

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДУ СУПЕРВІЗІЇ У ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Постановка проблеми. У сучасній системі підготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників в Україні вагоме місце займає супервізія. Процес проходження супервізії є ознакою високої кваліфікації спеціаліста, найважливішою частиною безперервного професійного розвитку для всіх супервізорів і супервізованих.

Основне завдання супервізії полягає у відображенні цілісного бачення власної професійної взаємодії, труднощів, що виникають під час надання соціальних послуг, усвідомлення своїх сильних і слабких сторін та шляхів подальшого професійного розвитку.

Метод супервізії дозволяє подолати професійні труднощі, проаналізувати ефективність своїх дій щодо клієнта, оцінити та переосмислити свої реакції у складних ситуаціях, об'єктивно визначити свої професійні можливості, з'ясувати взаємини із клієнтами та колегами подивитися з іншої точки зору на проблему і знайти нові рішення.

Соціологічні дослідження показують, що у фахівців, що проходили супервізію, значно знижується ступінь професійного вигорання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасне трактування використання супервізії у соціальній роботі знаходимо у працях А. Браун. Особливості підготовки професійних супервізорів репрезентовані у працях А. Жукова. Найбільш актуальні та дієві моделі застосування методу супервізії описано у роботах В. Ляха. Характеристика ролей супервізора знайшла своє відображення у статтях А. Гоциридзе. Питання супервізії як категорії управління розкрито у роботах К. Шендеровського.

Мета статті – здійснити аналіз теоретико-методичних основ використання методу супервізії у закладах соціальної сфери.

Виклад основного матеріалу.

Соціальна робота визнана одним із специфічних видів професійної діяльності з підвищеним рівнем психологічного навантаження. Соціальний працівник піддається багатьом професійним ризикам, що часто призводить до стресових ситуацій. Супервізія дає можливість фахівцеві проаналізувати питання, що стосуються практичної роботи, з більш досвідченим фахівцем. Супервізія допомагає фахівцеві удосконалювати свої професійні знання і вміння. Одночасно підвищується рівня надання послуг соціальної служби.

Супервізія дозволяє фахівцям акцентувати увагу на меті і напрямках своєї роботи, формувати системні підходи до стратегії і тактики діяльності, що проводиться, планувати і прогнозувати ефекти втручання, а також усвідомлювати свої помилки і коригувати індивідуальні плани супроводу клієнта.

Супервізія як один із методів теоретичного і практичного підвищення кваліфікації фахівців у сфері соціальної роботи потребує детального аналізу доцільності та якості використовуваних практичних підходів і методів соціальної взаємодії. Теорія розглядається на лекціях, описується в підручнику, прийоми демонструються на практичних заняттях, але у процесі супервізії, до якої залучені одна або кілька осіб, супервізійні стосунки не можуть бути вивчені за допомогою традиційного способу викладання. Необхідна практична діяльність під контролем супервізора, де мета супервізії – перетворити фахівця в досвідченого консультанта, а не в досвідченого клієнта [3].

Супервізія – це особливе втручання, і тому до супервізора ставлять особливі вимоги: багаторічний досвід практичної діяльності, знання усіх напрямків соціально-психологічного консультування, уміння досліджувати свою автентичність, уміння вибудовувати відносини довіри, відкритості

та безпеки, дотримання етичних норм і правил. Останнє є особливо важливим, так як дотримання етичних норм не тільки підвищує професійний рівень, підтримує професійний престиж і корпоративну культуру, а й, без сумніву, сприяє формуванню позитивної громадської думки про соціальну установу [3].

А. С. Жуков виділяє шість мотивів, які спонукають фахівця стати супервізором:

1. Особистий досвід у проведенні консультування стимулює бажання обмінюватися досвідом.

2. Розширення сфери діяльності: є мої клієнти, і є клієнти моїх супервізованих.

3. Збільшення всемогутності.

4. Емоційне вигорання зі своїми клієнтами; опосередкована робота з клієнтами через супервізованих.

5. Професійний інтерес до складності і можливості супервізії.

6. Підвищення на посаді, у статусі [3].

Сучасні дослідники визначають такі основними функції супервізії у соціальній роботі:

1) освітня, яка передбачає набуття нового досвіду, інформації, інструментарію, удосконалення навичок аналізу своєї діяльності, уміння викладати матеріал, набуття комунікативних навичок, уміння приймати рішення, усвідомлення власних дій, уміння вести записи;

2) підтримувальна передбачає підтвердження важливості своєї справи, зменшення тягаря відповідальності, розуміння неминучості помилок, а також того, що фахівець не залишається наодинці при вирішенні проблем.

