoich doświadczeniach z superwizją? Co się sprawdziło w Twoim przypadku? Co nie zadziałało dobrze?
- Jakie cechy superwizora są według Ciebie najważniejsze?
- Jakie były Twoje największe wyzwania jako superwizora i jak sobie z nimi poradziłeś/-aś?
- Czy możesz opowiedzieć nam o jakimś dylemacie etycznym, przed którym stanąłeś/-aś w swojej pracy i jak sobie z nim poradziłeś/-aś?
- Do kogo zwracasz się o wsparcie lub radę, gdy stajesz przed jakimś dylematem etycznym?
- Czy możesz opowiedzieć nam o jakimś wyzwaniu, przed którym stanąłeś/-aś w odniesieniu do jakiegoś kolegi/jakiejś koleżanki i jak je rozwiązałeś/-aś?
- Czy są jakieś typy odbiorców świadczenia, wobec których trudno byłoby Ci wzbudzić empatię?
- Które typy odbiorców świadczenia lub sytuacje byłyby dla Ciebie szczególnie trudne?
- Jak reagujesz, gdy osoba poddawana superwizji kwestionuje Twoje zdanie?
- Co zmotywowało Cię do zostania superwizorem?
- Czy masz jakieś obawy dotyczące tej roli, które chciałbyś/chciałabyś podnieść?
- Podaj nam przykłady tego, jak praktykujesz dbanie o siebie.



## Ważne informacje

# Superwizja nad określonymi interwencjami

W niektórych przypadkach określone interwencje, takie jak Problem Management Plus, będą wymagały praktyki pod nadzorem superwizora, który został przeszkolony w zakresie tej interwencji.

Zdarza się jednak, że organizacje nie mają odpowiednio przeszkolonych superwizorów. W takich przypadkach zaleca się, aby organizacje zaangażowały zewnętrznego superwizora (z odpowiednim przeszkoleniem), aby umożliwić pracownikom MHPSS ukończenie szkolenia i utrwalenie umiejętności związanych z daną konkretną interwencją.

Pomiędzy zewnętrznym superwizorem a organizacją może zostać zawarta umowa o superwizję określająca role i linie komunikacji dla tej konkretnej roli.

## 2.2 Szkolenie superwizorów

Superwizja nie często jest traktowana priorytetowo w programach MHPSS. Czasami jest postrzegana jako niepotrzebna lub nieosiągalna, gdy istnieją ograniczenia finansowe. Praktycy często zgłaszają, że oczekuje się od nich, iż nauczą się, jak prowadzić i rozwijać umiejętności młodszych pracowników i wolontariuszy w ramach swojej roli bez żadnego formalnego przeszkolenia lub instrukcji.<sup>5</sup> Jednak badania i doświadczenie w tej dziedzinie podpowiadają, że takie nieusystematyzowane uczenie się nie poprawia niezawodnie praktyki. W rzeczywistości wydaje się, że poprawa praktyki zależy od otrzymania konkretnych informacji zwrotnych i stosowania umiejętności w sposób przemyślany. Wyniki uzyskane w kontekście specjalistów o wysokich dochodach<sup>19</sup> pokazują, że włączenie tego do procedur organizacyjnych może przynieść znaczną roczną poprawę wyników u odbiorców świadczenia. Chociaż te roczne efekty są nieznaczące, to gdy praktyka ta zakorzeni się w praktyce organizacyjnej na długi czas, może potencjalnie przynieść duży efekt skumulowany.

Jak opisano w Rozdziale 2.1, organizacje powinny dążyć do wyboru dostawców świadczeń w zakresie MHPSS o określonych cechach osobistych (np. ciepło, empatia, otwartość) do pełnienia ról superwizyjnych. Skuteczny superwizor musi być w stanie rzutować i modelować te cechy u osób poddawanych superwizji, jednocześnie zwracając uwagę na sygnały od danej osoby w odniesieniu do jej samopoczucia i osiągnięć w pracy.

Wiele z podstawowych funkcji superwizji zarysowanych w Rozdziale „Definiowanie superwizji” (Rozdział 1.1) wymaga rozmyślnej praktyki i samokontroli ze strony superwizora. Na przykład praktyka kwestionowania nastawienia, uprzedzeń, stereotypów lub stygmatyzujących poglądów osób poddawanych superwizji wymaga od superwizora zdolności do autorefleksji. Powinna to być również umiejętność, którą superwizorzy modelują i uczą osoby poddawane superwizji w jej kontekście. Przeszkolenie powinno nauczyć superwizorów, jak robić to w sposób optymalizujący uczenie się poprzez współpracę.

Inne obszary szkolenia obejmują sposoby przekazywania informacji zwrotnych w jasny i skuteczny sposób oraz monitorowania ich wdrażania, umiejętności facylitacji, strukturyzowanie sesji superwizji, projektowanie działań dla sesji superwizji i radzenie sobie z wyzwaniami podczas superwizji. Kluczowe elementy wstępnego programu szkolenia dla superwizorów przedstawiono w ramce na następnej stronie.

Oprócz przeszkolenia superwizorzy powinni oczywiście mieć dostęp do własnej superwizji, aby ugruntować swoją wiedzę i rozwijać się jako superwizorzy. Rozwój umiejętności i kompetencji dobrej superwizji powinien być postrzegany jako proces ciągłego uczenia się, który trwa przez całą karierę superwizora.



## Ważne informacje

# Kluczowe elementy programu szkolenia w zakresie superwizji

### Role i obowiązki superwizora i osoby poddawanej superwizji:

- ✓ Logistyka: organizowanie spotkań, jasna komunikacja
- ✓ Sojusz superwizyjny
- ✓ Radzenie sobie z trudnymi ujawnieniami, takimi jak wykorzystywanie lub krzywda wyrządzona sobie lub innym
- ✓ Poufność i jej granice
- ✓ Aktywne i empatyczne słuchanie
- ✓ Udzielanie i otrzymywanie informacji zwrotnych
- ✓ Doradztwo indywidualne i mentoring w zakresie rozwoju zawodowego osób poddawanych superwizji
- ✓ Kluczowe umiejętności specyficzne dla różnych formatów superwizji, np. praca z tłumaczami ustnymi, moderacja grupowa, superwizja zdalna
- ✓ Oznaki stresu, zmęczenia współczuciem, wtórnej traumatyzacji i wypalenia zawodowego
- ✓ Autorefleksja i dbanie o siebie
- ✓ Samoregulacja i sposoby radzenia sobie z trudnymi reakcjami
- ✓ Interwencje, strategie i działania w zakresie superwizji
- ✓ Ograniczenia i wiedza o tym, jak i kiedy kierować do innych
- ✓ Dylematy etyczne i kwestie prawne w superwizji
- ✓ Różnorodność i nierównowaga sił w sytuacji superwizji
- ✓ Zarządzanie trudną dynamiką, np. przeniesieniem, przeciwprzeniesieniem
- ✓ Ocena i ewaluacja w superwizji

**Uwaga:** Niniejsza lista kontrolna została zaadaptowana z Watkins, C. E., & Wang, D. C. (2014). *On the education of clinical supervisors.* [O edukacji superwizorów klinicznych.] In Watkins Jr, C. E., & Milne, D. L. (Eds.), *Wiley International Handbook of Clinical Supervision, 177-203.* John Wiley & Sons.

## 2.3 Podwójne role

Pełnienie podwójnych ról - gdy ta sama osoba jest zarówno superwizorem, jak i bezpośrednim przełożonym - stwarza określone trudności dla dostawców pomocy w zakresie MHPSS. Badania nad superwizją w ramach MHPSS<sup>6</sup> wskazują, że superwizja wspierająca powinna odbywać się niezależnie od podległości służbowej. Dlatego, o ile to możliwe, dostawca świadczeń w zakresie MHPSS nie powinien mieć tej samej osoby jako swojego superwizora i przełożonego. Poddawani superwizji mogą odczuwać presję, aby prezentować się w pozytywnym świetle i spełniać oczekiwania przełożonych związane z wynikami. W rezultacie poddawani superwizji mogą być mniej skłonni do dzielenia się trudnościami i omawiania swoich pomyłek.

Łączenie superwizji i podległości służbowej zwiększa również ryzyko, że superwizja będzie wykorzystywana przez superwizorów do omawiania kwestii związanych z zarządzaniem i zasobami ludzkimi (np. osiągnięcie celów, dotrzymanie terminów lub umów).

Oczywistym rozwiązaniem tego problemu jest inwestowanie przez organizacje w zasoby ludzkie w taki sposób, aby superwizorzy byli w stanie pełnić określone role i funkcje odrębnie od funkcji kierowniczych.

W rzeczywistości jednak środki na ten cel mogą być niewystarczające, zwłaszcza jeśli superwizja jest wprowadzana do danej organizacji po raz pierwszy.

Istnieją strategie radzenia sobie z wyzwaniami związanymi z pełnieniem podwójnych ról w organizacjach. Wskazówki dla superwizorów będących jednocześnie przełożonymi podano w ramce informacyjnej.

Istnieją różne sposoby wyznaczania superwizorów, aby oddzielić ich rolę od roli kierowniczej. Organizacje mogą na przykład starać się rekrutować różne osoby z wewnątrz organizacji. Alternatywnie można wyznaczyć osoby z zewnątrz do superwizji bezpośredniej lub zdalnej. Organizacje działające w tych samych obszarach geograficznych mogą tworzyć rozwiązania międzyagencyjne, w których agencje lub organizacje wymieniają się osobami pełniącymi funkcje superwizyjne.

Jeśli superwizja wspierająca zapewniona jest z zewnątrz, ważne jest, aby przełożeni nadal byli dostępni, żeby w razie potrzeby zapewnić superwizorom dodatkowe wsparcie.



## Ważne informacje

# Wskazówki dla superwizorów, którzy są również przełożonymi

- ✓ Omów podwójną rolę od początku kontaktów z osobą poddawaną superwizji i pozostaw miejsce na wyrażenie obaw
- ✓ Uzgodnij w ramach sesji superwizji jasne granice tego, co będzie poruszane, a co nie
- ✓ Pamiętaj o dynamice władzy
- ✓ Jeśli podczas sesji pojawią się jakieś zadania administracyjne, to pod koniec znajdź czas na zaplanowanie spotkania kontynuującego
- ✓ Tam, gdzie to możliwe, staraj się organizować oddzielne spotkania dla funkcji „wspierających” i „administracyjnych”

## 2.4 Postęp w kierunku najlepszych praktyk

Programy MHPSS często muszą być realizowane przy niewielkich budżetach w środowiskach ubogich w zasoby. Często istnieją niejasne struktury wsparcia dla tych, którzy zapewniają pomoc MHPSS w ramach innych programów sektorowych.

Superwizja powinna być uwzględniana na etapie opracowywania budżetu i ofertowania świadczeń MHPSS oraz planowania programów opieki, ponieważ przyczynia się do dobrego samopoczucia i rozwoju zawodowego pracowników oraz do bezpieczeństwa i jakości realizacji programów. Dotyczy to zarówno zintegrowanych działań MHPSS, jak i „samodzielnego” programowania MHPSS. Jednak wiele programów nie ma możliwości natychmiastowego wdrożenia regularnej indywidualnej

superwizji dla wszystkich dostawców świadczeń MHPSS. Na przykład można wdrożyć superwizję koleżeńską (zobacz Rozdział 1.6.3), jednocześnie oceniając istniejące zasoby pod kątem dążenia do zapewnienia każdemu zindywidualizowanej superwizji.

Kolejnym krokiem w kierunku najlepszych praktyk może być zapewnienie, że superwizja będzie dostępna po przeszkoleniu i dla osób realizujących wsparcie na wczesnych etapach ich praktyki. Ostatecznie celem organizacji powinno być zapewnienie każdemu dostępności do zindywidualizowanej superwizji. Zaleca się, aby rodzaj i częstotliwość zindywidualizowanej superwizji miały miejsce co najmniej raz na dwa tygodnie.

### Ograniczenia zasobów nie powinny stanowić bariery dla rozwijania w organizacjach superwizji wspierającej.

Organizacje mogą podjąć natychmiastowe kroki w celu wdrożenia podstawowych struktur w zakresie superwizji i zainicjowania kroków prowadzących w kierunku

najlepszych praktyk. W pierwszej kolejności organizacje mogą ocenić istniejącą kadre i zasoby pod kątem umożliwienia wdrożenia podstawowych struktur superwizji.

## 2.5 Monitorowanie i ocena

**Jednym z podstawowych celów poprawy praktyki superwizji jest „zmniejszenie cierpienia oraz poprawa zdrowia psychicznego i dobrostanu psychospołecznego” w populacjach dotkniętych kryzysami humanitarnymi.**

Jednym z podstawowych celów poprawy praktyki superwizji jest „zmniejszenie cierpienia oraz poprawa zdrowia psychicznego i dobrostanu psychospołecznego” w populacjach dotkniętych kryzysami humanitarnymi. Jest to zgodne z ogólnym celem, który przyświeca Wspólnym ramom monitorowania i oceny zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych opracowanym przez IASC.<sup>20</sup> Jednak wyniki odbiorców świadczeń są tylko jednym z kilku wyników, które należy wziąć pod uwagę przy ocenie skuteczności praktyki superwizji.<sup>21</sup> Poprawa superwizji jest również ukierunkowana na równie ważny cel, jakim jest ochrona i promowanie zdrowia psychicznego i dobrostanu dostawców świadczeń MHPSS, którzy sami często są członkami populacji dotkniętych kryzysami humanitarnymi.

Superwizja może być włączona do monitoringu organizacyjnego jako informacja wynikowa. Monitorowanie w tym przypadku obejmowałoby rejestrowanie, czy superwizja ma miejsce, ilu członków kadry ją otrzymuje i jak czę-

sto. Dobrą praktyką jest również umożliwienie superwizowanym przekazywania poufnych informacji zwrotnych na temat jakości i postrzeganej wartości wsparcia ich superwizji. Oprócz tego zachęca się superwizorów do zapewnienia czasu na dyskusję pod koniec każdej sesji superwizji na temat tego, co działa dobrze w superwizji, a co może działać gorzej.

Konsultacje z superwizowanymi na temat jakości superwizji dają organizacji możliwość oceny jakości procesu. Może również pomóc w zidentyfikowaniu potencjalnych potrzeb szkoleniowych i rozwojowych superwizorów. Kompetencje superwizyjne mogą obejmować takie umiejętności jak:

- Przekazywanie informacji zwrotnych w jasny i pełen szacunku sposób
- Uzgadnianie celów z superwizowanym, adekwatnych do jej poziomu doświadczenia i wiedzy
- Rozpoznawanie i reagowanie na oznaki wypalenia zawodowego lub zaburzeń emocjonalnych u superwizowanych



Jakość superwizji można ocenić na podstawie określonych wyników superwizowanego, takich jak:

- Poprawa kompetencji
- Poziom pewności siebie i własnej skuteczności
- Poziomy stresu
- Odporność i subiektywne samopoczucie

Proste formularze informacji zwrotnej mogą je zmierzyć. Na przykład superwizowani mogą zostać poproszeni o zastanowienie się nad tym, jak pewnie czują się w stosowaniu nowych umiejętności lub w radzeniu sobie z wyzwaniami w swojej pracy. Te formularze informacji zwrotnej mogą być opracowane wewnętrznie przez organizację. Istnieją również różne skale do samodzielnego raportowania przez superwizowanych w celu sprawdzenia poziomu stresu związanego z pracą lub zadowolenia z pracy. Przykłady można znaleźć w ramce informacyjnej. Niezależnie od podejścia organizacji do monitorowania i oceny skuteczności superwizji, wszystkie strony powinny mieć jasność co do tego, w jaki sposób i dlaczego należy ją przeprowadzać.

Narzędzia oceny mogą być również wykorzystywane do pomiaru kompetencji superwizowanych. Szczególnie ważne jest, aby oceniać kompetencje uczestników bezpośrednio po zakończeniu szkolenia, aby służyły jako punkt odniesienia. Informacje te mogą być wykorzystywane przez superwizorów do identyfikowania obszarów wymagających wsparcia i monitorowania postępów. Niektórym interwencjom lub szkoleniom towarzyszą określone narzędzia oceny. Alternatywnie, narzędzia oceny

mogą być opracowane wewnętrznie, w oparciu o zestaw kompetencji związanych z konkretnymi interwencjami lub rolami w organizacji. Superwizorzy mogą opierać swoje opinie na obserwacji praktyki ich superwizowanych podczas sesji superwizji na żywo. Ten rodzaj usystematyzowanej informacji zwrotnej jest pomocny dla superwizowanych w ukierunkowaniu rozwoju ich umiejętności. W rezultacie superwizowani są zmotywowani, ponieważ mogą obserwować swoje postępy w czasie.



Połączenie wyznaczania celów z ukierunkowaną informacją zwrotną jest dobrze udokumentowaną metodą promowania wydajności pracowników.<sup>25</sup>

Wyznaczanie celów w ramach superwizji jest powiązane z kompetencjami roli superwizowanego. Zapewnia to strukturę, dzięki której superwizorzy mogą wspólnie z superwizowanymi oceniać postępy w osiąganiu celów i przekazywaniu informacji zwrotnych.

Podczas sesji superwizji superwizor razem z superwizowanym identyfikują konkretną wiedzę i umiejętności w odniesieniu do każdej kompetencji. Następnie mogą omówić strategie uczenia się dla osiągnięcia tych celów. Obejmuje to umożliwienie superwizowanemu oceny własnych postępów w realizacji tych celów.<sup>26</sup> Superwizor może przekazywać informacje zwrotne w kluczowych punktach tego procesu (zobacz Rozdział 3.6 zawierający wskazówki dla superwizorów dotyczące sposobu przekazywania informacji zwrotnych).

Zachęcanie superwizowanych do oceny własnej praktyki rozwija również ich zdolność do samodzielnego



## Ważne informacje

# Skale do oceny zadowolenia z roli i dobrostanu superwizowanego

### Skala jakości życia zawodowego

(ProQOL)<sup>22</sup> to 30-punktowa skala, która mierzy negatywne i pozytywne skutki reagowania na traumę w roli zawodowej, w tym zmęczenie współczuciem, wypalenie zawodowe i wtórną traumatyzację. Jest to miara samoopisowa, dostępna bezpłatnie w 26 językach i wraz z przewodnikiem punktacji pod poniższym linkiem: <https://proqol.org/>

### Skala postrzeganej superwizji (PSS)<sup>23</sup>

to krótka, 6-punktowa, międzykulturowo zwalidowana miara dostępna w 11 językach, która została specjalnie opracowana w celu uchwycenia postrzegania superwizorów przez niezawodowych dostawców wsparcia. Jest ona przeznaczona do wypełnienia przez superwizowanego odnośnie do jego własnych doświadczeń. Wysokie wyniki wskazują na wyższy postrzegany stopień wsparcia podczas superwizji. Narzędzie to jest dostępne do pobrania pod następującym linkiem: <https://www.perceivedsupervisionscale.com>

### Skala własnej skuteczności zawodowej<sup>24</sup>

to krótka 6-punktowa skala zaprojektowana w celu oceny przez daną osobę poczucia zdolności do radzenia sobie z wymaganiami swojej roli zawodowej. Jest przeznaczona do stosowania jako miara samoopisowa, z odpowiedziami ocenianymi w sześciostopniowej skali odpowiedzi od 1 (całkowicie fałszywe) do 6 (całkowicie prawdziwe). Wysokie wartości odzwierciedlają wyższy poziom własnej skuteczności zawodowej. Badania organizacyjne wykazały, że ten rodzaj poczucia własnej skuteczności jest związany z zadowoleniem z pracy i wydajnością. Skala jest dostępna bezpłatnie, a jej elementy pokazano w Załączniku B.

# 03

## Przygotowanie do zostania superwizorem

Ten rozdział skupia się na praktykach MHPSS, którzy zamierzają zostać superwizorami oraz tych, które już prowadzą superwizję i chcą rozwijać swoje umiejętności superwizyjne.



**Ten rozdział skupia się na praktykach MHPSS, którzy zamierzają zostać superwizorami oraz tych, które już prowadzą superwizję i chcą rozwijać swoje umiejętności superwizyjne.**

Jest on przeznaczony jako przewodnik dla superwizorów do poddania refleksji i rozwinięcia niektórych ważnych umiejętności wymaganych do zapewnienia wspierającej superwizji.

Towarzyszą mu przykłady przypadków i ilustracje podkreślające kluczowe kwestie.

## Najważniejsze informacje z tego rozdziału:

- 1 Superwizja jest złożonym zadaniem, wymagającym od superwizorów szeregu różnych umiejętności. Rodzaje wymaganych umiejętności mogą się również różnić w zależności od takich czynników, jak charakter pracy oraz doświadczenie i poziom umiejętności superwizowanego.
- 2 Zadbanie o siebie i dobre samopoczucie superwizora mają fundamentalne znaczenie dla zdolności do zapewnienia dobrego wsparcia superwizyjnego. Superwizorzy powinni mieć dostęp do własnej superwizji i wsparcia ze strony innych członków kadry.
- 3 Dobry sojusz superwizyjny jest kluczem do umożliwienia przeprowadzenia wspierającej superwizji. Pielęgnowanie dobrego sojuszu superwizyjnego to wspólna odpowiedzialność, ale superwizorzy powinni dołożyć wszelkich starań, aby stworzyć bezpieczną przestrzeń, opartą na współpracy i zaufaniu.
- 4 Ważne jest, aby superwizorzy i superwizowani uzgodnili i jasno określili granice superwizji oraz kluczowe obszary, takie jak poufność i jej granice.
- 5 Superwizorzy powinni starać się rzutować i modelować empatię, cierpliwość i nieocenianie superwizowanych.
- 6 Superwizja ma trzy główne cele: Powinna to być przestrzeń, w której superwizowani rozwijają swoje kompetencje w systematyczny sposób. Zapewnia środki do monitorowania właściwej realizacji działań MHPSS. Powinna to być również przestrzeń, w której superwizowani otrzymują wsparcie emocjonalne.
- 7 Superwizorzy powinni poddawać refleksji nierównowagę sił w relacji superwizyjnej, a tam, gdzie superwizowany czuje się komfortowo, otwarcie omawiać tę nierównowagę i jej wpływ na superwizję.

## 3.1 Etapy superwizji

Wspieranie praktyków MHPSS na wszystkich etapach ich praktyki zawodowej jest złożonym zadaniem, które wymaga od superwizora szeregu umiejętności. Umiejętności te mogą być postrzegane jako narzędzia stanowiące pewien zestaw, gdzie do skutecznego reagowania na różne problemy lub sytuacje mogą być wymagane różne narzędzia. Sesje superwizji będą się różnić w zależności od celów sesji, badanych tematów oraz poziomu doświadczenia i zaufania superwizora i superwizowanego. Jakość sesji superwizji zależy również od siły sojuszu superwizyjnego.

Superwizja będzie zatem musiała ewoluować w czasie, w zależności od postępów w pracy oraz rosnącej wiedzy i kompetencji superwizowanego.<sup>27</sup> Na przykład, na wczesnym etapie pracy superwizowanego może być wymagany większy nacisk na edukację, gdzie superwizor dostarcza superwizowanemu znaczących wskazówek, wiedzy i porad. Na tym początkowym etapie superwizowany ma prawdopodobnie niższy poziom profesjonalnej pewności

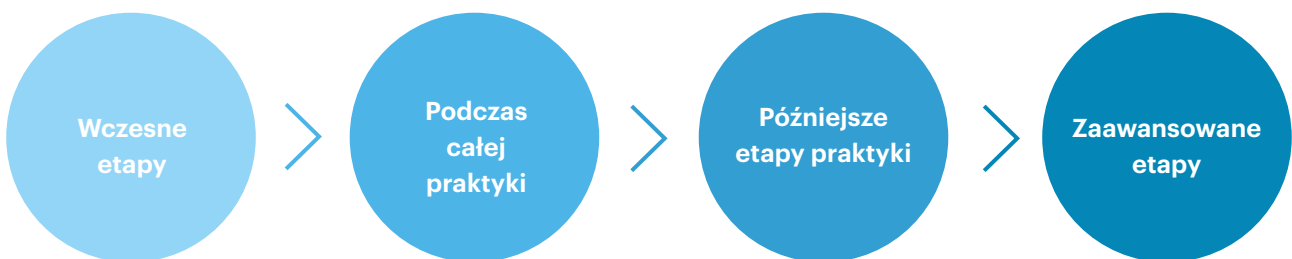
siebie i wysoki stopień zależności od superwizora. Na różnych etapach praktyki superwizowanego jest normalne, że jego motywacja i stany emocjonalne będą się wahać, ponownie wymagając różnego rodzaju wsparcia ze strony superwizora w różnym czasie.

Z biegiem czasu zdolność superwizowanego do rozwijania wglądu w problemy, z jakimi borykają się odbiorcy świadczeń, z którymi pracuje, oraz do proponowania rozwiązań, rozwinie się do bardziej zaawansowanego poziomu. Relacje między superwizorem a superwizowanym staną się bardziej oparte na współpracy. Obie strony będą wspólnie analizować rozwiązania i omawiać ich zalety i wady. Superwizowany wykaże zwiększoną świadomość obszarów, w których wymaga rozwoju. Ostatecznie, gdy umiejętności superwizowanego rozwiną się do poziomu zaawansowanego, superwizja przyjmie formę wzajemnych konsultacji, w których superwizor niekoniecznie musi być bardziej doświadczony od superwizowanego.<sup>28</sup>

## Etapy superwizji

Chociaż każdy superwizowany jest inny, grafika na następujących stronach opisuje, w jaki sposób potrzeby i style pracy superwizowanych mogą ewoluować w czasie. Zostało to

zaadaptowane z Integracyjnego Modelu Rozwoju dla superwizji.<sup>28</sup> Może to być również pomocne dla superwizorów w refleksji nad tym, gdzie się znajdują w swej własnej podróży superwizji.



