

# SZUPERVÍZIÓ

## – és a munkatársakat támogató egyéb folyamatok – 2023-ban

Készítette: Kővári Erzsébet módszertani munkatárs, Szakmai fejlesztési és módszertani iroda

### A BMSZKI-ban folyó szupervízióról általában

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

A szociális szakmában, így a hajléktalanellátásban dolgozók számára is a leginkább ismert és bevett, önreflexión alapuló tanulási folyamat, melynek célja a szakmai személyiség karbantartása és fejlesztése, továbbá a mentálhigiéné megőrzése, a szupervízió. Ezt mind egyéni, mind pedig csoportos formában (teamek számára) igénybe vehetik a BMSZKI dolgozói 2019 óta.

Ami leginkább jellemzi a BMSZKI-t jelenét, az egyfajta útkeresés és kísérletezés, hogy a szervezet kisebb-nagyobb munkaközösségeit milyen formában, milyen eszközökkel tudja leginkább megtámogatni azok közül, amelyek a piacon számára is elérhetőek. A szervezet jelenlegi fejlődési, tanulási szakaszában egyelőre leginkább a szupervíziót ismerjük és használjuk, így ez a beszámoló zömében a szupervízióról szól, de helyenként megemlíti azokat a másfajta támogatási formákat is, amelyeket igénybe vettünk.

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

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

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

#### *A szupervíziós szolgáltatásra ható történések 2023-ban*

A 2022-es évhez képest olyan jelentősebb változások a minket körülvevő társadalmi, gazdasági körülményekben nem történtek, amelyek hatással lettek volna arra, hogy a BMSZKI milyen lehetőségekkel rendelkezhet a szupervíziót illetően. Továbbra is saját forrásból gazdálkodjuk ki a kollégáinknak ezt a meglehetősen alapvető, mentálhigiénéjüket, szakmai fejlődésüket és minőségi szolgáltatásnyújtásukat támogató lehetőséget, és a korábbi években bevált szakembereinkhez ragaszkodtunk ebben az évben is.

#### *Egyéni szupervízió*

##### *Célok és okok, avagy amiért igénybe vettünk egyéni szupervíziót*

Ahogy általában a szociális szakmában, úgy egyelőre a BMSZKI-ban is még az indokok ideje van: egyelőre ott tartunk, hogy újra és újra tudatosítanunk kell, miért is veszünk igénybe szupervíziót, milyen esetekben, mi végre használjuk, hiszen nem mindenki számára egyértelmű, hogy alapvető részét kellene képeznie a munkánknak. Az a felfogás, miszerint a szupervízió a problémák orvoslására van<sup>1</sup>, valószínűleg elterjedtebb, mint az, amely a szupervízióra mint a szociális szférában végzett

---

<sup>1</sup> „A külső szupervízió rövid távú, vagy ha nem is rövid, a szupervízort csak akkor hívják be, amikor van rá pénz, és szükségét érzik, mert problémák merülnek fel. Ez inkább már a sebek tisztítása, fertőtlenítése, orvosi beavatkozás – mindenképpen külső, más szakmabeli segítsége. A seb tisztítása sebközpontú, problémát kereső és azt orvosló aktus. A szociális munkást segíti a külső szupervízor, de nem társa a kliensek iránti felelősségben.”

munka alapvető feltételeként tekint. Ha nem így lenne, akkor minden bizonnyal sokkal többen élnének vele a BMSZKI szociális szakmai munkát végzői körében, mint 13% (a nem szociális szakmai munkát végzők nem igényeltek szupervíziót 2023-ban).

Azok körében viszont, akik igénybe vették az egyéni szupervíziót, egyre többen úgy tekintenek rá, mint a munkavégzésük alapvető feltétele. Közülük 24% valamilyen vezetői szerepet tölt be. Az alábbiakban azokról az indokokról és célokról esik szó, amelyeket a 2022. év végi és 2023-as jelentkezésekkor (59 válasz), illetve 2023 augusztusában, a folyamat végeztével - egyes esetekben a folyamat közben - adott visszajelzésekor írtak le a kollégák (20 válasz), azaz azok a munkatársaink, akik 2023-ban egyéni szupervízióba jártak, vagy legalábbis jelentkeztek rá. A válaszokban (nem tudományos igényű) tartalomelemzéssel a következő kategóriák merültek fel:

