

Тема 3. Супервізорські відносини

1. Значення супервізорських відносин та відповідальності у професійній діяльності молодого спеціаліста соціальної роботи

На сьогодні більшість учених одноставно стверджують, що супервізійний процес – це не лише компонент супервізії, але й успішна передумова майбутньої професійної діяльності соціального працівника-початківця. Цей термін визначає манеру спілкування та взаємодію більш досвідченого супервізора і молодого фахівця, а також те, як вони працюють разом для досягнення особистісних і професійних цілей. Для деяких супервізорів ці відносини і є шляхом супервізії (L. Rice, 1980; E. Freeman, 1992; A. Hess, 1980).

Вивчення питання супервізорських стосунків залежить від різноманітних чинників, зокрема:

- характеру завдань соціального працівника, і в тому числі від того, наскільки важливою в цих завданнях є ідея стосунків. Наприклад, існує суттєва відмінність в обсязі та змісті супервізії для тих, хто займається консультативною роботою з дітьми, котрі зазнали сексуального насилля, та для тих, хто надає послуги з планування тимчасового догляду;
- певних труднощів, що виникають у стосунках між працівником-початківцем і супервізором;
- від того, чи є фокус у стосунках потенційно наснажуючим для молодого фахівця або таким, що підсилює його професійний розвиток;
- унікальності конкретних стосунків.

Супервізорські відносини починаються з формування відкритого й підтримуючого середовища для супервізії, розвиваються далі й у певний момент приводять до розвитку конфлікту, вирішення якого знаменує досягнення автономії в особистісному й професійному розвитку соціального працівника-початківця. Поява такого конфлікту звичайно пов'язана з індивідуальними розходженнями, кількістю вказівок і заохочень, застосуванням технік тощо. Крім цього, супервізор у процесі роботи повинен підтримувати свою лідируючу позицію (J. Bernard, 1992) та забезпечувати задоволення потреби недосвідчених соціальних працівників у навчанні та підтримці (M. Ronnestad & T. Skovholt, 1993).

У своїй професійній діяльності, крім цих моментів, він повинен ще й керуватися певними теоретичними теоріями, які направлені на розуміння саме супервізійних стосунків та певною мірою допоможуть розглянути ситуацію різносторонньо і таким чином збільшать варіанти для розв'язання самої проблеми. Це такі теорії, як:

1. *Психодинамічна теорія*, яка допомагає зрозуміти вплив несвідомих процесів на супервізорські стосунки. «Перенесення»/ трансферт є базовою психодинамічною концепцією, і хоча «паралельний процес» можна пояснити й завдяки теорії систем, але найчастіше його показують як такий, що виникає на несвідомому рівні.

2. *Гуманістична теорія* наголошує на важливості справжності, відкритості, тепла, емпатії та саморозкриття як основи для ефективної спільної роботи. Доведено, що коли соціальний працівник відкрито та чесно говорить про свої переживання та почуття, це сприяє відкритості та щирості тих, з ким вони працюють.

3. *Теорія систем* заснована на твердженні щодо існування динамічного зв'язку між різними сферами діяльності й проникнення меж між очевидно розрізненими видами діяльності. Отже, для розуміння динаміки того, що відбувається в індивідуальній супервізії, необхідне розуміння того, що діється в таких дотичних системах, як команда чи установа.

4. *Структурна теорія* ставить супервізорські стосунки в інституційний та суспільний контекст нерівності та пригнічення менш «слабких» груп більш владними та авторитетними людьми.

Для супервізорських відносин велике значення має формування супервізійного альянсу, що припускає відкритість і ясність щодо методів, які використовуються у супервізії, причин їхнього вибору, супервізійного стилю, цілей супервізії, форми відносин і відповідальності учасників супервізійного процесу. Для того, щоб у супервізії підтримувалися відкриті відносини, супервізор разом з молодим фахівцем соціальної роботи створюють усні або письмові контракти, які чітко прописують відповідальність обох сторін. У контракті повинні бути зазначені місце й час зустрічей, вартість і спосіб оплати, домовленості про пропуск зустрічей, методи оцінки й самооцінки молодого спеціаліста та інша інформація, що буде використана в процесі проведення супервізії. Крім цього, вони також повинні інформувати один одного про теоретичну підготовку та практичний досвід, місце роботи, членство у професійних асоціаціях, наявність професійної підтримки.