### Wczesne etapy



#### Opis:

Na wcześniejszych etapach praktyki superwizowanego, superwizor może potrzebować udzielać superwizowanemu więcej wskazówek i porad. Na tym etapie superwizowany jest prawdopodobnie wysoce zmotywowany, ale ma mniejszą pewność siebie i jest dość zależny od superwizora.

#### Jak dokonywać superwizji na tym etapie?

Na tym etapie superwizor powinien dążyć do zapewnienia struktury i utrzymywania świadomości poziomu niepokoju superwizowanego związanego z jego możliwościami jako dostawcy świadczeń MHPSS. Konieczne może być zapewnienie instrukcji i umożliwienie superwizowanemu/superwizowanym ćwiczenia i obserwowania kluczowych umiejętności podczas sesji. Odgrywanie ról jest przydatne na wszystkich etapach praktyki, ale jest szczególnie przydatne na tym etapie, a superwizor powinien zadbać o wzmocnienie pozytywnej praktyki, a także dostarczać konstruktywnej krytyki. Superwizowanemu należy przydzielić odbiorców świadczeń z mniejszymi problemami lub tych, którzy otrzymują stałe wsparcie.



## Podczas całej praktyki



### Opis:

W miarę jak superwizowany rozwija swoje umiejętności i zdobywa większe doświadczenie w swej roli, jego poziom motywacji, pewności siebie, satysfakcji z pracy i dobrostanu emocjonalnego będzie się zmieniał. Będzie to wymagało różnego rodzaju wsparcia ze strony superwizora w różnym czasie.

### Jak dokonywać superwizji na tym etapie?

Superwizor może dostarczać superwizowanemu mniej rad strukturalnych i zachęcać go do większej autonomii. Gdy zaczną rozwijać zdolność do pracy bardziej autonomicznej, superwizowani mogą być przydzielani do odbiorców świadczeń stojących przed większym zakresem wyzwań. Jest jednak bardziej prawdopodobne, że zachwieje to pewnością siebie superwizowanego. Superwizor powinien znormalizować te uczucia i inne reakcje emocjonalne na praktyki w zakresie MHPSS, takie jak przeciwprzeniesienie lub nadmierna identyfikacja. Czasami superwizowani mogą również stać się zbyt pewni swoich umiejętności. Superwizor powinien również zacząć zachęcać superwizowanego do myślenia o alternatywnych perspektywach, o tym, jak najlepiej wyrażać empatię i coraz bardziej doceniać, jak bardzo złożoną sprawą jest przedstawianie problemów i sytuacji.

## Późniejsze etapy praktyki



### Opis:

Z biegiem czasu, zdolność superwizowanego do rozwijania wglądu w problemy odbiorców świadczeń i proponowania rozwiązań rozwinię się do bardziej zaawansowanego poziomu, a relacja między superwizorem a superwizowanym stanie się bardziej oparta na współpracy, w której obie strony wspólnie badają rozwiązania i omawiają ich zalety i wady. Superwizowany będzie wykazywać zwiększoną świadomość obszarów, w których wymaga dodatkowego szkolenia i rozwoju, a także swoich mocnych stron.

### Jak dokonywać superwizji na tym etapie?

Na późniejszych etapach praktyki superwizowany będzie w większym stopniu decydować o strukturze sesji. Superwizowany może chcieć omówić swoje decyzje dotyczące kariery i długoterminowe cele.

## Zaawansowane etapy



### Opis:

Ostatecznie, gdy umiejętności superwizowanego rozwiną się do poziomu zaawansowanego, superwizja przyjmie formę wzajemnych konsultacji, w których superwizor niekoniecznie musi być bardziej doświadczony od superwizowanego.

---

### Jak dokonywać superwizji na tym etapie?

Na zaawansowanych etapach praktyki relacja superwizyjna będzie autonomiczna, a wiedzę specjalistyczną będzie można się dzielić na zasadzie współpracy.

---

**Uwaga: Treść zaadaptowana z Stoltenberg, C. D., & McNeill, B. W. (2011) Integrative Developmental Model for Supervision [Integracyjny model rozwoju superwizji].**



## 3.2 Dbanie o siebie i dobre samopoczucie superwizora jako podstawa dobrej superwizji

Superwizor jest najważniejszym zasobem dla zajęcia skutecznej superwizji. Dobra superwizja wymaga, aby superwizor był emocjonalnie obecny i zestrojony z osobami, które poddaje superwizji, nawet w stanowiących wyzwanie warunkach sytuacji kryzysowych. Jest to bardzo trudne do osiągnięcia, jeśli przed superwizorem w pracy stawia się nadmierne wymagania, co skutkuje stresem lub wypaleniem zawodowym.

W związku z tym dbanie o siebie przez superwizora ma kluczowe znaczenie dla umożliwienia mu skutecznego pełnienia swojej roli. Jeśli superwizor uważa, że wymagania związane z jego rolą są zbyt wysokie, powinien zgłosić to swojemu przełożonemu. Tam, gdzie to możliwe, superwizorzy powinni wynegocjować wystarczającą ilość czasu i przestrzeni na pełnienie swojej roli superwizyjnej.

Oprócz tego superwizorzy powinni mieć dostęp do superwizji i usług wspierających w celu ochrony własnego dobrostanu. Jest to coś, co organizacje mają obowiązek wprowadzić, a superwizorzy nie powinni być zobowiązani do organizowania tego prywatnie. Podobnie, organizacje muszą zapewniać możliwości rozwoju zawodowego, których superwizorzy potrzebują, aby robić postępy i rozwijać się w roli superwizorów.

Wiele z podstawowych umiejętności wymaganych do bycia skutecznym dostawcą świadczeń MHPSS to te same umiejętności, które należy rozwinąć, aby być skutecznym superwizorem. Obejmują one:<sup>29</sup>

- Podstawowe umiejętności pomagania
- Rozwój osobisty
- Dbanie o siebie i dobre samopoczucie
- Samoświadomość
- Przekonania, postawy i umiejętności interpersonalne
- Umiejętności refleksyjne

Ciągły rozwój zawodowy wszystkich osób zaangażowanych w programy MHPSS w całej organizacji również sprzyja poczuciu więzi i odporności zespołu.<sup>30</sup> Gdy potrzeby superwizorów w zakresie wsparcia w ich własnych rolach zostaną zaspokojone, będą oni znacznie lepiej przygotowani do zapewnienia wysokiej jakości wsparcia innym.

W następnych rozdziałach przedstawiono kilka praktycznych sposobów, w jakie superwizorzy mogą doskonalić kluczowe umiejętności i procesy w zakresie zapewniania superwizji wspierającej.

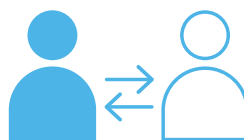
## 3.3 Sojusz superwizyjny

Sojusz superwizyjny odnosi się do relacji i dynamiki między superwizorem a superwizowanym. Relacja ta powinna opierać się na współpracy i mieć na celu zbudowanie wzajemnego zaufania. Dzięki dobremu sojuszowi superwizyjnemu superwizowany powinien czuć się komfortowo, omawiając trudne kwestie, zadając pytania oraz udzielając i otrzymując informacje zwrotne. Silny sojusz superwizyjny jest kluczem do ogólnej skuteczności procesu superwizji.

Dobra komunikacja i kontakty interpersonalne są podstawą dobrego sojuszu superwizyjnego. Proces superwizji powinien być jak możliwie najbardziej niehierarchiczny. Oznacza to, że superwizorzy nie powinni postrzegać siebie jako stojących „ponad” superwizowanymi, ale powinni podchodzić do interakcji w duchu współpracy. Promowanie opartej na współpracy niehierarchicznej atmosfery w superwizji może czasami stanowić wyzwanie dla superwizorów. Wymaga to od superwizora przełączania się między rolami eksperta i ucznia.<sup>31</sup> Jest to szczególnie trudne, gdy superwizor pełni podwójną rolę (zobacz Rozdział 2.3). Superwizor powinien zadbać o to, aby wyjaśnić superwizowanemu, że proces superwizji jest oddzielny od procesu zarządzania. Organizowanie oddzielnie

spotkań zarządczych i superwizyjnych to przydatny sposób, aby zapobiec rozmywaniu się tych dwóch ról.

Superwizorzy mogą zachęcać do pozytywnego sojuszu, pokazując, że słuchają i biorą pod uwagę poglądy i opinie superwizowanych. Superwizorzy powinni być otwarci na uczenie się na podstawie doświadczenia i wiedzy superwizowanych. Powinni cenić te możliwości uczenia się, zamiast narzucać własne opinie i instrukcje. Praktykowanie tego otwartego stylu komunikacji podczas superwizji ostatecznie buduje pewność siebie i usamodzielnia superwizowanych.



Zdrowy sojusz superwizyjny może być również wspierany przez regularne sprawdzanie przez superwizora u osoby, którą superwizuje, jak sprawy mają się podczas sesji superwizyjnych. Wspólne tworzenie programu sesji, uzgadnianie celów i planowanie wspólnych działań może również promować poczucie odpowiedzialności za proces superwizji i jeszcze bardziej wzmacniać sojusz superwizyjny.

## 3.4 Wyjaśnienie oczekiwań

Ważne jest, aby superwizorzy jasno komunikowali superwizowanemu cel superwizji na samym początku procesu. Sami superwizorzy również mają prawo do jasnego opisu zadania, określającego pełny zakres ich obowiązków, w tym rolę superwizora. Superwizorzy powinni mieć jasne wytyczne od swojej organizacji dotyczące wszystkich aspektów superwizji. Takie wytyczne powinny stanowić wskazówkę dla superwizorów przy uzgadnianiu celów i oczekiwań z superwizowanymi. Obejmuje to na przykład częstotliwość, godziny i czas trwania sesji oraz to, jakie przygotowanie może być oczekiwane przed sesjami superwizji.

Pomaga to superwizowanemu zrozumieć, jak najlepiej wykorzystać takie sesje, a także zarządzać swoimi oczekiwaniami w odniesieniu do funkcji superwizji. Na przykład ważne jest, aby wyjaśnić, że superwizowani mogą omawiać wszelkie sprawy, które mają wpływ na ich pracę podczas sesji, ale że superwizja to nie to samo, co terapia. Superwizorzy odgrywają jednak kluczową rolę, pomagając rozpoznać, kiedy superwizowani mogą potrzebować innego wsparcia lub świadczeń. Na przykład superwizowany może

doświadczać wysokiego poziomu stresu związanego z kwestiami w miejscu pracy lub poza nim, lub może potrzebować pomocy w radzeniu sobie z traumą zastępczą lub wypaleniem zawodowym. Jasna komunikacja na temat oczekiwań dotyczących takich scenariuszy przynosi korzyści zarówno superwizorom, jak i superwizowanemu i pomaga czynić sesje ukierunkowanymi.

Ważnym aspektem kompetencji kulturowych superwizorów jest niezakładanie, że superwizowani mają już wiedzę lub doświadczenie w zakresie superwizji, tak jak jest ona praktykowana w niektórych kulturach. Superwizorzy powinni być świadomi, że niektórzy superwizowani mogą mieć niewielkie lub żadne doświadczenie w zakresie tego procesu. Stopień zhierarchizowania miejsca pracy jest również czynnikiem, który różni się znacznie w zależności od kultury. Zamiast przyjmować założenia dotyczące tego, co superwizja będzie obejmowała, superwizor powinien omówić to na początku procesu superwizji. Niektóre przykłady kwestii, które należy poruszyć w ramach tej dyskusji, takie jak granice i poufność, omówiono bardziej szczegółowo poniżej.



### 3.4.1 Ustalenie granic

Dobłą praktyką jest jasne ustalenie granic sesji superwizji od samego początku, nawet w przypadku bardziej doświadczonych praktyków. W razie potrzeby można je weryfikować w trakcie trwania relacji superwizji. Różne normy kulturowe dotyczące granic między ludźmi w miejscu pracy mogą skutkować niedopasowanymi oczekiwaniami pomiędzy superwizorami a superwizowanymi, jeśli nie zostaną one otwarcie omówione. Superwizorzy powinni zapoznać się z wytycznymi organizacyjnymi dotyczącymi podwójnych ról. W sytuacjach, w których superwizowani są członkami tej samej społeczności, istnieje ryzyko zatarcia granic osobistych i związanych z pracą. Na przykład może być bardziej prawdopodobne, że superwizowani będą widywać odbiorców świadczeń MHPSS w codziennych sytuacjach lub mogą zostać poproszeni o wsparcie poza miejscem pracy. Superwizorzy powinni współpracować z superwizowanymi, aby zrozumieć, jak reagować w takich sytuacjach.

Ponadto, gdy praktycy w zakresie MHPSS są członkami tej samej

społeczności co osoby dotknięte przeciwnościami losu, są oni również narażeni na ryzyko doświadczania tych samych rodzajów cierpienia i trudności, co odbiorcy świadczeń. Superwizorzy powinni być tego świadomi i omawiać w ramach superwizji znaczenie samoświadomości superwizowanego na temat wpływu przeciwności losu na jego własne życie. Doświadczanie przeciwności losu i traumatycznych wydarzeń może narażać superwizowanych na podwyższone ryzyko wypalenia zawodowego i objawy wtórnej traumy. Wcześniejsza ekspozycja na traumatyczne wydarzenia lub przeciwności losu może również wpływać na reakcje superwizowanych na określone sytuacje. Superwizorzy powinni monitorować wpływ traumy i przeciwności losu na superwizowanych i w razie potrzeby posiadać wiedzę na temat dostępności specjalistycznego wsparcia. Organizacje są odpowiedzialne za zapewnienie funkcjonujących ścieżek skierowań, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, w celu uzyskania dodatkowego lub specjalistycznego wsparcia.



## Ważne informacje

# Nawigowanie wokół granic w relacji superwizji

Osoby z różnych kultur mogą rozumieć obszar granic zawodowych na różne sposoby, a kodeksy postępowania zawodowego mogą się znacznie różnić w tym zakresie. Z tego powodu ważne jest, aby ustalanie granic w kontekście superwizji MHPSS było wrażliwe na kontekst i kultury zaangażowanych stron.

Superwizorzy z kontekstów zachodnich powinni być świadomi, że praktyka wyznaczania granic w zachodnich przewodnikach etycznych i praktycznych może być w innych kontekstach nieznaną. Badania zidentyfikowały przypadki, w których bardzo duży nacisk na ustalanie granic między superwizorem a superwizowanym wywoływał niepokój u superwizowanego i negatywnie wpływał na proces superwizji.<sup>32</sup>



## Analiza przypadku

Ahmed jest superwizorem dla średniej wielkości organizacji, która integruje MHPSS w ramach swoich świadczeń zdrowotnych, edukacyjnych i ochronnych. Jest nowy w tej roli i słyszał, że poprzedni superwizor przyjaźnił się z wieloma superwizowanymi poza miejscem pracy. Krążą nawet plotki, że utrzymywał relacje romantyczne z jedną z superwizowanych. Ahmed nie jest pewien, czy to prawda, ale jest zaniepokojony, ponieważ jest to sprzeczne z tym, czego dowiedział się o najlepszych praktykach w superwizji. Ahmed ma własnego superwizora, z którym od czasu do czasu się konsultuje. Umawia się na zdalną sesję superwizji ze swoim superwizorem i omawiają te obawy. Badają uczucia dyskomfortu Ahmeda związane z ideą przyjaźni i relacji z osobami, które obejmuje superwizją. Zgadza się, że ważne będzie, aby zakomunikował superwizowanym, jakie są jego granice i ograniczenia. Zgadza się również, że Ahmed powinien zapoznać się z polityką swojej organizacji w tej sprawie.

Ahmed obejmuje superwizją zespół siedmiu osób, stosując połączenie superwizji grupowej i indywidualnej. Postanowił zorganizować pierwsze spotkanie ze swoimi superwizowanymi jako jedną dużą grupą. Nie chce, aby spotkanie zostało odebrane jako krytyczne lub oceniające, więc dużo myśli o możliwych działaniach i sposobach komunikowania swoich granic, które będą jasne, ale niekonfrontacyjne.

W dniu sesji superwizji Ahmed ustawia w pomieszczeniu krzesła w kręgu. Przynosi również flipchart i markery. Otwiera sesję, przedstawiając się i proponując zadanie na przełamanie lodów. Po przełamaniu lodów Ahmed sugeruje, aby grupa poświęciła trochę czasu na omówienie tego, co działało dobrze, a co nie działało dobrze w ich poprzednich doświadczeniach z superwizją. Zwraca uwagę na potrzebę ograniczenia rozmowy do meritum i zapewnienia, że pozostanie ona profesjonalna.

Jeden z superwizowanych wspomina, że mieli bardzo miłego superwizora i miała poczucie, że wszyscy byli przyjaciółmi. Ahmed korzysta z tej sposobności, aby rozpocząć rozmowę na temat granic. Mówi:

"Dziękuję za podzielenie się tym doświadczeniem. Wygląda na to, że czułeś się bardzo komfortowo ze swoim superwizorem, co jest bardzo ważne. Ciekawi mnie, co sądzisz o podwójnych relacjach, na przykład gdy superwizor przyjaźni się z superwizowanym poza miejscem pracy"

Ahmed kontynuuje badanie tej kwestii z grupą, poddając refleksji to, co mówi zespół i zadając pytania uzupełniające, takie jak:  
"Czy Twoim zdaniem są sytuacje, kiedy nie jest właściwe, aby superwizor przyjaźnił się lub utrzymywał innego rodzaju relacje z superwizowanymi?"  
Ahmed podkreśla następnie informacje zwrotne z grupy na temat granic.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

"Ponieważ jestem nowy w waszej organizacji i w tej grupie, myślę, że pomocne może być dla mnie porozmawianie trochę o moim podejściu jako superwizora i o moich własnych granicach. Podczas mojego szkolenia dużo rozmawialiśmy o granicach i podwójnych rolach. Podwójne role to wszelkiego rodzaju powiązania, które możemy mieć, na przykład jeśli przyjaźnimy się z jednym ze swoich kolegów poza pracą.

Jako superwizor nie postrzegam siebie jako osoby posiadającej władzę lub lepszej w działaniach w zakresie MHPSS niż wy, ale zdaję sobie sprawę, że moją rolą jest wspieranie was najlepiej jak potrafię w waszej pracy i jej wpływie na was. Aby móc was wspierać, będę unikać kontaktów z wami poza kontaktami zawodowymi. Robię to, aby móc patrzeć na was i waszą pracę jasno i obiektywnie. Nie oznacza to, że nie dbam o was lub nie chcę was wspierać - wręcz przeciwnie! Robię to, aby móc lepiej was wspierać.

Ten sposób pracy może być dla niektórych z was nowością, więc chciałem to wyjaśnić na samym początku. Zazwyczaj nie dodaję superwizowanych do "znajomych" w mediach społecznościowych, ani nie spotykam się z nimi poza pracą.

Co o tym sądzicie? Czy te granice są dla was komfortowe? Czy macie jakieś pytania?"

Ahmed spędza pozostałą część sesji, odpowiadając na pytania superwizowanych, i słuchając ich opinii. Kilka superwizowanych stwierdziło, że rozumieją, iż wyznaczenie takich granic ma sens. Ahmed wie, że grupa może potrzebować trochę czasu, aby dostosować się do nowego sposobu pracy. Ma nadzieję, że będzie w stanie ukształtować taki model, że przyjacielskie i bliskie relacje, których doświadczyli z poprzednim superwizorem, będą nadal możliwe bez podwójnych ról.



## Informacje praktyczne

# Kluczowe obszary dyskusji na temat granic

- Granice określone w wytycznych organizacyjnych lub kodeksach postępowania, w tym w polityce dotyczącej podwójnych ról
- Relacje poza miejscem pracy
- Ograniczenia zakresu superwizji
- Różnice kulturowe i płciowe, jeśli występują
- Ograniczenia powiązań w mediach społecznościowych
- Przestrzeganie czasu przeznaczonego na sesje
- Granice interpersonalne

## Analiza przypadku

Gloria jest głównym trenerem w zakresie skalowalnej interwencji. Ona i współprowadzący zostali niedawno zatrudnieni przez inną organizację do przeprowadzenia "Szkolenia trenerów" dla ich 15 pracowników. Po zakończeniu szkolenia zapewnią oni grupie zdalnie dalszą opiekę i superwizję.

Po szkoleniu Gloria i współprowadzący podzielili grupę na dwie części. Podczas szkolenia poświęcili czas na omówienie superwizji i tego, czego można się w niej spodziewać. Objęte superwizją przypadki praktyczne były tak samo ważne jak samo szkolenie, a uczestnicy wiedzieli, że jest to wymóg dla stania się w przyszłości trenerem.

Gloria i jej grupa uzgodnili godziny, daty i częstotliwość superwizji, a także to, że oprócz superwizji grupowej mogli również zaplanować indywidualne sesje superwizji.

Podczas pierwszej sesji superwizji dwie z sześciu superwizowanych osób nie dołączyły do wideokonferencji. Gloria kontynuowała sesję superwizji jak zwykle i skontaktowała się z tymi dwoma uczestnikami po sesji. Ci dwaj superwizowani powiedzieli, że miały problemy z internetem i na pewno zjawią się na następnej sesji. Gloria przypomniała im, że jeśli ktoś nie jest w stanie dołączyć do sesji, to powinien ją wcześniej powiadomić o tym e-mailem lub esemesem.

Grupa Glorii ustaliła, kiedy odbędzie się kolejna sesja, ale kiedy nadszedł ten dzień, troje superwizowanych spóźniło się na telekonferencję. Mówili, że albo mają problemy z łącznością, albo pilne sytuacje w pracy. Następnie Gloria i grupa spędzili trochę czasu na uzgadnianiu zasad grupowych dotyczących sesji, w tym tego, co zrobić, jeśli ma się problemy z Internetem lub nie można dołączyć do sesji. Wszystkie osoby objęte przez nią superwizją zgodziły się, że będą wobec siebie odpowiedzialne i cieszą się na kolejną sesję.

Podczas trzeciej sesji te same dwie osoby, które nie pojawiły się na pierwszej sesji i które spóźniły się również na drugą sesję, w ogóle nie dołączyły do telekonferencji. Nie wysłały również żadnej wiadomości.

Gloria czuła się bardzo sfrustrowana tą sytuacją. Większość grupy uczestniczyła w każdej sesji i zjawiała się na spotkaniu przygotowana do dyskusji. Ci, którzy nie mogli wziąć udziału, dawali jej znać z dużym wyprzedzeniem. Wiedziała, że oni również czuli się sfrustrowani, gdy ich koledzy dołączali w połowie sesji. To powodowało opóźnienia i trzeba było nadrabiać ze spóźnialskimi zaległości w omawianiu przypadku, który był przedstawiany lub w omawianym zagadnieniu. Gloria wiedziała również, że cała grupa jest wyrozumiała, ponieważ każdy miał dużo pracy,

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

a kontekst, w którym pracowali, był bardzo niestabilny. Gloria chciała być pomocna i cierpliwa, ponieważ wiedziała, że superwizowani mają bardzo trudne warunki pracy. Wiedziała jednak również, że jej obowiązkiem jako superwizora było zapewnienie superwizji nad przypadkami praktycznymi. Jeszcze tego samego dnia Gloria wysłała indywidualne wiadomości e-mail do superwizowanych. Zwróciła uwagę na ich nieobecności i spóźnienia oraz przypomniawszy superwizowanym, że muszą pomyślnie ukończyć swoje przypadki praktyczne, zanim będą mogli uzyskać certyfikat trenera. W swoim e-mailu zasugerowała, aby umówili się na indywidualne spotkania w celu omówienia pojawiających się wyzwań, które uniemożliwiają im zaangażowanie się w znaczący sposób.

Jeden z superwizowanych wysłał e-mail z przeprosinami i wyjaśnieniem, dlaczego nie dotarł na sesję. Poprosił o zorganizowanie indywidualnej sesji. Kiedy się spotkali, byli razem w stanie wypracować sposób radzenia sobie z wyzwaniami, a osoba ta zaczęła regularnie brać udział w sesjach.

Drugi z superwizowanych nie odezwał się do Glorii. Podczas następczej sesji superwizji Gloria zauważyła, że osoba ta dołączyła do telekonferencji z 45-minutowym opóźnieniem i nie przygotowała żadnego przypadku praktycznego do zaprezentowania. Po tej sesji Gloria umówiła się na rozmowę z tą osobą. Osoba ta wyjaśniła, że ma zbyt wiele obowiązków w pracy. Superwizowany nie miał czasu na przygotowanie przypadków praktycznych i czuł się tak zawstydzony tą sytuacją, że nie chciał brać udziału w superwizji. Gloria i superwizowany doszli do wniosku, że w tym momencie nie był to odpowiedni czas na kontynuowanie przypadków objętych superwizją. Wyjaśnili oni organizacji superwizowanego powody takiej decyzji. Następnie uzgodniono, że ten superwizowany odbędzie szkolenie odświeżające i wymagane superwizowane przypadki praktyczne później, gdy będzie miał więcej możliwości na udział w programie.