- **MB - Minőségbiztosítás:** azok a válaszok, amelyek látenszen vagy manifeszt módon a végzett munka minőségének megőrzését, a hatékonyság növelését, a szakmai személyiség fejlődését hangsúlyozták. Ide kerültek azok a válaszok is, amelyek az etikai kérdéseket említették, illetve amelyek korábbi jó tapasztalatról számoltak be konkrét szupervizorral kapcsolatosan, vagy általában a szupervízióval kapcsolatosan, illetve amelyek a korábbi szupervíziós folyamat folytatását jelölték meg igényként.
- **MH - Mentálhigiéné:** azok a válaszok, amelyek a kiégés megelőzésére, elkerülésére, a stabilitás megőrzésére irányulnak, amelyek az eszköztelenséget említik, a konfliktusokat általában vagy ügyfelekkel kapcsolatosan, az érzelmek, feszültségek kezelését, a biztonságkeresést jelölik meg, vagy a motiváció visszanyerését, a kiégés kezelését, gyászfeldolgozást tűzik ki célul.
- **SZ - Szakmai szerepműködtetés, -fejlesztés:** ide kerültek azok a válaszok, amelyek a vezetői szerep megtámogatását, a szakmai útkeresést és pályaorientációt, szakmai énképet, a munka-magánélet egyensúlyt, a szerephatárok és a határtartás kérdését, a teamen belüli szerephatárok tisztázását és működtetését, teamen belüli konfliktusokat és a rendszeranomáliákat említik.
- **Á - Általános:** azoknak a válaszoknak a kategóriája, amelyeket túl általánosan fogalmaztak meg ahhoz, hogy bármilyen más kategóriába be lehessen sorolni azokat; ide tartoznak azok, amelyek az elakadást említik, a munkahelyi problémákat, a szupervíziót mint segítséget nevezik meg, illetve amelyek a dolgozó régiségét emelik ki a cégünknel.
- **E - Egyéb:** bár nem teljesen egyértelmű, hogy ennek egy külön kategóriának kell lennie, ide kerültek azok a válaszok, amelyek arról számoltak be, hogy vezetői kérésre

veszik vagy vették igénybe a szupervíziót, illetve azok, amelyek magánéleti témával kapcsolatosan vették igénybe a szupervíziót.

Egy adott válaszadó válaszában a fenti kategóriákból akár több is megjelenhetett, ezeket foglalja össze az alábbi táblázat.

	MB	MH	SZ	Á	E	Összes válaszadó
Jelentkezéskor adott válasz	27	30	36	19	3	59
Folyamat végén/közben adott visszajelzés	2	7	11	13	1	20

Bár a tartalomelemzés módszerén bőven lehetne még mit alakítani, a fentiekből az tűnik ki, hogy az egyéni szupervíziót főként a szakmai szerepműködtetés és -fejlesztés érdekében vesszük igénybe, második helyen pedig a mentálhigiénénk megőrzése vagy visszanyerése érdekében. Hangsúlyos helyet kap ugyanakkor (főleg a jelentkezéskori válaszokban) a minőségbiztosítási igény is. Sok általános válasz is születik, melyek nem visznek elég közel ahhoz, hogy megtudjuk, milyen helyzetekben születik meg az egyéni szupervízióra való igény és mire szeretnék használni a jelentkezők. A későbbiekben - ha erről pontosabb képet szeretnénk kapni - minden bizonnyal érdemes lesz változtatni a kérdezéstechnikán. Egyelőre azért a szabad válaszos, nyitott kérdések rengeteg olyan információval szolgálnak, amelyek miatt ezeknek is helye van a kérdéspalettán.

#### *Az egyéni szupervízió igénybevételének mikéntjéről*

Bár egész évben lehet jelentkezni egyéni szupervízióra, a kollégák elsősorban akkor jelentkeznek, amikor az erről szóló hirdetés kimegy a belső levelezőlistánkra és egy zárt Facebook-csoportba, mely felületeket a kollégák rendszerint elérnek. A kollégákat a szupervízorokkal összekötő módszertani munkatárs általában évente kétszer hirdeti meg a jelentkezés lehetőségét, 2023-ban ez február 20-án és november 20-án történt meg. Az alábbi diagram mutatja, hogy az egyéni szupervízióra való jelentkezések zöme ekkor történik meg.

