

Модуль II. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СУПЕРВІЗІЇ

Тема 5. Супервізорські стилі, фокуси та форми

1. Основні стилі супервізора в соціальній роботі

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; з іншого – потребує диференційованого підходу, коли враховуються конкретні завдання, спеціалізація професійної діяльності, реальний контекст соціального втручання, спрямованість соціальної послуги тощо. Саме супервізія в соціальній роботі може розглядатися інструментом підвищення якості соціальної послуги, результативності дій соціального працівника, ефективності діяльності соціальної служби.

Ці характеристики супервізії в соціальній роботі, в свою чергу, цілком і повністю залежать від стилю взаємодії супервізора і супервізованого. Виділяють три базові компоненти стилю:

- спосіб спілкування,
- орієнтацію на завдання чи на процес,
- стиль навчання/викладання.

Спосіб спілкування. Існують три найголовніші стилі спілкування: візуальний, аудіальний та кінетичний. Надання переваги у способі спілкування можливо закладене ще в дитинстві, і якщо ці способи у супервізора і супервізованого відрізняються, це може спричинити проблеми. Досвідчений соціальний працівник – супервізор має допомогти молодому соціальному працівнику-початківцю навчитися під час роботи з різними клієнтами швидко та інтуїтивно налаштуватися на належний стиль спілкування.

Орієнтація на завдання чи на процес. Інший компонент стилю пов'язаний з тим, на що більше звертають увагу супервізор і супервізований – на завдання чи на процес. Досить часто у супервізії виникають труднощі, а інколи навіть зіткнення між орієнтованим на завдання супервізором, стурбованим результатами, та орієнтованим на процес супервізованим, котрого хвилюють засоби.

Важливо, щоб і супервізор, і супервізований визнавали сильні сторони один одного, при цьому супервізор зобов'язаний належним чином враховувати спрямування супервізованого на процес. Під час проведення супервізії особливої ваги набуває здатність супервізора об'єднувати процес і завдання. Ці обидва аспекти надзвичайно важливі, і надмірна увага до одного чинника може не тільки зменшити ефективність супервізії, але й дати супервізованому некорисну рольову модель.

Стиль навчання/викладання. Оскільки однією з основних функцій супервізії є навчання/тренінг, важливо, аби супервізор та супервізований визначали й розуміли власні навчальні стилі, а також те, як ці стилі впливають на супервізію.

Зокрема, інформація щодо навчання має наступні наслідки для супервізії:

- якщо виходити з професійних міркувань, а не брати до уваги тільки навички, що дозволяють однотипно дотримуватися вимог соціальної служби, то важливого значення набувають здатність супервізованого до активного навчання та вміння супервізора сприяти такому підходу до навчання. Трапляється чимало випадків, коли соціальний працівник-початківець мусить приймати рішення під впливом складної ситуації, не маючи можливості порадитися із супервізором, у такому разі йому в нагоді стане здатність робити оцінки, гнучко використовуючи вивчене;

- враховуючи професійні навички та досвід супервізованого, супервізор вибудовує відповідну систему навчання. З огляду на це, від самого початку підхід має базуватися на взаємодії, розвивати у супервізованого ініціативу і навчати розумінню;

- основною метою супервізії в соціальній роботі є не навчання супервізованих, а ефективне надання соціальних послуг у соціальній службі, тобто в деяких випадках супервізору потрібно спрямувати супервізованого на виконання певних дій. За потреби це може супроводжуватися поясненнями, аби супервізований міг навчитися на майбутнє.

Автори Вісконсінського тренінгового проекту М. Фрідлендер і Л. Вард (Friedlander & Ward, 1984) запропонували *три основні ефективні стилі роботи супервізора*:

1. Стиль, орієнтований на вирішення проблеми (завдання), який є цілеспрямованим, конкретним, дидактичним, ретельним, ясним, практичним, структурованим. За допомогою даного стилю здійснюється детальний розгляд проблеми та її оцінка, пропонуються способи її вирішення.