Gloria nadal nadzorowała resztę grupy i z radością zauważyła, że po ciągłych delikatnych przypomnieniach i dużej cierpliwości, wszyscy uczestniczyli w sesjach. W przypadku, gdy ktoś nie był w stanie uczestniczyć w sesji, osoba ta informowała ją o tym i dokonywano innych ustaleń. Mimo że wymagało to od Glorii wiele cierpliwości i często czuła się bardzo sfrustrowana, była zadowolona, że kontynuowała pracę nad nieobecnościami, spóźnieniami i brakiem komunikacji z grupą. Ma nadzieję, że dzięki temu superwizowani zobaczą, że ich obecność i praca mają dla niej znaczenie, tak jak ich dobre samopoczucie.

### 3.4.2 Zachowanie poufności

Poufność jest kluczem do stworzenia bezpiecznej i opartej na zaufaniu przestrzeni do superwizji. Ważne jest, aby superwizowani mogli polegać na superwizorze w zakresie poszanowania poufności, tak by czuli się komfortowo z ujawnianiem problemów i trudnych kwestii. Równie ważne jest, aby superwizorzy i superwizowani rozumieli granice poufności i sytuacje, w których poufność może wymagać uchylecia ze względów prawnych lub bezpieczeństwa. Powinny one być jasno przedstawione superwizowanym od samego początku. Przykładami są:

- Sytuacje, w których dana osoba jest narażona na ryzyko wyrządzenia krzywdy sobie lub innym
- Oznaki wykorzystywania i/lub zaniedbania
- Inne sytuacje bezpośredniego zagrożenia.

Superwizorzy powinni być zaznajomieni z wymogami prawnymi związanymi z zapewnieniem świadczeń MHPSS i interwencji ochronnych w kontekście, w którym działają, a także z wewnętrznymi wytycznymi i polityką organizacyjną.

Superwizorzy powinni dążyć do zapewnienia spokojnej, prywatnej przestrzeni, w której superwizja może odbywać się bez zakłóceń. Jeśli potrzebny jest tłumacz ustny, gdyż superwizor i superwizowany nie mówią tym samym językiem, wiąże się to z dodatkowymi kwestiami poufności. Ważne jest, aby tłumacz był dobrze przeszkolony i świadom znaczenia poufności. Najlepiej,

aby była to osoba, która nie ma osobistych relacji z superwizorem lub superwizowanym (szczegółowe wytyczne dotyczące pracy z tłumaczami ustnymi znajdują się w rozdziale 1.10).

Superwizja w grupie, w której uczestniczy wiele superwizowanych, oznacza, że nie można absolutnie zagwarantować poufności. Istotne jest, aby wyjaśnić to superwizowanym w układzie grupowym. Umożliwia to superwizowanym podejmowanie świadomych decyzji dotyczących tego, co ujawniają, a czego nie ujawniają o sobie i odbiorcach świadczeń, których wspierają. Wyjaśnienie środków ochrony prywatności odbiorców świadczeń obejmuje ukrywanie tożsamości odbiorców świadczeń poprzez nieużywanie ich prawdziwych imion i nazwisk oraz informacji, które mogą być identyfikowalne dla innych osób w grupie (np. konkretne lokalizacje, opisy stanowisk itp.).

Superwizja zdalna może również wiązać się z dodatkowym ryzykiem związanym z poufnością. Szczególnie ważne jest, aby nazwiska i informacje identyfikujące odbiorców świadczeń nigdy nie były ujawniane podczas sesji zdalnych. Chociaż wiele platform dąży do utrzymania bezpieczeństwa i ochrony danych, nie można tego zagwarantować. Superwizorzy i superwizowani powinni zatem dołożyć wszelkich starań, aby chronić potencjalnie możliwe do zidentyfikowania dane osobowe.



## Ważne informacje

# Informowanie o poufności

W niektórych językach mogą nie istnieć różne słowa na określenie „poufności” i „tajemnicy”.

Dlatego ważne jest, aby superwizorzy omówili, co oznacza poufność w praktyce, w tym przykłady, w jaki sposób, kiedy i dlaczego może być konieczne uchylenie poufności.



## Informacje praktyczne

# Pytania zachęcające do dyskusji na temat problemów lub doświadczeń:

- *Wygląda na to, że słuchanie tego mogło być dla Ciebie bardzo trudne. Czy możesz powiedzieć mi więcej o tym, jak się czułeś/-aś i co myślałeś/-aś, kiedy usłyszałeś/-aś o doświadczeniu, przez które przeszedł tamten odbiorca świadczeń? Czy wywołało to w Tobie oddźwięk?*
- *Jak się czułeś/-aś, gdy to się stało? Czy zauważyłeś/-aś u siebie jakąś fizyczną reakcję?*
- *Zauważyłem/-am, że Twój język ciała zmienia się, gdy mówisz o tej sprawie (uwzględnij obserwacje, takie jak uniesione ramiona lub zaciśnięte pięści). Zastanawiam się, jak to na Ciebie wpływa?*
- *Ostatnio miałeś/-aś kilka trudnych przypadków. Zastanawiam się, czy ma to wpływ na Twoje samopoczucie?*
- *Zauważyłem/-am, że byłeś/-aś trochę małomówny/a podczas naszej ostatniej sesji superwizji. Chciałem/-am sprawdzić, czy wszystko w porządku?*
- *Czasami ludzie mogą mieć trudności ze snem, natrętne myśli lub napotykać inne wyzwania podczas wykonywania tej pracy. Czy zauważyłeś/-aś ostatnio u siebie jakieś zmiany?*



## 3.5 Wykazywanie się empatią, cierpliwością i nieocenianiem

Superwizorzy przyczyniają się do sukcesu superwizji w dużej mierze poprzez wykazywanie pozytywnych cech, takich jak: empatia, cierpliwość i nieocenianie w stosunku do superwizowanych. W ramach relacji superwizji, podobnie jak w przypadku wszystkich relacji, następuje stała wymiana sygnałów werbalnych i niewerbalnych. Superwizorzy mogą wykorzystać sesje do modelowania tych cech poprzez własne działania i słowa oraz sposób, w jaki traktują superwizowanych. Pozwala to superwizowanym obserwować i uczyć się, jak stosować te cechy w interakcjach z odbiorcami świadczeń. Usprawnia to działania podczas sesji MHPSS, a także pomaga wspierać dobre samopoczucie superwizowanych.

Wszyscy pracownicy, którzy pracują z osobami, które doświadczyły ekstremalnych przeciwności losu, są narażeni na ryzyko wystąpienia zmęczenia współczuciem, wtórnej traumatyzacji i wypalenia zawodowego.<sup>33</sup> Może się to zdarzyć zarówno osobom bezpośrednio świadczącym usługi, jak i innym, takim jak ich superwizorzy, ponieważ regularnie słyszą o trudnych przypadkach i traumatycznych wydarzeniach. Z tego powodu ważne jest, aby superwizja

wszystkich praktyków w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego była prowadzona z empatią, cierpliwością i bez oceniania. Jest to ważne dla ochrony przed długotrwałymi negatywnymi skutkami związanymi z wtórną traumatyzacją.

Superwizorzy mogą świadomie mówić o tych cechach i stwarzać przestrzeń dla superwizowanych do omawiania ich uczuć i doświadczeń.

Ćwiczenie aktywnego słuchania i używanie otwartego języka ciała są niezbędne podczas sesji superwizji. Powyższe obejmuje:

- używanie spokojnego tonu głosu,
- słuchanie bez przerywania,
- parafrazowanie tego, co powiedział superwizowany, aby upewnić się, że został dobrze zrozumiany,
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego przez cały czas, jeśli jest to akceptowane w danej kulturze,
- używanie mowy ciała (np. kiwanie głową wskazujące na zgodę), aby upewnić się, że superwizowany czuje, że superwizor go słucha.



W stosownych przypadkach humor i autentyczność mogą również pomagać w budowaniu kontaktu podczas sesji superwizji.

Inną kluczową umiejętnością dla superwizorów jest zdolność powstrzymywania superwizowanego w kontekście superwizji. Jest to czasem konieczne, gdy superwizowani mówią o czymś zbyt długo lub zaczynają czuć zaniepokojenie, lub też schodzą z tematu bądź wchodzą w szczegóły osobiste, które mogą nie być odpowiednie w kontekście superwizji (szczegółowy opis sesji superwizji znajduje się w rozdziale 3.11).

Superwizorzy mogą przyjąć postawę braku osądzania i cierpliwości, nie narzucając superwizowanemu bezpośrednio swoich poglądów, przekonań czy własnych rozwiązań. Może to być szczególnie trudne, gdy superwizowany ujawni coś, co nie jest zgodne z poglądami lub osobistymi wartościami superwizora. Jeśli podczas sesji superwizji zostanie ujawnione coś, co superwizor uważa za szkodliwe, np. udzielenie nieprawidłowej porady odbiorcy świadczeń, powinien o tym powiedzieć superwizowanemu. Można to zrobić bez osądzania, badając stojące za tym przekonania superwizowanego, które wpływają na jego myślenie w tej sprawie.

Najlepiej byłoby, gdyby superwizowani czuli się swobodnie, kwestionując poglądy i podejście superwizora. Należy to robić także z empatią i bez oceniania. Ważne jest, aby superwizorzy byli w stanie kontrolować własne reakcje i starali się nie reagować negatywnie w takich okolicznościach. Działanie w sposób osądzający – nawet jeśli jest niezamierzone – może zaszkodzić relacji superwizji.

Ważne jest, aby superwizorzy zachowali cierpliwość, nawet jeśli czują, że superwizowani mają negatywne nastawienie lub nabycie pewnych umiejętności zajmuje im dużo czasu, lub być może nie przyjmują rozwiązania, które superwizor uważa za najbardziej pomocne. Superwizorzy mogą wykorzystywać te wyzwania jako okazje do nauki, aby wzmacniać u superwizowanych poczucie ich własnych możliwości, własnej skuteczności i kompetencji poprzez wspólne poszukiwanie potencjalnych rozwiązań lub dróg rozwoju.

Superwizorzy mogą wykorzystywać własne doświadczenie w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, aby pomagać superwizowanemu oraz wykazywać się empatią i autentycznością. Na przykład:

- To, co opisujesz, może być bardzo trudnym tematem dla wielu osób. Wygląda na to, że nie zgadzasz się ze sposobem, w jaki odbiorca świadczeń postępuje i zastanawiam się, czy jest to coś, nad czym powinniśmy trochę bardziej popracować podczas naszej sesji?
- Zastanawiam się, czy w trakcie szkolenia, które odbyliśmy wcześniej w tym miesiącu, dowiedziałeś(-a) się czegoś, co mogłoby Ci pomóc w tym przypadku?
- Pewnego razu prowadziłem(-am) sesję z odbiorcą świadczeń i zauważyłem(-am) u siebie negatywne reakcje na to, co mi mówił(-a). Zastanawiam się, czy zdarzyło Ci się to podczas sesji?

Jeśli superwizor zorientuje się, że dzieje się coś nieetycznego lub niezgodnego z prawem, powinien zareagować w sposób spokojny i bez przesadnej reakcji. Powinien jasno poinformować superwizowanego o swoich obowiązkach związanych ze zgłoszeniem sprawy i podjąć wszelkie niezbędne kroki w celu jej zgłoszenia.

Pomocne jest, aby superwizorzy byli świadomi strategii, które mogą wykorzystać do własnej regulacji emocjonalnej (samospokajanie lub radzenie sobie z pojawiającymi się trudnymi uczuciami). Superwizorzy mogą następnie korzystać z tych technik, aby zwiększyć swój poziom skupienia na rzeczywistości, gdy zauważą, że występują u nich silne reakcje emocjonalne wobec superwizowanego lub w związku z omawianą sprawą. Praktyki skupiania się na rzeczywistości zwiększają poczucie obecności i świadomości danego momentu. Praktycy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego powinni zbadać, co sprawdza się w ich przypadku, ale niektóre pomocne techniki obejmują:

- głębokie oddychanie,
- skupianie się na dźwiękach, widokach i doznaniach,
- wprowadzenie doznania, na którym można się skupić, na przykład skupienie się na zapachu owoców cytrusowych lub wypicie gorącego lub zimnego napoju,
- dostosowanie ciała, aby poczuć większy poziom zrelaksowania i uwolnić napięcie.

Korzystanie z empatycznego podejścia do superwizji jest również pomocnym sposobem radzenia sobie z problemami, ponieważ może pomóc w szybszym dotarciu do źródła problemu. Zwracanie większej uwagi na uczucia, myśli i doznania cielesne podczas superwizji może wydobyć na powierzchnię kwestie leżące u podstawy problemu. Posiadanie przez superwizowanych dobrze wyćwiczonych zdolności w tym zakresie oznacza, że superwizorzy będą w stanie zidentyfikować i rozwiązać potencjalne problemy na wcześniejszym etapie.<sup>34</sup>





## Ważne informacje

# Odpowiednie samoujawnienie

Jako superwizor z pewnością wniesiesz bogate doświadczenia ze swojej praktyki i wiedzę na temat dostarczania świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Odpowiednia refleksja nad tymi doświadczeniami poprzez samoujawnienie może być pomocna w prowadzeniu superwizji. Pozwala to na nauczanie poprzez opowiadanie historii, dzielenie się własnymi wyzwaniami i słabościami oraz pokazanie, jak radziłeś(-aś) sobie z trudnościami. Ważne jest jednak, aby samoujawnienie przebiegało w odpowiednich granicach. Może to różnie wyglądać w zależności od czynników takich jak kultura i poziom znajomości z superwizowanym.

Oto kilka zasad, które należy wziąć pod uwagę jako wskazówki do wykorzystywania samoujawnienia w praktyce w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego:

- Jaki jest cel samoujawnienia? Czy pomoże ono w budowaniu profesjonalnych relacji z superwizowanym? Czy pomoże to superwizowanemu w nauce?
- Czy ujawniasz informacje, które są osobiste i prywatne? Czy samoujawnienie obejmuje informacje osobistych dotyczące innych osób? Czy ujawniona treść ma charakter profesjonalny?
- Czy mówisz więcej niż superwizowany? Czy udostępniasz więcej informacji o sobie i swoich doświadczeniach niż superwizowany?
- Czy samoujawnienie ma związek z tym, o czym superwizowany mówił podczas sesji?

## 3.6 Przekazywanie informacji zwrotnych

Informacje zwrotne są jednym z kluczowych czynników ułatwiających refleksję i rozwój w ramach superwizji. Sposób i miejsce przekazywania informacji zwrotnych wpływa na to, czy są one brane pod uwagę i przyswajane przez superwizowanego. Informacje zwrotne mogą być przekazywane w czasie rzeczywistym, doraźnie lub w bardziej formalnym otoczeniu, takim jak sesja superwizji. Może się to odbywać zarówno twarzą w twarz, jak i w grupie lub wśród innych superwizowanych. Superwizorzy i superwizowani powinni wspólnie ustalić preferowany sposób otrzymywania informacji zwrotnych, a także omówić, jak otrzymywanie

i przekazywanie informacji zwrotnych wpływa na nich samych. Superwizorzy powinni przekazywać informacje zwrotne w sposób konkretny, jasny i terminowy. Pozwala to superwizowanemu stale rozwijać swoje umiejętności i stosować informacje ze szkolenia w praktyce. Informacje zwrotne powinny obejmować dyskusję na temat kwestii do poprawy, a także potwierdzenie i wzmocnienie szczególnie pozytywnych aspektów praktyki. Aby informacje zwrotne były konstruktywne, powinny się opierać na obserwacjach popartych przykładami. Pomaga to superwizowanemu połączyć teorię z praktyką i rozwinąć poczucie profesjonalnej samoświadomości.<sup>35</sup>



## Informacje praktyczne

# Wskazówki dotyczące przekazywania informacji zwrotnych

Sojusz superwizyjny odgrywa kluczową rolę w sposobie otrzymywania informacji zwrotnych i rozwijania umiejętności przez superwizowanych. Informacje zwrotne są najskuteczniejsze, gdy osoba je otrzymująca czuje się wspierana, zatem bezpieczeństwo i zaufanie są kluczowymi czynnikami ułatwiającymi proces ich przekazywania. Poniżej przedstawiono kilka wskazówek dotyczących przekazywania informacji zwrotnych poza sojuszem superwizyjnym.

### Przed udzieleniem informacji zwrotnych należy rozważyć następujące kwestie:

- Czy Ty i superwizowani poświęciliście czas na zastanowienie się i omówienie, w jaki sposób wolicie przekazywać i otrzymywać informacje zwrotne? Należy również wziąć pod uwagę sytuacje, gdy nie ma możliwości uwzględnienia preferencji, takich jak np. zapewnienie poufności.
- Jaki jest powód przekazania informacji zwrotnych? Czy ma na celu skorygowanie, udoskonalenie lub rozwinięcie umiejętności, służąc jako czynnik motywujący? Refleksja nad tym, dlaczego informacje zwrotne są przekazywane, może być pomocna w zapewnieniu jasności przekazu.
- Zastanów się, w jaki sposób chciałbyś(-abyś), aby przekazano Ci informacje zwrotne, w przypadku, gdybyś miał je otrzymać. Postaw się w sytuacji odbiorcy.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

- W jakiej sytuacji przekazywane będą informacje zwrotne? Jeśli w grupie, czy informacje zwrotne wywołają u odbiorcy zakłopotanie lub poczucie wstydu? Jeśli tak, znajdź przestrzeń prywatną.
- Czy superwizowany został poproszony z wyprzedzeniem o pozwolenie na przekazanie informacji zwrotnych? „Czy możemy porozmawiać o tym, jak poszła sesja?“, „Czy możemy teraz zastanowić się nad tym, jak mają się sprawy?“.
- Przed udzieleniem informacji zwrotnych sprawdź, jak sam(-a) się czujesz. Superwizorzy często mają trudności z przekazywaniem konstruktywnych informacji zwrotnych. Jeśli zauważysz, że odczuwasz szczególnie niepokój lub obawy związane z udzielaniem informacji zwrotnych, rozmowa z własnym superwizorem może się okazać pomocna.

### Przy przekazywaniu informacji zwrotnych:

- Weź pod uwagę ton głosu i odpowiednio dobieraj słowa. Informacje zwrotne, które brzmią jak osądzanie, szukanie winnych i karanie, prawdopodobnie nie zostaną dobrze przyjęte.

Na przykład, aby wzmocnić pozytywną praktykę, superwizor może powiedzieć: „*Uważam, że bardzo dobrze poradziłeś(-aś) sobie z tą sytuacją. Zauważyłem(-am), że podczas sesji świetnie wykorzystałeś(-aś) swoje podstawowe umiejętności pomagania. Byłeś(-aś) bardzo autentyczny(-a) i było oczywiste, że to uspokoiło odbiorcę świadczeń.*”

Aby przekazać konstruktywną krytykę, superwizor może powiedzieć: „*Zastanawiam się, czy masz jakieś pytania dotyczące tego, jak uniknąć bezpośredniego doradzania odbiorcy świadczeń? Zauważyłem(-am), że jest to coś, co czasem sprawia Ci trudności. Na przykład, kiedy przedstawiałeś(-aś) swój przypadek, powiedzieliś(-aś) nam o tym, jak*

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*





### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

*doradziłeś(-aś) odbiorcy świadczeń, że jeśli chce poczuć się lepiej, powinien (powinna) ćwiczyć trzy razy w tygodniu. Czy przychodzi Ci do głowy jakiś inny sposób podejścia do tego problemu? Czy pamiętasz niektóre z powodów, dla których staramy się unikać udzielania bezpośrednich porad?”*

- Należy zrozumieć, że informacje zwrotne nie zawsze są dobrze odbierane. Ważne jest, aby rozważyć reakcję odbiorcy na informacje zwrotne bez przyjmowania postawy defensywnej i zastanowić się, czy odbiorca otrzymał tę samą wiadomość, którą chciałeś(-aś) przekazać. Na sposób interpretacji informacji zwrotnych często wpływają wcześniejsze doświadczenia.
- Zastanów się, czy można zrobić coś więcej, aby zbudować dobrą relację między superwizorem a superwizowanym, by konstruktywne informacje zwrotne zostały dobrze przyjęte, umożliwiając szczerzy dialog i refleksję.
- Przeanalizuj z superwizowanym powody każdej negatywnej reakcji na informacje zwrotne. Niektóre bariery dla skutecznego przekazywania informacji zwrotnych mogą obejmować: hierarchię, niezgodzenie się z przekazywanymi informacjami zwrotnymi, niejasne wyrażenie informacji zwrotnych lub brak wystarczającego wsparcia dla superwizowanego przy wprowadzaniu ich w życie.
- Zbadaj własne doświadczenia związane z przekazywaniem informacji zwrotnych w ramach własnej superwizji.

Oto przykładowe zwroty, których można użyć do sprawdzenia, jak odbierane są informacje zwrotne: *„Czy jakaś część informacji zwrotnych denerwuje Cię lub czy jest coś, z czym się nie zgadzasz?”* lub *„Co zrozumiałeś(-aś), kiedy powiedziałem(-am)\_\_\_”*.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

- Superwizorzy powinni być otwarci na odkrycie, że nie zawsze mają rację, a czasami mogą nie przekazywać „właściwych” informacji zwrotnych. Kiedy tak się dzieje, powinni dawać przykład, przyznając się do błędów w przekazywaniu informacji zwrotnych. Pomaga to w rozwijaniu kultury wzajemnego uczenia się i współpracy oraz budowaniu zaufania między superwizorem a superwizowanym.

Przekazywanie informacji zwrotnych, które zaczynają się od takich zwrotów, jak: *„Z mojego doświadczenia... ale jestem ciekawy(-a) Twojej perspektywy...”* może również pomóc w stworzeniu otwartego dialogu i pokazaniu superwizowanemu, że jego opinie i doświadczenia są cenione.

### Po otrzymaniu informacji zwrotnych superwizorzy powinni:

- Zastanowić się, co czuli podczas przekazania informacji zwrotnych.
- Sprawdzić, jak superwizowany przyjął i wykorzystał przekazane informacje zwrotne.
- Uwzględnić dalszą dyskusję na temat informacji zwrotnych w trakcie przyszłych sesji, jeśli istnieją trudności w przyjmowaniu informacji zwrotnych, takie jak opór lub niechęć.

Preferencje i style przekazywania i otrzymywania informacji zwrotnych są różne w zależności od osoby. Jednak dobra relacja w ramach superwizji i poznawanie preferencji dotyczących udzielania i otrzymywania informacji zwrotnych stwarzają warunki niezbędne do tego, aby informacje zwrotne miały jak najbardziej indywidualny i wspierający charakter.

## 3.7 Skuteczny coaching

Skuteczny coaching i mentoring to ważne umiejętności w ramach superwizji, które pomagają rozwijać wiedzę, pewność siebie i umiejętności superwizowanych. Coaching i mentoring pomagają superwizowanym w stosowaniu wiedzy w praktyce, np. w zastosowaniu wiedzy zdobytej podczas szkolenia do zrozumienia problemów odbiorców świadczeń.

- Coaching jest zazwyczaj prowadzony przez krótki okres czasu, przy użyciu bardziej ustrukturyzowanego i formalnego podejścia.
- Mentoring obejmuje dłuższy okres czasu i zwykle skupia się na tworzeniu nieformalnego związku między mentorem a podopiecznym, w ramach którego podopieczny uczy się od mentora w mniej ustrukturyzowany sposób.

Dobry coaching jest kluczowym elementem modelu praktyk. Aby coaching był skuteczny, superwizor i superwizowany powinni uzgodnić jasne cele, które następnie mogą być monitorowane w pewnym okresie. Podczas superwizji superwizor powinien regularnie sprawdzać, jak superwizowany ocenia postępy w realizacji swoich celów, i przekazywać konkretne informacje zwrotne w kluczowych obszarach.

Pomocne jest omówienie prezentowania przypadków i ich formatu na wczesnym etapie superwizji, nawet jeśli superwizowani mają wcześniejsze doświadczenie w prezentowaniu przypadków. Aby wykorzystać infor-

macje zwrotne w najlepszy możliwy sposób, superwizowani będą musieli stale rozwijać swoje umiejętności prezentowania przypadków. Szablony, np. ten przedstawiony w rozdziale 4.6, mogą być pomocne w ustrukturyzowaniu prezentowania przypadków.

Proces coachingu nie powinien polegać jedynie na przekazywaniu przez superwizora informacji superwizowanemu. Powinien on prowadzić superwizowanego w kierunku bardziej niezależnego uczenia się, pomagając mu rozwijać jego własną wiedzę i profesjonalny osąd. Na przykład superwizowany może zostać poproszony o przedstawienie przypadku i potencjalnych rozwiązań poruszonych kwestii, a następnie wskazanie, które opcje byłyby najbardziej odpowiednie. Superwizor może następnie ukierunkować superwizowanego na odpowiednie informacje, umiejętności lub interwencje. Pomocne to superwizowanemu w podjęciu decyzji o właściwym sposobie działania lub w lepszym zrozumieniu przypadku.