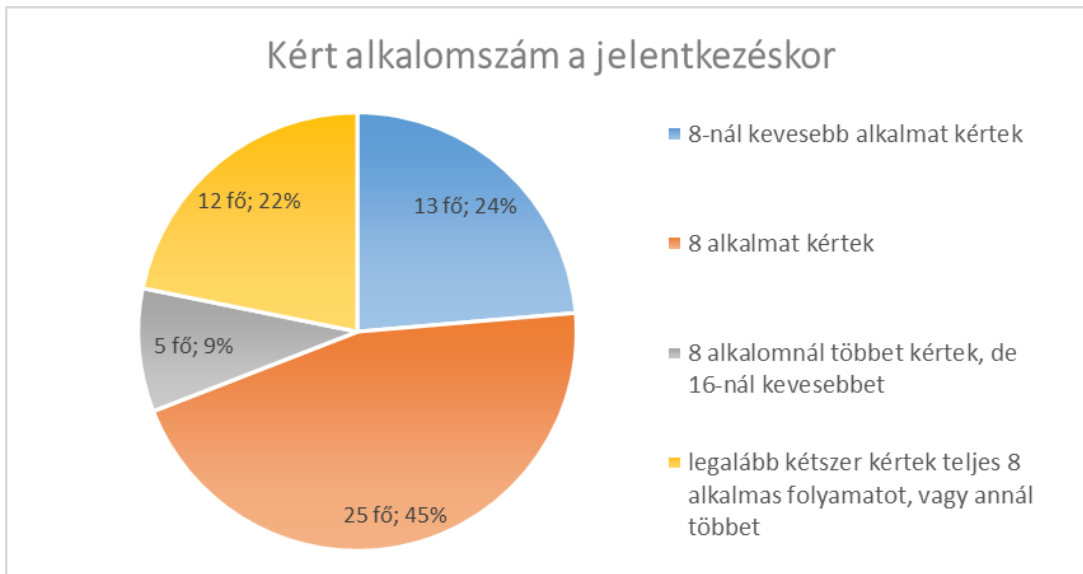


\* a diagram a Google űrlapon keresztül leadott igényjelzéseket tünteti fel; 1 fő többször is jelentkezhetett az év során

A jelentkezések számát és eloszlását alapvetően meghatározza az, hogy évente összesen kétszer van meghirdetve a jelentkezés lehetősége, és a fentebb említett felületeken kívül - az új belépők képzésétől eltekintve - egyelőre nem használunk más kommunikációs felületet és eszközt annak érdekében, hogy az egyéni szupervízió lehetőségéről értesüljenek a kollégák, noha esetenként észleljük, hogy nem mindenki használja az előbb említett felületeket információszerzésre. A szupervíziós folyamat végén/közben visszajelzést adó résztvevők (24 fő) közül 18-an értesültek a levelezőlistán kiment e-mailból, és 6 fő kizárólag szóbeli úton, valamelyik vezetőjétől értesült a lehetőségről. A szupervízióról való kommunikáció fejlesztése régóta ott van a fejlesztendő területek listáján, ezt azonban a szükséges humánerőforrás-kapacitás hiányában 2023-ban nem állt módunkban megvalósítani. A jelentkezések számát és eloszlását ugyanakkor részben a velünk szerződött szupervízorok száma és kapacitása is keretezi, amelynek elsősorban anyagi-humánerőforrásbeli feltételei vannak. Sorrendiség szempontjából ez utóbbi az elsődleges fejlesztendő terület, a kommunikáció csak ezután jön.

2023-ban tehát zömmel a két meghirdetés alkalmával, online úrlapon keresztül jelentkeztek a kollégák, elenyésző mértékben pedig telefonon és e-mailben is történtek megkeresések. **A jelentkezési csatornától függetlenül 2023-ban összesen 35 fő jelentkezett szupervízióra - 9 fővel több, mint 2022-ben -, de ennél azért többen vettek igénybe egyéni szupervíziót az év során, hiszen a 2022 őszi jelentkezők közül sokan folytatták egyéni szupervíziós folyamatukat 2023-ban. Összesen 49-en jártak egyéni szupervízióba tehát - 10 fővel többen, mint előző évben, azaz kb. 25%-kal nőtt az igénybevevők száma.** Az egyéni szupervízióba járók száma azonban nem tartalmazza azon jelentkezőket, akik 2023. november 20-án és az azt követő napokban jelentkeztek ugyan, de nem kezdték el a folyamatot 2023-ban (6 fő).

Az egyéni szupervízió meghirdetésekor a jelentkezőknek lehetőségük van megadni, hogy előreláthatólag hány alkalmat vennének igénybe. A szakmai alapvetésünk az, hogy átlagosan 8 alkalomra lehet szüksége valakinek ahhoz, hogy egy adott témát körüljárhasson egyéni szupervízióban, de természetesen lehetőség van kevesebbet igénybe venni, lehetőség van a hosszabbításra, illetve arra is, hogy több alkalommal jelentkezzen 8 alkalmas etapokra. Az ok, amiért szükséges, hogy a kollégák proaktívan jelezzék, ha több (vagy kevesebb) alkalmat szeretnének igénybe venni, pusztán a hatékony forrásmenedzsment.



A fenti kördiagram azokat tünteti fel, akik 2023-ban jártak egyéni szupervízióba, illetve azokat is, akik ugyan nem kezdték el az egyéni folyamatot, de 2023-ban jelentkeztek (összesen 55 fő). Amit külön érdemes ebből kiemelni, az az a 12 fő, aki legalább kétszer kért 8 alkalmat, vagy akár annál többet is: ők azok, akik a szupervízióra valószínűleg úgy tekintenek, mint a szakmai működésük és mentálhigiénájuk alapvető feltételére, és bátran igénybe is veszik. Ez természetesen csak feltételezés. Ehhez hasonló számban (13 fő) vették igénybe a szupervíziót kevesebb, mint 8 órában. Bár ez is csak feltételezés, melyet a jelentkezéskori szóbeli közlések, vagy írásos igényjelzések támasztanak alá, de valószínűleg ők azok, akik krízisjelleggel, a teamszupervízió kiegészítéseként, vagy egy nagyon körülhatárolt kérdéssel kapcsolatosan vették igénybe a szupervíziót.

2023-ban összesen 290 órában vettek igénybe egyéni szupervíziót a BMSZKI munkatársai, ami elenyésző mértékben tér el a tavalyi alkalomszámtól (kb. 280). Az alábbi diagram mutatja ezen alkalmak eloszlását az év során.



