

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

DONATAS STELMOKAS

SUPERVIZIJOS SAMPRATA IR RAIŠKA SOCIALINIO
DARBO PRAKTIKOJE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė
doc. dr. Jolanta Pivorienė

VILNIUS, 2009

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

DONATAS STELMOKAS

**SUPERVIZIJOS SAMPRATA IR RAIŠKA SOCIALINIO
DARBO PRAKTIKOJE**

Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas
Studijų programa 62405S204

Konsultantas

Vadovė

doc. dr. J. Pivorienė

2009 12

Recenzentas

Atliko

SDmn8-01 gr. stud.

D. Stelmokas

2009 12

2009 12

VILNIUS, 2009

TURINYS

IVADAS	5
1. SUPERVIZIJOS SAMPRATA	8
1.1. Supervizijos apibrėžimas, modeliai, funkcijos ir principai	8
1.2. Supervizijos tipai ir metodai	14
1.3. Supervizijos procesas, supervizoriaus ir supervizuojamojo vaidmenys jame	17
1.4. Reikalavimai efektyviai supervizijai	19
2. SUPERVIZIJOS RAIŠKA SOCIALINIAME DARBE	21
2.1. Supervizijos taikymo socialiniame darbe istorijos apžvalga	21
2.2. Supervizijos socialiniame darbe reikšmė	22
2.3. Socialinio darbo supervizijos modeliai užsienio valstybėse	25
3. SUPERVIZIJOS RAIŠKA SOCIALINIAME DARBE LIETUVOJE	30
3.1. Mokslinių darbų, skirtų supervizijos raiškai socialinio darbo praktikoje Lietuvoje, apžvalga ..	30
3.2. Teisinis supervizijos reglamentavimas	32
3.3. Supervizijos raida socialiniame darbe Lietuvoje	34
4. METODOLOGINĖS TYRIMO NUOSTATOS	37
4.1. Teorinis tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ pagrindas	37
4.2. Tyrimo instrumentas ir charakteristikos	38
5. TYRIMAS „SUPERVIZIJOS RAIŠKOS SOCIALINIAME DARBE SPECIFIKA SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANČIOSE ĮSTAIGOSE“	42
5.1. Tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ duomenų analizė	42
5.1.1. Respondentų atsakymai, susiję su įstaigos vadovų ir socialinių darbuotojų veikla	42
5.1.2. Respondentų atsakymai, susiję su supervizija	60
5.2. Tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ duomenų interpretacija	66
5.2.1. Atskirų supervizijos elementų apraiškos įstaigų veikloje	66
5.2.2. Institucinės kliūtys supervizijos plėtrai	69
5.2.3. Priežastys, dėl kurių respondentai negalėjo apibrėžti supervizijos	70
5.2.4. Respondentų lūkesčių susijusių su supervizija interpretacija	72
TYRĖJO IŽVALGOS	75
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	76
LITERATŪRA	78
ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS	83
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA	85
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA	87
PRIEDAI	89

LENTELĖS

1 lentelė. Įstaigos veiklos pobūdis.....	42
2 lentelė. Socialinių darbuotojų veiklos pobūdis.....	43
3 lentelė. Problemos ir iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai (įstaigų vadovų požiūris).....	44
4 lentelė. Problemos ir iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai (socialinių darbuotojų požiūris).....	45
5 lentelė. Bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų (įstaigų vadovų požiūris).....	47
6 lentelė. Bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų (socialinių darbuotojų požiūris).....	49
7 lentelė. Pagalba socialiniam darbuotojui (įstaigų vadovų požiūris).....	51
8 lentelė. Pagalba socialiniam darbuotojui (socialinių darbuotojų požiūris).....	52
9 lentelė. Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai įgyja žinių (įstaigų vadovo požiūris).....	54
10 lentelė. Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai įgyja žinių (socialinių darbuotojų požiūris).....	55
11 lentelė. Naujų socialinių darbuotojų integracija į kolektyvą.....	57
12 lentelė. Pagrindinės interviu temos.....	58
13 lentelė. Naujų socialinio darbo metodų taikymas įstaigoje.....	60
14 lentelė. Supervizijos samprata (įstaigų vadovų požiūris).....	61
15 lentelė. Supervizijos samprata (socialinių darbuotojų požiūris).....	62
16 lentelė. Įstaigų vadovų lūkesčiai, susiję su supervizija.....	64
17 lentelė. Socialinių darbuotojų lūkesčiai, susiję su supervizija.....	65
18 lentelė. Supervizijos ir veiklos elementų sąryšis.....	67
19 lentelė. Respondentų lūkesčių ir supervizijos sąryšis.....	72

Kas gi galų gale padeda žmonių rasei išsilaikyti ant šio seno gaublio, nepaisant gamtos nelaimių ir žmonių silpnųjų, jei ne tikėjimas naujomis galimybėmis ir drąsa ginti jas?

Jane Addams, 1860-1935, viena iš socialinio darbo pradininkių
JAV, Nobelio taikos premijos laureatė

IVADAS

„Jei bent vienas žmogus sugebės pakilti ir susitvarkyti savo gyvenimą, jei bent viena su vaiku išskirta motina sugebės jį susigrąžinti, tai bus pats didžiausias atpildas visiems už pastangas“ – toks socialinio darbuotojo komentaras buvo išspausdintas laikraštyje. Nėra paslaptis, kad socialinis darbas yra specifinė ir sudėtinga veikla, dažnai neduodanti jokių rezultatų, tačiau reikalaujanti didelių pastangų. Nuolatos kartojami žodžiai iliustruojantys pagrindines visuomenės problemas: „Ekonominė krizė“, „Nedarbas“, „Smurtas šeimoje“, „Demografinis senėjimas“ ir kt., neatsiejami nuo socialinio darbo, šių problemų gilėjimas neišvengiamai lemia socialinių darbuotojų paslaugų poreikio didėjimą. Didėjant socialinių darbuotojų krūviui, didėja ir efektyvios socialinių darbuotojų darbo vadybos, pagalbos socialiniam darbuotojui įveikti darbe patiriamą stresą, jo žinių tobulinimo poreikis. Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2008 m. savivaldos bei valstybės institucijos į biudžetus surenka mažiau lėšų nei planuota, socialinių paslaugų tinklo plėtra tikėtina lėtės, tuo tarpu socialinių paslaugų poreikis didės, kadangi dėl ekonominio nuosmukio daugiau asmenų pateks į rizikos kategoriją. Šiuo metu itin svarbu sutelkti dėmesį į naujų, efektyvesnių socialinio darbo metodų paiešką ir diegimą, nes efektyvesnis turimų ribotų resursų panaudojimas padėtų užtikrinti subalansuotą socialinių paslaugų plėtrą ir efektyvų socialinių darbuotojų darbą.

Vienas iš tokių metodų yra supervizija. Kadushin (1992) apibrėžia šį metodą kaip darbo modelį, kuriame vienam asmeniui yra suteikta galia (authority) prižiūrėti, koordinuoti kitų asmenų darbą, vertinti jų darbo efektyvumą. Supervizija pasižymi kompleksiniu požiūriu ir integruoja savyje įvairių sričių: vadybos, edukologijos, psichologijos žinias, tai lemia šio metodo universalumą.

Supervizijos veikla yra įteisinta Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir apibrėžta kaip socialinio darbo specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinant ir padedant socialinį darbą dirbantiems vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos kėlimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 d. įsakymas Nr. A1-62).

Temos naujumas ir aktualumas. Praktinėje veikloje supervizijos metodas nėra paplitęs, nors apie jį nemažai diskutuojama, yra organizuojami kursai supervizoriams. Mokslinėje tiriamojame veikloje supervizijai taip pat trūksta dėmesio, iš paskelbtų straipsnių galima paminėti Dirgėlienės ir Kiaunytės straipsnį „Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste“ (2005, psl. 240-254), kuriame analizuojamos supervizijos taikymo galimybės Lietuvoje, Kiaunytės straipsnį „Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija“ (2008, psl. 101–112), kuriame supervizija įvardinama

kaip viena iš konfliktų sprendimų strategijos alternatyvų. Naujanienės straipsnį „Supervizijos samprata socialiniame darbe“ (2007, psl. 49-58), tačiau jie daugiau skirti supervizijos populiarinimui, o išsamių tyrimų nėra atlikta.

Iš vienos pusės Lietuvos socialinis darbas susiduria su naujais iššūkiais ir atrodytų tai turėtų paskatinti supervizijos plėtrą. Iš kitos pusės, supervizijos metodas nėra plačiai taikomas. Nėra atlikta supervizijos metodo paplitimo Lietuvoje tyrimų, jau pats faktas, kad tyrimai nėra atliekami, sukelia minčių, kad galbūt jie neatliekami todėl, kad nėra ką tirti. Išskyla prieštarašimas, kodėl metodas, kuris galbūt galėtų naudingas, nėra plačiai naudojamas, nors jis būtų labai reikalingas socialinio darbo praktikoje.

Dėl šių aplinkybių supervizijos tema yra nauja ir nepakankamai išnagrinėta. Šiame darbe atliktas kokybinis tyrimas, siekiant išsiaiškinti respondentų požiūrį į superviziją, atskleisti jų veiklos sritys, kuriose supervizija galbūt galėtų būti pritaikyta, bei priežastis, dėl kurių šis metodas nėra paplitęs.

Darbo objektas – supervizija, jos apibrėžimas, modeliai, funkcijos, reikšmė socialinio darbo praktikai, raiška socialinio darbo praktikoje socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, teisinis supervizijos reglamentavimas.

Tyrimo problema – socialinio darbo praktikoje Lietuvoje nėra išnaudojamos supervizijos metodo teikiamos galimybės.

Darbo klausimas – kaip socialinių paslaugų įstaigų vadovai ir darbuotojai supranta superviziją ir kokios yra supervizijos metodo apraiškos jų veikloje?

Darbo tikslas – atskleisti socialinių paslaugų įstaigų vadovų ir darbuotojų požiūrį į supervizijos metodo raišką socialinio darbo praktikoje ir priežastis, dėl kurių šis metodas nėra paplitęs socialinio darbo praktikoje.

Tikslui pasiekti iškelti šie uždaviniai:

1. Apibrėžti superviziją, jos modelius, funkcijas, principus, tipus ir metodus, jos proceso ypatybes, reikalavimus efektyviai supervizijai.
2. Atskleisti supervizijos taikymo socialiniame darbe istoriją ir reikšmę, užsienio valstybių supervizijos socialiniame darbe modelius (Švedijos, JAV, Australijos).
3. Išanalizuoti supervizijos teisinį reglamentavimą, jos raidą Lietuvoje, apžvelgti Lietuvos mokslininkų darbus, skirtus supervizijai.
4. Vadovaujantis Kadushin supervizijos funkcijų teorija atlikti tyrimą „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“:
 - 4.1. Ištirti įstaigos veiklos specifika, problemas trijose įstaigos veiklos srityse: administravimas, darbuotojų igūdžių plėtra ir pagalba darbuotojui.
 - 4.2. Išsiaiškinti, kaip respondentai supranta superviziją, atskleisti jų patirtis, požiūrius į ją bei priežastis dėl kurių šis metodas nėra taikomas.

4.3. Pradėti diskusiją su respondentais, kurios metu kartu su jais ieškoti, kokios sąlygos yra būtinos supervizijos plėtrai, koks supervizijos modelis yra priimtinas įstaigai.

Darbo metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė (apžvelgiami ir apibendrinami įvairių autorių, rašiusių apie superviziją socialiniame darbe, darbai).

2. Dokumentų analizė (analizuojami Lietuvos Respublikos teisės aktai, kuriuose yra minima supervizija, interneto šaltiniai, siekiant suprasti kokiame kontekste yra minima supervizija, taip atskleidžiant supervizijos specifiką Lietuvos socialinio darbo praktikoje).

3. Kokybinis tyrimas (pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė).

Darbo rezultatai, jų taikymo sritys. Darbo rezultatai galės būti pritaikomi kituose tyrimuose atskleidžiant galimybes plėtoti superviziją Lietuvoje, ruošiant supervizorių rengimo programas, kuriant Lietuvos socialinio darbo supervizijos modelį.

Sąvokos:

Supervizija - tai procesas, kurio metu sąveikauja supervizorius ir supervizuojamasis, taip įgyvendinant supervizijos funkcijas: administracinę, švietimo ir pagalbą, ir siekiant, kad darbuotojas efektyviai teiktų paslaugas klientams, jaustų pasitenkinimą savo darbu (Kadushin, 1985, 20).

Supervizorius – tai asmuo, kuriam yra suteikta galia supervizuoti darbuotojo veiklą, sąveikaujant su juo atlikti administracinę, švietimo, pagalbą funkcijas, taip įtakojant kokybiškų paslaugų teikimą klientams (Kadushin, 1985, 24).

Socialinis darbas – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006, 20 straipsnio 2 dalis).

Socialinis darbuotojas – asmuo dirbantis socialinį darbą. Dirbti socialiniu darbuotoju turi teisę asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006, 20 straipsnio 1 ir 4 dalys).

Socialinių paslaugų įstaiga – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna. (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006, 2 straipsnio 9 dalis).

Socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neigalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006, 3 straipsnio 1 dalis).

1. SUPERVIZIJOS SAMPRATA

1.1. Supervizijos apibrėžimas, modeliai, funkcijos ir principai

Žodis supervizija yra kilęs iš angliško žodžio „supervision“. Išvertus iš anglų kalbos žodis supervizija reiškia „asmens ar grupės asmenų darbo vadyba, prižiūrint jų veiklą“. Angliškas žodis „supervision“ pradėtas vartoti XVII a. pradžioje (www.thefreedictionary.com). Kituose šaltiniuose taip pat galima rasti žodžio supervizija paaiškinimą:

- kritiškas stebėjimas ir nukreipimas (veiklos ar veiksmo kryptis) (Merriam-Webster Online Dictionary);
- prižiūrėjimo veiksmas ar funkcija (Dictionary.com).

Mokslinėje literatūroje yra išskiriama labai daug supervizijos apibrėžimų, jų turinys skiriasi priklausomai nuo to, kokį supervizijos aspektą, tikslą ar funkciją akcentuoja autorius.

Kadushin ir Harkness (2002) per organizacinę perspektyvą apibrėžia superviziją kaip būdą veiksmingai ir efektyviai pasiūlyti organizacijos paslaugas klientui.

Hess (1980) apibrėžia superviziją kaip tarpasmeninę sąveiką, kai vienas asmuo, supervizorius, dirbdamas kartu su supervizuojamu darbuotoju, stengiasi padidinti supervizuojamo asmens darbo efektyvumą.

Fransehn (2007) apibrėžia superviziją kaip mokymosi situaciją, kai teorija ir praktika yra sujungiamos siekiant padidinti supervizuojamųjų profesionalumą ir sumažinti jų profesinės rolės neapibrėžtumą.

Butenworth (1992) apibrėžia superviziją kaip bendradarbiavimą tarp praktikuojančių profesionalų, kuris padeda jiems vystyti profesinius sugebėjimus.

Supervizijos apibrėžimų gausą lemia ir tai, kad atskirų valstybių skirtingos socialinių darbuotojų organizacijos ir veiklos priežiūros institucijos turi parengusios savo supervizijos apibrėžimus (Coleman 2003).

Supervizija yra plačiai taikoma visose profesinėse srityse, kurių tikslas padėti žmogui: sveikatos priežiūroje, švietime, socialiniame darbe ir kt. Socialiniame darbe ji pradėta taikyti santykinai vėliau nei sveikatos priežiūroje ar švietime, tačiau yra tapusi neatsiejama socialinio darbo profesijos dalimi (Munson 2002).

Moksliniai supervizijos tyrimai daugiausiai vykdomi sveikatos priežiūros ir socialinio darbo, taip pat studentų studijų vadybos kontekste. Supervizijos universalumas ir autonomiškumas pasireiškia tuo, kad ji gali būti analizuojama ir taikoma universaliai skirtingose profesinėse veiklose. „Supervizija gali būti taikoma visur, kur žmonės dirba ir savo darbe susiduria su problemomis. Socialinio darbo srityje darbinių problemų kyla lygiai taip pat kaip verslo įmonėje, biudžetinėje įstaigoje lygiai kaip ir nevyriausybinėje organizacijoje“ – teigiama Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacijos

internetiniame puslapyje (www.supervizija.lt). Kai kurie autoriai išskiria superviziją kaip atskirą profesiją. Išanalizavus Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacijos tikslus, matome, kad toks požiūris formuojasi ir Lietuvoje.

Teorinėje literatūroje yra išskiriama daugiau kaip 200 supervizijos modelių (Page ir Wosket 1994). Bandymai susisteminti superviziją į keletą visuotinai pripažintų modelių neįmanomi dėl daugybės požiūrių į socialinę realybę. Psichodinaminio, bihevioristinio, sisteminio, ekologinio, kognityvinio ir kt. modelių šalininkai analizuoja tas pačias socialines situacijas iš skirtingų perspektyvų ir skirtingai interpretuoja superviziją. Be to, supervizija apima ne vien asmenis ar asmenų grupes, o taip pat organizacijas, kuriose dirba supervizoriai ir/ar supervizuojami asmenys. Organizacinis aspektas sudaro sąlygas analizuoti superviziją ir per vadybinę perspektyvą. Kadangi supervizija visų pirma praktinė veikla, supervizoriui yra paliekama laisvė laisvai taikyti skirtingus supervizijos modelius atsižvelgiant į situaciją, jo paties žinias ir supervizuojamų asmenų poreikius.

Literatūroje kaip bendriausia klasifikacija yra išskiriami struktūriniai (structural) ir proceso (process) supervizijos modeliai (Kohner 1994). Struktūriniai modeliai pasiūlo tam tikrus rėmus atlikti supervizijai, tuo tarpu proceso modeliai koncentruojasi į procesus, informaciją, perduodamą supervizijos metu. Analizuojant šiek tiek smulkiau, Faugier (1992) siūlo supervizijos modelius grupuoti į tris kategorijas:

- tie, kurie koncentruojasi į supervizoriaus-supervizuojamojo ryšio ypatybių analizę;
- tie, kurie aprašo supervizijos funkcijas;
- tie, kurie analizuoja sąmoningus (conscious) ir nesąmoningus (unconscious) supervizijos procesus.

Leddick (1994) irgi siūlo klasifikuoti supervizijos modelius į tris grupes:

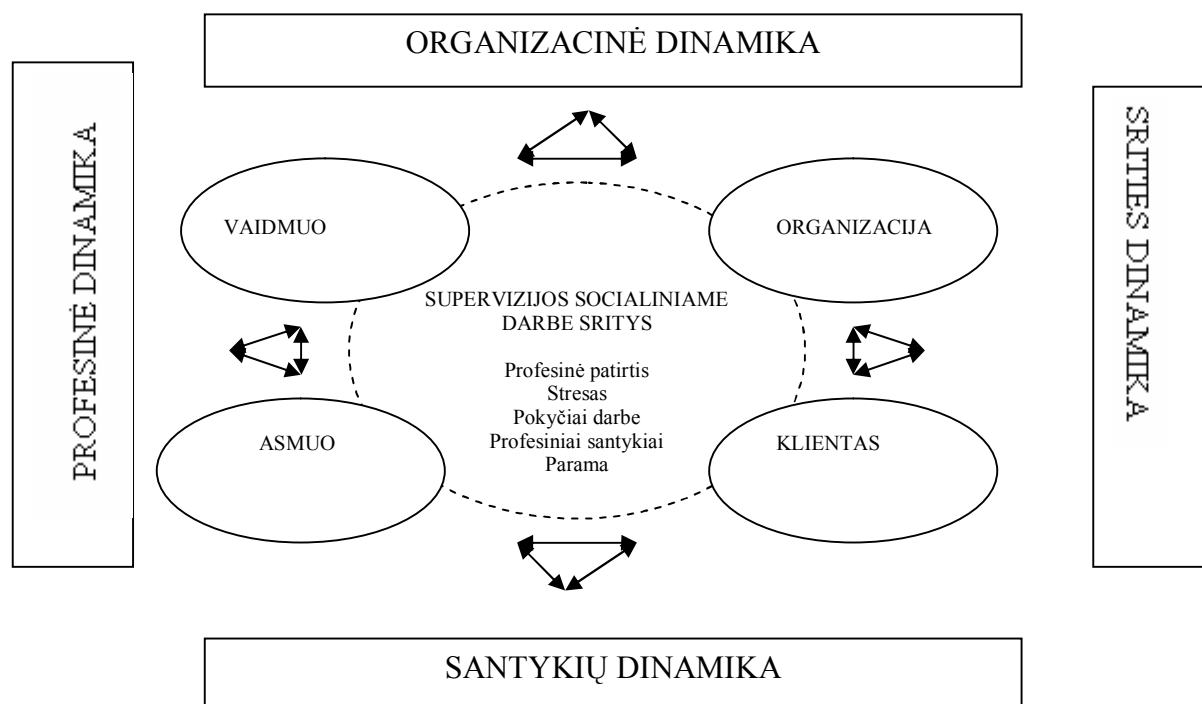
- plėtros (developmental) modeliai. Šių modelių esmė yra tai, kad supervizijos metu keičiamasi informacija ir vyksta nuolatinis mokymasis. Tikslas - įvardinti sritis, kurias reikia tobulinti, taip pat tobulėti vykdant superviziją. Tai pasiekama per savęs ir kitų supratimą (awareness), motyvaciją ir autonomiją.

- integruoti (integrated) modeliai. Atsižvelgiant į tai, kad daugelis supervizorių taiko keletą skirtingų teorijų savo praktikoje, šie modeliai analizuoja supervizoriaus vaidmenų tipus. Jie gali būti:

- a) mokytojas (teacher) - kai supervizorius moko, instruktuoja ar informuoja supervizuojamą asmenį;
- b) konsultantas (consultant) - kai supervizorius padeda supervizuojamam asmeniui analizuoti ir suprasti savo atliekamą darbą;
- c) patarėjas (counselor) - kai supervizorius susitelkia į supervizoriaus-supervizuojamojo ryšio analizę.

- supažindinimo (orientation-specific) modeliai. Analizuojamas supervizijos procesas, kaip praktiškai skirtingos pažiūros (bihevioristinė, sisteminė ir kt.) pasireiškia supervizijos proceso metu, teorija kuriama atsižvelgiant į praktiką.

Večkienė ir kt. (2007, p 114) remdamiesi Miunsterio akademijos supervizijos modeliu, kuris numato keturių subjektų (asmens, profesinio vaidmens, organizacijos ir kliento) sąveiką organizacinėje, profesinėje, santykių ir srities dinamikose, suderindami jį su Lietuvos socialinių darbuotojų profesinės veiklos realybe, pasiūlo tokį supervizijos modelį.



1 pav. **Supervizijos modelis**

Šaltinis: sudaryta pagal Večkienė ir kt., 2007, p. 114

Kadangi išskiriama labai daug supervizijos teorinių modelių, tikslinga analizuoti superviziją per jos praktinę pusę, tai yra funkcijas. Garsus socialinio darbo tyrinėtojas Kadushin, pasinaudojęs Dawson 1926 m. apibrėžtomis supervizijos funkcijomis, išvengdamas metodinės painiavos, pasiūlė superviziją analizuoti per jos funkcijų analizę. Vėlesni autoriai taip pat seka šia klasifikacija, nes nepaisant paprastumo, ji gerai perteikia supervizijos esmę.

Kadushin (1976, 1985, 1992) apibrėžia tris pagrindines supervizijos funkcijas:

- administravimo (administrative);
- pagalbos (supportive);
- švietimo (education).

Administravimo supervizija apima teisingą, adekvatą ir efektyvą organizacijos politikos ir procedūrų įgyvendinimą. Jos tikslas yra užtikrinti organizacijos politikos ir procedūrų laikymąsi. Organizacija suteikia supervizoriui teisę prižiūrėti supervizuojamo asmens darbą (Kadushin 1976, 1985, 1992).

Pagalbos funkcija yra susijusi su darbuotojo morale ir pasitenkinimu darbu. Tikslas - pagerinti darbuotojų moralę ir pasitenkinimą darbu. Darbuotojai dirbdami susiduria su stresu, perdegimo sindromu, todėl, jei darbuotojui nebus suteikta tinkama pagalba, tai gali labai pabloginti darbo kokybę. Supervizorius yra atsakingas už pagalbą darbuotojui prisitaikyti prie darbe patiriamo streso, kuris yra neišvengiamas, jis turi mokėti užkirsti kelią stresinėms situacijoms, sumažinti darbuotojų patiriamą stresą. Supervizoriaus pagalbos darbuotojui funkcija apima du aspektus: vienas yra užtikrinti, kad darbuotojas turėtų tinkamas sąlygas, informaciją, žinias užduotims atlikti, antras yra, kad socialinis darbuotojas dirbdamas jaustųsi patogiai, pasitikėtų savo jėgomis, būtų patenkintas atliekamu darbu, jaustųsi laimingas (Kadushin 1976, 1985, 1992). Coleman (2003) pažymi, kad supervizoriaus uždavinys teikiant pagalbą yra padidinti darbuotojų motyvaciją ir sukurti palankią darbo aplinką, kuri skatintų darbuotoją dirbti geriau.

Švietimo funkcija pirmiausia susijusi su darbuotojo nežinojimu ir/ar nesugebėjimu gauti reikalingas žinias, įgūdžius atlikti darbą, taip pat požiūriu į darbą. Jos tikslas yra suteikti darbuotojui žinias, kurių jam reikia tinkamai atlikti darbą, pagerinti darbuotojo įgūdžius. Švietimo veikla apima tokias supervizoriaus funkcijas kaip mokymą (teaching), pasidalinimą žiniomis ir patirtimi (sharing experience and knowledge), informavimą (informing), paaiškinimą (clarifying), nukreipimą (guiding), profesinio tobulėjimo stiprinimą (enhancing professional growth), patarimą (advising), pasiūlymą (suggesting), pagalbą darbuotojams spręsti problemas (Kadushin 1976, 1985, 1992).

Proctor (1987) šias funkcijas įvardija kitaip, atitinkamai:

- normatyvinė (normative);
- stiprinamoji (restorative);
- formavimo (formative).

Jų turinys iš esmės atitinka Kadushin klasifikaciją. Skirtumas tarp šių klasifikacijų yra toks, kad Kadushin (1976, 1985, 1992) sutelkia dėmesį į supervizorių, o Proctor (1987) - į naudą, kurią gauna supervizuojamasis.

Hawkins ir Shohet (2006) papildydami Kadushin klasifikaciją ir orientuodamiesi į procesą tarp supervizoriaus ir supervizuojamo asmens šias funkcijas atitinkamai apibrėžia kaip:

- kokybinė (qualitative);
- išteklių kaupimo (resourcing);
- plėtros (developmental).

Kokybinė funkcija apima darbo su klientu kokybės kontrolę. Supervizorius su supervizuojamu asmeniu ne visada susiję vertikaliais pavaldumo ryšiais, tačiau supervizorius turėtų iš dalies atsakyti

už supervizuojamo asmens darbo kokybę, jos atitikimą kokybės ir etikos standartams (Hawkins ir Shohet 2006).

Išteklių kaupimo funkcija apima kliento problemų poveikį supervizuojamam asmeniui ir atsaką į stresą. Darbuotojas turi turėti pakankamai laiko suprasti kaip kliento emocijos veikia jį, kaip jos įtakoja jo sprendimus ir reakciją. Tik tuomet jis gali išvengti neadekvataus elgesio su juo. Per didelis susitapatinimas su klientu ar priešiškas elgesys gali lemti perdegimo sindromo atsiradimą (Hawkins ir Shohet 2006).

Plėtos funkcija apima supervizuojamo asmens įgūdžių tobulinimą, jo galimybių atskleidimą, tai pasiekama per supervizuojamo asmens darbo su klientais analizę ir refleksiją:

- geriau suprasti klientus;
- geriau suprasti savo reakcijas ar atsakus dirbant su klientu;
- suprasti darbo su klientu proceso eigą ir dinamiką;
- pažvelgti į tai, kaip jie vykdė intervenciją ir intervencijos pasekmes;
- suprasti naujus darbo su klientais būdus (Hawkins ir Shohet 2006).

Atsižvelgiant į tai, kad kiti autoriai ne visada laikosi atskirai Kadushin (1976, 1985, 1992), Proctor (1987), ar Hawkins ir Shohet (2006) pasiūlytų supervizijos funkcijų klasifikavimo, ir į tai, kad jų darbuose persipina šios klasifikacijos, toliau darbe, kaip tyrimo koncepcinis pagrindas, bus vartojamos šių sąvokų konceptualizuotos formos (administracinė, švietimo ir pagalbos supervizijos funkcijos).

Clare (2001) išskiria ketvirtą – tarpininkavimo (mediation) funkciją, kurios poreikis atsiranda dėl įtampos, kylančios tarp organizacijos reikalavimų ir darbuotojo, teikiančio paslaugas. Supervizorius ne tik tarpininkauja įgyvendinant politiką, bet ir stebi šios politikos įtaką darbuotojų darbui.

Milne (2007) pasiūlė dar kitokią supervizijos funkcijų klasifikaciją. Jo nuomone, trys pagrindinės funkcijos yra:

- kokybės kontrolė;
- pagalba, teikiama supervizuojamiems darbuotojams, kad jie dirbtų efektyviai;
- kompetencijos palaikymas ir palengvinimas.

Apibendrinant klasifikacijų panašumus, reikia pastebėti, kad visos klasifikacijos akcentuoja darbuotojų gebėjimų ir įgūdžių tobulinimą, pagalbą darbuotojui bei darbuotojo darbo kontrolę.

Hawkins ir Shohet (2006) papildydami supervizijos funkcijas išskiria supervizoriaus darbo sritis, kuriose akcentuoja, kad į supervizuojamąjį reikia žiūrėti ne vien kaip į darbuotoją, bet ir kaip asmenį:

- sudaryti galimybę supervizuojamajam refleksiškai pažvelgti į savo darbo turinį ir procesą;
- lavinti savo darbo supratimą ir įgūdžius;
- gauti informaciją apie asmens darbą;

- gauti grįžtamąjį ryšį apie darbo turinį ir procesą;
- gauti pagalbą ir pripažindinimą (validation) kaip asmeniui ir kaip darbuotojui;
- užtikrinti, kad niekas, nei kaip asmuo, nei kaip darbuotojas nėra vienas paliktas spręsti savo problemų;
- palikti erdvę išreikšti ir analizuoti savo emocijas, nepasitenkinimą, susierzinimą, kitus neigiamus reiškinius, kuriuos sukelia darbas;
- geriau planuoti ir panaudoti darbuotojų asmeninius ir profesinius resursus;
- imtis iniciatyvos, o ne reaguoti post-factum;
- užtikrinti darbo kokybę.

Pirma ir antra supervizijos darbo sritys gali būti suprantamos kaip plėtos, penkta ir šešta – kaip išteklių kaupimo, dešimta - kaip kokybės, trečia ir ketvirta - kaip plėtos ir išteklių kaupimo, septinta, aštunta ir devinta - kaip kokybės ir išteklių kaupimo.

Supervizijos raišką galima analizuoti ne vien per jos funkcijų, bet ir principų analizę, kuri padeda pažvelgti į superviziją platesniame kontekste. Smith (1996, 2005) siūlo šiuos supervizijos principus:

- klientas centre. Nesvarbu kokių būdu supervizija atliekama, jos pagrindinis tikslas yra užtikrinti kokybiškas paslaugas klientams;
- atskaitomybė bendruomenei. Situacijos, problemos, kurios yra analizuojamos supervizijos kontekste, liečia ne vien supervizorių, supervizuojamąjį ar klientus, bet taip pat daro įtaką ir visos bendruomenės poreikių tenkinimui ir gerovei. Supervizija negali apsiriboti vien tik profesiniais santykiais, kaip ir kiekvienas socialinis procesas, jį įtakoja bendruomenė ir turi būti suprantama platesniame nei vien profesiniame ar organizaciniame kontekste;
- buvimas profesinės bendruomenės dalimi. Supervizija nėra vien tik atskirų profesinių situacijų ir problemų analizė ir pagalba darbuotojui konkrečiu atveju. Supervizijos vienas iš tikslų yra apibendrinti skirtingas supervizijos patirtis, kurti „geros“ profesinės praktikos paslaugų kokybės standartus, dalintis patirtimi.

