

Ellentétek vonzásában

Önazonosság, szerepidentitás és dinamikai hatások egy teamszupervízió folyamatában

Az alábbi írás egy női hajléktalanszálló férfi és női szociális munkásokból álló teamjének teamszupervíziós folyamatát mutatja be és elemzi. A másfél évig tartó, három fázisból álló folyamat feldolgozása során végiggondoltuk, milyen kihívásokat jelent a segítő szakemberek számára ezen a speciálisan nehéz terepen való munka. A férfi és női gondolkodásbeli, működésbeli különbségek hatnak-e, és ha igen, hogyan, a team működésének alakulására? A klienscsoport dinamikája hogyan hat a segítői team működésére? Hogyan segítheti egy teamszupervíziós folyamat a határokat nem tartó, nehéz dinamikájú kliensekkel dolgozó team és a benne dolgozók önmeghatározásának, szakmai identitásának alakulását, az intra- és interperszonális konfliktusok feldolgozását, a határok egyértelművé és tarthatóvá tételét?

Kulcsszavak: szupervízió, önazonosság, szakmai identitás, határok, női-férfi pszichodinamika, rendszerönismeret.

BEVEZETÉS

Írásomban egyfajta időutazásra vállalkozom – egy múltbéli, kezdő szupervizorként vezetett teamszupervíziós folyamat dilemmáit, dinamikáját gondolom végig. Felhasználok akkor lejegyzett gondolataimat, emlékeimet, kiegészítve ezeket az évek tapasztalataim átszűrt reflexiókkal.

A team – egy „fapados”, éjszakai hajléktalanszálló teamje – életem első szupervíziós csoportja volt. Ők szupervizort kerestek, én tanulmányi kötelezettségem teljesítési szándékával csoportot. Többen figyelmeztettek – biztos, hogy kezdőként el akarom én ezt vállalni? Nem lesz könnyű. Jó is, ha nem könnyű, legalább többet tanulok belőle – gondoltam, a tudatlanok önbizalmával és biztonságával. A szervezetben, intézményben végezhető szupervízió izgalmas, érdekes volt számomra, de kevés gyakorlati ismerettel rendelkeztem. Tudtam már, amit a tankönyv mondott, de a szavaknak, definícióknak csak elméleti jelentésük volt számomra. Kíváncsi voltam, szerettem volna megélni a tanultakat, átélt tapasztalattá változtatni a betűt.

Tanulmányomban először bemutatom a teamszupervízió három szakaszra oszló folyamatát, a felmerülő problémákat, a csoportdinamika alakulását, a párhuzamos történéseket. Majd reflexiók és szakirodalmi kitekintés segítségével gondolom végig a folyamatot, a teamszupervízió lehetőségeit és határait, a szakmai identitás fejlődésének komplexitását, a női-férfi dinamikák megjelenésének kérdését a professzionális segítői munkában.

Szupervíziós munkám egyik fontos eleme az identitás kérdésköre. A segítő különböző identitásai hogyan támogatják vagy gátolják szakmai működését, a segítői szerep elvárásainak hogyan tud megfelelni? A segítők hogyan tudnak együttműködni különböző kultúrákból érkező, különböző csoportidentitású, máshogyan gondolkodó emberekkel?

Téma a különböző normákhoz, értékrendekhez való viszonyulás kérdése is – mi történik, ha a kliens szociokulturális háttérében gyökerező értékrendje alapjaiban eltér a segítőétől? Hogyan tud a segítő hiteles, önazonos lenni, valódi segítséget nyújtani, mikor minden idegszálával tiltakozik és berzenkedik a kliens által képviselt normák ellen, vagy egyszerűen csak nem érti őket?

Parmenidész ellentétpárokra osztotta a világot. Lét–nemlét; fény–sötétség; pozitív–negatív...¹

A teamszupervízió során jelentőséget, súlyt kaptak ellentétpárok. Ahol az egyik súlyát és jelentőségét éppen a másik léte biztosítja... szorosan összefonódnak egymással. A kezdet, amelyben ott van a vég. Lehetőségek és korlátok. Mélység és magasság. Bevonódás és távolságtartás. Bizalom és bizalmatlanság. Vezető és vezetett. Férfi és nő. Segítő és segített.

Mit kezdünk ezekkel a párhuzamosan jelen levő, sokszor nehezen elbírható ellentétekkel a segítői munkában? Mit kezdünk velük a szupervízióban?

TEAMSZUPERVÍZIÓ „FAPADON” – ELSŐ FÁZIS

Ebben a fejezetben a három fázisból álló teamszupervíziós folyamat első, hét ülésből álló részéről írok.

Egy vidéki város éjszakai női hajléktalanszállójának (a „fapadnak”) a vezetője kért fel teamszupervízió vezetésére az ott dolgozó szociális munkásokból álló team számára.

Az intézmény célja, feladata: szociális szolgáltatás nyújtása hajléktalan nők számára. Éjszakai szállás, vacsora, mosási-mosakodási lehetőség biztosítása. A szálló negyvenöt hellyel rendelkezik, és este hattól másnap reggel nyolcig van nyitva.

A *team*: a szálló teamje önállóan működik, más szervezetekben dolgozókkal kevés kapcsolatuk van, ritkán találkoznak hasonló feladatot ellátó teamekkel. Öt szociális munkás. Három nő, két férfi és a férfi vezető. Párosával dolgoznak délután öttől este tízig. Este tíztől reggel nyolcig egy ügyeletes marad a szállón. Minden kedden teamnapjuk van, ekkor találkoznak mindannyian, és megbeszélik az aktuális kérdéseket. Hárman kezdő szociális munkások, még tanulnak vagy friss diplomások, hárman tapasztaltabbak a hajléktalanellátás területén.

A *nők*: 1. két éve, 2. egy éve és 3. hét hónapja dolgoznak itt. Van, akinek több diplomája is van. Egyikőjük csak itt dolgozik, a többiek más munkahelyen is. Mindhárom lányra jellemző, hogy láthatóan gondot fordít a megjelenésére. Ápoltak, gondozottak, jól öltözöttek. Sokat beszélgetnek az egészséges életvitelről. Az öltözködésük különböző, az egyéniségüktől függően, közös jellemző a feltűnő nőiesség. Fiatalok, családjuk még nincs.

1 M. KUNDERA: *A lét elviselhetetlen könnyűsége*, Európa, Budapest, 2002.

A férfiak: a két fiú és a vezető másik hajléktalanszállón, illetve a hajléktalanellátás más területein is dolgozik. Egyikőjük két éve, a másik hét hónapja van itt. Jó megjelenésű, laza öltözködésű, fiatal emberek, hosszú, hosszabb és még hosszabb hajjal.

A vezető: két hónapja dolgozik újra itt. Kilenc éve van a hajléktalanellátásban. Néhány évvel ezelőtt aktív részese volt a szálló létrehozásának, majd két évig vezette is.

Az igények: a teamszupervízió szükségességének gondolata együtt fogalmazódott meg bennük, közösen keresve a megoldást problémáikra. Ezek a problémák visszanyúltak az előző vezető irányítása alatti munkára. Több megoldatlan konfliktus volt a tagok között, ami kihatott az aktuális munkára is. A lányok kis „szubgruppot” alkottak, sokat voltak együtt szabadidejükben.

A szerződést hét alkalomra kötöttük. Célját a régi probléma feldolgozásában és abban határoztuk meg, hogy kiderüljön számukra, mit jelent a szupervíziós munka, milyen kérdéseik-problémáik vannak egyáltalán, mi akadályozza a hatékony együttműködést. Szeretnék jobban megismerni egymást, hatékonyabban együtt dolgozni.

A vezető jelenlétére a szupervíziós munkában mindenkinek igénye volt, hiszen ő is szerves része a csapatnak.