A legintenzívebb időszak az egyéni szupervízió igénybevétele szempontjából a tavaszi és nyári hónapok voltak. Ha a fentebb már említett anyagi és kommunikációs kereteket átrajzolnánk, akkor minden bizonnyal intenzívvé válna az őszi időszak is.

Az egyéni szupervíziós igényeket a korábbi év szupervíziós igénybevétele alapján becsültük meg. És bár összességében nem vettek igénybe a munkatársaink jelentősen több egyéni szupervíziót 2023-ban, mint 2022-ben, a jelentkezések és a jelentkezők számának növekedésére alapozva a következő évre nézve nagyobb növekedésre lehet számítani az igénybevett alkalomszám tekintetében.

Mivel a korábbi években a koronavírus miatt a szupervízorok az online munkaformára rendezkedtek be, a legtöbb folyamat online zajlott 2023-ban is (24 visszajelzőből 17 online, 6 személyesen, 1 vegyesen személyesen és online is igénybe vette a szupervíziót). A kollégáinknak is többnyire könnyebbséget jelentett az online szupervízió, hiszen így az esetleges utazással járó időt megspórolhatták. Elenyésző számban, de voltak jelentkezők (6 fő), akik ragaszkodtak a személyes munkaformához, így minden alkalommal igyekeztünk legalább egy olyan szupervízort is meghirdetni, aki személyesen is vállalt szupervíziót.

#### *A szupervízorokkal való együttműködésünkről*

Mivel a Magyarországon honos európai modell valamelyest közelebb áll hozzánk, a BMSZKI-ban külső szupervízorokkal működünk együtt. Ennek legfőbb előnye, hogy kollégáink pártatlan szakemberrel oszthatják meg nehézségeiket. A velünk együttműködő szupervízorok szociális szférában szerzett tapasztalat és aktivitás, illetve szupervízor-végzettségi iskola szempontjából nagyon különböző háttérrel rendelkeznek, és bár a kollégák visszajelzései egyelőre azt mutatják, hogy leginkább a szociális szférában, azon belül is a lakhatási krízist megélt ügyfelekkel végzett munka területén tapasztalatot szerzett szupervízorokra mernek leginkább támaszkodni, volt már visszajelzés arra vonatkozóan, hogy kifejezetten üdítőleg hatott a kollégák számára, hogyha más háttérből jött a szupervízor.

Kollégáink egy-egy, a szupervízorok által írt, rövid bemutatkozó-anyagon keresztül ismerhették meg a szupervízorokat, ezeket az anyagokat a jelentkezési lehetőséget meghirdető e-mailben kapták meg. A 2023 augusztusában visszajelzők (24 fő) elegendőnek tartották ezt az információt a szupervízorokról, illetve azt is, amit a jelentkezés előtt esetlegesen a vezetőiktől kaptak. Ezzel együtt, annak érdekében, hogy kicsit közelebb hozzuk a szupervízorokat és a szupervíziót a kollégák mindennapjaihoz, érdemes lesz színesíteni és bővíteni az információs csatornák palettáját, a már korábban említett korlátok leküzdése érdekében.

Az eddig bevett gyakorlatunk az, hogy a szupervízorok írásos beszámolót készítenek évente egyszer, az összes folyamatukat összesítő, anonim formában, hogy visszajelzést adjanak munkájukról. Az összesítés és az anonimitás biztosítja a szupervíziós titok megtartását, ugyanakkor ezekből a beszámolókból néhány olyan hasznos visszajelzés érkezett, mint például a kollégák általános

mentálhigiénés állapotára vonatkozó információk, amelyek indokoltá teszik, hogy a BMSZKI újragondolja a toborzás-kiválasztási rendszerét, valamint fontolja meg a szupervízióon kívül a mentálhigiénét támogató egyéb lehetőségek megteremtését is (pl. pszichoterápia, pszichológiai tanácsadás, munkaterhelés és munkakörülmények javítása).

Noha a szupervízió rendszerszerű bevezetésekor (2020-2021 környékén) még éves szinten személyes találkozót is szerveztünk a szupervizorokkal, ez a későbbiekben elmaradt, részben azért, mert amíg pályázati forrásból finanszíroztuk a szupervíziót, a pályázati elszámoláshoz szükségesek voltak az írásbeli beszámolók, és ezek nagyjából felváltották a személyes megbeszélést. Azonban a szupervizoraink számának növekedésével, illetve a visszajelzések fényében ezeknek az online találkozóknak a visszaállítása mellett döntöttünk, oly módon, hogy ezen a szupervizoraink együtt vegyenek részt, ez ugyanis serkenti a közös gondolkodást a szolgáltatásnyújtás minőségbiztosítása érdekében. 2023-ban augusztus végén tartottunk egy ilyen megbeszélést, amikor a találkozások negyedéves ritmusában egyeztünk meg közösen. Sajnos a téli időszakban betegség miatt elmaradt az alkalom, remélhetőleg 2024-ben már sikerül ráállni a negyedéves ritmusra, illetve letisztul, hogy hogyan tudjuk ezt a formát a legjobban használni.

