

## СТАНДАРТИ СУПЕРВІЗІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Статтю присвячено розгляду стандартів та принципів проведення супервізії в соціальній роботі; окреслено вимоги до кваліфікації супервізора.

**Ключові слова:** супервізія, стандарти супервізії, принципи супервізії, кваліфікація супервізора.

Супервізія є одним з ефективних шляхів підвищення якості соціальних послуг та професійної діяльності фахівців соціальної сфери закордоном [1; 19]. В Україні питання впровадження супервізії в соціальній роботі набуло особливої актуальності впродовж останніх кількох років. Прикладом зацікавленості на законодавчому рівні стало підписання наказу «Про затвердження стратегії розвитку системи соціальних послуг для сім'ї, дітей та молоді на 2009–2014 роки», де особливе місце відводиться питанню супервізії [2]. Підтвердженням значущості цього питання є реалізація низки проектів в Україні (МОМ, ТАСІС, Глобального фонду з питань ВІЛ/СНІД), в рамках яких звертається увага на політику супервізії в діяльності соціальних служб як інноваційного підходу. Результати проектів засвідчили, що на неформальному рівні така практика вже мала місце в управлінських процесах соціальних служб, однак системного та формалізованого рівня ще не досягла [4].

Актуальним на сьогодні постає питання вивчення стандартів супервізії, які визначають необхідний рівень для здійснення такої практики в Україні.

Ця стаття теоретично розкриває передумови запровадження інституту супервізії в діяльність

соціальних служб, базованих на стандартах та етичних принципах.

Насамперед слід зазначити, що супервізія у соціальній роботі розглядається як метод, за допомогою якого досвідченіший працівник допомагає супервізованому якнайефективніше виконувати свої посадові обов'язки відповідно до визначених стандартів [4, с. 226]. Б. Френч визначає ці стандарти як механізм підвищення якості соціальної роботи у сфері обслуговування клієнтів [17]. Як зазначає дослідник, стандарти супервізії мають потрійне призначення (див. рис. 1):



Рис. 1. Значення стандартів супервізії

Асоціацією соціальних працівників (АСВ) визначено базові стандарти супервізії, які фор-

мають етично-ціннісне поле для її впровадження [17; 18]. У них розкриваються питання щодо ціннісних засад супервізії, форм та механізмів її проведення, особливостей впровадження (див. табл. 1).

Таблиця 1. Зміст стандартів (класифікація ASW)

№	Зміст стандарту
Стандарт 1	Супервізія має ґрунтуватися на цінностях, етиці та філософії соціальної роботи і відповідати принципам Етичного кодексу соціальних працівників та стандартам роботи
Стандарт 2	Супервізія може бути запропонована працівникам з урахуванням специфіки різних її форм, у тому числі їхнього поєднання (наприклад, індивідуальної та групової форм супервізії)
Стандарт 3	Працівники повинні мати своєчасний доступ до супервізії в організаціях задля забезпечення продуктивної діяльності
Стандарт 4	Працівники з різним рівнем знань і досвідом роботи потребують різних підходів до супервізії. Роль супервізора полягає у виробленні чіткого структурованого процесу взаємодії з працівниками-початківцями і групових чи консультативних форм роботи з більш досвідченими працівниками

Інший підхід до вироблення стандартів супервізії запропонувала Австралійська асоціація соціальних працівників (AASW). Її представники розмежовують основні стандарти супервізії відповідно до обов'язків організації та супервізора (див. табл. 2) [14].

Відповідно до вищезазначених стандартів, організація має укласти письмову угоду, в якій визначити довгострокові цілі професійного розвитку супервізованого працівника, які погоджуються з супервізором. Цілі періодично мають переглядатися та коригуватися супервізором та супервізованим [16].