1. A folyamat: gondolatok, reflexiók

Az első fázis hét ülésére az óvatos, figyelő tanulás volt jellemző. A szerződéskötés után minden ülésre hoztak esetet. Sikerült feldolgozniuk a felszín alatt mérgező régi konfliktust, ez két ülést is igénybe vett. Két lány között voltak kimondott-kimondatlan feszültségek. Vád, harag. Érintettük a lakóknál megjelenő homoszexualitást, az ahhoz való viszonyulást, a nem megfelelő kommunikációt, a tapasztalat, gyakorlat hiányából eredő félreértéseket, bukdácsolásokat. A hozott esetek főleg a lányokat érintették személyesen. A fiúk, különösen a vezető, témát, problémát hoztak, amiről jó beszélni, mert fontos a team szempontjából. A személyes érintettségükre irányuló kérdéseket hártották, nem akartak mélyebbre menni, megmaradtak az intellektus szintjén.

Ahogy haladtunk előre a folyamatban, számukra és számomra is lépésről lépésre fogalmazódtak meg, váltak láthatóvá azon területek, amelyeken dolgozni szeretnének, dolgozniuk kell ahhoz, hogy együttműködésük hatékonyabb legyen. A főbb érintett kérdések a következők voltak:

Bizalom: Mennyire bízhatnak egymásban? Mennyire lehetnek őszinték, mutathatják meg a sebezhető arcukat egymásnak? A fiúk és lányok közötti eltérő munkafelfogás teremtett feszültségeket.

Felelősség: Felelős vagyok magamért, a saját merülési mélységemért és a másikéért is. Itt főleg a saját merülési mélységére figyelt mindenki – vigyáztak arra, hogy magánéleti kérdéseket ne hozzanak be a szupervízióba. Az egymásra figyelés nehezebben ment.

A kompetencia, az alkalmasság-alkalmatlanság kérdése: Folyamatosan felmerült a félelem, „mi van, ha kiderül, alkalmatlan vagyok erre a munkára?”. Sokszor nem merték elmondani vélt vagy valós hibáikat, tévedéseiket, féltek a többiek elmarasztaló véleményétől. Megfelelek vajon? Milyenek látnak a többiek? Mit gondolnak rólam? Egyáltalán: mikor vagyok jó a szemükben? Az alkalmatlanságérzést erősíthette viszonylagos

tapasztalatlanságuk és az a tény, hogy ebben az összetételben még csak rövid ideje dolgoztak együtt.

Határok: A team munkája, magánélet, munkahely, barátságok, milyen viszonyban vannak a nőkkal (a lakókkal), egymással, mindez egy nagy, kusza, nehezen kibogozható halmazban jelent meg, összemosódva és szétfolyva. Keresték a határaikat, de még nem fogalmazódott meg, tulajdonképpen mi is a határ?

Elvárások, értékrend: Kiderült, nincs munkaköri leírásuk, mindenki mást gondolt arról, mi is a feladata egy éjszakai szállónak, hogyan is nézhet ki ezen a helyen egy jól teljesítő szociális munkás. Nem volt konszenzus a tagok között a team önmeghatározásában, két értékrend ütközött, az „idealizált” szociális munkás képe a realitáselvével, és furcsa, feszültségekkel teli helyzet alakult ki: az egyéniség, az önállóság nagyon fontos ebben a munkában, mégis mintha csak egyféle, a többség által elfogadott egyéniség létezhetne. Erős szabálykeresés jellemezte a munkát – kerestek valami közösen elfogadott, mindenki által tartható szabályt, de ez a keresés merev volt, nem tűrte az egyéni megnyilvánulásokat. Kieleződött a fiúk és a lányok elvárásai, elképzelései közötti határvonal. A lányok érzelmi, a fiúk inkább intellektuális síkon közelítették meg a munkát – a lányok képviselték az „idealizált”, a fiúk a „realitáselvű” szociális munkás képét.

A vezető szerepe, vezetési stílusa: Gyökeresen különbözött az előző, autoriter vezetőétől. Demokratikus, egy a csapatból, több aktivitást, önállóságot, kezdeményezőkézséget várt el a teamtől, mint amennyihez szokva voltak. Ez többekben feszültséget generált, nem tudták még, mihez tarthatják magukat. Létezhet ilyen vezetési stílus is? Hol az én helyem-szerepem-lehetőségem ebben? Ki a vezető? Főnök? Barát? Most akkor megmondja, vagy nem mondja meg?

A záró találkozáskor újra megfogalmaztuk, kimondtuk a teammunka eredményeként kimondhatóvá vált problémákat és kérdéseket. Megjelent az igény a közös munka folytatására, ahol ezeken a problémákon akartak tovább dolgozni.

2. Párhuzamos történések

A szerződés kötésbe a hályogkovács biztonságával léptem bele, aztán hirtelen nagyon mélyre zuhantam a saját kompetenciám, felkészültségem, hitelességem értékelését illetően. Meglepő módon a csoportban is ekkor jelentek meg a kompetencia, a felkészültség, a kezdő szociális munkás alkalmasságának-alkalmatlanságának kérdései.

Aztán ráébredtem, nehéz tartani velük az időhatárokat... és egyre inkább körvonalazódtak a team határproblémái.

Mikor átéltem a csoport odafigyelését, és tudatosodott bennem, egyre nagyobb bizalom támadt bennem irántuk, észrevettem, hogy sokkal jobban bíznak egymásban, már a sebezhetőbb arcukat is meg merik mutatni...

Személyesség és személytelenség – meddig maradjak a szakmai szerep védő személytelenségében, és mennyit mutassak magamból? Hogyan jelenek meg/jelenehetnek meg én az általam vezetett szupervízióban? Ezen a szinten még a szakmai szerep védelme, annak erősítése és őrzése kötötte le az energiáimat, figyelmemet... biztonságosabb volt kevésbé mutatni magam. A személyesség-személytelenség témája az

esetfeldolgozások során, a teamtagoknál is gyakran megjelent – hol vannak a határok, mennyit vihetnek be magukból a munkájukba?

Tökéletes szociális munkás... tökéletes szupervizor. A team fele pályáját kezdő szakemberként volt jelen, rengeteg bizonytalansággal, kétséggel. Mikor a tökéletességről, eredményességről alkotott elképzelésemet sikerült elengedni – mindegy volt már, ki és milyen vagyok én itt –, akkor vált igazán láthatóvá számomra a csoport dinamikája, a valódi kérdéseik, érzéseik, megtapasztalhatóvá és átélhetővé a szupervízióban megjelenő tanulási folyamat – az övék és az enyém is.

TEAMSZUPERVÍZIÓ „FAPADON” – MÁSODIK FÁZIS

Új szupervíziós folyamat indult új szerződéssel. Eseteken keresztül akartak dolgozni, közben feldolgozva az előző fázisban megfogalmazódott kérdéseket, problémákat. A munka mindannyiunk számára tanulságosan alakult.

A vezető szerepe, vezetési stílusa: A vezető szerepe, stílusa az idő múlásával egyre letisztultabb, határozottabb lett. Egyértelművé vált irányító volta, a demokratikus stílus megmaradásával. A team szakmailag, emberileg elismerte, valamennyien jó viszonyban voltak vele – a szupervíziós munkában többször jelent meg féltékenység a tagok között a vezető figyelméért.

Felmerült a kérdés: ki vagyok én mint szupervizor a csoportnak? Minek látják ők a szupervizort? Csoportvezető, női csoportvezető a férfi munkahelyi vezető mellett? Ki vezeti a csoportot? A teamvezető szerepének stabilizálódásával, erősödésével születtek meg a válaszok – a szállót a vezető irányítja, de a szupervíziós üléseken én vagyok a csoportvezető.

Elvárások, értékrend: Sarkosan és élesen került szembe a már az első szakaszban is megjelenő két értékrend, az idealizált szociális munkás képe a realitáselvűvel. Az ellentétes hozzáállás leghatározottabban a kitalások körül jelent meg – milyen vétségért és hogyan tiltható ki egy nő a szállóról? A férfiak a megbeszélte szabályok alapján, következetesen intézték ezt, a nők képtelennek érezték magukat erre. Nem tudtak konszenzusra jutni, tökéletességet vártak maguktól és a másiktól is, de mindkét fél számára mást jelentett a tökéletesség. Ez az elvárás megjelent a szupervizorral szemben is – azért vagyunk itt, hogy a szupervízió megoldja a problémáikat, majd a szupervizor megmondja, mit és hogyan kell jól csinálni, hiszen azért van itt, mert ő ért hozzá... majd eldönti, kinek van igaza.