2. Міжособистісно-сензитивний стиль, що фокусується на відносинах між супервізором і супервізованим, коли супервізор опікується початківцем, розуміє його, завжди залучений у процес супервізії, креативний, має ресурси, добре розвинену інтуїцію, рефлексію, іноді виступає в ролі терапевта.

3. Прихильний стиль, що характеризується підтримкою і відкритістю, дружніми відносинами між супервізором і супервізованим. Супервізор приємний у спілкуванні, дружелюбний, гнучкий, відкритий, позитивний, вселяє довіру, проявляє підтримку.

До числа *неефективних стилів супервізора* належать:

1. Аморфний, що характеризується тим, що супервізор не досліджує ситуацію, не визнає і не допомагає новачку здійснювати керівництво. В результаті цього новачок не достатньо добре розуміє зміст і призначення супервізії.

2. Непідтримуючий стиль роботи супервізора характеризується холодністю, відчуженістю, а іноді й

ворожістю. Супервізор нерідко приписує проблеми супервізії опору початківця, забуваючи про свою участь у вирішенні проблеми. Початківець, який відчуває дефіцит підтримки і надлишок критики, у відповідь починає проявляти захисну поведінку та демонструє різні форми опору. Відповідальність за регулювання відносин супервізії несе супервізор (S. Moskowitz, 1983; L. Borders, 1987).

3. Терапевтичний стиль, коли супервізор виступає в ролі терапевта і надає процесу супервізії індивідуального характеру, тобто співвідносить його з особистими проблемами початківця.

Дослідники Р. Руссель і С. Теренс визначають такі індивідуальні стилі супервізора, як підтримуючий, директивний, інструктивний, конфронтаційний та інтерпретаційний.

2. Фокуси супервізії

Найважливіше завдання супервізії – це вибір фокуса, тобто визначення тематики взаємодії супервізора і початківця. Звернемо увагу, що фокусування – це взаємодія супервізора і супервізованого, спрямована на формування запиту супервізії відповідно до її цілей та завдань. Результатом фокусування є визначення фокусу супервізії.

Фокус супервізії у соціальній роботі визначається відповідно до тієї моделі, що обрав супервізор (J. Bernard & R. Goodyear, 1992). Так при роботі в моделі розвитку вмінь фокус супервізії може визначитися набором реалістичних цілей для фахівця-початківця, які ставляться перед супервізорською сесією. Це дозволяє знизити відчуття перевантаженості інформацією шляхом зведення супервізії лише до розгляду та обговорення тих моментів у роботі молодого фахівця, котрі відповідають обраним цілям. У результаті підвищується імовірність того, що супервізований буде задоволений супервізійною сесією, оскільки поставлених цілей цілком можна досягти.

Діяльність соціального працівника може починатися без попереднього знання адекватних стратегій втручання і методів роботи, завдяки яким можна передбачити кінцевий результат, без формулювання цілей. Соціальні працівники відштовхуються від свого обов'язку сприяти добробуту, використовують різноманітні уявлення та ідеї, щоб досягнути конкретного завдання. Кінцевий результат проектується з урахуванням придатних у конкретному випадку засобів діяльності. Соціальні працівники, розмірковуючи разом із клієнтами про очікувані результати, аналізують способи їх досягнення. Внаслідок цього може з'явитися нова ціль діяльності. Так відбувається постійна взаємодія між цілями і засобами, зберігається відкритість до альтернативних ідей, реалізовується постійний пошук істини. Найчастіше цим підходом послуговуються за гуманістичних моделей соціальної роботи.

Вибір фокусу процесу соціальної роботи залежить від теоретичної моделі, якої дотримуються соціальні працівники, обраної стратегії втручання і методу соціальної роботи. Добре налагоджений процес соціальної роботи має забезпечити від рутинного, шаблонного застосування стратегій і тактик втручання, неадекватних ситуації методів соціальної роботи.

Для ефективної супервізії і фахівцю-початківцю, і супервізору важливо відповісти на такі два запитання. *Перше запитання* стосується змісту запиту і напрямку фокуса. Фокус у даному разі можна визначити як інтерес початківця до тієї категорії клієнтів, з якою він хоче працювати. Рішення про фокус – це відповідальність початківця. При цьому супервізор відіграє допоміжну роль – роль професіонала, який допомагає молодому фахівцю зорієнтуватися та визначитися з тією соціальною проблемою, яку він хоче досліджувати. Після визначення фокуса супервізор і початківець спільно формулюють мету даної супервізії.