#### *Az egyéni szupervízióban részt vett kollégák visszajelzései*

Fontosnak tartjuk megkérdezni a kollégákat az egyéni szupervíziós tapasztalataikról, hiszen ez a támogató eszköz értük van, és ha nem alakítanánk ki erre egy rendszeresített lehetőséget, megtörténhet, hogy nem észlelünk olyan rendszer-működéseket, amelyek akadályt jelentenek a szupervízió igénybevitelében, és ezáltal elesnek a kollégák a legmegfelelőbb segítségtől. A 2022-es évben ráadásul nem kértük az egyéni szupervízióban résztvevők visszajelzését, ezért 2023-ban már semmiképp sem szeretnénk volna elmulasztani.

A visszajelzéseket online kérdőíven keresztül tehették meg a kollégák, melyet 2023 augusztusában kaptak meg. Összesen 24 fő válaszolt, és minden szupervizorral közös folyamatra érkeztek visszajelzések, ami teljesebbé teszi a képet. A válaszokban nem volt semmi különösebben meglepő, de jó volt megerősítést kapni arra, hogy az egyéni szupervíziós folyamatokban megvalósul az, amit reméltünk: a kollégák összességében jól élték meg a folyamatokat (M=4,8, 5-ös skálán), többségük úgy érzi, hogy elérte azt, amit az egyéni szupervízióval el akart érni (14 fő), és aki csak részben érte el (8 fő), vagy nem érte el (2 fő), amit el szeretett volna, azok közül is a többség a folyamat rövidségére hivatkozott (8 fő), csak 2 főnek nem sikerült olyan bizalmi kapcsolatot kialakítania a szupervizorával, amiben ez megvalósulhatott volna. A szervezést, azaz a jelentkezési és összekötési, időpont-egyeztetési folyamatot illetően általánosságban úgy nyilatkoztak a válaszadók, hogy mindez gördülékeny volt, ami mind a szupervizoroknak, mind a módszertani munkatársnak egy elismerő visszajelzés. Amit összekötő módszertani munkatársként érdemes megszívlelni a visszajelzésekből, az az, hogy jobban ki kellene hangsúlyozni a kollégáknak, hogy a szupervízió a munkaidejük része, hiszen,



bár a legtöbben a munkaidejükben vették igénybe a szupervíziót, a kötött munkarendben dolgozó kollégák esetében volt, aki a szabadidejéből szakította ki az időt erre. Tény, hogy egyes szupervizori visszajelzések szerint ez azért is alakult így, mert az otthoni nyugalom sokak számára jobb körülményeket teremtett a szupervíziós ülésekhez, mint a munkahelyi környezet. Ami emellett szembetűnő, hogy többen (a válaszadók kb. fele) több alkalmat is igénybe vettek volna a szokásos 8 alkalomnál, és bár erre van lehetősége annak, aki a 8 alkalom végeztével kéri, valószínűleg ez nem ennyire egyértelmű mindenki számára. A kommunikáción tehát ezen a ponton érdemes javítanunk. Az is fontos visszajelzés, hogy a válaszadók döntő része nyáron is szívesen jár egyéni szupervízióba, így ez iránymutató információ, amikor szerződünk a szupervizorokkal. Azért is, mert a legtöbben közülük továbbra is szeretnének járni egyéni szupervízióba.

Azt is megkérdeztük a kollégáktól, hogy kivel osztják meg szívesen azt, hogy szupervízióba járnak. Legtöbben megjelöltek valakit (azaz senki sem válaszolta azt, hogy senkit), ami nem csoda, hiszen, ha munkaidejükben veszik igénybe a szupervíziót, akkor legalább a közvetlen felettesüknek erről tudnia kell. De a válaszadók egyharmada mindenkivel, vagy bárkivel szívesen megosztja ezt az információt, és összesen 4-en jelölték kizárólag a közvetlen felettesüket. A két véglet között még vannak átmenetek, és bár túl általános következtetést ezekből nem érdemes levonni, azért ezek a válaszok utalhatnak arra, hogy mennyire tartják tabunak vagy legalábbis személyesnek a szupervízió igénybevételét a kollégák. Ha ezt a kérdést évről évre feltesszük az egyéni szupervízió igénybevevőknek, érdekes lesz követni a válaszok arányának alakulását.