Szupervizorként saját tökéletesség iránti igényemet mintegy tükörben láttam a teamtagok egymás felé és felém irányuló elvárásaiban. Lassan fogalmazódott meg, hogy érzéseim – meg kell oldanom a helyzetet, az én dolgom segíteni, megtalálni a megoldást – a team felém irányuló, ki nem mondott elvárásait tükrözik. Itt merült fel a kérdés: mire szerződöttünk? Ki miért felelős? A team és én?

A kompetencia, az alkalmasság-alkalmatlanság kérdése: „Mi van, ha kiderül, alkalmatlan vagyok erre a munkára?” E körül mozogtak, ez a félelem dolgozott sokszor a kemény elvárások mögött. Kiderült: négyen diplomások, két tagnak nincs diplomája. Hárman rövid ideje dolgoztak a hajléktalanellátás területén, kezdő vagy éppen az egyetemet befejező szociális munkásokként.

Az elvárások kérdésköre összefonódott az alkalmasság, kompetencia, alkalmatlanság kérdéseivel. Ahogyan a team nagyon sokat mozgott a „ki a jó szociális munkás, ki ne derüljön rólam, hogy nem vagyok az” témánál, nekem is alapérzésem volt, hogy kompetens vagyok-e. Kezdő szupervizorként mit kezdek ezzel a helyzettel? A felismerés, miszerint részévé váltam egy bonyolult helyzetnek, amely ugyanúgy hat rám, mint a csoport többi tagjára, ugyanakkor az én hatásom is elég lényeges és létező tényező, segítette a megfelelő távolság megtalálását az adott helyzettől. Mikor mindezt vissza-jeleztam a csoportnak, ez fellazította a bemerevedett érzelmi-gondolati köröket, felcsillantva a továbbhaladás lehetőségét.

Határok: A kezdeti összefonódás, „minden mindennel összefolyik” érzés erősödött, ugyanakkor bizonyos területen gyengült is. A magánélet, az egymás közötti barátságok kevésbé jelentek meg a szupervízió. A fiúk és lányok közötti határvonal hangsúlyosabbá vált. A vezető vezetői szerepe egyértelmű volt, ugyanakkor férfi volta és gondolkodásmódja miatt inkább a fiúk alrendszeréhez tartozott. Ezt a lányok kimondatlanul nehezményezték, próbáltak megfelelni, aztán bizonyítani, hogy az ő álláspontjuk az igazi, ők a jobb szociális munkások. A másik, nagyon markáns határvonal a team és a lakók, a „nők” között húzódott. Ezt a határt a férfiak minden probléma nélkül, jól tudták tartani; a női segítők nem.

A hozott esetek döntő többsége a lakók homoszexualitásáról, a szociális munkás lányok felé irányuló közeledéseikről szólt. A leszbikus csoport a lakók között hogyan „védelmezte” az egyik női segítőt, vagy próbálta elszigetelni a munkatársaitól, játszmák és manipulációk részévé tenni, maguk mellé állítani. A lányok részben azt bizonygatták: ők nem leszbikusok. Aztán kiderült, a lakók (nők) iránti lojalitásból nem adnak át információkat a többi teamtagnak... kivel is vagyok koalícióban? Hová tartozom? A teamhez, ahol sok a férfi, aki másként gondolkodik... vagy a lakókhoz, akik olyanok amilyenek, de nők? A teamen belüli lányok öltözködése feltűnő volt. Hangsúlyozottan nőies, harmonikus. Óriási volt a kontraszt a hajléktalan nők és a női segítők megjelenésében, mintha ez fejezte volna ki a határt, amelyet nagyon kellett erősíteni... ugyanakkor kihívó és provokatív is volt, mind a fiúk, mind a lakók számára. A szexualitás, a férfi-női viszony, a két nem közötti eltérő gondolkodás- és működésmód tabu volt, nem akartak róla beszélni.

A teamhez hasonlóan nekem is meg kellett találnom saját határait, szerepemet. Egy „három fiú, három lány” összetételű csapatban, ahol az egyik „fiú” a munkahelyi vezető, jelentem meg „lány”-ként és csoportvezetőként. A nőként vagy férfiként végzett ugyanazon munka, a nőiesség, a lányok másfajta gondolkodásmódja, ugyanakkor mindezek szóbeli tagadása, a nemek munkahelyi egyformaságának elvárása magával sodort, óhatatlanul szembe kellett néznem a kérdéssel: hogyan is vagyok én mindezzel? Hogyan vannak ezzel a teamen belül a lányok? És mit tudnak kezdeni vele a fiúk, mindezt egy női hajléktalanszállón?

Bizalom – bizalmatlanság: Az erős elvárások, a féltékenység, a tisztázatlan határok problémájának kihangosodása, megjelenésének felerősödése nehezzé tette a bizalom légrének megteremtését. Félték egymástól, a másik véleményétől, előítéleteitől. Többször éltek a „passz” lehetőségével, elmondták, félnek őszintének lenni, mert úgy érzik, magukra maradnak. Ezt különösen a lányok tették meg sokszor. Előfordult, hogy

az esethezóban ez az érzés akkor is megmaradt, mikor a team teljes erőbedobással az együttérzéséről próbálta meggyőzni, mindannyian ott sorakoztak mellette. Paradox módon a bizalmatlanság ilyen megjelenése mégis a bizalom elmélyülését hozta – ezeket az érzéseket is el lehetett mondani. Kimondhatóvá, megfogalmazhatóvá, megmutathatóvá váltak a mélyebben fekvő problémák. Ellenszenvek, ellenérzések, elvárások és féltékenységek... Megfogalmazódott, kimondhatóvá vált a szupervízióval szemben érzett bizalom és bizalmatlanság is. A team bizalma felém, az én bizalmam bennük, bizalmuk magukban és bizalmam magamban; mindez a kompetencia és az elvárások kérdéseinek tükrében, velük együtt változott, alakult, hatva egymásra és mélyülve.

Felelősség: A felelősség és bizalom-bizalmatlanság-biztonság kérdése szorosan összekapcsolódott. A folyamat elején önkéntelenül és tudattalanul vállaltam magamra a probléma megoldásának, minden probléma megoldásának felelősségét, kis híján összerokadvá alatta. Ennek tudatosodásával jöttek a kérdések: ki miért felelős? Én mint szupervízor és a team? Mire szerződünk? Ahogyan kimondhatóvá vált a bizalmatlanság a szupervízióval szemben, felsejlett a többi kérdés: most akkor mi van – nem a szupervízió oldja meg a problémáinkat? Nem a szupervízor fogja megmondani? Akkor ki? Mi – mi? Felelős vagyok – FELELŐS VAGYOK? KICSODA? ÉN? Mit jelent ez a felelősség?

Eredeti szerződésünk egyik pontjának megélése és reflektálása – a szupervízor a folyamatért felelős, a csoporttagok az „itt és most”-ért, aktív jelenlétükért, hogy mire használják a szupervíziót, és ők felelősek a saját munkájukért – lehetőséget teremtett a szupervíziós munka tudatosabb folytatására.

Lehetőségek, határok – a további szupervíziós munka kérdései: A második fázis végére érve megválaszolásra váró kérdések sorakoztak bennem. Rugalmasság – mit jelent a rugalmasság a szupervíziós folyamaton belül? Kell-e egy ilyen folyamatban ragaszkodnom az esetmegbeszélésen keresztül végzett munkamóddhoz, vagy magát a teamet, igényeiket, a folyamatot nézve a rugalmasság jelentheti akár a szerződés módosítását vagy új szerződéskötést is?