Coaching w ramach superwizji powinien skupiać się na promowaniu kompetencji, pewności siebie, poczucia własnej skuteczności i samoświadomości zawodowej. Powinien wzmacniać pozytywne zmiany zachowań, a także zmniejszać stres oraz rozwijać odporność i zdolność do uspokajania samego siebie i zarządzania własnymi emocjami.<sup>36</sup> Zapewnienie pozytywnego wzmocnienia jest szczególnie ważne pod kątem radzenia sobie ze stresem i zyskiwania odporności przez superwizowanych. Poświęcenie czasu na te kwestie może mieć znaczący wpływ na samopoczucie



## Ważne informacje

# Materiały dodatkowe dotyczące coachingu

Superwizorzy, którzy chcą dowiedzieć się więcej na temat coachingu w superwizji mogą również zapoznać się z pakietem szkoleniowym w zakresie zarządzania przypadkami i coachingu. Jest to zestaw materiałów szkoleniowych dla superwizorów, budujący ich zdolność do prowadzenia coachingu i skupiający się na superwizji menedżerów przypadków.

Link do tego pakietu szkoleniowego znajduje się w Załączniku D.

superwizowanych. Pomaganie superwizowanemu w docenianiu pozytywnych aspektów ich pracy może pomóc im rozwinąć podejście do pracy oparte na współczuciu dla samych siebie. Większy poziom współczucia wobec samego siebie wiąże się z kolei z bardziej pozytywnym nastrojem i większą zdolnością odczuwania współczucia wobec innych.

Dobre wykorzystanie metody dialogu jest bardzo skutecznym sposobem zachęcania superwizowanego do nauki i refleksji.<sup>37</sup> Na przykład technika dialogu sokratejskiego (patrz następna strona) zachęca superwizowanych do krytycznego myślenia i kwestionowania założeń, które mają wpływ na ich praktykę.

Nagrywanie wideo lub audio z interwencji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego prowadzonych przez praktyków (za pełną zgodą odbiorców świadczeń) i wspólne oglądanie ich podczas sesji superwizji może również pomóc w uczeniu się opartym na refleksji. Na przykład, superwizor może zachęcać superwizowanych do zastanowienia się nad tym, jakie wewnętrzne procesy zachodziły u nich w określonych momentach interwencji. Na wcześniejszych etapach rozwoju zawodowego superwizowani będą mieli mniejszą zdolność do refleksji i będą w większym stopniu polegać na radach superwizora. Superwizorzy powinni dążyć do budowania i rozwijania tej zdolności w miarę upływu czasu.



## Informacje praktyczne

# Dialog sokratejski

Dialog sokratejski to technika badania wartości lub założeń rządzących profesjonalnymi opiniami lub decyzjami superwizowanych.<sup>36</sup> Dialog sokratejski polega na zadawaniu przez superwizora pytań dotyczących jakiegoś aspektu praktyki lub percepcji superwizowanego w odniesieniu do konkretnej sytuacji. Następnie superwizor zadaje dalsze pytania, zachęcając superwizowanego do uzasadnienia poprzedniej odpowiedzi, aby ujawnić proces rozumowania superwizowanego.

Przykładowo, superwizor może zapytać o trudny przypadek prowadzony przez superwizowanego. Pytania powinny pomóc im wspólnie dojść do wniosków na temat tego przypadku. Na przykład:

**Pytanie wstępne:** *„Co takiego zaobserwowałeś(-aś) u tego odbiorcy świadczeń, co sprawiło, że doszedłeś (doszłaś) do takich wniosków?”*

**Pytanie uzupełniające:** *„Czy w oparciu o informacje, które właśnie przedstawiłeś(-aś), przychodzi Ci na myśl jakieś inne wyjaśnienie tego, co się stało?”*

**Kolejne pytanie uzupełniające:** *„Czy w oparciu o te informacje, możesz opisać proces myślowy, który doprowadził Cię do tego wniosku?”*

Pytania dla superwizowanych, którzy mają większe doświadczenie w refleksji i w przypadku, gdy superwizor uzna je za odpowiednie w danym kontekście, mogą brzmieć następująco:

*„Czy możesz sobie wyobrazić, że ktoś o innych wartościach niż Twoje mógłby inaczej zinterpretować tę sytuację?”*

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

*„Czy możesz sobie wyobrazić, że ktoś o innych wartościach niż Twoje mógłby inaczej zinterpretować tę sytuację?”*

Superwizorzy powinni pomagać superwizowanym w rozpoznawaniu sytuacji umożliwiającym im poszukiwanie dowodów potwierdzających ich wcześniejsze pomysły i opinie, delikatnie zachęcając ich do rozważenia tych dowodów stosując bardziej krytycznego podejście.

Technika ta promuje niezależną naukę, refleksję i samopoznanie. Pomaga budować poczucie własnej skuteczności i umiejętności podejmowania decyzji przez superwizowanego. Superwizowany wie, że nie musi polegać wyłącznie na ocenie swojego superwizora, ale że może również samodzielnie sugerować rozwiązania problemów. Nie należy jednak nadużywać tej techniki, szczególnie w przypadku praktyków na wcześniejszych etapach kariery. Superwizorzy powinni być świadomi potrzeb edukacyjnych osób, które nadzorują, i w stosownych przypadkach przejąć inicjatywę w przekazywaniu informacji.

## 3.8 Skuteczna facylitacja

Proces facylitacji obejmuje superwizorów zachęcających do uczenia się i współpracy członków grupy w kontekście sesji superwizji grupowej. Superwizorzy mogą ułatwiać uczenie się i wzajemne wsparcie poprzez:

- tworzenie atmosfery wsparcia,
- modelowanie kluczowych umiejętności,
- wyznaczanie odpowiednich granic,
- zachęcanie do zaangażowania i uczestnictwa.<sup>38</sup>

Superwizorzy wykorzystują mocne strony i zasoby grupy, aby promować spójność społeczną i więzi, co zwiększa zaufanie i uczenie się od siebie nawzajem.<sup>39</sup>

Skuteczna facylitacja superwizji grupowej jest uzależniona od jej właściwego zaplanowania z wyprzedzeniem przez superwizora, aby zapewnić skuteczne zarządzanie sesją. Oznacza to przeznaczenie odpowiedniej ilości czasu na wszystkie aspekty sesji. Sesja może obejmować instruktaż, dyskusje grupowe i ćwiczenia, prezentacje przypadków lub odgrywanie ról (więcej szczegółów na temat prowadzenia takich ćwiczeń można znaleźć w rozdziale 3.11) oraz inne działania mające na celu rozwój umiejętności i refleksję. Ważne jest również uwzględnienie czasu i przestrzeni na refleksję nad dobrostanem pracowników, regulacją emocjonalną i rozwojem osobistym.

Podczas całej sesji superwizorzy powinni mieć na uwadze na czas i równowagę

działań, zwracając uwagę na to, aby nie odbiegać od tematu, by zapewnić osiągnięcie celów sesji. Pomocne może być poproszenie superwizowanych o sporządzenie przed sesją listy rodzajów kwestii i przypadków, z którymi mają do czynienia w swojej pracy, aby superwizorzy mogli zaplanować sesje, które są istotne dla pracy superwizowanych. W formularzach superwizji można wykorzystać te same nagłówki, które znajdują się w formularzach prezentacji przypadków (patrz rozdział 4.6), ale można również użyć nagłówków dla typów interwencji lub działań. Superwizorzy mogą również przeglądać dokumentację przypadków prowadzonych przez swoich superwizowanych w celu zapoznania się z treścią sesji superwizji.

Metody partycypacyjne, takie jak odgrywanie ról, prezentacje przypadków i symulacje są przydatne w pracy w grupie. Ważne jest, aby uznać, że każdy członek grupy ma doświadczenia i spostrzeżenia, które są cennym źródłem nauki dla innych. Podczas facylitacji superwizor powinien zatem pamiętać o potrzebie zapewnienia każdemu superwizowanemu przestrzeni do wyrażenia własnej opinii.

Należy zadbać o przekazywanie informacji zwrotnych, które promują współpracę i ciągłe uczenie się. Nie powinno to być szukanie winnych lub kary. Jest to szczególnie ważne przy pracy w grupie, gdy przekazywanie superwizowanemu negatywnych informacji zwrotnych w obecności kolegów może być postrzegane przez superwizowanych jako zawstydzające.<sup>12</sup> Poświęcenie czasu na pracę z superwizowanymi w celu zbadania ich preferencji do-



## Ważne informacje

# Przeglądanie dokumentacji przypadków

Superwizorzy są często odpowiedzialni za przeglądanie dokumentacji przypadków, aby upewnić się, że dokumentacja jest prawidłowo wypełniona, a odbiorcy świadczeń mają zapewnioną odpowiednią opiekę. Superwizorzy powinni zwracać uwagę na wszelkie kwestie związane ze sposobem pracy superwizowanego, na przykład na sposób, w jaki konceptualizuje on opiekę nad odbiorcami świadczeń. Powinni również zwracać uwagę na obawy zapisane w dokumentacji, które mogły nie zostać zgłoszone przez superwizowanego podczas superwizji. Można je wykorzystać jako punkty do omówienia podczas superwizji. Superwizorzy powinni być również świadomi tego, w jaki sposób superwizowany zapisuje swoją pracę w dokumentacji przypadków. Jeśli wielokrotnie używa tych samych zwrotów dla wszystkich odbiorców świadczeń, może to wskazywać, że potrzebuje dodatkowego wsparcia.

tyczących przekazywania informacji zwrotnych może być pomocne podczas wstępnych sesji grupowych.

Superwizorzy mogą przygotować członków grupy przed rozpoczęciem odgrywania ról itp., wyjaśniając, że występowanie przed kolegami może być trudne. Superwizor powinien znormalizować fakt, że każdy robi pewne rzeczy dobrze, a inne gorzej.

Stworzenie atmosfery bezpieczeństwa i wsparcia może być większym wyzwaniem w grupie niż podczas superwizji indywidualnej. Dla przykładu, może dojść do przeoczenia podstawowych zasad ujawniania informacji i poufności, zatem superwizorzy muszą prowadzić facylitację z zachowaniem ostrożności. Być może będą musieli wkroczyć, aby zapobiec udostępnianiu informacji, które są potencjalnie zbyt wrażliwe lub stwarzają niedopuszczalne ryzyko naru-





## Ważne informacje

# Wskazówki dotyczące pozytywnych praktyk w zakresie facylitacji

- Przygotuj się odpowiednio do sesje superwizji. Przygotuj program sesji, bądź elastyczny(-a) i zachęcaj superwizowanych do pomocy w kształtowaniu przebiegu sesji.
- Uzgodnij podstawowe zasady z superwizowanymi, w tym dotyczące poufności i jej granic.
- Poświęć czas na omówienie sposobu przekazywania informacji zwrotnych.
- Zastanów się nad własnymi potrzebami przed rozpoczęciem sesji. W razie potrzeby stosuj techniki takie jak głębokie oddychanie „brzuszne” w celu samoregulacji.
- Zapytaj superwizowanych na długo przed sesją, czy zamierzają przeprowadzić prezentację przypadku, aby upewnić się, że będą dobrze przygotowani do sesji.
- Przygotuj z wyprzedzeniem ćwiczenia związane z nauczaniem umiejętności.
- W przypadku pracy zdalnej przetestuj funkcjonowanie platformy i upewnij się, że wszyscy mają dostęp do sesji superwizji. Zachęć superwizowanych do sprawdzenia, czy platforma działa także u nich.
- Bądź świadomy(-a) modelowania odpowiednich umiejętności komunikacyjnych i refleksyjnych, które są niezbędne w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, i zachęcaj superwizowanych do obserwowania tych umiejętności i refleksji nad nimi.
- Dowiedz się, jakie ścieżki kierowania w celu uzyskania wsparcia są dostępne dla superwizowanych, którzy mogą potrzebować dodatkowej pomocy. Jeśli nie ma takich ścieżek, zidentyfikuj inne wsparcie zewnętrzne.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



szenia poufności (więcej informacji na temat poufności znajduje się w rozdziale 3.4.2).

Jeśli jest oczywiste, że superwizowani doświadczają poważniejszych problemów niż te, które można odpowiednio rozwiązać w ramach superwizji grupowej, superwizorzy powinni zorganizować indywidualne sesje superwizji, jeśli nie są one jeszcze prowadzone.

W niektórych przypadkach konieczne może być skierowanie superwizowanych do otrzymania innych form wsparcia lub świadczeń. Podobnie, jeśli superwizowani przedstawiają szczególnie trudne przypadki, które wymagają bardziej intensywnego wsparcia, superwizor powinien zaplanować superwizję indywidualną, aby zapewnić zaspokojenie ich potrzeb w zakresie wsparcia.

Utrzymywanie świadomości dynamiki grupy i jej wpływu na sesję superwizji jest kolejnym ważnym aspektem właściwej facylitacji. Superwizorzy powinni na przykład zwracać uwagę na to, kto mówi dużo, a kto mało lub wcale. Następnie mogą zachęcić cichszych członków grupy do udziału w sesji w sposób, który jest dla nich wygodny. Superwizorzy powinni być świadomi każdej dynamiki, która może stanowić „zrzeszanie się” przeciwko innym członkom lub nękanie. Dysfunkcyjna dynamika grupy może mieć bardzo negatywny wpływ i odciągać wszystkich superwizowanych od nauki. Podejście do tego problemu z wyczuciem może posłużyć superwizorom do modelowania skutecznych sposobów radzenia sobie z trudną dynamiką, co może być dla superwizowanych kluczowym punktem nauki.

Przeniesienie i przeciwprzeniesienie to kwestie, które również mogą pojawić się w relacji superwizji w grupach lub podczas sesji indywidualnych. Regularna refleksja nad odczuciami superwizowanego i samymi sesjami superwizji może pomóc w identyfikacji takich procesów. Może to

zapobiec ich negatywnemu wpływowi na pracę lub relację w ramach superwizji.

Gdy superwizja grupowa jest prowadzona zdalnie, superwizorom może być trudniej obserwować dynamikę grupy i radzić sobie z trudnościami, takimi jak członkowie grupy mówiący jednocześnie lub prowadzący rozmowy „na boku”. Pokusa robienia rzeczy niezwiązanych z sesją na ekranie, takich jak czytanie innych dokumentów, czatowanie lub wykonywanie innych czynności skutkujących brakiem pełnego zaangażowania, również może stanowić wyzwanie. Kwestie te powinny zostać uwzględnione podczas uzgadniania podstawowych zasad na początku zdalnej superwizji grupowej. Te podstawowe zasady można następnie wykorzystywać w razie potrzeby do pokonywania trudności. Superwizorzy mogą również delikatnie i z szacunkiem wskazać na trudną dynamikę, jeśli coś zauważą, na przykład: „Widzę, że dzisiaj niektórzy z Was wydają się nieco spięci. Czy ktoś chciałby podzielić się tym, jak się czuje i co myśli?” Kwestionowanie dynamiki w ten sposób może czasami służyć jako okazja do nauki. Superwizorzy mogą korzystać z psychoedukacji, aby zastanowić się nad pewnymi zachowaniami w grupie i modelować sposoby bardziej konstruktywnego zarządzania członkami grupy.<sup>14</sup>

Liczebność grupy powinna być niewielka (najlepiej nie więcej niż sześć osób), aby umożliwić wszystkim wygodne uczestnictwo, a superwizorowi interakcję z każdym członkiem grupy. Jako facylitator, superwizor powinien akceptować różne reakcje i perspektywy w dyskusjach grupowych i wykorzystywać je do wykazania różnorodności i podobieństw. Na koniec sesji superwizorzy powinni upewnić się, że superwizowani rozumieją i zachowują odpowiednie wnioski z superwizji grupowej. Można to zrobić, prosząc grupę o dokonanie podsumowania, lub superwizor na zakończenie może wymienić główne punkty nauki z sesji.



## Ważne informacje

# Podstawowe zasady dotyczące sesji superwizji

Istnieją różne rodzaje podstawowych zasad, które można omówić i uzgodnić z superwizowanymi.

**Funkcjonalne zasady podstawowe:** są to zasady, które mają na celu promowanie odpowiedzialności, przejrzystości i poczucia własności – poufności i szacunku.

**Pragmatyczne zasady podstawowe:** są to wytyczne, które pomagają wyjaśnić podejście superwizora oraz określić styl komunikacji i relacje.

**Przeniesienie** ma miejsce, gdy dana osoba reaguje na sytuację (często w ramach terapii lub superwizji) w sposób opierający się na jej własnych doświadczeniach życiowych. Na przykład, superwizowany może przekierować swoje uczucia związane z trudną osobą lub doświadczeniem na swojego superwizora.

**Przeciwprzeniesienie** odnosi się do sytuacji, gdy superwizor przekierowuje emocje lub doświadczenia na superwizowanego.

## Analiza przypadku

### Zarządzanie trudnościami pojawiającymi w superwizji grupowej

Laurence jest superwizorem w organizacji dostarczającej świadczenia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w społecznym ośrodku zdrowia. Jedną z nadzorowanych przez niego grup jest multidyscyplinarny zespół psychiatrów, psychologów, doradców i menedżerów przypadków. Grupa ta spotykała się dwa razy w miesiącu przez ostatnie sześć miesięcy. Zazwyczaj przeprowadzają konsultacje przypadków, podczas których omawiają niektóre z bardziej wrażliwych lub trudnych przypadków, a wszyscy wyrażają swoje opinie z perspektywy własnej dyscypliny. Laurence miał trudności z facylitacją, ponieważ przedstawiciele poszczególnych dyscyplin często chcą poświęcić jak najwięcej czasu na podkreślenie znaczenia swojej interwencji. Zauważył, że lekarze i psychiatrzy mają tendencję do przejmowania sesji, pozostawiając psychologów i menedżerów przypadków w sytuacji, w której zwykle brakuje im czasu na wyrażenie swojej opinii.

W szczególności jeden z lekarzy ma tendencję do całkowitego przejmowania sesji. Nawet gdy Laurence przychodzi z planem organizacji sesji, ten lekarz za każdym razem wydaje się próbować prowadzić sesję. Żadna z prób przekierowania i włączenia innych nie wydaje się poprawiać tej sytuacji.

Sam Laurence uświadomił sobie, że czuje się nieco onieśmielony przez tego lekarza. Zauważył, że menedżerowie przypadków podczas sesji stają się coraz bardziej wycofani, a jeden z psychologów przyjął postawę nieco konfrontacyjną wobec tego lekarza. Podczas ostatniej sesji jedna z menedżerek przypadku wyraziła frustrację, że nie uważa tych sesji za pomocne i że nie ma pojęcia, jak koordynować opiekę nad osobami w ramach jej przypadku. Powiedziała, że wolałaby zrezygnować z superwizji grupowej, aby móc poświęcić więcej czasu na wykonywanie świadczeń.

Laurence podjął decyzję, że podczas następnej sesji superwizji grupowej przeprowadzi dyskusję na temat grupy i sposobu rozwiązania tego problemu. Uważa również, że rozmowa z lekarzem w cztery oczy może być pomocna, ale chce mieć pewność, że nie poczuje się on oskarżony o celowe zakłócanie grupy.

Laurence wysłał e-maile do członków grupy. Powiedział im, że podczas następnej sesji będą się zastanawiać nad swoją grupą i nad tym, jak najlepiej wykorzystać razem spędzany czas. Poprosił każdego członka o rozważenie następujących kwestii::

- Zastanów się nad sytuacjami w superwizji grupowej, kiedy czułeś(-aś) się wspierany(-a) przez swoich kolegów. Czy pojawiły jakieś zachowania, działania lub sposoby pracy, które były dla Ciebie pomocne?
- Zastanów się nad sytuacjami podczas superwizji grupowej, kiedy czułeś (-aś), że nie otrzymałeś(-aś) tego, czego potrzebowałeś(-aś) podczas sesji.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

- Jak myślisz, co byłoby dla Ciebie najbardziej pomocne, aby jak najlepiej wykorzystać superwizję w grupie? Weź pod uwagę spotkania, dynamikę, działania itp.

W dniu sesji superwizji Laurence poświęca kilka minut, aby się uspokoić. Zauważa, że czuje się zaniepokojony sesją i martwi się, że to, że sesje nie idą dobrze, źle o nim świadczy. Poświęca chwilę, aby się nad tym zastanowić i wykonuje kilka głębokich oddechów, aby się uspokoić. Następnie wykonuje ćwiczenie wizualizacyjne, którego nauczył go jeden z jego poprzednich superwizorów. Polegało ono na tym, aby wyobrazić sobie, że wszystko jest w porządku i zobaczyć siebie jako osoby kompetentnej, która czuje się komfortowo i bezpiecznie. Laurence zauważa, że po wykonaniu tej czynności czuje się spokojniejszy i bardziej pewny siebie. Zapisuje sugerowany przebieg spotkania na flipcharcie przed kręgiem krzeseł. Uważa, że przydatne może być wykonanie z grupą ćwiczenia polegającego na ustaleniu działań, które należy zakończyć, rozpocząć i kontynuować. W przebiegu spotkania zapisuje: powód do dyskusji, aktywność, refleksja, dalsze działania.

Kiedy członkowie grupy wchodzą do pokoju, wita wszystkich i zachęca, aby najpierw napili się herbaty i kawy. (Laurence zorganizował to przed rozpoczęciem sesji.) Następnie wita wszystkich i wyjaśnia:

„Nie ma co ukrywać, że w ostatnich miesiącach nasza grupa stawiała czoła kilku wyzwaniom. Zauważyłem, że jedni są sfrustrowani, inni czują się pozbawieni wsparcia, a niektórzy zaczęli się nieco wycofywać. Zauważyłem to nawet u siebie. Czuję, że coś jest nie tak. Pomyślałem, że dobrym pomysłem będzie dziś zastanowienie się nad tym, co naszym zdaniem działa dobrze dla nas jako grupy, a co możemy robić inaczej. Ostatecznie uważam, że dobrze byłoby, gdybyśmy zakończyli dzisiejszą sesję z kilkoma konkretnymi pomysłami na to, jak się rozwijać. Jak wiadomo, superwizja powinna mieć charakter wspierający. Każda osoba w tym pokoju jest ekspertem w swojej dziedzinie i może wiele nauczyć się od pozostałych. Czy wszyscy zgadzają się, aby wdrożyć ten plan w życie?”

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

Zobaczywszy, że grupa się zgadza, Laurence objaśnia przebieg sesji i pyta, czy ktoś chciałby coś do niego dodać. Wszyscy zgadzają się, że plan wydaje się dobry i że można w połowie sprawdzić stan jego realizacji i wprowadzić zmiany, jeśli zajdzie taka potrzeba. Laurence kontynuuje:

„Każdy ma przed sobą kartkę papieru i kolorowe długopisy. Przez następne kilka minut możemy zastanowić się nad tym, co chcielibyśmy przestać robić podczas naszych sesji superwizji, co chcielibyśmy zacząć robić, a także co naszym zdaniem działa dobrze i co chcielibyśmy kontynuować. Na kartce możecie zapisywać swoje pomysły, więc nie martwcie się, czy Wasze pomysły są najlepsze lub czy Wasze odpowiedzi są prawidłowe. W ten sposób możecie po prostu uporządkować myśli. Kiedy skończycie, możemy spotkać się w większej grupie i podzielić się swoimi pomysłami oraz spróbować wspólnie uzgodnić kilka kluczowych działań, które chcielibyśmy przestać robić, zacząć robić i kontynuować.”

Po około 15 minutach na wykonanie ćwiczenia Laurence zbiera grupę. Rysuje tabelę z trzema kolumnami dla działań, które należy zakończyć, rozpocząć i kontynuować, i pyta jedną z osób, które stały się bardziej wycofane, czy chciałaby zacząć i podzielić się swoimi wnioskami. Laurence robi notatki i podtrzymuje rozmowę. Po tym, jak pierwsza osoba podzieli się swoimi spostrzeżeniami, pyta, czy inni chcieliby się wypowiedzieć. Mówi grupie, że chciałby upewnić się, że każdy ma czas na podzielenie się tym, co chce, więc będzie podtrzymywać dyskusję w sposób bardziej bezpośredni niż zwykle.

Przestać	Rozpocząć	Kontynuować
•	•	•
•	•	•
•	•	•
•	•	•

Członkowie grupy stwierdzają, że nie czują się na siłach, aby uczyć się od siebie lub koordynować swoje działania i że konieczna może okazać się zmiana struktury sesji. Na koniec dochodzą do wniosku, że chcieliby ustalić bardziej rygorystyczny harmonogram prezentacji spraw i system rotacji, aby konferencje były prowadzone przez osoby z różnych branż.

W pewnym momencie sytuacja staje się nieco napięta – jedni członkowie grupy wyrażają pogląd, że inni próbują przekonać ich do swojego punktu widzenia. Laurence zachowuje ostrożność, ale pozwala, aby rozmowy toczyła się dalej.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

Lekarz przyznaje, że czasami ma problem z przekonywaniem innych do swojego punktu widzenia i przyznaje, że nie zawsze daje innym przestrzeń. Dochodzi do wniosku, że może to wynikać z faktu, iż ta forma superwizji była dla niego nowa. Wyjaśnia, że kiedy szkolił się na lekarza, często trzeba było konkurować o czas i uwagę superwizora. Przyznaje, że mógł wnosić do grupy niektóre z tych starych nawyków. Laurence przyjmuje do wiadomości tę refleksję lekarza i pyta członków grupy, czy chcieliby coś dodać lub powiedzieć. Kiedy Laurence czuje, że rozmowa naturalnie zbliża się ku końcowi, przystępuje do jej podsumowania.