Відповідь на *друге запитання* допоможе зрозуміти, як саме даний фокус буде сприяти професійному розвитку і росту «тут і зараз» даного конкретного фахівця-початківця. Цьому й присвячена безпосередньо супервізія. Рішення супервізора стосується виділення тих аспектів супервізії, що будуть максимально корисними для даного початківця, виходячи з рівня його професійного розвитку на даний момент. Рішення про це є відповідальністю супервізора.

Таким чином, можна виділити такі *найважливіші моменти фокусування*:

1. *Стан фахівця-початківця.* Перші враження від роботи супервізованого з клієнтом є найголовнішими, оскільки визначають подальший зміст професійного розвитку початківця, а тому вони потребують особливої уваги з боку супервізора.

2. *Контракт.* Для тимчасового оформлення контракту між початківцем та супервізором важливим є те, чи має початківець проблеми під час роботи з клієнтом. Якщо проведена робота була вдалою і початківець радий своєму успіху, супервізор може просто порадіти за нього.

3. *Робота із запитом.* Супервізор може допомогти сформулювати супервізорський запит, використовуючи свої візуальні враження від спостереження за роботою молодого фахівця з клієнтом, а також записи, організувати деякий простір для дослідження. Його можна створити за допомогою питань, щоб визначити спрямованість інтересу фахівця-початківця: «Як початківець почуває себе після першої зустрічі з клієнтом?», «Чи є потреба у супервізії?», «Що саме цікавить фахівця-початківця, і як він це зрозумів?», «Що може стати для нього метою даної супервізії?», «На якому відрізку роботи з клієнтом молодий фахівець відчував дискомфорт?», «Що відбувалося в цей час?», «Що в цей час робив клієнт?», «Як супервізований звичайно реагує в такій ситуації?». Для супервізора важливо не випереджати фахівця-початківця з пропозицією щодо вивчення результатів спостережень першої зустрічі з клієнтом. Варто також мати на увазі, що у супервізора і супервізованого завжди набагато більше матеріалу, ніж вони можуть розглянути протягом процесу супервізії, тому основний наголос слід робити на інтересі недосвідченого фахівця.

4. *Інтервенції супервізора.* Крім відкритих запитань, які допомагають початківцю зорієнтуватися в сфері свого інтересу, супервізор може і на стадії фокусування, і на робочій стадії використовувати такі інтервенції:

- Прояснення. Супервізор може запитати, що відчував або думав супервізований під час роботи з клієнтом.

- Схвалення. Допомагає початківцю впоратися із занадто сильною тривогою у супервізії після сесії і при супервізорському супроводі процесу надання соціальних послуг молодим фахівцем. Для цього супервізор, наприклад, може перелічити найвдаліші втручання фахівця-початківця.

- Обговорення контексту. Включає питання, що ставляться до вибору клієнтом фахівця-початківця, особливостей його роботи в установі, включаючи вимоги і норми даної установи.

- Підтримка початківця. Підтримка супервізором дуже важлива для пошуку молодим фахівцем більш успішного способу саморегуляції. Особлива увага приділяється можливості початківця звертатися за підтримкою до оточення (супервізора, групи). Професійна підтримка також може включати дидактичну допомогу, інструкції і практичні поради.

- Конфронтація. Включає питання передачі супервізору відповідальності за формування запиту і роботу на супервізорській сесії. У такому випадку в соціальній роботі виникає загроза застосування шаблонів і усталених процедур, орієнтації на бюрократичні вимоги і теоретичні знання, яка заступає потребу ґрунтовно розібратися в ситуації клієнта, забезпечити його право на самовизначення.

Отже, можна визначити *чотири основні стадії фокусування*:

1. Ухвалення контракту з фахівцем-початківцем про необхідність професійної допомоги.

2. Пошук та вибір певної категорії клієнтів і їх проблем – фокусу та спільне формулювання мети даної супервізії.

