



ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ,  
НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ  
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ



МКУ «Социально - реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Маленький принц»»



## СУПЕРВИЗИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

методические материалы  
для специалистов учреждений  
социальной защиты

в рамках грантового проекта «Кузбасс-теплота сердечная»



Кемерово  
2014

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации  
Департамент социальной защиты населения Кемеровской области  
МКУ «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних  
«Маленький принц»»

## **СУПЕРВИЗИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Методические материалы  
для специалистов учреждений социальной защиты**

Кемерово  
2014

## Содержание

1. Что такое «Супервизия»?.....	3
2. Основные функции супервизии.....	3
3. 10 основных областей профессиональной социальной работы.....	3
4. Для чего надо проходить супервизию?.....	4
5. Кто получает супервизию?.....	5
6. Типы супервизий.....	6
7. Индивидуальная и групповая супервизии.....	6
8. Как должна быть организована супервизия?.....	7
9. Что происходит на супервизии?.....	8
10. Где должна проходить супервизия?.....	9
11. Пять моделей супервизий.....	9
12. Приложение 1.....	11
13. Приложение 2.....	12

## 1. Что такое «Супервизия»?

**Супервизия - буквально “надзор”, “наставничество”.**

Это система профессиональной поддержки специалистов помогающих профессий, которая важна для расширения профессионального уровня, профессиональных знаний и умений и просто для личностного роста специалистов.

Основная задача супервизии заключается в анализе деятельности и обратной связи специалистам, проходящим супервизию. В результате у специалистов возникает целостное видение своей работы, причин возникающих трудностей, осознание своих сильных и слабых сторон, и путей дальнейшего профессионального развития.

**Супервизия** – это интенсивное межличностное взаимодействие, направленное на повышение профессиональной и межличностной компетентности супервизируемого.

Метод супервизии позволяет разрешить профессиональные затруднения, проанализировать эффективность своих действий по отношению к клиенту, оценить со стороны цели и переосмыслить свои реакции в сложных ситуациях, объективно оценить свои профессиональные возможности, взаимоотношения с клиентами и коллегами посмотреть со стороны на проблему и найти новые решения. Социологические исследования показывают, что у специалистов, проходивших супервизию, значительно снижается степень профессионального выгорания.

## 2. Основные функции супервизии

**Основными функциями супервизии являются:**

- 1) Образовательная. Это новый опыт, информация, инструментарий, совершенствование навыков анализа своей деятельности, умения излагать материал, коммуникативных навыков, принятия решений, осознания собственных действий, умения вести записи.
- 2) Поддерживающая. Это подтверждение ценности своего дела, уменьшение бремени ответственности, понимание неизбежности ошибок, а также того, что специалист не находится в одиночестве при решении проблем.
- 3) Нормативно-направляющая. Это соответствие деятельности законам, должностным инструкциям, нормам, стандартам, наличие и содержание планов, отчетов, следование этическим нормам, кодексам.

## 3. 10 основных областей профессиональной социальной работы

Развитие умений и навыков социальных работников через профессиональную супервизию - **10 основных областей профессиональной социальной работы:**

1. Коммуникативные навыки:

- межличностное взаимодействие с клиентами, детьми, коллегами и другими специалистами;
- вербальная и невербальная коммуникация.

2. Навыки оценки и планирования:

- получение и анализ информации для полной оценки;
- разработка четких планов и соглашений, основанных на результатах оценки;
- постоянный обзор и оценка прогресса.

3. Навыки вмешательства:

- непосредственная работа с клиентами;
- взаимодействие с коллегами и другими специалистами;
- обзор и корректировка планов при необходимости.

4. Навыки письменной работы:

- запись ситуаций;
- отчеты и письма.

5. Умение работать в качестве члена агентства:

- знание и понимание политики агентства, его процедур, задач и заданий;
- представление агентства.

6. Умение работать с коллегами и другими специалистами:

- развитие и поддержка эффективных рабочих отношений;
- обмен идеями и информацией.

7. Навыки самоуправления:

- организация работы и времени;
- самоанализ и самооценка.

8. Использование супервизии:

- практические аспекты (напр., подготовка, пунктуальность);
- готовность учиться.

9. Профессиональные ценности и отношение:

- знание и понимание этики социальной работы;
- готовность к дальнейшему обучению.

10. Умение соотносить теорию с практикой:

- знать и понимать теорию социальной работы;
- использование значимых теоретических подходов в практике.

#### **4. Для чего надо проходить супервизию?**

Цель супервизии состоит в том, чтобы улучшить навыки и знания специалистов в пределах контекста работы. Это обеспечивает возможность практического изучения в реальных ситуациях под руководством опытного и общедоступного специалиста. Супервизия и поддержка специалистов, вовлеченных в управление случаем, является существенным и непрерывным элементом профессионалов, оказывающих услуги. Хорошая супервизия специалистов значительно уменьшает вероятность разрушения семьи и неосуществление плана.