З цього видно, що супервізорські стосунки можуть бути надзвичайно складними. Тому американські дослідники А. Браун та А. Боурн пропонують під час проведення супервізії використовувати певний текстовий шаблон (див. табл. 1), суть якого полягає в тому, що більш досвідчений працівник (супервізор) і молодий фахівець на перших заняттях одночасно заповнюють таблицю, а потім обмінюються записами та порівнюють думки один одного.

Таблиця 2.1

Приклад структури перегляду стосунків

	Супервізор	Молодий фахівець соціальної роботи
Попередні факти /передумови/		
Поточні стосунки		
Почуття		
Думки		
Дії		

Супервізію відрізняють від більшості інших особистих стосунків тією формальною владою та повноваженнями, які отримує супервізор завдяки своїй ролі в організації. Вона є взаємним творчим процесом, і молодий соціальний працівник рівною мірою відповідає за успіх або невдачу при проведенні супервізії. У процесі роботи супервізор несе відповідальність за фахівця-початківця соціальної служби, яка, на думку П. Хоукінса та Р. Шохет включає:

- виокремлення основних практичних питань та кола проблем, над яким необхідно працювати фахівцю;
- усвідомлення організаційних угод, що впливають на молодих фахівців та клієнтів соціальних служб;
- відкритість для зворотного зв'язку;
- відстеження тенденцій до осуду, виправдання або захисту.

Відповідальність супервізора також включає питання формування контракту, способів і методів супервізії, підтримку етичного та юридичного стандарту консультування, підтримку робочих відносин і меж супервізії.

Часткову відповідальність супервізор несе й за роботу недосвідченого фахівця соціальної роботи із клієнтом. Контракт у супервізії припускає обговорення її основних правил, границь, відповідальності кожного учасника, очікувань і відносин, формату сесій, варіантів оцінки діяльності працівника соціальної служби тощо (S. Page & V. Wosket, 1994; M. Carroll, 1996).

Отже, з вищесказаного можна зробити висновок, що на початку навчання недосвідченим соціальним працівникам необхідно використовувати рекомендації та інструкції супервізора, що ґрунтуються на таких базових принципах, навичках та рисах:

- соціальні працівники повинні використовувати щирість, емпатію у процесі взаємодії з клієнтом соціальної служби;
- необхідно розуміти приховані почуття;
- володіти здатністю обговорювати процес стосунків;
- позитивно використовувати повноваження та владу, зокрема, навички кидання іншій людині конструктивного виклику;
- вміти управляти занепокоєнням та стресом;
- ефективно використовувати власну супервізію та/або консультування;
- мати навички роботи в непригнічуючому стилі;
- знаходити різні методи розв'язання проблем;
- мати навички посередника та наставника в діяльності.

2. Опірність (тривога) молодого соціального працівника та стратегії подолання опору

Згідно з точкою зору З. Фрейда, опір – це сила і процес, що виконує витіснення і підтримує його за допомогою протидії переходу уявлень та симптомів з несвідомого у свідомість. Іншими словами, це вірна ознака конфлікту, що виходить з тих самих вищих шарів і систем психіки, які свого часу були витіснені. На сьогодні існують п'ять основних різновидів опору, що випливають з трьох основних сторін, – Я, Воно і Понад-Я: 1) опір витіснення – від Я; 2) опір з перенесення – від Я; 3) опір з вигоди від хвороби – від Я; 4) опір – від Воно; 5) опір – від Понад-Я.

З точки зору супервізії, опір розглядають як захисну поведінку, що має на меті зменшення тривоги. Первинною метою опору є самозахист, за допомогою якого молодий соціальний працівник охороняє себе від загрози, яку відчуває. Сучасна психологічна література характеризує опір наступним чином:

- опір є нормальною реакцією людей, від яких вимагають певних особистісних змін;
- рівень опору зумовлений особистісними змінними;
- деякі люди краще піддаються змінам, ніж інші;
- супервізору необхідно знижувати рівень тривоги недосвідченого фахівця до прийняттого, для того, щоб він знайшов інші механізми подолання своєї тривоги;
- опір може також виникати через неефективну діяльність супервізора.