3. Ухвалення рішення супервізором щодо «зони професійного росту» молодого фахівця, тобто навичок та втручань, які будуть сприяти його професійному і особистому зростанню. Це рішення приймається на основі спостереження супервізором за процесом роботи молодого фахівця з клієнтом і попередньої інформації про початківця. До цього часу супервізор уже може зрозуміти, які професійні навички супервізованого досить розвинені, а які – ні, яким переважно способом фахівець-початківець перериває процес роботи з даним клієнтом, як він почуває себе під час роботи з клієнтом і супервізором. До питань, які допоможуть фахівцю-початківцю просуватися на робочій стадії супервізії, належать такі: «Що для тебе відбувалося на цьому відрізку роботи з клієнтом?», «Що робив клієнт, чого він хотів від фахівця?», «Як молодий фахівець реагував на це і як при цьому почував себе?», «Що відбувається зараз на супервізорській сесії?».

4. Порівняння супервізором запиту супервізованого під час процесу супервізії та запиту клієнта під час надання йому послуг супервізованим дозволяє супервізору зрозуміти, яким чином переривається процес взаємодії в обох випадках.

Автори Вісконсінського тренінгового проекту (Friedlander & Ward, 1984) з клінічної супервізії вважають, що супервізор повинен переміщати фокус уваги з клієнта соціальної служби на фахівця-початківця. Якщо супервізор концентрується цілком на клієнтові, з поля зору зникає джерело досвіду супервізованого. У такому випадку супервізор «закидає» молодого фахівця інструкціями з приводу роботи із клієнтом, і, таким чином, супервізований змушений виконувати план роботи, намічений супервізором. Якщо ж супервізор цілком концентрується на супервізованому, це призводить до порушення особистісних меж останнього і неетичної супервізії. У такому випадку важливе дотримання певного балансу.

Р. Резнік і Л. Еструп (Resnick & Estrup, 2000) у якості фокусів супервізії називають: особистісне функціонування клієнта, фахівця-початківця і супервізора, теорії розвитку, теорії особистості і психотерапії, клінічну теорію, професійні, адміністративні та ділові аспекти взаємин.

Е. Уільямс запропонував шестифокусну модель супервізії, засновану на двох системах (консультативній і супервізорській) та шести фокусах:

- 1) розповіді фахівця-початківця;
- 2) діях супервізованого;
- 3) процесі надання соціальних послуг;
- 4) стані супервізованого;
- 5) супервізорському процесі;
- 6) враженнях супервізора.

Якщо у фокусі перебуває розповідь про клієнта, супервізор і супервізований зосереджують увагу на уявленнях молодого фахівця про клієнта та його описі. Другий фокус – дослідження дій самого фахівця, його гіпотез, інтервенцій, методів і технік. Третій фокус зосереджений на дослідженні процесу взаємодії системи «супервізований – клієнт».

У супервізорській системі у фокусі може виявитися стан супервізованого «тут і зараз» на супервізорській сесії (четвертий фокус). Такий фокус має дві переваги: перша полягає в тому, що в процесі супервізії молодий фахівець представляє систему взаємодії супервізованого та клієнта, а друга стосується усвідомлення супервізованим зв'язку його особистих проблем і проблем клієнта, а також того, як це впливає на відносини супервізованого та його клієнта. Супервізор тримає у фокусі уваги й сам процес супервізії (відносини між супервізором і супервізованим), а також паралельні процеси у двох системах. Шостий фокус

– враження супервізора – важливий для усвідомлення аспектів розповіді фахівця-початківця і його стану в процесі супервізії, що не знайшли свого вираження.

П. Хоукінс і Р. Шохет до цих шести фокусів додають ще сьомий – *фокусування на широкому контексті*. Тут супервізор переміщує фокус з робочих і супервізорських відносин на більш широкий контекст, у якому здійснюється і супервізія, і процес взаємодії супервізованого та клієнта. Супервізор несе відповідальність перед організацією, у якій працює він сам і його супервізований. Потреби організації, її політика й вимоги до виконання роботи супервізованого також повинні перебувати у фокусі супервізії.

