Управление образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по развитию семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Ради будущего»

Методическое пособие: «Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов в сфере предупреждения социального сиротства и жестокого обращения с детьми»

Тамбов 2018

УДК 376.64
ББК 88.8
М55

Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов в сфере предупреждения социального сиротства и жестокого обращения с детьми /авт.-сост. Вахрушева А.А., ведущий психолог ТОГБУ Центр «Ради будущего» – Тамбов, 2017. – 46 с.

Супервизия является общепризнанным методом образования, повышения квалификации и качества работы специалистов (кураторов), сопровождающих семьи в трудной жизненной ситуации. Они имеют дело с негативными переживаниями людей и оказываются личностно вовлеченными в них, подвергая риску собственную эмоциональную устойчивость.

В методическом пособии представлены основные функции и задачи супервизии, формы, этапы и методы ее проведения. В результате у специалистов возникает целостное видение своей работы, причин возникающих трудностей, осознание своих сильных и слабых сторон, и путей дальнейшего профессионального развития.

ББК 88.8
М55

Управление образования и науки Тамбовской области, 2018г.
ТОГБУ Центр «Ради будущего», 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение……..…… 4
1. Определение супервизии……. 7
2. Функции супервизии……... 11
3. Некоторые мифы и убеждения о супервизии…… 14
4. Основные формы проведения супервизии…… 15
4.1. Индивидуальная супервизия…… 15
4.2. Групповая супервизия……... 17
4.3. Методический семинар, тренинг……. 29
Список литературы…….. 37
Приложение 1. Примерное положение об организации профессиональной (супервизорской) поддержки специалистов в учреждении…… 38
Приложение 2. Перечень умений и навыков специалистов…… 43
Приложение 3. Примерные вопросы и темы для обсуждения на супервизии ..……... 44

Введение

На территории Тамбовской области приняты комплексные меры по решению проблем детского неблагополучия, совершенствованию межведомственного взаимодействия в организации работы с семьей и несовершеннолетними.

С 2010 года на территории Тамбовской области внедряется технология раннего выявления семей группы риска и работы со случаем. Указанная технология применяется в работе с семьями, находящимися на ранней стадии кризиса, в которых родители оказались предрасположены, в силу их личных особенностей или особенностей их жизненной ситуации, к жестокому обращению с детьми (различным видам физического и эмоционального насилия, пренебрежению потребностями ребенка). Основная цель - прекращение жестокого обращения и предотвращение возможности его повторения в будущем. Технология позволяет обеспечить своевременную помощь и индивидуальный подход к решению проблем, приведших к возникновению ситуации нарушения прав ребенка в семье, организовать эффективное межведомственное взаимодействие при оказании помощи семье и ребенку, принять возможные меры к предотвращению лишения родительских прав.

Для нормативного закрепления данной деятельности постановлением администрации Тамбовской области утвержден Порядок межведомственного взаимодействия по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, с целью профилактики социального сиротства, предупреждения отказов от детей и устранения причин нарушения их прав и законных интересов (№ 203 от 27.02.2012). Данным порядком определены органы, учреждения и организации всех уровней, которые участвуют

в деятельности по выявлению случаев нарушения прав ребенка, их дальнейшему сопровождению, а также регламентированы основные этапы этой деятельности. Оказание помощи семьям происходит в рамках межведомственного взаимодействия органов опеки и попечительства, специалистов (кураторов) с учреждениями и организациями различной ведомственной принадлежности, занимающимися комплексным решением проблем детей, оказанием помощи семьям «группы риска».

Технология включает в себя реализацию единого порядка работы с каждой семьей, в которой зафиксированы нарушения прав ребенка.

Особенностью технологии является обязательное назначение куратора — специалиста, индивидуально ответственного за конкретный случай, обладающего целым комплексом знаний и навыков: от особенностей психологии кризисной семьи, правил и принципов социальной работы с этой целевой группы до навыков эффективной коммуникации и вовлечения семьи в совместную деятельность по преодолению кризиса. Куратор - это администратор случая, который в процессе построения доверительных отношений с семьей, исследования природы проблем, способен привлечь для помощи семье услуги, адекватные потребностям, как всей семьи, так и ее отдельных членов, а затем осуществлять координацию и мониторинг процесса предоставления помощи семье.

