

Тема 12. Вплив супервізора на результат супервізії

1. Самооцінка молодого фахівця. Можливості портфоліо

Портфоліо – це зібрані фахівцем-початківцем відомості, які необхідні для оцінки та подальшого професійного зростання в роботі з клієнтами соціальної служби. У процесі ведення супер-візійних сесій молодий фахівець соціальної роботи занотує найголовніші моменти своєї роботи, але через велику кількість матеріалу він може вилучати більш ранні матеріали та замінювати їх більш пізніми. Тому портфоліо може включати наступні матеріали.

1. *Відеозаписи.* Супервізований (або молодий фахівець, соц. працівник) і супервізор можуть зрівняти більш ранні й більш пізні відеозаписи та зробити висновки про вдосконалювання певних навичків і вмінь.

2. *Оцінка прогресу клієнта соціальної служби.* Як відомо з практики, до соціальних служб звертаються зазвичай такі незахищені верстви населення, як малоозабезпечені сім'ї, багатодітні матері, наркомани, алкоголіки, діти, що позбавлені батьківського піклування та інші особи, що потребують різнопланової допомоги: соціальної, юридичної, а найголовніше – психологічної. У процесі роботи молоді фахівці (співробітники соціальної служби) можуть звертатися за допомогою до більш досвідчених працівників-супервізорів, із метою надання більш якісних послуг (відео- і аудіозаписів різних терапевтичних сесій і фрагментів сесій з тим самим клієнтом).

3. *Консультаційні записи.* Робляться за зразками письмових повідомлень, що використовуються у даній організації.

У портфоліо постійно додаються нові матеріали. Молодих спеціалістів, що працюють у соціальних службах, повинні постійно інструктувати з приводу методів самооцінки. Основними питаннями для проведення оцінки своєї роботи є наступні (табл. 2.6.):

Таблиця 2.6

**Питання для аналізу самооцінки, помилок у роботі,
діагностики та оцінки**

Цілі	Питання для оцінки
Підвищити самооцінку й поліпшити навички роботи	1. Опишіть стан ваших навичок за початковим відеозаписом. 2. Які специфічні якості, що поліпшують вашу роботу, очевидні в другому записі? 3. Як ви оцінювали свій потенціал під час першого запису? 4. Яким ви бачите свій професійний потенціал і навички зараз, що ви думаєте про свої професійні можливості? 5. Які переваги вашої роботи ви можете відзначити?
Виявити та скорегувати помилки в роботі	1. Використовуючи початковий відеозапис, виявіть та опишіть загальні помилки, які ви допустили на терапевтичній сесії. Чи є вони проблемою через те, що зустрічаються постійно? 2. Опишіть рівень усвідомлення ваших помилок у той час. 3. Подивіться на другий запис і опишіть поточний рівень умінь, а також ваші уявлення з приводу цих помилок. 4. Опишіть стратегії, які ви використовували, для того, щоб усунути ваші помилки
Оцінка й діагностика	1. Зверніться до початкового запису й оцініть існуючі переваги й недоліки. 2. Опишіть рівень мотивації клієнта та вашу роль у фасилітації мотивації. 3. Чи були питання, що ставляться до типових патернів вашої поведінки? 4. Чи були ви спроможні йти за клієнтом і керувати ним для одержання нової інформації?

2. Функції супервізора щодо закінчення консультування (фактори, які впливають на результат консультування в супервізії)

Результат консультування (супервізійної сесії) – це результат проведення консультування й інтервенції, що включає:

– проміжний результат (усвідомлення клієнтом, що звертається до соціальної служби, основних складових процесу консультування, задоволеність результатом, зниження рівня симптомів, поліпшення функціонування в повсякденній діяльності);

– кінцевий результат (зайнятість, зміна сімейного статусу, соціальне й сімейне функціонування, знаходження легального статусу тощо).

У функції досвідчених працівників-супервізорів входить відстеження результату консультування, що відбувається в рамках навчальної програми. Супервізор несе певну відповідальність перед клієнтом соціальної служби, а тому він повинен «підібрати» молодого спеціаліста та фахівця до потреб клієнта (G.