Крім фокусів, виділяють ще чотири сфери, до яких звертається супервізор (Lanning & Freeman, 1994):

- 1) особистісне усвідомлення – здатність супервізованого бачити себе або свої афекти як частину процесу надання соціальних послуг;
- 2) професійна поведінка – моніторинг юридичних і етичних аспектів роботи супервізованого з клієнтом;
- 3) консультативні навички – практичні і технічні навички;
- 4) концептуалізація клієнта – уміння побачити широкий контекст того, що відбувається під час роботи з клієнтом, розпізнати теми, що повторюються від сесії до сесії.

3. Форми супервізії

Виділяють індивідуальну і групову супервізії. Обидві можуть проходити в очному (жива супервізія) або заочному форматах (за допомогою запису, аудіо- і відеозапису, повідомлення фахівця-початківця). Супервізія може здійснюватися в присутності супервізора або ж у форматі колегіальної групової супервізії.

3.1. Індивідуальна супервізія

Багато супервізорів бажають працювати зі своїм супервізованими індивідуально. Це припускає постійний розклад зустрічей, забезпечення зворотного зв'язку супервізованому, використання аудіо- або відеозаписів консультативної сесії. Супервізор може попросити супервізованого описати причину вибору саме цієї частини роботи з клієнтом для супервізії. Під час індивідуальної супервізії в супервізора з'являється багато можливостей переконатися в широкому спектрі професійних стратегій супервізованого, зробити власну оцінку його роботи. Крім того, він може запитати супервізованого про те, як він сприймає свою ефективність і чи усвідомлює свої можливості та обмеження.

В *очній супервізії* метод спостереження фахівця-початківця поєднується з комунікацією, що дозволяє супервізору взаємодіяти і впливати на роботу супервізованого з клієнтом, поки триває супервізія.

Методи очної супервізії:

- за допомогою телефону і навушників супервізор, що спостерігає за процесом взаємодії супервізованого з клієнтом, допомагає молодому фахівцю у важкі моменти. На жаль, цей підхід допускає явне вторгнення в межі роботи супервізованого;
- прямий моніторинг – супервізор спостерігає за процесом надання соціальних послуг молодим фахівцем й зупиняє його, коли в того виникають труднощі. Недолік той самий;
- супервізор входить до кімнати у заздалегідь обумовлений момент і взаємодіє з клієнтом та супервізованим;
- консультації по телефону під час перерви в роботі супервізованого з клієнтом;
- електронний лист супервізованому на комп'ютер.

Порівняно нещодавно для супервізії почали використовувати комп'ютери (Neukrug, 1991). Супервізор, що спостерігає за процесом надання супервізованим соціальних послуг, надсилає йому електронного листа на комп'ютер, монітор якого перебуває в зоні бачення супервізованого.

Для *заочної супервізії* супервізор може попросити супервізованого зробити записи про робочий процес (J. Bernard & R. Goodyear, 1992). Таке повідомлення носить формалізований характер, наприклад:

- 1) сформулювати цілі роботи з клієнтом;
- 2) визначити, що в процесі взаємодії з клієнтом могло змінити цілі супервізованого;
- 3) сформулювати основну тему роботи з клієнтом;
- 4) описати динаміку міжособистісних відносин супервізованого і клієнта;
- 5) визначити, наскільки успішною була робота з клієнтом;
- 6) описати, що нового супервізований довідався про процес;
- 7) сформулювати плани на майбутній процес роботи з клієнтом;
- 8) сформулювати у письмовій формі питання до супервізора щодо даної і наступної роботи з клієнтом.

Крім того, в ході заочної супервізії супервізовані можуть надавати супервізору відео- й аудіозаписи, зроблені під час робочої сесії, у процесі безпосереднього контакту на супервізорській сесії та через Інтернет. Електронний зв'язок допомагає одержувати необхідну допомогу на великій відстані і забезпечує почуття зв'язаності, можливість контакту в необхідний супервізованому час, полегшує зберігання такої інформації, а також дає можливість для співробітництва між колегами-супервізованими.