Apibendrinant galima pastebėti, kad yra labai daug supervizijos apibrėžimų, modelių, funkcijų ir principų, kas apsunkina supervizijos analizę. Supervizijos centre gali būti: supervizorius, darbuotojas, klientų poreikiai, paslaugų kokybė, profesiniai standartai, organizacija. Priklausomai nuo to, koks yra supervizijai keliamas tikslas ir uždaviniai, ji gali atlikti skirtingas funkcijas. Tyrimė bus vadovaujamosi Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) pasiūlyta supervizijos funkcijų teorija.

1.2. Supervizijos tipai ir metodai

Supervizija yra glaudžiai susijusi su organizacijos, kurioje ji atliekama, poreikiais, taip pat su darbuotojų, kuriems taikoma supervizija, profesijos ypatybėmis. Siekiant įvertinti šį santykį yra išskiriami supervizijos tipai.

Mokslinėje literatūroje yra pateikiamos įvairios supervizijos tipologijos, nei viena iš jų nėra visuotinai pripažinta, kiekvienas tipas skiriasi priklausomai nuo to, kaip organizuojamas supervizijos procesas, kokių tikslų siekiama, organizacijos vaidmens supervizijoje. Skirtingų autorių darbuose tipologijos persipina, todėl yra sudėtinga apibrėžti, kuo kiekvienas tipas yra ypatingas.

Hills ir Giles (2005) siūlo tokią supervizijos tipų klasifikaciją:

- vadybinė (management) supervizija;
- klinikinė (clinical) supervizija;
- profesinė (professional) supervizija.

Vadybinė supervizija akcentuoja atskaitomybę ir atsakomybę už atliekamą darbą ir apima pagalbą, mokymąsi ir veiklos analizės elementus. Jos trukmė nėra apibrėžta, ji trunka tol, kol egzistuoja hierarchinis pavaldumo ryšys tarp vadybininko-supervizoriaus ir supervizuojamojo. Supervizijos dažnumas priklauso nuo supervizuojamojo kompetencijos, tačiau ne rečiau kaip 4-6 kartus per savaitę. Supervizijos procesai apima refleksiją, mokymąsi, problemų sprendimą, konstruktyvią kritiką, naujų idėjų išbandymą, lūkesčių suformavimą, įgalinimą. Supervizorius susitikimų metu turi naudoti įvairius įgūdžius, susitikimai yra įrašomi ir jų įrašai saugojami. Šios supervizijos rezultatas yra tai, kad darbuotojas geriau supranta savo vaidmenį, atsakomybę, reikšmę darbe, supranta, ko iš jo tikimasi ir geba analizuoti savo darbą. Tuo tarpu supervizorius pradeda geriau suprasti supervizuojamus darbuotojus, jų veiklą, užtikrina, kad darbuotojai tobulėtų ir stebi tobulėjimo procesą, lavina savo vadybos ir lyderiavimo įgūdžius (Hills ir Giles 2005).

Klinikinę superviziją apibrėžti sudėtingiau, skirtingų autorių nuomonės išsiskiria. Tačiau autoriai sutaria, kad svarbiausias klinikinės supervizijos tikslas yra darbuotojų kompetencijos didinimas, naujų žinių suteikimas, darbuotojo sąmoningumo ir profesinės atsakomybės didinimas. Klinikinės supervizijos centre yra mokymosi procesas. Autorių nuomonės išsiskiria siekiant apibrėžti organizacijos ir supervizoriaus bei supervizuojamų asmenų santykį. Gibelman ir Schervish (1997) apibrėždami klinikinę superviziją pabrėžė, kad ji nebūtinai apima organizacinį kontekstą, o pirmiausia darbuotojo ir kliento sąveikos proceso dinamiką, taigi pagalbą ir švietimo funkcijas, atmesdami administracinę funkciją. Munson (2002) teigia, kad klinikinė supervizija apima visas tris funkcijas, ir yra analizuojama per organizacinę perspektyvą. Ne organizacijos kontekste socialinis darbuotojas taip pat gali gauti pagalbą, tačiau tai yra konsultavimas, kai teikiama edukacinė pagalba ir eksperto nuomonė. Hills ir Giles (2005) pabrėžia klinikinės supervizijos ne-hierarchinį pobūdį, tai yra supervizijos sąlygos yra nustatomos tarp supervizoriaus ir supervizuojamo asmens ar jų grupės pačių

dalyvių, priklausomai nuo siekiamų tikslų, supervizoriaus ir supervizuojamojo asmens ryšiai yra paremti visų pirma pasitikėjimu. Klinikinės supervizijos rezultatas yra tai, kad supervizuojamasis lavina profesinę atsakomybę supervizijos proceso metu, ypač grupinės supervizijos, įgyja naujų įgūdžių: klausymo, klausimų uždavimų (questioning), palengvinimo (facilitation), didina savo profesinę kompetenciją. Supervizorius savo ruožtu lavina mokymo, vadovavimo komandai (coaching) įgūdžius, stebi, kaip darbuotojai įgyja naujų žinių ir išmoksta analizuoti savo veiklą, kartu tobulina ir savo įgūdžius.

Profesinė supervizija apima specifinius profesinius klausimus ir skirtingai nuo vadybinės supervizijos, kur supervizorius nebūtinai turi būti tos pačios profesijos atstovas, profesinė supervizija yra vykdoma tarp tos pačios profesijos atstovų. Profesinė supervizija yra koncentruota į įgūdžių plėtrą, profesinių standartų kūrimą ir problemų sprendimą. Ši supervizija supervizuojamam asmeniui padeda ugdyti savo profesines žinias, išvengti profesinės izoliacijos, gauti paramą iš kitų grupės narių, padėti apibrėžti savo profesinį identitetą ir atsakomybę. Tuo tarpu supervizorius pasidalina savo profesine patirtimi, lavina savo lyderiavimo įgūdžius (Hills ir Giles 2005).

Hawkins ir Shohet (2006), orientuodamiesi į supervizoriaus-supervizuojamojo santykį, pateikia savo supervizijos tipologiją:

- auklėjimo (tutorial) supervizija - koncentruojasi į švietimo funkciją;
- lavinimo (training) supervizija - taip pat koncentruojasi į švietimo funkciją, tačiau supervizorius turi prisiimti dalį atsakomybės darbe su klientais, taip pat aiškiai apibrėžti savo vaidmenį;
- vadybinė (managerial) supervizija - naudojama, kai supervizuojamas asmuo yra tiesiogiai pavaldus supervizoriui ir supervizoriaus vaidmuo yra aiškiai apibrėžtas;
- konsultavimo (consultancy) supervizija - kai supervizuojami asmenys patys atsako už savo darbą su klientais, bet konsultuojasi su savo supervizoriumi tais klausimais, į kuriuos nori įsigilinti. Šis tipas yra skirtas patyrusiems ir kvalifikuotiems praktikams.

Konsultavimo supervizija taip pat gali būti vadinama „ne-vadybine“ arba profesine (Smith 1996, 2005) tuo pabrėžiant jos skirtumą palyginus ją su vadybine. Vadybinėje supervizijoje svarbiausia yra organizacijos interesai, tuo tarpu konsultavimo – darbuotojo gebėjimų plėtra. Vadybinė supervizija orientuojasi į administravimo, o konsultavimo - į švietimo funkciją. Coleman (2003) pažymi, kad konsultavimas kartais painiojamas su supervizija. Nors konsultavimas ir supervizija turi bendrą funkciją, tačiau konsultantas, priešingai nei supervizorius, nėra atsakingas ir atskaitingas už darbuotojo darbą. Konsultantas gali rekomenduoti, tačiau negali taikyti sankcijų darbuotojui tuo atveju, jeigu kiltų problemų. Konsultantai yra tam tikros srities ekspertai ir juos paprastai pasitelkia į pagalbą patyrę socialiniai darbuotojai. Australijos socialinių darbuotojų asociacija reikalavimuose supervizijai (National practice standards of the Australian association of social workers: supervision)

pažymėta, kad supervizija yra platesnė koncepcija nei konsultavimas, nes supervizija taip pat apima vertikalią administracinę atsakomybę ir yra vykdoma organizacijos kontekste.

Galima išskirti išorinę (external) ir vidinę (internal) superviziją (Franséhn 2007). Išorinė supervizija yra atliekama asmens, kuris nepriklauso organizacijai, kurios narius supervizuoja, šiuo atveju supervizorius vaidmenį galima palyginti su konsultanto. Išorinės supervizijos pranašumas yra tai, kad supervizoriaus gali nešališkai analizuoti, aptarti su darbuotojais jų darbą iš kitos pozicijos. Vidinė supervizija yra atliekama labiau patyrusio kolektyvo nario ar grupės lyderio dirbančio toje pačioje organizacijoje. Šiuo atveju supervizorius kontroliuoja supervizuojamų asmenų darbą. Svarbiausias yra balanso klausimas tarp darbuotojų darbo kontrolės ir pagalbos jiems.

Analizuojant supervizijos ir organizacijos santykį, galima pastebėti, kad anglo-amerikietišškai tradicijai būdinga tai, kad supervizorius dirbtų organizacijos viduje, tuo tarpu kontinentinėje Europoje (pvz. Švedijoje) labiau paplitęs supervizijos modelis, kai supervizorius užima nepriklausomą padėtį organizacijos atžvilgiu (Franséhn 2007).

Supervizijos pateikimą supervizuojamiems darbuotojams galima analizuoti per jos metodus. Pagrindiniai supervizijos metodai yra šie (Hawkins ir Shohet 2006):

- individuali supervizija. Tai dažniausiai pasitaikanti supervizijos forma. Pageidaujamo rezultato siekiama tiesiogiai dirbant su darbuotoju, analizuojant jo poreikius ir problemas, su kuriomis jis susiduria. Individuali supervizija yra efektyvi, tačiau jai reikalingos didelės laiko sąnaudos, ji pakankamai brangi, reikia daug supervizorių, kurie dirbtų su darbuotojais;

- grupinė supervizija. Tai pigesnis bei mažesnių laiko sąnaudų reikalaujantis metodas. Grupė suteikia supervizuojamiems asmenims erdvę pasidalyti savo patirtimi bei problemomis, nesijausti izoliuotiems, jausti kitų grupės narių supratimą ir paskatinimą. Iš kitos pusės, ji reikalauja papildomų supervizoriaus sugebėjimų, nes jis turi efektyviai valdyti grupę. Grupės turi savo lyderius, kurie užgožia kitus grupės narius, trukdo efektyviam supervizoriaus ir grupės kontaktui, grupės nariai dėl asmeninių sumetimų gali sakyti netiesą ar neatskleisti visos informacijos, grupė gali atmesti supervizorių;

- komandos (team) supervizija. Skiriasi nuo grupės supervizijos tuo, kad komanda dirba kartu ne vien tik supervizijos metu, bet ir siekdama bendrų komandinių darbo tikslų. Komandą vienija tai, kad jos nariai dirba vienoje organizacijoje geografiškai toje pačioje vietovėje, ir jų darbas yra tarpusavyje susijęs, pvz. senelių namų personalas. Komandinės supervizijos vienas iš tikslų yra plėtoti ryšius ir bendradarbiavimą tarp komandos narių, apibrėžti kiekvieno iš jų vaidmenis komandoje.

- peer-group supervizija. Šiuo atveju, daugiau patirties turintys kolektyvo nariai supervizuoja mažiau patyrusių kolektyvo narių darbą. Supervizorius ir supervizuojamas darbuotojas nėra susiję hierarchiniais pavaldumo ryšiais, supervizorius tiesiog turi didesnę darbo patirtį. Grupėje nėra vieno supervizoriaus, visi grupės nariai gali atlikti šią funkciją, priklausomai nuo savo įgūdžių ir žinių. Iš

vienos pusės tai garantuoja lanksčią supervizijos struktūrą, tačiau iš kitos pusės gali paskatinti destruktivią konkurenciją tarp grupės narių.

Apibendrinant supervizijos tipus galima išskirti vadybinę, klinikinę, profesinę, konsultavimo superviziją. Vadybinė orientuojasi į organizacijos interesus bei darbuotojo gebėjimų tobulinimą, kiti tipai - į darbuotojo gebėjimų tobulinimą. Supervizijos metodai apima jos pateikimo būdus, kurie gali būti tiek individuali, tiek grupinė, komandos ar peer-group supervizija.

1.3. Supervizijos procesas, supervizoriaus ir supervizuojamojo vaidmenys jame

Supervizija - tai procesas, kurio organizacija ir turinys skiriasi, priklausomai nuo supervizijos modelio, tipo ar supervizijos tikslų, tačiau galima išskirti keletą supervizijos proceso ypatybių.

Hawkins ir Shohet (2006) pateikia pakankamai universalų CLEAR supervizijos proceso modelį, kuris apima šiuos etapus:

- susipažinimas (Contract): supervizija pradedama apibrėžiant poreikius ir pageidaujamus rezultatus, taip pat nustatomos pagrindinės taisyklės tarp supervizoriaus ir supervizuojamojo;
- klausymas (Listen): supervizorius, naudodamas aktyvaus klausymo metodą, padeda supervizuojamam asmeniui suprasti situaciją, jausmus, būseną, kurioje supervizuojamas asmuo yra ir kurią jis norėtų pakeisti;
- tyrimas (Explorer): klausdamas, reflektuodamas, kurdamas naują supervizuojamojo asmens požiūrį ir supratimą, supervizorius padeda jam surasti problemų sprendimo būdus;
- veiksmas (Action): išanalizavęs problemą ir numatęs jos sprendimo būdus, supervizorius parenka tinkamiausią būdą ir kartu su supervizuojamu asmeniu sutaria kaip bus sprendžiama problema;
- vertinimas (Review): supervizorius ir supervizuojamas asmuo turi sutarti, kaip bus vertinamas sutartų veiksmų problemai spręsti įgyvendinimas. Supervizorius turi skatinti grįžtamąjį ryšį (feedback), siekiant išsiaiškinti, kas supervizuojamam asmeniui buvo sunku, ir ką jis norėtų pakeisti supervizijos procese.

Supervizijos proceso centre yra supervizoriaus ir supervizuojamojo santykis, todėl svarbu tiksliai apibrėžti kiekvieno iš jų vaidmenis.

Ne kiekvienas darbuotojas gali tapti supervizoriumi, supervizoriaus vaidmuo neretai sukelia stresą, reikalauja nemažai laiko ir pasiruošimo. Nereikėtų sieti tapimu supervizoriumi su socialinio darbuotojo paaukštinimu ar profesinės kompetencijos pripažinimu, socialiniam darbuotojui neužtenka būti kompetentingu ir turėti didelę darbo patirtį, nes supervizoriaus vaidmuo visų pirma yra susijęs su naujų specifinių įgūdžių įgijimu. Tai vadybos žinios, ypatingai, jei reikia supervizuoti komandos darbą, svarbūs ir komunikacijos, klausymo, empatijos įgūdžiai (Cousins 2004).

Bene svarbiausias probleminis klausimas, susijęs su supervizoriaus veikla, yra galios naudojimas. Supervizorius turi mokėti sukurti organizacijoje teigiamą, draugišką, atvirą diskusijoms ir kritikai atmosferą, pasitikėjimu grįstus ryšius.

Kadushin ir Harkness (2002) analizuodami „gero“ supervizoriaus (the „good“ supervisor) savybes išskiria, kad atlikdamas administracines funkcijas supervizorius:

- padeda įdiegti organizacijos politiką, vertina darbuotojų veiklos rezultatus ir jų atitikimą organizacijos standartams ir siekia, kad jie būtų atsakingi už savo darbą;
- nurodo darbuotojams darbo sritis, apibrėžia darbo procedūras, pateikia savo atsiliepimus (feedback) apie darbuotojo darbą ir jei reikia – pateikia kritiką;
- užima tarpinę padėtį siedamas organizacijos politiką su darbuotojų poreikiais;
- nepiktnaudžiauja supervizija, darbuotojai turi žinoti, kad jie yra supervizuojami, tačiau tai neturi neigiamai paveikti jų darbo;
- yra tiek fiziškai, tiek psichologiškai artimas kiekvienam darbuotojui;
- sukuria ir palaiko gerus tarpasmeninius ryšius tarp darbuotojų, kuriuos supervizuoja;
- palaiko efektyvią komunikaciją tiek su savo vadovais, tiek su supervizuojamais darbuotojais, atstovaudamas ir gindamas tiek darbuotojų, tiek organizacijos interesus;
- palaiko pusiausvyrą tarp organizacinės kaitos ir stabilumo, yra pasiruošęs padėti įgyvendinti organizacinę kaitą.

Kaip auklėtojas (educator) „geras“ supervizorius:

- turi teigiamą požiūrį į socialinį darbą, įkūnija savo elgesyje socialinio darbo profesines vertybes;
- nuoširdžiai domisi supervizuojamo darbuotojo profesiniu tobulėjimu;
- turi naujausias socialinio darbo žinias, yra pasiruošęs jomis pasidalinti su supervizuojamu darbuotoju;
- požiūris į darbą paremtas problemos sprendimo modeliu ir susitarimo paieška, o ne autokratizmu;
- palaiko lanksčią supervizoriaus-supervizuojamojo santykių struktūrą;
- yra pasiruošęs priimti klaidas ir nepasisekimus kaip natūralią mokymosi proceso dalį.

Teikdamas pagalbą „geras“ supervizorius:

- su supervizuojamuoju užmezga ryšius, kurie paremti pasitikėjimu, gerbia ir užtikrina supervizuojamo darbuotojo autonomiją;
- pagiria darbuotoją už gerai atliktą darbą ir iš kitos pusės netoleruoja blogai atliekamo darbo;
- atsižvelgdamas į darbuotojo patiriamą stresą atitinkamai koreguoja reikalavimus jo darbui;
- yra pasiruošęs priimti neigiamą darbuotojų reakciją į superviziją, yra tolerantiškas kritikai.

Hawkins ir Shohet (2006) taip pat išskiria supervizoriaus vaidmenis:

- patarėjas (counsellor), teikiantis pagalbą;
- auklėtojas (educator), padedantis darbuotojams mokytis ir tobulėti;
- vadybininkas (manager), atsakantis už supervizuojamų darbuotojų darbo su klientais kokybę;
- vadybininkas arba konsultantas (consultant), atsakantis už savo teikiamas paslaugas organizacijai.

Supervizoriaus ir supervizuojamo darbuotojo vaidmenys nėra statiški, supervizijos proceso metu jie keičiasi atsižvelgiant į konkrečius kiekvienos situacijos reikalavimus. Supervizorius turi valdyti supervizijos procesą, siekdamas tai atlikti jis turi mokėti keisti savo vaidmenis.

Apibendrinant galima pastebėti, kad efektyviai supervizijai yra būtinas glaudus supervizoriaus ir supervizuojamo asmens ryšys, kurį lemia tinkamas supervizijos proceso organizavimas, supervizoriaus patirtis, žinios ir įgūdžiai.

1.4. Reikalavimai efektyviai supervizijai

Supervizijos efektyvumas pirmiausia yra susijęs su supervizijos proceso tinkamu organizavimu, supervizoriaus pasirinktais vaidmenimis. Nagrinėdami supervizijos efektyvumą Kilminster et al. (2007) išskiria šiuos reikalavimus efektyviai supervizijai:

- supervizija turi būti tiesioginė - supervizuojamas asmuo ir supervizorius turi dirbti kartu ir stebėti vienas kitą;
- yra būtinas dažnas grįžtamasis ryšys;
- supervizija turi būti struktūruota ir reguliari. Susitikimų pradžioje turi būti apibrėžti tiek susitikimų turinys, tiek tikslai;
- supervizija turi apimti vadybą, mokymą (teaching), tyrimą (research), administravimą, asmeninį tobulėjimą, refleksiją;
- supervizija turi būti matoma iš „360 laipsnių perspektyvos“. Reikalingas supervizuojamų asmenų atsakomasis ryšys, taip pat supervizijos susitikimų medžiagos analizė, gali būti pateikiama susitikimų įvertinimo anketa.

Šie autoriai, akcentuodami supervizoriaus vaidmenį, išskiria, kad efektyvūs supervizoriai sugeba stebėti ir reflektuoti, suteikti konstruktyvų grįžtamąjį ryšį, mokyti identifikuoti alternatyvas, spręsti problemas, motyvuoti, puoselėti autonomiją, teikti informaciją, įvertinti save ir kitus, valdyti, sukurti palankią atmosferą, atstovauti, derėtis, organizuoti, valdyti laiką.

Supervizija yra efektyviausia, kai yra vertinama tiek supervizoriaus, tiek supervizuojamojo, abi šalys yra motyvuotos ir gali sutelkti dėmesį į superviziją.

Apibrėžę reikalavimus efektyviai supervizijai, šie autoriai taip pat pateikia ir priežastis dėl ko supervizija būna neefektyvi:

- blogai paruoštos supervizorių rengimo programos;

- prasti supervizorių igūdžiai;
- supervizuojamų asmenų nesugebėjimas mokytis iš savo patirties ir klaidų;
- supervizuojamų asmenų nesugebėjimas pripažinti problemas;
- neatitikimas ir įtampa tarp supervizorių, supervizuojamųjų, organizacijos poreikių ir tikslų;
- supervizoriaus nesugebėjimas užmegzti ryšio su supervizuojamuoju.

Bogo ir Mcknight (2005) pabrėžia, kad įtaką supervizijos efektyvumui daro organizacijos, kurioje supervizija atliekama, klimatas. Jeigu tarp organizacijos darbuotojų vyrauja teigiamas požiūris į superviziją, tai sąlygoja didesnę jos efektyvumą.

Jones (2006) atkreipia dėmesį į tai, kad darbuotojas gali jausti nerimą dėl nesugebėjimo būti pavyzdingu darbuotoju, jo darbo neatitikimo „geros“ praktikos standartams, todėl vengia kalbėti apie nesėkmingus darbo su klientais atvejus.

Vykdamt superviziją būtina apibrėžti jos efektyvumo kriterijus, įvertinti galimus neigiamus veiksmius ir potencialias problemas, nes neefektyvi supervizija gali pakenkti darbuotojui ir tik pabloginti situaciją.

Apibendrinant skyrių galima prieiti prie išvadų, kad supervizija gali būti suvokiama labai įvairiai, priklausomai nuo aspekto, kurį pabrėžia autorius. Supervizijos sampratų gausa sukuria daug sunkumų analizuojant, todėl tikslinga ją analizuoti per jos praktinį aspektą - tai yra funkcijas, pasiremiant Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) pasiūlyta supervizijos funkcijų klasifikacija. Vadovaujantis šia teorija bus atliekamas tyrimas. Superviziją visų pirma reikia suvokti kaip procesą, kuriame sąveikauja supervizorius ir supervizuojamasis. Ši sąveika gali įgyti daug įvairių formų priklausomai nuo sąveikaujančių asmenų skaičiaus, supervizijos tikslų, organizacinio konteksto ir kt. Supervizoriaus ir supervizuojamojo ryšio kokybė lemia supervizijos efektyvumą.

2. SUPERVIZIJOS RAIŠKA SOCIALINIAME DARBE

2.1. Supervizijos taikymo socialiniame darbe istorijos apžvalga

Kaip jau minėta, supervizija yra svarbi visose veiklos srityse, kurių objektas yra žmogus, ir dėl to neįmanoma sukurti apibendrintų ir universalių taisyklių, kurios padėtų darbuotojui orientotis kiekvienoje iškylančioje situacijoje. Socialinis darbas yra viena iš tokių veiklos sričių.

Supervizija socialiniame darbe pradėta taikyti XIX a. pabaigoje, pradėjus formuotis profesionaliam socialiniam darbui, pirmiausiai JAV ir Didžiojoje Britanijoje, kai labdaros organizacijos pradėjo samdyti „socialinius darbuotojus“, kurie supervizavo savanorių (visitors) darbą, siekdami padėti diegti vargšams moralės normas (Harkness ir Poertner 1989). Supervizorius buvo atsakingas už supervizuojamus asmenis, supervizija buvo vykdoma individualių susitikimų metu. Tik daug vėliau pradėta taikyti grupinė supervizija (Munson 2002).

Socialiame darbe supervizija pradėta taikyti vėliau nei sveikatos priežiūroje ar švietime, tačiau kaip ir šiose veiklos srityse, supervizija socialiniame darbe greitai įsitvirtino. Kaip ir sveikatos priežiūroje ar švietime, socialiniame darbe neužteko vien akademinų žinių norint tapti profesionaliu darbuotoju, žinios buvo įgyjamos dirbant, perprantant kaip, kas ir kodėl vienu ar kitu atveju yra daroma. Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad socialinis darbas XIX a. pabaigoje - XX a. pradžioje išsivystė iš savanoriškos veiklos, savanoriai buvo apmokomi patyrusiam darbuotojui perteikiant žinias. Taigi, supervizija jau pradiname, dar pusiau profesionalaus socialinio darbo etape vaidino svarbų vaidmenį ruošiant socialinius darbuotojus (Kadushin 1985). Supervizorių socialiniame darbe atsiradimas susijęs su apmokamų „socialinių darbuotojų“ atsiradimu. Apmokami „socialiniai darbuotojai“ supervizoriai prižiūrėdavo savanorių lankytojų (volunteer visitor) darbą ir kartu buvo atsakingi organizacijai, pasamdžiusiai juos. Iš čia kilo supervizoriaus kaip tarpininko tarp organizacijos ir tiesioginį socialinį darbą dirbančių darbuotojų idėja (Kadushin 1992).

XIX a. pabaigoje supervizija socialiniame darbe buvo suprantama platesne prasme nei dabar. Kol ugdymo įstaigose nebuvo pradėti ruošti profesionalūs socialiniai darbuotojai, asmuo profesinį paruošimą gaudavo pradėjęs dirbti organizacijoje. Supervizorius ne tik buvo atsakingas už asmens paruošimą darbui, bet ir vykdė jo veiklos priežiūrą, užtikrino, kad paslaugos būtų teikiamos efektyviai ir kokybiškai (Munson 2002).

XX a. pradžioje pasirodė pirmosios knygos skirtos supervizijai, pvz. 1904 m. išleista Jeffrey R. Brackett „Supervision and education in Charity“ (Smith 1996, 2005).

Atsiradus pirmosioms akademinėms socialinių darbuotojų paruošimo programoms, didelę įtaką supervizijos socialiniame darbe raidai padarė tai, kad į šias programas įėjo ir praktinis socialinių darbuotojų ruošimas (field instruction) (Hollis ir Taylor, 1951).

Kadushin ir Harkness (2002) pažymi, kad XX a. ketvirtajame dešimtmetyje, kai buvo tik keletas socialinius darbuotojus ruošiančių mokymo įstaigų, supervizija buvo vienas iš svarbiausių metodų, ruošiant ir suteikiant žinių naujiems socialiniams darbuotojams tapti efektyviais praktikais.

Harkness ir Poertner (1989) pastebi, kad iki XX a. antro ketvirčio supervizijos socialiniame darbe centre buvo klientas, tačiau nuo antro ketvirčio dėmesys buvo pradėtas koncentruoti į socialinį darbuotoją.

Po antrojo pasaulinio karo prasidėjęs perversmas socialiniuose moksluose neaplenkė ir supervizijos. 6 dešimtmetyje ir 7 dešimtmečio pradžioje supervizijos tyrinėjimai sudarė prielaidas atsirasti naujoms supervizijos technikoms, praktikoje pradėta derinti individualią ir grupinę superviziją, buvo sukonkretintos supervizijos funkcijos (Munson, 2002).

Scott (1991) pažymi, kad supervizija visada užėmė ypatingą vietą socialiniame darbe, jos reikšmė sumažėjo 7-8 dešimtmečiuose, kai ji buvo kritikuojama, kaip pernelyg kontroliuojantis, įstatantis į griežtus profesinius rėmus metodus. Iš kitos pusės, tuo laikotarpiu didėjo reikalavimai socialinių darbuotojų kompetencijai, JAV pradėta licencijuoti socialinius darbuotojus, todėl atsižvelgiant į kritiką didėjo supervizijos profesionalumas, specifikuojami jos tikslai, uždaviniai ir funkcijos (Munson, 2002). 9 dešimtmetyje ji vėl pradėjo atgauti savo pozicijas.

Apibendrinant galima pastebėti, kad supervizija nuo pat socialinio darbo atsiradimo yra neatskiriama socialinio darbo praktikos dalis. Pradžioje tai buvo pusiau profesionali veikla, siekiant apmokyti naujus „socialinius darbuotojus“, socialiniam darbui profesionalėjant, supervizija taip pat lygiagrečiai tobulėjo, ji tapo akademinio socialinių darbuotojų ruošimo metodu, buvo atrasti nauji supervizijos metodai, kai kuriose valstybėse ji tapo licencijuojama veikla.

2.2. Supervizijos socialiniame darbe reikšmė

Kadushin (1985) analizuodamas supervizijos vietą socialiniame darbe, pabrėžia, kad ji užima daug svarbesnę vietą nei daugelyje kitų profesijų. Tai gali būti paaiškinama dėl specifinių problemų, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai, klientų, su kuriais jie dirba ypatybių, taip pat reikalavimų socialiniam darbuotojui. Kadushin (1985) pažymi, kad socialinis darbas yra tokia profesija, kurioje „Socialinis darbuotojas atlieka nestandartines užduotis, sunkiai nuspėjamoje ir neapibrėžtoje aplinkoje, siekdamas neapibrėžtų, išsklaidytų tikslų“ (psl. 34), todėl neįmanoma standartizuoti, detalai apibrėžti ir reglamentuoti socialinio darbuotojo darbo procedūrų, kas savo ruožtu palengvintų darbo kontrolę ir apibrėžtų darbuotojo atsakomybę. Socialinio darbuotojo darbo procesą yra sudėtinga stebėti, nes darbo specifika reikalauja išlaikyti konfidencialumą ir profesinę paslaptį, rezultatai taip pat sunkiai pamatomi, dėl šios priežasties, jei darbuotojas savo veiksmais padarė žalą klientui, tai yra labai sudėtinga pamatyti. Socialinio darbo specifika sukuria specifines socialinio darbo problemas ir poreikius, kuriuos gali padėti įveikti supervizija.

Jacques (1993) analizuodama supervizijos reikšmę socialinio darbo praktikoje pažymi, kad nors supervizija nėra unikalus socialinio darbo metodas, tačiau ypatingai svarbus socialiniam darbui, dėl šios profesijos specifikos:

- dėl problemų, su kuriomis susiduria socialinis darbuotojas, sudėtingumo jam yra labai sudėtinga priimti sprendimą pasikliaujant vien tik savo nuomone, todėl priimant sprendimą yra reikalingas labiau patyrusio darbuotojo patarimas;
- socialinis darbuotojas dirbdamas su klientais patiria stiprų psichologinį spaudimą, o iš kitos pusės, jeigu socialinis darbuotojas nėra pakankamai kvalifikuotas, klientai irgi gali patirti žalą dėl socialinio darbuotojo veiksmų, todėl reikalinga nuolatinė darbuotojo veiklos priežiūra;
- supervizorius yra tas asmuo, kuris užima tarpinę poziciją tarp organizacijos, bendruomenės ir socialinio darbuotojo, padeda įgyvendinti tiek organizacijos, tiek bendruomenės reikalavimus, socialinis darbuotojas per supervizorių yra atsakingas už jų įgyvendinimą;
- socialinio darbo teorinės žinios neapima visų įmanomų praktinių situacijų, todėl supervizorius reikalingas, kad užpildytų spragą tarp socialinio darbo teorijos ir praktikos, padėtų socialiniam darbuotojui susiorientuoti situacijoje;
- situacijos, kurias sprendžia socialinis darbuotojas, dažnai yra beviltiškos, pvz. darbas su mirtinai sergančiais ligoniais, todėl socialinis darbuotojas tik gali padėti klientui susitaikyti su savo padėtimi. Tokios situacijos stipriai emociškai veikia socialinį darbuotoją, todėl svarbu stebėti socialinio darbuotojo jausmus.