Таблиця 2. Стандарти супервізії (класифікація AASW)

Стандарти щодо діяльності організації	Стандарти щодо діяльності супервізора
Супервізія має відповідати потребам супервізованого працівника (враховуючи навчальний, адміністративний (контролюючий) та підтримуючий компоненти супервізії)	Супервізор обов'язково повинен пройти базову підготовку щодо ведення процесу супервізії відповідно до специфіки організації та персоналу, для якого проводиться супервізія
Службові обов'язки супервізора мають бути чітко прописані з урахуванням часу, необхідного для супервізії кожного працівника (в тому числі часу на підготовку та оцінку супервізії). Важливим у процесі супервізії є також чітке розмежування обов'язків між супервізором та супервізованим. Службові обов'язки слід періодично переглядати та оцінювати їхню доцільність	Супервізор повинен мати кваліфікацію соціального працівника і не менше двох-трьох років практичного досвіду, бажано у тій сфері роботи, в якій здійснюється супервізія; або мати досвід проведення супервізії в будь-якій сфері соціальної роботи
Організація має створювати належні умови (можливості) для подальшого розвитку знань, умінь та навичок супервізора з метою забезпечення якісного процесу супервізії працівників	Супервізор повинен пройти постбазову підготовку щодо роботи у тій галузі практичної соціальної роботи та відповідних методів втручання, в якій працює супервізований
Організація повинна мати розроблені механізми оцінки та вирішення конфліктних ситуацій між супервізором та супервізованим, що можуть виникнути у процесі супервізії	Супервізор повинен успішно прослухати не менше 30 годин з курсу супервізії в соціальній роботі

Значною прогалиною у реалізації політики супервізії в організаціях є брак контролю та звітування супервізора про надану послугу. Тому слід розробити механізми оцінки та підзвітності супервізора, відповідно до вимог організації, в якій він працює. Критерії оцінки можуть різнитися залежно від напряму діяльності організації та форм соціальної роботи. Серед можливих критеріїв оцінки є такі:

- Чи проводиться моніторинг навантаження супервізованого працівника?
- Чи перевіряються професійні записи супервізованого?
- Чи в процесі супервізії обговорюються труднощі, що виникають під час роботи з клієнтами, та шляхи їх усунення?
- Чи в процесі супервізії обговорюються етичні питання роботи супервізованого?
- Чи відбувається обговорення робочих стосунків у межах мультидисциплінарної команди, між працівниками організації в цілому?

Чітко вироблені критерії оцінки ефективності процесу супервізії в організації дають змогу забезпечити контроль щодо реалізації основних функцій супервізії та дотримання визначених стандартів [13; 20].

Таким чином, стандарти роботи є гарантією для працівників організації щодо можливості отримання якісної супервізії. А отже, визначення відповідних стандартів є важливим компонентом у впровадженні супервізії у діяльність соціальних агенцій.

Як уже зазначено вище, супервізія має ґрунтуватися на процесуальних та кваліфікаційних стандартах. Однією зі складових процесу супервізії є **цінності та етичні принципи її надання**, які забезпечують реалізацію основних її завдань та функцій.

Одним із важливих принципів є обов'язковість супервізії як елементу професійної діяльності в соціальній сфері, адже працівники є головним ресурсом кожної соціальної служби і потребують уваги та підтримки у професійному зростанні.

Окрему увагу науковці зосереджують на принципі ведення професійних записів, яке і на сьогодні залишається проблемним для України [4]. Зокрема, С. Карвінен-Нінікоскі наголошує, що супервізор має занотовувати усі супервізійні зустрічі [12]. Якщо нотатки супервізор робить після зустрічі, їх обов'язково слід надати супервізованому в обумовлений завчасно термін. Якщо супервізований має зауваження, він повинен в обумовлений період озвучити їх. За погодження супервізора, корективи можуть бути внесені. Записи мають містити основні питання, що обговорювалися під час супервізії, а також будь-які дії чи реакції, зафіксовані супервізором під час зустрічі. Їх необхідно зберігати до наступної супервізії та розглядати разом із супервізованим.

Документ із супервізії має окреслювати такі мінімальні стандарти здійснення супервізії в організації: мета і завдання супервізії; мінімальні норми та керівні принципи її проведення (частота, тривалість, умови проведення, перелік основних питань); стандартні форми записів із супервізії (введення та збереження); потреби в навчанні та розвитку; групова супервізія; відповідальність сторін; поведінка у суперечливих ситуаціях та контракт із супервізією [3]. Таким чином, розробка відповідного документа дає змогу формалізувати політику супервізії та наблизити її процедури до стандартів надання послуг, що є нагальним на сучасному етапі розвитку соціальної сфери.

Інший важливий принцип – конфіденційність – передбачає нерозголошення супервізором розглянутих під час зустрічі питань та відповідних записів. Однак трапляються професійні дилеми, коли результати зустрічі супервізор має передати керівництву чи іншій уповноваженій особі, а отже розголосити. У такому разі супервізор приймає рішення про порушення принципу конфіденційності і бере на себе відповідальність [8; 10].