#### *A szupervizorok visszajelzései*

A szupervizorok beszámolójából egyrészt az derül ki, hogy valódi és eredményes tanulási, mentálhigiénéjüket erősítő folyamatban vettek részt a kollégák, és egyre többen veszik igénybe az egyéni szupervíziót **preventív céllal**, hogy mentálhigiénéjüket karbantartsák és a munkájuk minőségét is fenntartsák. Megjelentek ugyanakkor, mint korábban, **traumaelemek** is egyes szupervíziós folyamatokban, előfordultak tehát olyan helyzetek, amelyekben terápia, pszichológiai tanácsadás igénye is felmerült, ilyenkor a szupervizor továbbirányította a kollégákat. Egy másik jellemző kérdéskör, ami felmerült az egyéni szupervízióban, a **vezetői szerep és kompetenciák** kérdésköre, mely újra felvetette annak az igényét, hogy ezzel csoportos formában foglalkozzunk annak érdekében, hogy a vezetők egymást támogassák és gazdagítsák, illetve megélik azt, hogy nincsenek egyedül a problémáikkal. Ez nem újkeletű igény, korábban is megjelent már, a megvalósításnak eddig csupán az volt az akadálya, hogy sok más igény előrébb tolult a prioritáslistán, illetve a szakmai vezetői és ellátási egységvezetői csapatok is részben arra hivatottak, hogy a vezetői szerep- és kompetenciakérdésekkel foglalkozzanak.

A fenti visszajelzéseket figyelembe véve készült el végül 2023 nyarán a 2023 ősztől 2024 nyár végéig tartó időszak költségvetése, amelyben megjelenik a munkahelyi kontextusban traumát szenvedett kollégák támogatása pszichológiai tanácsadás keretében. Ennek igénybevételére már volt is példa 2023 őszen egy kolléga esetében, akinek a visszajelzései nagyon pozitívak voltak, és megerősítőek is abban a tekintetben, hogy minimális anyagi ráfordítással nagyon értékes kollégákat tudunk megtartani a BMSZKI-ban, ha megadjuk nekik azt, amire a leginkább szükségük van.

### Teamszupervízió

Ahogy a korábbi években, úgy most is ősszel indult el a teamszupervíziós csoportok egy része. Az egy évvel ezelőtti beszámolóban részletes adatok vannak a 2022 őszen elindult folyamatokról: összesen 4 csoport kezdett újabb folyamatba (vagy folytatta a korábbi folyamatát), a többi csoport már csak 2023-ban indult el, részben a forrástervezésből adódó csúszások miatt, részben pedig a krízisidőszak leterheltsége miatt.

2023 első negyedében a meglévő 4 csoport mellett további 7 csoport indult el, majd újabb csoportok, összesen 3 indult el 2023 őszen, melyből 1 esetben az első alkalommal kiderült, hogy valójában nem szupervízióra van szükségük, sokkal inkább mediációra, vagy valami hasonlóra. 2023-ban tehát összesen 14 teamszupervíziós csoport alakult, ebből 13 esetben beszélhetünk szupervíziós folyamatról, összesen 11 szolgáltatásban. Két szolgáltatásban döntöttek a team munkakör, vagy valamilyen más szempont szerinti bontásában szupervíziós csoportokra.

A nyári időszak a legtöbb team számára a szabadságolások ideje, ilyenkor nehezebb lenne összeegyeztetni a beosztásokat oly módon, hogy a kollégák egy időben egy helyen legyenek, ezért érdemi szupervíziós alkalmakat ilyenkor nem tudunk tartani. Nem melleleg a szupervizoroknak is ideális időszak ez a pihenésre. Ezen kívül az éves ritmusunkban általában december-január környékén, a téli ünnepek és krízis idején észlelhető még csökkenés a megtartott teamszupervíziós alkalmak számában. Az alábbi diagram jól szemlélteti ezt a hullámzást.



Ha egy szupervíziós folyamatot adott év őszétől következő év nyaráig tervezünk, ezen számítási alap szerint **2022 szeptemberétől 2023 augusztus végéig összesen 285 szupervíziós órát töltöttünk el az eredetileg tervezett 350-ből**. Mivel azonban néhány folyamat nem zárult le a nyári szabadságolásokig, hanem ősszel folytatódott, más számítási alapoknak is van létjogosultságuk: ha pl. csak a 2023-as évet tekintem, **ebben az évben felhasznált teamszupervíziós órák száma kerekén 340**. Ezek a számok jelentősen kevesebbek, mint az egy évvel korábbi (2021 ősze és 2022 nyara között összesen 536 óra), annak ellenére, hogy most már nem kényszerült egyetlenegy folyamat sem az online térbe a koronavírus-fertőzési kockázatok miatt (egyedül egy folyamat zajlott online, ahol ez a munkaforma korábban már bevált).

Mivel a teamszupervíziót alapvetően önkéntesen vehetik igénybe a teamek, a felismert szükséglet alakítja minden évben, hogy igénybe vesznek-e szupervíziót vagy sem. Ezt a gyakorlatot, az önkéntességet alapvetően meg szeretnénk tartani. Az önkéntesség kérdései leginkább ott merülnek fel, ahol a vezető és csapata, vagy csapattag és csapattag között vannak különbségek abbéli meggyőződésüket illetően, hogy szükségük van-e szupervízióra vagy sem, illetve ez-e a megfelelő terepe a helyzetük kezelésének vagy sem. Ezekben a helyzetekben csapatra szabottan próbálunk a vezetővel, szupervizorral közösen választ találni, akárcsak a vezető részvételének kérdésére, amennyiben az felmerül.