Для **моніторингу супервізії** супервізори використовують різні методи оцінки рівня професійного розвитку супервізованого. Одним з таких методів є складання протоколів роботи. Протокол ведеться для спостереження та відслідковування професійного досвіду супервізованого. Ведення протоколів корисно для структурування процесу мислення про випадок, виділення корисних напрямків супервізорської роботи, попередження супервізора про появу проблем у роботі. Протоколи забезпечують регулярну комунікацію супервізора і супервізованого.

Для протоколів, запропонованих Вісконсінським тренінговим проектом із супервізії, фахівцю-початківцю необхідно відповісти письмово на питання з наступних тем:

1) Переваги і недоліки. Пропонується описати свої слабкі та сильні сторони й навести конкретні приклади випадків, коли супервізований не справлявся з труднощами та коли він досяг успіху.

2) Спрямованість. Супервізованому пропонується задуматися над тим, як він зможе реалізувати себе та свої можливості у даному соціальному закладі, описати рівень своїх цілей і прагнень щодо початку процесу, забезпечення спрямування на роботу з клієнтом.

3) Конфіденційність. Супервізованому необхідно описати своє враження про дотримання конфіденційності в установі, де він працює, заходи, прийняті для забезпечення конфіденційності, і викласти власні думки з цього приводу.

4) Філософія організації. Пропонується усвідомити установки, прийняті в організації з приводу дотримання правил, описати їх і вказати свою думку з цього приводу.

5) Бачення себе. Необхідно описати себе як професіонала на даний момент і в майбутньому.

6) Емпатія. Фахівець-початківець має продемонструвати своє розуміння стану клієнта. Для цього йому необхідно описати дві ситуації клієнта, в одній із яких він міг продемонструвати емпатію, а в іншій – ні. Початківець описує ситуацію клієнта, фактори, що заважають йому проявити емпатію, а стосовно клієнта, до якого він не зміг проявити емпатію, – план роботи з «виращування» емпатії до клієнтів такого типу в майбутньому.

7) Початок і кінець роботи. Пропонується усвідомити дії, якими початківець починає і закінчує сесію.

8) Трансференція. Супервізований повинен зорієнтуватися в процесі, у якому клієнт переносить на нього пережиті почуття або позиції стосовно значимих людей зі свого минулого чи сьогодення. Супервізований має описати випадок, у якому він відчув трансференцію клієнта, зрозуміти, що саме клієнт переніс на нього, усвідомити свої почуття і розібратися в тому, як це було внесено та вплинуло на процес роботи з клієнтом.

9) Контртрансференція. Фахівцю-початківцю необхідно описати подію, у якій клієнт переніс на нього свої пережиті почуття стосовно значимих людей зі свого минулого, і які відчуття виникли у фахівця до клієнта; зрозуміти, що саме було причиною цих відчуттів; як він себе при цьому почував, як зрозумів, що це контртрансференція, й описати, яким чином він може з цим справитися під час процесу роботи з клієнтом.

10) Цінності. Цінності супервізованого значно впливають на його роботу. Супервізованому пропонується описати інцидент, у якому його цінності відрізнялися від цінностей клієнта, сформулювати свою позицію і переконання щодо клієнта, визначити, чи були вони засновані на актуальній інформації про клієнта або на перед-бачувальній. Крім того, необхідно описати поведінку стосовно клієнта і стратегії, які супервізований використовував у роботі з клієнтом.

11) Самооцінка. Необхідна для прийняття фахівцем-початківцем відповідальності за удосконалення себе як професіонала, що заснована на одержаному зворотному зв'язку від супервізора, колег і клієнта, а також на власній думці про себе. Супервізований має описати ситуацію, у якій він одержав зворотний зв'язок від одного з таких джерел, метод, що він використав у процесі роботи з клієнтом, і зміни в роботі, що пішли заданим зворотним зв'язком;

12) Прийняття себе і зміни. Супервізору пропонується оцінити зміни в собі й клієнтові, а також описати його здатність змінюватися або не змінюватися залежно від ступеня прийняття себе.

Протоколи для супервізорів більш високого рівня вимагають меншої структури. Теми можуть включати складні випадки, нову інформацію і міркування, важкі запитання до супервізора.