Mi is a szupervízió? Milyen formái lehetnek? Mik az alkalmazási lehetőségei? „A szupervízió a szakmai személyiség karbantartásának, fejlesztésének eszköze, az önreflexiót középpontba helyező, a konkrét szakmai tevékenységből kiinduló és ahhoz visszacsatoló tanulási folyamat.”² Olyan munkaforma, mely a humán intervenciókat használó segítőkapsolati munka jellemző problémáit egy sajátos kommunikációs helyzetben világítja át, segítve megértésüket és feldolgozásukat. A folyamat célja előmozdítani a problémák, konfliktusok megértését és feldolgozását, a cselekedeteket kísérő érzések megismerését. Az áttételi történések felismerésén és tudatosításán át elősegíti kapcsolati sémák és potenciálok megértését, új viselkedési készségek kialakulását

Célja a munkahelyi elakadásokkal, kapcsolati problémákkal dolgozva támogatni a szupervizáltat, megtalálni saját egyéni megoldásmódját, felfedezni elakadásának okait, azok helyét személyes élettörténetében, s mozgósítani az erőforrásait.

Gyakorlati tapasztalatom is, hogy nem lehet az emberre pusztán önmagában, önálló, a környezetétől független entitásként tekinteni. Lelki működésmódjainak

² Magyar Szupervízorok és Szupervízor-Coachok Társasága alapszabályának preambuluma: <http://szupervizorok.hu/MSZCT-alapszabalyzat>

jellegzetességeit nagymértékben meghatározza az a szociális, társadalmi és környezeti rendszer, amelyben él, mindezek figyelembevétel nélkül lelki működése nem érthető, és a segítői munkamódok számára hozzáférhetetlen hatékonyan.³

A szakirodalom szerint „a teamszupervízió a csoportszupervízió egyik formája, amelynek középpontjában az adott intézményen belüli együttműködés teljes rendszerre kiterjedő, önismereti vonatkozású reflexiója áll”.⁴ Célja és jellege szerint lehet esetmunkára épülő, önismereti hangsúlyú (rendszerönismeret, szakmai önismeret) és/vagy intézményközpontú (feladatokra, hierarchiákra, szerepekre koncentrálni).

A bemutatott szupervíziós folyamat első, „bemelegedős” szakaszában az esetmunkára épülő szupervízió jól működött. A tagok még a felszínen maradván, óvatosan keresték a bizalom határait.

A második szakasz őszinteséget hozott, a problémák elkendőzésének megszűnését, kikristályosítva jelentek meg azok a teamtagok közötti személyes ellentétek, problémák, tisztázatlan kompetenciahatárok, a team egységes önmeghatározásának hiánya stb., amelyek egyre inkább akadályozták az esetmegbeszélésen keresztül végzett munkát.

Több síkon zajlottak az események – egyrészt elkezdődött egy többszintű tapasztalati tanulási folyamat. Magukról, egymásról, a teamről, amelynek tagjaiként jól és hatékonyan szeretnének egymással dolgozni. Újragondolták a szerződés csoportnormákra vonatkozó pontjait, a gyakorlatban megtapasztalva élővé, megélhetővé váltak olyan fogalmak, mint a biztonság, a bizalom, a felelősség. A bizalom mélyülésében sokat segített a speciális szupervíziós kommunikációs mód, az ítélezés- és minősítésmentesség tudatos használata. Kezdték láthatóvá válni a mélyben zajló csoportfolyamatok, erők, ellentétek, összefonódások. Akaratok és szándékok, a konszenzus igénye és szükségessége.

Új szerződés kötésével felmerült a szupervízió hangsúlyváltásának lehetősége, amikor az intézmény válik esetté, és a cél az intézményi konfliktusok feldolgozása, a team önleírásának behatárolt, de lényegi átrendezése; a teamen belüli kooperáció helyreállítása a szakmai és rendszerönismeret mélyülésén keresztül.

SZAKIRODALMI KITEKINTÉS: A TEAM ÉS A TEAMSZUPERVÍZIÓS FOLYAMAT DINAMIKÁJÁNAK JELLEGZETESSÉGEI

Gondolkodva a folyamaton és a teamen, úgy éreztem, alapvető kérdés, probléma számukra a team önmeghatározása, az idealizált szociális munkás képének és a realitásnak az összeegyeztetése, saját szerepük, helyük közös megfogalmazása – ebben nincs konszenzus a tagok között.

Úgy láttam, értékítélet-beli különbségek is vannak a csoporton belül. Mindenki által elfogadott és emlegetett norma a személyiség vállalása. Azt mondják, a személyiségét

3 NEMES É.: A rezilienciajelenség és a szupervízió. *Szupervízió & Coaching*, 2010/1., 41–55.

■ 4 H. KERSTING – L. KRAPPHL: Teamszupervízió, in BAGDY E. – WIESNER É.: Szupervízió, önismereti munka és pszichoterápia, in UÓK (szerk.): *Szupervízió – Egyén – csoport – szervezet*, Print-X-Budavár, Budapest, 2005. (Supervisio Hungarica Füzetek IV.)

adja mindenki ebben a munkában, nincs két egyforma megoldás, és ez így van jól. Ugyanakkor van egy kimondatlanul kimondott, idealizált szociálistmunkás-kép (humanitárius, emberességi alapon megváltani a világot, elvárva mindenkitől ezt a hozzáállást; a saját érdekek, az önvédelem figyelmen kívül hagyása, csak a hajléktalan szükséglete számít), amelyhez főleg a lányok viszonyítanak mindenkit. Ha megjelenik a másik, leginkább a fiúk által képviselt értékrend, amelyet realitáselvként lehetne meghatározni (ez a munka flastrom a társadalom lelkiismeretén, a legtöbb hajléktalant nem lehet kigondozni, nem is feladat ezen a munkahelyen, a feladat szolgáltatásnyújtás, szállás és kész, legjobb esetben kiszűrni azt az egy-két „esetet”, aki kimozdítható az utcáról), nagyon kemény kritika éri képviselőjét. Nincs konszenzus a két értékrend között, nincs valódi elfogadás, tolerancia – ezek csak szavakban jelennek meg, tettekben nem.

Felmerült a kérdés: befolyásolja-e a közös munkát a csoporttagok férfi vagy női volta? A konszenzus kialakulásának lehet-e gátja, hogy nem vesznek tudomást a férfi és nő közötti működésbeli, gondolkodásbeli különbség lehetőségéről?

Ranschburg Jenő *Az érzelem és a jellem lélektanából* című könyvében⁵ többek között azt a kérdést járja körül, milyen pszichológiai különbségek vannak a férfiak és a nők között, és ezek kialakulását szociális vagy genetikai tényezők határozzák-e meg.

Margaret Mead 1935-ben,⁶ Új-Guinea három törzsének viselkedését kutatva arra a következtetésre jutott, hogy a nemek közötti standard személyiségkülönbségek kulturális kreációk, s a kulturális szokásoknak megfelelő nevelés hatására alakulnak ki.

Később a genetikai, fiziológiai, hormonális kutatások hatására a pszichológia állásfoglalása is változott. *Milton Diamond* 1965-ben már arról ír, hogy a férfi és női nemi orientációra az ember már születésekor egyfajta prediszpozícióval rendelkezik, amit lehetőségnek tekint, de amely egyben valamennyire meg is szabja a lehetőségek határait.⁷

De mik ezek az eltérő szociális viselkedési tendenciák a két nem között, amelyek biológiai és szociális tényezők által is meghatározottak lehetnek?

A Mead által kezdeményezett kultúráközi vizsgálatok leírják a „férfiasnak” és „nőiesnek” mondható tulajdonságokat. Eszerint az agresszió, a teljesítményorientáció, az önbizalom inkább a férfiakra, a gondoskodás, a felelősségérzet és a szociabilitás a nőkre jellemző. Az egyes kultúrákban a gyerekeket már korai éveiktől eltérően szocializálják: a lányokat engedelmességre, gondoskodásra, felelősségtudatra, míg a fiúkat önbizalomra, teljesítményorientációra nevelik. Ugyanakkor azt is megállapítják, hogy a nemek között az agresszióban megmutatkozó különbség biológiai is determinált.

Az agresszió tekintetében van még egy érdekes eltérés a két nem között: az agresszív aktust követően a nők büntudatosabbak, mint a férfiak. Feltételezések szerint a lányok nagyobb agressziószorongása a nemhez kapcsolódó viselkedési sztereotípiák és az agresszív késztetés közötti konfliktus következménye. Lányoknál a feminin szerepelvárásoknak megfelelően interperszonális helyzetben agressziógátlás lép fel. Ezt az álláspontot az is erősíti, hogy az egyik említett vizsgálatban a lányok több szociálisan elfogadott agressziót mutattak, mint a fiúk.