Az önkéntességből fakadóan is, részben pedig egyedi megfontolások alapján alakultak az egyes szupervíziós csoportok létszámai. Amikor a nyár végi/ősz eleji igényfelmérésnél a vezetők jelzik az igényeket, akkor általában nagyobb csoportokkal számolnak, mint amelyek végül megvalósulnak, de ez természetes velejárója az ügyeleti rendszerből adódó beosztás-készítési nehézségeknek, a

betegszabadságoknak, a kollégák egyéb munkahelyi elfoglaltságának, illetve a folyamat közben alakuló motivációnak. Ennek megfelelően a 2022 ősztől 2023 végéig tartó időszakban a minimum csoportlétszám 3 fő volt, a maximum pedig 16 fő. Szükséges itt hozzátenni, hogy az egyes szupervíziós csoportok tervezett létszáma is 6 és 16 fő között mozgott, tehát egy szupervíziós alkalmat minden esetben csak akkor tartottak meg, hogyha legalább a csapat fele jelen tudott lenni.

A szupervíziós csoportok jelentkezésénél azt is megadhatták a vezetők, hogy hány szupervíziós órát igényelnek ősztől nyárig, figyelembe véve a szupervíziós csoport létszámát is. A szupervíziós csoport méretétől függetlenül azonban a minimális óraszámot 20 szupervíziós órában (azaz 10 alkalomban) szabtuk meg. Ezzel együtt volt olyan kisebb team, amelyik végül nem használta fel mind a 20 órát, mert nagy változások álltak be a csapat összetételében a nyári szabadságolást követően. A maximális óraszám, amit egy szupervíziós csapat felhasznált 2023-ban, 58 óra volt. Noha a jelentkezéskor a vezetők az igényelt óraszámok tekintetében teljesen szabadon dönthettek, mivel 2022 ősztől az anyagi forrás rendelkezésre állásában volt némi csúszás, illetve a szupervízorok kapacitásait is össze kellett egyeztetni a felmerülő igényekkel, teljesen érthető, hogy a teamszupervízióban résztvevők azt fogalmazták meg a folyamatok végén (ez a szupervízori beszámolókból is olvasható), hogy szeretnék, ha egy évre előre biztonságosan lehetne kalkulálni a szupervízióval. A 2023 augusztusában meghirdetett jelentkezés alkalmával már hangsúlyosabban megjelent, hogy adott év ősztől következő év nyaráig tervezzenek, azaz egy teljes évre, és anyagilag is sikerült biztosítani a szükséges forrást a teljes, egy évre szóló folyamatokhoz. A szupervízorok rendelkezésre álló kapacitása is nagyrészt lefedte az igényeket, bár megtörtént, hogy egy-egy csapatnak várnia kellett, ha ragaszkodott egy adott szupervízor személyéhez.

Mivel egyes csoportok összetétele sokat változott egy-egy szupervíziós folyamat során, nehéz nyilvántartani, hogy összesen **hány kolléga vett részt teamszupervízióban 2023-ban**, de az egyes szupervíziós alkalomok maximális létszámait összegezve **130 fő** körül lehet azoknak a száma, akik igénybe vették ezt a lehetőséget. **A szociális szakmai létszámnak ez körülbelül az egyharmada.** Az egyéb szakmákat képviselő munkatársaink egyelőre nem vesznek igénybe szupervíziót, bár megtörtént, hogy egyes csoportokban a szociális munkatársak mellett egészségügyi munkakört betöltők is részt vettek. Örömteli, hogy a szakmaközi együttműködések fejlesztésének így a szupervízió is teret adhatott. Amennyiben erre igény mutatkozik a jövőben is, minden lehetséges eszközzel igyekszünk ezt lehetővé tenni.

A teamszupervíziós folyamatok fókuszában 2023-ban vegyesen jelent meg az eset- és a teamfókusz, a szupervízorok beszámolója szerint a hozott témákban is megjelenik ez. Gyakori téma volt 2023-ban az ügyfélkör egészségügyi, mentális állapotának a romlása, az idősödés, egészségügyi problémák, pszichiátriai betegségek, szerhasználat stb. jelenlétének a kérdésfelvetései a szociális munkás és egészségügyi személyzet munkájában. Az ellátórendszer sajátosságai, hiányai, de a saját

intézményünkön belüli hiányok is megjelentek témaként, valamint sok esetben a saját teamen belüli együttműködéseknek a keretei, szervezése, kihívásai is megjelentek, valamint a jó gyakorlatok tudatosítása és megosztása. Szinte minden esetben megjelent a kiégés a rendszerhiányokkal, illetve az egyéni szakmai utakkal kapcsolatosan. **Nagyon hangsúlyos volt szinte minden szupervíziós folyamatban a rovarfertőzöttség témaköre, ami jelentősen akadályozza a biztonságos és hatékony szociális munkát, illetve nagyban hozzájárul a motivációvesztéshez: a szupervízióban való részvétel értelmét ugyanúgy megkérdőjelezi, ahogyan a szociális munkavégzés értelmét a hajléktalanellátásban.**