3) нормативно-спрямовувальна – це відповідність діяльності соціального працівника законам, посадовими інструкціями, нормам, стандартам, наявність і зміст планів, звітів, дотримання етичних норм, кодексів [1, с. 45].

Супервізорська діяльність – це найважливіша форма професійної взаємодопомоги і професійного вдосконалення, яка вимагає спеціальних знань, навичок і досвіду. Поряд із цим, у сучасних наукових колах досі точаться суперечки про найефективніші механізми, технології та моделі здійснення супервізії.

На нашу думку, найефективнішою за своєю сутністю та повнотою охоплення є

шестифокусна модель супервізії. Її особливість полягає у тому, що у своїй взаємодії супервізор задіює шість обов'язкових фокусів уваги. Шестифокусна модель більшою мірою застосовується як діагностичний інструмент. Діагностується якість усвідомлення фахівцем та ефективність застосування результатів усвідомлення у практиці.

Перший фокус уваги – вся інформація про клієнта і його процеси; другий – все, що пов'язане з комунікацією клієнта і фахівця, сам процес консультування; третій фокус уваги – фахівець «там і тоді», у ситуації консультування (його спогади про хід процесу, думки, почуття, асоціації); четвертий фокус – фахівець «тут і зараз», на консультації супервізора; п'ятий – комунікація фахівця із супервізором; і, нарешті, шостий – власне стан супервізора «тут і зараз» (часто при ідентифікуванні супервізора з фахівцем «там і тоді» фахівець поводить як клієнт) [5].

Існує два додаткових фокуси уваги супервізора. Одним із них є модальність, у якій працює фахівець, – теоретичні, дидактичні та інші методологічні особливості (цей фокус уваги важливий, якщо мова йде про мономодальні супервізії; важливо розуміти, що фахівець завжди повідомляє тільки частину інформації, адже йому необхідно вербалізувати інформацію, притому ступінь усвідомлення може бути досить невисоким. Саме до цього фокусу уваги належить терапевтична гіпотеза фахівця, його уявлення про причини страждання клієнта і методи усунення страждання. Інший додатковий фокус уваги – зовнішня (об'єктивна) реальність (закони, специфіка соціуму, умови роботи фахівця і т. п.) [5].

Основний фокус уваги під час процесу супервізії займає комунікація між фахівцем і клієнтом. Ефективність комунікації, багато в чому пов'язана з особливостями клієнта, тому для оцінки якості комунікації необхідне відстежувати перший фокус уваги. Другий фокус уваги також надзвичайно важливий для аналізу якості комунікації, необхідно прояснення контакту і способів комунікації фахівця з клієнтом [5].

Опинитися в ролі супервізора так чи інакше може будь-який досвідчений професіонал. Фахівець, який працює близько десяти років і має професійну репутацію, стикається з тим, що молоді колеги

починають звертатися до нього за допомогою. Виходячи із складності ситуації, досвідчений фахівець вибирає, з якої ролі супервізора з ними слід взаємодіяти. Отже, прийнято вважати робочими чотири ролі супервізора: роль учителя, фасилітатора, консультанта і експерта [2].

1. Супервізор у ролі вчителя. Соціальний працівник, який стартує на професійному шляху, хотів би, щоб супервізор його вчив, тобто інструктував або інформував щодо конкретного свого випадку.

У ролі вчителя супервізор привертає увагу учня до теорії, ставить перед ним завдання обґрунтувати свої дії, прив'язати до випадку або ряду обговорюваних випадків. Показує шляхи оцінки та розуміння поведінки клієнта, а також динаміку взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Ілюструє різні варіанти розуміння одного і того ж клієнта. Він може робити це, безпосередньо проказуючи певний хід дій або ж допомагаючи своїм супервізованим знайти власні рішення. Деякі супервізори недооцінюють цей шлях. Вони вважають, що пряме інформування або інструктування на супервізії некоректне або марне, що це несумісне з глибиною, яка досягається лише шляхом конфронтації учня [2]

2. Супервізор як фасилітатор фокусує увагу на соціальному працівникові як особистості і на його особистісно-професійних проблемах, що перешкоджають роботі. Супервізор допомагає своєму підопічному зрозуміти, як його життєві історії пов'язані з почуттями, які впливають на взаємодію з клієнтом, як він, усвідомлюючи чи ні, ідентифікується з клієнтом. Важливо допомогти спеціалісту розширити його внутрішнє самовизначення за допомогою розкриття його особистісних проблем, які активізувалися конкретним випадком, розвинути його професійну впевненість, зрозуміти, як його життєві історії пов'язані з почуттями, що впливають на взаємодію з клієнтом [2].