5 RANSCHBURG J.: *Az érzelem és a jellem lélektanából*, Okker Kft., Budapest, 1999. ■ 6 M. MEAD: *Sex and Temperament*, Harper-Collins, 2001 (1935). ■ 7 M. DIAMOND: „A Critical Evaluation of the Ontogeny of Human Sexual Behaviour”. *Quarterly Review of Biology*, 1965/40., 147–175.

Az agresszióval kapcsolatba hozható olyan viselkedésmódok, mint a dominanciára való törekvés és a versenyszellem, a férfiakra jellemzőek. A teljesítménymotiváció a nőknél alacsonyabb és jellegében más, mint a férfiaknál. (Kísérleti versenyhelyzetben a lányok a fiúknál segítőkészebbnek mutatkoztak versenytársaikkal szemben – akkor is, ha ezzel a győzelmet kockáztatták.) Versenyhelyzetben a lányok kevésbé involváltak.⁸

Mindezt összevetve a teamszupervízió tapasztalataival feltűnő, hogy az „idealizáltak” nevezett szociálmunkás-kép mennyire közel áll a feminin szerepelvárásokhoz. Gondoskodás, felelősségérzet, szociabilitás – az érzelmeinkkel dolgozunk, nem is tudjuk őket megkerülni, hiába várjátok ezt tőlünk, közvetítették a lányok folyamatosan a fiúk felé. A fiúk munkához való hozzáállásában, a „realitáselvű” szociálmunkás-képben ugyanakkor az intellektuális megközelítésmód, a feladatra, annak megoldására való koncentráció, a teljesítményorientáció mint maskulin szerepelvárás fedezhető fel.

A lányok feltűnő nőiessége tehát nem pusztán külsőségeiben, de gondolkodásmódjukban is megnyilvánult. A fiúk felé közvetített jellemző vádjaik és elvárásaik a női hozzáállás elfogadtatásáról is szóltak:

„Túl profi vagy, csak az a munka neked, ahol rögtön eredményt látsz! Meg sem próbálsz kapcsolatot találni a kliensekkel. Engem ez a lélektelenség nagyon idegesít” (Márta, 2. ülés).

Mindez szemben állt a fiúk teljesítményelvű, érzelemmentesebb, inkább a munkára, az elvégzendő feladatra való koncentrációjával.

„Nekem már az is eredmény, ha sikerül baj nélkül végigvinni egy napot, és úgy tudok hazamenni, hogy ezt is jól csináltam végig, elláttam a feladatomat, ami itt a dolgom” (Gyula, 2. ülés).

„Szolgáltatom kell, betartatni a szabályokat” (Csaba, 2. ülés).

Az agresszió különböző módokon jelent meg munkájukban. Legnyilvánvalóbb megjelenési formája a kitiltás, amely szinte egyedüli fegyelmezési és hatalomgyakorlási eszköz a kezükben. Az ehhez való viszonyulás mentén mutatkozott meg a legtöbb vita, probléma közöttük. Milyen vétségért és hogyan tiltható ki egy nő a szállóról? A fiúk a megbeszélte szabályok alapján, következetesen intézik ezeket, a lányok erre képtelenek érzik magukat. Két ülésen is foglalkoztunk vele: egyszer az egyik lány, majd az egyik fiú került az esethozó szerepébe. A két eset szinte ugyanaz – utólag indokolatlannak ítélt kitiltás. A feltűnő különbség az esethozó hozzáállásában volt észrevehető. Csaba nem maga hozta a témát, a lányok támadták meg egy ülés elején, hogy milyen kegyetlenül és lelketlenül járt el „a Borzas” kitiltása ügyében. Csaba nem is értette, mi a bajuk ezzel, hiszen megállapodás közöttük, hogy kitiltáshoz folyamodnak, ha valamelyik lakó zavart okoz, vagy támadja az ügyeletest (itt ez történt).

„Kemény vagy a nőekkel. A legkisebb vétség miatt is kitiltod őket. Én ezt képtelen vagyok megtenni, borzasztó nehéz lehet az utcán” – mondta az egyik lány.

A másik helyzet hasonló volt, egy zavart okozó lakó kitiltása, de az esetet hozó nő munkatárs az ülésen szinte magára húzta a teamet, mintegy ítéletre várva („Hibáztam!”). Kézzelfoghatóan lehetett érezni az ügy miatti erős büntudatát.

⁸ RANSCHBURG J.: *Az érzelem és a jellem lélektanából*, i. m.

Mindkét példában megjelenik a férfiak és nők közötti, korábban leírt viszonyulási különbség a hatalomhoz, az agresszióhoz, a saját agressziójukhoz. Míg Csabának semmi problémát (legkevésbé lelkiismeretét) nem jelentett az agresszióra agresszióval mint egyedül rendelkezésre álló és a munkahely által is elfogadott eszközzel válaszolni, mintegy élni a hatalmával, ez a lányoknak nagy nehézséget okozott. Az első esetben azonosultak a klienssel, s megértőbb, gondoskodóbb hozzáállást vártak volna Csabától is.

Márta esetében tetten érhető az a megállapítás, miszerint az agresszív aktust követően a nők büntudatosabbak, mint a férfiak. A nemhez kapcsolódó viselkedés-sztereotípiák és az agresszív készletés között konfliktus van, ami agressziószorongáshoz és agresszióátláshoz vezet. A kitiltás és a véghezvitel módja ellenkezett az önmagáról mint szociális munkásról és nőről kialakított képpel.

Idekapcsolódik *Brigitte Dorst* tanulmánya, *A női csoportok pszichodinamikai és csoportdinamikai sajátosságai*.⁹ A szerző írásában azzal a kérdéssel foglalkozik, hogy a nemek közötti pszichológiai eltérések hogyan nyilvánulnak meg a csoportmunkában.

Meglátása szerint a nők és férfiak identitásképzése különbözőképpen történik. A férfi-identitás a leválasztás, elhatárolódás és hierarchizálódás által definiálódik és alakul, mások érdekeit és szükségleteit gyakrabban élik meg saját identitásuk megszorításaként. A személyes, individuális elképzelések, a befolyás és a hatalom növekedése mértéke az önbecsülésnek. A kapcsolatokat is gyakrabban a teljesítmény szempontjából, a siker és sikertelenség aspektusából ítélik meg a férfiak.

Csoportos munkában ezek alapján a férfiak az intimitást érintő témák miatt érezhetik veszélyben magukat.

A szupervízió első fázisában feltűnt, hogy a fiúk inkább általános kérdésekkel foglalkoznának, a személyes témákat kerülik. Ki is mondták, hogy ez nehéz nekik, fontosabbnak tartják a munkaszervezési problémákat. Ezzel szemben a lányok témái a kapcsolatokról, a konfliktusok lehetséges megoldásairól, a lakók és egymás iránti gondoskodás meglétéről vagy hiányáról szóltak. Mikor a munkájukban megtapasztalható sikerélményről beszéltünk, hogy mi jelentene nekik sikert, észrevehető különbség volt a két nem között:

„...én nem attól érzem sikeresnek a munkámat, ha nagyon empatikus vagyok. Nem is akarok a lelkükkel foglalkozni. Hatékonyak, gyorsnak éreztem magam...” (Csaba, 2. ülés)

A lányok csak akkor érzik úgy, hogy jól végzik a munkájukat, ha mindenkiben meglátják az embert, és teljes figyelmükkel, gondoskodásukkal odafordulnak a lakókhoz. Ha mindenkiről feltételezik, hogy kigondozható, és úgy állnak hozzá a velük való foglalkozáshoz.

