
ВІКОВА ТА ПЕДАГОГІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.923.2

І.В. Астремська

СУПЕРВІЗІЯ У ПРАКТИЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПІДГОТОВЦІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Статтю присвячено розгляду місця та ролі супервізії в практиці соціальної роботи, професійній підготовці соціальних працівників. Визначено, що супервізорство в соціальній роботі є вагомим елементом професійного розвитку діяльності та розглядається як принцип, функція і метод. Розкрито підходи до визначення супервізії; визначено мету, завдання, функції, базові цінності, етичні та юридичні принципи супервізорського процесу.

Ключові слова: супервізія, супервізор, соціальна робота, цінності, етичні принципи, ефективність, функція, метод.

I. Вступ

У зарубіжних системах удосконалення професійних якостей соціальних працівників значне місце посідає супервізорство, в основі якого лежить ідея активного використання досвіду, що був нагромаджений у процесі практичної діяльності. У сучасній Україні супервізорство ще не має широкого вжитку. Однак воно заслуговує на серйозну увагу, тому що поряд з інноваційними організаційними та змістовними формами соціальної роботи, які вже використовуються, може стати дуже результативним засобом діяльності.

Введення інституту супервізії сприятиме розвитку 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 є необхідним глибоке осмислення його ролі та змісту в контексті діяльності соціальних служб.

Супервізія є однією з необхідних складових управлінського процесу в соціальній роботі. Процес супервізії потребує масштабного бачення виробничого процесу в установі, а також проблеми, потреби та перспективи розвитку кожного працівника. Від того, наскільки вчасно надається необхідна допомога кожному соціальному працівнику та відділу або установі в цілому, може залежати рівень результативності їхньої діяльності.

II. Постановка завдання

Метою статті є обґрунтування виявленої специфіки діяльності супервізора, особливостей взаємодії супервізора та супервізованого в соціальній роботі; визначення мети,

завдань, функцій, базових цінностей, етичних та юридичних принципів супервізії як елементу професійного розвитку.

III. Результати

Супервізія почала свій розвиток з психоаналізу, та інтенсивно розвивається у його межах. Першим прикладом можна вважати випадок, коли З. Фрейд аналізував маленького сина одного свого знайомого психоаналітика, і ця робота йшла, здебільшого, шляхом листування. Батько писав про поведінку хлопчика, його особливості, а психоаналітик надавав рекомендації – як треба поводитись з дитиною, як її потрібно розуміти.

Супервізія – необхідний напрям у професійній діяльності, і у нашій країні йому є куди розвиватись. У нас в країні досі немає інституту супервізорства, і супервізорів у нас не готують. Існують лише професійні тренінги та програми, за якими підготовують супервізорів. Сам супервізор повинен постійно вдосконалюватись, і не відмовлятися від допомоги більш досвідченого колеги. Яким би професійним не був спеціаліст, він, насамперед, – людина, і йому ніколи не завадить допомога й професійна підтримка.

Оскільки в Україні супервізія тільки розвивається, то в галузі психології та соціальної роботи ще недостатньо наукових праць. Однак зарубіжні науковці цю проблему активно досліджують тривалий час (А. Kadushin 1992; М. Richards et al. 1990, D. Petters 1979, Bulter and Elliot 1985; L. Danbury 1986; K. Ford and A. Jones 1987; D. Gardiner 1989; В. Humphries et al. 1993; CCETSW 1991–1993).

Дослівний переклад супервізії з англійської мови – “нагляд”, але це не відповідає повному змісту поняття. В українській мові найближчим у змістовному плані є поняття

“наставництво”, у значенні “давати поради, навчати чогось, направляти, націлювати, скеровувати, спрямовувати”. У професійній лексикі також вживають термін “куратор” (особа, якій доручено наглядати за якоюсь-небудь роботою). Супервізія – 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 вирішення ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами (А. Боурн, А. Браун).

Для більш детального розуміння поняття супервізії, можна розглянути це визначення з різних сторін:

1. Супервізія – відносини між однією людиною (супервізором) та іншою (супервізованим). Роботодавець надає супервізору повноваження здійснювати супервізію одного чи кількох працівників. Ці працівники, у свою чергу, звітують про свою роботу в установі супервізора. Концепція підзвітності (відповідальності) є непростою та містить можливі труднощі. Згідно з новим законодавством, працівники повинні нести відповідальність саме перед користувачами та клієнтами соціальної служби. Інші дослідники зазначають, що професійний працівник, насамперед, є відповідальним перед своєю професією і, найголовніше, перед собою. Визначення не заперечує жодне із цих тверджень щодо багатовимірного характеру відповідальності, воно лише підтверджує відповідальність працівника перед установою.