Tai, kad socialiniai darbuotojai patiria ypatingą emocinį spaudimą akcentuoja ir Kadushin (1985). Socialinio darbuotojo užduotis yra padėti klientui, tačiau jeigu pagalba yra neveiksminga, darbuotojas profesinę nesėkmę gali suprasti kaip asmeninę ir dėl to jį gali kamuoti kaltės, nerimo, nusivylimo jausmai. Socialinis darbuotojas negali atsiriboti nuo savo darbo, nes socialinio darbuotojo asmeninės savybės yra panaudojamos profesinėje srityje, siekiant padėti klientui. Iš vienos pusės tai yra socialinio darbo ypatybė ir veiksmingas pagalbos metodas, iš kitos pusės, neformalus ryšys su klientu sekina patį darbuotoją. Supervizija reikalinga padėti socialiniam darbuotojui atstatyti jėgas, sugrąžinti darbo motyvą.

Supervizijos poreikį sąlygoja ir socialinio darbo kaip profesijos vertybės (Varžinskienė 2008). Tarp vertybių išskiriamos: „atskirti savo jausmus ir poreikius nuo profesinių santykių“, „perduoti kitiems savo žinias ir įgūdžius“, „gerbti individualius ir grupinius skirtumus“, „būti atsakingam už pavyzdinį asmeninį ir profesinį elgesį“, „atkakliai stengtis dėl kliento, nepaisant nusivylimų“. Reikia atkreipti dėmesį, kad socialiniam darbui yra labai svarbios į kito žmogaus priėmimą orientuotos vertybės: supratimas, tolerancija, kantrybė, pagarba, priėmimas, empatija, sugebėjimas išklausyti ir išgirsti, geranoriškumas, nuoširdumas, atvirumas, taip pat bendražmogiškos vertybės: teisingumas,

lygybė, sąžiningumas, pagalba kitiems asmenims. Supervizija gali padėti diegti šias vertybes, taip pat užtikrinti efektyvią šių vertybių taikymo kontrolę.

Kurland ir Salmon (1992) aptardami supervizijos reikšmę socialinio darbo praktikoje, apibrėžė penkias sritis, kuriose supervizija būtų ypatingai naudinga:

- padedant socialiniams darbuotojams nusistatyti realius darbo tikslus, padrašinti juos atpažinti ir įvertinti net mažus teigiamus poslinkius darbe su klientais;
- nustatant pozityvias normas ir limitus (limits);
- sprendžiant konfliktus;
- dirbant su nemotyvuotais asmenimis ir grupėmis;
- padėti išreikšti savo mintis ir jausmus, dirbti bendradarbiaujant.

Švedijoje, kur supervizija socialiam darbe plačiai taikoma jau daugiau kaip 20 metų, įvertinus jos efektyvumą, buvo pastebėta, kad socialiniai darbuotojai įgijo daugiau žinių ir pasitikėjimo savimi, geriau suprato savo vaidmenį ir gebėjo giliau pažvelgti į savo darbo procesą. Taip pat supervizija pasirodė esanti efektyvi mažinant socialinių darbuotojų patiriamą stresą ir įveikiant perdegimo sindromą (Franséhn 2007).

Australijos socialinių darbuotojų asociacija pažymi (National practice standards of the Australian association of social workers: supervision), kad supervizija yra vienas iš svarbiausių kertinių veiksnių, užtikrinančių aukštą socialinio darbo praktikos standartų kūrimą ir palaikymą.

Nereikia pamiršti, kad kiekvienoje profesijoje naujam darbuotojui, tik pradėjusiam savo veiklą, nepakanka vien įgytų teorinių žinių. Norint įgyti įgūdžių reikalinga socializacija, procesas, kurio metu socialinis darbuotojas perima profesines vertybes, išmoksta pats priimti sprendimus, efektyviai organizuoti savo veiklą. Kadushin (1985) pabrėžia, kad supervizija yra labai svarbi profesinės socializacijos procesui.

A. Kiaunytė (2008), atlikusi supervizijos taikymo socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos pasirinkimo situacijoje, pažymi, kad socialiniams darbuotojams, susiduriantiems profesinėse situacijose su konfliktais, supervizija gali:

- padėti atskleisti profesionalaus (tarp specialisto ir kliento) ir pavaldaus (tarp vadovo ir pavaldinių) santykio (per) valdymą;
- skatinti plėtoti socialinių darbuotojų profesines kompetencijas ir ypač konfliktų sprendimo įgūdžius, derinant skirtingus interesus;
- padėti įvardyti ir atpažinti vidinius ir išorinius konfliktus, sąlygotus asmeninio ir profesinio santykio vaidmens;
- skatinti analizuoti profesinių situacijų struktūrines/institucines sąlygas, asmenų išsidėstymą ir sąsajas profesinėse konfliktinėse situacijose, asmens elgsenos modelio pasikartojimus;
- skatinti permąstyti savo profesinę patirtį, išreikšti jausmus, įvertinti kylančias įtampas;

- prisidėti prie socialinių darbuotojų profesinio vaidmens ir santykių, atitinkančių ir patvirtinančių integruoto ir nepertraukiamo asmens identiškumo, vystymo;
- padėti suvokti konfliktinių santykių interakcinę vertę, išvelgiant pozityvų konflikto vaidmenį, skatinant tiek asmens, tiek organizacijos kūrybingumą ir savikritiškumą.

Socialinio darbo specifika: situacijų sudėtingumas, neapibrėžtumas ir painumas, emocinis spaudimas, mokymasis iš praktinių situacijų, sunkiai išmatuojami darbo rezultatai sąlygoja, kad siekdamas tapti kvalifikuotu socialiniu darbuotoju, asmuo turi perimti kitų socialinių darbuotojų patirtį, gauti pagalbą ir žinias reikalingas darbui atlikti. Supervizija yra efektyvi pagalbos socialiam darbuotojui priemonė, atitinkanti specifinius socialinio darbo praktikos poreikius. Dėl šios priežasties ji yra naudinga ir aktyviai pritaikoma socialinio darbo praktikoje.

2.3. Socialinio darbo supervizijos modeliai užsienio valstybėse

Skirtingose valstybėse atsižvelgiant į tų valstybių socialinio darbo tradicijas susiformavo skirtingi supervizijos praktikos modeliai. Prieš analizuojant Lietuvos situaciją yra būtina peržvelgti, kokį kelią plėtojant superviziją yra nuėjusios kitos valstybės.

Supervizija yra itin išplėtotą Švedijoje. Plėtojant superviziją yra dirbama tiek teoriniu, tiek praktiniu lygmeniu. Švedijos mokslininkai aktyviai rašo moksliniu darbus, siekdami apibrėžti superviziją, analizuodami jos funkcijas (Franséhn 2007).

Supervizija socialiniame darbe Švedijoje taikoma jau daugiau kaip dvidešimt metų, per tą laiką susiformavo tam tikra supervizijos taikymo praktika, kurią galima apibrėžti kaip „Švedišką modelį“.

„Švediško modelio“ ypatybė yra tai, kad supervizija yra suprantama kaip savarankiška profesija. Supervizijos trijų semestrų kursas pirmą kartą pradėtas dėstyti Gotenburgo universitete. Šiuo metu jis yra dėstomas beveik visuose Švedijos universitetuose. Siekdamas lankyti supervizijos kursą Gotenburgo universitete socialinis darbuotojas privalo:

- turėti socialinio darbo bakalauro išsilavinimą;
- tobulinti savo socialinio darbo kvalifikaciją;
- turėti 5 metų psichosocialinio darbo patirtį;
- terapijos patirtį (40 val. individualios arba 80 val. grupinės);
- savo paties kaip supervizuojamojo patirtį (Franséhn 2007).

Svarbų vaidmenį plėtodama superviziją Švedijoje vaidina socialinių darbuotojų profesinė sąjunga. Ji parengė visą eilę dokumentų, liečiančių supervizijos taikymą, taip pat reikalavimus supervizijai. Šiuose reikalavimuose paminėta, kad:

- kiekvienas darbuotojas turi turėti galimybę gauti profesinę superviziją;
- dalyvavimas supervizijoje yra suprantamas ne tik kaip socialinio darbuotojo teisė, bet ir pareiga;
- supervizorius turi užimti nepriklausomą organizacijos atžvilgiu poziciją;

- supervizorius atsako už superviziją, bet ne už supervizuojamųjų darbą;
- supervizorius privalo išlaikyti profesinę paslaptį;
- supervizorius privalo turėti reikalingą išsilavinimą ir supervizijos žinias;
- supervizijos trukmė – 1,5 val. kas antrą savaitę;
- supervizijos grupės dydis – 5-7 asmenys;
- lėšos skirtos supervizijai turi būti apskaitomos atskirai nuo lėšų skirtų darbuotojų mokymui (Franséhn 2007).

Iš šių reikalavimų matome, kad Švedijos supervizijos modelis orientuojasi į išorinę superviziją, kuri pabrėžia nepriklausomą supervizoriaus padėtį.

Švedijoje organizacija, kuriai reikia supervizijos paslaugų, paprastai sudaro kontraktą su supervizoriumi, kuriame numato supervizijos tikslus, susitikimų dažnumą ir trukmę, teikiamų paslaugų įkainius. Supervizija paprastai yra tęsiama ilgą laiko tarpą, atsižvelgiant į tai, kad per ilgą laikotarpį supervizoriaus darbo efektyvumas mažėja, po 3-4 metų organizacija pasamdo kitą supervizorių (Franséhn 2007).

Supervizija socialiniame darbe Švedijoje yra plačiai paplitusi, 2002 m. 78 proc. visų Švedijos socialinių darbuotojų buvo supervizuojami ir yra tikimasi, kad šis skaičius augs toliau (Hoher ir Dellgran 2005). Populiariausia yra grupinė supervizija.

Jungtinės Amerikos Valstijos kaip federalinė valstybė pasižymi tuo, kad reikalavimus socialiniam darbuotojui gali nustatyti kiekviena valstija, todėl svarbų vaidmenį plėtojant superviziją, unifikuojant jos taikymą visoje valstybėje vaidina socialinių darbuotojų profesinės sąjungos.

JAV Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija (National association of social workers), vienijanti daugiau kaip 150 tūkst. socialinių darbuotojų (narių skaičiumi ji yra didžiausia socialinių darbuotojų asociacija pasaulyje), taip pat nustatė reikalavimus socialinių darbuotojų supervizijai. Asmuo, kuris nori tapti supervizoriumi, turi atitikti šiuos reikalavimus:

- turėti socialinio darbo magistro arba daktaro laipsnį;
- turėti valstijos licenciją užsiimti socialinio darbo veikla;
- turėti bent trijų socialinio darbo metų patirtį po magistro studijų baigimo;
- neturėti nepanaikintų nuobaudų;
- baigti supervizijos mokymo kursus;
- gerai išmanyti supervizuojamų darbuotojų darbo ir klientų poreikių ypatybes;
- būti susipažinusiam su organizacijos, kurioje dirba supervizuojami darbuotojai, administracine ar organizacine politika (Coleman 2003).

JAV modelis skiriasi nuo Švedijos modelio tuo, kad supervizorius nėra atskirtas nuo organizacijos, kurios darbuotojus supervizuoja. Supervizoriaus veikla turi būti suderinta, atitikti ir padėti įgyvendinti organizacijos tikslus ir uždavinius. Reikia atkreipti dėmesį, kad supervizija JAV yra

licencijuojama veikla, kiekvienos JAV valstijos reikalavimai socialinio darbo supervizoriui gali skirtis (A Position Statement of the American Board of Examiners in Clinical Social Work, 2004).

JAV Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija nustatė tokius reikalavimus supervizijos procesui:

- susitikimai turi būti reguliarūs ir vykdomi nustatytu laiku. Nei supervizorius, nei supervizuojamas darbuotojas neturi būti skubinami ar trukdomi supervizijos užsiėmimų metu;
- susitikimams turi būti parenkama patogi vieta, apsaugota nuo pašalinių trukdžių (Coleman 2003).

Rekomenduojama, kad per pirmus du praktikos metus socialinis darbuotojas turi būti supervizuojamas bent vieną valandą penkiolikai valandų tiesioginio darbo su klientais. Po dviejų metų darbo patirties supervizijos laikas gali būti sumažintas iki vienos valandos trisdešimčiai valandų tiesioginio darbo su klientais. Darbuotojai, turintys didesnę kaip 5 metų patirtį, atsižvelgiant į poreikį, turi gauti superviziją iš patyrusio konsultanto (Coleman 2003).

Reikia atkreipti dėmesį, kad JAV supervizorius ir supervizuojamas darbuotojas turi pasirašyti raštišką kontraktą, kuriame apibrėžiami supervizijos tikslai, kiekvienos iš šalių atsakomybė, apibrėžiamos supervizoriaus galios, konfidencialumo reikalavimai, apmokėjimo už supervizijos paslaugas sąlygos, supervizijos teikimo trukmė ir sutarties nutraukimo sąlygos. Supervizijos paslaugų teikimo metu supervizorius turi fiksuoti užsiėmimų trukmę, laiką, pasiektus rezultatus, trumpai aprašyti susitikimus, kad būtų galima įvertinti supervizijos paslaugų kokybę (Coleman 2003).

Dar viena valstybė, kurioje socialinis darbas yra įsitvirtinęs kaip profesija, yra Australija. Čia aktyviai veikia Australijos socialinių darbuotojų asociacija (Australian association of social workers), kuri yra parengusi nacionalinius supervizijos praktikos reikalavimus.

Australijos supervizijos modelis yra ypatingas tuo, kad supervizija yra teikiama organizacijos kontekste ir supervizorius taip pat atlieka vadybines/administracines funkcijas: darbo planavimą, užduočių paskirstymą, darbo įvertinimą, atskaitomybę ir atsakomybę už supervizuojamo asmens darbą. Supervizorius turi atlikti tarpininko vaidmenį tarp organizacijos ir darbuotojo, atstovauti tiek organizacijos, tiek darbuotojo, tiek socialinio darbo profesiniams interesams.

Skirtingai nuo JAV ir Švedijos, Australijoje taikomi reikalavimai ir prievolės organizacijai, kurioje vyksta supervizija:

- supervizija turi atitikti supervizuojamo asmens, taip pat ir organizacijos, kurioje asmuo dirba, poreikius administravimo, švietimo ir pagalbos srityse;
- turi būti apibrėžta atsakomybė ir pareigos;
- organizacija turi sudaryti sąlygas supervizoriaus žinių ir sugebėjimų plėtrai;
- organizacija turi parengti procedūras tam atvejui, jei tarp supervizoriaus ir supervizuojamo asmens iškiltų konfliktas (Scott, 1991).

Supervizija Australijoje, atsižvelgiant į Kadushin (1976, 1985, 1992) klasifikaciją, apima ir švietimo bei pagalbos funkcijas:

- švietimo funkcija apima reikalingų žinių ir įgūdžių suteikimą, reikalingą efektyviam darbui, taip pat socialinio darbuotojo pasitikėjimo savimi ugdymą. Švietimo funkcija padeda apibendrinti ir conceptualizuoti socialinių darbuotojų žinias ir praktikų patirtis, taip kuriant socialinio darbo „žinių bazę“;
- pagalbos funkcija yra susijusi su pagalba darbuotojui įveikti stresą, aukštos darbuotojų moralės palaikymu, adekvačiu profesiniu įvertinimu.

Socialinis darbuotojas, siekdamas tapti supervizoriumi, turi turėti socialinio darbo išsilavinimą, bent dviejų metų darbo patirtį, būti Australijos socialinių darbuotojų asociacijos nariu, bei praėti papildomą supervizijos mokymą.

Socialiniai darbuotojai, kurie turi mažesnę kaip trijų metų darbo patirtį, per savaitę turi būti individualiai supervizuojami bent vieną valandą. Socialiniai darbuotojai, kurie turi trijų ar daugiau metų socialinio darbo patirtį, turi būti individualiai supervizuojami bent vieną valandą kas dvi savaites. Priklausomai nuo organizacijos poreikių gali būti taikoma ne vien individuali, bet ir grupinė supervizija (National practice standards of the Australian association of social workers: supervision, Nickson 2008).

Supervizorius paprastai dirba organizacijoje, kurios darbuotojus supervizuoja. Tokiu atveju, kai organizacija neturi pakankamai resursų įdarbinti supervizorių, yra samdomas socialinio darbo konsultantas. Šiuo atveju jis atlieka pagalbos ir švietimo funkcijas, tačiau ne administracinę (National practice standards of the Australian association of social workers: supervision).

Galima pastebėti, kad visose trijose valstybėse aktyvų vaidmenį plėtojant superviziją vaidina profesinės socialinių darbuotojų sąjungos. Didžiausi skirtumai yra pastebimi siekiant apibrėžti supervizoriaus ir organizacijos santykį. Švedijoje jis užima nepriklausomą padėtį, JAV supervizoriaus veikla turi atitikti organizacijos tikslus ir uždavinius, Australijoje supervizorius gali būti ir supervizuojamųjų darbo vadybininkas, ir atlikti konkrečias administracines ir vadybines funkcijas organizacijoje.

Superviziją bandoma apibrėžti ir tarptautiniame kontekste. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (International Federation of social workers (IFSW)) paruošė pasaulinius socialinių darbuotojų rengimo standartus (Global qualifying standards of social work education and training, <http://www.ifsw.org/p38000255.html>), kuriuose pažymima, kad socialinius darbuotojus rengiančios mokymo įstaigos turi atkreipti dėmesį į supervizorių paruošimą, paruošti darbo instrukcijas, kuriose būtų apibrėžtos darbo procedūros, standartai ir lūkesčiai.

Europos nacionalinių supervizijos organizacijų asociacija (Association of National Organisations for Supervision in Europe (ANSE)) irgi yra apibrėžusi superviziją. Ši organizacija žvelgia į superviziją platesniame kontekste, neapsiribodama vien tik socialiniu darbu. Superviziją ji

apibrėžia kaip tam tikrą konsultavimo formą, siekiančią užtikrinti ir plėtoti kokybišką komunikaciją ir bendradarbiavimą profesiniame kontekste. Supervizorius yra suprantamas kaip nepriklausomas konsultantas, kuriam parengti naudojamos standartizuotos programos, o supervizija yra kaip atskira profesija. Supervizija tarnauja tiek individualių asmenų gebėjimų, tiek organizacijų plėtrai (<http://www.anse.eu/html/basics.html>). Supervizija siūlo:

- paramą refleksijos ir sprendimų priėmimo procese;
- paramą konfliktų, naujų profesinių reikalavimų akivaizdoje;
- užduočių, funkcijų, vaidmenų paaiškinime (clarification) ir įgyvendinime (processing);
- paramą kaitos procesų metu;
- profilaktiką, siekiant išvengti perdegimo.

Kiekvienoje valstybėje, priklausomai nuo socialinio darbo tradicijų, kultūros ir politikos, formavosi skirtingi supervizijos socialiniame darbe modeliai ir todėl negalima išskirti vieno universalaus visoms valstybėms tinkamo modelio. Aprašytose užsienio valstybėse svarbų vaidmenį plėtojant superviziją vaidina socialinių darbuotojų profesinės sąjungos. Tarptautinės organizacijos (IFSW, ANSE) savo veiklos dokumentuose taip pat paminėję superviziją ir jos reikalingumą socialiniam darbui.

Apibendrinant šį skyrių galima prieiti prie išvadų, kad supervizija yra neatsiejama socialinio darbo profesijos dalis. Didelę supervizijos reikšmę socialiniame darbe galima paaiškinti tuo, kad socialinis darbas visų pirma praktinė profesija, kurios negalima išmokyti vien studijuojant teoriją, bet reikia perimti ir socialinio darbo praktiką patirtį. Situacijos, atsirandančios socialiniame darbe, kiekvienu atveju yra unikalios, socialinio darbuotojo santykis su darbu ne vien profesinis, bet ir emocinis, todėl jam reikalingos specifinės pagalbos priemonės. Užsienio valstybių (Švedijos, JAV, Australijos) patirtis moko, kad kiekvienoje valstybėje supervizija prisitaikė prie socialinio darbo specifikos šiose srityse ir aktyviai naudojama socialinio darbo praktikoje.

3. SUPERVIZIJOS RAIŠKA SOCIALINIAME DARBE LIETUVOJE

3.1. Mokslinių darbų, skirtų supervizijos raiškai socialinio darbo praktikoje Lietuvoje, apžvalga

Kaip buvo paminėta šio darbo įvade, Lietuvos mokslininkų darbų, skirtų supervizijos socialiam darbe analizei, nėra daug. Tai daugiau pavieniai darbai, skirti supervizijos populiarinimui, o ne sistemingos pastangos plėtojant superviziją socialiam darbe.

Reikia atkreipti dėmesį, kad nemažoje dalyje lietuvių mokslininkų darbų supervizija yra tapatinama su profesinių santykių konsultavimu. Profesinių santykių konsultavimą galima apibrėžti kaip konsultavimo metodą profesinių santykių ir (ar) darbo klausimais (Naujanienė, 2007).

Turbūt būtų neteisinga dėti lygybės ženklą tarp šių dviejų sąvokų, kadangi profesinius santykius (professional relation) galima apibrėžti, kaip ryšius, kurie atsiranda, asmeniui prireikus ir gaunant kvalifikuotą profesinę pagalbą (www.TheFreeDictionary.com). Supervizijos sąvoka visiškai įsiterpia į profesinių santykių konsultavimo sąvokos ribas, tačiau profesinis konsultavimas apima daugiau nei supervizija. Reikia manyti, kad profesiniai santykiai apima tokius metodus kaip koučingas (couching), mentoriavimas (mentoring), taip pat lyderiavimo teoriją, karjeros planavimą ir vadybą, žmoniškųjų išteklių valdymo teorijas, taip pat profesinių santykių teisinius aspektus. Profesinių santykių konsultavimas vienoks yra privačiose organizacijose, kur akcentuojamas rezultatų siekimas, kitoks viešojo administravimo organizacijose, kur svarbiausia yra hierarchinė biurokratinė struktūra, grindžiama specifinėmis biurokratijos teorijomis. Supervizija yra sukoncentruota į naudą, kurią gali gauti darbuotojas, nepriklausomai nuo darbuotojų profesinių santykių pobūdžio.

Ivanauskienė ir Varžinskienė (2003) pažymi, kad socialinio darbo tyrėjai daug žinių skolinasi iš kitų socialinių mokslų. Socialinio darbo metodai taip pat nėra unikalūs ir pasiskolinti iš kitų socialinių mokslų. Žinių ir metodų persipynimas yra socialinių mokslų kasdienybė. Kaip buvo minėta, supervizija yra taikoma ne vien socialiniame darbe, ją galima apibrėžti kaip vieną iš vadybos mokslų metodų, šiuo atveju galbūt galima teigti, kad profesinių santykių konsultavimas apima grupę vadybos metodų ir galbūt nederėtų tarp supervizijos ir profesinių santykių konsultavimo dėti lygybės ženklo.

Analizuodama supervizijos aplinką Naujanienė (2007) išskyrė asmens, kliento, profesijos ir organizacijos dimensijas. Palyginti su anksčiau šiame darbe išdėstyta medžiaga, diskusinė yra organizacijos dimensija. Konsultantas turi išanalizuoti ir atsižvelgti į organizacijos specifiką, joje susiklosčiusią organizacinę kultūrą bei darbuotojų tarpusavio santykius, tačiau užimti nepriklausomą padėtį organizacijos atžvilgiu. Kadushin (1976, 1985, 1992) teigimu, supervizorius turėtų dirbti organizacijoje, taip padėdamas įgyvendinti organizacijos tikslus ir uždavinius. Išorės konsultanto vertinimas būtų objektyvesnis, tačiau, iš kitos pusės, organizacijos viduje dirbantis asmuo geriau išmanyti įstaigos veiklos specifiką, todėl išorės konsultanto vertinimas tikėtina būtų labiau

paviršutiniškas ir neatitiktų organizacijos poreikių. Galima daryti prielaidą, kad didžiausią naudą organizacijai būtų galima pasiekti, kai komandoje dirbtų du supervizoriai, vienas nepriklausomas konsultantas, kitas įstaigos darbuotojas.

Nagrinėdamos superviziją Lietuvos socialinio darbo kontekste Dirgėlienė ir Kiaunytė (2005) teigė, kad transformacijos procesai vykstantys Lietuvos visuomenėje sukuria palankias sąlygas supervizijos atsiradimui ir sukūrimui. Visgi palankios sąlygos toli gražu nereiškia, kad bus pasiekti realūs rezultatai ir yra būtina nagrinėti prielaidas, reikalingas supervizijos atsiradimui, ko galima pasiekti Lietuvos mokslininkų darbuose.

Supervizija, kaip ir bet kurie kiti socialiniai santykiai, Lietuvos visuomenėje turi pereiti institucionalizacijos procesą. Supervizija, norėdama tapti profesija, turi tapti ir socialiniu institutu. Pruskus (2004) išskiria keturis socialinio instituto bruožus:

- tai organizuotos žmonių bendrijos;
- atliekančios tam tikras socialiai reikšmingas funkcijas;
- užtikrinančios bendrą tikslų siekimą;
- ir žmonių socialinių vaidmenų atlikimą, remiantis egzistuojančiomis socialinėmis vertybėmis ir elgesio standartais.

Pati institucionalizacija pasireiškia per normų, taisyklių, padėčių (statusų) ir vaidmenų nustatymo procesą, taip pat jų sujungimą į sistemą, kuri gali patenkinti tam tikrą visuomenės poreikį. Supervizijos institucionalizacijos procesas plačiau bus analizuojamas 3.2. ir 3.3. poskyriuose.

Labai aktualūs tyrimai, kurie analizuoja galimybę praktiškai pritaikyti superviziją. Vienas iš tokių tyrimų buvo aprašytas Kiaunytės (2008) straipsnyje „Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija“. Tačiau vėlgi tai buvo tik netiesioginis supervizijos tyrimas, tai yra konfliktų sprendimo strategijos tik buvo analizuojamos supervizijos aspektu ir pateiktos supervizijos metodo galimybės ir galimi privalumai, nestebint šio metodo raiškos praktikoje.

Tyrimą „Supervizijos taikymo plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas modelio parengimas“ atlikusi Večkienė ir kt. mokslininkai (2007), teigia, kad supervizija gali būti naudinga plėtojant socialinio darbo praktikų profesines kompetencijas, ypač konfliktų valdymo įgūdžius, derinant skirtingus interesus. Supervizija yra naudinga organizacijai, nes gali padėti atskleisti tiek organizacijos problemas, tiek padėti organizacinės kaitos procese, padedant darbuotojam perimti naujas funkcijas ir vaidmenis, tiek pamatyti naujos veiklos efektyvumą ir kokybę.

PHARE projekto "Supervizijos įgūdžių ugdymo programa" medžiaga, išleista knygos pavidalu „Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika“ (2004), pateikia pakankamai išsamią teorinę medžiagą apie superviziją, knygos pabaigoje pateiktos įdomios projekto dalyvių, kurie dalyvavo supervizijos užsiėmimuose, refleksijos. Vienas projekto dalyvis savo supervizijos išpūdžius apibūdino taip: „Supervizijos esmė suvokta praktinių supervizijų teikimo-gavimo metu“ (Grincevičius ir kt., 2004, psl. 100). Praktinių supervizijos atvejų aprašymas padeda geriau perprasti supervizijos

galimybes, nes socialinio darbo specialistas, skaitydamas tokią refleksiją, gali permąstyti savo paties poreikius.

Apibendrinant galima pastebėti, kad Lietuvos mokslininkų supervizijos tyrimai yra sukoncentruoti į paieškas, kokia yra supervizijos samprata ir vieta (supervizija kaip profesinių santykių konsultavimas, atskira profesija), kaip ji galėtų pasitarnauti socialinio darbo praktikoje (konfliktų sprendime, plėtojant socialinio darbo praktiką profesines kompetencijas), koks supervizijos modelis galėtų būti tinkamas Lietuvai.

3.2. Teisinis supervizijos reglamentavimas

Supervizija socialiniame darbe teisiškai reglamentuota palyginti neseniai. Pirmą kartą sąvoka supervizija Lietuvos teisės aktuose buvo pavartota 1998 m. sausio 29 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. 31 patvirtintoje Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkoje. Čia supervizija buvo tik paminėta kaip reikalavimas gauti socialinio darbuotojo eksperto kvalifikacinę kategoriją. Pati supervizija apibrėžta nebuvo. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ supervizija apibrėžiama kaip „socialinio darbo specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinant ir padedant socialinį darbą dirbantiems vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos kėlimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją“ (2 punktas). Šis apibrėžimas pirmiausiai akcentuoja supervizijos švietimo funkciją. Reikalavimai supervizoriui ganėtinai formalūs: „superviziją gali vykdyti socialinis darbuotojas, kuris yra užbaigęs specialius supervizijos mokymus socialinio darbo mokymo įstaigoje bei turi aukštesnę socialinio darbuotojo kvalifikacinę kategoriją, nei jo supervizuojami asmenys“ (14 punktas). Supervizija minėtame ministro įsakyme suprantama kaip praktinio mokymo rūšis.

2008 m. lapkričio 17 d. minėtas įsakymas buvo pakeistas, nurodyta, kad „superviziją gali vykdyti specialistas, kuris yra baigęs specialius supervizijos mokymus mokymo įstaigoje ir turi tai patvirtinantį dokumentą“ (14 punktas). Taigi, neliko reikalavimo turėti aukštesnę kvalifikacinę kategoriją ir reikalavimo įtraukti supervizijos vykdymą į socialinių darbuotojų teorinio ir praktinio mokymo programas, tvirtinamas Socialinės apsaugos ir darbo ministro. Švedaitė-Sakalauskė (2009) pažymi, kad taip buvo įteisintos podiplominės supervizijos studijos, trukančios ne mažiau kaip du metus, ir sustabdyta įsivyravusi sumaištis, kad supervizija - tai paprastas socialinio darbo metodas, kurio per 16 val. ar 24 val. gali išmokti visi. Tiesa, autorė pamini, jog superviziją gali teikti asmuo, pabaigęs specialias studijas aukštojoje mokykloje, ministro įsakyme tai įvardinama tiesiog kaip

mokymo įstaiga. Reikalavimas supervizoriui turėti kvalifikaciją paliudijantį dokumentą iš esmės reiškia žingsnį supervizorių profesinės veiklos licencijavimo link.

Galima pasidžiaugti tuo, kad socialinis darbas yra pirmoji ir kol kas vienintelė profesinė sritis Lietuvoje, kurioje supervizija buvo teisiškai įteisinta. Nei sveikatos priežiūros, nei švietimo srityse, ji nėra reglamentuota. Tiesa, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000 m. gruodžio 14 d. įsakyme Nr. 730 „Dėl Vaikų ir paauglių psichiatrijos ir psichoterapijos paslaugų organizavimo principų, aprašymo ir teikimo reikalavimų“ (7.4 punktas) yra pateiktas supervizijos apibrėžimas, pagal kurį - supervizija, „tai stebėjimas, vadovavimas ir priežiūra klinikiniam darbe labiau patyrusio kolegos mažiau patyrusiam“. Tačiau be apibrėžimo daugiau apie superviziją šiame įsakyme nebuvo užsiminta. Taip pat yra paruoštas Lietuvos Respublikos psichologų praktinės veiklos įstatymo projektas, kuriame apibrėžta, kad supervizorius, tai „psichologas pagal Lietuvos Respublikos įstatymus registruotos psichologų draugijos (sąjungos) ir Tarybos įgaliotas vertinti psichologų kompetenciją asmuo“ (2 straipsnio, 6 dalis), taip pat kaip vienas iš reikalavimų asmenį pripažinti psichologu yra „turėti Psichologo praktinės veiklos licencijavimo taisyklėse numatytos trukmės su supervizoriaus priežiūra arba ne mažesnį kaip dviejų metų psichologo darbo stažą“ (6 straipsnio 1 dalis). Tačiau minėto įstatymo projektas Seime kol kas nėra priimtas. Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos teisės departamentas 2009 m. spalio 9 d. išvadoje Nr. XIP – 1084 „Dėl Lietuvos Respublikos psichologų praktinės veiklos įstatymo projekto“ pažymi, kad 2 straipsnio, 6 dalis yra tikslintina, nes lieka neaiški supervizoriaus įgaliojimo tvarka, atrankos kriterijai. Projektas taip pat turėtų būti papildytas nuostatomis reglamentuojančiomis supervizoriaus pavaldumą Tarybai, supervizoriaus ir jo priežiūroje dirbančio psichologo santykį bei jų atsakomybės ribas.