Następnie Laurence prosi grupę o odwrócenie kartek papieru. Zachęca ich do zastanowienia się nad tym, co sami mogliby chcieć zrobić inaczej w nadchodzących sesjach. Laurence robi to samo. Daje czas tym, którzy chcą się czymś podzielić. Następnie prosi wszystkich o zapisanie wszelkich opinii lub komentarzy, których przekazanie w większym gronie mogłoby spowodować, że nie czuliby się komfortowo, ale które byłyby pomocne dla Laurence'a. Podkreśla, że można przedstawić je anonimowo.

Laurence kończy sesję i dziękuje grupie za otwartość i zaangażowanie w dalsze funkcjonowanie grupy. Następnie zapoznaje się z informacjami zwrotnymi, które przekazali mu niektórzy członkowie grupy, i zastanawia się nad nimi. Postanawia zaplanować sesji superwizji z własnym superwizorem, aby omówić zakończoną sesję. Planuje przeprowadzić burzę mózgów na temat ustrukturyzowanych sposobów zarządzania dynamiką w grupie.



## 3.9 Refleksja nad dynamiką władzy

W relacjach superwizyjnych, z wyjątkiem relacji koleżeńskich, istnieje pewien stopień nierównowagi władzy. Przykładowo superwizowani mają zazwyczaj krótszy staż pracy lub mniejsze doświadczenie niż ich superwizor. Istnieją jednak inne czynniki, które przyczyniają się do powstawania różnic w zakresie władzy. Są to m.in. płeć, pochodzenie społeczno-ekonomiczne, rasa, kultura czy religia. Jest to szczególnie istotne, gdy superwizowani są częścią dotkniętych społeczności.

Kluczowe jest, aby superwizorzy byli świadomi różnic władzy i tego, jak mogą one wpływać na sesje superwizji. Jest to szczególnie ważne w sytuacjach, w których superwizorzy odgrywają podwójną rolę (patrz rozdział 2.3). Same sesje superwizji często wymagają omówienia kwestii etycznych w świadczeniu usług w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, które mogą być delikatne i trudne. Przykładem może być sytuacja, w której praktyk pomaga odbiorcy świadczeń poradzić sobie z problemem podobnym do tego, którego sam doświadczył. Najlepiej byłoby, gdyby superwizja zachęcała do refleksji na ten temat, a superwizowani mogli rozpoznawać problemy i radzić sobie z nimi.

Superwizorzy mogą modelować tę refleksyjną praktykę, zajmując

się kwestiami etycznymi, takimi jak różnice w zakresie władzy, podczas sesji superwizji z udziałem superwizowanych.<sup>31</sup> Na przykład superwizorzy ponoszą etyczną odpowiedzialność za zapewnienie superwizowanym wsparcia emocjonalnego na określonym poziomie i zachęcanie ich do działania. W zależności od kontekstu mają oni jednak również pewne obowiązki prawne. Czasami obejmuje to ponoszenie przez superwizorów odpowiedzialności prawnej za wszelkie błędy popełnione przez superwizowanych w trakcie ich pracy. Muszą zatem mieć pewność, że praca jest wykonywana zgodnie z najlepszymi praktykami.<sup>40</sup> Poważne błędy lub zaniedbania ze strony superwizowanego mogą wymagać od superwizora podjęcia działań i poinformowania kierownika lub odsunięcia superwizowanego od sprawy. Tam, gdzie istnieją tego typu różnice władzy, powinny być one otwarcie omawiane między superwizorem i superwizowanym. Obejmuje to jasne określenie przez superwizora kryteriów podejmowania dalszych działań poza sesjami superwizji.

W miarę możliwości pomocne może być również omówienie, w jaki sposób postrzegana nierównowaga władzy wpływa na to, jak komfortowo czuje się superwizowany, gdy w ramach superwizji ujawniane są jego błędy

i negatywne doświadczenia. Tego typu dyskusja może dotyczyć omówienia metod nadania superwizowanemu uprawnień w danym kontekście. Może również obejmować wspólne opracowywanie dokumentacji sesji superwizji i wspólne uzgadnianie, co znajdzie się w sporządzonej ewidencji.<sup>39</sup> Umożliwienie superwizowanemu uzgodnienia ewidencjonowanych treści może wzmocnić jego pozycję i pomóc zwiększyć jego poczucie sprawczości i odpowiedzialności za proces.

Superwizja to idealna przestrzeń dla praktyków do badania, jak różne aspekty ich tożsamości i doświadczenia wpływają na to, jak postrzegają swoją praktykę. Jednak to, czy jest to odpowiednie dla superwizji, może w pewnym stopniu zależeć od kontekstu. Dlatego też superwizorzy nigdy nie powinni wywierać presji na superwizowanych, aby omawiać te kwestie, jeśli superwizowani nie czują się z tym komfortowo.

Rozmowy na temat dynamiki władzy mogą obejmować rozpoznanie i nazwanie przez superwizora własnych źródeł przywilejów i władzy, na przykład: „Jako kierownik mam władzę, ponieważ jestem osobą na wyższym stanowisku w przedsiębiorstwie. Jednak jako kobieta mogę czasami zajmować niższą pozycję w przedsiębiorstwie i społeczeństwie. Na przykład czasami mogę być traktowana inaczej lub dyskryminowana ze względu na moją płeć. Taka perspektywa i taki zestaw doświadczeń mogą wpłynąć na to, jak postrzegam moją pracę i jak do niej podchodzę. Muszę również zadbać o to, aby mieć świadomość tego, jak moje własne doświadczenia mogą wchodzić w interakcje z moją rolą jako superwizora w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.

Zachęcam do zastanowienia się nad własnymi źródłami przywilejów i władzy oraz nad tym, jak mogą one wpływać na dynamikę naszej praktyki.”

Superwizor powinien również zachęcać superwizowanego do zastanowienia się nad własnymi źródłami władzy. Razem mogą także omawiać sposoby, w jakie te perspektywy mogą wpływać na relację superwizyjną. Superwizor powinien podkreślać cel, jakim jest stworzenie bezpiecznej przestrzeni dla superwizowanego i poprosić go o wskazanie wszelkich przeszkód w tym zakresie lub działań, które superwizor może podjąć, aby zwiększyć jego poczucie bezpieczeństwa.

Niektórzy superwizowani mogą uznawać tego rodzaju rozmowy za trudne. Inne mogą być bardzo drażliwe na samą myśl o ich przeprowadzeniu lub nawet opierać się chęci zajęcia się tymi kwestiami. Badania sugerują jednak, że superwizowani mają większe poczucie własnej skuteczności i wyższy poziom satysfakcji z superwizji, gdy superwizorzy omawiają różnorodność w sposób pozytywny i wspierający.<sup>41</sup> Badanie kwestii etycznych w międzynarodowych środowiskach superwizji wykazało, że nieomawianie kwestii kulturowych było jednym z trzech najczęstszych problemów etycznych wymienianych zarówno przez superwizorów, jak i superwizowanych.<sup>31</sup>

Jest to również ważny powód, dla którego sami superwizorzy potrzebują ciągłej superwizji, ponieważ nikt nie jest odporny na skutki własnych uprzedzeń i przesądów. Konsultacje ze skutecznym superwizorem to cenny sposób zbadania, w jaki sposób taka dynamika władzy, uprzywilejowania lub marginalizacji może być istotna dla własnej praktyki zawodowej.



## Informacje praktyczne

# Sposoby badania dynamiki władzy w trakcie sesji superwizji

Poniżej podano kilka przykładów sposobów wprowadzania koncepcji dynamiki władzy do superwizji:

- *Jak wiadomo, termin „superwizor” wskazuje na istnienie pewnego rodzaju hierarchii w środowisku superwizji. Myślę, że wspólne omówienie tej kwestii może być dla nas ważne, abyśmy zrozumieli, co to oznacza dla nas i dla naszej pracy.*
- *Pomocne może być dla nas zbadanie władzy w naszych własnych kontekstach i kulturach. Czasami lubię poświęcić trochę czasu i przestrzeni, aby zastanowić się nad tym podczas sesji superwizji. Zastanawiam się, czy moglibyśmy wspólnie wykonać krótkie ćwiczenie, które pomogłoby nam w refleksji. Poświęćmy pięć minut na zapisanie sposobów, w jakie możemy sprawować władzę w naszych miejscach pracy, społecznościach i relacjach. Następnie możemy wspólnie porozmawiać i zbadać, jak wpływa to na naszą relację z superwizorem i naszą pracę w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.*

## 3.10 Zgodność z prawem i kwestie etyczne

Superwizorzy powinni być świadomi różnych kodeksów etycznych lub przepisów prawnych regulujących praktykę i prowadzenie superwizji w ich środowisku pracy. Prawdopodobnie zostały one ustalone przez organizacje zawodowe i będą zgodne z odpowiednimi normami prawnymi. Wytyczne Sphere<sup>42</sup> przedstawiają ogólne standardy praktyki pracy w obszarze pomocy humanitarnej. Choć nie zawierają one konkretnych wskazówek dotyczących praktyki superwizji, zawierają ogólne wytyczne dotyczące obszarów, w tym kwestii poufności, które mają również zastosowanie do praktyki superwizji. Wytyczne IASC dotyczące zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych<sup>1</sup> mają również kluczowe znaczenie dla wdrażania podstawowych działań w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych. Superwizorzy muszą również znać zasady ochrony dzieci i inne protokoły ochrony, aby mieć pewność, że wiedzą, jak odpowiednio reagować w sytuacjach podejrzenia nadużycia lub zaniedbania. Superwizorzy powinni znać te zasady, niezależnie od tego, czy stanowiły

one część ich oficjalnego szkolenia wprowadzającego do przedsiębiorstwa, i starać się uzyskać wyjaśnienia dotyczące wszelkich protokołów lub wytycznych, które są dla nich niejasne.

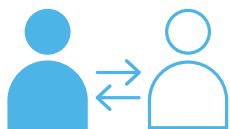
Inne wytyczne i narzędzia są regularnie opracowywane i rozpowszechniane w celu promowania zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego oraz tworzenia minimalnych standardów praktyki. Superwizorzy powinni znać te publikacje i zapoznawać się z nimi na bieżąco. Kluczowe obszary do rozważenia w odniesieniu do kwestii etycznych obejmują również podwójne relacje, ograniczenia poufności, w tym obowiązek ostrzegania, a przede wszystkim zasadę „nie szkodzić”.

Jeśli superwizorzy dowiadują się, że dzieje się coś nieetycznego lub niezgodnego z prawem, muszą to zgłaszać z wykorzystaniem odpowiednich kanałów. Te obowiązki w zakresie sprawozdawczości powinny być jasno zakomunikowane, gdy superwizja jest ustanawiana po raz pierwszy i powinna być weryfikowana w odniesieniu do praktyki podczas sesji.

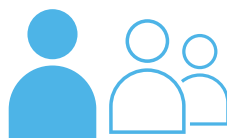
## 3.11 Sesja superwizji

Sesje superwizji będą się różnić w zależności od formatu i sposobu ich przeprowadzania. W tym rozdziale omówiono przykłady tego, jak można zorganizować różne rodzaje sesji superwizji.

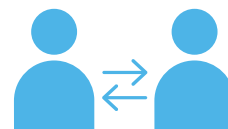
Wyróżniono sesje superwizji indywidualnej, grupowej i koleżeńskiej oraz przedstawiono przykładowe struktury sesji wstępnych i kolejnych. Podano również wskazówki dotyczące dostosowania tych sesji do platform zdalnych.



Superwizja indywidualna



Superwizja grupowa



Superwizja koleżeńska



Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

## Superwizja indywidualna (czas trwania: 60 minut)

W sesjach indywidualnych uczestniczą superwizor i superwizowany. Nie biorą w nich udziału żadne inne strony, z wyjątkiem sytuacji, gdy trzeba skorzystać z usług tłumacza.

**Organizacja:** Zaleca się, aby superwizor i superwizowany znajdowali się naprzeciwko siebie bez żadnych przegród, takich jak stoły lub biurka, jeśli jest to w danym kontekście akceptowalne z kulturowego punktu widzenia. Jeżeli obecny jest tłumacz, najlepiej byłoby, aby siedział między superwizorem a superwizowanym, tworząc z nimi trójkąt. Superwizor i superwizowany powinni mieć kontakt wzrokowy i widzieć swoją mowę ciała, jeśli jest to w danym kontekście akceptowalne z kulturowego punktu widzenia.

**Przestrzeń:** Ciche i prywatne otoczenie pomaga zwiększyć otwartość i poufność podczas sesji oraz ograniczyć rozpraszanie uwagi. Jeśli zapewnienie całkowicie prywatnej przestrzeni nie jest możliwe, superwizowany i superwizor mogą skorzystać z przestrzeni częściowo prywatnej i wypracować sposób, w jaki mogą optymalnie zachować prywatność we własnym zakresie (więcej informacji na temat zachowania poufności podczas sesji superwizji można znaleźć w rozdziale 3.4.2).



## Informacje praktyczne

# Sesja początkowa

**Superwizor mówi:** *Dziękuję bardzo za przybycie na dzisiejszą sesję superwizji. Wiem, że to nasze pierwsze spotkanie w sprawie superwizji. Cieszę się, że tu jesteś. Czy masz jakieś doświadczenia związane z superwizją? Czy możesz mi o nich trochę opowiedzieć? Co w Twoim przypadku się sprawdziło, a co nie?*

**(Daj superwizowanemu czas na odpowiedź i użyj umiejętności aktywnego słuchania)**

*Uzgodniliśmy już i podpisaliśmy umowę o superwizję za pośrednictwem organizacji, dla której pracujesz. Zawiera ona szczegółowe informacje, takie jak częstotliwość spotkań i cel superwizji. Zanim zaczniemy, czy masz jakieś pytania dotyczące umowy o superwizję?*

**(Daj superwizowanemu czas na odpowiedź i użyj umiejętności aktywnego słuchania)**

*!Chciałem również przypomnieć o protokole, którego powinniśmy przestrzegać, gdy którykolwiek z odbiorców świadczeń jest narażony na ryzyko wyrządzenia krzywdy sobie lub innym.*

*(Poświęć trochę czasu na zapoznanie się z protokołami zapobiegania samobójstwom i szkodom w swojej organizacji i upewnij się, że superwizowany wie, czy i jak skontaktować się z Tobą w nagłej sytuacji.)*

*Zanim zaczniemy, pozwól, że przypomnę Ci, iż nasze sesje są poufne.*

**(W miarę możliwości udostępnij oświadczenie organizacji o zachowaniu poufności).**

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

*Podczas spotkania omówimy szereg tematów, takich jak sprawy, nad którymi pracujesz, Twoje odczucia związane z zarządzaniem tymi sprawami, a także Twoje ogólne samopoczucie w miejscu pracy. Czasami być może będziemy rozmawiać o sprawach osobistych związane z Twoją pracą. Jako Twój superwizor nie będę rozmawiać o kwestiach poruszanych podczas tych sesji ani z moimi współpracownikami, ani z nikim innym. Istnieją oczywiście ograniczenia poufności, podobnie jak w przypadku Twojej pracy praktyka w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego.*

**(Omów ograniczenia poufności, w tym krzywdy, które można wyrządzić sobie lub innym podczas superwizji).**

*Pamiętaj, że bardzo poważnie traktuję Twoją prywatność i nie chcę zrobić nic, co mogłoby sprawić, że utracisz do mnie zaufanie. Jeśli kiedykolwiek zaistnieje konieczność złamania klauzuli poufności, dołożę wszelkich starań, aby porozmawiać o tym najpierw z Tobą, abyśmy mogli to wspólnie uzgodnić. Czy masz jakieś pytania?*

**(Poświęć trochę czasu na pytania i wyjaśnienia)**

*Ponieważ jest to nasze pierwsze spotkanie, pomyślałem, że dobrym pomysłem będzie porozmawianie o naszych nadziejach w odniesieniu do superwizji, a także o naszych wzajemnych oczekiwaniach.*

**(Poświęć trochę czasu na omówienie celów i oczekiwań)**

*Podczas naszych spotkań będziemy wykonywać kilka czynności. Czasami przeprowadzisz prezentację przypadku, wspólnie odegramy scenkę lub przeanalizujemy sesję superwizji na żywo. Podczas innych sesji będziemy mogli skupić się na nauce nowych umiejętności, omawianiu metod dbania o siebie lub radzeniu sobie z trudnymi przypadkami. Tematykę sesji superwizji ustalimy*

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*





### Practical Information *(continued)*

wspólnie. Pod koniec każdej sesji poświęcimy trochę czasu na omówienie, co poszło dobrze, a co gorzej. Czy masz jakieś pytania?

#### (Poświęć trochę czasu na pytania)

Podczas dzisiejszej sesji skupiliśmy się głównie na kwestiach formalnych. Kiedy spotkamy się następnym razem (potwierdź datę i godzinę), zaczniemy bardziej szczegółowo omawiać Twoją pracę. Aby pomóc Ci się do tego przygotować, myślę, że byłoby dla nas pomocne, gdybyśmy zaczęli od omawiania prezentacji przypadków. Oto przykładowa prezentacja przypadku. Nie musisz przygotować własnej prezentacji na kolejną sesję, ale warto byłoby, abyś zapoznał się z tą, którą Ci udostępniłem, żebyśmy mogli ją wspólnie omówić podczas kolejnego spotkania. (Szablon prezentacji przypadku podano w rozdziale 4.6.)  
Naprawdę nie mogę się doczekać naszych wspólnych sesji. Czy masz jakieś pytania lub wątpliwości? Co sądzisz o całym procesie?

#### (Poświęć trochę czasu na krótką rozmowę i zakończ sesję)



## Informacje praktyczne

# Kolejne sesje

**Wskazówka dla superwizora:** Zawsze dobrym pomysłem jest zadawanie bezpośrednich pytań o ryzyko podczas sesji superwizji, aby nakłonić superwizowanego do regularnej refleksji i zgłaszania wszelkich pilnych lub ryzykownych sytuacji.

*Witaj ponownie! Miło Cię znów widzieć. Pomyślałem, że byłoby dla nas pomocne, abyśmy podczas dzisiejszej sesji kontynuowali omawianie trudnej sprawy z zeszłego tygodnia. W związku z tym sądzę, że dobrze byłoby poruszyć kwestię dbania o siebie, ponieważ wiem, że zajmujesz się obecnie kilkoma trudnymi sprawami. Czy są jakieś inne tematy lub kwestie, które chciałbyś dzisiaj omówić, lub czy jest jakaś pilna sprawa, która pojawiła się od naszego ostatniego spotkania?*

**(Zarezerwuj trochę czasu na odpowiedź superwizowanego, a następnie podsumuj plan dnia)**

*Świetnie, dziękuję za zwrócenie mi uwagi, że techniki z zeszłotygodniowego szkolenia nie są dla Ciebie jasne. Jak najbardziej możemy ją uwzględnić w naszej dzisiejszej sesji. Zatem jeśli chodzi o plan naszego dzisiejszego spotkania, postanowiliśmy najpierw omówić Twoją sprawę z zeszłego tygodnia i wszelkie inne trudne sprawy, którymi możesz się obecnie zajmować (oraz sukcesy, które odnosisz!). Następnie przyjrzymy się interwencji z zeszłego tygodnia i wspólnie odegramy krótką scenkę, a na koniec zajmiemy się tym, jak o siebie dbasz. Czy akceptujesz taki plan?*

**(Poproś superwizowanego o przedstawienie przypadku, korzystając z szablonu prezentacji, jeśli został on uzgodniony. Używaj umiejętności aktywnego słuchania i zwracaj szczególną uwagę na szczegóły. Zadawaj dodatkowe pytania, aby wyjaśnić wszelkie kwestie.)**

*Dziękuję za przedstawienie sprawy i poinformowanie o zmianach, które zaszły od czasu naszego ostatniego spotkania. Wygląda na to, że (odbiorca świadczeń) jest (podaj szczegóły, którymi podzielił się z Tobą superwizowany). Co uważasz za najważniejszy aspekt tej sprawy, na którym powinniśmy się dziś skupić?*

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

(Kontynuuj omawianie sprawy, zadając pytania sokratejskie i pytania otwarte oraz stosując inne techniki – patrz rozdziały 3.5 i 3.6. Normalizuj wszelkie podjęte wyzwania, bądź cierpliwy i nie oceniasz. Pamiętaj, że twoją rolą jest nakierowanie superwizowanego w taki sposób, aby mógł on samodzielnie znaleźć rozwiązania i ustalić kierunek dalszego postępowania. Dopiero wtedy możecie przejść dalej. Jeśli są jakiegokolwiek obawy dotyczące bezpieczeństwa, rozwiąż je natychmiast podczas sesji superwizji)

*Mamy już jasny obraz tego, w jaki sposób chciałbyś kontynuować pracę z odbiorcą świadczeń. Czy są jakiegokolwiek inne sprawy, które chciałbyś dzisiaj omówić?*

**(Zarezerwuj czas na omówienie dodatkowych przypadków)**

*Może nam również pomóc zastanowienie się nad tym, co się sprawdziło lub czy miałeś jakieś udane momenty w ciągu minionego tygodnia. Czy w tym tygodniu było coś, z czego mógłbyś być szczególnie dumny lub zadowolony?*

**(Zarezerwuj czas na refleksję i potwierdź sukcesy. W niektórych kulturach może to być szczególnie trudne, ponieważ mówienie o tym, że coś idzie dobrze, może być uważane za oznakę pychy i przechwalanie się. Może to być okazja do nauki dla superwizowanego. Refleksja nad mocnymi stronami w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego jest równie ważna, jak refleksja nad wyzwaniami lub tym, co się nie sprawdza.)**

*Chciałem podziękować za poinformowanie mnie, że technika, której nauczyliśmy się podczas zesztotygodniowego szkolenia, nie była dla Ciebie jasna. Poświęćmy kilka najbliższych minut na omówienie tej techniki, a następnie przećwiczmy ją razem. Czy byłoby to dla Ciebie pomocne?*

**(Omów technikę i odegraj scenkę z superwizowanym. Przekaż informacje zwrotne na temat odegranej roli. Następnie przeznacz trochę czasu na refleksję.)**

*Naprawdę podoba mi się Twoje podejście do tej techniki. Widzę, że wszystko zaczyna być dla Ciebie jasne. Myślę, że byłoby pomocne, gdybyś poćwiczył również z niektórymi ze swoich kolegów i koleżanek.*

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

*Mam wrażenie, że im również przydałoby się nabycie nieco większego doświadczenia. Jak Ci się podobało? Czy masz jakieś pytania? Czy masz jakieś pomysły, jak wykorzystać tę technikę we własnej praktyce w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego?*

**(Poświęć trochę czasu na refleksję i ewentualne pytania. Pamiętaj, że jeśli wydaje Ci się, że superwizowany nie rozumie tej techniki, ważne jest, aby zachować cierpliwość i nie oceniać!)**

*Zanim zakończymy dzisiejszą sesję, chciałbym tylko sprawdzić, jak sobie radzisz. Ostatnio zajmowałeś się kilkoma trudnymi sprawami i byłeś bardzo mocno obciążony pracą.*

**(Poświęć trochę czasu na omówienie tego, jak radzi sobie superwizowany. Zwróć szczególną uwagę na ewentualne oznaki wypalenia zawodowego, traumy wtórnej lub zaburzeń zdrowia psychicznego, które wymagają specjalistycznego wsparcia.)**

*Podczas poprzednich sesji powiedziałaś, że bardzo lubisz spotykać się ze znajomymi, aby odstresować się po pracy. Czy to nadal Ci pomaga?*

**(Omów praktyki dbania o siebie i w razie potrzeby potwierdź je. Może zaistnieć konieczność określenia istniejących lub możliwych metod wsparcia.)**

*Naprawdę nie mogę się doczekać naszych przyszłych wspólnych sesji. Czy masz jakieś pytania lub wątpliwości? Co sądzisz o całym procesie? Czy jest coś, co chciałbyś zrobić inaczej podczas przyszłotygodniowej sesji?*

**(Daj superwizowanemu trochę czasu na refleksję oraz potwierdź datę i godzinę następnej sesji)**

*Zanim zakończymy dzisiejszą sesję i wrócimy do naszych codziennych obowiązków, dobrze byłoby wykonać krótkie ćwiczenie oddechowe. Czy chcesz, abym przeprowadził dla nas krótkie ćwiczenie polegające na głębokim oddychaniu? Będzie to ćwiczenie, którego nauczyliśmy się podczas zeszłotygodniowego szkolenia.*

**(Zakończ sesję, zastanawiając się nad wszelkimi pozytywnymi aspektami, którymi superwizowany mógł się z Tobą podzielić po zakończeniu ćwiczenia)**



## Ważne informacje

# Wybór przypadku do zaprezentowania podczas superwizji

Prezentacje przypadków są dobrym sposobem dla superwizowanych na otrzymanie informacji zwrotnych na temat sytuacji lub przypadków, które mogą stanowić wyzwanie. Istnieje kilka różnych sposobów wyboru przypadków do prezentacji:

- Jeśli przed sesją superwizowany ma czas na przesłanie kilku przypadków, superwizor może pomóc mu wybrać przypadek, który może być najbardziej odpowiedni z perspektywy nauki.
- Superwizowany sam może wybrać przypadek lub sytuację, w odniesieniu do których czują, że potrzebują informacji zwrotnych.
- Superwizor może zasugerować konkretny przypadek na podstawie przeglądu akt lub obserwacji. Ważne jest jednak, aby superwizowany czuł, że jest przygotowany do omawiania przypadku, a nie postawiony w kłopotliwej sytuacji.
- W sesjach superwizji grupowej lub koleżeńskiej osoba prowadząca grupę może pomóc grupie zdecydować, który przypadek byłby najbardziej pomocny w dyskusji grupowej. Dokonując wyboru, można na przykład kierować się pilnością sytuacji lub omówieniem wyzwania wspólnego dla wszystkich członków grupy.