Dorst szerint¹⁰ a nők identitása erősebben alakul a közelség, az intimitás és a bizalom nyomán. Erősebben definiálják magukat kapcsolatok kontextusában, s másokkal való kapcsolataik és mások életében való részesedésük alapján ítélik meg magukat. A női önértékelési érzést tehát a kapcsolatok és a kötődések kialakítási képessége határozza

9 B. DORST: A női csoportok pszichodinamikai és csoportdinamikai sajátosságai, in N. LIPPENMEYER – WIESNER E. (szerk.): *A szupervízió világa*, Supervisio Hungarica, Salgótarján, 1996. (Supervisio Hungarica Füzetek III.) ■ 10 Uo.

meg („caring” és „bonding”: gondoskodás és kapcsolódás). Számukra a leválasztás és a differenciálás, a kapcsolatok felbomlása, az autonómia jóval nehezebb.

A női csoportok dinamikáját vizsgálva Dorst a következőket állapítja meg – a patriarchátus a nők és a férfiak pszichéjét és viselkedését különbözően alakította, eszerint mások a magatartási nehézségeik is a szakmai mindennapokban. Ezért a csoportos munkában a nők számára fontos lehet agresszivitásuk felfedezése, kívánságaik és szükségleteik érvényesítése.

Csoportmunkában a nők között megjelenhet egy patriarchális mítoszok által meghatározott félelem, miszerint minden nő ellensége a másiknak. Ezzel az ellenségeskedéssel a nők már eleve számolnak, ha ezt a negatív képet belsővé tették a másiktól. Megjelenhet közöttük a rivalizáció és irigység is, ami nagyon destruktív lehet, ha az agresszív energiák egymás lebecsülésében mutatkoznak meg. A nők az összehasonlításokban nem saját erősségeiket, inkább a hiányosságaikat érzik. Ez az irigység gyakran félrevezetett düh a férfiak privilégiumai és a nők visszatartott életjogai miatt.

Jellemzően női téma a büntudat, a vétkesség érzése: „nem vagyok elég jó”. A nők az elfojtást, tehetetlen dühöt gyakran mazochista módon dolgozzák fel. Feltűnő jelenség még közöttük a gyengeségekkel való identifikáció, és ez a hozzáállás gyakran vezet tudattalanul konfliktuscökkentő stratégiákhoz. Ha tekintetbe vesszük, hogy a nők identitásukat leginkább kapcsolataik révén alakítják ki, érthető, hogy konfliktusaikat félelmetesnek, identitásukat veszélyeztetőnek élíthetik meg. A férfiaknál ezzel szemben a közelség és a gyengeségek megengedése, „lágyabb” oldalaik elfogadása kap jelentőséget. Az érzelmi közelség képességének kifejlesztése gyakran hiányos a férfiak szocializációja során.

A konfliktusoktól való félelem, azok túldramatizálása végigkísérte az első két szupervíziós munkafázist. A fiúk a személyes megérintődéstől, a lányok pedig a konfliktusoktól és a meg nem értettségétől féltek. A konfliktusok megléte akadályozta számukra az intimitás, a bizalmi légkör megfelelő kialakulását. Mindez párosulva a büntudatérzéssel, az elfojtott, kitörni akaró agresszióval, illetve a fiúk és egymás iránti féltékenységgel, komoly feszültségekhez vezetett. Az agressziót a fiúk, de elsősorban maguk ellen fordították: „bűnös vagyok, hibáztam, kiborulok”. Ebben ugyanakkor vád és elvárások is megjelentek a fiúk felé: „Nem látjátok, hogy szenvedünk? Értsetek meg végre, és fogadjátok el, hogy ilyenek vagyunk. De – ezt azzal tudjátok megmutatni, ha ti is úgy gondolkodtok, mint mi.”

Dorst szerint a férficsoportokban a bizalom, a közelség és az intimitás az összeütközések, viták fázisa, az autoritás, a kapcsolatok és a szerepek tisztázása után keletkezik.

Női csoportokban a fázislefolyás megfordított: mindenekelőtt a bizalomteli légkör, a teherbíró kapcsolati háló kialakulása után jelenhetnek meg a konfliktusok, különböző érdekek és a másság.

Vegyes csoportokban a konvencionális társadalmi szerepelőírások határozzák meg az interakciós történéseket. Itt a női csoporttagok több státuszt és befolyást engednek meg a férfi csoporttagoknak, illetve támogató munkájukkal megerősítik őket hatalmukban.

A Dorst által leírt, vegyes csoportokra jellemző működési mechanizmus úgy jelent meg a bemutatott teamszupervízióban, hogy a lányok folyamatosan kikérték a fiúk

véleményét munkájukkal kapcsolatban... várták az elismerésüket vagy bírálatukat. Ezt az elismerés utáni várakozást felerősítette a vezető férfi volta, akire szakmailag és emberileg is mindannyian felnéztek.

Ranschburg¹¹ Parsons és Bales, Bakan és McClelland gondolatai alapján foglalja össze a férfiak és nők pszichológiai különbségeit.

A női szerepkör expresszív, domesztikus – szociális orientációjú. Alapvető tulajdonsága a „közösségi érzék” mint „feminin elv”, amely főként az önzetlenségben, az önfeláldozásban és az azonosulás vágyában mutatkozik meg. A nőies tulajdonságok tehát a szociális-emocionális érzékenység és az interperszonális orientáció fogalomkörében jellemezhetők.

A férfi szerepköre ezzel szemben instrumentális, extradomesztikus – tárgyi orientációjú. Alapvető tulajdonsága a „tevékenységi érzék”, amely önérvényesítésben, énvédelemben és énkiterjesztésben jelenik meg, mint „maszkulin elv”. A férfias tulajdonságok a célorientáció és a perszonális kompetencia fogalomköréhez tartoznak.

Ugyanakkor a férfiak nem kizárólag maszkulin, a nők pedig nem kizárólag feminin tulajdonságokkal jellemezhetők. Az egyes emberekben ezek kombinálódnak. A tanulmány szerint az emberek a feminin és maszkulin tulajdonságok megjelenési aránya alapján maszkulin, feminin és androgün karakterűek lehetnek. A maszkulin karakterben a férfias tulajdonságok dominálnak, a feminin karaktert a nőies tulajdonságok dominanciája jellemzi, az androgün karakterben pedig a két princípium azonos szinten jelenik meg.

Végül Marianne Kieper-Wellmer *A női identitás kifejeződése a szociális intézményekben...*¹² című munkájából szeretnék még felidézni néhány gondolatot. A tanulmány olyan szituációkkal foglalkozik, ahol a nők kliensként szociális munkás nőkkel kerülnek össze, s ahol a női identitás érzékeléséről és a kölcsönös alakításról van szó.

A szerző felteszi a kérdést: a professzionális női segítők látják-e pontosan, hogy vajon összefonódnak-e a kliensnőkkel, és ha igen, milyen módon? Három összefonódási lehetőséget különböztet meg:

- *Áldozat és megmentő.* Ahol megmenthető áldozat van, megmentővé tehetem magam, és ezáltal jogokat szerezhetek magamnak a másik személy felett. Én tudom a legjobban, mi a jó a másiknak. Ugyanakkor az áldozatokra és megmentőkre való felosztás eredményeként a figyelem valami közösen siratható harmadikra irányul, például a nyomorúságos életkörülményekre. A figyelem elterelése megakadályozza, hogy a női kliensek maguk váljanak témává.
- *Gondoskodási hatalom és „gondoskodj rólam” alapállás.* Támogatja az erős–gyenge felosztást, és a feleket függővé teszi egymástól. Osszeolvadhat a női kliens és segítő közötti határ. Előjönnek olyan érzések, mint az irigység (arra, aki hagyja magát gondozni), a félelem (az önkontroll feladásától) és a düh (mert a nők nem a segítők által javasolt utat választják).

11 RANSCHBURG J.: A nemek pszichológiai különbségének fejlődés-lélektani kérdései I–II, in uó: *Az érzelem és a jellem lélektanából*, i. m. ■ 12 M. KIEPER-WELLMER: A női identitás kifejeződése a szociális intézményekben, annak sajátos jelentése a szupervízió számára, in N. LIPPENMEYER – WIESNER E. (szerk.): *A szupervízió világa*, i. m.

– *Távolság és közelség a szeretetkapcsolatokban.* A segítők próbálják fenntartani a különállóságot és távolságot a szeretetkapcsolatokban az egybeolvadástól való félelem miatt; a női kliensek inkább a közelséget és önfeladást választják, hogy ne kelljen elkülönülten megélni magukat.