Варто також зазначити, що на супервізії обговорюють питання, що безпосередньо стосуються роботи працівника в організації. Що ж до питань особистого життя супервізованого, то їх обговорюють лише у тому випадку, якщо вони впливають на продуктивність роботи супервізованого [12].

Дані досліджень Британської асоціації соціального забезпечення (SCA) свідчать про наявність етичних дилем, які можуть виникати під час супервізії, зокрема: відсутність узгодженос-

тей щодо мети супервізії між супервізором та супервізованим; негативний попередній досвід супервізії у працівників, що зумовлює страх та небажання брати участь у ній; порушення меж владних повноважень з боку супервізора; не достатньо чітко встановлені основні правила проведення супервізії; не вирішені конфліктні ситуації між супервізором та супервізованим; непорозуміння у разі порушення конфіденційності; відсутність довіри до керівника організації; недостатність повноважень супервізора впливати на зміни; особистісні упередження супервізора щодо супервізованого (питання статі, раси, сексуальної належності тощо) [18].

З іншого боку, як зазначають Б. Френч та Д. Хенкок, дотримання певних правил дасть змогу уникнути вищезазначених дилем та налаштувати процес супервізії на продуктивний лад [17]. Серед факторів, що сприяють налагодженню продуктивного процесу, дослідники виокремлюють такі: створення сприятливої атмосфери; можливість виносити на обговорення усі питання, що хвилюють супервізованого, незалежно від рівня складності; завчасне планування та затвердження програми супервізії з чітким уявленням щодо мети, змісту, методів та переваг супервізії; чітке розуміння питання обмеження конфіденційності; мотивація працівників та їхньої прихильності; сприйняття супервізії як позитивного досвіду; встановлення принципів та узгодження питань, що виносяться на обговорення; забезпечення постійного доступу персоналу до проходження супервізії; ефективне використання ресурсів персоналу [9; 21].

Отже, супервізія в соціальних службах має базуватись на принципах, що дадуть змогу забезпечити життєздатність організації та постійний розвиток її персоналу, а також сприятимуть конструктивному вирішенню професійних дилем, що можуть виникати у процесі роботи. Тому впровадження супервізії у діяльність організації неможливе без вироблення відповідних принципів та стандартів роботи.

Для забезпечення якісного процесу супервізії важливу роль також відіграють **компетентність супервізора**, необхідні знання, вміння та навички, досвід роботи в тій галузі, в якій відбувається супервізія.

Роль супервізора є дуже важливою, оскільки саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії [4].

О. Циганова розглядає супервізію як особливо важливу систему формування професійно компетентного фахівця. На думку дослідниці,

найважливішою характеристикою супервізора є здатність одночасно в процесі роботи бачити перспективи, беручи до уваги проблеми, з якими звернувся працівник, не втрачаючи, при цьому, з поля зору власний внутрішній процес і взаємодію з супервізованим тут і тепер [6].

За результатами дослідження, проведеного Асоціацією управління соціальною роботою (Association of Social Work Boards) у 2007 році, експерти визначили такі основні кваліфікаційні вимоги щодо осіб, що планують займатися супервізією:

- наявність ліцензії, що дозволяє здійснювати практичну діяльність у тій сфері, де планується проводити супервізію;
- проходження спеціальних курсів або сертифікатних програм з супервізії та наявність встановленої мінімальної кількості навчальних годин;
- наявність не менше трьох років досвіду роботи у ролі супервізора;
- систематичне проходження курсів підвищення кваліфікації кожних п'ять років та підтвердження своєї компетентності [7].

Для соціальних працівників, які бажають пройти підготовку, необхідну для того, щоб обіймати посаду супервізора, та для охочих підвищити рівень своєї професійної кваліфікації у цій сфері, функціонують програми, які передбачають отримання сертифікатів, а також окремі курси традиційного та дистанційного навчання. Наприклад, у Швеції супервізія є окремою спеціальністю і підготовка відповідних фахівців відбувається на тому рівні, що і фахівців з інших спеціальностей [11]. У США навчальні програми з супервізії організовують та реалізують відділення неперервної професійної освіти, які функціонують при університетах, та освітні програми, акредитовані Радою з освіти у соціальній роботі [1].