3.2. Групова супервізія

Групова супервізія вважається менш ефективною, ніж індивідуальна. Група створює природний формат для досягнення професійної соціалізації і сприяє навчанню через безпосередній досвід. У цьому форматі від супервізора потрібні знання групових процесів і навички роботи з групою. У фокусі групової супервізії виявляються дидактичні презентації, осмислення випадків, індивідуальний розвиток, організаційні питання, відносини між супервізором та супервізованим (J. Bernard & R. Goodyear, 1992).

Супервізорська група у кількості 5-8 чоловік зустрічається зазвичай щотижня на 1,5-2 години, що забезпечує можливості і для групового розвитку. До її складу можуть входити фахівці-початківці рівні за рівнем розвитку та досвідом, а також ті, які відрізняються за цим параметром. Звичайно, учасники домовляються про процедуру й час роботи, визначають фокус роботи і процесуальні питання. Процедура може бути змінена відповідно до групового мікроклімату.

Як правило, проводиться попередня супервізія із супервізованим, на якій прояснюються очікування учасників і необхідний ступінь структурування процесу супервізії. Вона потрібна для формування групової відповідальності. У роботі сесій із супервізії можна використовувати «аркуш сприйняття» для підбиття підсумків і відображення того, що проявляється «тут і зараз» у груповій роботі. Валідизація спостережень супервізованим є корисним процесом. Для групи і супервізора корисно бути активними, відслідковувати якнайбільше аспектів роботи і включати в роботу всіх членів групи.

Великий досвід супервізовані можуть одержати також у результаті професійних взаємодій членів групи, що включають зворотний зв'язок, підтримку і заохочення (J. Benshoff, 1992). Крім того, члени групи одержують досвід професійної конкуренції як природної частини будь-якого групового досвіду. Вони

можуть визнати існування конкуренції й направляти енергію в позитивне русло, що стимулює креативність і згуртованість.

При підготовці до групової сесії супервізора рекомендується проговорювати із супервізованими деякі важливі питання про те, як використовувати груповий процес із користю для себе. Рекомендації можуть звучати наступним чином: 1) оскільки групове навчання збільшує здатність до слухання і вербального залучення, ризикуйте і висловлюйте свої почуття та думки; 2) знижуйте свою особистісну фрустрацію шляхом обговорення окремих моментів з членами групи, що їх хвилюють; 3) спостерігайте за подібністю того, як Ви сприймаєте відносини з членами групи і клієнтами. Порівнюйте, обговорюйте подібність і відмінність; 4) рухайтесь вперед від динаміки росту клієнта до особистісно професійної динаміки, коли представляєте свій випадок.

Супервізія в групі забезпечує можливість відчувати взаємодтримку, узагальнити досвід, вирішити комплексні завдання, програти нову поведінку, взяти участь у тренінгу навичок, збільшити компетенцію в міжособистісних відносинах. Супервізорська група дозволяє її членам проявляти різні рівні своїх пізнавальних процесів. Ці прояви дуже важливі для фахівців-початківців, які навчаються через спостереження так само добре, як і через дискусію. В остаточному підсумку відчуття успіху або фрустрації дає супервізованим можливість побудувати більш реалістичну модель своєї роботи, у якій вони адекватно критикують себе або довіряють собі (E. Hillerband, 1989).

Формат групової супервізії зменшує залежність від супервізора і дозволяє супервізору розглядати супервізованого з іншого боку. Розвиток супервізованого поліпшується також за рахунок вербалізації його колегами багатьох процесів. Члени групи менш схильні персоналізувати свої труднощі, і в цьому контексті групова супервізія є підтримуючим процесом. Члени групи навчаються один від одного більш ефективно, ніж від експерта, у групі легше побачити перспективу навчання. Члени групи можуть демонструвати ясне бачення випадку, про який розповідає їх колега.

3.3. Колегіальна супервізія

Колегіальна супервізія є різновидом групової супервізії. Така група колег не є ієрархічною, її учасники не мають ні мети, ні відповідної кваліфікації для оцінки чийось навичок консультування. Колегіальна супервізія використовується у тих випадках, коли у супервізованого немає можливості одержувати кваліфіковану індивідуальну супервізію, але є можливість одержувати її в групі приблизно рівних за досвідом і можливостями колег.