Особо следует отметить, что «работа со случаем» требует постоянного профессионального сопровождения кураторов после первичного обучения. Эффективность работы кураторов зависит от ряда факторов, один из них это системная профессиональная супервизорская поддержка. Супервизорская поддержка помогает специалисту, оказавшемуся при работе с семьей в ситуации превышающей его актуальные профессиональные навыки, отказаться от

легкого пути обвинения окружающих – клиентов, коллег, организации общества, и даже самого себя, и начать поиск новых возможностей и ресурсов в своей работе и в себе.

Супервизия – это сотрудничество двух профессионалов, в ходе которого супервизируемый может описать и проанализировать свою работу в условиях конфиденциальности. Основная цель супервизии – помочь специалисту наилучшим образом ответить на потребности клиента. Эта форма работы позволяет специалисту (куратору) поделиться своими чувствами, осознать и отреагировать негативные эмоции, выявить и обозначить затруднения, возникшие в работе с клиентом, получить обратную связь, проанализировать причины своих затруднений, расширить свои теоретические представления, наметить пути дальнейшей работы с клиентом. Важная составляющая супервизорских сессий профилактика эмоционального выгорания куратора, специалиста, используя различные методики и технологии.

В 2013 году ТОГБУ Центром «Ради будущего» разработаны Методические рекомендации по реализации постановления Тамбовской области от 27.02.2012 № 203 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, с целью профилактики социального сиротства, предупреждения отказов от детей и устранения причин нарушения их прав и законных интересов», в которых есть раздел VI «Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов в сфере предупреждения социального сиротства и жестокого обращения с детьми», где утверждены формы документов («Отчет о проведении супервизорской сессии», «Журнал регистрации супервизий», «Аналитический отчет супервизора»).

Ежеквартальный мониторинг реализации технологии раннего выявления показывает, что в тех учреждениях (в

Центрах по профилактике социального сиротства) в которых функционирует супервизорская служба, регулярно проводятся супервизии, разбираются трудные случаи, возрастает эффективность сопровождения семей (высокий процент закрытия случаев с положительным результатом, стойкая стабилизация внутрисемейных отношений, меньше повторных случаев). Работа супервизора влияет на снижение ротации кадров, повышает эмоциональное удовлетворение от своей работы.

Супервизор должен быть, конечно же, компетентен в тех вопросах, по которым он проводит супервизии. Это важно, для того, чтобы эффективно выполнять свои функции (экспертную, методическую, административную).

1. Определение супервизии.

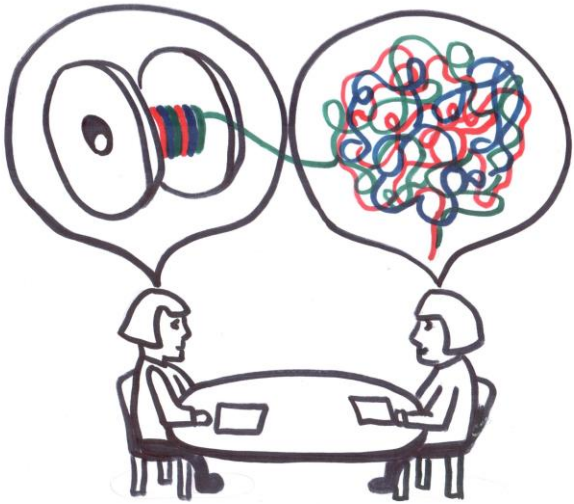
Супервизия:

- Это система профессиональной поддержки специалистов помогающих профессий, которая важна для расширения профессионального уровня, профессиональных знаний и умений и просто для личностного роста специалистов.
- Это интенсивное межличностное взаимодействие, направленное на повышение профессиональной и межличностной компетентности супервизируемого.
- (в процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе специалиста; может рассматриваться как форма повышения квалификации специалистов).
-

Супервизия – это хорошая возможность подготовить почву для посадки и взращивания новых профессиональных навыков.

Супервизор:

- опытный в выбранной области деятельности специалист;
- основная задача супервизора заключается в профессиональном консультировании специалистов помогающих профессий, предоставлении им возможности отрефлексировать свои профессиональные трудности и свое профессиональное поведение, в оказании им поддержки и психологической помощи, в осуществлении контроля качества деятельности специалистов;



В задачу супервизии входит не только развитие определенных навыков и расширение понимания и возможностей супервизируемого. Совмещение множества функций в супервизии – это сердцевина хорошей практической работы.