Сертифікатні програми передбачають відвідування серії навчальних курсів, кожний з яких складається з лекцій, теоретичних та практичних занять. Після завершення навчання слухачі отримують сертифікат, який дає право на надання послуг, що відповідають змісту програми [1].

Як правило, слухачі вивчають два-три обов'язкові курси, а саме: «Історія та теорія супервізії у соціальній роботі», «Професійні ролі та функції супервізора», «Цінності та етичні аспекти супервізії», і не менше трьох курсів за вибором: «Клінічна супервізія», «Супервізія досвідчених працівників», «Супервізія непрофесійних соціальних працівників», «Супервізія та консультування», «Супервізія у посередницькій діяльності соціального працівника», «Критерії та засоби оцінювання якості супервізії» та ін.

Тривалість навчання за такими програмами становить 3–4 місяці з регулярністю занять один раз на тиждень [7; 15].

Таким чином, фахівці, що пройшли навчальну підготовку з супервізії, мають володіти такими компетенціями:

- виявляти сильні сторони і сфери діяльності організації і працівників та сприяти їхньому подальшому розвитку;
- реалізовувати адміністративну, освітню та підтримувальну функції супервізії;
- розуміти основні теорії, концепції та принципи, на яких базується супервізія в соціальній роботі;
- визначати критерії ефективності проведення супервізії в організації;
- вирішувати етичні питання, конфліктні ситуації, деструктивні практики та інші процеси, що відбуваються в організації;
- будувати позитивні особистісні та міжособистісні стосунки між працівниками, а також сприятливе робоче середовище, мотивуючи таким чином працівників до конструктивної співпраці [15].

Фахівці наголошують, що важливим є не тільки набуття нових знань і вмінь, що необхідні кваліфікованому спеціалісту, а й можливість досліджувати свої стосунки з супервізованим: у навчанні має бути фокус на дослідженні й розвитку емпатії та її застосування у процесі супервізії. Таким чином, будь-яке навчання супервізії має концентруватися на тому, як необхідно вбудовувати взаємовідносини з супервізованим, базовані на довірі, відкритості, усвідомленні індивідуальності [5].

Одним з провідних завдань у процесі запровадження супервізії є підготовка компетентних фахівців, чийі знання, вміння, навички та досвід роботи необхідні для забезпечення якісного процесу супервізії. Такої практики освітньої підготовки супервізорів наразі немає в Україні, що, своєю чергою, актуалізує питання розробки і впровадження таких курсів для забезпечення належного рівня супервізії.

**Отже**, впровадження інституту супервізії у практику соціальної роботи, залучення до робочого процесу провідних фахівців-супервізорів надасть значні можливості щодо підвищення якості професійної діяльності як кожного соціального працівника окремо, так і організації в цілому. В цьому контексті постає питання важливості стандартів такої моделі, врахування організаційних та кваліфікаційних передумов, які визначають необхідний рівень її проведення. Означені стандарти висувають високі вимоги до кваліфікації супервізора, його компетентностей та якостей. Їх дотримання потребує розвитку освітнього сектора для підготовки та підвищен-

ня кваліфікації супервізорів в Україні. Водночас керівники соціальних служб при запровадженні політики супервізії повинні розуміти її формалізований характер, що має бути передбачено у нормативних документах, які регулюють діяль-

ність організації. Однак головним питанням залишається дотримання етичних принципів супервізії, які часто залишаються поза увагою фахівців, хоча є першим і найбільш значущим атрибутом супервізії в соціальній роботі.