Элементы взаимосвязи супервизии включают:

- регулярность контакта между специалистами по необходимости индивидуального случая;
- честность в обмене идеями, отношениями и перспективами об оказанных услугах и ее эффективность для ребенка и семьи;
- регулярный пересмотр развития случая;
- ясные возможности для специалистов развивать существующие и новые навыки;
- индивидуальные планы развития для специалистов, где определена необходимость для развития.

**Супервизия будет актуальна в ситуациях, когда:**

- необходимо получить обратную связь об эффективности своей работы или созданной программы от более опытных коллег;
- необходимо «обкатать» новую программу тренинга, его демо-версию или презентацию программы;
- важно найти пути решения трудных профессиональных задач;
- существует потребность в профессиональном развитии и понимании направления дальнейшего роста;
- требуется общение с коллегами, обсуждение профессиональных вопросов;
- важно осознать, собственные точки роста (что я делаю не так, чему мне необходимо еще научиться, где и какие мои личные трудности мешают эффективному решению задач);
- важно провести инвентаризацию имеющихся методов и приемов работы;
- существует ощущение необходимости общения в профессиональной среде.

**У супервизии есть три основных направления:**

- Показывает работникам, что их работа высокого стандарта, и они получают опыт познания.
- Позволяет работникам получить поддержку и иметь возможность обсудить сложности.
- Дает работнику возможность развиваться через тренировки, руководство, инструкции, тренинги и моделирование ролей.

Все эти три пункта связаны между собой, и зависят друг от друга, их выполнение делает супервизию эффективной.

## **5. Кто получает супервизию?**

- каждый социальный работник и человек, работающий с семьями и детьми, должен получать супервизию;
- супервизия – это встреча, проводимая между социальным работником и его руководителем;
- это встреча, проводимая регулярно, например, каждые две недели или каждый месяц;
- супервизия может носить индивидуальный или групповой характер;

- групповая супервизия позволяет работникам оказать поддержку и помощь коллегам.

## **6. Типы супервизий**

**Супервизии делятся по типам:**

- групповые;
- индивидуальные;
- включенные (непосредственное наблюдение за работой);
- группы равных (эквивалентные).

## **7. Индивидуальная и групповая супервизии**

*Индивидуальная супервизия* – индивидуальная встреча с супервизором, которая может проходить в трех форматах:

1. Супервизия работы с реальной группой, на которую приглашается супервизор как участник; после окончания группы происходит разбор проделанной работы:

- обратная связь супервизора о согласованности теории и практики в программе тренинга;
- анализ тренерского стиля и его адекватность группе и теме;
- анализ эффективности работы с различными типами клиентов;
- анализ, возникающих в работе трудностей;
- обратная связь супервизора о сильных сторонах специалиста и точках роста.

2. Супервизия работы как разбор конкретного случая, представленного супервизируемым специалистом устно или с использованием аудио-видео материалов:

- анализ структуры индивидуальной или групповой работы специалиста;
- анализ эффективности использованных приемов и методов работы;
- помощь в построении пошаговой программы дальнейшей работы;
- анализ, возникающих в работе трудностей.

3. Супервизия как консультация:

- анализ, возникающих в работе трудностей;
- помощь в разработке/адаптации программы тренинга или индивидуальной работы с клиентом;
- обратная связь супервизора по разработанной программе тренинга или программы индивидуального сопровождения клиента;
- помощь в подготовке презентации тренинга.

**Групповая супервизия** – работа в группе коллег по цеху с супервизором, которая может проходить в трех форматах:

1. Супервизия работы как разбор конкретного случая, представленного супервизируемым специалистом устно или с использованием аудио-видео материалов:

- анализ, возникающих в работе трудностей;
- анализ индивидуального стиля работы и тренерского субролевого репертуара;
- анализ структуры индивидуальной или групповой работы специалиста;
- обратная связь от группы об эффективности использованных приемов и методов работы;
- помощь в построении пошаговой программы дальнейшей работы.

2. Супервизия как демонстрация своей работы тренера, коуча или консультанта на супервизорской группе. На супервизию могут быть приглашены реальные клиенты или роль клиентов могут взять на себя участники супервизорской группы:

- обратная связь от группы об эффективности использованных приемов и методов работы;
- анализ индивидуального стиля работы и тренерского субролевого репертуара;
- обратная связь от группы об эффективности структуры программы работы специалиста;
- развивающая и мотивирующая обратная связь от участников супервизорской группы.