Кадушин, описывая супервизию, говорит о ее трех главных функциях: образовательной, поддерживающей и направляющей.

Образовательная, или формирующая, функция подразумевает развитие умений, понимания и способностей супервизируемых. Она осуществляется через анализ и исследование работы супервизируемого со своими клиентами. В процессе такого исследования супервизор может помочь им:

- лучше понимать клиента;
- лучше осознавать собственные реакции на клиента;
- понимать динамику взаимодействия с клиентом;
- исследовать свои интервенции и их последовательность;

- исследовать другие пути работы с этой и подобными ситуациями.

Поддерживающая, или тонизирующая, функция – это способ противостояния, когда любой психолог, вовлекаясь в глубокую психологическую работу с клиентами, неизбежно подвергает себя воздействию дистресса, боли и потерянности, испытываемых клиентом, и психологу нужно научиться осознавать, как это влияет на него, и научиться справляться с любыми реакциями. Это происходит само собой, если работник не переполнен эмоциями. Эмоции появляются из-за эмпатирования клиенту, или стимулируются при взаимодействии с клиентом, или могут быть реакцией на него. Неприятие этих эмоций вскоре приводит к снижению эффективности психолога, который начинает либо слишком идентифицироваться с клиентом, либо защищаться от дальнейшего влияния со стороны клиента. Со временем это приводит к стрессу и выгоранию.

Направляющий, или нормативный, аспект супервизии обеспечивает контрольную функцию в работе с людьми. Не только недостаток подготовки или опыта, но также и неизбежные человеческие недостатки и слепые пятна, уязвимые места и предрассудки заставляют психологов искать кого-то, кто наблюдал бы за их работой. В ходе сессий супервизор может частично взять на себя ответственность за благо клиента и работу с ним супервизируемого. Супервизор может взять на себя ответственность убедиться в том, что проводимая работа удовлетворяет стандартам учреждения, в котором она проводится.

Все эти аспекты не существуют отдельно, а в большинстве случаев сочетаются друг с другом. Большой объем супервизий происходит в условиях смешения образовательных, поддерживающих и направляющих соображений.

Периодичность проведения супервизии в учреждении

- Индивидуальная супервизия (по запросу, по отдельному графику)
- Групповая супервизия (1 раз в месяц)
- Методический семинар или тренинг (2-3 газа в год)

Анализ проведенного мероприятия

Супервизор должен после каждого проведенного им мероприятия провести его первичный анализ, в процессе которого зафиксировать:

❒ Выявленные профессиональные трудности кураторов/специалистов по рассмотренному трудному случаю

❒ Обоснованное суждение о природе выявленных профессиональных трудностей

❒ Собственные профессиональные трудности, возникшие в процессе проведения им данного мероприятия

❒ Свое понимание причин собственных профессиональных трудностей

Полученную в ходе проведения анализа информацию супервизор должен использовать в процессе подготовки «Аналитического отчета супервизора» и подготовки к собственной супервизии.

2. Функции супервизии.

- Функция профессиональной поддержки.

Супервизор осуществляет супервизорскую поддержку кураторов/специалистов через регулярное обсуждение в установленном порядке профессиональных трудностей.

Виды деятельности:

- Обсуждает с куратором/специалистом их трудные случаи, достижения и профессиональные трудности,

конфликтные ситуации, эмоциональные проблемы в практике их профессиональной деятельности

- Совместно с куратором/специалистом определяет природу их профессиональных трудностей, осуществляет поиск ресурсов для их разрешения, разрабатывает план мероприятий по их преодолению, осуществляет контроль выполнения данного плана

- Функция методического сопровождения.

Супервизор осуществляет методическое сопровождение профессиональной деятельности куратора/специалиста

Виды деятельности:

- Проводит оценку индивидуальных образовательных потребностей куратора/специалиста
- Составляет и реализует (содействует реализации) план мероприятий по повышению компетентности куратора/специалиста
- Организует мероприятия по обмену опытом работы
- Информирует куратора/специалиста о новых эффективных стратегиях и методах работы с детьми и семьями
- Проводит мероприятия по закреплению профессиональных компетенций (знаний, умений, навыков) куратора/специалиста

- Функция контроля качества.