3. Супервізор як консультант займає гнучку позицію, завдяки чому вони разом із супервізованим можуть концептуалізувати представлений випадок, розглянути проблему, прийняти рішення та розробити стратегію, яким процесам слідувати.

Якщо в ролі вчителя супервізор може «діагностувати» клієнта, то в ролі консультанта він швидше діагностує систему взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Якщо при навчанні та фасилітації позиції супервізора і супервізованого певною мірою ієрархічно вибудовані, то процес консультування – це процес співпраці. Супервізор-консультант особливо уважний до функціонування системи, що включає соціального працівника і клієнта, і до своєї власної ролі в середині цієї системи. Він тримає в полі зору всі релевантні системи: розширену систему клієнта, системи клієнта і соціального працівника і, по можливості, систему супервізор / соціальний працівник / клієнт [2].

4. Супервізор як експерт не тільки вчить свого супервізованого, як здійснювати взаємодію, але і оцінює його.

Працівники, що перебувають на початковій стадії супервізії, визнають особливу важливість відстеження і оцінки їх роботи супервізором. Вони високо цінують роль експерта і вважають її провідною для свого професійного прогресу. Оціночний підхід важливий також для допуску до професійного співтовариства. Роль експерта належить до фундаментальних супервізорських ролей і використовується найчастіше, коли супервізія є обов'язковою: або організація вимагає вертикальної відповідальності, або соціальний працівник хоче отримати державну акредитацію чи допуск до професійного співтовариства [2].

Мета супервізії полягає в тому, щоб поліпшити навички і знання фахівців у межах контексту роботи. Це забезпечує можливість практичного вивчення в реальних ситуаціях під керівництвом досвідченого. Супервізія та підтримка фахівців, залучених в управління випадком, є істотним і безперервним елементом професіоналів, які надають послуги [1, с. 45].

Елементи здійснення ефективної супервізії включають:

- регулярність контакту;
- чесність в обміні ідеями, відносинами і перспективами при наданні послуги та її ефективність для дитини і сім'ї;
- регулярний перегляд розвитку випадку;
- ясні можливості для фахівців розвивати наявні та нові навички;

– індивідуальні плани розвитку для фахівців, де визначена необхідність для розвитку [1, с. 45].

Супервізія буде актуальною в ситуаціях, коли:

– необхідно отримати зворотний зв'язок про ефективність своєї роботи або створеної програми від більш досвідчених колег;

– необхідно апробувати нову програму тренінгу, його демо-версію або презентацію програми;

– важливо знайти шляхи розв'язання важких професійних завдань;

– існує потреба у професійному розвитку і розумінні напрямку подальшого зростання;

– потрібне спілкування з колегами, обговорення професійних питань;

– важливо усвідомити власні точки зростання (що я роблю не так, чого мені необхідно ще навчитися, де і які мої власні труднощі, що заважають ефективному розв'язанню завдань);

– важливо провести інвентаризацію наявних методів і прийомів роботи;

– існує відчуття необхідності спілкування у професійному середовищі [1, с. 45].

У супервізії є три основних напрямки:

1. Показує працівникам, що їхня робота має високий стандарт, і вони отримують досвід пізнання.

2. Дозволяє працівникам отримати підтримку і мати можливість обговорити труднощі.

3. Дає працівникові можливість розвиватися через тренування, керівництво, інструкції, тренінги та моделювання ролей [1, с. 45].

Висновки. Отже, введення використання методу професійної супервізії у соціальну роботу сприятиме розвитку власне соціальної роботи, підвищенню її якості. Це досить складний вид діяльності, який висуває перед виконавцями досить високі вимоги, тому перед широким упровадженням у практику соціальної роботи необхідне глибоке осмислення ролі і змісту супервізії в контексті діяльності соціальних служб.

Супервізія в соціальній роботі розглядається як інструмент підвищення ефективності діяльності соціальної служби. Вона є однією з необхідних складових управлінського процесу в соціальній роботі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн ; [пер. з англ. Т. Семигіної]. – К. : Університет. вид-во «Пульсари», 2013. – 240 с.