Lyginant supervizijos teisinio reglamentavimo aspektus su kaimynine Latvija, ten supervizija teisiškai reglamentuota taip pat palyginti neseniai. Latvijos Socialinių paslaugų ir socialinės pagalbos įstatyme, priimtame 2006 metais, buvo paminėta supervizija, ji apibrėžta kaip „metodų, skirtų socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos didinimui ir psichologinės pagalbos jam teikimui, siekiant pagerinti darbo kokybę, kompleksas“. Skirtingai nei Lietuvoje, šis supervizijos apibrėžimas yra platesnis, jame akcentuojama ir pagalbos funkcija. Reikia atkreipti dėmesį, kad Lietuvoje supervizija apibrėžta teisės akte, reglamentuojančiame socialinių darbuotojų kvalifikaciją ir atestaciją, tuo tarpu Latvijoje ji apibrėžta aukštesnė galią turinčiame akte, reglamentuojančiame socialines paslaugas ir socialinę pagalbą apskritai. Supervizija socialiniame darbe Latvijoje yra apibrėžta tik tame viename teisės akte. Praktikoje kol kas nei viena formali mokymo įstaiga neruošia supervizorių, supervizorių paruošimu rūpinasi profesinės organizacijos (Мартинсоне et al., 2008). Nors galbūt galima manyti, kad per 19 nepriklausomybės metų buvo galima nuveikti daugiau reglamentuojant supervizijos veiklą, tačiau vėlgi, kaimyninės Latvijos pavyzdys rodo, kad ne vien Lietuvoje šis metodas plinta pakankamai lėtai.

Išanalizavus teisės aktus, galima padaryti išvadą, kad supervizija nėra pakankamai išsamiai ir aiškiai reglamentuota Lietuvos teisės aktuose. Geriausiai ji yra reglamentuota teisės aktuose reglamentuojančiuose socialinio darbuotojo veiklą. Yra pastebimos tendencijos, kad superviziją socialiniame darbe siekiama įteisinti kaip licencijuojamą veiklą, nes yra keliamas reikalavimas baigti supervizijos mokymo kursus bei turėti tai paliudijantį dokumentą. Tačiau teisės aktuose galima pasigesti reikalavimų pačiai supervizijai, jos standartams, atvejų, kada ji turėtų taikoma socialinio darbo praktikoje.

3.3. Supervizijos raida socialiniame darbe Lietuvoje

Supervizijos metodo diegimo Lietuvos socialiniame darbe sėkmė priklauso nuo sėkmingo jos institucionalizacijos proceso. Trumpai pristatydamą supervizijos Lietuvos socialiniame darbe istoriją Naujanienė (2007) pažymi, kad supervizijos sąvoka į Lietuvą atkeliavo kartu su profesiniu mokymu nuo 1992 m. Nuo to laiko buvo įgyvendinti keli supervizorių mokymo projektai ir 2003 m. įkurta Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija.

Įvairių valstybių specialistai, bendradarbiaudami su kolegomis iš Lietuvos, siūlė įvairius supervizijos modelius Lietuvai. Lietuvių specialistai buvo supažindinti tiek su anglosaksišku, tiek Švedijos, tiek Miunsterio akademijos supervizijos modeliais (Grincevičius et al., 2004). Miunsterio akademijos modelis, kurį perėmė ir plėtoja Vytauto Didžiojo universiteto socialinio darbo mokslininkai, šiuo metu yra labiausiai išanalizuotas ir priimtas Lietuvos socialinio darbo praktikoje. Būtent Miunsterio akademijos pasiūlytas modelis galėjo sąlygoti tai, kad supervizija dalies mokslininkų yra suprantama kaip profesinių santykių konsultavimas.

Reikia atkreipti dėmesį, kad superviziją Lietuvoje, perimant Miunsterio akademijos modelį, bandoma plėtoti ne kokios nors profesijos rėmuose, bet kaip atskirą profesiją. Lietuvos supervizorius vienijanti Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija savo tikslu pabrėžia profesinių santykių konsultavimo veiklą, kuri gali būti atliekama praktiškai visose socialinio gyvenimo srityse (socialiniame darbe, švietime, sveikatos priežiūroje, versle, politikoje ir kt.). Asociacijos internetiniame puslapyje (www.supervizija.lt) supervizija įvardinama kaip profesija, akcentuojant nepriklausomą jos pobūdį.

Lietuvoje yra siūlomos supervizorių paruošimo programos. Humanistinės ir egzistencinės psichologijos institutas siūlo 300 valandų „Egzistencinės terapijos supervizorių rengimo programą“, tačiau programa yra orientuota į psichoterapeutus ir socialiniam darbuotojui nėra visiškai tinkama (http://www.hepi.lt/superv_mok.php). Utenos kolegija siūlo 50 valandų kursą „Supervizija- profesinės veiklos konsultavimas savirefleksijos pagalba“, kurio tikslas yra „padėti specialistams geriau išpildyti savo profesinį vaidmenį, gerinti darbo kokybę bei organizacijų gamybinį potencialą“ (<http://www.utenos-kolegija.lt/index.php?1387690085#3>).

Socialinių darbuotojų profesinė sąjunga – Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija savo veiklos dokumentuose neužsimena apie supervizijos reikšmę, todėl praktiškai nevaidina jokio vaidmens supervizijos plėtroje. Kaip buvo minėta 2.3. poskyryje, užsienio valstybėse socialinių darbuotojų asociacijos imasi iniciatyvos plėtodamos superviziją.

Išanalizavus Socialinių darbuotojų rengimo centro internetiniame puslapyje pateiktą informaciją apie 2008 m. socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programas, iš 67 pateiktų kvalifikacijos kėlimo programų aprašymų tik dvi programos susijusios su supervizija: „Socialinio darbo supervizijos vykdymo mokymai“, kurią teikė VšĮ Plungės vaikų globos agentūra „Cyrulis“ ir „Supervizijos vykdymo patirtis socialinio darbo veiklos refleksijai“, kurią teikė Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija. 2009 m. iš 43 pateiktų kvalifikacijos kėlimo programų, tik viena programa „Grupinė supervizija socialinio darbo specialistams“, kurią teikė Vilniaus universitetas, yra susijusi su supervizija (http://www.darborinka.lt/kiti_padaliniai/socialiniuprogramos).

Tarp 38 Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 3 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintų socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų, galime aptikti tik 2 supervizijos mokymo programas: „Komandinio darbo įgūdžių ugdymas komandos supervizijos metodu“, kurią skaito Vytauto Didžiojo universitetas bei „Metodinių centrų darbuotojų komandų supervizijos programa“, kurią skaito Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba ir Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija.

Svarbiausia supervizorius ruošianti įstaiga yra Vytauto Didžiojo universitetas. Jame buvo vykdomos dvi (2002-2004 ir 2005-2007 metais) supervizorių rengimo programos, kurių trukmė po 2,5 metų ir kurių turinys rėmėsi Munsterio akademijos išplėtotą supervizijos koncepcija. Jų metu buvo paruošta apie 45 supervizorių (Naujanienė 2009).

Atlikus paiešką informacinės paieškos sistemoje *Google* [2009-10-01], įvedus sąvoką supervizija buvo gauti 3840 paieškos rezultatų puslapiuose lietuvių kalba, palyginimui įvedus sąvoką „Socialinis darbas“ buvo gauti 780 000 paieškos rezultatų puslapiuose lietuvių kalba. Įvedus žodžių junginį „Supervizija socialiniame darbe“ gauti 2200 paieškos rezultatų puslapiuose lietuvių kalba. Tačiau nei viename iš šių puslapių nebuvo pateikta apibendrintų žinių apie superviziją. Atsižvelgiant į tai, kad ieškodami informacijos mes pageidaujame, kad ji būtų kuo išsamesnė ir apibendrinta, šiuo metu rinkti padrikas žinias apie superviziją užima daug laiko ir pastangų, kas yra nepriimtina šiuolaikinėje visuomenėje.

Švedaitė-Sakalauskė (2009), Naujanienė (2009) pateikia informaciją, kad Lietuvoje jau yra apie 40-45 profesionalūs supervizoriai, kurie yra baigę Vytauto Didžiojo universiteto supervizorių rengimo programą, tačiau tikslus jų skaičius nėra žinomas, nėra aišku, kiek yra supervizorių, kurie žinias įgijo užsienyje. Tačiau tai labai mažai palyginus su socialiniame darbe dirbančių asmenų skaičiumi. Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis 2008 IV ketv.

šalies ūkyje (be privačių įmonių) socialinį darbą dirbo 13776 asmenys (<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1024>).

Apibendrinant supervizijos raišką Lietuvoje galima pastebėti, kad supervizija Lietuvoje dažnai yra suprantama kaip profesinių santykių konsultavimas, ji yra pamažu plėtojama ir vyksta jos institucionalizacijos procesas. Moksliniuose darbuose analizuojamos socialinio darbo sritys, kuriose ji galėtų būti pritaikyta. Ji taip pat reglamentuota teisės aktuose ir yra einama link licencijuotos supervizijos veiklos. Kuriamos supervizijos mokymo programos ir profesiniai standartai, įkurta organizacija vienijanti supervizorius, yra iškelti veiklos tikslai ir uždaviniai, tačiau realiai supervizijos aprėptis dar labai nedidelė, nėra apibrėžti jos standartai, kiekvienam socialiniam darbuotojui, kuriam jos reikia, nėra sudarytos sąlygos gauti ją, nėra vienos organizacijos, kuri užsiimtų platesniu supervizijos taikymu socialinio darbo praktikoje bei supervizijos plėtros strategijos. Galima pasigesti aktyvesnės socialinių darbuotojų profesinės sąjungos veiklos, kuri galėtų tapti ta jėga, kuri kuria supervizijos praktikos standartus, rūpinasi, kad kiekvienas darbuotojas galėtų ją gauti.

4. METODOLOGINĖS TYRIMO NUOSTATOS

4.1. Teorinis tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ pagrindas

Metodologija, pagal Tureikytės (2004) apibrėžimą, apima bendriausius mokslinio pažinimo principus, mokslinio pažinimo logiką. Grožinės literatūros skaitymas, praeivių stebėjimas, pašnekesys su draugais taip pat yra pažinimo metodas, tačiau mokslinio metodo kertinis akmuo yra gebėjimas rinkti objektyvias žinias, kurias kitas tyrėjas gali panaudoti ir patikrinti.

Tyrimo procesas negali būti tik vien matematiškas ir automatizuotas faktų rinkimas ir analizė. Socialinių tyrimų objektas yra žmogus, jo mąstymas, santykis su aplinka, reiškiniai, kurių negalima suvokti vien tik moksliniu metodu, reikia palikti erdvės ir subjektyviai nuomonei. Horkheimer ir Adorno (2006, psl. 48) pažymi, kad „nėra pasaulyje būties į kurią negali įsiskverbti mokslas, bet tai, kur prasiskverbia mokslas, nėra būtis“. Garsus vokiečių fizikas Heisenberg (1962, psl. 58) yra pasakęs „mes turime atsiminti, kad tai, ką mes stebime, nėra gamta pati savaime, bet gamta paveikta ir matoma per mūsų tyrimo prizmę“. Taigi, socialiniai reiškiniai egzistuoja nepriklausomai nuo teorijos ir mokslinis tyrimas negali atskleisti tiriamos problemos esmės, jis ją gali apibrėžti tik tyrimo rėmuose.

Weber (1968) įvedęs metodologinio individualizmo apibrėžimą, teigia, kad socialiniai reiškiniai turi būti aiškinami per individų elgesį, jų motyvus. Parsons (1937) apibrėžia, kad „makro“ socialiniai reiškiniai yra grindžiami „mikro“ socialiniais reiškiniais. Žymus filosofas Popper (1986) pabrėžia, kad socialiniai reiškiniai yra individų veiksmų, sąveikų, tikslų ir minčių rezultatas.

Supervizijos analizė apima daug skirtingų kintamųjų, kurie daro įtaką supervizijos procesui (organizacijos tikslai ir kultūra, darbuotojų ir klientų poreikiai, profesiniai reikalavimai, emocijos, vertybės ir kt.), bet negali būti iki galo operacionalizuoti ir išmatuoti, bei kiekvienu supervizijos atveju pasireiškia individualiai.

Prieš pasirenkant tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ metodą, atkreiptas dėmesys į:

- požiūrių į superviziją gausą. Kadangi požiūrį į superviziją sąlygoja individų požiūriai, vertybės, darbo patirtis, išsimokslinimas, yra pagrindo teigti, kad kiekvieno individo požiūris į superviziją yra individualus, unikalus ir sunkiai palyginamas su kitų individų požiūriais;
- Lietuvoje yra atlikta palyginti mažai tyrimų skirtų supervizijai. Menka tyrimų patirtis sąlygoja patikimumo problemą: kaip palyginti tyrimo duomenis kitų tyrimų atžvilgiu, kaip tinkamai pasirinkti sąvokas ir parametrus, kaip parinkti tyrimo grupę;
- užsienio valstybių patirtis rodo, kad kiekvienoje valstybėje susiformuoja atskiras supervizijos socialiniame darbe modelis. Tačiau nėra literatūros, kuri išskirtų Lietuvos supervizijos socialiniame darbe

modelį. Tai reiškia, kad reikia vadovautis indukcinio principu ir apibendrinti realiai vykstančius reiškinius;

- supervizijos istorinė apžvalga rodo, kad supervizija nuo pat socialinio darbo profesijos susikūrimo buvo neatskiriama socialinio darbo dalis. Yra pagrindo manyti, kad supervizija vienais ar kitais būdais realiai veikia Lietuvos socialiaame darbe, tiesiog ji taip neįvardijama. Šiuo atveju reikia liberaliai žiūrėti į supervizijos teoriją ir lanksčiai stebėti socialinio darbo praktiką;

- atsižvelgiant į tai, kad darbo tema yra pakankamai plati, neištyrinėta ir daugialypė, yra pagrindo teigti, jog atlikus tyrimą orientuotą į „gylį“, o ne į „plotį“, bus surinkta daugiau informacijos, kuri savo ruožtu įtakotų darbo tikslus, darbo klausimą ir uždavinius.

Požiūrių į superviziją ir supervizijos sampratos aiškinimų įvairovė neleidžia išskirti vienos universalios supervizijos tyrimo metodikos. Teorinės literatūros analizė atskleidė, kad autoriai vengia žvelgti į superviziją atskirai per sociologijos, psichologijos, vadybos ar edukologijos prizmę, kadangi toks požiūris neišvengiamai būtų redukcionistinis. Kadushin (1976, 1985, 1992) pasiūlyta supervizijos funkcijų teorija, aprašyta 10-12 psl. pateikia kitokį požiūrį į superviziją, t.y. supervizija analizuojama „iš apačios“ per funkcijas, kurias atlieka. Atsižvelgiant į darbo temą, reikia susikoncentruoti į supervizijos raišką, t. y. praktinį supervizijos aspektą, todėl Kadushin (1976, 1985, 1992) pasiūlyta klasifikacija buvo pasirinkta tyrimui atlikti. Hawkins ir Shohet (2006) teorija, aprašyta 11-12 psl., pateikia atnaujintą, tačiau ne prieštaraujantį Kadushin (1976, 1985, 1992) teorijai požiūrį į supervizijos funkcijas.

Tyrimo metodologijos pagrindimo Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) supervizijos funkcijų teorija privalumai:

- paprasta supervizijos funkcijų klasifikacija, kuri pakankamai universaliai gali būti taikoma nepriklausomai nuo socialinio, kultūrinio ar organizacinio konteksto;

- tinka organizacijų tyrimui, nes organizacija yra ta erdvė, kurioje pasireiškia supervizijos funkcijos;

- kiekviena supervizijos funkcija yra pakankamai plati, todėl tyrėjui yra paliekama didesnė laisvė analizuoti ir interpretuoti tyrimo rezultatus.

Atsižvelgiant į išdėstytus argumentus, atliekant tyrimą yra tikslinga vadovautis kokybine tyrimų metodologija ir apriboti tyrimą keliais asmenimis.

4.2. Tyrimo instrumentas ir charakteristikos

Tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ duomenų rinkimo metodu pasirinktas interviu. Kadangi supervizijos teorija pateikia tam tikras gaires, kuriomis vadovaujantis galėtų būti atliktas tyrimas, yra tikslinga taikyti pusiau struktūruoto interviu metodą. Tačiau iš kitos pusės tiriamajam reikia palikti erdvės išreikšti savo subjektyvią nuomonę.

Tyrimas atliktas įstaigose, kuriose dirbamas socialinis darbas ir teikiamos paslaugos: socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, seniūnijose, socialinės paramos skyriuje. Socialinės paramos skyrius tiesiogiai neteikia socialinių paslaugų (išskyrus informavimą – konsultavimą), tačiau koordinuoja socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir seniūnijų darbą, be to, skyriaus darbuotojai yra socialiniai darbuotojai, kurie be administravimo funkcijų dirba ir tiesioginį socialinį darbą su klientais.

Tyrimas atliktas biudžetinėse socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Nevyriausybiniis sektorius į tyrimą nebuvo įtrauktas. Dėl nevyriausybinių sektoriaus specifikos (šios organizacijose dirba sąlyginai nedaug darbuotojų; socialiniai darbuotojai atlieka ir administravimo ir socialinio darbo funkcijas; organizacijos remiasi savanoryste; sukoncentruotos daugiausia didžiuosiuose Lietuvos miestuose) būtų tikslinga atlikti atskirą specializuotą nevyriausybinių organizacijų tyrimą.

Sudarant kokybinio tyrimo imtį, buvo pasirinktas maksimaliai įvairių atvejų atrankos metodas. Vadovaujantis šiuo atrankos metodu atvejai yra atrenkami tikslingai, neatsitiktinai, siekiant, kad tyrimo imtis apimtų kuo įvairesnius tiriamo reiškinių atvejus (Bitinas ir kt., 2008). Šiam tyrimui buvo pasirinkta apklausti Kėdainių rajono savivaldybėje esančių socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovus ir socialinius darbuotojus, iš viso 15 respondentų, dirbančių skirtingas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose.

Apklausiami asmenys pasirinkti pagal įstaigos veiklos profilį, stengiantis apimti kuo įvairesnių tipų socialines įstaigas, nes tikėtina, kad paslaugų teikimo skirtingoms socialinėms grupėms ypatumai sąlygoja socialinio darbo įstaigoje specifiką ir kartu turėtų sąlygoti skirtingas sąlygas atsirasti supervizijai. Tyrimui nebuvo specialiai atrinktos įstaigos, kuriose jau taikoma supervizija, o siekiant atskleisti realią padėtį apibrėžtoje geografinėje vietovėje, pasirinktos įvairias socialines paslaugas teikiančios įstaigos:

- senelių namai;
- vaikų globos namai;
- asmenų su negalia globos namai;
- nestacionarias socialines paslaugas teikianti įstaiga;
- miesto seniūnija;
- kaimiška seniūnija;
- mišrias socialines paslaugas teikianti įstaiga;
- socialinės paramos skyrius.

Kiekvienoje iš išvardintų įstaigų buvo apklausiamas įstaigos vadovas bei socialinį darbą dirbantis asmuo, kadangi tikėtina, kad jų požiūriai ir poreikiai supervizijos atžvilgiu skiriasi ir šie skirtumai įtakoja sąlygas atsirasti supervizijai. Tai, kad požiūriai atskleisti iš skirtingų perspektyvų, padėjo užtikrinti tyrimo validumą. Socialinės paramos skyriuje dėl jos specifikos (persipina darbuotojų administravimo ir socialinio darbo funkcijos) buvo apklausiamas tik skyriaus vadovas.

Iš pasirinktų įstaigų: 3 teikia stacionarias socialines paslaugas, 3 – nestacionarias paslaugas, 1 – mišrias socialines paslaugas, 1 institucija administruoja socialines paslaugas. 7 įstaigos yra pavaldžios savivaldybei, 1 - apskrities viršininko administracijai. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, už socialinių paslaugų teikimą savo gyventojams yra atsakinga savivaldybė, dauguma tyrimui pasirinktų socialinių paslaugų įstaigų yra pavaldžios savivaldybei, todėl nėra disproporcijos tarp pasirinktų įstaigų pavaldumo.

Atliekant tyrimą, analizuojant juo duomenis ir pateikiant jo rezultatus buvo laikomasi tyrimo etikos reikalavimų (Bitinas ir kt, psl. 113):

- tiriamasis (informantas) tyrime dalyvavo tik laisvanoriškai;
- tiriamajam atskleista tyrimo esmė, informuota apie galimą riziką ir iš tiriamojo gautas sutikimas dalyvauti tyrime;
- užtikrintas iš tiriamojo gautos informacijos konfidencialumas;

Nors panašaus profilio įstaigos veikia beveik kiekvienoje kitoje savivaldybėje, tyrimas gali būti pritaikomas Lietuvos atžvilgiu tik iš dalies, nes kiekvienoje įstaigoje yra specifinė organizacinė kultūra, specifinis darbuotojų kolektyvas bei skirtingi valdymo stiliai.

Siekiant užtikrinti tyrimo validumą, be to, kad apklausti dviejų skirtingų lygmenų respondentai (įstaigų vadovai ir socialiniai darbuotojai), atsižvelgta į šiuos faktorius (Bitinas ir kt., 2008):

- natūrali aplinka, kaip pagrindinis duomenų šaltinis (tyrimas vykdytas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose);
- tyrimo visapusiškumas (analizuotas ne vien respondentų požiūris į superviziją, bet ir įstaigos veikla);
- kontekstualumas (supervizija analizuojama įstaigos veiklos kontekste);
- detalus aprašymas (interviu buvo įrašyti);
- duomenų pateikimas, vartojant informantų, o ne tyrėjų terminus (analizuojant interviu, pateiktos respondentų išskirtos temos, kategorijos, subkategorijos);
- situacija vertinama iš dalyvių pozicijų (interviu metu respondentai pateikė požiūrius, nuomones, mintis, lūkesčius, susijusius su įstaigos veikla ir supervizija).

Kokybinio tyrimo specifika tai, kad interviu eigoje tyrėjas tiesiogiai sąveikauja su tiriamaisiais, būdamas sąveikos elementu, daro įtaką respondentų atsakymams, dėl šių aplinkybių tyrimo subjektyvumo neįmanoma išvengti (Bitinas ir kt., 2008).

Interviu klausimynas buvo padalintas į tris dalis (įstaigos veikla; supervizijos samprata; diskusija), atsižvelgiant į tyrimo uždavinius (iširti įstaigos veiklos specifiką; išsiaiškinti, kaip tiriami asmenys supranta superviziją; pradėti diskusiją su respondentais, kurios metu kartu su jais ieškoti, kokios sąlygos yra būtinos supervizijos plėtrai). Klausimai buvo atskirai parengti įstaigos vadovui bei socialinį darbą dirbančiam asmeniui. Klausimai parengti vadovaujantis Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) supervizijos funkcijų teorija. Jie buvo skirti išsiaiškinti įstaigos veiklos

ypatybes ir respondentų požiūrį į superviziją trijose svarbiausiose srityse: administravimo, pagalbos darbuotojui, darbuotojų įgūdžių plėtros. Klausimyno forma pateikta 1 priede.

Tyrimas „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ buvo atliktas 2009 m. liepos – rugsėjo mėn. Iš planuotų penkiolikos respondentų apklausta keturiolika. Vienas respondentas atsisakė dalyvauti tyrime.

Iš keturiolikos respondentų tik vienas turėjo supervizijos patirties. Kadangi respondentams sunkiai sekėsi įvardinti supervizijos socialiniame darbe apibrėžimą ir jų žinios apie superviziją buvo nepakankamos tolesniam pokalbiui, kiti interviu numatyti klausimai nebuvo užduoti. Kiekvieno interviu metu respondentams, po to, kai respondentas pateikdavo, ar nepateikdavo savo supervizijos apibrėžimą, jam buvo trumpai pristatoma supervizijos samprata, jos funkcijos, vadovaujantis Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) pasiūlyta supervizijos funkcijų klasifikacija. Taip buvo išsiaiškinta, kokias asociacijas ir lūkesčius toks pristatymas sukėlė respondentams. Supervizijos pristatymo tekstas pateiktas 2 priede.

Atsižvelgiant į tai, kad respondentams sunkiai sekėsi apibrėžti supervizijos sampratą, didžiausias dėmesys buvo skiriamas įstaigų veiklos analizei bei diskusijai apie galimą supervizijos vaidmenį socialinio darbo praktikoje. Vadovaujantis metodologinėmis tyrimo nuostatomis, tyrimas buvo sutelktas į galimybę respondentams išreikšti savo subjektyvią nuomonę.

Respondentų atsakymų analizė atlikta vadovaujantis kokybinės turinio analizės metodologija (Bitinas ir kt., 2008). Analizuojant atsakymus buvo išskirtos interviu temos, kategorijos ir subkategorijos. Respondentų atsakymų ištraukos, kurios skyrėsi nuo kitų respondentų atsakymų, apibendrino ir apėmė keletą kategorijų, pateikiamos citatomis tekste. Tyrimą aprašantis skyrius suskirstytas į du poskyrius: analizės ir interpretacijos. Taip pat atskirai pateiktos tyrėjo išvalgos.

5. TYRIMAS „SUPERVIZIJOS RAIŠKOS SOCIALINIAME DARBE SPECIFIKA SOCIALINĖS PASLAUGOS TEIKIANČIOSE ĮSTAIGOSE“

5.1. Tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialinės paslaugos teikiančiose įstaigose“ duomenų analizė

5.1.1. Respondentų atsakymai, susiję su įstaigos vadovų ir socialinių darbuotojų veikla

Atsakymų analizė pradėta nuo įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų veiklos. Tai yra svarbu, siekiant suprasti įstaigoje vykstančius procesus ir kontekstą, prieš užduodant klausimus tiesiogiai susijusius su supervizija. Įstaigų veiklos analizė taip pat padės išskirti veiklos sritis, kuriose galima išvelgti supervizijos metodo apraiškų.

Pirmuoju klausimu įstaigų vadovams „Trumpai pristatykite įstaigos veiklos pobūdį ir šios veiklos specifiką“ buvo siekiama susipažinti su įstaigų veikla, kokias veiklos ypatybes akcentuoja įstaigų vadovai.

1 lentelė. Įstaigos veiklos pobūdis

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Socialinė globa	Vaikų socialinė globa	„Vaikų globos namai yra socialinių paslaugų įstaiga, kuri augina vaikus, su laikinąja globa ir nuolatine globa.“
	Senyvo amžiaus ir su sunkia negalia asmenų globa	„Socialinė įstaiga, kuri teikia socialinės globos ir slaugos paslaugas, būtent senyvo amžiaus žmonėms ir su sunkia negalia.“
	Asmenų su proto ir psichine negalia socialinė globa	„Darbo pobūdis yra socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa, o specifika todėl, kad globojami žmonės su proto ir psichine negalia, tai yra labai specifiniai ligoniai, juo labiau kad jie dažnai turi dar fizinę negalią.“
Nestacionarios socialinės paslaugos ir piniginė parama	Nestacionarios socialinės paslaugos	„Mūsų įstaiga yra nestacionarinė įstaiga, teikianti socialines paslaugas.“
	Piniginė parama	„Skyrius tvarko socialinių pašalpų gavimo klausimus: prašymų priėmimas, socialinių išmokų išmokėjimas, vaiko išmokos, mirties pašalpos, gimimo pašalpos, nėščiosios pašalpos, parama mokinio reikmenimis, vienkartinės pašalpos.“

Pirmoji kategorija apima socialinės globos paslaugas, kurios yra stacionarios, teikiamos įvairioms klientų kategorijoms (vaikams, senyvo amžiaus asmenims, asmenims su sunkia negalia, asmenims su proto ir psichine negalia). Antroji kategorija apima nestacionarias paslaugas ir piniginę paramą, tai yra klientas ateina į įstaigą, arba įstaigos darbuotojai lankosi kliento namuose, paslaugos teikiamos periodiškai, ar pavieniais atvejais. Kiekvieno iš apklaustų respondentų vadovaujama įstaiga teikia skirtingas paslaugas.

Pirmuoju klausimu socialiniams darbuotojams „Trumpai pristatykite savo veiklos pobūdį ir šios veiklos specifiką“ siekta išsiaiškinti, kokius savo veiklos akcentus išskiria apklausti socialiniai darbuotojai, kokia veikla jiems yra svarbi.

2 lentelė. Socialinių darbuotojų veiklos pobūdis

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Bendravimas	Bendravimas su klientais, jų giminėmis	„Bendravimas, giminystės reikalų paslaugas.“ „Bendravimas su gyventojų artimaisiais.“
	Klientų bendravimo problemų įveikimas	„Aš jau matau, kuris vaikas nori rimčiau pasišnekėti, tada aš jį jau pasilieku ir mes aptariame. Vaikai, jie yra uždari, labai sunkiai kalba, tik po kelių metų gali atsiverti, kad tyčiojasi mokykloje, kad su jais ten tyčiojasi mokykloje, ir panašiai.“
	Konsultavimas	„Juos konsultuoti“
Organizacinis darbas	Darbas su dokumentais	„Mano pagrindinis darbas yra priiminėti žmones, priiminėti prašymus, (...) , visi prašymai, kas liečia popierinį darbą.“ „Darbas yra su slaugos namų gyventojais, jų dokumentų tvarkymas, jų poreikių tenkinimas.“ „Dokumentų tvarkymas.“
	Kasdienių reikalų tvarkymas	„Apipirkimas“
	Darbas su kitais darbuotojais	„.....taip pat yra darbas su socialinio darbuotojo padėjėjomis, su kuriomis sprendžiame kiekvieną dieną iškilusias problemas mūsų grupėje.“ „....dirbu su Asta* kaip savanorė, su rizikos šeimomis.“
	Nevyriausybinių organizacijų pirmininkė	„Dirbu organizacijos, kuri gaubia ir globoja, galima sakyti, žmones su klausos negalia pirmininke.“

*vardas yra pakeistas.

Pirmoji kategorija yra orientuota į socialinio darbuotojo darbą su žmogumi. Respondentai nurodė, kad jų darbo objektas yra tiesiogiai klientas, o bendravimas yra pagrindinis įrankis

išsiaiškinant kliento poreikius, jį konsultuojant, įveikiant jo problemas, palaikant ryšius su kliento artimaisiais.

Antroji kategorija atspindi kitą socialinio darbuotojo veiklos pusę - organizacinę veiklą, kuri pasireiškia dokumentų tvarkymu, kasdienių buitinių klientų poreikių tenkinimu, taip pat darbas su kitais darbuotojais. Vienas respondentas akcentavo savo veiklą visuomeninėje neįgaliųjų organizacijoje.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, galima pastebėti, kad tiek vieni, tiek kiti kaip pagrindinį aspektą išskyrė paslaugų teikimą, įstaigų vadovai tai apibrėžė įstaigos lygmenyje, socialiniai darbuotojai - bendravimo su klientais lygmenyje. Socialinių darbuotojų darbe su klientais galima išskirti dvi kryptis: bendravimas ir organizacinis darbas.