Супервизор осуществляет контроль качества оказания социальных услуг семьям и детям.

Виды деятельности:

- Регулярное проведение анализа рабочей документации, устных/письменных отчетов куратора/специалиста

- Регулярный контроль выполнения требований технологии

При супервизии необходимо соблюдать структуру (от установления контакта до заземления), использовать навыки консультирования и соблюдать **принципы обратной связи:**

1. Необходимо концентрироваться на поведении, а не на личности — что человек делает, а не каким, по нашему мнению, он является. Используйте в своей речи глаголы, которые характеризуют действия, а не прилагательные, которые относятся к качествам.
2. Наблюдать, а не интерпретировать — **что** он сказал или сделал, а не **почему** (наши фантазии).
3. Описывать, а не судить и оценивать.
4. Быть конкретным, а не обобщать.
5. Уделять внимание информации и концепциям, избегая советов.
6. Ориентироваться на консультанта — давать то количество информации, которое он способен принять, а не то, которое вам хотелось бы дать.
7. Говорите о поведении, которое возможно изменить.

Таким образом, супервизорская сессия имеет определенный формат и именно в этом её специфика, именно этим определяется её отличие, например, от дружеской беседы коллег на профессиональные темы.

3. Некоторые убеждения и мифы о супервизии.

Работа куратора подразумевает супервизию на протяжении всей профессиональной деятельности. Тому, кто только начинает практику, супервизионная поддержка необходима как воздух. Мы коснёмся наиболее часто встречающихся убеждений и мифов, которые попросту мешают нам осознать ценность этого процесса и стать его неотъемлемой частью.

- **Зачем мне туда ходить, если я сам психолог (педагог). Неужели я сам не разберусь в своей работе?**

Можете и не ходить… Может и разберётесь… Самоанализ никто не отменял. Однако логика происходящего не всегда видна изнутри. В особенности, когда вы имеете дело с непростым случаем. Взгляд супервизора со стороны, мнение и поддержка группы могут помочь вовремя распознать суть конфликта, проблемы, вам станет яснее природа ваших отношений с клиентом.

Часто специалисту приходится сталкиваться с прямыми эмоциональными реакциями клиента на себя, и далеко не всегда эти реакции позитивны для специалиста. Очень часто это проекция негативных чувств от клиента в связи с его психологической проблемой и психологической позицией или ролью. Это может быть агрессия (прямая и косвенная), выражение негативных аффектов, критика и угрозы и т д. Однако распознать и расшифровать природу и суть этих чувства в одиночку бывает крайне непросто, риск запутаться, упустить из виду нечто крайне важное для процесса слишком велик.

- **Я никогда не участвовал в супервизиях, не хочу показаться некомпетентным в глазах других специалистов.**

Страх показаться некомпетентным, желание соответствовать определённому уровню присуще многим специалистам. "Вдруг я сделал что-то не так, и все в группе об этом узнают?".

Супервизия призвана помочь, а не оценивать вашу компетентность и уровень профессионализма. Вынося свой случай на рассмотрение, вы имеете полное право определить, чего хотите от супервизии. Вы сами формируете свой запрос от группы и экспертов. Правило "стоп", позволяющее прервать обсуждение в любой момент или не отвечать на вопросы, вызывающие у вас неприятие по тем или иным причинам, защищает от лишней информации.

- **Что мне даст посещение супервизии?**

Хочется подчеркнуть, что супервизия особенно необходима, когда специалист только начинает свою практику или имеет небольшой опыт работы. Ошибки и трудности, возникающие в процессе работы рискуют стать закономерными и системными, если вовремя не обратиться за помощью к профессионалам. В супервизиях мы учимся не только лучше, эффективнее работать, они также становятся для нас значимым источником получения необходимой профессиональной поддержки, которая позволяет терапевту разделить ответственность с супервизором за отдельные аспекты работы с клиентами.

4. Формы проведения супервизии.

4.1. Индивидуальная супервизия

Индивидуальная супервизия позволяет обеспечить индивидуальный подход к куртору, создать безопасное пространство для обсуждения его профессиональных затруднений, наиболее полно выявить его сильные стороны и дефициты подготовки (обучения). При необходимости супервизор может проводить во время супервизии анализ

работы специалиста с конкретным случаем за период времени, прошедшего с предыдущей супервизии.