Основні фактори опору:

- наявність оціночного компонента в супервізії (особливо негативної оцінки);
- відмінність у можливостях супервізора та молодого соціального працівника;
- розходження в теоретичній орієнтації;
- особистісно-демографічні розходження.

Опір у супервізії часто набуває форми ігор, за допомогою яких молодий фахівець соціальної роботи усвідомлено або неусвідомлено намагається маніпулювати чи здійснювати контроль над супервізорським процесом (A. Kadushin, 1968).

Учені та дослідники виділяють в основному чотири категорії ігор:

- ігри, де соціальні працівники маніпулюють рівнем вимог, запропонованих їм (використання

лестоців, селективної інформації, щоб вплинути на оцінку супервізора);

- ігри, де молоді спеціалісти соціальної роботи намагаються зробити відносини більше двозначними, тобто демонструють себе, замість того, щоб демонструвати професійні навички. При цьому вони фокусуються на своїх знаннях і намагаються довести, що супервізор не такий уже і сильний;

- різноманітні поради щодо клієнтів соціальної служби, пошук розради (у розмові про те, «яка це погана робота»), прохання про допомогу, висловлене з метою зруйнувати авторитарність супервізора.

- конфліктні форми контролю за помилки або недоліки супервізора.

У вищеописаних іграх зустрічаються в основному **п'ять типів опору** (W. Bauman, 1972):

1. Молодий соціальний працівник вдається до *покірності* – поводить так, ніби супервізор мав відповіді на всі питання.

2. Тактика *відволікання* уваги супервізора різноманітними питаннями.

3. Гра *«Я позаний»* використовується, коли соціальний працівник демонструє свою неспроможність відволікти супервізора від своїх хворобливих проблем.

4. Гра в *безпорадність і залежність*. Тобто, молодий фахівець із вдячністю «поглинає» всю інформацію від супервізора.

5. Тактика *самозахисту* – гра, у якій недосвідчений соціальний працівник обвинувачує у своїх невдачах і недоліках зовнішні фактори.

Проблемою для супервізора є визначення рівня тривоги, корисної для навчального процесу. Супервізор повинен пам'ятати, що опір – прояв динаміки супервізорського процесу (L. Bradley, 1989). Позитивні супервізорські відносини суттєво впливають на протидію опору (L. Borders, 1989; W. Mueller & B. Kell, 1972).

Тривога може стати одним із моментів обговорення супер-візорського процесу; для адекватної взаємодії з нею супервізор повинен встановити контрактні взаємовідносини, очікувати її появи, визначити навчальні цілі супервізії, проводити групову супервізію. Б. Ліддл (B. Liddle, 1986) рекомендує відкрито обговорювати навчальні цілі супервізії, зосереджуючись на джерелі тривоги супервізованого. Крім того, супервізор повинен переконати супервізованого відмовитися від ігор, стимулювати їх усвідомлення.

Більшість учених розглядають тривогу як різновид страху. У зв'язку з цим тривогу розуміють як емоційний стан гострого внутрішнього болісного беззмистовного занепокоєння, якщо воно пов'язане із прогнозуванням невдачі, небезпеки або ж очікування чогось важливого, значного для людини в умовах невизначеності.

Виражена тривога виявляється як важке невизначене відчуття «занепокоєння», «тремтіння», «кипіння» у різних частинах тіла, найчастіше в грудях, і нерідко супроводжується різними сомато-вегетативними розладами (тахікардією, пітливістю, прискоренням сечовипускання, шкірною сверблячкою тощо).

Тривога не має чіткої й конкретної причини для свого виникнення. Це й імовірніше переживання невдачі («а раптом...»). На відміну від страху, що є біологічною реакцією на конкретну загрозу, тривогу часто розуміють як переживання невизначеної, дифузійної чи безпредметної загрози людині як соціальній істоті, коли в небезпеці її цінності, уявлення про себе, становища в суспільстві.

Тривога в супервізії визначається безліччю різних факторів: присутністю елементів оцінки, необхідністю діяти, розходженнями в теоретичній орієнтації, демографічними розходженнями, розходженнями в здібностях.

Проблемою для супервізора є визначення рівня тривоги, що буде корисним для освітнього процесу, тому що наявність занадто високої або занадто низької тривоги несприятливо впливає на супервізорський процес. Супервізор повинен пам'ятати, що опір – це прояв динаміки супервізорського процесу. Позитивні супервізорські відносини, засновані на чесності, повазі, емпатії, істотно впливають на протидію опору.

