

УДК 159.9:351

## СУПЕРВІЗІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ОСНОВНІ ПІДХОДИ ТА ПРИНЦИПИ

Слозанська Ганна Іванівна  
м.Тернопіль

*Аналіз основних підходів до трактування поняття «супервізія в соціальній роботі», основних принципів та підходів до реалізації супервізії, розглянутих у статті, визначають напрями проектування цього виду діяльності, розкривають функції, типи взаємовідносин між супервізором та супервізованим, вимоги до процедур планування, організації і проходження супервізії в соціальній роботі. Виділення основних підходів до трактування поняття «супервізії», дозволяє виділити базові особливості супервізії в соціальній роботі, що сформувалися під впливом цінної бази, фундаментальних принципів та теорій соціальної роботи.*

*Ключові слова:* соціальна робота, супервізія, супервізор-

*ство, супервізований.*

У зарубіжних системах удосконалення професійних якостей соціальних працівників істотне місце займає супервізорство, в основі якого лежить ідея активного використання досвіду, що був накопичений у процесі практичної діяльності. У сучасній Україні супервізорство є досить малодослідженою сферою діяльності. Однак воно заслуговує на серйозну увагу, тому що поряд з інноваційними організаційними та змістовними формами соціальної роботи, які вже використовуються, може стати результативним засобом діяльності.

Введення інституту супервізії сприятиме розвитку соціальної

роботи, підвищенню її якості. Це досить складний вид діяльності, який висуває перед виконавцями високі вимоги, тому потребує глибокого осмислення в контексті діяльності соціальних служб.

Супервізія в соціальній роботі розглядається як інструмент підвищення ефективності діяльності соціальної служби, як одна з необхідних складових управлінського процесу. Процес супервізії потребує масштабного бачення виробничого процесу в соціальній установі, а також проблем, потреб та перспектив розвитку кожного окремого працівника. Від того, наскільки вчасно надається необхідна допомога кожному соціальному працівнику або установі в цілому, може залежати рівень результативності їхньої діяльності.

Мета статті – на основі вивчення основних підходів і принципів, здійснити аналіз особливостей реалізації процесу супервізії в соціальній роботі.

Аналіз наукової літератури свідчить, що немає єдиного бачення щодо розуміння поняття «супервізія» і його застосування. Варто зазначити, що супервізія – це допомога одного, більш досвідченого, професіонала менш досвідченому колезі. Але це визначення є досить вузьким. Науковці по-різному визначають і використовують цей термін. Так, наприклад, у консультуванні і в менеджменті супервізія визначається як спостереження більш досвідченішого колеги за менш досвідченим, обговорення сильних та слабких сторін, виправлення помилок, що виникають у процесі роботи. У цьому випадку супервізію можна розглядати як систему професійної підтримки спеціалістів, що працюють у сфері «людина – людина».

У психоаналізі, супервізія, на думку З. Фрейда, це процес надання певного роду рекомендації щодо поведінки особи і розуміння самої поведінки.

Буквальний переклад поняття «супервізія» з англійської мови означає «нагляд», що не відповідає повному його змісту. В українській мові найближчим йому у змістовному плані є поняття «наставництво», у значенні «давати поради, навчати чогось, направляти, націлювати, скеровувати, спрямовувати». У професійній лексиці має місце також вживання такого терміну як «куратор» (особа, якій доручено наглядати за якою-небудь роботою).

У наукових працях Л.Денбурі, Д.Петерса, М.Річардс, К.Форда та інших зарубіжних дослідників поняття «супервізія» трактується як основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу індивідуально й колективно та забезпечує стандарти роботи. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами [1].

Детальний аналіз визначення поняття «супервізії», запропоноване вище зазначеними науковцями, дозволяє розглянути його по-різному:

- як стосунки між однією людиною – супервізором, та іншою – супервізованим;
- як процес забезпечення реалізації політики організації та надання допомоги людині працювати якнайкраще;
- як процес розвитку команди та формування правил групи, еднання індивідуального та колективного у роботі супервізора;
- як процес забезпечення якомога кращих послуг для клієнтів соціальних служб;
- як процес взаємодії, активним учасником якого є супервізований, який має розвивати та отримувати допомогу для розвитку своїх навичок та впевненості, бути активним та ініціативним у своєму підході до супервізії;
- як процес, у якому безперестанно виникає встановлення зв'язку між супервізором і супервізованим(и) у їх щоденній роботі.