Kieper-Wellmer megállapítása szerint mindhárom összefonódási tendencia megtalálható minden női segítőben, a kérdés az, melyik részt mennyire hagyjuk érvényesülni magunkban. A tendenciák felismerése és tudatosítása segíthet, hogy a másik személyt egészként és magunktól szeparáltan tudjuk érzékelni.

A második munkafázisban körvonalazódott a team határproblémája: a team és a „nők” közötti határ, amelyet a fiúk gond nélkül tudtak tartani, a lányok viszont nem. A fiúk kívülről szemlélték az eseményeket, a lakókat kliensként, szinte nemtelenül kezelték. Meg is fogalmazták, hogy férfiként nem tartják őket nőnek... sokuknak férfias a megjelenése is, agresszívak és gondozatlanok. A lányok a szenvedő nőt látták bennük, akinek lelke van, és segítséget kér. A lakók feléjük irányuló folyamatos provokációja mintha arról szólna: „Ti sem vagytok mások, nők vagytok, inkább velünk legyetek szolidárisak.”

Érdekes Kieper-Wellmer gondolata a gondoskodás mint hatalmi törekvés megmutatásáról. Az agresszió a gondoskodásban rejtetten jelenik meg, szociálisan elfogadott formában. A függőség kialakulása viszont csapdahelyzetet eredményez, összerosódnak a határok, a női segítők mélyen bevonódnak a lakók életébe.

A nők gondoskodási hatalomra törekvése mellett a szerző megemlíti a férfiak által elérni vágyott teljesítményhatalmat, amely alkalmassá teszi őket az előrelépésre és a közvetlen klienskapcsolattól való eltávolodásra.

Milyen lehet egy női, fapados hajléktalanszállón dolgozni? Milyen szerepelvárásokat állít ez a munkahely az itt dolgozó szociális munkások elé?

A női dominancia több szinten megjelenik. Női hajléktalanszálló, a szociális munka gondoskodó jellege, a teamszupervízióban felmerült témák is a nőies karakternek felelnek meg leginkább, a nők gyakrabban válnak esethozóvá, mint a férfiak... Mintha maga a feladat is inkább női identitású lenne. Gondoskodást, törődést, empátiát, érzékenységet igényel, a feminin elv nyilvánul meg benne.

Ugyanakkor a lakók nemi identitása nem egyértelmű. Biológiailag nők, de megjelenésük nemtelen, viselkedésük agresszív, férfias – különösen jellemző ez a homoszexuális csoportra, amelynek tagjai dominánsak a lakók között.

A hajléktalanszálló rendszerében ugyanakkor – a szigorú rendhez, szabályokhoz való alkalmazkodtatással, a szolgáltatásnyújtással – megjelenik a hivatásos szakmai munka instrumentalitása, a maskulin elv is.

Androgün karakter – jut eszembe a kifejezés. Az androgün karaktert Ranschburg megfogalmazása szerint a női és a férfiprincípium egyaránt magas, egyszerre jelen levő szintje jellemzi. Hogyan tud ehhez a szerepelváráshoz alkalmazkodni egy három férfi és három női szociális munkásból álló team, milyen kihívásokat jelenthet nekik itt dolgozni?

Nőként és férfiként végzik ugyanazt a munkát. Szociális munkásként, ami inkább női tulajdonságokat igényel, a férfias hozzáállást váró hajléktalanszállón. A helyzet androgün sodrását semmivel sem teszi könnyebbé a női lakók nemiidentitás-zavara.

A nemek egyformaságának elvárása alapjaiban veszélyezteti a teamtagok női és férfi önértékelését, identitását. Óhatatlan a konfliktusok kialakulása, hiszen a szupervízió jelen levő fiúk karaktere egyértelműen maszkulin, a lányoké hangsúlyozottan feminin. A karakter hangsúlyozása és megtartása annál fontosabb, minél erősebben veszélyeztetett. A szupervízió elején mindkét nem akkor látta volna a saját helyét, szerepét elismerve és megerősítve, ha a másik „áttérne”, az ő álláspontját ismerné el egyedül jónak.

A teamen belül a női és férfi gondolkodásmód, hozzáállásbeli különbség tudatosítása, elfogadása teheti képessé a tagokat arra, hogy egymás munkáját kiegészítve és támogatva úgy tudjanak megfelelni munkahelyük és szakmájuk elvárásainak, hogy közben saját önértékelésük, nemi identitásuk is ép maradhasson. Ezáltal a teamen belül jelenik meg egyformán magas szinten a női és férfiprincípium, a team válik androgünné, nem az azt alkotó egyes emberek – a munkahely dinamikája és szerepelvárása így nem fenyegeti az ott dolgozó egyének női és férfiidentitását.

TEAMSZUPERVÍZIÓ „FAPADON” – HARMADIK FÁZIS

A második fázis végén megfogalmazódó kérdés – Kell-e egy ilyen folyamatban ragaszkodnom az esetmegbeszélésen keresztül végzett munka módszeréhez, vagy magát a teamet, igényeiket, a folyamatot nézve a rugalmasság jelentheti a szerződés módosítását is? – végiggondolásával felmerült az új szerződéskötés lehetősége.

*Kornelia Rappe-Giesecke*¹³ hasonló problémát jár körül. Foglalkozik a szupervíziós eset megjelenítése, feldolgozása során jelentkező „tükröződési jelenséggel”, ahol az esethozó-kliens kapcsolat tükröződik a csoportmunkában, és ez az ismétlődés tartalmazza azt a kapcsolati mintát a hozzá tartozó indulatokkal és jellemző problémákkal együtt, amely a szakmai interakció alapját képezi. De mi történik akkor, ha az, ami megjelenik, nem feleltethető meg az esetnek? Ha valami tükröződik, de ennek nincs köze az esethez?

Rappe-Giesecke szerint teamek esetében a tükrözés más formájával van dolgunk. A teamtagok egymáshoz fűződő kapcsolatai tükröződnek a szupervíziós folyamatban, megmutatva az intézményen belüli kapcsolatok jellegzetességeit. Mintegy fordított tükröződési jelenségről van szó, amikor a szupervíziós csoportban a kiválasztott és bemutatott esetek az intézmény problémáját képezik le.

A szerző szerint ebben az esetben lehetőséget kell teremteni arra, hogy direkt módon meg tudjanak jelenni a csoportmunkában az intézményi problémák, és az intézmény legyen az eset. Ennek a munkának a célja a team önleírásának átrendezése. A team képessé válik az ideológiai önbehatárolásra, ami nyilvánvalóvá teheti az egyének tényleges viselkedése és a kívülről vagy önmaguk által meghatározott célok és funkciók, a funkcionális önleírás közötti eltéréseket.

13 K. RAPPE-GIESECKE: A Bálint-csoport módszer alkalmazásának problémái a teamszupervízióban, in BAGDY E. – WIESNER E.: Szupervízió, önismereti munka és pszichoterápia, in UÖK (szerk.): *Szupervízió – Egyén – csoport – szervezet*, i. m.

Új szerződés: az esetmunkán keresztül zajló szupervíziót nem tudtuk folytatni. Ugyanakkor minden résztvevő igényelte a közös munkát. Szerették volna látni, mi történt és miért.

Egy hét ülésből álló szupervíziós szakaszban állapotunk meg, ahol az intézmény válik esetté. Legfontosabbnak azt a kérdést tartották, hogy milyen jellegzetességei vannak a hajléktalanszállón való munkának. Meghatároztuk azoknak a témáknak a listáját, amelyek a teamet foglalkoztatják, majd ezeket sorrendbe állítva alakult ki a következő ülések tematikája.

Az üléseket elmélyült munka és figyelem jellemezte. Meghallgatták egymást, figyelmesek és mélyek voltak a visszajelzések. Személyesebb szintek érintődtek meg, mint korábban bármikor, nem féltek megmutatni magukat a többieknek.