Одним з варіантів такої групи може стати колегіальна консультація, у якій робиться наголос на підтримуючому та критичному зворотному зв'язку, а оцінка, навпаки, не схвалюється. Консультація характеризується тим, що молоді фахівці відкидають або ж приймають пропозиції інших колег (J. Bernard & R. Goodyear, 1992).

Основне положення колегіальної супервізії полягає в тому, що індивід, який тренує свої навички, може допомогти іншим тренувати ці ж навички ефективніше (J. Benschhoff). Колегіальна супервізія корисна тим, що зменшує залежність від експертної ролі супервізора; зростає відповідальність початківця за оцінку власних професійних навичок і навичок колег, а також структурування власного професійного досвіду; зростає довіра до себе, здатність управляти собою і незалежність; розвиваються консультаційні і супервізорські навички; існує можливість обирати колег; існує можливість обирати час; використовується колегіальна модель.

Моделі колегіальної супервізії частіше описують роботу групи, яка обирає зі своїх членів лідерів-експертів чи чергових лідерів (Wagner & Smith, 1979). К. Спайс та В. Спайс запропонували тріадичну модель колегіальної супервізії (C. Spice & W. Spice), у якій супервізори працюють разом у тріаді, обмінюючись ролями коментатора, супервізованого і фасилітатора протягом супервізорської сесії. Ця модель припускає, що молоді фахівці приймають на себе завдання і відповідальність, надані супервізорам.

На відміну від звичайної моделі супервізії, у колегіальній акцент робиться на допомозі один одному для досягнення своїх цілей більше, ніж на оцінці своїх професійних дій. Відносини, створені колегами, дають можливість одержати різний досвід, що потім може стати корисним у подальшій індивідуальній роботі і з клієнтом, і з індивідуальним супервізором. При цьому стимулюється і позитивна оцінка, і критичний зворотний зв'язок. Крім того, у рамках цієї моделі супервізовані перебувають у самостійному пошуку структури й напрямку роботи (J. Benschhoff).

Колегіальна супервізія допомагає молодим недосвідченим фахівцям підвищити рівень емпатії, рефлексії, конкретності (L. Seligman, 1978), а також, на думку К. Вагнера і Дж. Сміта (C. Wagner & J. Smith, 1979), забезпечує більшу довіру до себе, прояснення цілей і напрямків для сесії, співробітництва, що є дуже корисними при моделюванні, навчанні й освоєнні навичок та соціальних послуг.

Питання для самоконтролю

1. Які основні стилі супервізора у соціальній роботі? Назвіть основні компоненти стилю супервізора.
2. Які Ви знаєте неефективні стилі супервізора?
3. Які суттєві недоліки аморфного та терапевтичного стилю?
4. Що таке «фокус» та «фокусування»?
5. Які найважливіші моменти фокусування Ви знаєте?
6. Назвіть основні стадії фокусування.

7. Які шість фокусів містить у собі модель Е. Уільямса?
8. Які існують форми супервізії? Яка з них, на Вашу думку, є найефективнішою?
9. В чому головна відмінність між індивідуальною та груповою супервізією?
10. У чому відмінність між очною та заочною супервізією?
11. Що являє собою колегіальна супервізія?

Використана література

1. Витакер Д. С. Группа как инструмент психологической помощи / Д. С. Витакер. – М. : Независимая фирма «Класс», 2000.
2. Немиринский О. В. О супервидении / О. В. Немиринский // Гештальт-терапия и консультирование : сб. материалов Московского института гештальт-терапии и консультирования. – М., 2002. – С. 45–47.
3. Уильямс Э. Вы – супервизор: Шестифокусная модель, роли и техники в супервизии / Э. Уильямс. – М. : Независимая фирма «Класс», 2001.
4. Хоукинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Хоукинс, Р. Шохет. – СПб : «Речь», 2002.
5. Якобс Д. Супервизорство / Д. Якобс и др. – СПб : Б.С.К., 1997.