Супервізія може підпадати під кожне з цих визначень. Важливо відрізнити супервізію від інших аспектів менеджменту та від різноманітних завдань тих, хто має здійснювати супервізію. Більшість науковців дотримуються дуалістичного підходу та розглядають супервізію водночас як подію і як процес.

На основі аналізу основних підходів до розуміння поняття «супервізії» можемо стверджувати, що метою супервізії є допомога супервізованому(им) більш ефективно виконувати завдання, визначені в посадових обов'язках. Регулярно організовані

зустрічі супервізора і супервізованого(их) формують процес виконання завдання супервізії. Супервізований є активним учасником цього процесу взаємодії [1].

Завдання супервізії полягають у задоволення організаційних, професійних та особистих потреб як супервізора так і супервізованого.

Ми розглядаємо супервізію як процес взаємодії супервізора і супервізованого. У цьому плані супервізія проявляється через такі основні функції:

- освітницьку (формуючу), що включає розвиток умінь, навичок, здібностей щодо професії;
  - підтримуючу (тонізуючу), що включає підвищення стійкості впливу зі сторони проблем клієнтів;
  - спрямовуючу (нормативну), що включає контроль працівника над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, сліпі плями, осуд).
- Зважаючи на те, що супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації, можна виділити такі типи супервізії:
- один на один (передчасно спланована зустріч з повісткою денною задля обговорення та оцінки роботи);
  - групова супервізія (колектив співробітників, у якому працівники сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного, здійснюють обмін досвідом, знаннями);
  - неформальна супервізія (незапланована консультація, один на один чи по телефону);
  - кризова супервізія (незаплановане обговорення випадку, який, за відчуттями працівника, призвів до кризи, що відбувається одразу після роботи з клієнтом).

У контексті аналізу основних підходів до трактування поняття «супервізії», можна виділити базові особливості супервізії в соціальній роботі, що сформувалися під впливом цінної бази, фундаментальних принципів та теорій.

В соціальній роботі супервізію необхідно розглядати в структурному контексті організації та суспільства. Оскільки, неможливо розглядати супервізорські стосунки окремо від соціальних та організаційних чинників, які їх визначають. На взаємодію супервізора та супервізованого(их) та їхні обговорення суттєво впливають політика й культура організації, а також ширші соціальні та політичні сили.

Соціальна робота, спрямована на допомогу людям, – це переважно колективна діяльність команди з високим рівнем взаємозалежності між членами персоналу. Складність завдань соціальної роботи очевидна, що вимагає від працівників функціонувати як єдина, злагоджена команда. Це помітно впливає на підходи до визначення форми й змісту супервізії. Природньо, що члени команди та їх керівник регулярно зустрічаються всі разом, байдуже, чи є це групою супервізією, чи іншим типом зустрічей, пов'язаним, наприклад, з політикою, розподілом обов'язків або стосунками з іншою службою. Командний підхід також впливає й на індивідуальні супервізорські сесії.

Супервізія в соціальній роботі – це орієнтована на людину діяльність, яка вважає однаково важливими як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію. Соціальна робота за своєю суттю має справу з особистими проблемами людей, функціональними обмеженнями, пригніченням, бідністю, стресом, насиллям, деривацією та конфліктом. Задля ефективної допомоги людям соціальний працівник мусить розділити з клієнтом частину цього горя, безпорадності та люти, емоції, що впливають на його почуття. Саме тому, під час супервізії можуть обговорюватися як почуття, які виникають під впливом роботи, так і практичні аспекти роботи, вимоги організації та законодавства.

Зміст та процес супервізії в соціальній роботі мусять бути непригнічуваними та антидискримінаційними, спрямованими на наснаження як користувачів служби, так і персоналу. Ця проблема стосується нерівності влади і ставлень, які існують у суспільстві, та відображається в неоднаковому досвіді людей відповідно до місця у структурі та особистісної ідентифікації. Практичне застосування принципу непригнічення означає, що основою гідної практики та гідної супервізії має стати наснаження (імпаурмент).

Принцип полягає в тому, що у процесі взаємодії між людьми, особливо коли один має більше влади й обіймає вищу посаду, ніж інший, необхідно керуватися підходом, який скоріше применшує, а не підкреслює різницю у владі та підвищує особистісні переваги й ресурси тих, хто є пригніченими [8].