Orientacija į klientą pažymima supervizijos teorijoje. Kadushin ir Harkness (2002) per organizacinę perspektyvą apibrėžia superviziją kaip būdą veiksmingai ir efektyviai pasiūlyti organizacijos paslaugas klientui.

Antruoju klausimu įstaigų vadovams „Su kokiomis problemomis ir iššūkiais susiduria Jūsų įstaigos socialiniai darbuotojai“ buvo siekta išskirti įstaigos problemines veiklos sritis.

3 lentelė. Problemos ir iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai (įstaigų vadovų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Personalo problemos	Darbuotojų stygius	„Pirmiausia tai turbūt trūksta darbuotojų.“ „Etatų labai mažai.“
	Didelis darbo krūvis	„Didelis darbo krūvis, pagrindinė problema didelis darbo krūvis.“ „Darbuotojų, kad aprėptų visą tą darbą, dirbti operatyviai, per mažai.“
Materialinės problemos	Patalpų stygius	„Įstaigoje trūksta patalpų darbuotojams: persirengimo, poilsio, užimtumo, valgyklos.“
	Lėšų stygius	„Problemos, tai, šiaip didelių problemų šiuo momentu nėra, aišku pinigų stygius.“
Darbas su klientais	Vaikai yra labai „sunkūs“	„Antra problema, tai, kad vaikai yra labai „sunkūs“, nemotyvuoti, emociškai sutrikę, hiperaktyvūs, jeigu jie sudėtingi, su jais yra labai sudėtinga dirbti.“
	Smurto, ligų pavojus	„Socialiniai darbuotojai yra labai pažeidžiami eidami į šeimas, jie būna netgi ir primušami, patiria smurtą, juos labai keikia, gali užsikrėsti įvairiomis infekcinėmis ligomis.“

	Bendravimo su klientų artimaisiais problemos	<i>„Pirmiausia su problemomis yra bendravimas su artimaisiais. Nes artimųjų suvokimu, kad globoti, prižiūrėti gyventojus privalo mūsų darbuotojai, tačiau, kas liečia turtą ir jų pajamas iš pensijų jau priklauso valdyti būtent artimiesiems, kurie gyvena atskirai ir dažnai net neatvažiuoja savo čia aplankyti artimųjų. Tas nuomonių išsiskyrimas kartais perauga į konfliktus, kuriuos labai sunku aiškinti, įrodinėti.“</i>
	Sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų atskyrimo problemos	<i>„Labai daug yra medicininio pobūdžio, tai yra slaugomi, ne socialinės jau augiau vyrauja paslaugos, bet medicininės, tai yra slaugos. Manau, kad tokie gyventojai, nesvarbu, kad jie turi proto negalią, turėtų būti slaugomi medicininio tipo įstaigoje.“</i>

Pirmoji kategorija apima personalo problemas, kurios susiveda į per mažą etatų skaičių ir per didelį darbuotojų krūvį. Nei vienas vadovas neišskyrė kvalifikacijos trūkumo, kaip vienos iš personalo problemų.

Antroji kategorija apima materialines įstaigos problemas, tai lėšų ir patalpų stygius. To ir buvo galima tikėtis, nes šiuo metu dauguma įstaigų susiduria su didesnėmis ar mažesnėmis finansinėmis problemomis.

Pirmosios dvi kategorijos yra daugiau orientuotos į administravimo, ne į socialinių darbuotojų problemas, tuo tarpu trečioji tiesiogiai susijusi su socialinių darbuotojų darbu. Dažnai problemos yra kompleksinės. Respondentas pastebėjo:

Tai, kad vaikai yra labai „sunkūs“, nemotyvuoti, emociškai sutrikę, hiperaktyvūs, jeigu jie sudėtingi, su jais yra labai sudėtinga dirbti ir kai nepakanka personalo, to kokybiškai dirbančio personalo, tai vat šitos dvi problemos įstaigoje įtakoja tikrai ne visiškai pilną kokybę darbo (2 interviu).

Antrojo klausimo socialiniams darbuotojams „Su kokiomis problemomis ir iššūkiais susiduriate savo darbe“ tikslas – įvardinti sritis, kuriose socialinį darbą dirbantiems asmenims iškyla daugiausia problemų.

4 lentelė. Problemos ir iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai (socialinių darbuotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Darbas su klientais	Žalingi klientų įpročiai	<i>„Pagrindė, tai problema: rūkymas, mokyklos nelankymas, su tuo mes kariaujam.“</i>
	Klientų rūpesčiai ir problemos	<i>„...kiekvienas iš 28 gyventojų ateina ryte su savo rūpesčiais ir problemomis, aišku, išskyrus tuos, kurie guli, nemąsto, tada su juo nepakalbėsi.“</i>

	Buitinės klientų problemos	<i>„...galbūt tai nėra kažkokios didelės problemos, bet tiesiog kylančios kiekvieną dieną, tarkime trūkumas gyventojams rūbų, trūkumas, kadangi dirbu slaugos skyriuje, trūkumas pampersų, priemonių, kurios yra susijusios su asmens higiena.“</i>
	Klientų piktumas	<i>„žmonės yra pikti, viskuo nepatenkinti, jiems atrodo, kad mes nenorim jiems padėti, bet, iš tikrųjų, mus gi riboja įstatymas. Tai va tos pagrindinės problemos. Žmonių piktumas“</i>
	Klientų gausa	<i>„....ir žmonių gausa.“</i>
	Nesupratimas ir nenorėjimas priimti pagalbą	<i>„Kai kurie gyventojai, kurie yra nauji, nelabai tą pagalbą nori priimti. Nelabai gal supranta, kas tai yra tas socialinis darbuotojas, labiau nori bendrauti su slaugytoju, slaugytojo padėjėju, nei su socialiniu darbuotoju. Klausia, kas ten per socialinę. Nelabai dar suprantantys.“</i>
	Socialinės klientų integracijos į visuomenę problemos	<i>„Pirma paimčiau, tai mažus vaikus, kurie gimsta su klausos negalia ir vėliau yra pripažįstami kurti. Antra paimčiau, žmonių, jau jaunuolių, įsigijusių specialybę ir negalinčių įsidarbinti, nes pas mus yra žiaurūs, dar kartą pabrėžiu žiaurūs įstatymai, kada žmogus eina, mokosi, o vėliau negauna darbo.“</i>
	Klientų bendravimo problemos	<i>„....bet pas viena vienaip pasireiškia, pas kitus kitaip, vienas žmogus, jis su savo klausia yra daugiau impulsyvus, kitas daugiau ramesnis, nu kaip sako mūsų liaudis, paprasti žmonės, miegantys tie ramūs, vat su tokiais, įeiti į jo širdį, ir suprasti ką jis ten turi, ir ką jis, žinokit, galvoja, tai aš jau turiu problemų, bet tai mes pralaužiam po savaitės, bet tai jau pralaužiam.“</i>

Visi apklausti socialinį darbą dirbantys darbuotojai kaip problemą iškėlė darbą su klientais (klientų žalingi įpročiai, klientų rūpesčiai ir problemos, buitinės klientų problemos, klientų piktumas, klientų gausa, nesupratimas ir nenorėjimas priimti pagalbą, socialinės klientų integracijos į visuomenę, klientų bendravimo problemos). Nei vienas socialinį darbą dirbantis darbuotojas nepaminėjo įstaigos administravimo problemų, taip pat materialinių problemų (darbo užmokestis, darbo priemonių trūkumas), darbo organizavimo problemų (per didelis darbo krūvis) ar emocinių problemų (stresas, pervargimas), kurias išskyrė įstaigų vadovai. Iš to galima daryti išvadą, kad respondentai pirmiausia mato darbo su klientais problemas, tuo tarpu materialinės, emocinės, su darbo organizavimu susijusios problemos neiškeliamos į paviršių.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, abi grupės išskyrė įvairius darbo su klientais aspektus kaip vieną iš svarbiausių darbo problemų. Įstaigų vadovai papildomai išskyrė problemas susijusias su įstaigos administravimu.

Hawkins ir Shohet (2006) pažymi, kad supervizuojamo asmens įgūdžiai tobulinami, jo galimybės atskleidžiamos per darbo su klientais analizę ir refleksiją. Taigi, socialinis darbuotojas turi matyti ne tik klientą, bet ir save, analizuoti, kaip darbas su klientais veikia jį.

Kiti trys klausimai buvo parengti atsižvelgiant į Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) pasiūlytas tris supervizijos funkcijas ir socialinio darbo sritis, kuriose jos pritaikomos.

Klausimu įstaigos vadovams „Kaip vyksta bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų, kai iškyla nenumatytos situacijos, esant netinkamam darbuotojo elgesiui“ siekta išsiaiškinti, kokie metodai (formalūs ar neformalūs) naudojami problemų sprendimui, kokia vadovo ir socialinio darbuotojo vieta konflikte ir priimant sprendimus.

5 lentelė. Bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų (įstaigų vadovų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Neformalios organizacinės priemonės	Bendravimas	„Aš šnekuosi su juo, jei reikia, dalyvauja to padalinio arba administracijos darbuotojai.“ „Daugiau neformaliai vyksta pokalbis su darbuotoju, ir pirmiausia su socialiniu darbuotoju vyksta pokalbis, išsiaiškinama problema, po to, po to pokalbis su darbuotoju.“ „Tiesiog tu pasišneki su tuo žmogum, išsiaiškini, kas buvo negerai, dėl ko buvo negerai ir kaip tai turėtų būti atlikta, kad būtų tinkamai.“
	Vidinių darbuotojo poelgio priežasčių paieška	„Pirmiausia bandoma išsiaiškinti, kaip yra, kodėl tai atsitiko, vis tiek žvelgi į tą žmogų, juk nėra, aš sakau, nėra blogų žmonių, jie visi yra geri, tik kai kuriose situacijose pasielgia neteisingai. Ir bandai žiūrėti, kodėl jis taip pasielgė.“
	Vadovo asmeninė patirtis	„Turiu daugybę savo patirties ir tokių visų situacijų, jau daug maž jos kartojasi karts nuo karto, jų neturėtų būti, bet kadangi dirbu jau trylikti metai, jos kartojasi.“
	Problemų sprendimas grupėje	„Ne atskirai su kiekvienu, bet visi kartu ir tuo pačiu metu aptariame situacijos analizę ir tik po to nuo rezultatų priklausomai, mes plečiame toliau, ar tai pamoka visiems padėjėjams, jeigu imame tą grupę.“

Formalios organizacinės priemonės	Pasitarimai	„Kiekvieną pirmadienį pas mane kaip vadovą būna penkių minučių pasitarimas. Tada mes aptrendžiame klausimus, kas buvo praeitą savaitę, kokios buvo problemos ir taip pat, ką reikia padaryti. Tada taip, neoficialiai padalinių vadovai: vyr. slaugytoja, pavaduotoja, socialinė darbuotoja, dietistė, jos tas problemas, kurias mes išsprendžiame globališkai, kurios paliečia tą kiekvieną padalinį, tada jos šnekasi su savo darbuotojais, kokius priimti problemos sprendimo kelius, metodus.“
	Tarnybinės nuobaudos	„.....tai karts nuo karto taikau drausmės nuobaudas.“

Pirma kategorija susijusi su neformaliomis organizacinėmis priemonėmis, čia vadovai taiko skirtingas strategijas, tiek šnekasi individualiai su darbuotoju, tiek aptaria problemą grupėse, taip pat pasinaudoja savo patirtimi arba ieško vidinių poelgio priežasčių. Kiekvienas apklaustas įstaigos vadovas yra sukūręs savo individualų valdymo stilių.

Antroji kategorija susijusi su formaliu bendravimu, kuris vėlgi gali būti tiek pasitarimai, kurie labiau skirti prevencijai, tiek tarnybinių nuobaudų už prasižengimus skyrimas. Vienas respondentas paminėjo hierarchinį poveikio priemonių taikymo pobūdį:

Tačiau jeigu tas dalykas jau kartojasi su žmogum nebe pirmą kartą, jau buvo praveistas vienas pokalbis, antras, trečias, ir sakyčiau prieš du tris metus, ar prieš keletą mėnesių apie tą patį reikia kalbėti, tada jau žiūriu kaip darbdavys, kad ne kiekvienas yra mokytinas, jis turi atsakyti, jeigu nepakanka pokalbio, tai karts nuo karto taikau drausmės nuobaudas (2 interviu).

Klausimu socialiniams darbuotojams „Kaip vyksta bendravimas tarp Jūsų ir įstaigos administracijos, kai iškyla numatytos situacijos, kai Jūs esate nepatenkintas administracijos arba kitų socialinių darbuotojų veikla“ siekta išsiaiškinti, kokią vietą organizacijoje užima socialinis darbuotojas, kaip vyksta komunikacija, problemų sprendimas ir kaip tuose procesuose dalyvauja socialinis darbuotojas.

6 lentelė. Bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų (socialinių darbuotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Socialinis darbuotojas kaip tarpininkas	Tarpininkavimas kitų darbuotojų ir administracijos	„Jeigu sugebame pačios išspręsti, nesikreipiame niekur kitur, o jei nesugebame pačios išspręsti, tai kreipiamės į socialinio darbo padalinio vadovę, direktorės pavaduotoją ar net pačią direktorę.“ „Pradžioj bandom išspręsti patys, be įstaigos vadovo įsikišimo, jei nepavyksta, tada pas jį keliaujam.“ „Jeigu situacija yra paprasta, tai sprendžiame vietoje, jeigu sudėtingesnė, tai einam pas skyriaus vadovę.“ „...jei tai jau ne mano valioj, tada aš kreipiuosi aukščiau.“
	Informacijos teikimas administracijai	„Būtinai turiu pranešti, jeigu kokia rimtesnė problema direktorei...“
	Tarpininkavimas teikiant paslaugas klientui	„Iš tiesų, visada žiūrim žmogui, kaip jam padėti. Jeigu mes negalim jam padėti, siunčiam į kitas įstaigas.“
Socialinis darbuotojas kaip patarėjas	Sprendimų priėmimas, kartu su vadovu	„...tada einu pas direktorę ir pasakaju viską nuo ko prasidėjo, nesureikšmindama, ir mes abidvi nusprendžiame kaip reikia elgtis, ji mane išklauso, o aš jai pasakau, ką noriu pasakyti, ji pasako, ar dar toliau tęsti diskusiją su klientu, ar griežtai nutraukti, mes abidvi.“ „...ir tada mes jau sprendžiam kartu, pavaduotoja, direktorė, kas dėl problemos padaryta, ką galėtume padaryti.“ „Mes labai gerai, atmosfera labai gera, labai geranoriškai padeda, sprendžiam problemas kartu, jeigu kažką negaliu, kreipiuosi, niekada nėra atsakyta, žodžiu labai geranoriškai padeda.“
	Pagalba kitiems darbuotojams	„Būna, kad padėjėjos pačios sugeba išsispręsti iškilusias problemas, o būna, kad tiesiog kreipiasi pas mane, kaip grupės socialinę darbuotoją, tada padedu aš joms.“
	Kitų darbuotojų darbo kontrolė	„jei pvz. ryte nepamatavo kraujo spaudimo, pirmiausia kalbu su pačiu darbuotoju, nueikit pamatuoti kraujo spaudimą, dėl mažiausios smulkmenos aš neinu pas direktorę sakyti, kad neatlikta pareiga.“

Pirmoji kategorija orientuota į socialinio darbuotojo, kaip tarpininko tarp įstaigos administracijos ir kitų darbuotojų, vaidmenį. Socialinis darbuotojas užima tarpinę padėtį problemų sprendime, tai yra, jis sprendžia problemas pagal savo kompetenciją, jei tai nepavyksta, tada kreipiasi į įstaigos administraciją. Respondentai pabrėžė šį savo vaidmenį. Taigi, jie gauna informaciją, ją apdoroja, nusprendžia ar problema pakankamai rimta pranešti apie ją administracijai, ir tada informuoja arba neinformuoja administraciją. Taip pat tarpininkaujama ir klientui, šiuo atveju išryškėja socialinio darbuotojo kaip tarpininko, bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis, vaidmuo.

Antroji kategorija išryškina socialinio darbuotojo patariamąją funkciją. Socialinis darbuotojas pataria įstaigos vadovui ir dalyvauja sprendimų priėmimo procese. Iš kitos pusės socialinis darbuotojas taip pat pataria kitiems jam pavaldiems socialinio darbuotojo padėjėjams, bei kontroliuoja jų veiklą. Taigi, socialinis darbuotojas atlieka ir administracines funkcijas. Tam reikalingos papildomos žinios, padidėja socialinio darbuotojo atsakomybė ir krūvis. Ieškant analogijų su supervizija, galima prisiminti, Kadushin ir Harkness (2002) išskyrė, kad atlikdamas administracinę funkciją supervizorius padeda įdiegti organizacijos politiką, vertina darbuotojų veiklos rezultatus ir jų atitikimą organizacijos standartams, nurodo darbuotojams darbo sritis, apibrėžia darbo procedūras, pateikia savo atsiliepimus apie darbuotojo darbą ir jei reikia – pateikia kritiką, užima tarpinę padėtį siedamas organizacijos politiką su darbuotojų poreikiais.

Vieno respondento atsakymas skyrėsi nuo kitų:

Galiu pasakyti tikrai drąsiai, kadangi tai yra mano darbas su specifiniais žmonėmis, ir jeigu taip imant ir kitas socialines darbuotojas, tai faktiškai man nėra ko ginčytis dėl mano darbo, nes tai žmonės nesupranta. Jeigu norint suprasti kurčią arba neprisigirdintį žmogų, reikia turėti jį šeimoje, nuo pat gimimo arba nuo kurtumo valandos, arba dienos, tai tada aš galiu ginčytis ir bendrauti tikrai su tuo žmogum, kuris yra užauginęs šeimoj žmogų su klausos negalia, o tie, kurie neturi, tai yra tuščia kalba (14 interviu).

Šis respondentas pabrėžia savo autonomišką padėtį kitų įstaigos darbuotojų atžvilgiu motyvuodamas tuo, kad jo veikla (darbas su kurtumo negalia turinčiais asmenimis) yra tokia specifinė, kad niekas iš šalies toje organizacijoje yra nepajėgus jos suprasti.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, įstaigų vadovai turi sprendimo teisę ir prisiima atsakomybę iškilus problemai, konfliktui, esant netinkamam darbuotojo elgesiui, tuo tarpu socialinio darbuotojo funkcija yra teikti informaciją įstaigos vadovui, patarti jam priimant sprendimą, bei atsižvelgus į problemos mastą priimti žemesnio lygio (lyginant su vadovu) sprendimus dėl problemų susijusių su jam pavaldžiais darbuotojais. Socialinio darbuotojo funkcijos konfliktų sprendime yra įvairios, jis tampa svarbiu informacijos šaltiniu, iš kurio informacija pasiekia vadovą.

Klausimu įstaigos vadovams „Kaip organizuojama ir teikiama pagalba socialiniam darbuotojui patiriančiam stresą, pervargimo sindromą, nesugebančiam pasiekti jam keliamų tikslų ir uždavinių“ siekta išsiaiškinti, kokios yra pagalbos socialiniam darbuotojui formos.

7 lentelė. Pagalba socialiniam darbuotojui (įstaigų vadovų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Švietimas	Paskaitos	<i>„Mes skaitom kai kurias paskaitėles karts nuo karto, iš tikrųjų, yra darbuotojų, kurie sugeba tai įveikti. Per metus, vieną, kitą, trečią kartą skaitomos paskaitėlės, kaip jie galėtų va tą pervargimo sindromą įveikti, kaip jie galėtų jį pastebėti ir kokių veiksmų galėtų imtis, kad įveikti visa tai.“</i>
Bendravimas	Pokalbis su darbuotoju	<i>„Sužinojęs aš stengiuosi per daug į žmogaus vidų neįlįsti, bet jeigu tai paliečia darbą, mes šnekamės. Aišku, pirmiausia šneka tiek, kurie yra atsakingi už padalinį, jeigu mano reikia palaikymo, to streso, ar konflikto, tada jau aišku šnekuosi aš kaip vadovas, šnekuosi iš tos žmogiškos pusės, psichologinės pusės ir panašiai, tokią kaip paramą žmogui paskirti, nuimti tą įtampą, krūvį, kad jaustųsi saugus ne tik namuose, bet ir darbe.“</i> <i>„Kitos pagalbos mes neturim, kadangi mes negalim nei premijinių skirti, nei kelionių skirti, tai vėl yra tiesiog bendravimas su tuo žmogumi ir pagalba teikiama tik bendraujant.“</i>
	Darbuotojų susirinkimai	<i>„Aš dažnai organizuoju susitikimus, ne vien tik grupėmis, šiuo metu mano kolektyve 74 žmonės, aš su jais visais bendrauju kaip su savo šeimos nariais, stengiuosi kiekvienam susirinkime būtinai dalyvauti ir išklausti.“</i>
	Nuovargio, streso priežasčių analizė	<i>„Paprastai, tai yra analizuojama iš kur tai yra priežastis. Ar dėl ko jis negali atlikti vieno ar kito įpareigojimo. Arba matai, kad žmogus yra sujaudintas. Gal tai yra, atsineša kažkokią stresinę situaciją iš namų ir negali persiorientuoti. Galbūt stresinė situacija yra darbe. Tai pirmiausia pokalbis yra su žmogumi, dėl ko taip yra išsiaiškinti. Ar dėl to, kad jis nesugeba, ar per didelės pareigos, per sunkios yra duotos, po to, vėlgi visi kartu po šito atviro pokalbio kartu su padalinio vadovu pakalbėjus vėliau, antras etapas. Pirmas su darbuotoju, po to su padalinio vadovu viską analizuojame, aptariame šią situaciją, kokia pagalba yra, tai yra labai konkrečioje situacijoje reikalinga į ją žiūrėti.“</i>
Tinkamos darbo aplinkos sudarymas	Šiltas organizacinis klimatas	<i>„Aš bandau visada sudaryti labai gerą ir šiltą darbinį klimatą darbovietės viduje, kad žmogus eitų į darbą ne į lažą, ne pinigų užsidirbti, o kad eitų į darbą atlikti pareigą žmogui.“</i>
	Patalpa poilsiui	<i>„Mes turime ir relaksacijos kabinetą, kuriame yra muzika, kuriame yra masažinė kėdė, kuriame jis gali praleisti valandą, dvi ar tris.“</i>

Pirmoji kategorija yra orientuota į streso, pervargimo prevenciją. Tik vieno interviu metu buvo užsiminta apie šią priemonę, tuo tarpu kitų vadovų atsakymai buvo sukoncentruoti priemonės, kai jau darbuotojas patiria stresą.

Antroji kategorija apima įvairias bendravimo su darbuotoju formas. Bendravimas yra pagrindinė pagalbos darbuotojui forma. Ketvirtuo interviu metu respondentas paminėjo, kad „kitos pagalbos mes neturim, kadangi mes negalim nei premijinių skirti, nei kelionių skirti, tai vėl yra tiesiog bendravimas su tuo žmogumi ir pagalba teikiama tik bendraujant“. Taigi, bendravimas, atsižvelgiant į kitų pagalbos resursų trūkumą, suvokiamas kaip pagrindinė alternatyva.

Trečioji kategorija yra orientuota į tinkamos darbo aplinkos darbuotojams sukūrimą, kas yra pasiekama per organizacinį klimatą, specialias poilsui pritaikytas patalpas, taip padedant darbuotojui jaustis saugiai ir atsiriboti nuo patiriamo streso.

Klausimu socialiniams darbuotojams „Kaip gaunate pagalbą, kai patiriate stresą, pervargimo sindromą, nesugebate pasiekti Jums keliamų tikslų ir uždavinių“ siekta išsiaiškinti kokiais būdais ir iš kur yra gaunama pagalba.

8 lentelė. Pagalba socialiniam darbuotojui (socialinių darbuotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Bendravimas	Bendravimas su įstaigos administracija	<i>„Tai padėdavo pavaduotoja, direktorė, jei nežinodavau kaip daryti, tą problemą spręsti, tiesiog atsisėdau ir pasitardavau.“</i>
	Bendravimas su šeimos nariais	<i>„Pagalbą pagrinde žinokit gaunu iš savo sūnaus, nes kadangi nuo 8 mėnesių jis yra apkurtęs ir turi visiškai pilną negalią klausos ir kada jis yra užaugęs, jam yra 30 metų, ir aš tikrai labai džiaugiuosi, kad pavyko visą tą dalyką, tą, ką mes turim sveikieji, aišku ne pilnai, bet didelį, didelį pilnumą, daugumą įskiepyti šitam jaunuoliui, su kuriuo tų sunkumų laikotarpiu, jeigu man būna labai, labai sunku, aš parėjusi tiesiog iš darbo, stengiuosi nieko nedaryti, bet tiesiog su šituo vaiku išeiti, atsisėsti kur nors ir pabendrauti, ir tiesiog pasikalbėti su juo. Tai būna tylos minutė, po to aš gaunu po poros valandų, kartais dienos, labai įdomių atsakymų, o kada aš gaunu įdomių atsakymų, nes kurtieji, tai yra gyvas telefonas, jie bendrauja per visą Lietuvą netgi bendrauja su užsieniu ir jiems labai užkliūna tos problemos, daleiskim, va kaip tau ten sekasi, kaip tavo mamai ten sekasi, kaip tėvukui sekasi, arba, ką tu šiuo metu veiki, ir va iš tų žinokit, jis pradeda man pasakoti, ir aš pati sau tokius planelius susistatau, kad tai nėra dar visiškai blogai, kad galima ir išspręsti.“</i>

	Bendravimas su kitais darbuotojais	„Stengiuosi pasišnekėti su darbuotojomis, bendradarbėmis, kad namo ten tų problemų nenešti. Tarpusavyje pasišneki, stengiesi užsimiršti, kiek įmanoma pasipasakoti, išsipasakoti. Taip labai viską neišpasakoji, bet mažą dalį išsikrauti, kad savyje nekaupiti, nesprogti.“ „Kartais tiesiog pabendrauti su grupės padėjėjomis prie kavos puodelio.“
Atsiribojimas	Užsiėmimas mėgstama veikla	„Pareinu namo, pasiskaitau laikraščius, žurnalus ir tuo metu negalvoju apie savo klientus.“
	Pabuvimas vienai	„Asmeniškai man nuo pervargimo, išsekimo, geriausiai pabūti vienai, atsiriboti nuo gyventojų.“ „Savyje. Nusiraminimo ieškau savyje. Daugiau kitokios pagalbos niekur. Nusiramini, pradedi galvoti apie ateitį. Palieki tą visą, ant karštųjų nieko nesprendi, palieki vėliau, atsiriboji, o po to pradedi galvoti apie tą situaciją.“
	Išėjimas iš įstaigos	„...tiesiog užtenka išeiti į parduotuvę, pabūti 15-20 min. vienai, ir va taip tiesiog emociškai atsigausti.“

Išskirtos dvi pagalbos gavimo kategorijos „Bendravimas“ ir „Atsiribojimas“ atspindi dvi priešingas kryptis, kaip respondentai ieško pagalbos. Viena - pagalbos paieška išorėje: bendravimas su kitais darbuotojais, įstaigos administracija, šeimos nariais, siekiant nusikratyti streso, emocinio pervargimo. Kita strategija - atsiriboti nuo išorės ir klientų, pagalbos ieškant viduje: užsiimti mėgstama veikla, pabūti vienai, išeinant iš įstaigos, kurioje yra klientai, ir taip atsiribojant.

Vieno respondento atsakymas skyrėsi nuo kitų, jis atmetė pagalbos jam poreikį:

Sau pačiai, nuo nuovargio? Nu, aš turbūt esu laimingas žmogus, nes mano darbas man teikia džiaugsmo. Yra pas mus darbuotojų, kurios pavargsta ir visa kita, aišku, tas fizinis nuovargis yra nuo tokio krūvio žmonių. Bet kad man reikėtų kokios nors atgaivos nuo savo darbo, kažkur nuo jo pabėgti. Jau daug metų dirbu be atostogų, jau šeši metai ir dar kol kas neišsisėmiau. Galbūt ateis laikas, kai norėsiu pabėgti, bet kaip aš mėgstu labai sakyti: „sėdžiu savo rogėse“. Man patinka mano darbas (11 interviu).

Reikia atkreipti dėmesį, kad darbuotojai patys yra susigalvoję būdus kaip įveikti stresą ir nuovargį, profesionalios pagalbos negauna nei vienas iš apklaustų respondentų.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, tiek įstaigų vadovai, tiek socialiniai darbuotojai akcentuoja bendravimo reikšmę. Įstaigų vadovai papildomai pamini keletą kitų organizacinių priemonių, kuriomis siekiama padėti darbuotojui, tačiau jų pasirinkimas nėra didelis.

Kadushin (1985) pažymi, kad socialinis darbuotojas negali atsiriboti nuo savo darbo, profesinę nesėkmę gali suprasti kaip asmeninę ir dėl to jį gali kamuoti kaltės, nerimo, nusivylimo jausmai, nes socialinio darbuotojo asmeninės savybės yra panaudojamos profesinėje srityje, siekiant padėti klientui. Supervizija reikalinga padėti socialiniam darbuotojui atstatyti jėgas, sugrąžinti darbo motyvaciją.

Klausimas įstaigų vadovams „Kokiais būdais socialiniai darbuotojai įgyja žinių, reikalingų paslaugoms teikti, kaip į kolektyvą integruojami nauji socialiniai darbuotojai, kaip vyksta patirties ir žinių pasikeitimas tarp įstaigos darbuotojų“ yra kompleksinis, klausimo dalies „kaip į kolektyvą integruojami nauji socialiniai darbuotojai“ analizė pateikta atskiroje lentelėje.

9 lentelė. Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai įgyja žinių (įstaigų vadovų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Teorinės žinios	Kursai, seminarai	„Kiek gauname informacijos, kur vyksta įvairūs seminarai, mes jais pasinaudojame ir siunčiame savo darbuotojus. Dažnai būna nemokamų kursų, seminarų ir mes stengiamės ta galimybe pasinaudoti. Visą kitą informaciją mes stebime kompiuteryje, per visus kvalifikacijos kėlimo centrus ir taip toliau, ir tai yra suteikiama darbuotojams, kad yra tokie kursai, yra tokie mokslai, kad galima važiuoti, kelti kvalifikaciją.“ „Darbuotojai lankė kursus, įgijo tam tikras žinias, pagal reikalavimus ir tapo socialinio darbuotojo padėjėjais.“
	Darbuotojų pasikeitimas įgytomis žiniomis	„Kiekvienas grįžęs iš kursų, organizuojamas toks kaip susirinkimas, pristato tą naują medžiagą kurią parsivežė su visais. Jeigu sudomina, tai tą dalomąją medžiagą dauginame ir daliname kitiems darbuotojams. Mes turime tą galimybę savo konferencijų salėje ir netgi vaizdinę medžiagą galima pademonstruoti ir vyksta nuomonių pasikeitimas, diskusijos. Ir tai kiekvienas, kuris grįžta iš kursų, dalinasi, grįžta iš komandiruotės, vėlgi sukviečiame ir dalinamės.“
Bendravimas	Žinios įgyjamos kartu sprendžiant darbinės situacijas	„Pirmiausia yra bendravimas, nes yra įstatymas ir kiekvienas įstatymo punktą supranta kitaip. Tas įstatymas nėra kaip romanas, jį reikia skaityti nuo kablelio iki kablelio, ir, pavyzdžiui, būna, kad vienas supranta vienaip, o kitas kitaip. Tada tiesiog eini pas vieną darbuotoją, pas kitą darbuotoją ir aiškiniesi situaciją, kas neaišku, mes aiškinamės, ne viena, ne dvi, bet kelios ir išsiaiškiname, jeigu iškyla rimtesnių problemų, skambinam net iki ministerijos.“

Pirmoji kategorija yra orientuota į teorinių žinių gavimą: kursai, seminarai. Darbuotojai tiek gauna žinias, tiek vėliau jomis dalijasi su kitais darbuotojais. Antroji kategorija apima žinias, kurios yra sukuriamos kolektyve kartu sprendžiant darbinės situacijas.