## Ważne informacje

# Wskazówki dotyczące dostosowywania przeprowadzania sesji indywidualnych na odległość

Sesje indywidualne mogą przebiegać w podobny sposób jak sesje bezpośrednio, nawet jeśli komunikujesz się z superwizowanym przez ekran. Oto kilka wskazówek:

- Zapoznaj się z platformą przed sesją i przygotuj opcje rezerwowe na wypadek awarii Internetu.
- Podczas sesji początkowej omów sposoby możliwie najlepszego wykorzystania sesji superwizji zdalnej (sugestie na ten temat podano w rozdziale 1.7.2).
- Pamiętaj, aby zaplanować sesję w zwykłych godzinach pracy. Napięte harmonogramy mogą czasami kusić Cię do ustalania sesji poza zwykłymi godzinami pracy, ale nie jest to najlepsza praktyka w zakresie superwizji.
- Gdy superwizowany prezentuje przypadek, użyj funkcji „udostępniania ekranu”, jeśli jest to pomocne.
- Podczas wirtualnego odgrywania ról 1:1 zapytaj, jak mogłaby wyglądać dana scenka, gdyby była odgrywana bezpośrednio.
- Podczas wykonywania ćwiczeń oddechowych na koniec sesji używaj wskazówek werbalnych i proś o werbalne informacje zwrotne. Może to być pomocne, ponieważ sprawdzenie na ekranie, czy superwizowany prawidłowo wykonuje ćwiczenie, może być trudne.
- Zasadniczo demonstruj ćwiczenia w pozycji siedzącej. Zazwyczaj kamera powinna pokazywać tylko Twoje głowę i ramiona.



## Informacje praktyczne

# Superwizja koleżeńska (czas trwania: 60–90 minut)

W superwizji koleżeńskiej uczestniczą i prowadzą ją wyłącznie koleżanki i koledzy. Przebiega bez obecności superwizora. Zaleca się, aby grupa liczyła nie więcej niż sześciu członków. Jeśli grupy zamierzają odgrywać role i wykonywać zadania w parach, dobrze byłoby, aby liczba członków była parzysta.

Superwizja koleżeńska może być najbardziej odpowiednia dla:

- grup, których członkowie już się znają;
- osób, które mają spore doświadczenie;
- osób, które uczestniczyły w sesjach superwizji grupowej, a zatem znają proces superwizji.

Sesja superwizji koleżeńskiej powinna być własnością uczestniczących w niej koleżanek i kolegów. Są oni odpowiedzialni za przygotowanie i prowadzenie sesji.

**Organizacja:** Ciche i prywatne środowisko, o ile jest dostępne, ogranicza rozpraszanie uwagi i pomaga zwiększyć poziom otwartości i poufności. Jeśli zapewnienie całkowicie prywatnej przestrzeni nie jest możliwe, koleżanki i koledzy mogą skorzystać z przestrzeni częściowo prywatnej i wypracować sposób, w jaki mogą optymalnie zachować prywatność we własnym zakresie (więcej informacji na temat zachowania poufności podczas sesji superwizji można znaleźć w rozdziale 3.4.2).

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



### Informacje praktyczne (ciąg dalszy)

Podczas superwizji koleżeńskiej szczególną uwagę należy zwrócić na poufność. Nie ma gwarancji, że członkowie grupy zachowają poufność. Superwizorzy pomagający w organizowaniu grup superwizji koleżeńskiej powinni zwracać na to uwagę i podkreślać, że prywatność odbiorców świadczeń oraz koleżanek i kolegów ma kluczowe znaczenie.

**Przestrzeń:** Ustaw krzesła w kręgu, tak aby wszyscy członkowie grupy mogli widzieć się nawzajem bez przeszkód. Taki układ krzesel pozwala na bezpośredni kontakt wzrokowy i otwartą mowę ciała między wszystkimi członkami grupy, co z kolei promuje atmosferę otwartości i wsparcia. W niektórych sytuacjach może to jednak nie być odpowiednie, szczególnie gdy w grupie są osoby różnej płci. Należy wtedy dokonać innych ustaleń. Podczas sesji początkowej koleżanki i koledzy mogą uzgodnić swoje preferencje dotyczące konkretnej grupy. Przygotuj zasoby na sesję, w tym flipcharty, kartki papieru, markery i długopisy.





## Ważne informacje

# Sugestie dotyczące sesji grupowej superwizji koleżeńskiej

- Członkowie grupy koleżeńskiej powinni ustalić własne zasady i oczekiwania. Powinny one być zgodne z polityką organizacji.
- Członkowie grupy koleżeńskiej mogą zmieniać się co tydzień, aby usprawnić pracę grupy.
- Członkowie grupy koleżeńskiej mogą na zmianę prezentować przypadki i pracować w grupie, aby omawiać to, co działa dobrze i określać najważniejsze wyzwania.
- Członkowie grupy koleżeńskiej mogą omawiać wyzwania, którym mogą stawiać czoła podczas swoich codziennych obowiązków, i oferować wzajemne wsparcie.
- Grupa koleżeńska może pełnić funkcję zespołu refleksyjnego, który pracuje wspólnie nad radzeniem sobie z sytuacjami, w których znajdują się jego członkowie (więcej informacji na temat refleksyjnego myślenia podano w rozdziale 4.4).
- Członkowie grupy koleżeńskiej mogą prowadzić sesje tak, aby skupiały się na ich dobrostanie i obejmowały działania promujące odporność.



## Ważne informacje

# Wskazówki dotyczące dostosowania do przeprowadzania superwizji koleżeńskiej na odległość

Sesje superwizji koleżeńskiej mogą przebiegać w podobny sposób jak sesje bezpośrednie, nawet jeśli komunikujesz się z innymi przez ekran. Oto kilka wskazówek dla koleżanek i kolegów:

- Zapoznaj się z platformą przed sesją i przygotuj opcje rezerwowe na wypadek awarii Internetu.
- Przed rozpoczęciem sesji poświęć trochę czasu na omówienie w grupie najlepszych praktyk dotyczących możliwie najlepszego wykorzystania sesji superwizji zdalnej (sugestie na ten temat podano w rozdziale 1.7.2).
- Kamery powinny być przez większość czasu włączone, a mikrofony wyciszane po uprzednim uzgodnieniu. Gdy superwizowany – koleżanka/kolega – prezentuje przypadek, wyłącz kamerę i wycisz mikrofon lub użyj funkcji „Spotlight” (wyróżnienia), aby widoczna była tylko osoba mówiąca.
- Aby zobaczyć wszystkich członków grupy na ekranie w tym samym czasie, użyj funkcji „widoku galerii”. Pomaga to w obserwowaniu wzajemnych reakcji i mowy ciała.
- Użyj funkcji „udostępniania ekranu”, aby rejestrować dyskusje na temat oczekiwań pozostałych członków grupy i podstawowych zasad.
- Do odgrywania ról używaj „pokojów „spotkań”, aby każdy mógł w pełni uczestniczyć we wszystkich czynnościach.

# 04

## Przygotowanie do bycia superwizowanym

Ten rozdział skierowany jest do superwizowanych, aby umożliwić im jak najlepsze wykorzystanie superwizji jako źródła rozwoju osobistego i wsparcia w ich pracy.



**Ten rozdział skierowany jest do superwizowanych, aby umożliwić im jak najlepsze wykorzystanie superwizji jako źródła rozwoju osobistego i wsparcia w ich pracy.**

Dostarcza on informacji na temat umiejętności, które superwizowany może przemyśleć i rozwijać, aby superwizja była jak najbardziej korzystna. Określa, czego superwizowani powinni oczekiwać od swoich superwizorów i organizacji, wraz z praktycznymi wytycznymi, jak wyciągać refleksje, jak korzystać z informacji zwrotnych i jak przedstawiać prezentacje przypadków.

## Najważniejsze informacje z tego rozdziału:

- 1** Superwizja to przestrzeń, w której superwizowani mogą bezpiecznie omawiać przypadki, zastanawiać się nad swoimi doświadczeniami, badać wyzwania w swojej pracy, otrzymywać konstruktywne informacje zwrotne, budować umiejętności techniczne i omawiać wpływ pracy na ich dobrostan.
- 2** Superwizja to miejsce wzajemnego szacunku i braku wydawania osądów między superwizorem a superwizowanymi. Jest to miejsce, w którym można bezpiecznie mówić otwarcie o wyzwaniach i obawach, angażować się we wspólne rozwiązywanie problemów i badać obszary sukcesu.
- 3** Superwizja może ruszyć jako miejsce, w którym na początku odbywa się więcej nauki lub budowania umiejętności. Wraz z rozwojem kompetencji i pewności siebie na przestrzeni czasu, proces superwizji będzie coraz bardziej bazował na współpracy między superwizorem a superwizowanym.
- 4** Superwizowani powinni dążyć do angażowania się w superwizję z otwartością, uczciwością, umiejętnością wyciągania refleksji, ciekawością, przygotowaniem i inicjatywą.
- 5** Refleksja, która umożliwia praktykom MHPSS przemyślenie własnej praktyki, postaw, wiedzy, przekonań i założeń stanowi integralny składnik rozwoju osobistego i zawodowego.
- 6** Informacje zwrotne, zarówno pozytywne, jak i konstruktywne, umożliwiają głębsze przeanalizowanie własnej praktyki, a także osobistych doświadczeń. Pozwala to innym osobom w procesie superwizji zastanowić się nad tym, co funkcjonuje właściwie, a co można poprawić. Przekazywanie i otrzymywanie informacji zwrotnych odgrywa kluczową rolę w sesjach superwizji i bazuje na wzajemnym szacunku.
- 7** Prezentacje przypadków wspierają praktyków MHPSS w konceptualizacji ich przypadków i otrzymywaniu informacji zwrotnych od superwizorów lub rówieśników na rzecz odbiorców świadczeń, których wspierają.

## 4.1 Czego można oczekiwać od superwizji

Superwizja powinna stanowić dla superwizowanych przestrzeń do nauki i samorozwoju, zapewniania wsparcia w pracy z odbiorcami świadczeń, budowania umiejętności w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, zwiększania wiedzy i pewności siebie oraz wspierania Twojego dobrostanu.

Superwizowani powinni mieć swobodę w wykorzystaniu czasu na omówienie szerokiego zakresu kwestii. Stanowi to możliwość poruszenia z superwizorem wszelkich kwestii mających wpływ na pracę. Jednakże nie jest to miejsce na rozwiązywanie problemów osobistych lub radzenie sobie z poważnym stresem, takim jak trauma zastępcza lub poważny stres psychiczny. Będą one wymagały rozwiązania za pomocą specjalistycznego wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego lub innych świadczeń. Informacje o skierowaniu powinny być dostępne w organizacji superwizowanego lub u superwizora. Superwizowani mogą również poprosić o informacje na temat opieki nad personelem.

Superwizor lub organizacja powinna przekazać kontrakt lub umowę o superwizję, które muszą zostać wspólnie uzgodnione przez superwizowanego i superwizora. Umowa ta powinna określać rodzaje kwestii i dyskusji nadających się do superwizji, co należy zrobić w odpowiedzi na

wszelkie trudności napotkane podczas superwizji oraz działania, które należy podjąć, jeśli wymagane jest dodatkowe wsparcie (zob. rozdział 1.9). Powinna ona zawierać założenia dotyczące tego, czym jest, a czym nie jest superwizja, role, obowiązki i prawa każdej osoby, a także wszelkie inne podstawowe zasady lub granice.<sup>43</sup>

Aby superwizja działała jak najlepiej, zarówno superwizowany, jak i superwizor powinni być przygotowani i mieć otwarty umysł. Superwizja to relacja dwukierunkowa i obydwie strony ponoszą wspólną odpowiedzialność za jej sukces. W przypadku superwizorów obejmuje to zapewnienie poufnej przestrzeni, aby zapewnić superwizowanemu pewność w odniesieniu do dzielenia się informacjami na temat ich pracy (więcej szczegółów na temat poufności i ograniczeń znajduje się w rozdziale 3.4.2). W przypadku superwizowanych obejmuje to rozwijanie umiejętności w celu poprawy ich praktyki w zakresie interwencji MHPSS.

Przed wszystkim sesje superwizji powinny stanowić miejsce, w którym uczestnicy są pełni szacunku dla innych, wykorzystują umiejętności aktywnego słuchania, wspierają się nawzajem i utrzymują przestrzeń współpracy, której ostatecznym celem jest wspieranie bezpiecznego i skutecznego MHPSS.

## 4.2 Wspólna odpowiedzialność, wzajemne korzyści

Zarówno superwizorzy, jak i superwizowani ponoszą wspólną odpowiedzialność za świadome myślenie o tym, co chcieliby osiągnąć w ramach superwizji. Powinni omówić to wspólnie przed rozpoczęciem sesji superwizji. Superwizowani powinni odgrywać aktywną rolę w ustalaniu celów superwizji, współpracując ze swoimi superwizorami celem określenia kluczowych obszarów rozwoju. Podczas superwizji należy systematycznie nawiązywać do tych celów, a zarówno

superwizor, jak i superwizowani powinni ciągle przekazywać informacje zwrotne. Umożliwia to superwizowanym monitorowanie swojego rozwoju i krytyczne zastanowienie się nad swoją praktyką. To dobra umiejętność dla każdego praktyka MHPSS. Odpowiednie zrozumienie własnych kompetencji i umiejętność oceny własnych potrzeb szkoleniowych i rozwojowych są przydatne na każdym etapie rozwoju zawodowego.



## 4.3 Jak korzystać z superwizji

Aby superwizja była jak najbardziej skuteczna, zarówno superwizor, jak i superwizowany powinni zachować otwarty umysł, aby umożliwić wymianę doświadczeń i uczenie się. Na wczesnych etapach, gdy superwizor i superwizowany po raz pierwszy budują relację opartą na wzajemnym zaufaniu („sojusz superwizyjny”), superwizja może w większym stopniu koncentrować się na superwizorze przyjmującym rolę przewodnika lub nauczyciela. Zbudowanie zaufania i porozumienia w ramach relacji superwizji może zająć trochę czasu. Jednakże na przestrzeni czasu superwizja powinna przekształcić się w relację bardziej opartą na współpracy. Wspieranie tego typu relacji bazuje na wzajemnym zaufaniu, odpowiedzialności, braku wydawania osądów i szacunku.

W ramach przygotowań do superwizji zaleca się, aby superwizowani zastanowili się nad tym, co idzie dobrze w ich pracy, a co stanowi dla nich wyzwanie (sugerowane pytania dla potrzeb refleksji znajdują się w ramce poniżej). Superwizowany, który chce wyciągać refleksje i być otwarty, pomaga superwizorowi w lepszym mentoringu i coachingu. Wzmacnia to jego kompetencje jako praktyka MHPSS, a także pomaga mu zidentyfikować ograniczenia w jego roli. Rozpoznawanie, gdy ktoś

potrzebuje wsparcia (znane również jako „meta-kompetencja”) to ważna umiejętność zawodowa, którą należy rozwijać z czasem. Superwizowany powinien starać się mieć świadomość obszarów, które uważa za trudne lub stresujące i w miarę możliwości poruszać je podczas superwizji.

Superwizowani mogą uzgodnić cele każdej sesji superwizji ze swoim superwizorem, aby zapewnić, że mają one znaczenie dla obydwu stron. Jednakże konieczna jest również pewna elastyczność, aby można było zapewnić czas na kwestie i obawy, którymi należy się natychmiast zająć ze względu na ryzyko szkody.

Gotowość superwizowanego do nauki i otwartość na budowanie nowych umiejętności może pomóc zwiększyć skuteczność superwizji. Superwizowani powinni dążyć do wykorzystywania własnej inicjatywy w celu poszukiwania możliwości uczenia się i rozwoju. Postawa ciekawości, otwartości i umiejętności wyciągania refleksji jest bardzo pomocna. Superwizji nie należy odczuwać jako testu ani przestrzeni, w której superwizowani muszą uzasadnić swoje wyniki. Zamiast tego powinni móc rozwijać umiejętności i kompetencje oraz wspierać swój własny rozwój jako praktycy MHPSS.



## Ważne informacje

# Cechy i działania mające na celu poprawę superwizji

**Otwartość:** Staraj się wysłuchać punktów widzenia innych, nawet jeśli się z nimi nie zgadzasz. Pamiętaj, że w MHPSS często nie ma jednego „właściwego” sposobu analizy problemu lub rozwiązania, lecz zazwyczaj istnieje wiele perspektyw.

**Uczciwość:** Porozmawiaj ze swoim superwizorem o problemach w pracy na wczesnym etapie. Jeśli zmagasz się z problemami, poinformuj go o tym, abyś mógł zbadać ścieżki wsparcia.

**Przygotowanie:** Poświęć trochę czasu na zebranie swoich myśli i pomysłów oraz miej wszelkie notatki lub dokumentację w pogotowiu przed sesjami superwizji. Jest to szczególnie istotne, jeśli wiesz, że podczas kolejnej sesji będziesz przeprowadzać prezentację przypadku.

**Umiejętność wyciągania refleksji:** Rozwijaj nawyk krytycznego myślenia o swojej pracy – o tym, co idzie dobrze, a co gorzej. Pomocne może być korzystanie z dziennika refleksji w celu wsparcia tego procesu.

**Ciekawość:** Staraj się postrzegać trudne przypadki jako możliwości nauki i rozwijania swoich umiejętności. Zadawaj pytania i staraj się jak najlepiej wykorzystać zasoby wiedzy fachowej i doświadczenia swojego superwizora.

**Inicjatywa:** Spróbuj określić sposoby, w jakie możesz rozwijać się w swojej roli i zasugeruj swoje pomysły superwizorowi.



## Informacje praktyczne

# Najlepsze wykorzystanie odgrywania ról

Odgrywanie ról jest często wykorzystywane w superwizji, aby wspierać uczenie się i rozwój superwizowanych. Oto kilka przykładów sposobów wykorzystania odgrywania ról w superwizji:

**Podczas indywidualnej sesji superwizji** superwizor może odgrywać rolę odbiorcy świadczeń, a superwizowany może być pomocnikiem.

**Podczas sesji superwizji grupowej** dwóch superwizowanych może odegrać określoną technikę, której się nauczyli, jako demonstrację dla reszty grupy.

**Podczas sesji superwizji grupowej** cała grupa dzieli się na pary. Każda para odgrywa rolę w strategii, przy czym każdy ma czas na to, aby kolejno być pomocnikiem i odbiorcą świadczeń.

Istotne jest, aby osoby biorące udział w odgrywaniu ról traktowały to ćwiczenie poważnie. Na początku odgrywanie ról może wydawać się niekomfortowe lub niemądre, ale to bardzo przydatny sposób otrzymywania informacji zwrotnych od superwizora i rówieśników. Może również pomóc superwizowanym w uzyskaniu wglądu w to, jak to jest być odbiorcą świadczeń. Podczas odgrywania ról superwizowani mogą dostosować aspekty postaci, aby stała się bardziej autentyczna, dzięki czemu mogą odgrywać role w bardziej realistyczny sposób.

## Analiza przypadku

Abdullah to nowy menedżer przypadków w małej organizacji. Niedawno został przeszkolony w ramach programu rozmów ze społecznościami na temat przemocy w rodzinie. Przez kilka lat Abdullah pełnił rolę menedżera przypadków w innej organizacji i słyszał wiele historii o znęcaniu się nad dziećmi i ich zaniedbywaniu. Tam, skąd pochodzi, często bardzo niewiele można zrobić w takich sytuacjach, co jest przygnębiające. Infolinia prowadzona przez oddział ochrony organu międzyrządowego rejestruje przypadki, lecz Abdullah systematycznie słyszy od nich, że nie mogą zrobić prawie nic, o ile dziecko nie znajduje się w poważnym niebezpieczeństwie. Nawet wtedy może być im trudno interweniować. Abdullah nigdy nie miał nikogo, z kim mógłby porozmawiać o tych sprawach, więc po prostu zaakceptował fakt, że jest jak jest. Był tak rozczarowany, że przestał nawet dzwonić na infolinię, chyba że chodziło o bardzo poważną sytuację.

W swojej nowej pracy, podczas niedawnej sesji informacyjnej uczącej dzieci o znęcaniu się w domu i o tym, jak rozmawiać z dorosłym, jeśli tak się dzieje, jeden z odbiorców świadczeń bardzo się zdenerwował, zaczął rozmawiać i przeszkadzać w grupie. Abdullah poprosił jednego z innych menedżerów przypadków o kontynuowanie sesji, a sam poszedł porozmawiać z dzieckiem. Usiadł obok chłopca i zapytał go, czy chce zrobić sobie przerwę na kilka chwil. Zasugerował, by zagraли w grę polegającą na rzucaniu do siebie piłką.

Podczas zabawy Abdullah zauważył, że chłopiec ma wiele sińców na ramieniu. Wiedział, że wiele dzieci w jego programie zostało skierowanych z powodu trudności w domu, ale wcześniej rzadko widywał fizyczne oznaki znęcania się. Gdy zapytał chłopca, co się stało, ten zaczął gwałtownie rzucać piłką o ścianę i skakać dookoła. Gdy się uspokoił, powiedział, że spadł z drzewa podczas zabawy z bratem. Abdullah znał rodziców chłopca i nie sądził, że kiedykolwiek mogliby skrzywdzić swoje dziecko. Abdullah i chłopiec wrócili do większej grupy i wykonali ostatnie ćwiczenie.

Gdy grupa kończyła zajęcia, a dzieci jadły przekąski w oczekiwaniu na odebranie przez swoich opiekunów, do Abdullaha podeszła jedna z dziewczynek i zapytała, czy potrafi dochować tajemnicy. Powiedziała Abdullahowi, że sińce na ramieniu chłopca powstały przez to, że rodzice biją go za złe zachowanie. Oznajmiła, że wie o tym, ponieważ mieszka obok i czasami słyszy ich lub widzi, co się dzieje w ich ogrodzie. Powiedziała, że Abdullah nie może nikomu tego przekazać, bo inaczej będą kłopoty. Abdullah podziękował dziewczynce za poinformowanie go i powiedział, że będzie musiał powiedzieć innej osobie dorosłej o tym, co usłyszał, aby można było pomóc zapewnić chłopcu bezpieczeństwo. Zapewnił ją, że jeśli chodzi o czyjeś bezpieczeństwo, najlepiej nie trzymać informacji w tajemnicy. Odpowiedziała, że jej zdaniem będzie dobrze, gdy Abdullah podzieli się tą tajemnicą, jeśli ma to pomóc chłopcu.

## Analiza przypadku (ciąg dalszy)

Tego popołudnia Abdullah wrócił do domu, nie wiedząc, co robić. Wiedział, że w przypadku chłopca nie jest dostępne zbyt duże wsparcie, ale czuł, że powinien coś zrobić. Przypomniał sobie jednak, że gdy dołączył do swojej obecnej organizacji, przeszedł szkolenie w zakresie ochrony dzieci. Musiał podpisać umowę, że rozumie te zasady i będzie ich przestrzegał oraz zgłaszał wszelkie przypadki znęcania się. Następnego dnia Abdullah wysłał wiadomość do swojego superwizora i zapytał, czy mogą porozmawiać. Abdullah nigdy nie miał superwizji w swojej ostatniej organizacji i nie był pewien, o czym rozmawiać podczas sesji, ale pomyślał, że warto od tego zacząć. Superwizor odpowiedział, że mogą się spotkać za godzinę.

Podczas sesji Abdullah nagle poczuł się bardzo onieśmielony i niepewny siebie, czując się tak, jakby robił coś złego. Co, jeśli będzie miał kłopoty za niezgłoszenie tego, co się stało zaraz po tym, jak się stało? Co by było, gdyby w jakiś sposób odkryto, że na swoim ostatnim stanowisku zrezygnował i przestał dokonywać zgłoszeń, chyba że była to naprawdę krytyczna sytuacja. Abdullah postanowił otwarcie i uczciwie przedstawić sytuację. Superwizor wysłuchał go i Abdullah poczuł, że jego superwizor naprawdę rozumie, co ma na myśli.

Kiedy Abdullah skończył wyjaśniać, co wydarzyło się poprzedniego dnia, superwizor powiedział mu, że naprawdę docenia to, że podjął inicjatywę omówienia tej sytuacji. Docenił Abdullaha za to, że zaufał swojemu instynktowi i pamiętał o szkoleniu, wiedząc, że musi coś zrobić z tą sytuacją. Abdullah i jego superwizor omówili obowiązujące w organizacji zasady ochrony dzieci oraz dalsze działania.