Супервізори та супервізовані – це дорослі люди, котрі краще вчать, коли навчання є самокерованим, а до супервізії застосовують проактивний підхід. Варто зазначити, що у процесі супервізії дорослі краще вчать, коли мають контроль над власним навчанням. Це передбачає використання проактивного підходу до супервізії. Для супервізованого це означає готовність формувати зміст супервізорських сесій для того, щоб забезпечити максимальну користь від них. Для супервізора це означає застосування творчого підходу до змісту й форми супервізії [1]. Поєднання директивного супервізора й залежного супервізованого може обмежувати довготривалий професійний розвиток супервізованого.

Регулярна супервізія в соціальній роботі – це ресурс, на який має право кожен член колективу. Існують свідчення, що в багатьох соціальних службах і закладах супервізія відбувається спонтанно і безсистемно, нерегулярно, а є випадки повної її відсутності. Потрібно пам'ятати, що весь персонал має право на належну супервізію, і вона має проводитись у кожній службі та бути пріоритетною у політиці організації, так само як мають бути належно забезпечені та вичерпані програми навчання всіх супервізорів.

У соціальній роботі, для якої процес часто є не менш важливим, ніж результат, доцільно визначити етичні та юридичні принципи у роботі супервізора (наставника) з супервізованим (молодим фахівцем) і супервізованого з клієнтом. До них належать такі принципи:

- компетентності, що дає можливість молодому фахівцю соціальної служби професійно зростати і розширювати свій досвід роботи у складних і нестандартних ситуаціях. До компетенції супервізора належить експертна оцінка знань і навичок молодого фахівця, його особистої готовності взяти на себе професійну відповідальність за кваліфіковану допомогу клієнту, яку надає супервізований [7; 8];
- інформованості згоди як засіб захисту наставника і молодого фахівця від судового переслідування з боку клієнта. Тобто, клієнт має бути завідомо попереджений про потенційний ризик або ж альтернативні можливості надання допомоги і, як результат, повинен свідомо прийняти рішення про участь у консультуванні;
- захисту прав клієнта і молодого фахівця, що передбачає захист прав всіх учасників процесу протягом усього процесу;
- конфіденційності, що полягає у нерозголошенні приватної інформації в рамках консультації молодим фахівцем та інформованні клієнта про випадки, коли конфіденційність може й повинна бути порушена. Межі конфіденційності повинні бути чітко прописані в контракті;
- відповідальності за втручання в роботу молодого фахівця. Поінформований наставник є захищеним від різного роду скарг фахівця до професійної асоціації або організації знанням етичних стандартів, тривалим навчанням – професійними дискусіями стосовно етичних і юридичних дилем, консультаціями з колегами та документацією щодо консультативного і супервізійного процесів.

Видатні психологи – дослідники супервізії П. Хоукінс та Р. Шохет пропонують шість базових етичних принципів супервізії в соціальній роботі:

- дотримання балансу між відповідальністю за роботу супервізованого і повагою до його самостійності.
- прояв належної турботи про благополуччя клієнта і його захист, повага до автономії.
- дія в межах своєї компетенції, звернення по допомогу за необхідності.
- лояльність – вірність відкрито й приховано даним обіцянкам.
- відмова від використання насильницьких дій.
- відкритість критиці і зворотному зв'язку разом із зобов'язанням продовжувати навчання [5].

Ефективність соціальної роботи, як і будь-якого виду діяльності, багато в чому визначається якістю її організації та управ-