Klausimu socialiniams darbuotojams „Kokiais būdais įgyjate žinių, reikalingų paslaugoms teikti“ buvo siekta išsiaiškinti pagrindinius kanalus, kaip socialinius darbuotojus pasiekia informacija, kaip jie įgyja patirties.

10 lentelė. Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai įgyja žinių (socialinių darbuotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Teorinės žinios	Studijos	„...mokslai, dabar studijuju.“ „...pagrindinės žinios yra besitęsiančios studijos.“
	Kursai, seminarai	„Labai daug duoda kvalifikacijos kursai.“ „Kursai, seminarai.“ „Būna, kad į seminarus siunčia.“
Žinios įgyjamos bedirbant	Darbo patirtis	„Palaipsniui. Žinias gavau dirbdama. Darbo eigoje.“ „Dirbant su žmonėmis įgyjame patirties, jau kažkada panaši situacija buvo.“ „Mokiausi iš savo patirties.“ „Aš sakau taip. Mes atėjome dirbti žmogui ir tas žmogus yra vyresnis, daug vyresnis, pavyzdžiui, 80 metų močiutė, skundžiasi, kad vaistų neišdalino, o soc. darbuotojas sako, kad aš daviau, tik ji užmiršo, tada reikia pabandyti paaiškinti jai, kad vaistai buvo suduoti, tik tu pamiršai, močiute, niekados nesivelti į konfliktą, nes pagyvenusiam žmogui tas konfliktas yra skausmingas, jis to konflikto nesupranta, ji įsivaizduoja, kad ji yra teisi, ne klientas užmiršo, o tas darbuotojas užmiršo. Reikia be galo daug kantrybės, jeigu konfliktuosi, tie žmonės pasidaro nuomone, kad tu esi blogesnis, Nemoku Jums paaiškinti, reikia nusileisti. Aš, pavyzdžiui, dažniausiai nusileidžiu, nekonfliktuoju, nes tai yra amžius.“
	Bendradarbiavimas su kitais specialistais ir įstaigomis	„...daugiausia duoda tas bendravimas, iš kitų žmonių gavau tiek žinių, kurių neturėjau. Aš iš ten parsivežiau tokių pat darbuotojų, kurie irgi įdirbę ilgus metus ir jie papasakojo daug tokių pergyvenimų, tų tokių žmonių bendravimų, aš atsirinkau, kas man tinka.“ „Bendradarbiavimas su kitais Lietuvos pensionatais, keitimasis žiniomis, išvažiavimas, pasisėmimas naujų žinių kaip jie dirba, galbūt ko nedarome mes.“
	Kitų darbuotojų	„...kitų darbuotojų patirtis.“

	Teisės aktai	„Nu, įstatymas yra.“
Savarankiškai įgytos žinios	Literatūra	„Labai daug imu literatūros.“
	Internetas	„...Internetu...“ „...Internetas...“
	Patirtis šeimoje	„Tų žinių, jos savaime, kada turi šeimoj, jos išsisprendžia ir atsiranda, ir labai gerai numatai tuos visus trūkumus, imant nuo vaiko, iki pagyvenusio žmogaus.“

Pirmoji kategorija apima teorinių žinių šaltinius, kurie gali būti tiek studijos, tiek kursai ir seminarai. Respondentai per daug nesigilino į tai, kokias žinias jiems suteikia šie šaltiniai, devinto interviu metu respondentas paminėjo, kad kursų metu „daugiausia duoda tas bendravimas, iš kitų žmonių gavau tiek žinių, kurių neturėjau“.

Antroji kategorija, kurią akcentavo respondentai, yra žinios, kurios yra įgyjamos bedirbant. Respondentai paminėjo keletą jų šaltinių, tai arba mokymasis iš savo patirties, arba mokymasis iš kitų darbuotojų patirties, arba žinios, ateinančios iš išorės, iš darbuotojų, kurie dirba toje pačioje srityje. Kadangi darbo veiklą reglamentuoja tam tikri teisės aktai, jie taip pat paminėti, kaip vienas iš žinių šaltinių.

Trečioji kategorija yra orientuota į savarankiškai įgyjamas žinias, tai vėlgi gali būti Internetas, asmeninė patirtis šeimoje, literatūra. Trečioji kategorija yra susijusi su pirmąja ir antrąja, tačiau gali būti išskirta kaip atskira, pabrėžiant jos atskirą, nepriklausomą nuo mokymo institucijų ir darbo aplinkos, pobūdį.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, galima pastebėti, kad įstaigų vadovai neišskyrė studijų, asmeninės darbuotojų patirties kaip vieno iš žinių šaltinio. Socialiniai darbuotojai nurodė daug daugiau ir įvairesnių būdų kaip jie gauna žinias.

Atskirai galima analizuoti klausimo dalį „kaip į kolektyvą integruojami nauji socialiniai darbuotojai“. Šis klausimas buvo užduotas tik įstaigų vadovams, kadangi jie yra atsakingi už personalo atranką ir valdymą.

11 lentelė. Naujų socialinių darbuotojų integracija į kolektyvą

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Darbuotojų (vyresnių, labiau patyrusių) žinių perteikimas	Vidaus seminaras	„Tai pas mus vyrauja tokia praktika. Tie darbuotojai, kurie yra senesni darbuotojai, jei pas mus ateina naujas darbuotojas, tai senesni darbuotojai, tai mes iš karto padarome tokį, paimam iš tų senesnių darbuotojų vieną, nesakyčiau kad jis yra gudriausias, bet didžiausią patirtį pagal stažą, ir tada padarome tiems naujiems darbuotojams tokį kaip vidaus seminarą. Ir tie darbuotojai perduoda visas savo žinias ir įgūdžius jaunesniam darbuotojui.“
	Vyresnis specialistas šefuoja jauną	„Jeigu ateina į darbą nauji žmonės, kurie vaikų namų visai nepažinoję, tik iškepti ateina dirbti, nežino, ką čia reikia daryti ir apskritai įsivaizduoja labai gražiai viską ir neturi patirties. Tai mūsų patirtis jau daugelį metų, seni kvalifikuoti vilkai, dirbantys daugelį metų jau, turintys tikros jau tos darbo patirties, jie yra skiriami vat tom rugsėjo pirmom dienom, vat suderinam su tais vyresniais darbuotojais ir kad jie būtų kaip sponsorai, kurie šefuoja tą jauną, ką tik atvykusį specialistą. Kaip jam ten sekasi, tai čia irgi reikėtų interpretuoti įvairiai, nes visai būna, jei jis daugiau sąžinės atiduoda, daugiau šefuoja, jam pataria, tiesiog daugiau tų žinių suteikia jam, greičiau tam jaunam žmogui sekasi adaptuotis. Jeigu tas vyresnio amžiaus žmogus, kuris viską žino, mažiau tam skiria laiko, tai aišku mažiau pagalbos ir suteikia. Tiesiog mes stengiamės, kad tie vyresnieji žmonės pašefuotų tuos jaunesnius, atėjusius, jaunos, ką tik iškeptus specialistus.“

	Priskirtas socialinis darbuotojas kuruoja ir padeda naujam	„Kadangi pas mus yra specifika, proto negalia, ir darbo pradžioje susidūriau su tuo, ypač kalbant apie socialinius darbuotojus, padėjėjus, kad žmonės ieško darbo ir įsivaizduoja, kad bet kokią darbą gali dirbti, susiduriu su tuo, kad jie negali dirbti toje aplinkoje, jiems per sunku priimti proto negalią. Ir buvo taip, kad sekančią dieną jau išėjo iš darbo, todėl dabar taikome tokią praktiką. Norintys ateiti, savaitę laiko prieš įsidarbinimą ateina dirbti į tą vietą, kurioje jie ateityje dirbs, šalia to žmogaus, kuris šiuo metu dar dirba. Tai jeigu padėjėjas, tai su tuo padėjėju dirba kartu ir mato, ką jam reikės dirbti. Prieš tai aš informuoju darbų apimtį, bet atrodo viskas paprasta tol, kol nepapuli į tą aplinką, todėl savaitę panašiai laiko jis dirba toje aplinkoje ir jeigu jis mato, kad jis galės dirbti, tuomet jis yra įdarbinamas, socialinio padalinio vadovas jį palydi į darbo vietą, pristato su visu tuo kolektyvu į tą pamainą, kurioje dirbs ir žinoma priskiria tą socialinį darbuotoją vyresnį, kuris jam padeda, kuris kuruoja, konsultuoja ir aiškina, ir jam pasakyta, viskas kas neaišku, nors kas dešimt minučių klausinėti.“
--	--	---

Išskirta kategorija leidžia manyti, kad įstaigose vyksta ir yra skatinamas žinių apsisikeitimas tarp labiau patyrusių ir naujų darbuotojų. Tačiau į šiuos atsakymus reikia žiūrėti atsargiai, nes nors įstaigų vadovai suinteresuoti patirties pasikeitimu, socialinių darbuotojų atsakymai rodo, jog jie didžiąją dalį žinių gauna savo iniciatyva.

Kadushin (1985) pabrėžia, kad supervizija yra labai svarbi profesinės socializacijos procesui: naujam darbuotojui, tik pradėjusiam savo veiklą, nepakanka vien įgytų teorinių žinių, norint įgyti įgūdžių, jam reikia iš kitų darbuotojų perimti žinias, profesines vertybes.

Apibendrinus išskirtas subkategorijas, galima išskirti pagrindines respondentų atsakymų temas.

12 lentelė. Pagrindinės interviu temos

Darbas su klientais	Darbo organizavimas	Bendravimas	Žinių igijimas	Paslaugų teikimas
Vaikai yra labai „sunkūs“	Darbuotojų stygius	Pokalbis su darbuotoju	Studijos	Vaikų socialinė globa
Smurto, ligų pavojus	Didelis darbo krūvis	Darbuotojų susirinkimai	Kursai, seminarai	Senyvo amžiaus ir su sunkia negalia asmenų globa
Žalingi klientų įpročiai	Patalpų stygius	Bendravimas	Darbo patirtis	Asmenų su proto ir psichine negalia socialinė globa
Klientų rūpesčiai ir	Lėšų stygius	Pasitarimai	Bendradarbiavimas	Nestacionarios

problemos			su kitais specialistais ir įstaigomis	socialinės paslaugos
Buitinės klientų problemos	Darbas su dokumentais	Bendravimas su klientais, jų giminėmis	Kitų darbuotojų patirtis	Piniginė parama
Klientų piktumas	Kasdienių reikalų tvarkymas	Konsultavimas	Teisės aktai	Tarpininkavimas teikiant paslaugas klientui
Klientų gausa	Darbas su kitais darbuotojais	Problemų sprendimas grupėje	Literatūra	Sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų atskyrimo problemos
Nesupratimas ir nenorėjimas priimti pagalbą	Nevyriausybinių organizacijos pirmininkė	Bendravimas su įstaigos administracija	Internetas	
Socialinės klientų integracijos į visuomenę problemos	Sprendimų priėmimas, kartu su vadovu	Bendravimas su šeimos nariais	Patirtis šeimoje	
Klientų bendravimo problemų įveikimas	Pagalba kitiems darbuotojams	Bendravimas su kitais darbuotojais	Vadovo asmeninė patirtis	
	Kitų darbuotojų darbo kontrolė		Paskaitos	
	Tarnybinės nuobaudos		Darbuotojų pasikeitimas įgytomis žiniomis	
	Šiltas organizacinis klimatas		Žinios įgyjamos kartu sprendžiant darbinės situacijas	
	Patalpa poilsiui		Patyrusio darbuotojo žinių perteikimas naujam darbuotojui	
	Tarpininkavimas kitų darbuotojų ir administracijos		Vidaus seminaras	
	Informacijos teikimas administracijai		Vyresnis specialistas šefuoja jauną	
			Priskirtas socialinis darbuotojas kuruoja ir padeda naujam	

Išskirtos temos „Darbas su klientais“, „Darbo organizavimas“, „Bendravimas“, „Žinių įgijimas“, „Paslaugų teikimas“ buvo centrinės interviu metu, reikia manyti, kad jos yra svarbiausios ir aktualiausios respondentams.

Šios temos yra svarbios ir supervizijoje. Hawkins ir Shohet (2006) kalbėdami apie administracinę supervizijos funkciją, pažymi, kad ji apima darbo su klientu kokybės kontrolę. Kadushin (1976, 1985, 1992) išskyrė, kad švietimo funkcija pirmiausia susijusi su darbuotojo nežinojimu ir/ar nesugebėjimu gauti reikalingas žinias. Kadushin (1985) apibrėždamas superviziją pažymėjo, kad jos tikslas siekti, kad darbuotojas efektyviai teiktų paslaugas klientams, jaustų pasitenkinimą savo darbu. Hess (1980) apibrėžia superviziją kaip tarpasmeninę sąveiką, aišku, kad ši sąveika pasireiškia per darbuotojų bendravimą.

Apibendrinant šį skyrelį galima pastebėti, kad nors nei vienas respondentas kalbėdamas apie

įstaigos ar savo veiklą nepaminėjo supervizijos, respondentų išskirti įstaigos veiklos aspektai yra taip pat analizuojami ir svarbūs supervizijos teorijoje, tai sukuria erdvę bei galimybę pritaikyti superviziją įstaigų veikloje.

5.1.2. Respondentų atsakymai, susiję su supervizija

Šio skyrelio tikslas yra išanalizuoti respondentų atsakymus apie superviziją, atskleisti jų supervizijos žinias, nuomonę apie superviziją, patirtį ir lūkesčius.

Pirmasis antrosios interviu dalies klausimas „Kaip vertinate naujų socialinio darbo metodų taikymą Jūsų įstaigoje“ buvo skirtas tik socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovams. Jis buvo skirtas išsiaiškinti, kokius socialinio darbo metodus žino ir taiko įstaigų vadovai.

13 lentelė. Naujų socialinio darbo metodų taikymas įstaigoje

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Socialinio darbo metodai kaip strateginio plano dalis	Įstaigos vizija ir misija	<i>„Mes ne veltui įstaigoje esame pasikabinę vizijos ir misijos tekstus. Tai vizija yra tai, kad stengiasi, nesvarbu, kokiose patalpose randasi, bet aš matau, kad įstaiga būtų šiuolaikiška, tobula, būtų prieinama, su kolektyvo pagalba galėtų teikti aukšto lygio paslaugas.“</i>
Socialinio darbo metodai kaip teisės aktų reikalavimai	Metodai reglamentuojami ministerijos	<i>„Socialinių metodų, naujų mes nesame dar į savo įstaigą įsinešę, nes mes nedarbame dar nei šeimynomis, nedarba nei socialiniai darbuotojai. (...) Ateityje tai dar bus daroma, pereisim prie šitų klausimų, tie metodai, kurie reglamentuojami ministerijos. Naujas normas įgyvendinti, tai norint tas normas įgyvendinti, reikia viduje kiekvienos įstaigos, jeigu žiūrint per visą Lietuvą taip pat ir mūsų įstaigoje, tai turėtų būti ta pirmoji bazė padaryta ir šeimynos sukurtos ir šeimynos tos turėti materialinę bazę. Tai reiškia, kad šeimynose, kaip šeimoje, tas būstas turėtų būti visai kitoks, nei yra pas mus šiandien. Tik tada galima pereiti prie tų metodų, kuriuos siūlo ministerijos, kai visa tai bus padaryta arba bent pereita žingsniais tais, etapais. Ir kadangi nėra finansuojama viso to, nėra taip ir daroma. Šiaip aš vertinu tuos metodus labai teigiamai, tik didžiausias minusas, kad šiandien trūksta personalo, trūksta personalo finansavimo. Tai reiškia, trūksta etatų ir viso šito mes negalime įgyvendinti, nors šiaip gal viskas ten ir neblogai, viską įmanoma būtų padaryti, tik nėra sukurta ta atraminė bazė, bent jau mūsų įstaigoje.“</i>

Socialinio darbo metodas kaip jis pasireiškia praktikoje	Metodai patikrinti praktikoje	„Pirmiausia, kad suprastum ar jis yra geras, jį reikalinga išbandyti praktikoje ir tik tuomet arba jį atmesti ir paneigti, arba priimti ir tobulinti.“
--	-------------------------------	--

Iš apklaustų įstaigų vadovų tik trys pateikė atsakymą į šį klausimą, jų atsakymus galima apibendrinti trim kategorijom.

Pirma kategorija apima įstaigos viziją ir misiją. Nors apie socialinio darbo metodus atsakyme nebuvo užsiminta, bet reikia manyti, kad juos respondentas įsivaizdavo kaip priemonę siekiant įstaigos veiklos tikslų ir uždavinių.

Antra kategorija apima teisinį socialinio darbo metodų reglamentavimą. Respondentas paminėjo konkretų metodą: vaikų globą šeimynomis, ir įvertino, kiek realiai šis metodas gali būti pritaikytas.

Trečia kategorija apima praktinį metodo pritaikomumą. Respondentas neatsakė tiesiogiai į klausimą, bet paminėjo, kad reiktų metodą išbandyti, o tik tada jį paneigti.

Antrasis klausimas „Ką teko girdėti apie superviziją ir kaip galėtumėte apibrėžti ją“ buvo užduotas tiek įstaigų vadovams, tiek socialiniams darbuotojams.

14 lentelė. Supervizijos samprata (įstaigų vadovų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Supervizija kaip strateginio planavimo dalis	Įstaigos „super“ vizija	„Supervizija, tai turbūt yra taip, tai turbūt aukštesnio lygio negu vizija, nes super.“ „Supervizija, tai jau čia labai aukščiausia vizija.“
	Valstybės socialinės politikos strategija	„Aš žinau, jeigu Lietuvoj žiūrėti, tai iki 2015 m. turėtų būti sumažintas vaikų skaičius vaikų namuose, ne daugiau 60 vaikų, kai dabar yra 120 – 140 vaikų, turi būti padarytas gyvenimas šeimynoje iki 2015 metų.“
	Labai tolima vizija	„Tai turbūt yra toli numatantys veiksmai.“
	Tikslas	„Supervizija yra mano manymu, tai yra koks užsibrėžtas tikslas, kažkuriam tai laikotarpiui į priekį ir kokiais būdais to pasiekti, stengtis daryti tai, kad pasiekti užsibrėžtą šitą tikslą.“
Darbo metodas	Dalinimasis mintimis	„Labai seniai teko girdėti kada studijavau psichologiją, jeigu gerai prisimenu, tai dalinimasis mintimis, suvokimu apie kažką tai, iš kitų gavimas apie esamą situaciją, daiktą.“

Apklausti įstaigos vadovai įsivaizdavo superviziją kaip strateginio planavimo metodikos dalį, tik vienam respondentui ji asocijavosi su darbo metodu, nors prieš tai visiems respondentams buvo užduotas klausimas kaip tikrai buvo apie socialinio darbo metodus ir jie galėjo logiškai surasti ryšį. Vienintelis respondentas, kuris žinojo, kad supervizija yra darbo metodas, prisiminė šią sąvoką iš studijų laikų, darbo praktikoje su ja nebuvo susidūręs.

Socialinių darbuotojų atsakymus į šį klausimą galima suskirstyti taip.

15 lentelė. Supervizijos samprata (socialinių darbuotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Supervizija kaip strateginio planavimo dalis	Ateities planavimas	„Buvau, atrodo, vienam seminare supervizijoje ir vizija, tai yra ateities planai, ką matai. Iš tikrųjų tokiais žodžiais pasakyti apibrėžimą tikrai nepasakysiu.“ „Supervizija, tai reiškia, įsivaizduoju, tai tas toks į ateitį, tas visas planavimas“.
	Labai gera vizija	„Vizija - tai aš įsivaizduoju kažkokią viziją apie kažką tai, o supervizija, tai labai gera vizija. Ne, pačio apibrėžimo negaliu pasakyti.“
Supervizija kaip socialinio darbo metodas	Metodas, suteikęs jėgų ir pakeitęs požiūrį į darbą	„Susidūriau su ja tik vieną kartą, tai buvo studijų metu, kai teko atlikinėti praktiką vaikų dienos centre Kaune, ir tiesiog turėjau vadovą, pas kurį tekdavo ateiti vieną kartą, ir mes darydavome valandos, dviejų valandų, arba tiesiog, kiek reikėdavo man pačiai, superviziją. Šį dalyką vertinu labai teigiamai, labai man patiko ir tiesiog labai padėjo, nes buvo tokių kritinių situacijų, kai norėjosi viską mesti ir nieko nebedaryti, tai tos supervizijos suteikė daugiau jėgų ir tiesiog visai kitaip pradėjau žiūrėti į socialinį darbą ir vat, kai atėjau dirbti į (...) to labai pasigedau. Norėtusi, kad darbe būtų tokia galimybė, kad mes turėtume supervizijas.“
	Įsijautimas į kito žmogaus darbą	„Netgi mokėmės. Bet asmeniškai man tai nelabai suprantamas dalykas. Kas yra supervizorius, kas yra supervizija, supervizuojamasis, taip sakant ten pagrįdė mokėmės teorijas, kaip praktikos, tai nebuvo. Buvo kelios paskaitos ir viskas. Supervizija, kiek pamenu, tai yra įsijautimas į kito žmogaus darbą, ar kažkaip, bet man sakau per sunki ta tema buvo.“

Pirma kategorija, kaip ir įstaigų vadovų atveju, apima požiūrį į socialinio darbo superviziją kaip į strateginio planavimo metodikos dalį.

Antra kategorija apibrėžia superviziją kaip socialinio darbo metodą. Žinios apie superviziją yra susijusios su žiniomis įgytomis studijų metu. Trylikto interviu metu respondentas pabandė apibrėžti

superviziją vadovaudamasis teorinėmis žiniomis, kurias gavo per paskaitas. Dešimto interviu metu respondentas, kuris vienintelis iš visų respondentų turėjo praktinės supervizijos patirties, apibrėžė superviziją per savo patyrimo prizmę. Kadangi jis vienintelis iš visų respondentų turėjo praktinės supervizijos patirties, jis buvo paprašytas papasakoti apie savo supervizijos praktiką. Jis apibūdino ją:

Buvo aptariami ir atvejai, klausdavo, koks atvejis pasirodė sudėtingas, kuris tau pasirodė, jau ir pajutai, kad tau trūksta žinių ar gebėjimų spėti tą atvejį, nes tikrai tų atvejų daug buvo. Taip pat, galbūt daugiausiai dėmesio buvo skiriama mano vidinei savijautai, kaip aš toje įstaigoje jaučiuosi, ar aš einu į tą praktiką tiesiog su dideliu noru ir tikėjimu, kad ši diena bus gera ir tiesiog grįši namo pasisėmęs naujų žinių, ar ten kažkas mane smugdo, žlugdo. Tiesiog galbūt daugiau buvo mano emocinė būsena aptarinėjama ir sprendžiama, kaip aš jaučiuosi ir galbūt tas man ir buvo svarbiausia supervizijoje, galbūt ne kiek to atvejo sprendimas, nes, nu, bent man asmeniškai nebuvo, kad aš gaučiau atvejį ir su juo nesusidoročiau ir neturėčiau žinių jo išspręsti, bet tiesiog man emociškai buvo sunku ir va galbūt daugiausiai dėmesio tam buvo skiriama (10 interviu).

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, socialiniai darbuotojai pateikė daugiau informacijos nei įstaigų vadovai. Šis skirtumas greičiausiai yra susijęs su skirtingais šaltiniais, iš kurių yra gaunama informacija. Įstaigų vadovai informaciją, reikalingą veiklai, gauna iš vienu šaltinių, socialiniai darbuotojai iš kitų.

Kadangi respondentų žinios apie superviziją buvo nepakankamos tolesniam pokalbiui, kiti interviu numatyti klausimai nebuvo užduoti. Respondentams buvo pristatyta supervizija: jos apibrėžimas, reikšmė socialiniame darbe, funkcijos, pagal Kadushin (1976, 1985, 1992) pasiūlytą supervizijos funkcijų klasifikavimo modelį. Pristačius superviziją, respondentai susikūrė savo supervizijos vaizdinį.

Pristačius superviziją įstaigų vadovams, antrojo interviu metu respondentas pakomentavo ją taip: „Mes nežinodami supervizijos, ją jau tarsi vykdome, net nežinodami, kad yra tokia aukšta frazė. Tačiau galiu pasakyti, kad visa tai yra labai gražūs žodžiai prie šiandieninės situacijos“. Trečio interviu metu respondentas komentavo panašiai: „Supervizijos metodu mes praktiškai ir dirbame, tik yra išrastas toksai pats pavadinimas, supervizijos metodas. Gal mes nežinome to pavadinimo, bet tokiau principu dirbame“. Ketvirtuo interviu metu respondentui supervizija asocijavosi su: „matai, mes visą laiką, kadangi ikimokyklinė įstaiga buvo anksčiau, mes tą priežiūrą, pagalbą visada turėjome, švietimo srityje“. Iš atsakymų galima išskirti kategoriją, kad respondentai įsivaizduoja, jog taiko supervizijos metodą, tik nežino pačio apibrėžimo. Tačiau, kadangi pristatant superviziją į interviu įsiterpė subjektyvus tyrėjo veiksnys, į respondentų komentarus reikia žiūrėti atsargiai. Galbūt tiesiog jiems užsifiksavo viena ar kelios tyrėjo ištartos frazės, kurias jie interpretavo kaip vykdomą superviziją. Iš kitos pusės, į supervizijos panašumą ir painiojimą su vykdoma veikla, galima žiūrėti kaip į kliūtį jos plėtrai, nes „jie jau vykdo superviziją“.

Pristačius superviziją socialiniams darbuotojams, trys respondentai prisiminė supervizijos sąvoką: vienuoliko interviu metu respondentas prisiminė ar įsivaizdavo, kad prisiminė: „Viskas aišku. Iš tikrųjų aš ir prisiminiau, kas tai yra supervizija, nes mes mokėmės apie tai. Tie terminai, jie paskui susiplaka į vieną“. Keturioliko interviu metu respondentas papasakojo:

Man dabar iš vis pasidarė aišku, aš kažkaip tai nesupratau, mes, kai tuos kursus ėjom, tai, mums tiesiog paprasčiau aiškino, Jūs, žinot, dar tai nebaigę, tų visų aukštųjų mokslų, tai aiškino, kad tai yra pagalba

dirbančiajam, kuris sėdi šalia ir tave stebi. Ir tave mato tiesiog. Tu pats gal ir nepastebi, kad tam darbe pavargai, bet tai jau iš šono žmogus ar iš šalies, jis jau tave stebi ir tave mato, to daleiskim nepastebi, tu kaip arklys varai, ir varai, o jis jau mato, kad tu varai, bet tu nejauti, kad tu tiesiog jau esi pavargęs ir atrodo tu viską atiduodi, bet pats kažką galvoji, kažkas tai negerai, ot kažkas nesiriša, tai yra jau čia nuovargis.

Respondento pateiktas supervizijos apibūdinimas atitinka supervizijos pagalbos funkciją (Kadushin 1976, 1985, 1992). Dvylikto interviu metu respondentas prisiminė „Buvo iškritę iš galvos. Apie superviziją aiškino Šiauliuose, kai buvome „Godos“ centre“.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, galima pastebėti, kad įstaigų vadovai ir socialiniai darbuotojai reagavo visiškai skirtingai. Tuo tarpu, kai daliai įstaigų vadovų asocijavosi, kad jie jau dirba pagal supervizijos metodą, socialiniams darbuotojams supervizijos pristatymas pasireiškė kaip priminimas ir žinių atgaivinimas, nes jie jau buvo apie tai girdėję.

Pristačius superviziją su respondentais buvo bandoma padiskutuoti apie galimybę ją pritaikyti įstaigų veikloje. Kadangi dauguma respondentų apie superviziją sužinojo tik tyrėjui apie ją papasakojus, respondentų teiginiuose siekta atskleisti respondentų lūkesčius, kurie galbūt nėra susiję vien tik su supervizija, bet yra labiau tikėtina, kad respondentai išreiškė apskritai su savo veikla susijusius lūkesčius.

16 lentelė. Įstaigų vadovų lūkesčiai, susiję su supervizija

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Supervizija kaip žinių šaltinis	Naujos žinios	<i>„Dėl žinių bagažo nemaišytų, dėl tobulėjimo nemaišytų.“</i> <i>„Nu, manau, kad kiekvienoje įstaigoje būtų toks poreikis, o darbuotojui tobulėti nėra ribų, o supervizija tam turėtų padėti.“</i> <i>„Šiaip tai galėtų, nes kai kurios informacijos trūksta. Jei būtų paruošti darbuotojai, gautume informaciją platesne sfera, konsultacijos, patarimo, naujovių, kurių mes nežinome.“</i>

Supervizija kaip administravimo įrankis	Trečia nuomonė	„Tai būtų lygtai dar viena trečia nuomonė, suprantat kaip yra, niekada negalima būti labai, labai artima, suprantama tarp vadovo ir vis tiek laikomasi atstumų bendravimo, mažesnių ar didesnių, bet atstumas yra. O vat šitas va tarpinis variantas, šitas supervisorius, jis bendraudamas šiltai, artimai, va taip, kaip nuodėmklausys kažkoks. Tai, ir matydamas realias situacijas, jis pats vertina, galbūt man atėjęs skundėsi, kad yra taip, bet jis pats kaltas dėl to. Va, kad pats sudarai tokias situacijas, iššauki, va tau yra blogai, arba su kolektyvu. Aš turėjau tokį atvejį, visiškai pašalietis naujai atėjęs ir sako, juk tu taip pati padarei, jeigu tu šitaip nesielgtum, nebūtų tos situacijos ir būtų vėl kitaip. Tai va, tas va žmogus, kuris galėtų pateikti savo nuomonę bešališką, aš privalau tikėti, nes jis mato viską iš šalies, ir va mano pavaldinys, kai jis išklausęs nuomonę ne vadovo, kuris visuomet labai daug reikalauja ir nesąmonių reikalauja, klausytų va to tarpininko ir ko gero irgi ją labiau priimtų domėn. Ne todėl, kad mano, eee nusišneka, kaip nors praslųsiu ir nevykdysiu, nes aš nesutinku su jo nuomone, o kai tas pasakytų tarpininkas, supervisorius, tai jis galbūt suklustų, matai gal ir teisingas jisai, jeigu jau net ir jisai mato, tai gal čia ir manyje yra ta problema. Aš tai manau pasiektų giliau.“
---	----------------	--

Įstaigų vadovų lūkesčiai apėmė dvi svarbiausias kategorijas, supervizija kaip žinių šaltinis ir kaip administravimo įrankis. Žinios būtų svarbios įstaigų vadovų veiklai, nes darbuotojai turėtų daugiau kvalifikacijos ir teiktų kokybiškesnes paslaugas. Supervizija galėtų pasitarnauti ir administruojant darbuotojų veiklą, gaunant bešališką informaciją apie darbuotojų problemas, netinkamus poelgius.