Első téma: A teamen belüli viszonyok, szociometria. Ki kihez áll közelebb, kik között vannak feszültségek? A szociometria láthatóvá tette a fiúk és a lányok csoportja közötti diszharmóniát. Mindkét nem képviselői az azonos nemű munkatársakhoz érezték magukat a legközelebb, feszültségek is fiú-lány párok között jelentek meg. Egy szerepcserés helyzetben lejátszották, mit jelent ott a feszültség. A szerepcserés játék eredménye: más-hogy gondolkodnak, más nyelvet beszélnek, és így nagyon nehéz megérteni egymást.

Második téma: Milyen most a teamen belüli munka? Hogyan dolgoznak együtt, milyen szabályok mentén? A teamen belüli együttműködési módjaik, szabályaik hogyan jelennek meg a szupervíziós munkában?

Harmadik téma: Motiváció. Ki miért választotta ezt a szakmát? Hogyan lett szociális munkás, mi volt a vonzó benne, mi indította el, és miért pont erre a területre jött?

Negyedik téma: Mit jelentenek ők a lakóknak? Hogyan, minek látják őket a nők? Milyen kölcsönhatás van vajon a szálló lakói és a team között? Hogyan hatnak ők a lakókra, és a lakók hogyan hatnak rájuk? Az egymás közötti feszültségekben mennyire jelenik meg a hajléktalanlét, a hajléktalan nők? A társadalom ítélete, előítélete?

Ötödik téma: A szálló mint rendszer. Normák, értékek, elvárások. Az ülés eredményeit részletesebben leírom, mert itt a team szempontjából lényeges felismerések születtek.

A rendszerszemléletű helyzettefeldolgozásban megnéztük az intézményen belüli alrendszereket, azok kapcsolódási pontjait, határait. Úgy látták, a team már nem válik két alcsoportra. Működik közöttük a munkamegosztás, jól kommunikálnak egymással, kialakult az elvárások, szabályok követhető, egyénre méretezett rendszere. A lakók alcsoportja és a team között láthatóbbá vált a határ. Nincsenek keresztkoalíciók, amelyek megbontanak, zavarossá és átláthatatlanná tennék a helyzetet. Ez az előző félévben még máshogy nézett ki. Az elmúlt hónapokban a feszültséget generáló problémák, viszonyok tisztázódtak, helyükre kerültek – a team egységesebb lett, biztonságban érzik magukat együtt, egymással.

Megnéztük a külvilághoz, a hasonló intézményekhez, a hajléktalanellátásban dolgozó többi szociális munkáshoz fűződő viszonyukat is. Itt kinyílt Pandora szelencéje... A lányok egymás szavába vágva, kipirult arccal, előredölvé mondták a többi, külső szakembertől elszenvedett sérelmeiket. Kibontakozott a hosszú, lógó szoknyás, tarisznyás, „szétdohányzott” arcú és hangú, ápolatlan szociális munkás lány képe, amittől a hideg rázta őket, „mindent, csak ezt ne...” Elmondták: szeretnék megőrizni önállóságukat, nőiességüket, ha nem kebeleznék be őket a munka, amelyet végeznek.

Fontos volt nekik ez a másság. Önállóan akarták meghatározni magukat, és védték az önállóságukat.

Konszenzusra jutottak egymás elfogadását, munkájuk meghatározását illetően. Nem akartak már férfiból nőt, nőből férfit kreálni. Elhatárolódásuk a se hús, se hal, se nő, se férfi szociálismunkás-nő képétől megerősítette azt a felismerést, hogy konfliktusaik alapját a férfi-női és szakmai identitáskeresés feszültségei teremtették meg. Megfogalmazták, hogy biztonságban érzik magukat az egymással végzett munkában, és ez a lakóknak is látható biztonságot ad.

A harmadik fázis célja a team feladatainak jobb meghatározása, a teamtagok közötti kommunikáció helyreállítása volt az intézményi és a személyes-szakmai önismeret növelésén keresztül. Az ülés végén valamennyien úgy éreztük, ezt a célt elértük, és le lehet zárni a folyamatot.

A teamszupervízió befejező, harmadik fázisában erősen megjelent a team és a teamet alkotó egyének önazonosság-keresése, -meghatározása.

Az ember elemi szükséglete az önállóság, saját identitásának megteremtése, elhatárolása a környezetétől, meghatározni, miben vagyok más, mint a többiek, miben különbözünk egymástól – szükséglete az elkülönülés, a meg nem értés, az egyet nem értés.

Ezzel párhuzamosan és ugyanolyan erősen hajtja ugyanakkor az a vágy is, hogy kapcsolatban legyen környezetével, folyamatos interakciókon keresztül biztosítsa valamilyen közösséghez tartozását, közös kultúra kialakításán, az egység, összetartozás érzésein keresztül teremtve meg azt az érzelmi környezetet, ahol biztonságban érezheti magát és fejlődhet. Két ellentétes erő feszül egymásnak, egyszerre működve hoznak létre valamiféle dinamikus egyensúlyt. Az egyik a megismerés, megértés, egység felé, a másik a különállás, elhatárolódás, meg nem értés felé mutat. Ebben a dinamikus mozgásban alakul ki az egyén identitása, önállóan, ugyanakkor közösséghez, kultúrához kötöten.

Hasonló folyamatokat figyelhetünk meg teamek, csoportok önazonosság-keresésénél, identitásuk meghatározásánál.

Brewer „optimális különbözőségről” (*optimal distinctiveness*) szóló elmélete szerint az ember egy közösség részeként a csoporttal való azonosulása, hasonulása és attól való különbsége mértékének folyamatos optimalizálására törekszik. Az egyszerre jelen levő két motiváció, dinamika konfliktusban áll egymással, folyamatosan ütköznek.

Ez az ellentétes motiváció feszültséget generál a tudaton belül. Az ember az „optimális identitás” kialakítására törekszik, amely olyan valami, ami egyszerre elégíti ki a közösséghez tartozás és az önállóság, különbözőség megélésének belső szükségletét.¹⁴

Ezek a poláris folyamatok erős belső feszültséget keltenek. A belső feszültséggel való megbirkózás nehéz feladat elé állítja mind a teamet, mind az egyént, s ezek megértésében, feldolgozásában nagy segítséget jelenthet a szupervízióban zajló reflexiós munka.

14 M. B. BREWER: „The social self: “On being the same and different at the same time.” *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1991/17.

ZÁRÓ GONDOLATOK

Először a férfi-női szerepeknek a teamszupervízióban való megjelenéséről akartam írni. Ahogy haladtam előre és mélyebbre, úgy alakult át a leírandó anyag, újabb és újabb dimenziók mutatták meg magukat. A női-férfi princípium megjelent az individuum, az intézmény és a professzió szintjén.

Munkámat végigkísérték a párhuzamos történések. Saját kompetenciám, szakmai biztonságérzetem felfedezése együtt haladt a team fejlődésével, felismeréseivel. Megfogalmazódott a teamszupervízió számomra fontos tanulsága: a női és férfi önértékelés, önazonosság, identitás eltérő kialakulása, iránya, a nemek gondolkodás- és viselkedésbeli különbségei elkerülhetetlenül megjelennek a csoportmunkában, alakítva annak dinamikáját. A felismerés rányitja a figyelmet a férfi, női és vegyes csoportok eltérő működésmódjára.

A szerző orvos, szenior és kiképző szupervizor, egyetemi oktató, a KRE szupervizorképzésének szakmai vezetője (Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológiai Intézet, Budapest)

Éva Nemes: Opposites Attract. Self Identity, Role Identity and Dynamic Effects in a Team Supervision Process. *The article discusses a team supervision process for the team of social workers (both men and women) in an institute for homeless women. Through analyzing the 1,5 year long team supervision process we are searching answers for the following questions: what challenges do the helping professionals have to face working on this specifically difficult field? What effect the differences between women – men psychodynamics does have on the team work, if any? How have the dynamics of this special client group influenced the dynamics of the helping team? How, in what ways can team supervision help the helpers to strengthen the professional identity of the team and each person in it, to process the intra- and interpersonal conflicts, to define and keep their professional borders?*

Keywords: *supervision, self identification, professional identity, borders, male - female psychodynamics, system's self knowledge.*