ління. Водночас теорія управління соціальної роботи мало досліджена, і в числі її головних наукових проблем називають необхідність розробки теоретичних основ менеджменту, моделювання діяльності соціальних служб, розробку критеріїв і методик оцінки та наукових методів прогнозування. Важливе місце в цьому переліку займає організація супервізії. У теорії і практиці соціальної роботи України термін «супервізія» вживається як професійний неологізм. Інститут супервізії розглядається як «рівень технології організації соціальної роботи, який включає підготовку соціального працівника, його наступний професійний ріст, профілактику професійних ризиків». Кожен із цих напрямків перебуває в Україні у стадії становлення і є надзвичайно актуальним. В організаційній системі соціальної роботи зарубіжних країн інститут супервізії передбачає наявність у штатному розкладі професійного спеціаліста-супервізора, який отримує спеціальну підготовку у вузах і має відповідні здібності. Соціальна робота є багатоаспектною за своїм змістом, професійними ролями, функціями, напрямками, результатами, системою. Це, з одного боку, визначає необхідність комплексного, системного підходу до управління соціальною роботою, а з іншого – потребує диференційованого підходу, коли враховуються конкретні завдання, спеціалізація професійної діяльності, реальний контекст соціального втручання, спрямованість соціальної послуги тощо. Виходячи з того, що менеджмент соціальної роботи – це гнучкий системний цикл управління ресурсами, цілями, змістом соціальної роботи за умов існуючого ресурсного дефіциту, постійних змін у соціальних відносинах, саме супервізія в соціальній роботі може розглядатися як інструмент підвищення якості соціальної послуги, результативності дій соціального працівника, ефективності діяльності соціальної служби. Супервізорство в соціальній роботі є вагомим елементом професійного розвитку діяльності і розглядається як принцип, функція і метод.

Як принцип (комплексний, цільовий, систематизуючий), супервізія в соціальній роботі розглядається як основа змісту дій менеджера соціальної служби, що розглядається як професійний стиль менеджерської роботи.

Як функція, супервізія в соціальній роботі – це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв'язання проблем, дилем, спірних питань, труднощів деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби.

Як метод, супервізія в соціальній роботі – це навчання на досвіді. Доречно розмежовувати адміністративний та освітній методи супервізії. Обидва широко застосовуються в соціальній роботі для допомоги соціальному працівнику забезпечити якість послуги, результат роботи за конкретних умов діяльності. Таким чином, можна сформулювати припущення, що супервізія – це категорія менеджменту, якою передбачається втручання у взаємодію «соціальний працівник – клієнт»; взаємовідношення «соціальна служба – клієнт»; взаємовплив «соціальний працівник – соціальна служба».

Як адміністративний метод, супервізія полягає у: призначенні клієнту найбільш відповідного соціального працівника; обговоренні результатів первинного оцінювання, плану втручання в соціальну ситуацію; перегляді процесу роботи з клієнтом.

Супервізія як метод навчання в соціальній службі має на меті допомогти соціальному працівнику краще зрозуміти філософію, ідеологію, політику та практику соціальної служби, дізнатися про ресурси, клієнтів, легальні та альтернативні цілі діяльності соціальної служби, сильні та слабкі сторони життєдіяльності, можливості та загрози, партнерів та конкурентів, напрямки й пріоритети діяльності, а також вдосконалити свою концептуальну, технологічну, інтегративну компетентність. Супервізію як метод навчання в менеджменті соціальної роботи можна диференціювати на три складові: власне навчальну супервізію (від менеджера-супервізора), інструктаж, оперативне коригування, кураторство; навчальне консультування (до менеджера-супервізора); підвищення кваліфікації (з менеджером-супервізором: від базового рівня, проектування кар'єри, навчання на моделі соціальної роботи).

Із професійним наставництвом соціальні працівники зобов'язані мати справу з самого початку навчання, під час проходження практики. Наставник (супервізор) є центральною фігурою

в процесі практичної підготовки майбутніх соціальних працівників, коли вони стикаються з реальними ситуаціями, вирішення яких передбачає грамотні й ефективні дії. Студенти вчаться інтегрувати теорію і практику, аналізувати, критично оцінювати і перевіряти на практиці знання, набуті під час вивчення академічних курсів. Функції супервізора залежать від виду практики і можуть включати: загальне знайомство студентів із соціальним закладом, його формальною і неформальною структурою, ведучими спеціалістами, внутрішніми правилами та інструкціями; створення продуктивних робочих відносин із практикантом; надання емоційної підтримки, заохочення самостійності; управління діяльністю підопічного через організацію безпосереднього спостереження за роботою інших, обговорення, спільне керівництво, ведення записів, рольові ігри; допомогу у виробленні професійних умінь і навиків: комунікативних, інструментальних, аналітичних; виявлення навчальних проблем і труднощів та налагодження контактів із метою їх подолання; допомогу у виробленні адекватних установок по відношенню до клієнтів, до самих себе і до професії в цілому; контроль і оцінку діяльності студентів на всіх етапах практики.

Супервізор має допомагати супервізованому чітко визначити мету, пріоритети роботи; бачити всі аспекти проблеми та власну роль в її розв'язанні; керувати власними почуттями щодо конкретних ситуацій; формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності, формування моделі аналізу і компетентного розв'язання проблем у взаємодії з клієнтами.