17 lentelė. Socialinių darbuotojų lūkesčiai, susiję su supervizija

Kategorija	Subkategorijų pavyzdžiai	Patvirtinantis teiginys
Supervizija kaip žinių šaltinis	Profesinė pagalba	„Jei supervizijos reikėtų man, tai turėtų būti žmogus iš mūsų rato, iš kurčiųjų, o jei ne iš kurčiųjų, jis vis tiek tas žmogus, kad jis ir baigęs tą mokslą, mokslas yra mokslas, aš sutinku, tai yra labai gerai, bet visgi aš sutinku, bet visgi žmogus per save turi būti nors dalinai filtravęs, tą dalyką. Kad jis turėtų va tokį jausmą, nes žinokit, žmogus atėjęs, jisai neturėdamas to jausmo dirbti tik dėl atlyginimo, tai man asmeniškai netinka.“ „Aišku, kad reikėtų. Kažką tokio reikėtų. Tas toks pasitarimas, tas toks paklausimas, savo nuomonę turi, bet kitą kartą negali užsigarantuoti, ar tikrai teisingai tą darai. Kad būtų žmogus daugiau patirties turintis, daugiau mokslų, nu vat kažką tokio galima būti, gal aš kažką ne taip darau. Kad būtų galima pasitarti, ar aš nuvažiuočiau, ar jis atvažiuotų, dalyvautų kai kuriose šeimose, pasitarti kai ką ateičiai.“

	Kvalifikacijos kėlimas	<i>„Gal ir reikalingas, kai tą darbą aš dar mažai dirbu. Tai dėl kvalifikacijos kėlimo. Dar nelabai aš toje srityje orientuojuosi, tai man pasiūlo direktorius.“</i>
Supervizija kaip administravimo įrankis	Supervizorius-vadovas	<i>„Kai vadovas, pavyzdžiui, sprendžia problemas, jis nesprendžia jų vienas, jis sprendžia kolektyve. Supervizorius padėtų išklausti visų nuomonę, negali būti viena nuomonė, vadovas negali turėti vieną nuomonę, tai turi būti kolektyvo nuomonė. Lygiai tai pat ir socialinis darbuotojas negali vienas nuspręsti savo klausimuose, reikia tartis ir nusprendžiama geriausia nuomonė. Vadovas turi būti pasikaustęs. Supervizorium turėtų būti vadovas, kuris išklaustytų, o po toėtų tašką ir nuspręstų.“</i>
Supervizija kaip pagalba	Supervizorius-išklausytojas	<i>„Sunku pasakyti. Tas mūsų darbas reikalauja ir labai daug dvasinių žinių ir tos dvasinės stiprybės todėl, kad pas mus ateina žemiausio lygmens žmonės su savo problemomis savo bėdom. Tai aš tiesiog stengiuosi jų nepriimti kaip savų. Nu, iš tikrųjų, jeigu pradėsi dėl kiekvieno labai, labai pergyventi, tai paskui reikės kažkam dar išsikrauti. Nes priimsi labai, pergyvensi, po to ir automatiškai reikės man ieškoti žmogaus to supervizoriaus, kad išsikrauti, išsipasakoti.“</i>

Galima pastebėti, kad socialinių darbuotojų atsakymuose išskirtos kategorijos atitinka Kadushin (1976, 1985, 1992), Hawkins ir Shohet (2006) modelyje išskirtas supervizijos funkcijas. Tačiau to nereikėtų tapatinti, kaip šios teorijos pagrindimo įrodymo, tiesiog interviu buvo organizuojamas pasiremiant šių mokslininkų modeliu ir dėl to socialiniai darbuotojai savo lūkesčius taip pat modeliavo pagal šį modelį.

Palyginus įstaigų vadovų ir socialinių darbuotojų atsakymus, galima pastebėti, kad abiejų grupių lūkesčiai buvo panašūs, nors kiekvienas respondentas individualiai susikūrė savo supervizijos vaizdinį.

Apibendrinant reikia pastebėti, kad supervizija respondentams asocijavosi su strateginio planavimo elementu ir darbo metodu. Pristačius superviziją, paaiškėjo, kad dalis vadovų susikūrė vaizdinį, kad jie jau dirba pagal supervizijos metodą, socialiniai darbuotojai prisiminė, kad jie jau yra susidūrę su supervizija. Susiformavę supervizijos vaizdinį, respondentai pateikė savo lūkesčius, susijusius su supervizija.

5.2. Tyrimo „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“ duomenų interpretacija

5.2.1. Atskirų supervizijos elementų apraiškos įstaigų veikloje

Analizės metu dalis respondentų apibūdino superviziją kaip vykdomą veiklą, todėl yra tikslinga, pasinaudojus atlikta kokybine turinio analize, pabandyti surasti supervizijos apraiškų respondentų veikloje.

Iš anksto galima apsibrėžti, kad tai, ką galima apibrėžti „atskirų supervizijos elementų apraiška“, respondentai vykdo be jokio išankstinio supervizijos paruošimo. Tai palyginamasis

panašumų ir skirtumų ieškojimas, kurio tikslas yra įvardinti socialinio darbo praktikos sritis, kuriose galbūt būtų palankios sąlygos atsirasti supervizijai.

18 lentelė. Supervizijos ir veiklos elementų sąryšis

Supervizijos elementas	Veiklos elementas	Sąryšis
Administravimo supervizija apima teisingą, adekvatų ir efektyvų organizacijos politikos ir procedūrų įgyvendinimą. Jos tikslas yra užtikrinti organizacijos politikos ir procedūrų laikymąsi. Organizacija suteikia supervizoriui teisę prižiūrėti supervizuojamo asmens darbą (Kadushin 1976, 1985, 1992).	Darbo organizavimas. Socialinis darbuotojas kaip tarpininkas: - tarpininkavimas kitų darbuotojų ir administracijos; - informacijos teikimas administracijai. Socialinis darbuotojas kaip patarėjas: - sprendimų priėmimas, kartu su vadovu; - pagalba kitiems darbuotojams; - kitų darbuotojų darbo kontrolė.	Socialinis darbuotojas, teikdamas informaciją administracijai, padėdamas jai priimti sprendimus, kontroliuodamas kitų darbuotojų veiklą, užtikrina efektyvią įstaigos veiklą.
Švietimo funkcija pirmiausia susijusi su darbuotojo nežinojimu ir/ar nesugebėjimu gauti reikalingas žinias, įgūdžiais atlikti darbą, taip pat su požiūriu į darbą. Jos tikslas yra suteikti darbuotojui žinias, kurių jam reikia tinkamai atlikti darbą, pagerinti darbuotojo įgūdžius. (Kadushin 1976, 1985, 1992).	Žinių įgijimas: - patyrusio darbuotojo žinių perteikimas naujam darbuotojui; - bendradarbiavimas su kitais specialistais ir įstaigomis; - kitų darbuotojų patirtis; - darbuotojų pasikeitimas įgytomis žiniomis; - žinios įgyjamos kartu sprendžiant darbinės situacijas; - vyresnis specialistas šefuoja jauną; - priskirtas socialinis darbuotojas kuruoja ir padeda naujam.	Darbuotojams vienas kitam perteikiant žinias yra užtikrinama, kad nauji darbuotojai įgaus reikalingą kvalifikaciją paslaugoms teikti. Pasikeitimas žiniomis kelia socialinių darbuotojų kvalifikaciją, jų gebėjimą spręsti problemas.
Supervizorius yra atsakingas už pagalbą darbuotojui prisitaikyti prie darbe patiriamo streso, kuris yra neišvengiamas, jis turi mokėti užkirsti kelią stresinėms situacijoms, sumažinti darbuotojų patiriamą stresą. Supervizoriaus pagalbos darbuotojui funkcija apima du aspektus: vienas yra užtikrinti, kad darbuotojas turėtų tinkamas	Bendravimas: - bendravimas su įstaigos administracija; - bendravimas su kitais darbuotojais; - pokalbis su darbuotoju; - problemų sprendimas grupėje. Darbo organizavimas: - šiltas organizacinis klimatas;	Bendravimas su darbuotoju padeda išklaudyti darbuotojo nusiskundimus, leidžia susidaryti vaizdą apie jo vidinę savijautą, darbuotojas savo ruožtu jaučia palaikymą. Tinkamas darbo klimatas sąlygoja gerą darbuotojo savijautą, pasitikėjimą savimi. Tinkamas darbo vietos įrengimas: poilsio kambarys,

sąlygas, informaciją, žinias užduotims atlikti, antras yra, kad socialinis darbuotojas dirbdamas jaustųsi patogiai, pasitikėtų savo jėgomis, būtų patenkintas atliekamu darbu, jaustųsi laimingas (Kadushin 1976, 1985, 1992).	- patalpa poilsiui.	sudaro sąlygas darbuotojui atsigausti nuo patiriamo streso.
Klientas centre. Nesvarbu koku būdu supervizija atliekama, jos pagrindinis tikslas yra užtikrinti kokybiškas paslaugas klientams (Smith 1996, 2005).	Darbas su klientais: - žalingi klientų įpročiai; - vaikai yra labai „sunkūs“; - smurto, ligų pavojus; - klientų rūpesčiai ir problemos; - buitinės klientų problemos; - klientų piktumas; - klientų gausa; - nesupratimas ir nenorėjimas priimti pagalbą; - socialinės klientų integracijos į visuomenę problemos; - klientų bendravimo problemų įveikimas.	Respondentai savo problemų ir iššūkių centre mato darbą su klientais. Socialiniai darbuotojai yra suinteresuoti teikti kuo geresnes paslaugas klientams, tačiau jie susiduria daug problemų: klientai yra „sunkūs“, nepriima pagalbos, jų yra daug. Tai sąlygoja pagalbos socialiniams darbuotojams poreikį.
Profesinė supervizija yra vykdoma tarp tos pačios profesijos atstovų. Profesinė supervizija yra koncentruota į igūdžių plėtrą, profesinių standartų kūrimą ir problemų sprendimą. Ši supervizija supervizuojamam asmeniui padeda ugdyti savo profesines žinias, išvengti profesinės izoliacijos, gauti paramą iš kitų grupės narių, padėti apibrėžti savo profesinį identitetą ir atsakomybę. (Hills ir Giles 2005).	Žinių įgijimas: - bendradarbiavimas su kitais specialistais ir įstaigomis; - kitų darbuotojų patirtis; - darbuotojų pasikeitimas įgytomis žiniomis; - žinios įgyjamos kartu sprendžiant darbinės situacijas.	Bendradarbiavimas tarp socialinių darbuotojų, dirbančių panašų darbą, pagalba vienas kitam sąlygoja profesinių žinių kaupimą, profesinės izoliacijos išvengimą.

Supervizijos elementų galima aptikti įvairiuose įstaigos veiklos procesuose: bendravime, žinių įgijime, darbe su klientais, darbo organizavime. Nėra įstaigos, kuriose visi šie elementai pasireikštų kartu ir susisietų į visumą. Kiekvienoje įstaigoje galima išskirti specifinius elementus.

Apibendrinant šį skyrelį galima pastebėti, supervizija yra paslaugų kompleksas, kurį teikia turintys specialių igūdžių darbuotojai, tačiau atskiri supervizijos elementai (veiklos administravimas, žinių, igūdžių suteikimas, profesinė pagalba, orientacija į klientą) nėra unikalūs, ir yra taikomi

socialinio darbo praktikoje. Įstaigoje vykstantys procesai (socialinio darbuotojo kaip tarpininko ir patarėjo vaidmuo, orientacija į klientą, dėmesys žinių įgijimui, pasidalijimas patirtimi ir bendradarbiavimas) yra palankūs supervizijos atsiradimui.

5.2.2. Institucinės kliūtys supervizijos plėtrai

Interviu klausimuose nieko nebuvo užsiminta apie ekonominės krizės įtaką įstaigų veiklai, tačiau interviu analizės metu buvo išskirtos tokios subkategorijos kaip „Lėšų stygius“, „Darbuotojų stygius“, tai reiškia, kad šis aspektas yra aktualus.

Hawkins ir Shohet (2006) pažymi, kad supervizija (individuali) yra efektyvi, tačiau jai reikalingos didelės laiko sąnaudos, ji pakankamai brangi, reikia daug supervizorių, kurie dirbtų su darbuotojais. Seminaro „IFSW Europe Project“ medžiagoje pažymima, kad supervizija Lietuvoje yra pernelyg brangi socialiniam darbuotojui, jeigu su ja susijusios išlaidos nėra apmokamos darbdavio (http://www.ifsw.org/cm_data/Vienna_Austria.doc).

Nors galima tik spekuliuoti, kiek kainuotų supervizijos metodo diegimas įstaigų veikloje, tačiau šios išlaidos greičiausiai turėtų būti apmokamos iš įstaigos lėšų. Šiuo metu galiojanti įstaigų finansavimo tvarka nesukuria palankių naujų socialinio darbo metodų plėtrai. Vadovaujantis Lietuvos respublikos vietos savivaldos įstatymu ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų sudarymo ir vykdymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 14 d. nutarimu Nr. 543 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų sudarymo ir vykdymo tvarkos patvirtinimo“, finansavimas visoms įstaigoms yra skiriamas pagal biudžeto sąmatos eilutes. Prioritetinis dėmesys skiriamas darbo užmokesčiui, su paslaugų teikimu susijusioms išlaidoms finansuoti, kitoms išlaidoms tame tarpe ir kvalifikacijos tobulinimui skiriamas antrinis dėmesys.

Visi apklausti respondentai dirba biudžetinėse įstaigose, iš jų du dirba iš valstybės biudžeto lėšų finansuojamoje įstaigoje, visi kiti – iš savivaldybės lėšų finansuojamose įstaigose. Per 2009 m. Kėdainių rajono savivaldybės biudžetas buvo mažinamas du kartus, nepaisant to vėluoja atsiskaitymai už šildymą, elektrą, vandenį ir kt. paslaugas ir prekes. Atsižvelgiant į nuolatinį lėšų stygių savivaldybės biudžete, Kėdainių rajono savivaldybės taryba 2009 m. rugsėjo mėn. pabaigoje priėmė tarybos sprendimą, kuriuo mažinamas maksimalus etatų skaičius savivaldybės įstaigose, tame tarpe ir socialinėse (<http://www.kedainiai.lt/index.php?49661838>).

Nenuostabu, kad apklaustų socialinių paslaugų įstaigų vadovų dėmesys yra sutelktas į einamųjų problemų sprendimą. Socialinių paslaugų finansavimas yra priskiriamas taip vadinamoms savarankiškomis savivaldybės funkcijoms. Lėšos savarankiškomis savivaldybės funkcijoms atlikti į savivaldybės biudžetą yra surenkamos iš pajamų mokesčio, kuris tiesiogiai priklauso nuo darbo užmokesčio. Šiuo metu vykstantys reiškiniai: nedarbo didėjimas bei darbo užmokesčio mažėjimas sąlygoja į savivaldybės biudžetą surenkamo pajamų mokesčio mažėjimą.

Iš kitos pusės, blogėjanti ekonominė situacija didina socialinių paslaugų poreikį ir socialiniai darbuotojai turi aptarnauti vis daugiau paslaugų gavėjų. Nors galbūt tai turėtų stimuliuoti poreikį supervizijai, nes socialiniai darbuotojai patiria daugiau streso, iškyla poreikis socialines paslaugas teikti efektyviau, tačiau realiai taip nėra. Septinto interviu metu respondentas teigė: „darbo yra tiek daug, kad jeigu socialiniai darbuotojai dar pradėtų vaikščioti po supervizijas, tai šiomis dienomis nebūtų kas atlieka reikalingiausių funkcijų“. Šis požiūris atspindi realią padėtį.

Įstaigų finansinės galimybės pirkti supervizijos paslaugas, reikia manyti, įtakotų jos paklausą. Kadangi įstaigoms lėšų trūksta, institucinės aplinkos, kurioje galėtų atsirasti supervizija, sąlygos yra blogos.

Atsižvelgiant į tai, kad lėšų stygius būtų svarbi kliūtis diegiant superviziją, yra tikslinga plėtoti ją pasitelkiant tęstines programas, kurios apimtų visą Lietuvos Respubliką, jas finansuoti ES struktūrinių fondų ir valstybės biudžeto lėšomis, nes taip būtų užtikrinamas stabilesnis finansavimas.

5.2.3. Priežastys, dėl kurių respondentai negalėjo apibrėžti supervizijos

Atlikus respondentų atsakymų apie superviziją analizę, dalis respondentų žinojo, kas yra supervizija ir apibūdino ją tokiomis subkategorijomis kaip „Dalinimasis mintimis“, „Įsijautimas į kito žmogaus darbą“, „Metodas, suteikęs jėgų ir pakeitęs požiūrį į darbą“, tačiau kiti respondentai ją suprato kitaip, buvo išskirtos tokios kategorijos kaip „Įstaigos „super“ vizija“, „Valstybės socialinės politikos strategija“, „Labai tolima vizija“, „Tikslas“, „Ateities planavimas“, „Labai gera vizija“, tai yra daugumai respondentų sąvoka supervizija asocijavosi su strateginio planavimo metodika.

Galima prisiminti Švedaitės-Sakalauskės pranešimą konferencijoje „Psichosocialinės, profesinės ir socialinės rehabilitacijos bei socialinės paslaugos psichikos neįgaliesiems“ (2009), kuri pradėjo žodžiais „Pradėsiu nuo klausimo, kas yra supervizija, kad neliktų jokių neaiškumų ar spėliojimų, kadangi pats žodis yra mums svetimas ir dažnai klaidina. Tai nėra jokia „superinė vizija“ ar „vizijų vizija“, o profesinių santykių konsultavimas.“ Taigi, nežinojimo, kas tai yra supervizija problema būdinga ne vien Kėdainių rajono savivaldybei.

Ieškant priežasčių, kodėl respondentai neturėjo žinių apie superviziją, galima iškelti dvi prielaidas:

- informacijos apie superviziją stoka;
- nepakankamas teisinis supervizijos reglamentavimas.

Kėdainiai užima patogią geografinę padėtį tarp Kauno, Panevėžio, Šiaulių ir Vilniaus. Visuose šiuose miestuose yra ruošiami socialiniai darbuotojai ir Kėdainių rajono socialiniams darbuotojams atsiveria plačios galimybės siekti žinių. Yra sudėtinga atsakyti į klausimą, kodėl informacija nepasiekia Kėdainių. Galbūt pavienė ir padrika gaunama informacija yra neteisingai interpretuojama, ir priskiriama įstaigos „vizijai“.

Reikia atkreipti dėmesį tai, kad visi, išskyrus vieną apklaustą įstaigos vadovą, negalėjo apibrėžti supervizijos ir painiojo ją su įstaigos vizija. Įstaigų vadovų vaidmuo ypatingai svarbus, nes jie priima sprendimus dėl įstaigos veiklos, jie disponuoja resursais, jų sprendimas gali lemti supervizijos metodo pritaikymą įstaigoje. Įstaigų vadovų nežinojimą galėjo lemti tai, kad jie galbūt yra nebaigę socialinio darbo studijų, nedalyvauja specializuotose seminaruose skirtuose socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui, tačiau iš kitos pusės, jie galėjo gauti žinių apie superviziją iš įstaigos socialinių darbuotojų.

Antro interviu metu respondentas pastebėjo:

Aš įsivaizduoju, kas yra konsultantai, iš pedagoginio taško, kaip pedagogė, kadangi ten jau yra konsultantai, mokytojų konsultantai, direktorių, vadovų konsultantai, jie yra ruošiami, pamainos ruošiamos, jie truputėlį daugiau pažengę nei socialinėje srityje, sakyčiau, švietimo ministerijoje tai yra jau daromi tie žingsniai, tai, jau keletą metų, galbūt ir socialinėje srityje kažkas yra daroma, tačiau daugiau daroma žodžiais, praktiškai tai nėra daroma labai stipriai. Realiai informacijos mes negauname. Tų išorinių konsultantų mes nematome, reiškia, realiai to gyvenime kaip ir nėra, yra galbūt kažkur Vilniuje, kur yra didžiulis miestas, kur ta informacija galbūt yra greičiau sklaidžiama. Tai nėra va tokio vieno kabineto, kur būtų sudėti visi tie supervizoriai ir mes galėtume ateiti pas Jus pasikonsultuoti arba jie konkrečiai atvažiuotų pas mus ir konsultuotų. Nevykdoma veikla, tai yra daugiau tik teorija, nes iki Kėdainių ji nepasiekia. Galbūt galima būtų pasakyti, kad vadovai nesidomi, neieško ir nekviečia jų, bet noriu pasakyti, kad norint kad ką nors kviesti, reikia ir reklamuotis stipriau. Tikriausiai jų nėra dar tiek daug, jie ne taip stipriai dirba dar ir mes apie Jus neturim informacijos.

Iš šio atsakymo galima spręsti, kad respondentas mano, jog informacijos apie superviziją trūksta dėl jos pasiūlos nebuvimo. Jeigu būtų supervizijos pasiūla ir ji būtų reklamuojama, įstaigų vadovai gautų informaciją apie ją.

Dar vienas tyrime atskleistas aspektas yra tai, kad net tie socialiniai darbuotojai, kurie buvo gavę teorinių žinių apie superviziją, tai prisiminė tik pristačius supervizijos sampratą. Galbūt galima teigti, kad apklausiamo asmens žinios apie superviziją tiesiogiai priklausė nuo jo supervizijos patirties. Visiškai skyrėsi atsakymai to asmens, kuris buvo dalyvavęs supervizijoje, asmens, kuris apie ją mokėsi teoriškai, bei asmens, kuris tik buvo girdėjęs žodį supervizija. Superviziją išsamiai pristatė dešimto interviu metu respondentas, kuris turėjo praktinės supervizijos patirties, studijų metu atlikdamas praktiką. Respondentai, kurie buvo girdėję apie ją paskaitų metu, prisiminė tik kai kuriuos žinių fragmentus. Reikia manyti, kad teorinės žinios, neįtvirtintos praktiškai, nebuvo naudingos ir greitai pasimiršo.

Analizuojant interviu viena iš išskirtų žinių įgijimo subkategorijų yra „Teisės aktai“. Supervizija yra reglamentuota ir apibrėžta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“, tačiau nei vienas respondentas nepaminėjo šio teisės akto. Reikia manyti, kadangi socialiniams darbuotojams supervizija nėra privaloma, todėl socialinių paslaugų įstaigų vadovai neatkreipia dėmesio į ją, o socialiniai darbuotojai nėra motyvuoti siekti žinių apie superviziją. Galbūt reikėtų reglamentuoti, kad kiekvienas socialinis darbuotojas turi teisę į superviziją, o darbdavys įpareigotas sudaryti galimybes

jos siekti. Toks reglamentavimas atkreiptų į superviziją įstaigų vadovų dėmesį, kurie, įgyvendindami teisės aktus, ieškotų galimybių gauti supervizijos paslaugas. Galima prisiminti Švedijos pavyzdį, kurioje reikalavimuose supervizijai paminėta, kad kiekvienas darbuotojas turi turėti galimybę gauti profesinę superviziją ir dalyvavimas supervizijoje yra suprantamas ne tik kaip socialinio darbuotojo teisė, bet ir pareiga (Franséhn 2007).

Apibendrinant, galima teigti, kad dvi svarbiausios priežastys: informacijos stoka ir napakankamas teisinis reglamentavimas sąlygojo, kad respondentai nežinojo, kas tai yra supervizija. Informacijos stokos priežastys nėra aiškos, respondentų teigimu, ji jų paprasčiausiai nepasiekia, tačiau nėra aišku, ar jie patys ieško tos informacijos, ir ar ji jiems reikalinga. Teisės aktų spraga yra tai, kad šiuo metu teisinis reglamentavimas nemotyvuoja socialinių darbuotojų ir įstaigų vadovų siekti supervizijos paslaugų.

5.2.4. Respondentų lūkesčių susijusių su supervizija interpretacija

Respondentai pateikė savo lūkesčius, susijusius su supervizija, buvo išskirtos tokios subkategorijos „Naujos žinios“, „Trečia nuomonė“, „Profesinė pagalba“, „Kvalifikacijos kėlimas“, „Supervizorius-vadovas“, „Supervizorius-išklausytojas“. Šio skyrelio tikslas yra atrasti ryšius tarp išskirtų subkategorijų ir supervizijos teorijos.

19 lentelė. Respondentų lūkesčių ir supervizijos sąryšis

Subkategorija	Sąryšis su supervizija
„Naujos žinios“	Tiesiogiai susijusi supervizijos švietimo funkcija (Kadushin 1976, 1985, 1992). Kadushin ir Harkness (2002) analizuodami „gero“ supervizoriaus savybes kaip vieną iš tokių savybių išskiria, kad supervizorius turi naujausias socialinio darbo žinias, yra pasiruošęs jomis pasidalinti su supervizuojamu darbuotoju.
„Trečia nuomonė“	Su supervizija galima susieti tik iš dalies. Naujanienė (2007) įvardija supervizorių, profesinių santykių konsultantą, kaip trečią nepriklausomą darbinę jėgą, kuri nėra įpainiota į organizacijoje vykstančius profesinės veiklos veiksmus ir santykius. Naujanienė pažymi, kad idealiu atveju supervizorius neturėtų būti darbuotoju toje organizacijoje, kurioje jis atlieka superviziją. Respondento nuomone, šis asmuo turėtų dirbti įstaigoje ir konfliktinių situacijų, problemų atveju teikti informaciją ir savo nuomonę, susijusią su supervizuojamu darbuotoju, vadovui. Yra pagrindo abejoti ar toks supervizorius galėtų tinkamai padėti darbuotojui, nes greičiausiai supervizuojamasis imtų nepasitikėti juo, jei žinotų, kad supervizorius teikia informaciją (tegu ir apibendrintą) kažkam iš šalies ir taip nebūtų užtikrinta efektyvi supervizija.
„Profesinė pagalba“	Tiesiogiai susijusi su profesine supervizija. Profesinė supervizija supervizuojamam asmeniui padeda ugdyti savo profesines žinias, išvengti profesinės izoliacijos, gauti paramą iš kitų grupės narių, padėti apibrėžti savo profesinį identitetą ir atsakomybę (Hills ir Giles 2005).

„Kvalifikacijos kėlimas“	Tiesiogiai susijusi su supervizijos švietimo funkcija. Hawkins ir Shohet (2006) pažymi, kad švietimo funkcija apima supervizuojamo asmens igūdžių tobulinimą.
„Supervizorius-vadovas“	Tik iš dalies susijusi su supervizija. Nors supervizorius gali atlikti vadybines funkcijas ir būti susijęs su supervizuojamuoju hierarchinio pavaldumo ryšiais (Hills ir Giles 2005, Hawkins ir Shohet 2006), tačiau Jacques (1993) pažymi, kad supervizorius yra tas asmuo, kuris užima tarpinę poziciją tarp organizacijos, bendruomenės ir socialinio darbuotojo, padeda įgyvendinti tiek organizacijos, tiek bendruomenės reikalavimus, socialinis darbuotojas per supervizorių yra atsakingas už jų įgyvendinimą. Kadushin ir Harkness (2002) pamini, kad supervizorius užima tarpinę padėtį siedamas organizacijos politiką su darbuotojų poreikiais. Kadushin (1985) pažymi, kad supervizorius organizacijos hierarchinėje sistemoje užima vidurinę padėtį, jis koordinuoja jam pavaldžių darbuotojų veiklą, bet yra atsakingas įstaigos administracijai.
„Supervizorius-išklausytojas“	Tiesiogiai susijusi su supervizijos pagalbos funkcija. Hawkins ir Shohet (2006) išskyrę supervizoriaus darbo sritis, pamini, kad supervizorius turi palikti erdvę išreikšti ir analizuoti savo emocijas, nepasitenkinimą, susierzinimą, kitus neigiamus reiškinius, kuriuos sukelia darbas, užtikrinti, kad niekas nei kaip asmuo nei kaip darbuotojas nėra vienas paliktas spręsti savo problemų.

Supervizijos funkcijos ir supervizoriaus vaidmenys, kuriuos, respondentų manymu, jie turėtų atlikti yra suderinami su supervizijos teorija. Galima prisiminti supervizijos apibrėžimą, kai ji apibrėžiama kaip mokymosi situacija, kai teorija ir praktika yra sujungiamos siekiant padidinti supervizuojamųjų profesionalumą ir sumažinti jų profesinės rolės neapibrėžtumą (Fransehn 2007). Supervizija yra lankstus metodas, kuris gali prisitaikyti prie įvairių poreikių ir jai keliamų tikslų.

Apibendrinant skyrelį reikia pastebėti, kad nors daug respondentų tyrimo metu apie superviziją sužinojo pirmą kartą, tačiau jų lūkesčiai gali būti įgyvendinti pritaikius supervizijos metodą. Respondentų lūkesčiuose galima išvėlgti supervizijos administracinės, švietimo ir pagalbos funkcijų, profesinės supervizijos elementų. Tačiau, reikia prisiminti, kad nei vienas respondentas neišskėlė žinių, pagalbos, kvalifikacijos trūkumo kaip veiklos problemos, todėl nėra aišku, ar jiems reikalinga profesionali pagalba.

Šiame poskyryje, interpretuojant tyrimo duomenis, tirtų įstaigų veikloje (darbo organizavime, žinių įgijime, bendravime, darbe su klientais), buvo išskirtos supervizijos apraiškos, išanalizuotos institucinės kliūtys (lėšų ir personalo stygius), priežastys dėl kurių respondentai negalėjo apibrėžti supervizijos (informacijos stygius ir nepakankamas teisinis reglamentavimas), respondentų lūkesčiai interpretuoti pasitelkiant supervizijos administracinę, švietimo, pagalbos funkcijas ir profesinę superviziją.

Apibendrinant skyrių, galima pastebėti, kad išanalizavus įstaigų veiklą, nei vienoje iš jų supervizija nėra taikoma. Interpretuojant tyrimo duomenis, atrastos sąsajos tarp įstaigoje vykdomos

veiklos, respondentų lūkesčių ir supervizijos elementų, tačiau iš respondentų atsakymų analizės negalima spręsti, kad realiai šis metodas būtų reikalingas respondentų veikloje.

TYRĖJO IŽVALGOS

1. Respondentas, kuris gavo supervizijos paslaugas pažymi supervizijos reikšmę jo emocinei savijautai ir požiūriui apskritai į socialinį darbą. Reikia manyti, kad kiekvienas socialinis darbuotojas savo profesinės praktikos pradžioje turėtų gauti supervizijos paslaugas.
2. Kadangi supervizija yra neatsiejama socialinio darbo praktikos dalis, jos nedidelis paplitimas Lietuvos socialinio darbo praktikoje kelia klausimų apie socialinių darbuotojų profesionalumą.
3. Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai gauna pagalbą: bendravimas ar atsiribojimas, ir iš kitos pusės įstaigų vadovų pateikta informacija, kad personalo per mažai, darbuotojai patiria stresą, kelia klausimą, kokia dalis socialinių darbuotojų apskritai gauna profesionalią pagalbą streso, pervargimo atveju.
4. Socialiniai darbuotojai, kurie buvo gavę teorinių žinių studijų metu, pradėję savo profesinę praktiką, nesidomėjo, kur jie galėtų gauti supervizijos paslaugų. Reikia manyti, arba teorinės žinios buvo nepakankamos juos sudominti, arba jie tiesiog nieško pagalbos iš šalies. Respondentas, kuris turėjo supervizijos patirties ir teigiamai ją įvertino, persikėlęs dirbti iš įstaigos, kur gaudavo supervizijos paslaugas, pažymėjo, kad naujoje darbovietėje jos jam trūko, tačiau nesiėmė jokių veiksmų jai gauti.
5. Iš įstaigų vadovų atsakymų susidaro įspūdis, kad jie visi rūpinasi savo darbuotojų gerove ir kokybiškų paslaugų teikimu. Socialiniai darbuotojai savo atsakymuose neišreiškė nusiskundimų vadovų veikla. Tačiau įstaigų vadovų paklausus apie naujų metodų taikymą įstaigoje, supervizijos sampratą, atsakymų nebuvo sulaukta. Reikia manyti, kad tirtos įstaigos yra pakankamai uždaros, jose susiklostę specifiniai santykiai tarp socialinių darbuotojų ir vadovų ir abi šalys jais patenkintos ar bent mano, kad yra patenkintos. Galbūt įstaigų vadovai nepageidauja įsileisti pašalietį supervizorių, nes jis, būdamas pašalietis, pažeistų nusistovėjusius santykius įstaigoje.
6. Tikėtina, kad pagrindinė priežastis dėl kurios tirtose įstaigose nebuvo supervizijos, buvo vadovų nežinojimas ar nenorėjimas žinoti apie šį metodą bei klaidingas jo įsivaizdavimas.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

IŠVADOS

1. Supervizijos modelių, tipų ir funkcijų įvairovė lemia supervizijos metodo lankstumą ir universalumą. Supervizija priklausomai nuo poreikių, gali būti pritaikoma skirtingoje organizacinėje aplinkoje ir situacijose.
2. Supervizija yra neatsiejama socialinio darbo profesijos dalis, socialinio darbo specifika sudaro sąlygas plačiai pritaikyti supervizijos metodą. Supervizija yra aktyviai naudojama socialinio darbo praktikoje nagrinėtose užsienio valstybėse (Švedijoje, JAV, Australijoje).
3. Supervizijos raida Lietuvos socialiniame darbe yra lėta, supervizija nėra paplitusi socialinio darbo praktikoje, bet pakankamai nuosekli, supervizija apibrėžta teisės aktuose, įgyvendinamos supervizijos mokymo programos. Tačiau nėra paruošti reikalavimai supervizijai, jos standartai, išspręstas supervizijos finansavimo klausimas.
4. Supervizija Lietuvoje dažnai suprantama kaip profesinių santykių konsultavimas, yra įsteigta profesinių santykių konsultantų asociacija, tačiau priešingai nei nagrinėtose užsienio valstybėse (Švedijoje, JAV, Australijoje) socialinių darbuotojų profesinės organizacijos Lietuvoje praktiškai nevaizduoja jokio vaidmens plėtojant superviziją.
5. Nepriklausomai nuo įstaigos tipo, nei vienoje iš tirtų įstaigų supervizijos metodas nėra taikomas. Nors analizė rodo, kad atskirų supervizijos apraiškų įstaigų veikloje yra, tačiau tai nesudarė sąlygų atsirasti supervizijai.
6. Supervizijos „raiškos“ specifika tirtose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose: respondentai nurodė, kad jie negauna jokios informacijos apie superviziją, dalis respondentų suprato superviziją kaip įstaigos strateginio planavimo metodikos dalį. Pristačius ją, dalis įstaigų vadovų susikūrė įvaizdį, kad jie jau dirba pagal supervizijos metodą.
7. Priežastys, dėl kurių respondentai negalėjo apibrėžti supervizijos, yra informacijos trūkumas ir nepakankamas supervizijos teisinis reglamentavimas. Iš kitos pusės, respondentai nurodė, kad profesionalios pagalbos gauna mažai ir problemas sprendžia patys savo jėgomis, dėl to kyla klausimas ar jiems yra reikalinga šita informacija.
8. Išanalizavus respondentų lūkesčius, susijusius su supervizija, galima teigti, kad juos būtų galima įgyvendinti pasitelkus supervizijos metodą, tačiau nei vienas respondentas neiškėlė žinių, pagalbos, kvalifikacijos trūkumo kaip veiklos problemos, todėl nėra aišku, ar profesionali supervizija jiems būtų reikalinga.