2. Визначення розкриває сутність супервізії, яка відповідає за забезпечення реалізації політики організації та за допомогу людині працювати якнайкраще. А отже, це твердження охоплює дві функції супервізії: контрольну та підтримувальну. Ці функції є важливими і взаємопов’язаними. Бюджет сучасних організацій, здебільшого, не розрахований на наснаження та підтримку працівників, існує орієнтація лише на завдання. Тому наявний значний ризик недооцінювання підтримувальної ролі супервізії.

3. Вагомим завданням супервізора є розвиток команди та правил групи. Визначення єднає індивідуальне та колективне у роботі супервізора. Хоча відносини супервізора та супервізованого мають здебільшого індивідуальний характер, вони найчастіше відбуваються у контексті команди чи робочої групи. Розвиток усієї команди відбувається як безпосередньо через групову роботу, так і опосередковано, через індивідуальну роботу з кожним спеціалістом.

4. Найважливіший аспект, який стосується загальної мети супервізії, полягає в забезпеченні якомога кращих послуг для клієнтів соціальних служб. Цей безперечний факт потребує особливого наголосу, адже досить часто його забувають у супервізії та зосереджують основну частину су-

первізорської роботи на політиці організації, міжособистісних конфліктах, особистих амбіціях, іграх. Це відволікає увагу від головного. Проте потрібно акцентувати увагу на тому, що основним призначенням установи та її організаційної побудови є надання висококваліфікованих послуг людям, які їх потребують.

5. Супервізія є процесом **взаємодії, активним учасником** якого є **супервізований**. Навіть найнедосвідченіший супервізований має розвивати й отримувати допомогу для розвитку своїх навичок та впевненості, бути активним та ініціативним у своєму підході до супервізії.

6. Останнє питання, яке викликає наведені твердження щодо супервізії, стосується того, що супервізія здебільшого відбувається під час офіційно організованих, регулярних зустрічей. Питання полягає в тому, чи є супервізія особливою подією, а саме супервізорською сесією. Також можна розглянути супервізію як процес, у якому безперестанно щось виникає між супервізором і супервізованим(и) в їх щоденній роботі. Супервізія може підпадати під кожне із 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 та як процес.

Мета супервізії – допомагати 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 (А. Боурн, А. Браун).

Завдання **супервізії – задоволення організаційних, професійних та особистих потреб.**

Взагалі, можна говорити про три основні **функції** супервізії:

- *освітницька* (формувальна), що включає розвиток умінь, навичок, здібностей стосовно професії;
- *підтримувальна* (тонізуюча), що включає підвищення стійкості впливу зі сторони проблем клієнтів;
- *спрямовувальна* (нормативна), що включає контроль працівника над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, сліпі плями, осуд).

Супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації. Виділяють такі **типи** супервізії:

1) *один на один* – передчасно спланована зустріч з порядком денним для обговорення й оцінювання роботи;

2) *групова супервізія* – співробітники сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного. Учасники підіймають питання

для обговорення, група обговорює кожен випадок, і те, як він вирішувався окремо. Відбувається обмін досвідом, знаннями;

3) *неформальна супервізія* – незапланована консультація, один на один або за телефоном;

4) *кризова супервізія* – незаплановане обговорення випадку, який, на думку працівника, призвів до кризи. Відбувається одразу після роботи з клієнтом.

В основі підходу до супервізії лежить ціннісна база, сформована з кількох фундаментальних принципів та теорій.

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

1. **Компетентність.** Як правило, влаштовуючись на роботу, молодий фахівець соціальної служби є некваліфікованим, а тому йому необхідний наставник, який відповідатиме за якість його роботи і за зміст роботи з клієнтом, що дасть можливість професійно зростати та розширювати свій досвід у складних і нестандартних ситуаціях.

Таким чином, до компетенції супервізора відноситься експертне оцінювання не тільки знань і навичок молодого фахівця, а і його особистої готовності взяти на себе професійну відповідальність (D. Kurpius, G. Gibson). Супервізор несе відповідальність за кваліфіковану допомогу клієнту, яку надає супервізований (W. Harrar, V. Greek & S. Knapp, 1990).