Getz, 1999). У зв'язку із цим виділені фактори, що впливають на результат консультування в соціальній роботі, які повинні бути враховані. Такі індикатори результату мають бути валідні й надійні, а їхній вплив на результат повинен розглядатися як важлива мета супервізійного (консультативного) процесу.

Серед таких факторів-індикаторів, що належать до клієнта, виділяють:

а) консультативні або функціональні:

- діагноз розпізнавання сутності проблеми за запитом;
- певний рівень проблем або симптомів, пов'язаних з діагнозом;
- зміна стану клієнта в процесі консультування (наприклад, абстиненції або відмова від уживання алкоголю);

– ідентифікаційні, фізіологічні та психологічні особливості клієнта (здатність справлятися з повсякденними справами; біологічний ритм, тип характеру, темпераменту тощо);

- професійний статус та тривалість зайнятості;
- якість життєвого устрою;
- проблеми щодо наявності правопорушень та інших видів незаконної поведінки;

б) перцептивні:

- рівень усвідомлення клієнтом природи проблем;
- стан благополуччя клієнта;
- рівень оптимізму щодо вирішення своєї проблеми;

в) оцінні:

- бажання клієнта вносити свої пропозиції у процес консультування;
- діагноз згоди клієнта з терапевтичними цілями та процедурами;
- рівень задоволення отриманим обслуговуванням.

Існують також інструментальні фактори проведення супервізії: визначення оцінки випадку, рівня можливої допомоги, забезпечення відповідним обслуговуванням тощо.

Модель консультування в соціальній роботі припускає опис того, як супервізійні сесії можуть вплинути на передбачуваний результат. А тому необхідно відзначити, яким чином відбувається процес консультування і як він діє на клієнтів, що отримують соціальні послуги. Саме ці два фактори виступають кращими предикторами (прогностичними факторами) можливого результату.

Процес оцінки результату відбувається за трьома основними напрямками:

1. Визначення цілей, напрямків та бажаного результату в процесі консультування.

2. Ідентифікація поточних даних для збору інформації й міркування про те, які дані повинні бути включені і як вони відповідають за змістом цілям консультування:

- соціодемографічні дані клієнта;
- клінічні змінні (діагноз, симптоми, проблеми);
- перцептивні варіанти (описані вище);
- фінансовий статус.

3. Створення методології для збору даних, включаючи:

- рішення про інструменти й методи оцінки (джерела, стиль, форма);
- створення пілотних тестів, що відображають процес збору даних;
- ревізію пілотних процедур і встановлення постійних процедур на підставі аналізу вищеописаних дій.

Так супервізія на сьогодні являє собою об'ємний і багатоаспектний процес, який необхідний молодому фахівцю для професійного росту та розвитку. Цей процес має загальні складові, які можна викорис-товувати з різними категоріями населення, але особливо з незахи-щеними верствами населення, що звертаються до соціальних служб.

3. Рекомендації для роботи супервізора (щодо самооцінки, зворотного зв'язку, удосконалення) на різних рівнях його професійного розвитку

Для того, аби супервізор мав можливість проводити моніторинг активності молодого спеціаліста, що працює в соціальній службі, він може вибрати певний метод орієнтації стосовно соціального працівника-початківця (тобто, супервізованого) й організації, у якій працює сам. Автори Вісконсінського тренінгового проекту (M. Friedlander & L. Ward, 1984) пропонують певною мірою адаптовані ними системи оцінок для супервізора (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Адаптовані системи оцінок для супервізора

Цілі	1-й рівень розвитку супервізованого	2-й і 3-й рівні розвитку супервізованого	Досвідчені супервізовані
Самооцінка	Супервізований може зробити висновки про свою поведінку, коли супервізор указує на конкретні дані	Супервізований розуміє, коли його дії в даній ситуації є компетентними або недостатніми	Вони бачать свою здатність упоратися із ситуацією й зробити свої прагнення реалістичними
Зворотний зв'язок	Сприймає оцінку його дій як загальне підтвердження або неприйняття його самого	Може відокремити емоційну реакцію зворотного зв'язку від більш об'єктивного відношення	Шукає конструктивну оцінку своєї роботи й застосовує її в подальшій практиці

Удосконалювання	Усвідомлює свою потребу в удосконалюванні, хоче й намагається поліпшити свою роботу	Думає про те, як удосконалити свою роботу, він мотивований бажанням досягти чітких критеріїв ефективної роботи	Бере ініціативу з удосконалювання своєї роботи на себе. Він шукає допомогу й ресурси для поліпшення процесу
-----------------	---	--	---

Рекомендації для роботи супервізора включають необхідність проявляти наступні **якості**.