SIŪLYMAI

1. Atsižvelgiant į užsienio valstybių (JAV, Švedijos, Australijos) patirtį, Lietuvos socialinių darbuotojų profesinės organizacijos turėtų aktyviau dalyvauti plėtojant superviziją socialiniame darbe: teikti informaciją socialiniams darbuotojams, tarpininkauti teikiant supervizijos paslaugas.
2. Teisės aktuose, reglamentuojančiuose socialinių darbuotojų kvalifikaciją, įteisinti, kad kiekvienas socialinis darbuotojas turi teisę į superviziją, o darbdavio pareiga yra užtikrinti jos įgyvendinimą. Taip pat šiuose teisės aktuose reglamentuoti supervizijos standartus, kad būtų užtikrintos kokybiškos supervizijos paslaugos. Įteisinti superviziją kaip privalomą socialinio darbuotojo praktikos dalį.
3. Įveikiant institucines kliūtis supervizijos plėtrai, už socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą atsakingos institucijos turėtų imtis iniciatyvos parengti programas, kurių tikslas būtų pritraukti ES lėšas darbuotojų kvalifikacijai tobulinti. Dalyvaudami šiose programose socialiniai darbuotojai galėtų gauti supervizijos paslaugas.
4. Supervizorių paslaugas siūlančios organizacijos didelį dėmesį turėtų skirti darbui su socialinių paslaugų įstaigų vadovais, siekiant, kad jie tiksliai žinotų, kas tai yra supervizija ir ką ji gali pasiūlyti jų įstaigai.

LITERATŪRA

1. Antrajai profesinių santykių konsultantų laidai bus įteikti pažymėjimai. <http://puga.vdu.lt/vdu/naujienos/archyvas.php?metai=2007&menuo=9> [žiūrėta 2009-03-30].
2. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė, V. Kokybinių tyrimų metodologija. I-II dalis. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija; S. Jokužio leidykla, 2008.
3. Bogo M., McKnight K. Clinical Supervision in Social Work: A Review of the Research Literature // The Haworth Press, 2005.
4. Butterworth C., Bishop V., Narson J. First steps towards evaluating clinical supervision in nursing and health visiting: theory, policy and practice developments. // Journal of clinical nursing, 5, 127-132, 1992.
5. Clare, M. Operationalising Professional Supervision in this Age of Accountabilities // Australian Social Work, 54(2) 69-79, 2001.
6. Clinical Supervision: A Practice Specialty of Clinical Social Work. A Position Statement of the American Board of Examiners in Clinical Social Work, Published October, 2004.
7. Coleman M., Supervision and the clinical social work // Clinical social Work, Volume 3, Number 2, June 2003.
8. Cousins C. „Becoming a social work supervisor: a significant role transition“ // Australian Social work/ june 2004 Vol. 57, No 2.
9. Darbo rinkos tendencijos, ieškančių darbo asmenų skaičius Kėdainių rajono savivaldybėje http://www.ldb.lt/TDB/Kedainiai/DarboRinka/Puslapiai/Darbo_rinkos_tendencijos.aspx [žiūrėta 2009-11-05].
10. Definition of supervision and coaching <http://www.anse.eu/html/basics.html> [žiūrėta 2009-11-03].
11. Dellgran, P., Höjer, S. Privatisation as professionalisation. Attitudes, motives and achievements among Swedish social workers. // European Journal of Social Work Vol.8 nr 1., 2005.
12. Faugier J. The supervisory relationship. // Clinical supervision and mentorship in nursing, p. 18-36. Chapman and Hall, London 1992.
13. Franséhn M. The importance of supervision in social work– the example of Sweden <http://www.eassw.org/regionalSeminars/BRNO/Supervision%20in%20social%20work.pdf> [žiūrėta 2009 03 01].
14. Gibelman, M., Schervish, P. H. Supervision in social work: Characteristics and trends in a changing environment. // The Clinical Supervisor, 16(2), 1-15, 1997.
15. Global qualifying standards of social work education and training <http://www.ifsw.org/p38000255.html> [žiūrėta 2009-11-03].

16. Grincevičius O. ir kt. Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika: PHARE projekto "Supervizijos įgūdžių ugdymo programa" medžiaga Kaunas, Technologija, 2004.
17. Harkness D., Poertner J. Research and Social Work Supervision: A Conceptual Review. // Social Work / March 1989.
18. Hawkins P., Shohet R. Supervision in the helping professions - Open university press, 2006.
19. Heisenberg W., Physics and Philosophy: The Revolution in Modern Science, New York: Harper & Row Publishers, 1962, 58.
20. Hess A. K. Psychotherapy supervision: Stages, buber and a theory of relationship. // Professional psychology: research and practice, 18(3) 251-9, 1980.
21. Hills S, Giles J., Supervision policy <http://www.wandsworth-pct.nhs.uk/pdf/MEF/Supervision%20Policy.pdf> [žiūrėta 2009 02 22].
22. Hollis V., Taylor A. L. Social work education in the United States : the report of a study made for the National Council on Social Work Education / [by] Ernest, 1951 .
23. Horkheimer M., Adorno T. W. Apšvietos dialektika. Margi raštai, Vilnius, 2006, psl. 48.
24. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. "Socialinių darbuotojų kompetencija ir nuolatinis mokymasis" // Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos Nr. 6, 2003.
25. Jacques G. Social work practice in Bostwana: principles and relevance, Journal of Social development in Africa, 8, 31-49, 1993.
26. Jones A. Clinical supervision: what do we know and what do we need to know? A review and comentary // Journal of nursing management 14, 577-585, 2006.
27. Kadushin A. Supervision in Social Work Practice. University Press, New York, 1976.
28. Kadushin, A. Supervision in Social Work (2nd. edn.), New York: Columbia University Press, 1985.
29. Kadushin, A. Supervision in Social Work (3rd. edn.), New York: Columbia University Press, 1992.
30. Kadushin A., Harkness D. Supervision is social work (4th edition). New York: Columbia university press, 2002.
31. Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimai <http://www.kedainiai.lt/index.php?49661838> [žiūrėta 2009-09-30].
32. Kiaunytė A. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. Specialusis ugdymas, 2008. Nr. 1 (18), psl. 101–112.
33. Kiaunytė A., Dirgėlienė I., Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. Acta Pedagogica Vilnensia, 15 / 2005, psl. 240-254.
34. Kilminster S., et al., AMEE Guide No. 27: Effective educational and clinical supervision“ Medical teacher, 2007; Nr. 29: 2–19.
35. Kohner N. Clinical supervision in practice. Kings funds centre, London, 1994.

36. Kurland R., Salmon R. „When problems seem overwhelming: Emphases in teaching, supervision and consultation“ Social work, Volume 37, Number 3, May 1992.
37. Kursų programa Nr. 20-03 „Supervizija – profesinė veiklos konsultavimas savirefleksijos pagalba“ <http://www.utenos-kolegija.lt/index.php?1387690085#3> [žiūrėta 2009-03-30].
38. Leddick, George R. Models of Clinical Supervision. ERIC Digest. 1994. <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED372340> [žiūrėta 2009-03-29].
39. Lietuvos Respublikos psichologų praktinės veiklos įstatymo projektas http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=352553&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2009-11-02].
40. Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos Teisės departamento išvada 2009-10-09 Nr. XIP – 1084 „Dėl Lietuvos Respublikos psichologų praktinės veiklos įstatymo projekto“ http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=354662 [žiūrėta 2009-11-02].
41. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 1998 m. sausio 29 d. įsakymas Nr. 31 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“. http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=49576&p_query=&p_tr2= Valstybės žinios, 1998-02-11, Nr. 15-364 [žiūrėta 2009-11-02].
42. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274447&p_query=&p_tr2= Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1569 [žiūrėta 2009-11-02].
43. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 3 d. įsakymu Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų patvirtinimo“, Valstybės žinios, 2007-04-07, Nr. 40-1509 [žiūrėta 2009-11-07].
44. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589 http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=323335 [žiūrėta 2009-11-03].
45. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000 m. gruodžio 14 d. įsakymas Nr. 730 „Dėl Vaikų ir paauglių psichiatrijos ir psichoterapijos paslaugų organizavimo principų, aprašymo ir teikimo reikalavimų“ Valstybės žinios, 2000-12-22, Nr. 109-3489 http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=116392&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2009-11-02].
46. Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų sudarymo ir vykdymo taisyklės http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=352426&p_query=&p_tr2=i

- r Valstybės žinios, 2001-05-18, Nr. 42-1455; nauja nutarimo redakcija 2004-06-15 Nr. 96-3531 [žiūrėta 2009-10-31].
47. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, Valstybės žinios, 2008-10-01, Nr. 113-4290, http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=332066 [žiūrėta 2009-10-31].
 48. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos puslapis <http://www.lsda.lt> [žiūrėta 2009-03-30]
 49. Lietuvos statistikos departamentas: Vidutinis sąlyginis darbuotojų skaičius. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1024> [žiūrėta 2009-10-01].
 50. Мартинсоне К., Михайлов И. Я., Закрижевска М. ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ СУПЕРВИЗОРОВ В ЛАТВИ // Problems of education in the 21st century Volume 6, 2008.
 51. Merriam-Webster Online Dictionary <http://www.merriam-webster.com/dictionary/supervision> [žiūrėta 2009-11-05].
 52. Milne D. An empirical definition of clinical supervision // British Journal of Clinical Psychology , 46, 437–447, 2007.
 53. Munson, C. E. Handbook of clinical social work supervision (3rd ed.). Binghamton, NY: The Haworth Press, Inc., 2002.
 54. National practice standarts of the Australian association of social workers: supervision http://www.aasw.asn.au/adobe/publications/Practice%20Standards_Supervision.pdf [žiūrėta 2009 03 08].
 55. Naujanienė R. “Supervizijos samprata socialiniame darbe” // socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje bendradarbiaujant su lietuvių socialinių darbuotojų mokymo asociacija), Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, Vilnius, 2007.
 56. Naujanienė R. Informacija apie Vytauto Didžiojo universitete paruoštų supervizorių skaičių [gauta el. paštu 2009-11-05].
 57. Nickson A. Findings on research on peer Supervision in rural and remote Australia using technology, 2008 <http://www.iriss.ac.uk/pepe2008/files/632.ppt> [žiūrėta 2009-03-31].
 58. Page S. and Wosket V. Supervising the Counsellor, Routledge, London, 1994.
 59. Parsons, Talcott. 1937. The Structure of Social Action, 2 volumes. New York: Free Press.
 60. Patvirtintos socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos kėlimo programos http://www.darborinka.lt/kiti_padaliniai/socialiniuprogramos [žiūrėta 2009-10-15]
 61. Popper K. 1986 [1957]. The Poverty of Historicism. London: Ark.
 62. Proctor, B. Supervision: a co-operative exercise in accountability, leicester: Leicester National Youth Bureau and Council for education and training in Youth and Community Work, 1987.
 63. Pruskus V. Sociologija: teorija ir praktika, Vilnius, 2004.
 64. Scott D. Becoming a supervisor in australia Social work, Volume 36, Number 6, November 1991.

65. Seminar on the IFSW Europe Project Vienna 21st, 22nd November 2008
http://www.ifsw.org/cm_data/Vienna_Austria.doc [žiūrėta 2009-11-01].
66. Smith, M. K. „Functions of supervision“, The encyclopedia of informal education, 1996, 2005.
http://www.infed.org/biblio/functions_of_supervision.htm [žiūrėta 2009-03-16].
67. Stankevičė K., Jauni Kėdainių verslininkai ir rajono vadovė suskubo į pagalbą sūnų praradusiai motinai
<http://www.lrytas.lt/-12391321611237838693-jauni-k%C4%97daini%C5%B3-verslininkai-ir-rajono-vadov%C4%97-suskubo-%C4%AF-pagalb%C4%85-s%C5%ABn%C5%B3-praradusiai-motinai-nuotraukos.htm> [žiūrėta 2009-11-02].
68. Studijos / 2009: Vytauto Didžiojo universitete Kaune
http://www.vdu.lt/Leidiniai/Informaciniai/Studijos2009-FINAL_internetui.pdf [žiūrėta 2009-03-31].
69. Supervizorių mokymo programa. Egzistencinės terapijos supervizorių rengimo programa
http://www.hepi.lt/superv_mok.php, [žiūrėta 2009-03-30].
70. Švedaitė-Sakalauskė B. Pranešimas konferencijoje: „Psichosocialinės, profesinės ir socialinės reabilitacijos bei socialinės paslaugos psichikos neįgaliesiems“, Vilnius, 2009-04-28.
71. The free dictionary <http://www.thefreedictionary.com/supervision> [žiūrėta 2009-11-02].
72. Tureikytė D. Sociologinių tyrimų metodologija ir metodai. – Kn.: Sociologija (1 sk.). Kaunas: VDU, 2004.
73. Varžinskienė L. Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu // Socialinis darbas Nr. 7(1), Vilnius, Mykolo Riomerio universitetas, 2008.
74. Večkienė N. ir kt. Supervizijos taikymo plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas modelio parengimas: tyrimo ataskaita, Kaunas, 2007.
75. Weber, M. Economy and Society, ed. Guenther Roth and Claus Wittich, Berkeley: University of California Press, 1968.

ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS

ANOTACIJA

Stelmokas D. Supervizijos samprata ir raiška socialinio darbo praktikoje / Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovas: doc. dr. J. Pivorienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2009 – 82 p.

Magistro baigiamajame darbe išanalizuota supervizijos samprata ir jos raiška socialinio darbo praktikoje. Pirmame skyriuje aprašyti supervizijos modeliai, funkcijos, principas, tipai ir metodai, supervizijos procesas ir reikalavimai efektyviai supervizijai. Antrame skyriuje atskleista supervizijos taikymo socialiniame darbe istorija, jos reikšmė socialinio darbo profesijai, užsienio valstybių (JAV, Švedijos, Australijos) socialinio darbo supervizijos modeliai. Trečiame skyriuje aptarti Lietuvos mokslininkų darbas apie superviziją, supervizijos teisinis reglamentavimas ir raida Lietuvos socialinio darbo praktikoje. Ketvirtame skyriuje aptartos metodologinės tyrimo nuostatos, atskleistas teorinis tyrimo pagrindas, pateiktos tyrimo instrumento charakteristikos. Penktame skyriuje pateikta kokybinio tyrimo interviu analizė, išskirtos socialinių paslaugų įstaigų veiklos ypatybės, supervizijos apraiškos joje, respondentų supervizijos samprata.

Pagrindiniai žodžiai: supervizija, supervizorius, socialinis darbas, socialinis darbuotojas, socialinės paslaugos, socialinių paslaugų įstaiga.

ANNOTATION

Stelmokas D. The notion of supervision and its application to social work practice/ Master's thesis in social work. Supervisor: Associate Prof. dr. J. Pivorienė. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Social Policy, 2009 –82 p.

The Master's thesis deals with the analysis of the notion of supervision and its application in social work practice. In the first chapter various models of supervision, its functions, principles, types and methods, supervising process and prerequisites to an efficient supervision are described. The second chapter traces the history of applying supervision to social work, reveals its significance for the social work profession, as well as models of social work supervision applied by foreign states (USA, Sweden, Australia). The third chapter is dedicated to the works of Lithuanian scholars on supervision, the legal regulation of supervision and its evolution in Lithuanian social work practice. The fourth chapter introduces the methodological research design, theoretical research basis and characteristics of the research tool. The fifth chapter presents the interview analysis of the qualitative research, highlights the peculiarities of social services institutions' activities as well as manifestations of supervision in their activities, and presents the notion of supervision as perceived by the respondents.

Keywords: supervision, supervisor, social work, social worker, social services, social services institution.

SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Stelmokas D. Supervizijos samprata ir raiška socialinio darbo praktikoje / Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovas: doc. dr. J. Pivorienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2009 – 82 p.

Magistro baigiamajame darbe analizuojama supervizijos samprata ir raiška socialinio darbo praktikoje. Tai aktualu, nes Lietuvoje šis metodas dar nėra plačiai taikomas, nėra atlikta daug tyrimų, kuriuose nagrinėjamos nedidelio supervizijos paplitimo priežastys. Darbo objektas - supervizija, jos apibrėžimas, modeliai, funkcijos, reikšmė socialinio darbo praktikai, raiška socialinio darbo praktikoje socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, teisinis supervizijos reglamentavimas. Darbo tikslas – atskleisti socialinių paslaugų įstaigų vadovų ir darbuotojų požiūrį į supervizijos metodo raišką socialinio darbo praktikoje ir priežastis, dėl kurių šis metodas nėra paplitęs socialinio darbo praktikoje. Tyrimo problema - kaip socialinių paslaugų įstaigų vadovai ir darbuotojai supranta superviziją ir kokios yra supervizijos metodo apraiškos jų veikloje. Tikslui pasiekti buvo išsikelti šie uždaviniai: apibrėžti superviziją, jos modelius, funkcijas, principus, tipus ir metodus, jos proceso ypatybes, reikalavimus efektyviai supervizijai; atskleisti supervizijos taikymo socialiniame darbe istoriją ir reikšmę, užsienio valstybių supervizijos socialiniame darbe modelius (Švedija, JAV, Australija); išanalizuoti supervizijos teisinį reglamentavimą, jos raidą Lietuvoje, apžvelgti Lietuvos mokslininkų darbus, skirtus supervizijai; vadovaujantis Kadushin supervizijos funkcijų teorija atlikti tyrimą „Supervizijos raiškos socialiniame darbe specifika socialines paslaugas teikiančiose įstaigose“.

Darbo metodai: mokslinės literatūros analizė, dokumentų analizė (analizuojami Lietuvos Respublikos teisės aktai, kuriuose yra minima supervizija, interneto šaltiniai, siekiant suprasti kokiame kontekste yra minima supervizija, taip atskleidžiant supervizijos specifiką Lietuvos socialinio darbo praktikoje), kokybinis tyrimas (pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė).

Analizuojant teorinę medžiagą atskleista, kad supervizijos modelių, tipų ir funkcijų įvairovė lemia supervizijos metodo lankstumą ir universalumą. Supervizija priklausomai nuo poreikių, gali būti pritaikoma skirtingoje aplinkoje ir situacijose. Supervizija yra neatsiejama socialinio darbo profesijos dalis, socialinio darbo kaip profesijos specifika sudaro sąlygas plačiai pritaikyti supervizijos metodą. Supervizijos metodas yra aktyviai naudojamas socialinio darbo praktikoje nagrinėtose užsienio valstybėse (Švedijoje, JAV, Australijoje).

Atskleidžiant supervizijos raidą Lietuvos socialinio darbo praktikoje, nustatyta, kad ji yra lėta, bet pakankamai nuosekli, tačiau supervizija nėra paplitusi ir tikėtina jos plitimas bus ribotas, kol teisės aktuose nebus numatyta teisė kiekvienam socialiam darbuotojui gauti superviziją, nebus paruošti reikalavimai supervizijai, jos standartai, išspręstas supervizijos finansavimo klausimas.

Tyrimo metu apklausta 14 respondentų, jų atsakymai išanalizuoti kokybinės turinio analizės metodu. Išskirtos pagrindinės interviu temos, kategorijos, subkategorijos. Tyrimo metu išsiaiškinta,

kad nei vienoje iš tirtų įstaigų supervizijos metodas nėra taikomas. Respondentai nurodė, kad jie negauna jokios informacijos apie superviziją, dalis respondentų suprato superviziją kaip įstaigos strateginio planavimo metodikos dalį, pristačius ją, dalis įstaigų vadovų susikūrė įvaizdį, kad jie jau dirba pagal supervizijos metodą. Respondentų lūkesčiai, kaip supervizija galėtų būti naudinga jų veikloje, gali būti patenkinti panaudojus superviziją, tačiau iš respondentų veiklos analizės matyti, kad savo poreikius administravimo, švietimo, pagalbos socialiniam darbuotojui srityse sugeba patenkinti savo jėgomis, todėl nėra aišku ar jiems reikalinga profesionali pagalba.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro įvadas, 5 skyriai, išvados ir siūlymai, tyrėjo išvalgos, naudotos literatūros sąrašas (75 šaltiniai), anotacija lietuvių ir anglų kalbomis, santrauka lietuvių kalba, santrauka anglų kalba, priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 19 lentelių, 1 paveikslas. Darbas turi du priedus, kuriuose pateikiamos tyrimo klausimų anketos. Darbo apimtis – 82 psl.

Pagrindiniai žodžiai: supervizija, supervizorius, socialinis darbas, socialinis darbuotojas, socialines paslaugas, socialinių paslaugų įstaiga.

SANTRAUKA ANGLŲ KALBA

SUMMARY

Stelmokas D. The notion of supervision and its application to social work practice/ Master's thesis in social work. Supervisor: Associate Prof. dr. J. Pivorienė. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Social Policy, 2009 – 82 p.

The Master's thesis deals with the analysis of the notion of supervision and its application to social work practice. It is relevant due to the fact that this method has not yet found wide application in Lithuania, and there is a lack of researches dealing with the reasons of an insignificant spread of supervision. The research object is the definition of supervision, its models, functions, principle, types and methods, ways and peculiarities of its application to social work practice. The research objective is to reveal the attitude of social services institutions' managers and staff towards the application of the method of supervision in the social work practice as well as reasons of its unpopularity in the practice of social work. The research problem: how social services institutions' managers and staff perceive supervision and how the method of supervision is manifested in their activities. In order to attain the objective, the following tasks have been set: to define supervision, its models, functions, principles, types and methods, the peculiarities of its process, prerequisites to an efficient supervision; to reveal the history and significance of applying supervision to social work, the supervision models applied to social work by foreign states; to analyse the legal regulation of supervision, its evolution in Lithuania, the role of various organizations and institutions in developing supervision in Lithuania; by applying the theory of functions of supervision by Kadushin, to conduct a research „The specificity of applying supervision to social work in social services institutions“.

The research methods: analysis of scholarly literature, document analysis (legal acts of the Republic of Lithuania that mention supervision as well as internet sources are analysed in order to understand in what context supervision is mentioned, thus revealing the specificity of supervision in Lithuanian social work practice), survey (semi-structured interview).

The analysis of scholarly literature has showed that the variety of supervision models, types and functions renders the method of supervision flexible and universal. Depending on needs, supervision can be applied in different environment and situations. Supervision is an integral part of the social work profession, while the peculiarity of the social work profession creates conditions for a wide application of the method of supervision. The method of supervision is being actively put into practice of social work by the analysed foreign states (Sweden, USA, Australia).

While tracing the evolution of supervision in Lithuanian social work practice, it has been established that it is slow but rather consistent, however, supervision is not widespread and its spread is likely to be limited as long as legal acts do not foresee the right to supervision for every social

worker, the requirements for supervision and its standards are not set, the issue of financing supervision is not solved.

14 respondents have been interviewed in the course of the research, their answers have been analysed by applying the method of qualitative content analysis. The main interview topics, categories and subcategories have been singled out. In the course of the research it has been found out that any of the institutions under analysis applies the method of supervision. The respondents pointed out that they do not receive any information on supervision, while some respondents understood supervision as a part of strategic planning methodology applied by the institution in question; after supervision was presented to institutional managers, some of them believed they were already working according to the method of supervision. The respondents' expectations that supervision could be useful in their activities could be satisfied by applying supervision; however, the analysis of the respondents' activities shows that they manage by themselves to satisfy their administrative, educative needs as well as those related to the assistance to social workers, thus, it is unclear whether they need a professional assistance.

The Master's thesis is made up of an introduction, 5 chapters, conclusions and suggestions, the researcher's insights, a bibliography (75 source), an annotation in Lithuanian and English, a summary in Lithuanian, a summary in English, appendices. The research data is illustrated by 19 tables, 1 picture. The thesis is supplemented by two appendices that contain research questionnaires. The size of the thesis: 82 pages.

Keywords: supervision, supervisor, social work, social worker, social services, social services institution.

PRIEDAI

INTERVIU KLAUSIMAI (VADOVUI)

I. Klausimai, kurių tikslas suprasti įstaigos veiklos ypatybes.

1. Trumpai pristatykite įstaigos veiklos pobūdį ir šios veiklos specifiką.
2. Su kokiomis problemomis ir iššūkiais susiduria Jūsų įstaigos socialiniai darbuotojai?
3. Kaip vyksta bendravimas tarp įstaigos administracijos ir socialinių darbuotojų, kai iškyla nenumatytos situacijos, esant netinkamam darbuotojo elgesiui?
4. Kaip organizuojama ir teikiama pagalba socialiniam darbuotojui patiriančiam stresą, pervargimo sindromą, nesugebančiam pasiekti jam keliamų tikslų ir uždavinių?
5. Kokiais būdais socialiniai darbuotojai įgyja žinių, reikalingų paslaugoms teikti, kaip į kolektyvą integruojami nauji socialiniai darbuotojai, kaip vyksta patirties ir žinių pasikeitimas tarp įstaigos darbuotojų?

II. Klausimai, kuriais siekiama atskleisti tiriamo asmens supervizijos sampratą, žinias apie superviziją ir požiūrį į ją.

1. Kaip vertinate naujų socialinio darbo metodų taikymą Jūsų įstaigoje?
2. Ką teko girdėti apie superviziją ir kaip galėtumėte apibrėžti ją?
3. Kaip Jūs manote, kokios yra supervizijos funkcijos?
4. Kaip įstaigoje yra nustatomas socialinių darbuotojų supervizijos poreikis (jei nustatomas) ir vyksta socialinių darbuotojų supervizija (jei vyksta).
5. Ko Jūs tikėtumėtės (tikėtės) iš socialinių darbuotojų supervizijos, kokią naudą ji galėtų suteikti (teikia) Jūsų įstaigai?
6. Kaip manote, kokios pagrindinės kliūtys socialinių darbuotojų supervizijai?

III. Diskusija

1. Socialinio darbo praktikos sritys, kuriose supervizija galėtų būti taikoma bei problemos, kurias ji galėtų spręsti.
2. Sąlygos ir resursai, kurių reikėtų supervizijai įstaigoje.
3. Supervizijos modelis, kuris būtų priimtinas įstaigai.

INTERVIU KLAUSIMAI (SOCIALINĮ DARBĄ DIRBANČIAM ASMENIUI)

I. Bendrieji klausimai, kurių tikslas suprasti tiriamo asmens veiklą.

1. Trumpai pristatykite savo veiklos pobūdį ir šios veiklos specifiką.
2. Su kokiomis problemomis ir iššūkiais susiduriate savo darbe?
3. Kaip vyksta bendravimas tarp Jūsų ir įstaigos administracijos, kai iškyla numatytos situacijos, kai Jūs esate nepatenkintas administracijos arba kitų socialinių darbuotojų veikla?
4. Kaip gaunate pagalbą, kai patiriate stresą, pervargimo sindromą, nesugebate pasiekti Jums keliamų tikslų ir uždavinių?
5. Kokiais būdais įgyjate žinių, reikalingų paslaugoms teikti?

II. Klausimai, kuriais siekiama atskleisti tiriamo asmens supervizijos sampratą, žinias apie superviziją ir požiūrį į ją.

1. Ką teko girdėti apie superviziją ir kaip galėtumėte apibrėžti ją?
2. Kaip Jūs manote, kokios yra supervizijos funkcijos?
3. Kaip įstaigoje yra nustatomas socialinių darbuotojų supervizijos poreikis (jei nustatomas) ir vyksta socialinių darbuotojų supervizija (jei vyksta).
4. Ko Jūs tikėtumėtės (tikėtės) iš supervizijos, kokią naudą ji galėtų suteikti (teikia) Jums?
5. Kaip manote, kokios pagrindinės kliūtys supervizijai?

III. Diskusija

1. Jūsų praktikos sritys, kuriose supervizija galėtų būti taikoma bei problemos, kurias ji galėtų spręsti.
2. Sąlygos ir resursai, kurių reikėtų supervizijai.
3. Supervizijos modelis, kuris būtų priimtinas Jums.

Supervizijos pristatymo tekstas interviu metu (pateikė tyrėjas)

Pats žodis supervizija, išvertus iš anglų kalbos, reiškia „priežiūra“. Tai yra socialinio darbo metodas, kuris yra pagrįstas dviejų asmenų sąveika: supervizoriaus ir supervizuojamojo, kai supervizorius supervizuojamam darbuotojui padeda trijose srityse:

- administravimo, jis užtikrina, kad socialiniam darbuotojui būtų perteikti įstaigos tikslai ir uždaviniai, jis suprastų ir vykdytų juos. Jis tarpininkauja tarp įstaigos administracijos ir socialinio darbuotojo.

- švietimo, jis suteikia socialiam darbuotojui žinias reikalingas paslaugoms teikti. Tai gali būti tiesioginis savo patirties ir žinių perteikimas, tiek pagalba darbuotojui išsiaiškinti kokių žinių jam trūksta ir kaip jas reikėtų gauti.

- pagalbos, jis užtikrina, kad socialinis darbuotojas, patiriantis stresą, nuovargį, pervargimo sindromą gautų reikalingą pagalbą, jis turi suprasti įsijausti į darbuotojo jausmus, atskirti atvejus, kai jam reikalinga pagalba, padėti pačiam darbuotojui suvokti problemą ir motyvuoti jį ieškoti pagalbos.

Supervizija gali būti skirstoma į vidinę ir išorinę. Vidinė, kai superviziją teikia tos pačios įstaigos darbuotojas, išorinė, kai ją teikia išorės konsultantas.