2. **Інформована згода** (J. Bernard, E. Digest) як засіб захисту наставника і молодого фахівця від судового переслідування з боку клієнта (R. Woody, 1984). Тобто клієнт має бути попереджений про потенційний ризик або ж альтернативні можливості надання допомоги і, як результат, свідомо прийняти рішення про участь у консультуванні.

Наставники повинні уважно відслідковувати виконання кожного з трьох рівнів інформованої згоди (J. Bernard & R. Goodyear, 1992):

- наставник має бути впевнений, що молодий фахівець проінформував клієнта про особливості консультації;
- наставник має бути впевнений, що клієнт усвідомлює ці особливості (наприклад, що аудіозаписи будуть прослуховуватися у супервізорській групі);
- наставник повинен інформувати молодого фахівця про критерії оцінювання супервізійного процесу й інших аспектів ситуації (наприклад, про те, що від фахівця може знадобитися інтерв'ю або опис практичної роботи тощо).

3. **Захист прав клієнта і молодого фахівця.** Тоді як принцип інформованої згоди оголошується і затверджується наставником на початку супервізорської ро-

боти, права всіх учасників процесу повинні дотримуватися протягом усього процесу. До обов'язків наставника входить захист прав і клієнта, і самого фахівця. Наприклад, порушенням прав молодого фахівця вважається остаточна негативна оцінка його роботи без попередження і попереднього надання можливостей поліпшення його професійної діяльності (E. Digest).

4. **Конфіденційність.** Дотримуючись конфіденційності в рамках консультації, молодий фахівець повинен обговорити з клієнтом питання, що пов'язані зі збереженням у таємниці його особистих даних. До цих питань відносяться: право на нерозголошення й демонстрація відео- і аудіозаписів консультацій, дозвіл клієнта на їх демонстрацію та інші, а також розуміння того, у яких випадках конфіденційність може й повинна бути порушена, тобто фахівець повинен попереджати потенційних жертв злочину, так само як і повідомляти про злочини в правоохоронні органи.

Дуже важливо також визначити межі конфіденційності й у рамках процесу супервізії. Молодий фахівець повинен мати можливість довіряти наставнику приватну інформацію, але водночас повинен знати й винятки з правил конфіденційності. Так, фахівець має бути заздалегідь повідомлений про те, що інформація про його готовність до самостійної практики (або ж професійну невідповідність посади, яку він обіймає) буде повідомлена в організацію, що надає ліцензію. Межі конфіденційності мають бути чітко прописані в контракті.

5. **Відповідальність.** Наставники не повинні через страх відповідальності уникати втручання у роботу молодого фахівця. Адже поінформований наставник є захищеним від різних скарг фахівця до професійної асоціації чи організації знанням етичних стандартів, тривалим навчанням – професійними дискусіями стосовно етичних і юридичних дилем, консультаціями з колегами та документацією щодо консультативного й супервізійного процесів.

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

1. Дотримання балансу між відповідальністю за роботу супервізованого і повагою до його самостійності.

2. Прояв належної турботи про благополуччя клієнта і його захист, повага до автономії.

3. Дія у межах своєї компетенції, звернення за допомогою за необхідності.

4. Лояльність – дотримання своїх обіцянок.

5. Відмова від використання насильницьких дій.

6. Відкритість критиці та зворотному зв'язку разом із зобов'язанням продовжуватися вчитися.

Супервізорство в соціальній роботі є вагомим елементом професійного розвитку діяльності та розглядається як принцип, функція і метод.

Супервізія як *принцип* (комплексний, цільовий, систематизуючий) – основа змісту дій менеджера соціальної служби, що розглядається як професійний стиль менеджерської роботи.

Супервізія як *функція* – це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та вирішення проблем, дилем, спірних питань, труднощів деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби.

Супервізія як *метод* – це навчання на до-свіді. Доречно розмежовувати адміністративний та освітній метод супервізії. Один і другий широко застосовуються у соціальній роботі власне 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";
- відносини "соціальна служба – клієнт";
- взаємовплив "соціальний працівник – соціальна служба".

Супервізія як *адміністративний метод* полягає у:

- призначенні клієнту найбільш відповідного соціального працівника;
- обговоренні результатів первинного оцінювання, плану втручання у соціальну ситуацію;
- перегляді процесу роботи з клієнтом.

Супервізія як *метод навчання* у 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 і конкурентів, напрями й пріоритети діяльності, а також удосконалити свою концептуальну, технологічну, інтегративну компетентність.