Тривога в супервізії може стати одним з моментів обговорення супервізійного процесу, і для адекватної взаємодії з нею супервізор повинен встановити контрактні стосунки, визначити освітні цілі супервізії, проводити групову супервізію. Американський учений М. Ліддл радить відкрито обговорювати різні конфлікти та зосереджуватися на джерелі тривоги соціального працівника. Крім того, супервізор повинен переконати спеціаліста соціальної сфери відмовитися від ігор, стимулюючи його усвідомлення, а також усвідомлення внутрішньої невинуватості в іграх. Загальний напрямок у роботі з опором полягає в униканні ярликів і глобальних тверджень, так щоб він не відчував особистісної критики. Для цього використовуються наступні **стратегії**:

- зворотний зв'язок вбудовується в освітній процес;
- супервізор висловлює конкретні твердження про поведінку молодого фахівця соціальної роботи;
- супервізор допомагає ідентифікувати відповідь клієнта на поведінку супервізованого;
- супервізор стимулює починаючого працівника соціальної сфери використовувати альтернативну поведінку;
- супервізор допомагає супервізованому підготуватися до зміни поведінки;
- супервізорські цілі ставляться в позитивному напрямку;
- повинні відзначатися навіть малі кроки клієнта до досягнення мети;
- супервізор допомагає супервізованому ідентифікувати цінні якості, ресурси, позитивну поведінку й позиції, які він може використовувати для змін;
- супервізор використовує міркування вголос;

– супервізор дає зворотний зв'язок у вигляді метафори для супервізорських відносин, виходячи з перспектив клієнта.

Робота супервізора з опорою у молодого фахівця соціальної сфери ґрунтується на різних методах та тактиках, у тому числі на ігноруванні, ідентифікації ірраціональної користі, фокусуванні на схованих проблемах, конфронтації, незахисних інтерпретаціях, використанні метафор, парадоксальних інтервенціях тощо.

У процесі роботи супервізор задає такі основні запитання з приводу тривоги недосвідченому соціальному працівнику: «Що, на вашу думку, є потенційною причиною й джерелом тривоги?», «Як це впливає на супервізорський процес або відносини?», «Яка моя відповідь на цю тривогу?», «Які можливі причини для такої відповіді?», «Що може бути більш продуктивним?»

Фахівець із супервізії Д. Пауелл (D. Powell, 1993) виділяє наступні ефективні стратегії зворотного зв'язку для супервізованого:

1. «Розламування» – розбивка інформації на окремі фрагменти, які легше засвоїти.
2. Посилання на себе – передача свого досвіду в конкретних термінах.
3. «Сендвич» – розташування неприємної інформації між приємними коментарями до роботи.

3. Паралельні процеси в супервізії

Поняття паралельності було уведено для позначення тенденції взаємодії та відповідності супервізора, молодого фахівця соціальної роботи та клієнтів соціальної служби один одному. Вони відтворюють свої інтерактивні сторони поведінки, переносячи їх із консультування в супервізію, й навпаки. Але найбільш небезпечними вважаються психічні процеси, що переживають клієнти соціальних служб, так як вони несвідомо використовуються соціальними працівниками і переносяться в ситуацію супервізії (H. Searls, 1965; M. Ellis, 1991).

Ця концепція базується на психоаналітичних уявленнях про трансференції й контртрансференції. Варто зазначити, що **транс-ференція** відбувається, коли недосвідчений соціальний працівник переносить свої почуття й проблеми з консультативних відносин у супервізорські. **Контртрансференція** виникає, коли супервізор відповідає молодому фахівцю так само, як молодий фахівець відповідає клієнтам соціальної служби. Інакше кажучи, це взаємодія, яка в процесі супервізії неусвідомлено повторюється (або є паралельною) взаємодії у консультативних відносинах. Ідентифікація саме цих процесів вимагає їхнього постійного усвідомлення. Спочатку паралельні процеси мали назву «відбиті» (H. Searls, 1955, 1965), і вважалося, що вони ініціюються тільки з соціальним працівником, що надає психологічну допомогу різним верствам населення (тобто, він переносить чи вносить свої клієнтські проблеми в супервізію).