При ведении индивидуальной супервизорской сессии супервизор придерживается следующих **основных положений и вопросов:**

1. Необходимо четко определить проблему (предмет разбора):

что для тебя важно обсудить сегодня?

как бы ты хотел, чтобы проходило сегодняшнее обсуждение?

что бы ты хотел получить в результате нашей сегодняшней встречи?

что бы хотел ты от меня (нас)?

что тебе самому нравится в своей работе?

2. В ходе супервизорского разбора необходимо помочь куратору осознать то, что вызывает трудности за пределами конкретного содержания, делая акцент на процессе:

Вопросы по процессу:

Что тебя беспокоит?

Что для тебя эта проблема?

Каково твое соглашение (контракт) и отношение с тем человеком или семьёй, привлекаемым окружением, о которой ты хотел бы говорить сегодня?

Когда, с кем, по поводу чего ты смущаешься, беспокоишься, теряешься и прочее? это связано с тобой, другим человеком или группой?

Опиши, как будут выглядеть твои отношения с самим собой и другими, если проблема разрешится?

Как ты собираешься этого достичь?

По окончании нашей беседы, каким будет твой следующий шаг по работе с твоей проблемой?

Что бы ты сделал, чтобы позаботиться о себе тогда и сейчас?

Как ты оцениваешь то, что получил в ходе нашей сегодняшней беседы?

Чувствуешь ли ты, что между нами есть какие-то назавершенные дела?

4.2. Групповая супервизия

Супервизор должен выносить на **групповые сессии** наиболее сложные случаи, либо случаи с типичными для команды специалистов трудностями. Проведение сессии осуществляется поэтапно. Супервизор отслеживает исполнение необходимых действий на каждом этапе.

Примерный план разбора трудного случая
(формат групповой интервизии)

1. **Представление случая.**
   Специалист, представляя случай, сообщает:
   - информацию о клиенте;
   - историю работы с ним;
   - о чувствах, ощущениях, переживаниях, возникающих у него в процессе работы.

   Специалист формулирует **запрос** к группе.
   Группа:
   - слушает, не перебивая;
   - задает уточняющие вопросы.

   Ведущий:
   - следит за полнотой представления случая;
   - помогает специалисту сформулировать запрос;
   - пресекает попытки интерпретации и обсуждения со стороны участников.

2. **Обсуждение случая.**
   Группа обсуждает случай, участники высказывают свои:
   - чувства, ощущения, переживания, возникающие по поводу представленного случая;
   - идеи, гипотезы и др.
   Специалист, представляющий случай:
   - слушает, не перебивая.
   Ведущий:
   - дает возможность высказаться всем желающим;
   - следит за безопасностью всех участников;
   - в случае необходимости напоминает о сформулированном запросе.
3. **Обратная связь.**
   Специалист, представляющий случай, в произвольной форме рассказывает группе о своей реакции на обсуждение случая.
   Ведущий:
   - соотносит итоги обсуждения с первоначальным запросом;
   - (при необходимости) обеспечивает возможность высказывания тем участникам, которые в процессе обсуждения почувствовали себя лично глубоко затронутыми;
   - объявляет случай закрытым.

Структура групповой супервизорской сессии

1. Запрос на получение помощи со стороны куратора.
2. Представление случая – супервизируемый рассказывает о ситуации и своих затруднениях.
3. Формулирование запроса.
4. Исследование ситуации – члены группы задают супервизируемому вопросы о клиенте, о чувствах и

действиях супервизируемого, об отношениях между ним и клиентом.

5. Уточнение, дополнение или переформулирование запроса супервизируемого.
6. Отклики членов группы на запрос супервизируемого.
7. Резюмирование ведущего.
8. Обращение к супервизируемому - получил ли он ответ на свои вопросы.

Функции ведущего супервизорской группы:

Ведущий группы:

- Организует процесс
- Отслеживает соблюдение правил психологической безопасности, давания и получения обратной связи
- Вмешивается если понимает, что супервизорский процесс переходит в терапию
- Сохраняет структуру сессии
- Следит за временем
- Подводит итог

Часто, рассказав о своей проблемной ситуации, супервизируемый затрудняется с формулировкой запроса. В этом случае можно договориться о том, чтобы группа и ведущий помогли ему в этом. В процессе прояснения ситуации, супервизируемый начинает понимать, в какой помощи от группы он нуждается.