Супервізію як метод навчання у менеджменті соціальної роботи можна диференціювати на три складові:

- власне навчальна супервізія (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 із самого початку навчання, під час проходження практики. Наставник (супервізор) є центра-

льною фігурою в процесі практичної підготовки майбутніх соціальних працівників, коли вони стикаються із реальними ситуаціями, вирішення яких передбачає грамотні й ефективні дії. Студенти вчатьсЯ інтегрувати теорію і практику, аналізувати, критично оцінювати та перевіряти на практиці знання, набуті під час вивчення академічних курсів. Функції супервізора залежать від виду практики і можуть включати:

- загальне ознайомлення студентів із соціальним закладом, його формальною і неформальною структурою, провідними спеціалістами, внутрішніми правилами й 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;
- допомога у виробленні професійних умінь і навичок: комунікативних, інструментальних, аналітичних;
- виявлення навчальних проблем і труднощів та налагодження контактів із метою їх подолання;
- допомога у виробленні адекватних установок стосовно клієнтів, самих себе і професії в цілому;
- контроль і оцінювання діяльності студентів на всіх етапах практики.

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

IV. Висновки

Введення інституту супервізії сприятиме розвитку соціальної роботи, підвищенню її якості. В основі супервізорства лежить ідея активного використання досвіду, що був нагромаджений у процесі практичної діяльності.

У сучасній Україні супервізорство ще не має широкого вжитку. Однак воно заслуговує на серйозну увагу, тому що поряд з інноваційними організаційними та змістовними формами соціальної роботи, які вже використовуються, може стати дуже результативним засобом діяльності.

Список використаної літератури

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. : Пульсари, 2003. – 240 с.

2. Хоукинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Хоукинс, Р. Шохет. – СПб. : Речь, 2002.
3. Bernard J.M. Fundamentals of clinical supervision / J.M. Bernard, R.K. Goodyear. – Boston : Allyn&Bakon, 1992.
4. CCETSW (1991c) Setting the Context for Change. – London : CCETSW.
5. CCETSW (1992a) Improving Practice with Children and Families. – London : CCETSW.
6. CCETSW (1992b) Improving Practice with Elders. – London : CCETSW.
7. CCETSW (1993) Improving Mental Health Practice. – London : CCETSW.
8. Danbury, 11. (1986) Teaching Practical Social Work. – 2nd ed. – Aldershot : Gower.
9. Kadushin A. Supervision in Social Work / A. Kadushin. – New York : Columbia University Press, 1992.
10. Kurpius D., Gibson G. et al. (1991) Ethical issues in supervising counseling practitioners. Counselor Education and Supervision, 31(1):58–67 / M. Richards et al., 1990.
11. Pettes D. Staff and Student Supervision / D. Pettes. – London : George, Alien and Unwin, 1979.
12. Woody R.H. The law and the practice of human services / R.H. Woody. – San Francisco : Jossey Bass, 1984.
13. Improving Practice teaching and Learning / B. Humphries, H. Pankhania-Wimmer, A. Scale and I. Stokes. – Leeds : CCETSW, 1993.
14. Harrar W.R., VandeCreek I, Knapp. S. (1990) Ethical and legal aspects of clinical supervision. – Professional Psychology : Research and Practice, 21(1):37–41.
15. Ford K. (1987) Student Supervision / K. Ford, A. Jones. – London : Macmillan. Bulter and Elliot, 1985.
16. Gardiner D. (1989) The Anatomy of Supervision / D. Gardiner. – Milton Keynes : Open University Press.

Стаття надійшла до редакції 25.08.2012.

Астремская И.В. Супервизия в практике социальной работы и подготовки социальных работников

Статья посвящена рассмотрению места и роли супервизии в практике социальной работы, профессиональной подготовке социальных работников. Определено, что супервизорство в социальной работе является весомым элементом профессионального развития и рассматривается как принцип, функция и метод. Раскрыты подходы к определению супервизии; определяются цель, задача, функции, базовые ценности, этические и юридические принципы супервизорского процесса.

Ключевые слова: супервизия, супервизор, социальная работа, ценности, этические принципы, эффективность, функция, метод.

Astremskaya I. Peculiarities of supervision in social work

The article is dedicated to consideration of peculiarities of supervisor's activity in social work. It is proved that supervising in social work is the significant element in professional development of activity and is examined as principle, function and method. It is analysed approaches to determination of supervision; an aim, task, functions, main values, ethic and legal principles of supervising process are determined.

Key words: supervising, supervisor, social work, values, ethic principles, efficiency, function, method.