Następnie Abdullah powiedział superwizorowi, że na swoim ostatnim stanowisku, gdy próbował zgłosić podejrzenie znęcania się, jednostka odpowiedzialna za ochronę powiedziała, że nie może nic zrobić, aby pomóc. Zapytał, czy istnieją inne sposoby wsparcia rodziny oprócz dzwonienia na infolinię. Superwizor odpowiedział, że doskonale rozumie, jak zniechęcające mogą być formalne kanały i dlatego ich organizacja działa na kilka sposobów, aby wspierać rodziny, a także na rzecz zewnętrznego wzmocnienia systemu w celu ochrony dzieci. Abdullah i jego superwizor przeprowadzili burzę mózgów na temat kilku możliwych kierunków działania. Rodzice znajdowali się na liście oczekujących na otrzymanie świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia i postanowili, że Abdullah może skonsultować się z praktykiem MHPSS, który przeprowadził nabór rodziny.

Praktyk MHPSS wyjaśnił, że opiekunowie chłopca skontaktowali się z organizacją, ponieważ nie wiedzieli, jak poradzić sobie z trudnym zachowaniem dziecka. Przyznali, że czasem wpadają w złość i są agresywni wobec syna. Praktyk MHPSS powiedział Abdullahowi, że omówił z rodziną obowiązki w zakresie ochrony dzieci, a rodzinę poinformowano, iż praktyk MHPSS zobowiązany jest do zgłoszenia znęcania się. Praktyk MHPSS opracował wraz z opiekunami plan, aby zbadać sposoby wspierania ich

**Analiza  
przypadku  
(ciąg dalszy)**

w pracy z dzieckiem i nauczyć ich nieagresywnych strategii radzenia sobie z zachowaniem dziecka. Ponadto praktyk MHPSS zasugerował opiekunom, że ich syn powinien otrzymać bezpośrednie wsparcie, aby lepiej zrozumieć własne potrzeby oraz monitorować swoje bezpieczeństwo i dobrostan. Opiekunowie byli zdenerwowani faktem, że praktyk MHPSS musi zgłosić znęcanie się, ale powiedzieli, że to rozumieją.

Abdullah i praktyk MHPSS postanowili, że ważne są regularne spotkania w celu omówienia przypadku, a ponieważ mają tego samego superwizora, mogą go na nie zaprosić. Na pierwsze spotkanie zaprosili również psychologa, aby móc ustalić dalsze działania.

Tego dnia Abdullah wyszedł z biura z uczuciem ulgi, że zabrał głos i że nie został osądzony za to, że nie od razu podjął działanie. Miał poczucie, że cały zespół go wspiera i że nie jest sam, tak jak miało to miejsce w poprzedniej organizacji. Podczas kolejnej sesji superwizji on i jego superwizor rozmawiali więcej na temat tego, jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami, takimi jak znęcanie się, zaniedbanie i ryzyko. Dokonali przeglądu protokołów organizacyjnych i omówili pytania, które zadał Abdullah.



## Informacje praktyczne

# Kilka pytań skłaniających do refleksji w ramach przygotowań do superwizji

- Z jakimi problemami stykam się ostatnio w mojej pracy?
- Z jakimi problemami boryka się dany odbiorca świadczeń?
- Jakich strategii użyłem(-am), aby rozwiązać zidentyfikowane przeze mnie problemy?
- Dlaczego moim zdaniem wystąpiły te trudności?
- Czy można na to spojrzeć w inny sposób?
- Co sędzę o tej sprawie? Jak się czułem(-am), kiedy zacząłem pracować z tym odbiorcą świadczeń?
- Jak to na mnie wpływa?
- Czy są jakieś umiejętności, wiedza lub narzędzia, które muszę rozwinąć, aby poradzić sobie z tym problemem lub z pracą z danym odbiorcą świadczeń?
- Co poszło dobrze w mojej pracy?
- Jakie są moje plany na najbliższy okres przed kolejną sesją superwizji?







## 4.4 Jak być osobą refleksyjną

Refleksja jest ważną częścią pracy w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, zarówno w świadczeniu usług, jak i w rozwoju osobistym i zawodowym. Refleksja oznacza dokładne zastanowienie się na własną praktyką, przekonaniami i postawami, a także wiedzą lub założeniami, na których się one opierają. Wzmocnienie zdolności do refleksji może skutkować bardziej przemyślaną i mniej reaktywną praktyką<sup>44</sup>, co jest niezbędne dla praktyków MHPSS, którzy często pracują w warunkach dużego stresu. Idealnie byłoby, gdyby refleksja wspierała rozwój samoświadomości i zachęcała superwizowanego do kreatywności i wykazywania ciekawości.

Refleksja jest również ważna, aby pomóc praktykom MHPSS w powiązaniu wiedzy i umiejętności ze szkolenia z ich praktyką zawodową.<sup>45</sup> Pomaga superwizowanym zrozumieć, że refleksja polega nie na znalezieniu „poprawnych” odpowiedzi, ale na uznaniu, że w pracy dotyczącej zdrowia psychicznego i interwencji

psychospołecznych mamy często do czynienia z sytuacjami, które są złożone i pozbawione jednej właściwej odpowiedzi.<sup>46</sup> Refleksyjne podejście zapewnia jednakże, że wybrany sposób działania został starannie przemyślany i logicznie uzasadniony, biorąc pod uwagę wszystkie istotne informacje.

Możliwe, że superwizowani będą chcieli ćwiczyć korzystanie z dziennika do zapisywania refleksji do dyskusji podczas superwizji. Uwagi superwizorów mogą pomóc superwizowanym w dochodzeniu do spostrzeżeń w celu tworzenia lepszych formuł pracy. Prowadzenie dziennika może być również użytecznym sposobem śledzenia postępów dokonywanych z upływem czasu w zakresie krytycznego myślenia i refleksyjności. Inne praktyki, takie jak uważność, medytacja, opowiadanie historii lub modlitwa mogą również stanowić uzupełnienie refleksji ukierunkowanej bardziej na praktykę zawodową.



## Informacje praktyczne

# Jak myśleć refleksyjnie o swojej praktyce i praktyce innych osób?

Refleksyjne myślenie dla praktyków MHPSS to celowa praktyka badania procesów myślowych i podejmowania decyzji. Podczas superwizji superwizor powinien pomóc ci rozwinąć umiejętności refleksyjnego myślenia. Możesz także użyć refleksyjnego myślenia do badania procesów decyzyjnych koleżanek i kolegów podczas sesji superwizji grupowej. Wszyscy ludzie są tendencyjni i mają uprzedzenia, ale krytyczne myślenie pomaga uniknąć sytuacji, w której tendencyjność lub uprzedzenia wpływają na decyzje podejmowane w pracy w roli praktyków MHPSS. Praktykowanie refleksyjnego myślenia w odniesieniu do zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego obejmuje następujące elementy:

- Zastanów się nad różnymi dostępnymi źródłami informacji, takimi jak przykłady ze szkolenia lub edukacji, informacje z obserwacji, komunikacja z innymi osobami, takimi jak superwizorzy, oraz rozumowanie lub refleksja. Możesz zadać sobie pytanie: „Co wiem o tym przypadku/problemie/sytuacji i skąd to wiem?”
- Zastanów się, czy istnieją alternatywne sposoby podejścia do tego problemu lub informacje, które mogłeś przeoczyć.
- Zastanów się, w jaki sposób twoje osobiste przekonania lub wartości mogą wpływać na sposób, w jaki interpretujesz informacje.
- Porównaj swoje pomysły z innymi pomysłami lub rozwiązaniami, aby zdecydować, które podejścia lub działania mogą z większym prawdopodobieństwem prowadzić do lepszych wyników.
- Zrozum, że to w porządku nie wiedzieć wszystkiego i nie znać wszystkich odpowiedzi. Nawet bardzo doświadczeni praktycy MHPSS kontynuują naukę przez cały okres swojej praktyki.

## 4.5 Jak korzystać z informacji zwrotnych w postaci przekazanych uwag

Informacje zwrotne odgrywają integralną rolę w procesie superwizji. Przyjęcie uwag, w szczególności konstruktywnych lub krytycznych, może być wyzwaniem. Superwizja może być przestrzenią do omawiania uwag przekazywanych przez superwizorów. Daje to również możliwość wyjaśnienia wszelkich niejasności związanych z przekazanymi uwagami, aby w pełni zrozumieć przekazywane informacje.

Wykorzystanie uwag z superwizji ma kluczowe znaczenie dla poprawy praktyki zawodowej praktyków MHPSS, niezależnie od tego, czy uwagi te są pozytywne czy konstruktywne. Superwizowani mogą się wiele nauczyć, prosząc o przekazanie uwag na temat konkretnych obszarów wymagających większego rozwoju lub wsparcia oraz o konkretne przykłady wspierania najlepszych praktyk.

Podczas sesji superwizji grupowej superwizowani mają możliwość otrzymywania i zgłaszania uwag. Członkowie grupy czerpią ogromne korzyści z aktywnego słuchania i uczenia się od innych, a także zwracania uwagi na informacje zwrotne przekazywane innym osobom. Ważne jest, aby w miarę możliwości angażować się w sesje i nie milczeć podczas nich. Równie ważne jest, aby nie zdominować sesji i umożliwić dojdęcie do głosu innym uczestnikom.

Superwizowani powinni mieć swobodną możliwość poinformowania swoich superwizorów, że sposób, w jaki przekazują oni swoje uwagi jest niewłaściwy. Jest to przykład dwukierunkowego charakteru superwizji, co ma kluczowe znaczenie dla budowania niezbędnej relacji

zaufania między superwizorem a superwizowanym. Istotne jest, aby superwizowani przychodzili na sesje superwizji z postawą otwartości i chęci przyjmowania uwag. Superwizowani powinni wykorzystywać umiejętności aktywnego słuchania oraz wykazywać się cierpliwością i wstrzymać od oceniania, zwłaszcza jeśli otrzymują uwagi, z którymi się nie zgadzają.

Umowa o superwizję między superwizorem a superwizowanym powinna określać uzgodniony przez nich sposób postępowania w przypadku jakichkolwiek nieporozumień. Jako punkt wyjścia, superwizowany zwykle prosi superwizora o wyjaśnienie powodów, dla których przekazał dane uwagi. Jeśli nie zgadzają się oni co do poruszonych kwestii, powinni spokojnie i jasno wyjaśnić powody, dla których nie zgadzają się ze sobą.

Jeśli mimo tego nadal nie można rozwiązać sporu, przydatne może okazać się odroczenie danej kwestii, aby dać sobie czas na refleksję. Na przykład superwizor i superwizowany mogą umówić się na ponowne omówienie tej kwestii podczas następnej sesji. W ten sposób można rozwiązać większość nieporozumień między superwizorami a superwizowanymi. Jednak w niektórych przypadkach może być konieczne zaangażowanie innej osoby w organizację, aby pomóc w rozwiązaniu problemu. Umowa o superwizję powinna wskazywać, kto będzie tą osobą. Wreszcie, oprócz otrzymywania uwag z superwizji, superwizowani powinni mieć możliwość przekazywania superwizorom swoich uwag na temat tego, co działa dobrze podczas sesji, a także na temat kierunku i celu przyszłych sesji.



## Informacje praktyczne

# Refleksja nad informacjami zwrotnymi

- Jak się czujesz, przekazując uwagi swoim współpracownikom?
- Jak się czujesz, otrzymując uwagi? Zastanów się nad swoimi reakcjami i odpowiedziami, gdy otrzymasz krytyczne uwagi.

## 4.6 Jak skutecznie przedstawiać prezentacje przypadków

Prezentacje przypadków są ustrukturyzowanym sposobem omówienia przez praktyków MHPSS ważnych aspektów dotyczących trudności doświadczanych przez odbiorców świadczeń, w celu otrzymania uwag od superwizora i/lub koleżanek i kolegów. Skuteczna prezentacja przypadku, która uwzględnia wszystkie istotne informacje pozwala superwizorom i superwizowanym uzyskać odpowiednie informacje umożliwiające opracowanie rozwiązań danych problemów. Pomocne może być wykorzystanie przez superwizowanych w swoich prezentacjach genogramów, które są rysunkami relacji rodzinnych i historii danych osób.

Prezentacje przypadków są zatem niezbędnym narzędziem, dzięki któremu praktycy MHPSS mogą otrzymać wsparcie w konkretnych przypadkach, które uważają za trudne lub w których potrzebują dodatkowej pomocy. Podczas prezentacji przypadków praktycy MHPSS przedstawiają swojemu superwizorowi lub grupie najważniejsze szczegółowe informacje dotyczące swojego przypadku (ale pozbawione elementów umożliwiających identyfikację). Powyższe obejmuje:

- Wiek
- Płeć

- Strukturę rodzinną
- Krótki wywiad (w tym wszelkie wcześniejsze problemy ze zdrowiem psychicznym), istotną historię rodzinną
- Przedstawianie problemów
  - Pomysły na temat przyczyn problemów i kierunków interwencji
  - Opis tego, co zostało zrobione w zakresie MHPSS i jakich efektów oczekiwano
  - Obszary, w których superwizowany chciałby uzyskać wsparcie

Superwizowani będą musieli zebrać wszystkie istotne informacje. Można to zrobić na różne sposoby, w zależności od rodzaju interwencji w zakresie MHPSS lub odejmowanych przez nich działań. Na przykład osoby przeprowadzające interwencje indywidualne lub grupowe mogą wykorzystywać formularze przyjęcia jako podstawę do gromadzenia informacji w celu prezentacji przypadku.

Następnym krokiem jest zidentyfikowanie najważniejszych elementów danego problemu.<sup>47</sup> Może to czasami stanowić

wyzwanie dla superwizowanych na wcześniejszych etapach ich praktyki. Jest to umiejętność, którą rozwija się z czasem przy wsparciu superwizora. Jednakże dobrym punktem wyjścia może być skoncentrowanie się na wszelkich obszarach niepewności. W miarę zdobywania doświadczenia, superwizowani będą rozwijać swoje umiejętności w zakresie sugerowania możliwych wyjaśnień przedstawianych problemów i oceny różnych potencjalnych rozwiązań.

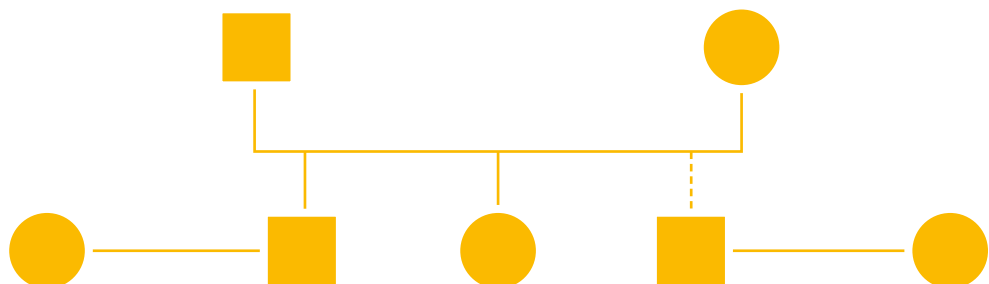
Prezentacje przypadków trwają zazwyczaj około 30 minut, łącznie z informacją zwrotną. Podczas prezentacji superwizowany zostanie poproszony o przedstawienie przypadku, po czym koleżanki i koledzy oraz superwizor zadadzą mu związane z tym przypadkiem pytania. Pomoże

im to wyjaśnić wszelkie szczegółowe informacje dotyczące danego przypadku i opracować pomocne rozwiązania.

W miarę jak superwizowany staje się bardziej doświadczony i czuje się komfortowo podczas prezentacji przypadków, superwizor i/lub grupa mogą pomóc mu lepiej zrozumieć, które czynniki są najważniejsze do rozważenia podczas prezentacji przypadku. Superwizja powinna również wspierać superwizowanego w łączeniu informacji z prezentowanego przypadku z wiedzą zdobytą podczas szkolenia.<sup>48</sup>

Pomocne może być zapisanie informacji na tablicy typu flipchart lub za pomocą funkcji „udostępniania ekranu” online. Pomaga to wszystkim śledzić wszelkie istotne informacje dotyczące danego przypadku i możliwe dalsze działania.

## Przykład genogramu



## Szablon prezentacji przypadku

### Imię i nazwisko odbiorcy świadczeń

(użyj imienia i nazwiska w prezentacji  
- ale nie prawdziwego imienia  
i nazwiska odbiorcy świadczeń):

### Skrót informacji o osobie

- Wiek, stan dotyczący związków, płeć, zawód, skąd pochodzi
- Z kim mieszka i w jakich warunkach.
- Wcześniej udzielone świadczenia MHPSS i wcześniejsze samookaleczenia

### Krótki przegląd powodów, dla których odbiorca świadczeń zgłosił się do Ciebie

Dlaczego szukają wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia (ich własnymi słowami)?

### Jakie są główne trudności, z którymi boryka się odbiorca świadczeń?

- Co zaobserwowałeś(-aś) u odbiorcy świadczeń podczas sesji? (nastrój, emocje, zachowania)
- Rozważ problemy emocjonalne i praktyczne, przeciwności losu i ich wpływ na codzienne funkcjonowanie
- Bezpieczeństwo/samookaleczenie, ryzyko samobójstwa, czynniki ryzyka

### Jakie są główne źródła wsparcia dla odbiorcy świadczeń?

- Przyjaciele, rodzina i inne osoby w jego lub jej życiu
- Religijne lub duchowe powiązania i praktyki
- Wsparcie ze strony społeczności
- Działania, które zapewniają mu/jej dobrostan lub wsparcie

### Nad czym do tej pory pracowaliście z odbiorcą świadczeń?

- Jakie są cele wspólnego spędzania czasu?
- Ile sesji ukończyłeś(-aś)? Jakie są dotychczasowe postępy?
- Jakie strategie lub interwencje zostały zastosowane?
- Jeśli istnieje ryzyko, w jaki sposób nim zarządzano?

### Jakie masz pytania lub trudności związane z tym odbiorcą świadczeń podczas sesji MHPSS?

Jakimi ogólnymi przemyśleniami chciałbyś (chciałabyś) się podzielić na temat tego przypadku? Mogą to być następujące pozycje:

- Konkretny problem
- Trudności ze strategią lub interwencją
- Kwestia praktyczna lub osobista
- Dlaczego szukają wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia (ich własnymi słowami)?

### Jeśli ta sesja superwizji miałaby być pomocna, jaki byłby jej rezultat?



## Przykładowa prezentacja przypadku

<p><b>Imię i nazwisko odbiorcy świadczeń</b></p> <p>(użyj imienia i nazwiska w prezentacji – ale nie prawdziwego imienia i nazwiska odbiorcy świadczeń):</p>	<p>Grace</p>
<p><b>Skrót informacji o osobie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Wiek, stan dotyczący związków, płeć, zawód, skąd pochodzi</li> <li>— Z kim mieszka i w jakich warunkach.</li> <li>— Wcześniej udzielone świadczenia MHPSS i wcześniejsze samookaleczenia</li> </ul>	<p><i>Grace jest 25-letnią matką dwójki dzieci (w wieku 4 i 6 lat). Jest mężatką, ale nie widziała męża od trzech lat i nie jest pewna, czy żyje. Ma wykształcenie średnie i pracowała jako asystentka nauczyciela. Rozpoczęła studia wyższe na kierunku nauczycielskim, ale musiała uciekać z powodu wojny. Przyjechała tu z rodziną dwa lata temu. Miała trudności ze znalezieniem pracy, ale niedawno zaczęła pracę jako osoba sprzątająca w domach.</i></p> <p><i>Grace mieszka w małym, jednopokojowym mieszkaniu z matką, trzema siostrami i młodszym bratem. Mieszkanie jest w bardzo złym stanie i rodzina ma trudności z terminowym opłacaniem rachunków za media.</i></p> <p><i>Grace nie miała wcześniejszych doświadczeń w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, ale zna MHPSS, ponieważ do szkoły, w której pracowała przychodził pracownik socjalny, żeby pracować z niektórymi dziećmi.</i></p>
<p><b>Krótki przegląd powodów, dla których odbiorca świadczeń zgłosił się do Ciebie</b></p> <p>Dlaczego szukają wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia (ich własnymi słowami)?</p>	<p><i>Grace została skierowana do MHPSS przez przyjaciółkę, która również korzystała ze świadczeń. Przyszła, ponieważ „straciła nadzieję i czuje się zagubiona” nie mając wiedzy o tym, co stało się z jej mężem.</i></p> <p><i>Bardzo się boi, że wojna dotrze również do tego kraju i jej rodzinie stanie się krzywda. Jej ojciec zginął w wybuchu i Grace podskakuje z przerażenia za każdym razem, gdy usłyszy głośny hałas.</i></p> <p><i>Grace powiedziała, że przyszła, ponieważ chce być dobrą matką dającą wsparcie swoim dzieciom, ale czuje, że nie jest w stanie temu podołać bez swojego męża.</i></p>

### Jakie są główne trudności, z którymi boryka się odbiorca świadczeń?

- Co zaobserwowałeś(-aś) u odbiorcy świadczeń podczas sesji? (nastrój, emocje, zachowania)
- Rozważ problemy emocjonalne i praktyczne, przeciwności losu i ich wpływ na codzienne funkcjonowanie
- Bezpieczeństwo/ samookaleczenie, ryzyko samobójstwa, czynniki ryzyka

Podczas sesji Grace była zaangażowana, ale miała obniżony nastrój. Mówi cicho i często spogląda na swoje dłonie. Kiedy mówiła o swoim mężu, zalewała się łzami i potrzebowała chwili, by się pozbierać przed dokończeniem zdania.

Grace ma problemy ze snem. Mówi, że zwykle śpi tylko około czterech godzin na dobę. Ma koszmary związane z wojną i tym, co stało się z jej mężem. Boi się zasnąć. Mówi, że z powodu braku snu czuje się „nieprzytomna” w ciągu dnia. Grace czuje, że nie ma więzi z rodziną i zabawa z dziećmi nie sprawia jej już radości. Ma pracę przy sprzątnięciu domów, ale nie czuje motywacji do jej wykonywania. Boi się, że straci pracę, ponieważ wolno sprząta, głównie dlatego, że czuje się bardzo zmęczona i pozbawiona motywacji.

Grace mówi, że czuje, że nie jest w stanie wyrwać się z sytuacji, w której tkwi, dopóki nie dowie się, co stało się z jej mężem. Ma wsparcie ze strony rodziny, ale to nie to samo, co obecność męża. Zastanawia się, czy dostępne są świadczenia w zakresie łączenia rodzin.

Grace mówi, że myślała o samobójstwie, ale nigdy by tego nie zrobiła, ponieważ zbyt mocno kocha swoje dzieci i wciąż ma nadzieję, że jej mąż wróci.

### Jakie są główne źródła wsparcia dla odbiorcy świadczeń?

- Przyjaciele, rodzina i inne osoby w jego lub jej życiu
- Religijne lub duchowe powiązania i praktyki
- Wsparcie ze strony społeczności
- Działania, które zapewniają mu/ jej dobrostan lub wsparcie

Grace mówi, że ma bardzo bliską relację ze swoją matką. Gdy obie nie mogą spać, zwykle siadają późno w nocy do wspólnej herbaty i rozmawiają. Grace mówi, że jest to dla niej trudne, ponieważ czuje, że musi być silna, aby stanowić wsparcie dla swojej matki.

Grace ma w mieście bliską przyjaciółkę, z którą czasami chodzi na spacer. Jej przyjaciółka skierowała ją do MHPSS po tym, jak sama również otrzymała wsparcie w ośrodku.

Grace nie jest już osobą religijną (wcześniej chodziła do kościoła). Mówi jednak, że czasami się modli.

**Nad czym do tej pory pracowaliście z odbiorcą świadczeń?**

- Jakie są cele wspólnego spędzania czasu?
- Ile sesji ukończyłeś(-aś)? Jakie są dotychczasowe postępy?
- Jakie strategie lub interwencje zostały zastosowane?
- Jeśli istnieje ryzyko, w jaki sposób nim zarządzano?

*Mamy za sobą wstępną ocenę i dwie wspólne sesje. Właśnie zakończyliśmy opracowywanie planu terapii i rozmawialiśmy o celach, które miałyby osiągnąć podczas naszej pracy razem.*

*Uzgodniliśmy, że zapisze się na cotygodniowe spotkania grupy dla kobiet, aby otrzymała wsparcie w związku z zaginięciem jej męża. Została również skierowana do specjalisty ds. łączenia rodzin.*

*Równoległe ze spotkaniami w grupie będziemy raz w miesiącu przeprowadzać sesje indywidualne, abyśmy mogli rozwinąć poruszane dotychczas tematy, a także porozmawiać więcej o koszmarach, które śnią się Grace i o jej strachu przed głośnymi dźwiękami.*

*Podczas pierwszej sesji opracowaliśmy plan leczenia i zapisaliśmy ją do grupy.*

*Podczas drugiej sesji wykonaliśmy wspólnie ćwiczenie oddechowe i przeprowadziłem(-am) psychoedukację przedstawiając sposoby, w jakie przeciwności losu wpływają na człowieka.*

**Jakie masz pytania lub trudności związane z tym odbiorcą świadczeń podczas sesji MHPSS?**

Jakimi ogólnymi przemyśleniami chciałbyś (chciałabyś) się podzielić na temat tego przypadku? Mogą to być następujące pozycje:

- Konkretny problem
- Trudności ze strategią lub interwencją
- Kwestia praktyczna lub osobista
- Dlaczego szukają wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia (ich własnymi słowami)?