3. Супервизия как участие в разборе работы другого специалиста на примере демонстрационного показа или представленного конкретного случая:

- разбор типовых трудных ситуаций, возникающих в процессе тренинга/консультации и соотнесения их с собственным опытом;
- расширение поля методов и приемов работы и анализ их эффективности для различных ситуаций;
- расширить свой субролевой репертуар за счет наблюдения за работой других найти для себя новые приемы;
- проанализировать собственную профессиональную деятельность по аспектам, разбираемым на супервизии;
- задать вопросы и прояснить интересующие моменты в теории и проведении упражнений.

## **8. Как должна быть организована супервизия?**

Все супервизии должны быть назначены заранее. Если по какой-либо причине супервизия отменяется, то она в тот же момент должны быть перепланирована на другой день по соглашению обеих сторон.



Основные **этапы** проведения супервизии:

1. Прием и рассмотрение заявок.
2. Организация и тестирование.
3. Проведение супервизии.
4. Анализ эффективности супервизии (обратная связь).
5. Составление и предоставление отчета руководителю учреждения/организации (при необходимости и по запросу).
6. Обсуждение итогов.

## **9. Что происходит на супервизии?**

Супервизия – это возможность для работников обсудить широкий спектр вопросов:

Повседневная работа – что происходит с конкретной семьей:

- Что они должны делать дальше?
- Какие существуют препятствия?
- Что хорошего происходит?
- Особые задания.

Профессиональное развитие:

- Тренинги, пройденные и в которых есть необходимость.
- Достижения.
- Рабочая нагрузка, новая работа.

Личностное развитие:

- Достижения.
- Проблемы.
- Другие факторы, оказывающие влияние.
- Трудности в команде или с коллегами.
- необходимо время для установления контакта между супервизором и супервизируемым. Индивидуальной части супервизии не будет, пока отношения не установлены;
- если работник переживает трудности, которые могут быть вызваны личными проблемами, важно, чтобы руководитель смог поддержать его и организовать работу другим способом.

Профессиональное развитие и развитие команды:

- Фокусируется на индивидуальных знаниях и навыках.
- Дает возможность работникам понять, что от них требуется.
- Показывает, как их работа влияет на команду.

Организационное развитие:

- Организация мероприятий для достижения наилучших результатов.
- Четкие роли сотрудников.
- Оптимизация результатов труда.
- У сотрудников имеется представление о полезности своей работы для организации.
- Объединенные усилия, общие цели и представления.

## 10. Где должна проходить супервизия?

- Встречи по супервизии должны проходить в таком месте, где не будет помех и препятствий.
- У других не должно быть возможности слышать вашу беседу во время супервизии.

### **Запись супервизии — да или нет?**

- Все супервизии должны быть записаны.
- Запись супервизии должна всегда вестись супервизором. В последующем она должна быть согласована обеими сторонами, подписана, и каждая сторона должна иметь копию записи.
- Записи супервизии должны быть доступны только руководству и супервизируемому. Необходимо проявлять осторожность, если запись супервизий хранится в электронном виде.

## 11. Пять моделей супервизий

Далее определены пять моделей супервизии и поддержки, специально разработанные, чтобы быть инструментами и для супервизоров, и для специалистов, и могут быть использованы для усовершенствования их навыков. Каждая модель разработана для создания возможности интенсивного обучения специалистов в пяти различных контекстах, где одна модель может быть более соответствующей для данной ситуации, чем другие, эта модель и должна использоваться.

*Ниже приведены 5 моделей, которые могут быть использованы как для контроля со стороны руководства, так и для повышения квалификации*

### ***Наставничество***

Это – традиционная супервизия «один на один», где супервизор встречается с глазу на глаз с супервизируемым. В процессе супервизии учатся оба ее участника; данный процесс может сохранять интенсивность лишь короткий период времени. Получаемые специалистами знания имеют тенденцию сокращаться после двух лет, поскольку отношения становятся менее перспективными для обоих специалистов. Наставничество обычно происходит в равные интервалы и длится 1-2 часа.

### ***Обсуждение Случая***

Эта модель особенно хороша для обсуждения случая и используется специалистами и имеет определенный успех в клиниках психического здоровья. Супервизируемый представляет случай или принятое по нему решение группе коллег, которые задают вопросы и обсуждают представленный материал. Эта модель была бы полезна для развития разнообразных подходов к проблеме, за решение которой отвечает специалист. Эти встречи обычно проходят нерегулярно, по мере возникновения проблем; в связи с этим часто возникает сложность с тем, чтобы собрать группу.

