

ORCID 0000-0002-9072-878

УДК 3.304

Ісаченко Вікторія Павлівна

Исаченко Виктория Павловна

Isachenko Victoria Pavlovna

Кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи  
Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

**Теоретико-методичні основи використання методу супервізії у  
зкладах соціальної сфери**

**Теоретико-методические основы использования метода супервизии в  
учреждениях социальной сферы**

**Theoretical and methodical bases of using the supervisory method in  
social institutions**

**Анотація.** Статтю присвячено аналітичному огляду використання методу супервізії у соціальній роботі. Проаналізовано основні функції супервізії у соціальній роботі: освітню, яка передбачає набуття нового досвіду, інформації, інструментарію, вдосконалення навичок аналізу своєї діяльності, вміння викладати матеріал, комунікативних навичок, прийняття рішень, усвідомлення власних дій, вміння вести записи; підтримуючу – передбачає підтвердження цінності своєї справи, зменшення тягаря відповідальності, розуміння неминучості помилок, а також того, що фахівець не перебуває на самоті при вирішенні проблем; та нормативно-спрямовуючу. Розкрито особливості підготовки професійних супервізорів. Проаналізовано найбільш актуальні та дієві моделі застосування методу супервізії у зкладах соціальної сфери.

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 фахівця та ефективність застосування результатів усвідомлення в практиці. Описані основні ролі супервізора у процесі взаємодії з працівником соціальної сфери. Визначено, що метод супервізії дозволяє фахівцям акцентувати увагу на цілі і напрямку своєї роботи, формувати системні підходи до стратегії і тактики діяльності, що проводиться, планувати і прогнозувати ефекти втручань, а також усвідомлювати свої помилки і коригувати індивідуальні плани супроводу клієнта. Виокремлено мотиви, що спонукають спеціаліста до реалізації себе як супервізора. Визначено елементи здійснення ефективної супервізії із фахівцями соціальної сфери. Обґрунтовано актуальність використання супервізії закладах соціальної сфери.

**Аннотація.** Стаття посвящена аналітичному обзору використання метода супервізії в соціальній роботі. Проаналізовані основні функції супервізії в соціальній роботі: освітню, яка передбачає набуття нового досвіду, інформації, інструментарія, вдосконалення навичок аналізу своєї діяльності, вміння викладати матеріал, комунікативних навичок, прийняття рішень, усвідомлення власних дій, вміння вести записи; підтримуючу – передбачає підтвердження цінності своєї справи, зменшення навантаження відповідальності, розуміння неминимовності помилок, а також того, що спеціаліст не знаходиться в самотності при розв'язанні проблем; і нормативно-напрямлюючу. Розкриті особливості підготовки професійних супервізорів. Проаналізовано найбільш актуальні і ефективні моделі застосування метода супервізії в закладах соціальної сфери.

По нашому мненню, найбільш ефективною по своїй суті і повноті охоплення є шестифокусна модель супервізії. Її особливість полягає в тому, що в своєму взаємодії супервізор задіяє шість обов'язкових фокусів уваги. Шестифокусна модель в більшій ступені застосовується як діагностичний інструмент. Діагностується якість усвідомлення

специалиста и эффективность результатов осознание в практике. Описаны основные роли супервизора в процессе взаимодействия с работником социальной сферы. Определено, что метод супервизии позволяет специалистам акцентировать внимание на цели и направления своей работы, формировать системные подходы к стратегии и тактики деятельности, проводимой планировать и прогнозировать эффекты вмешательств, а также осознавать свои ошибки и корректировать индивидуальные планы сопровождения клиента. Выделены мотивы, побуждающие специалиста к реализации себя как супервизора. Определены элементы осуществления эффективной супервизии со специалистами социальной сферы. Обоснована актуальность использования супервизии учреждениях социальной сферы.

**Annotations.** The article is devoted to an analytical review of the use of the supervisory method in social work. The basic functions of supervision in social work are analyzed: education, which provides acquisition of new experience, information, tools, improvement of skills of analysis of their activity, ability to present material, communicative skills, decision making, awareness of own actions, ability to record; supporting – involves confirmation of the value of his business, reducing the burden of responsibility, understanding the inevitability of errors, as well as the fact that the specialist is not alone in solving problems; and normative-directional. The peculiarities of training of professional supervisors are revealed. The most actual and effective models of application of supervisory method in social sphere institutions are analyzed.

In our opinion, the sixfold model of supervision is the most effective in its essence and comprehensiveness. Its feature is that in its interaction, the supervisor employs six mandatory focus tricks. The six-point model is more widely used as a diagnostic tool. The quality of awareness of the specialist and the effectiveness of applying the results of awareness in practice are diagnosed. The main roles of the supervisor in the process of interaction with a social worker are described. It is determined that the supervisory method allows specialists to focus on the goals and directions of their work, to form systematic approaches to the strategy and tactics of

the activities being conducted, to plan and forecast the effects of interventions, and to realize their mistakes and to adjust their individual plans of customer support. The reasons for motivating a specialist to implement himself as a supervisor are outlined. The elements of effective supervision with the specialists of the social sphere are determined. The urgency of the use of supervision of institutions of social sphere is substantiated.

**Ключові слова:** супервізія, заклади соціальної сфери, соціальний працівник, функції супервізії у соціальній роботі, професійний розвиток, шестифокусна модель супервізії, ролі супервізора, якість соціальної роботи, професіоналізм.

**Ключевые слова:** супервизия, учреждения социальной сферы, социальный работник, функции супервизии в социальной работе, профессиональное развитие, шестифокусная модель супервизии, роли супервизора, качество социальной работы, профессионализм.