Існує кілька гіпотез про те, що обумовлює придушення рефлексії молодого спеціаліста соціальної роботи. По-перше, йому доводиться звертатися до свого внутрішнього голосу, для пошуку схожості між собою та клієнтом для того, щоб створити підходящу консультативну стратегію. Тому він поринає в ті ж самі проблеми, які турбують і користувачів (клієнтів) соціальних послуг, для визначення подальшої стратегії роботи з ним. По-друге, соціальний працівник може надто захопитися процесом ідентифікування з клієнтом і тим самим відчувати невпевненість щодо продовження консультування, очікуючи, що супервізор буде відчувати ті ж самі почуття, що й він сам, з приводу клієнта. Таким чином, молодий соціальний працівник неусвідомлено передає проблему, отриману ним від клієнта, своєму супервізору (W. Mueller & B. Kell, 1972).

Американська дослідниця М. Дорман (M. Doehrman, 1976) у 1972 році провела дослідження та виявила, що паралельні процеси в супервізії можуть бути двоспрямованими, тобто «запускатися» не тільки від клієнта через молодого фахівця до супервізора, але й навпаки. Це відбувається наступним чином:

1. Супервізор може бути переконаний, що дискусія про емоції супервізованого повинна стосуватися саме супервізованого. Водночас він дає неусвідомлену емоційну відповідь молодому спеціалісту, що працює в соціальній службі, який потім так само неусвідомлено відповідає клієнтові соціальної служби.
2. Супервізор може неусвідомлено нав'язати соціальному працівнику свої оцінки або думки, а той, у свою чергу, може зробити це ж саме стосовно клієнта.
3. Недосвідчений супервізор, що приймає нову для себе роль (роль учителя), може переоцінити свої можливості і на першому етапі відчувати певний дискомфорт, який з часом негативно позначиться на супервізорських відносинах з клієнтом.

На сьогодні більшість авторів переконані, що дослідження паралельних процесів у супервізії стимулює професійний ріст соціального працівника.

Завдяки обговоренню паралельних процесів у супервізії, молодий спеціаліст може краще усвідомити процес входження в супервізорські відносини. Однак супервізор-початківець соціальної роботи ще не має певного досвіду і знань, необхідних для роботи із трансференцією і контртрансференцією. Опрацювання цих основних питань на початковій стадії може викликати значну фрустрацію й наростання тривоги у початківця. М. Дорман у 1976 році у своєму дослідженні виявила, що фахівці, які тільки починають працювати, не в змозі одержати інсайт щодо трансферентних і контртрансферентних аспектів супервізії.

Крім цього, більшість дослідників довела, що подальша робота такого супервізора повинна базуватися на розумінні цих питань, які в майбутньому стануть основою для розуміння консультативної динаміки, однак супервізорські відносини при цьому повинні бути простими й конкретними та фокусуватися переважно на

само-усвідомленні (В. McNeil & V. Worthen, 1989). Такий напрямок діяльності зменшить рівень тривожності і надасть певні можливості для навчання та майбутньої діяльності соціальних працівників-початківців (М. Doehrman, 1976; С. Longanbill, Е. Hardy & U. Delworth, 1982; С. Stoltenberg & U. Delworth, 1987).

Питання для самоконтролю

1. Назвіть основне значення супервізорських відносин.
2. За що несе відповідальність супервізор?
3. Яким чином розглядають опір у супервізії?
4. Які існують стратегії подолання опору в супервізії?
5. Назвіть основні форми, фактори та типи опору.
6. Які існують стратегії подолання опору в супервізії?

Використана література

1. Бурцева Е. Размышляя о супервизии / Е. Бурцева // Гештальт – 2000 : сб. м-в Московского Гештальт-Института. – 2000. – С. 59–70.
2. Булюбаш И. Д. Основы супервизии в гештальт-терапии / И. Д. Булюбаш. – Издательство Института психотерапии, 2003. – 224 с.
3. Ормонт Л. Групповая психотерапия: от теории к практике / Л. Ормонт. – Ч. 2. – СПб : Изд-во РАН, 1998. – 135 с.
4. Хоукинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Хоукинс, Р. Шохет. – СПб : Речь, 2002. – 352 с.