1. Ясність. Супервізору пропонується описати свої критерії оцінки діяльності соціального працівника-початківця (супервізованого), а також надати копію оцінних критеріїв для роботи молодого фахівця.

2. Безпосередність. Дослідження підтверджують, що особистість може змінювати поведінку, інтегруючи зворотний зв'язок. Зворотний зв'язок молодому фахівцю соціальної роботи повинен надаватися регулярно, а не щорічно. Більш досвідчений фахівець (супервізор) може й повинен встановити час і спосіб для надання такого зворотного зв'язку (наприклад, сторінка тексту щомісяця), адже ніщо не повинно бути сюрпризом для соціального працівника-початківця.

3. Сприйнятливість. Супервізор повинен відслідковувати ступінь сензитивності менш досвідченого фахівця соціальної роботи та поряд з цим адекватно надавати зворотний зв'язок.

4. Підтвердження. Супервізор має визнавати зусилля молодого фахівця та обговорювати з ним його професійну діяльність. Крім цього, він повинен фокусуватися на його діях, а не на особистості, та демонструвати йому основні можливості професійного вдосконалювання.

5. Справедливість.

6. Навчання. Одна з турбот супервізора – навчання недосвідченого молодого фахівця соціальної сфери. Адже гарна оцінка його роботи нічого не означає, якщо фахівець так і не знає про неї. Оцінка повинна давати соціальному працівнику-початківцю щось більше, ніж просто почуття «доброго» або «поганого».

7. Опис має пріоритет перед твердженням. Крім цього, існують спеціальні рекомендації, що стосуються **незадовільної оцінки** супервізора роботи молодого спеціаліста соціальної служби. Така оцінка повинна бути заснована на фактах, виражена в адекватному вигляді, повинна бути тактичною, гуманістичною й чесною.

1. Незадовільна оцінка повинна описувати більше деталей роботи, ніж задовільна.

2. До неї бажано додати копію плану індивідуального розвитку соціального працівника й поставлених перед ним цілей.

3. Вона повинна описувати рівень консультаційних навичок у той час, коли проблема ідентифікована.

4. Вона повинна описувати зусилля для зміни ситуації.

5. Вона повинна описувати поточний рівень консультаційних навичок.

6. У ній повинна бути реакція соціального працівника на ситуацію (чи розділяє він погляд супервізора).

7. У ній повинні бути виявлені області згоди й незгоди супервізованого з даною оцінкою.

8. У доданому списку повинні бути зазначені джерела, які використовуються для оцінки роботи працівника соціальної служби.

9. Коментарі супервізора повинні бути проілюстровані й підтверджені якими-небудь прикладами.

10. Характеристика молодого соціального працівника повинна базуватися не на ярликах, а на фактах його поведінки.

11. Дану оцінку краще показати якому-небудь супервізору й запитати про його думку щодо цього огляду.

Питання для самоконтролю

1. Що таке портфоліо супервізованого?
2. Основні елементи портфоліо.
3. Які існують зразки питань для самооцінки?
4. Назвіть основні фактори, що впливають на результат терапії.
5. Які існують рекомендації для роботи супервізованого?
6. Які питання є основними для проведення оцінки власної роботи?
7. Які аспекти включає поняття «результат консультування»?
8. Що включають у себе клінічні фактори?
9. У яких трьох основних напрямках відбувається процес оцінки результату?
10. Якими професійними якостями повинен володіти супервізор?

Використана література

1. Булюбаш И. Д. Основы супервизии в гештальт-терапии / И. Д. Булюбаш. – Издательство Института психотерапии, 2003. – 224 с.
2. Ховкинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Ховкинс, Р. Шохет. – С-Пб : Речь, 2002. – 352 с.
3. Винер Дж. Супервизия супервизора. Практика в поиске теории / Винер Дж., Майзен Р., Дакхэм Дж., М. : «Когито-Центр», 2006. – 360 с.
4. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн ; [пер. з англ.]. – К. : Пульсари, 2003.