2. Гоцирідзе А. Ролі супервізора [Електронний ресурс] / А. Гоцирідзе // Association of supervisors and consultants. [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (дата звернення 1.11.2018 р.). – Назва з екрана.

3. Жуков А. С. Підготовка професійних супервізорів / А. С. Жуков // Association of supervisors and consultants. [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (дата звернення 1.11.2018 р.). – Назва з екрана.

4. Кулаков С. А. Супервізія в психотерапії. Учебное пособие для супервізорів и психотерапевтов. — СПб, 2004. <http://www.medpsy.ru/meds/meds273.php>

5. Лях В. В. Полімодальна супервізія / В. В. Лях // Association of supervisors and consultants. [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (дата звернення 1.11.2018 р.). – Назва з екрана.

6. Савчук О. М., Миргородська І. В. Стандарти супервізії в соціальній роботі / О. М. Савчук, І. В. Миргородська // Наукові записки НАУКМА. – Том 136. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – К., 2016. – С. 67-71.

7. Шендеровський К. С. Тактичний менеджмент соціальної служби: Посібник для керівників соціальних служб / К. С. Шендеровський – К., 2011. – 222 с.

8. Якобс Д. и др. Супервізорство / Якобс Д. и др. – СПб : Б.С.К., 1997. – 456 с.

9. Dixon J. Social Supervision, Ethics and Risk : An Evaluation of How Ethical Frameworks Might Be Applied within the Social Supervision Process / J. Dixon // British Journal of Social Work. – 2016. – № 40. – P. 2398–2413.

10. McNeill B.W., Worthen V. The parallel processes in psychotherapy supervision / B. W. McNeill, V. Worthen // Professional Psychology, 20(5). – P. 329-333.



**REFERENCES TRANSLATED AND
TRANSLITERATED**

1. Braun A. Supervisor u sotsialnii roboti: Superviziia dohliadu v hromadi, dennykh ta statsionarnykh ustanovakh / A. Braun, A. Bourn ; [per. z anhl. T. Semyhinoi]. – K. : Universytet. vyd-vo «Pulsary», 2013. – 240 s.
2. Hotsyridze A. Roli supervizora [Elektronnyi resurs] / A. Hotsyridze // Association of supervisors and consultants. [Elektronnyi resurs] : [Veb-sait]. – Elektronni dani. – Rezhym dostupu: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (data zvernennia 1.11.2018 r.). – Nazva z ekrana.
3. Zhukov A. S. Pidhotovka profesiinykh supervizoriv / A. S. Zhukov // Association of supervisors and consultants. [Elektronnyi resurs] : [Veb-sait]. – Elektronni dani. – Rezhym dostupu: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (data zvernennia 1.11.2018 r.). – Nazva z ekrana.
4. Kulakov S. A. Supervyziya v psykhoterapyi. Uchebnoe posobyie dlia supervyzorov y psykhoterapevtov. — SPb, 2004. <http://www.medpsy.ru/meds/meds273.php>
5. Liakh V. V. Polimodalna superviziia / V. V. Liakh // Association of supervisors and consultants. [Elektronnyi resurs] : [Veb-sait]. – Elektronni dani. – Rezhym dostupu: <http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-o-superviziia> (data zvernennia 1.11.2018 r.). – Nazva z ekrana.
6. Savchuk O. M., Myrhorodska I. V. Standarty supervizii v sotsialnii roboti / O. M. Savchuk, I. V. Myrhorodska // Naukovi zapysky NAUKMA. – Tom 136. Pedahohichni, psykholohichni nauky ta sotsialna robota. – K., 2016. – S. 67-71.
7. Shenderovskiy K. Taktychnyi menedzhment sotsialnoi sluzhby: Posibnyk dlia kerivnykiv sotsialnykh sluzhby / K. S Shenderovskiy – K., 2011. – 222 s.
8. Yakobs D. y dr. Supervytorstvo / Yakobs D. y dr. – SPb : B.S.K., 1997. – 456 s.
9. Dixon J. Social Supervision, Ethics and Risk : An Evaluation of How Ethical Frameworks Might Be Applied within the Social Supervision Process / J. Dixon // British Journal of Social Work. – 2016. – № 40. – P. 2398–2413.
10. McNeill B. W., Worthen V. The parallel processes in psychotherapy supervision / B. W. McNeill, V. Worthen // Professional Psychology, 20(5). – R. 329-333.