### ***Круг Качества***

Эти встречи обычно проходят при участии 5-8 человек, которые собираются вместе, чтобы идентифицировать или понять случаи в целях изменения личных или организационных принципов поведения или для того, чтобы решить проблемы. У них есть три ведущих правила для успеха:

- встречи полностью добровольны, хотя участники должны дать согласие на участие во всей серии встреч;
- серия встреч заканчивается, когда проблема решена или случай или смена поведения, полностью откорректирована;
- организационные иерархии игнорируются в пределах круга, участники уделяют внимание случаю вследствие своего *интереса*, не вследствие своего положения внутри организации или своих обязанностей относительно случая.

Круги качества это более длительные дискуссии, часто занимающие полдня или целый день, которым может понадобиться помощь (по крайней мере, первоначально).

### ***Группа «Синергия»***

Представляет собой обсуждение в небольшой группе, которая использует некоторые правила модели супервизии «Круг качества», однако, обсуждения могут происходить в течение очень ограниченного времени (20-30 минут). Они характеризуются наличием только трех заинтересованных людей и не имеют продолжения. В группах «Синергия», один участник приглашает двух других, основываясь на общепризнанных навыках и интересах тех двух людей, к краткому обсуждению по отдельному вопросу или проблеме, где требуется больше опыта и перспектив. Участник представляет дело одному из двух, в то время как третий участник наблюдает и слушает. В то время, когда начинает участвовать третий, один из трех принимает на себя роль слушателя и наблюдателя. Эта роль чередуется среди этих трех участников в течение этих 30 минут, в это же время, представляется краткое резюме обсуждения докладчиком. Снова, иерархические проблемы проигнорированы во время этих коротких сессий, и сессии добровольны (хотя только по приглашениям).

### ***Центральная Модель***

В соответствии с «Центральной моделью» супервизии, супервизируемый представляет свою проблему группе, которая следует за его монологом и задает вопросы. При этом, группа не выносит суждений и не дает советов, а специалист должен искать разобраться в проблеме и получить ответы на вопросы самостоятельно.

### Схема анализа случая для представления на супервизию

Предоставление Вами перечисленной ниже информации позволит супервизору оказать Вам поддержку в полном объеме. Если часть необходимой информации в данный момент времени отсутствует, то супервизия может быть проведена, но есть вероятность того, что супервизор не сможет дать исчерпывающие рекомендации по некоторым вопросам ведения данного случая.

#### **1. Резюме (краткое описание) случая:**

- проблема семьи/клиента, ставшая основанием для открытия случая;
- продолжительность работы со случаем на момент супервизии;
- количество состоявшихся встреч с семьей/клиентом;
- степень завершенности работы/достижения основной цели работы со случаем.

#### **2. Общая часть:**

- возраст;
- образование;
- семейное положение, дети;
- профессия/работа;
- наличие предыдущих случаев интервенций со стороны социальных служб.

#### **3. История открытия и работы со случаем:**

- обстоятельства открытия случая (кто сообщил, результаты оценки риска/ситуации, кто принял решение о начале работы со случаем);
- выявленные проблемы случая, основные причины проблемы/гипотезы;
- возникновение, развитие и продолжительность проблемы (события жизни, связанные с возникновением проблемы, ухудшением или улучшением ситуации);
- основные результаты исследования семейной ситуации (слабые стороны и ресурсы клиента/семьи);
- основная и промежуточные цели работы со случаем; основные мероприятия по промежуточным целям;
- мотивация и степень вовлеченности семьи/клиента в совместную работу;
- основные профессиональные трудности специалиста в работе с данным случаем;
- условия работы (место встреч, средняя продолжительность и частота встреч).

#### **4. Особенности процесса работы с клиентом/семьей**

- основные темы, обсуждаемые в процессе реализации плана реабилитации;
- степень и формы проявления сопротивления, формы, и работа специалиста с ними;
- динамика изменений семейной/жизненной ситуации в процессе работы со случаем.

#### **5. Обобщённые выводы специалиста и заказ на супервизию.**

### Анкета обратной связи

Срок написания – не ранее чем через 2 и не позже чем через 4 недели после супервизии.

1. Приложите описание случая, представленного на супервизию. Какие вопросы или трудности по случаю у Вас были на момент супервизии?
2. Было ли полезно для Вас рассмотрение случая? Получили ли Вы ответы на свои вопросы?
3. Что из полученного в ходе супервизии Вам удалось применить в дальнейшей работе с этим случаем или с этим клиентом?
4. Какие события произошли после супервизии в ходе Вашей работы с этим случаем? Чем был завершен случай в реальной жизни?
5. Какие вопросы у Вас остались? Нужно ли рассмотреть этот случай еще раз?
6. Была ли супервизия полезна для других случаев, с которыми вы работаете? Если была, то чем?