З огляду на особливості взаємодії супервізора і супервізованого, виокремлюють такі різновиди супервізії: а) менеджерська супервізія, за якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника, а їхні стосунки розгортаються за схемою «керівник – під-

леглий»; б) наставницька супервізія – супервізор діє як учитель, наставник, переймаючись тим, як його підопічний опанує знання і навички; в) навчальна (тренінгова) супервізія, особливість якої полягає в тому, що супервізований є студентом, який перебуває в організації на практиці, а супервізор зобов'язаний сприяти йому в цьому і несе певну відповідальність за результат; г) консультативна супервізія – супервізор не несе відповідальності за супервізованого і його роботу, добровільно пропонуючи свої послуги консультанта. Найпоширенішою є менеджерська супервізія, і тому роль супервізора часто ототожнюють з ролями керівника.

Супервізія може бути внутрішньою (здійснюють її керівники або спеціально призначені досвідчені працівники), зовнішньою (яку здійснюють запрошені експерти, консультанти), взаємною (інтравізія). Найчастіше супервізорами є досвідчені, компетентні фахівці-практики, чий знання і досвід допомагають розв'язувати проблеми супервізованих; науковці або освітяни, які займаються науковою роботою і беруть участь у практичних соціальних проєктах, співпрацюючи з державними службами чи громадськими організаціями соціальної сфери. Вони поєднують глибоке теоретичне розуміння змісту соціальної роботи з досвідом практичної діяльності в реальних ситуаціях, нерідко беруть участь у моніторингу й оцінюванні ефективності соціальних проєктів. Супервізори – це спеціально підготовлені фахівці, для яких супервізія є професією.

Зміст супервізії залежить від змісту діяльності соціальної служби. Однак у кожній службі він сфокусований на системі працівника (особисті його ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника).

#### Література та джерела

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.: Унів. вид-во «Пulsари», 2003. – 240 с.
2. Булюбаш І. Д. Основи супервізії в гештальт-терапії / І. Д. Булюбаш. – М.: Изд-во Інститута Психотерапії, 2003. – 223 с.
3. Бурцева Е. Размышляя о супервізії / Е. Бурцева // Гештальт – 2000: сб. м-в Московского Гештальт-Института, 2000. – С. 59-70
4. Калитиевская Е. Супервидение. О профессиональном самосознании терапевта / Е. Калитиевская // Гештальт – 96: сб. м-в Московского Гештальт-Института, 1996. – С. 63-70
5. Кодекс етики і практики супервізорів Британської асоціації консультування // Журнал практичної психології і психоаналіза. – 2000, № 4.
6. Немиринский О. В. О супервидении / О. В. Немиринский // Гештальт-терапия и консультування: сб. материалов Московского института гештальт-терапии и консультування. – М., 2002. – С. 45-47
7. Уильямс Э. Вы – супервізор: Шестифокусная модель, роли и техники в супервізії / Э. Уильямс. – М.: Независимая фирма «Класс», 2001.
8. Якобс Д. Супервізорство / Д. Якобс и др. – С-Пб.: Б.С.К., 1997.

*Анализ подходов к трактовке понятия «супервізія в соціальной работе», основных принципов и подходов к реализации супервізії, рассмотренных в статье, определяют направления проектирования этого вида деятельности, раскрывают функции, типы взаимоотношений между супервізором и супервізованным, требования к процедурам планирования, организации и прохождения супервізії в соціальной работе. Выделение основных подходов к трактовке понятия «супервізії», позволяет выделить базовые особенности супервізії в соціальной работе, сформировавшиеся под влиянием красного базы, фундаментальных принципов и теорий соціальной работы.*

*Ключевые слова: соціальная работа, супервізія, супервізорство, супервізованный.*

*Analysis of the main approaches to the interpretation of the term "supervision in social work" has been conducted. Basic principles and approaches to the implementation of supervision have been discussed in the article. The areas of design activity have been determined revealing features, types of relationship between supervisor and supervisors requirements to the procedures of planning, organizing and passing supervision in social work. Main approaches to the interpretation of the term "supervision" have been defined. Basic features of supervision in social work have been revealed. The influence of valuable framework of fundamental principles and theories of social work have been defined.*

*Key words: social work, supervision, supervisors, supervising.*