### Література

1. Горішна Н. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовки соціальних працівників у США / Н. Горішна // Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». – Ужгород, 2008. – № 15. – С. 8–18.
2. Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту «Про затвердження стратегії розвитку системи соціальних послуг для сім'ї, дітей та молоді на 2009-2014 роки» № 4414 від 04.11.2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dcssm.gov.ua/download.php?2274684975d518d2b6637c3c37cebe9d&target=1>. – Назва з екрана.
3. Проект Положення про супервізію в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.ssw.ukma.kiev.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=208&Itemid=1](http://www.ssw.ukma.kiev.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=208&Itemid=1)>. – Назва з екрана.
4. Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі / О. Савчук // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг : збірник тез доповідей конференції. – К., 2007. – С. 224–227.
5. Ховкінс П. Супервізія : індивідуальний, груповий і організаційний підходи / П. Ховкінс, Р. Шохет. – СПб. : Речь, 2002. – 352 с.
6. Цыганова Е. Супервизорство как новая технология социальной работы в России [Электронный ресурс] / Е. Цыганова, А. Маскалева // Вестник Российского государственного социального университета в г. Красноярске. – Красноярск, 2007. – Режим доступа : <http://kraspubl.ru/content/view/51/48/>. – Заглавие с экрана.
7. An Analysis of Supervision for Social Work Licensure [Electronic resource] / Association of Social Work Boards, 2009. – 39 p. – Mode of access : URL : [www.aswb.org/pdfs/supervisionjobanalysis.pdf](http://www.aswb.org/pdfs/supervisionjobanalysis.pdf). – Title from the screen.
8. Baum N. Field Supervisors' Feelings and Concerns at the Termination of the Supervisory Relationship / N. Baum // British Journal of Social Work. – 2007. – № 37. – P. 1095–1112.
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. – 2010. – № 40. – P. 2398–2413.
10. Houghton B. The Space between Supervisor and Supervisee / B. Houghton, J. Hunt // Supervision Workshop, 2003. – 32 p.
11. Franséhn M. The importance of supervision in social work – the example of Sweden [Electronic resource] / M. Franséhn // Göteborg University. – Sweden. – Mode of access : URL : [http://www.eassw.org/regionalSeminars/BRNO/Supervision in social work.pdf](http://www.eassw.org/regionalSeminars/BRNO/Supervision%20in%20social%20work.pdf). – Title from the screen.
12. Karvinen-Niinikoski S. Social Work Supervision : Contributing to Innovative Knowledge Production and Open Expertise / S. Karvinen-Niinikoski // Social Work, Critical Reflection and Learning Organization, 2004. – 20 p.
13. Plugaru A. Evaluation of Supervision Practice of the Social Services provided to Elderly in Home Care Centre / A. Plugaru, S. Ponea / Editura Lumen. – 2010. – Vol. 3. – P. 49–70.
14. Practice Standards for Social Workers : Supervision [Electronic resource] / The Standing Committee on Professional Supervision of the Victorian Branch of the AASW. July, 2000. – Mode of access : URL : [www.aasw.asn.au/document/item/18](http://www.aasw.asn.au/document/item/18). – Title from the screen.
15. Social Work Supervision Certificate Program [Electronic resource] / Augsburg College. – Mode of access : [www.augsburg.edu/msw/documents/SupervisionCertificateProgram.pdf](http://www.augsburg.edu/msw/documents/SupervisionCertificateProgram.pdf). – Title from the screen.
16. Staff Supervision [Electronic resource] // Shetland Islands Council – Social Work Department, 2005. – 13 p. – Mode of access : <http://www.shetland.gov.uk/socialwork-health/documents/PL34StaffSupervisionPolicy.pdf>. – Title from the screen.
17. Standards for Clinical Supervision for Social Workers / B. French, D. Hancock [and other] // The Newfoundland and Labrador Association of Social Workers, 2003. – P. 1–9.
18. Supervision in Social Care [Electronic resource] / Social Care Association, 2009. – P. 1–6. – Mode of access : <http://www.socialcareassociation.co.uk/Portals/0/Public%20Docs/Supervision%20in%20Social%20Care.pdf>. – Title from the screen.
19. Tauwhiro K. Supervision Expectations for Registered Social Workers / K. Tauwhiro // Social Workers Registration Board, 2009. – P. 1–4.
20. Unguru E. Evaluation of supervision in social work practice in rural areas [Electronic resource] / E. Unguru, A. Sandu // Working Papers in SSRN. – Mode of access : [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1657834](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1657834). – Title from the screen.
21. White V. Supervisor and Supervisee Attachments and Social Provisions Related to the Supervisory Working Alliance / V. White, J. Queener // Counselor Education & Supervision. – 2003. – № 42. – P. 203–218.

*O. Savchuk, I. Myrhorodska*

## SUPERVISION STANDARDS IN SOCIAL WORK

*The article is devoted to consideration of standards and principles of supervision in social work; requirements for supervisor's competencies are defined.*

**Keywords:** supervision, supervision standards, supervision principles, supervisor's competencies.

*Матеріал надійшов 7 травня 2012 р.*