**Key words:** supervision, institutions of social sphere, social worker, supervisory functions in social work, professional development, six-point model of supervision, role of supervisor, quality of social work, professionalism.

**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, і шляхів подальшого професійного розвитку.

Метод супервізії дозволяє вирішити професійні труднощі, проаналізувати ефективність своїх дій по відношенню до клієнта, оцінити та переосмислити свої реакції в складних ситуаціях, об'єктивно визначити свої професійні

можливості, взаємини з 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.** 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 описані у роботах В. Ляха. Характеристика ролей супервізора знайшла своє відображення у статтях А. Гоцирідзе. 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 забезпечується підвищення рівня послуг організації соціальної служби.

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

Супервізія як один з 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 розглядаються на лекціях, описуються в

підручнику, прийоми демонструються на практичних заняттях, але у процесі супервізії до якого залучені одна або кілька осіб, супервізійні стосунки, не може 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 пред'являються особливі вимоги: багаторічний досвід практичної діяльності, знання усіх напрямків соціально-психологічного консультування, вміння досліджувати свою автентичність, вміння 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 в проведенні консультування призводить до бажання обміну досвідом.
2. Розширення сфери діяльності: є мої клієнти, і є клієнти моїх супервізуємих.
3. Збільшення всемогутності.
4. Емоційне вигоряння зі своїми клієнтами; опосередкована робота з клієнтами через супервізуємих.
5. Професійний інтерес складності і можливості супервізії.
6. Підвищення в посаді, статусі [3].

Сучасні дослідники основними функціями супервізії у соціальній роботі визначають :

- 1) Освітня, яка передбачає набуття нового досвіду, інформації, інструментарію, вдосконалення навичок аналізу своєї діяльності, вміння

викладати матеріал, комунікативних навичок, прийняття рішень, усвідомлення власних дій, вміння вести записи.

2) Підтримуюча передбачає підтвердження цінності своєї справи, зменшення тягаря відповідальності, розуміння неминучості помилок, а також того, що фахівець не перебуває на самоті при вирішенні проблем.

3) Нормативно-спрямовуюча. 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 з цим, в 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 фахівця та ефективність застосування результатів усвідомлення в практиці.

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

Існує два додаткових фокуси уваги супервізора. Одним з них є модальність, в 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, в силу того, що йому необхідно вербалізувати інформацію, притому що ступінь усвідомлення може бути досить невисокою). Саме до цього фокусу уваги відноситься терапевтична гіпотеза фахівця, його уявлення про причини страждання клієнта і методах усунення страждання. Інший додатковий фокус уваги – зовнішня (об'єктивна) реальність (закони, специфіка соціуму, умови роботи фахівця і т. п.) [5].

Основний фокус уваги підчас процесу супервізії займає комунікація між фахівцем і клієнтом. Ефективність комунікації багато в чому пов'язана з особливостями клієнта, тому для оцінки якості комунікації необхідно відстежувати перший фокус уваги. Другий фокус уваги також надзвичайно важливий для аналізу якості комунікації необхідно прояснення контракту 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 з того, в якій складній ситуації вони опинилися, досвідчений фахівець вибирає, з якої ролі супервізора з ними слід взаємодіяти. Отже, прийнято вважати робочими чотири ролі супервізора: роль вчителя, фасилітатора, консультанта і експерта [2]

1. Супервізор в ролі вчителя. Соціальний працівник, який знаходиться на початку професійного 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 наказуючи певний хід дій або ж допомагаючи своїм супервізіруемим знайти власні рішення. Деякі супервізори недооцінюють цей



шлях. Вони вважають, що пряме інформування або інструктування на супервізії некоректно або марно, що це несумісно 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 визначення себе, за допомогою розкриття його особистісних проблем, які активізувалися конкретним випадком, розвинути його професійну впевненість, зрозуміти, як його життєві історії та 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 і 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 в якійсь мірі 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 всередині 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 знаходяться на початковій стадії супервізії, визнають особливу важливість відстеження і оцінки їх роботи супервізором. Вони високо

цінують роль експерта і вважають її провідної для свого професійного прогресу. Оціночний підхід важливий також для допуску в професійне співтовариство. Роль експерта відноситься до числа фундаментальних супервізорських ролей і використовується найчастіше, коли супревізія є обов'язковою: або організація вимагає вертикальної відповідальності, або соціальний працівник хоче отримати державну акредитацію або допуск в професійне співтовариство [2].

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

Елементи здійснення ефективної супревізії 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 існуючі та нові навички;
- індивідуальні плани розвитку для фахівців, де визначена необхідність для розвитку [1, с. 45].

Супревізія буде актуальна в ситуаціях, коли:

- необхідно отримати зворотній 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 вирішення важких професійних завдань;
- існує потреба у професійному розвитку і розумінні напрямку подальшого зростання;
- потрібно спілкування з колегами, обговорення професійних питань;

– важливо усвідомити, власні точки зростання (що я роблю не так, чому мені необхідно ще навчитися, де і які мої особисті труднощі, що заважають ефективному вирішенню завдань);

– важливо провести інвентаризацію наявних методів і прийомів роботи;

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

У супервізії є три основних напрямки:

– Показує працівникам, що їх робота високого стандарту, і вони отримують досвід пізнання.

– Дозволяє працівникам отримати підтримку і мати можливість обговорити складності.

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

Отже, введення використання методу професійної супервізії у соціальну роботу 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 необхідне глибоке осмислення його ролі і змісту 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. Супервизия в психотерапии. Учебное пособие для супервизоров и психотерапевтов. — СПб, 2004. /<http://www.medpsy.ru/meds/meds273.php>
5. Лях В. В. Полімодальна супервизія / 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 супервизії 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. Супервизорство / 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.