*Martwię się, że sesje grupowe nie wystarczą, aby pomóc jej w radzeniu sobie z uczuciami, które towarzyszą jej w związku z zaginięciem męża. Martwię się, że proces łączenia rodzin potrwa długo i że będzie to dla niej trudne. Grace powiedziała również, że nie czuje się dobrą matką, ale nie wyjaśniła szczegółowo, co to oznacza. Nie powiedziała, że bije dzieci, ale coś w jej sposobie mówienia sprawiło, że zacząłem(zaczęłam) się zastanawiać.*

*Martwię się również, że Grace cierpi na zespół stresu pourazowego (PTSD). Wiem, że nie powinniśmy diagnozować odbiorców świadczeń, ale z wcześniejszej pracy wynika, że ma podobne trudności.*

**Jeśli ta sesja superwizji  
miałaby być pomocna,  
jaki byłby jej rezultat?**

*Czy powinnam zapytać Grace o to, czy bije swoje  
dzieci, czy też poczekać, aż temat ten pojawi się  
naturalnie podczas spotkania w grupie?*

# Załączniki i odniesienia



# Załącznik A: Przykładowa umowa o superwizję

Niniejsza umowa o superwizję zostaje zawarta pomiędzy \_\_\_\_\_ (superwizowanym) a \_\_\_\_\_ (superwizorem) i określa warunki i cele sesji superwizji, które rozpoczęły się w dniu \_\_\_\_\_ (data).

Wspólnie omówiliśmy cel superwizji, w tym uwzględniliśmy wszystkie nasze oczekiwania i wspólnie uzgodniliśmy, że główne cele superwizji są następujące (edytować w razie potrzeby):

1. Przekazanie \_\_\_\_\_ (superwizowanemu) wiedzy i informacji w celu poprawy jego/jej umiejętności zawodowych.
2. Wspólna ocena postępów \_\_\_\_\_ (superwizowanego) w rozwijaniu jego/jej umiejętności zawodowych.
3. Zapewnienie wsparcia \_\_\_\_\_ (superwizowanemu) we wszystkich aspektach jego/jej pracy. Uzgodniona częstotliwość spotkań to: \_\_\_\_\_. Uzgodniony czas trwania spotkań to: \_\_\_\_\_.

Opisz, w jaki sposób superwizja będzie prowadzona (np. zdalnie, w grupach, indywidualnie): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Na początku każdej sesji superwizor i superwizowany uzgadniają program sesji. W celu udokumentowania głównych punktów omawianych podczas każdej sesji i wszelkich uzgodnionych działań wykorzystany zostanie protokół z superwizji. Ostatnie minuty każdej sesji będą poświęcone na krótkie omówienie informacji zwrotnych na temat sesji, m.in. na temat tego, co superwizowany uznał za przydatne podczas sesji i w czym chciałby uzyskać większe wsparcie następnym razem.

## Zobowiązania superwizora

Zobowiązuję się, w miarę moich możliwości, zapewnić \_\_\_\_\_ bezpieczną i poufną przestrzeń do omówienia jego/jej pracy. Będę udzielać informacji, wskazówek i wsparcia oraz przekazywać informacje zwrotne w sposób jasny i konstruktywny. Wyjaśnię, w jaki sposób będą mierzone postępy. Będę prowadzić protokół z każdego spotkania superwizji, który będzie dostępny dla superwizowanego.

**Zobowiązania superwizowanego**

Zobowiązuję się do refleksji nad swoją praktyką przed sesjami superwizji i przedstawienia superwizorowi wszelkich problemów pojawiających się w mojej praktyce przy najbliższej możliwej okazji. Dołożę wszelkich starań, aby wdrożyć informacje zwrotne przekazane podczas sesji superwizji do mojej praktyki i będę zadawać pytania, gdy cokolwiek będzie niejasne.

Jeśli zarówno superwizor, jak i superwizowany mają obawy, których nie można rozwiązać w ramach superwizji, należy podjąć następujące działania: \_\_\_\_\_

W nagłych przypadkach superwizowany zobowiązuje się skontaktować z superwizorem. Jeśli jest on niedostępny, wówczas superwizowany skontaktuje się z \_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko alternatywnej osoby do kontaktu)

Niniejsza umowa może zostać zmieniona w razie potrzeby na wniosek superwizowanego lub superwizora, jednakże zmiana taka może nastąpić wyłącznie za obopólną zgodą superwizowanego i superwizora.

**Oświadczenie superwizora i superwizowanego**

Zobowiązujemy się, w miarę naszych możliwości, przestrzegać wytycznych określonych w niniejszej umowie o superwizję.

\_\_\_\_\_  
*Superwizor*

\_\_\_\_\_  
*Superwizowany*

Jako przedstawiciel kierownictwa organizacji zapewniam, że dołożę wszelkich starań, aby zapewnić czas i przestrzeń w celu umożliwienia przeprowadzenia superwizji.

\_\_\_\_\_  
*Przedstawiciel organizacji*

\_\_\_\_\_  
*Data*



# Załącznik B: Przykładowy formularz obserwacji superwizji na żywo

Imię i nazwisko superwizora: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko osoby superwizowanego: \_\_\_\_\_

Data i godzina sesji na żywo: \_\_\_\_\_

Format obserwowanej interwencji lub czynności (zaznacz jeden):

Indywidualny:    Grupowy:    Inny: \_\_\_\_\_

Formularz ten powinien być przechowywany w bezpiecznym miejscu po zakończeniu sesji superwizji na żywo i przekazaniu informacji zwrotnych superwizowanemu.

**Czy obserwowana sesja  
lub czynność była dobrze  
przygotowana?**

*Należy zwrócić uwagę na zarządzanie czasem, materiały,  
organizację, przygotowanie treści.*

**W jaki sposób superwizowany  
zademonstrował swoje  
umiejętności w zakresie relacji  
z odbiorcą świadczeń?**

*Należy zwrócić uwagę na przykłady szczerości, ciepła,  
wykorzystania podstawowych umiejętności udzielania  
pomocy, odpowiednich kompetencji kulturowych,  
pozostawania przez cały czas w kontakcie z odbiorcą  
świadczeń.*

<p><b>W jaki sposób superwizowany wykazał się zrozumieniem umiejętności i interwencji w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, w zakresie których został przeszkolony?</b></p>	<p><i>Należy zwrócić uwagę na przykłady odpowiedniego zastosowania umiejętności i wiedzy z protokołów interwencji, ostatnich szkoleń, znajomości skryptów do interwencji manualnych, umiejętności reagowania na ryzyko i zarządzania nim w przypadku jego wystąpienia.</i></p>
<p><b>Jakie są kluczowe obszary zaobserwowanych mocnych stron lub kompetencji?</b></p>	<p><i>Należy zwrócić uwagę na relacje z odbiorcą świadczeń, wykazane umiejętności, zarządzanie czasem lub umiejętności organizacyjne</i></p>
<p><b>Jakie są stwierdzone kluczowe obszary wymagające poprawy?</b></p>	

Data przeglądu tej informacji zwrotnej z superwizowanym(i) \_\_\_\_\_

**Należy zwrócić uwagę na to, jak przebiegła sesja informacji zwrotnych. Uwzględnić obszary, które wymagają dalszych działań lub rozwinięcia w ramach przyszłych sesji superwizji:**

---



---



---



---



---



---

# Załącznik C: Skala własnej skuteczności zawodowej wersja skrócona (25)

1. Potrafię zachować spokój w obliczu trudności w pracy, ponieważ mogę polegać na swoich umiejętnościach.
2. Kiedy staję przed problemem w mojej pracy, zazwyczaj mogę znaleźć kilka rozwiązań.
3. Cokolwiek spotyka mnie w pracy, zazwyczaj jestem w stanie sobie z tym poradzić.
4. Moje wcześniejsze doświadczenia w pracy dobrze przygotowały mnie na przyszłość w zawodzie.
5. Osiągam cele, które wyznaczyłem(-am) sobie w mojej pracy.
6. Czuję się przygotowany(-a) na większość wymagań w mojej pracy.

# Załącznik D: Materiały dodatkowe

## Wytyczne dotyczące wzmocnienia superwizji pracowników służb społecznych

<b>Temat:</b>	Superwizja
<b>Opis:</b>	Wskazówki dotyczące skutecznej praktyki superwizji przygotowane z myślą o pracownikach w obszarach związanych ze świadczeniami społecznymi. Opracowane przez Global Social Service Workforce Alliance-- Supervision Interest Group (światowa organizacja zrzeszająca pracowników opieki społecznej – grupa zadaniowa ds. superwizji)
<b>Łącze:</b>	<a href="http://socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce">http://socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce</a>

## Pakiet szkoleniowy z zakresu superwizji i coachingu w zarządzaniu przypadkami

<b>Temat:</b>	Coaching i superwizja
<b>Opis:</b>	Zestaw materiałów szkoleniowych do budowania zdolności superwizorów do coachingu i wspierania menedżerów przypadków. Opracowany przez Case Management Task Force (grupa zadaniowa ds. zarządzania przypadkami, CMTF) organizacji Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (organizacja działająca na rzecz ochrony dzieci w akcjach humanitarnych)
<b>Łącze:</b>	<a href="https://resourcecentre.savethechildren.net/library/case-management-supervision-and-coaching-package">https://resourcecentre.savethechildren.net/library/case-management-supervision-and-coaching-package</a>

# Bibliografia

1. IASC (2007). *Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings* (Wytyczne dotyczące zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych).  
<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-on-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings>
2. UNHCR (2017). *Community-based protection and mental health and psychosocial support* (Ochrona realizowana poprzez społeczności lokalne oraz zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne).  
Dostępny na stronie: <https://www.refworld.org/pdfid/593ab6add.pdf>
3. Hijazi, Z. *Support and supervision guidance document for integration of mental health into primary healthcare at the national level* (Wytyczne dotyczące wsparcia i superwizji w zakresie integracji zdrowia psychicznego z podstawową opieką zdrowotną na poziomie krajowym) International Medical Corps.  
<https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/files/IMC%20Leb%202015%20Support%20and%20Supervision%20Guidance%20Document%20for%20Integration%20of%20Mental%20Health.pdf>
4. Światowa Organizacja Zdrowia. PEPFAR i UNAIDS (2007 r.). *Task shifting: rational redistribution of tasks among health workforce teams: global recommendations and guidelines* (Przenoszenie zadań: racjonalna redystrybucja zadań między zespołami pracowników służby zdrowia: globalne zalecenia i wytyczne). Genewa: Światowa Organizacja Zdrowia. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43821>
5. Światowa Organizacja Zdrowia (2008 r.) *Training for mid-level managers (MLM) Module 4: Supportive supervision* (Szkolenie dla menedżerów średniego szczebla (MLM) Moduł 4: Wspierająca superwizja.) Genewa: Światowa Organizacja Zdrowia. [https://www.who.int/immunization/documents/MLM\\_module4.pdf?ua=1](https://www.who.int/immunization/documents/MLM_module4.pdf?ua=1)
6. Perera, C., McBride, K., Travers, A., Tingsted Blum, P., Wiedemann, N., Dinesen, C., Bitanihirwe, B & Vallieres, F. (w trakcie recenzji). *Towards an integrated model for supervision for mental health and psychosocial support in humanitarian emergencies: A qualitative study of practitioners' perspectives* (W kierunku zintegrowanego modelu superwizji dotyczącej zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych: Jakościowe badanie perspektyw praktyków).
7. Falender, C. A. (2018 r.). *Clinical supervision—the missing ingredient* (Superwizja kliniczna – brakujący składnik). *American Psychologist*, 73(9), 1240.  
<https://doi.org/10.1037/amp0000385>
8. Goldberg, S. B., Babins-Wagner, R., Rousmaniere, T., Berzins, S., Hoyt, W. T., Whipple, J. L., ... i Wampold, B. E. (2016 r.). *Creating a climate for therapist improvement: A case study of an agency focused on outcomes and deliberate practice* (Tworzenie klimatu dla doskonalenia terapeutów: studium przypadku agencji skoncentrowanej na wynikach i świadomej praktyce). *Psychotherapy*, 53(3), 367. <https://doi.org/10.1037/pst0000060>

9. Kemp, C. G., Petersen, I., Bhana, A. i Rao, D. (2019 r.). *Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience* (Superwizja wspólnej opieki nad zdrowiem psychicznym w placówkach o niskich zasobach: komentarz na temat doświadczeń związanych z programami). *Global Health Science and Practice*, 7(2), 150–159. 10.9745/GHSP-D-18-00337
10. Bailey, C., Blake, C., Schriver, M., Cubaka, V. K., Thomas, T. i Martin Hilber, A. (2016 r.). *A systematic review of supportive supervision as a strategy to improve primary healthcare services in Sub-Saharan Africa* (Systematyczny przegląd spierającej superwizji jako strategii poprawy świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej w Afryce Subsaharyjskiej). *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 132(1), 117–125.
11. Murray, L. K., Dorsey, S., Bolton, P., Jordans, M. J., Rahman, A., Bass, J. i Verdeli, H. (2011 r.). *Building capacity in mental health interventions in low resource countries: an apprenticeship model for training local providers* (Budowanie zdolności w zakresie interwencji dotyczących zdrowia psychicznego w krajach o niskich zasobach: model szkolenia w celu szkolenia lokalnych świadczeniodawców). *International Journal of Mental Health Systems*, 5(1), 30. <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>
12. McLean, K. E., Kaiser, B. N., Hagaman, A. K., Wagenaar, B. H., Therosme, T. P. i Kohrt, B. A. (2015). *Task sharing in rural Haiti: qualitative assessment of a brief, structured training with and without apprenticeship supervision for community health workers* (Podział zadań na obszarach wiejskich Haiti: jakościowa ocena krótkiego, ustrukturyzowanego szkolenia z superwizją i bez superwizji praktyk zawodowych dla środowiskowych pracowników służby zdrowia). *Intervention*, 13(2), 135. doi: 10.1097/WTF.0000000000000074
13. Singla, D. R., Kohrt, B. A., Murray, L. K., Anand, A., Chorpita, B. F. i Patel, V. (2017). *Psychological treatments for the world: lessons from low-and middle-income countries* (Terapie psychologiczne dla świata: lekcje z krajów o niskich i średnich dochodach). *Annual Review of Clinical Psychology*, 13, 149–181. <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032816-045217>
14. McBride, K. (2020). *Supportive Supervision During COVID-19 (Superwizja wspierająca podczas pandemii COVID-19)*. *International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Psychosocial Centre* (Ośrodek Referencyjnego Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca). <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/05/Supportive-supervision-during-COVID-19.pdf>
15. McBride, K., Bitanirwe, B., Vallieres, F., Perera, C., Wiedemann, N. i Tingsted Blum, P. (2020). *Supervision for the delivery of Mental Health Psychosocial Support in Emergency Humanitarian Settings: A Desk Review Report* (Superwizja wsparcia psychospołecznego w zakresie zdrowia psychicznego w sytuacjach kryzysowych: raport z przeglądu dokumentacji). <https://app.mhps.net/?get=294/supervision-the-missing-link-desk-review-may-2020-1.pdf>
16. Paré, D. (2016). *Creating a space for acknowledgment and generativity in reflective group supervision* (Tworzenie przestrzeni dla uznania i twórczego podejścia w refleksyjnej superwizji grupowej). *Family Process*, 55(2), 270–286.

17. Kemp, C. G., Petersen, I., Bhana, A. i Rao, D. (2019 r.). *Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience* (Superwizja wspólnej opieki nad zdrowiem psychicznym w placówkach o niskich zasobach: komentarz na temat doświadczeń związanych z programami). *Global Health. Science and Practice*, 7(2), 150–159. 10.9745/ GHSP-D-18-00337
18. Van der Veer, G., de Jong, K. i Lansens, J. (2004). *Clinical supervision for counsellors in areas of armed conflict* (Superwizja kliniczna dla doradców w obszarach konfliktów zbrojnych). *Intervention*, 2 (2), 118–29. [https://www.interventionjournal.com/sites/default/files/118\\_128%20Veer.pdf](https://www.interventionjournal.com/sites/default/files/118_128%20Veer.pdf)
19. Goldberg, S. B., Babins-Wagner, R., Rousmaniere, T., Berzins, S., Hoyt, W. T., Whipple, J. L., ... i Wampold, B. E. (2016 r.). *Creating a climate for therapist improvement: A case study of an agency focused on outcomes and deliberate practice* (Tworzenie klimatu dla doskonalenia terapeutów: studium przypadku agencji skoncentrowanej na wynikach i świadomej praktyce). *Psychotherapy*, 53(3), 367. <https://doi.org/10.1037/pst0000060>
20. Inter-Agency Standing Committee (Międzyagencyjny Komitet Stały) (2017). *A common monitoring and evaluation framework for mental health and psychosocial support in emergency settings* (Wspólne ramy monitorowania i oceny zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych). <https://www.who.int/publications/i/item/a-common-monitoring-and-evaluation-framework-for-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings>
21. Milne, D. (2014). Beyond the “acid test”: a conceptual review and reformulation of outcome evaluation in clinical supervision (Poza „papierkiem lakmusowym”: przegląd pojęciowy i przeformułowanie oceny wyników w superwizji klinicznej). *American Journal of Psychotherapy*, 68(2), 213–230. <https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.2014.68.2.213>
22. Stamm, B.H. (2010). *The Concise ProQOL Manual* (Zwięzły podręcznik ProQOL) wydanie 2. Pocatello, ID: ProQOL.org.
23. Vallieres, F., Hyland, P., McAuliffe, E., Mahmud, I., Tulloch, O., Walker, P. i Taegtmeyer, M. (2018). *A new tool to measure approaches to supervision from the perspective of community health workers: a prospective, longitudinal, validation study in seven countries* (Nowe narzędzie do pomiaru podejścia do superwizji z perspektywy pracowników środowiskowej służby zdrowia: prospektywne, przekrojowe badanie walidacyjne w siedmiu krajach). *BMC Health Services Management* 18(1). doi: 10.1186/s12913-018-3595-7
24. Rigotti, T., Schyns, B. i Mohr, G. (2008). *A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries* (Krótka wersja skali oceny własnej skuteczności zawodowej: trafność strukturalna i konstruktywna w pięciu krajach.). *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238–255. DOI: 10.1177/1069072707305763
25. Erez, M. (1977). Informacja zwrotna: *A necessary condition for the goal setting-performance relationship* (Warunek konieczny dla związku między wyznaczaniem celów a wydajnością). *Journal of Applied Psychology*, 62(5), 624. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.5.624>

26. Falender, C. A. i Shafranske, E. P. (2014). *Clinical supervision: The state of the art* (Superwizja kliniczna: aktualny stan wiedzy). *Journal of Clinical Psychology*, 70(11), 1030–1041.
27. Stoltenberg, C. D., McNeill, B. W. i Crethar, H. C. (1994). *Changes in supervision as counselors and therapists gain experience: A review* (Zmiany w superwizji w miarę zdobywania doświadczenia przez doradców i terapeutów: praca przeglądowa). *Professional Psychology: Research and Practice*, 25(4), 416.
28. Stoltenberg, C. D. i McNeill, B. W. (2011). *IDM supervision: An integrative developmental model for supervising counselors and therapists* (Superwizja w modelu IDM: Integuracyjny model rozwoju na potrzeby superwizji doradców i terapeutów). Routledge.
29. Bennett-Levy, J. i Finlay-Jones, A. (2018). *The role of personal practice in therapist skill development: a model to guide therapists, educators, supervisors and researchers* (Rola osobistej praktyki w rozwoju umiejętności terapeutów: model zawierający wytyczne dla terapeutów, osób zajmujących się edukacją, superwizorów i badaczy). *Cognitive Behaviour Therapy*, 47(3), 185–205.
30. Bubendorff, P. P. (2019). *When resilience starts within the team: a case study of mental health and psychosocial support professionals during the Rohingya crisis in Myanmar* (Kiedy odporność zaczyna się w zespole: studium przypadku specjalistów ds. zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego podczas kryzysu Rohingya w Mjanmie). *Intervention*, 17(2), 305–309.
31. Thomas, F. C., Bowie, J.-A., Hill, L. i Taknint, J. T. (2019). *Growth-promoting supervision: Reflections from women of color psychology trainees* (Superwizja wspierająca rozwój: refleksje stażystek psychologii z grup etnicznych innych niż biała). *Training and Education in Professional Psychology*, 13(3), 167–173. <https://doi.org/10.1037/tep0000244>
32. Schultz, T., Baraka, M. K., Watson, T. i Yoo, H. (2019). *How do ethics translate? Identifying ethical challenges in transnational supervision settings* (Jak przekłada się etyka? Identyfikacja wyzwań etycznych w międzynarodowych środowiskach superwizji). *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1–15.
33. Slatten, L. A., Carson, K. D. i Carson, P. P. (2011). *Compassion fatigue and burnout: What managers should know* (Zmęczenie współczuciem i wypalenie: co powinni wiedzieć menedżerowie). *The Health Care Manager*, 30(4), 325–333. DOI: 10.1097/HCM.0b013e31823511f7
34. Carroll, M. i Walton, M. (1997). *Handbook of Counselling in Organisations* (Podręcznik doradztwa w organizacjach). SAGE Publications.
35. Kourgiantakis, T., Sewell, K. M. i Bogo, M. (2019). *The importance of feedback in preparing social work students for field education* (Znaczenie informacji zwrotnej w przygotowaniu studentów pracy społecznej do kształcenia w terenie). *Clinical Social Work Journal*, 47(1), 124–133.
36. Schinina, G., Babcock, E., Nadelman, R., Walsh, J. S., Willhoite, A. i Willman, A. (2016). *The integration of livelihood support and mental health and psychosocial well-being for populations who have been subject to severe stressors* (Integracja wsparcia w zakresie środków do życia oraz zdrowia psychicznego i dobrostanu psychospołecznego dla populacji, które zostały narażone na poważne czynniki stresogenne). *Intervention*, 14(3), 232–244.



37. Griffith, B. A. i Frieden, G. (2000). *Facilitating reflective thinking in counselor education* (Ułatwianie refleksyjnego myślenia w edukacji doradców). *Counselor Education and Supervision*, 40(2), 82–93.
38. Światowa Organizacja Zdrowia, War Trauma Foundation oraz World Vision International (2013). *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers* (Pierwsza pomoc psychologiczna: podręcznik facylitatora dla pracowników terenowych). Światowa Organizacja Zdrowia. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/102380>
39. Centrum Psychospołeczne, Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy (2018). *Training in Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies* (Szkolenie w zakresie pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy.). Moduł 4 PFA w grupach – wsparcie dla zespołów. <http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Module-4-Group.pdf>
40. Copeland, P., Dean, R. G. i Wladkowski, S. P. (2011). *The power dynamics of supervision: Ethical dilemmas* (Dynamika władzy w superwizji: dylematy etyczne). *Smith College Studies in Social Work*, 81(1), 26–40.
41. Inman, A. G., Hutman, H., Pendse, A., Devdas, L., Luu, L. i Ellis, M. V. (2014). *Current trends concerning supervisors, supervisees, and clients in clinical supervision* (Aktualne trendy dotyczące superwizorów, superwizowanych i klientów w superwizji klinicznej). In E. C. Watkins i D. L. Milne (red.), *Wiley International Handbook of Clinical Supervision* (str. 61–102). Malden: John Wiley & Sons, Ltd.
42. Sphere Project (2011). *Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response* (Podręcznik Sphere: karta humanitarna i minimalne standardy w reagowaniu na katastrofy). <https://www.refworld.org/docid/4ed8ae592.html> [accessed 22 January 2021]
43. Proctor, B. (2006). *Contracting in supervision* (Kontrakty w superwizji). W: Sills, C. (red.). *Contracts in Counselling & Psychotherapy* (Kontrakty w doradztwie i psychoterapii). SAGE.
44. Dempsey, M., Murphy, M. i Halton, C. (2008). *Introducing tools of reflective learning into peer supervision groups in a social work agency: An action research project* (Wprowadzenie narzędzi refleksyjnego uczenia się do grup wzajemnej superwizji w agencji pracy społecznej: aktywizujący projekt badawczy). *Journal of Practice Teaching and Learning*, 8(2), 25–43.
45. Griffith, B. A. i Frieden, G. (2000). *Facilitating reflective thinking in counselor education* (Ułatwianie refleksyjnego myślenia w edukacji doradców). *Counselor Education and Supervision*, 40(2), 82–93.
46. Ruch, G. (2007). *Reflective practice in contemporary child-care social work: The role of containment* (Refleksyjna praktyka we współczesnej pracy socjalnej z dziećmi: rola ograniczenia). *British Journal of Social Work*, 37(4), 659–680.
47. Lingard, L., Garwood, K., Schryer, C. F. i Spafford, M. M. (2003). *A certain art of uncertainty: case presentation and the development of professional identity* (Sztuka pewnej niepewności: prezentacja przypadku i rozwój tożsamości zawodowej). *Social Science & Medicine*, 56(3), 603–616.
48. Bowen, J. L. (2006). *Educational strategies to promote clinical diagnostic reasoning* (Strategie edukacyjne promujące kliniczne rozumowanie diagnostyczne). *New England Journal of Medicine*, 355(21), 2217–2225.