A szupervizorok beszámolóí, illetve a vezetőktől kapott egy-egy szóbeli visszajelzés is alakítja a képünket arról, hogy milyen helyzetekre lehet alkalmazni a teamszupervíziót az intézményrendszerünkben, és hol vannak a határai, milyen egyéb megoldásokra van szükségük az egyes teameknek. Ennek megfelelően a 2023-2024-es időszakra vonatkozóan a forrás tervezésekor a teamszupervízió mellett a csapatépítésre, szociodrárára is elkülönítettünk keretet, bár a jövőben minden bizonnyal szükség lesz a kerettervezés további alakítására, pl. a teamekben megjelenő egyre gyakoribb gyászfolyamatok kezelése érdekében. Addig is nagyon nagy hála van bennünk a szupervizorok iránt, akik velünk vannak ebben az alakulási folyamatban, és rendszeres visszajelzésekkel támogatják azt.

### Csoportszupervízió

2023 nyarán lehetőségünk adódott arra, hogy csoportszupervízióban is részt vegyenek munkatársaink, amikor felvettük a kapcsolatot egy, a szupervíziót egyetemen tanuló szakemberrel, hogy a tanulmányaihoz szükséges szakmai tapasztalat megszerzésében támogassuk, és egyúttal mi is kipróbáljuk ezt a szupervíziós keretet.

A csoportszupervízióban vegyesen vettek részt a BMSZKI-ban és más szervezeteknél dolgozó szakemberek, akik korábban nem ismerték egymást (a BMSZKI munkatársai úgy vehettek részt ebben, ha ők sem ismerik egymást). Az 5 fős csoportlétszámból 3 fő BMSZKI-s kolléga, az ő visszajelzésük pozitív volt, ami a csoportszupervízió kialakítását és a szupervizornak tanuló szakember munkáját illeti, bár a tervezetthez képest kevesebb alkalomszámban tartották meg a szupervíziót.

Ami a jövőt illeti, egyelőre nehezen elhelyezhető a csoportszupervízió műfaja a többi szupervíziós formához képest a nagy rendszerben, amivel a kollégák munkáját támogatja a BMSZKI, és egyelőre nagyobb fókusz esik az egyéni, illetve a teamszupervízióra. De amennyiben marad rá erőforrásunk, és lesz rá igény, a továbbiakban is szervezünk csoportszupervíziót.

#### Ezt értük el 2023-ban a szupervíziós szolgáltatás területén

A korábbi évekhez képest plusz tapasztalatot jelentett a fentebb említett csoportszupervízió megtartása, az egyéb kiegészítő szolgáltatások megfontolása, amelyek a szupervízió határterületein mozognak (pl. munkahelyi kontextusban traumát elszenvedett kollégák támogatása pszichológusi segítséggel), illetve 2023 őszére már sikerült úgy elkülöníteni a teamszupervíziókra az anyagi forrást, illetve a jelentkezést is úgy sikerült időzíteni, hogy ez ne legyen akadálya a folyamatok idejében történő elkezdésének. Hiánypótló volt azoknak a visszajelzéseknek a begyűjtése is, amelyeket az egyéni szupervízióban részt vett kollégák adtak. Továbbá augusztusban visszavezettük a szupervízorokkal azt a gyakorlatot, hogy negyedéves ritmusban összeülünk egyeztetni a szupervíziós szolgáltatás nyújtásának a kérdéseiről a BMSZKI-ban, annak érdekében, hogy a rendszerműködésből fakadó hiányosságokat, nehézségeket minél inkább ki tudjuk küszöbölni, ily módon is megfelelőbb teret adva a szupervíziós folyamatoknak, a szupervízióban részt vevő kollégák szakmai fejlődésének és mentálhigiénés karbantartásának. Ez gyakorlatilag felváltotta a peer-szupervíziós célt a 2023-as évre, hiszen arra nagyobb igény mutatkozott, hogy a szupervízorok és a BMSZKI-t képviselő munkatárs között legyen ily módon is helye az egyeztetéseknek, az információáramlásnak és a közös gondolkodásnak.

A további fejlesztési célok, amelyek az elmúlt években még megfogalmazódtak (1. az egyéni szupervízió igénybevétele legyen folyamatos az évek során; 2. a visszajelzési rendszert működtessük stabilan; 3. a szupervízióról, illetve általában a szakmai személyiség fejlődéséről, a mentálhigiénés karbantartásról kommunikáljunk hatékonyan, legyen ennek megfelelő platformja, ami segíti a kollégákat az eligazodásban, hogy milyen esetekben milyen segítséget, támogatást tudnak igénybe venni; 4. a szupervízió hatékonyságát, hatását mérjük pl. a fluktuáción, s egyebeken) még váratnak magukra. Azonban ezeket nem engedték el, és amint a szervezeti kontextus is megfelelőnek bizonyul ezek meglépéséhez, és meglesz rá a megfelelő humánerőforrás is, lassan, de biztosan meg fogjuk lépni.