Иногда запрос звучит в очень общей форме (например, как строить дальнейшую работу) и для того чтобы супервизия была эффективной, его необходимо конкретизировать. Для ведущего супервизорской группы

важно на стадии прояснения запроса удерживать фокус внимания участников на этой задаче, не допуская преждевременных решений, которые рискуют стать ответами на «ситуацию вообще», а не на конкретные трудности супервизируемого.

Супервизия с использованием ролевой игры

При этой форме работы супервизорская сессия начинается не с рассказа специалиста о ситуации, а с проигрывания фрагмента взаимодействия куратора и семьи. Супервизируемый принимает на себя роль своего клиента, а кто-то из членов группы выступает в роли куратора.

Все, о чем нужно упомянуть перед началом игры, это как выглядит клиент и, если необходимо, об обстоятельствах, сопутствующих общению. Например, «Это молодая женщина, высокого роста, с короткой стрижкой, одета в заношенный домашний халат. В доме разбросаны игрушки, детская одежда и тп.»

Обычно проигрывается небольшой фрагмент взаимодействия (15-20 минут). Мы обговариваем заранее, что целью игры не является разрешение проблемы, Цель - дать возможность супервизируемому побыть на месте клиента. Это поможет ему увидеть ситуацию изнутри и, возможно, по-иному ее почувствовать и понять.

Еще одна возможность, которая дает ролевая игра – работа «куратора» и последующая обратная связь от других членов группы дают супервизируемому целый веер различных возможных способов работы в трудной ситуации.

Этапы супервизорской сессии с использованием ролевой игры:

1. Проигрывание фрагмента взаимодействия.
2. Супервизируемый делится своими впечатлениями.
3. Наблюдатели дают обратную связь участнику, который был в роли консультанта.
4. Ведущий вновь обращается к супервизируемому, спрашивает его, как теперь видится ему ситуация, что нового он получил, в чем ему нужна помощь группы. Супервизируемый формулирует запрос.
5. Вопросы участников к супервизируемому.
6. Участники делятся своими идеями, гипотезами, предложениями в ответ на запрос.
7. Ведущий подводит итоги.

Ролевая супервизия основана на нескольких базовых процедурах, которые по мере приобретения опыта становятся для супервизора частью его повседневного арсенала. Эти процедуры "вскрывают" терапевтическую систему, позволяя супервизируемому понять ее. Процесс ролевой супервизии включает в себя пять элементов.

1. Краткое вербальное описание случая.
2. Конкретизация ролей, скрывающихся за описанием.
3. Пространственная расстановка ролевых персонажей.
4. Ролевая игра.
5. Смена ролей

В этом вмешательстве супервизор действует как юркий буксир для тяжелого терапевтического теплохода: слегка подталкивает в одну сторону, тянет в другую, пока, в конце концов, корабль благополучно не причалит.

Балинтовская группа
(по материалам С.А.Кулакова)

В состав такой группы входят специалисты, работающие в одном или в различных учреждениях. Нежелательно включение в одну группу специалистов, связанных служебно-иерархическими отношениями (начальник и подчиненные). Половозрастных ограничений нет. Группа может объединять людей с различным стажем работы, наиболее эффективно участие их при стаже более трех лет. В группу могут входить 6—15 человек, оптимально — 8—10.

Основным принципом формирования группы является добровольность объединения профессионалов, готовых к пересмотру стереотипов и «апостольских» установок в своей работе и заинтересованных в коллегиальной взаимопомощи.

Участники группы встречаются 1—2 раза в месяц при организации обычной пролонгированной группы, рассчитанной на совместную работу в течение 2—3 лет. Балинтовская группа может формироваться и из слушателей краткосрочного учебного семинара, в этом случае занятия группы могут проводиться ежедневно или с интервалом в несколько дней, общее количество занятий соответствует количеству участников. Продолжительность одного занятия, посвященного анализу одного случая, 2—2,5 часа с 10-минутным перерывом перед «завершающими» шагами. Эти цифры являются рекомендацией, основанной на опыте конструктивной работы в различных группах; частота перерывов и встреч, время окончания работы определяются самими участниками группы. Для занятий используется помещение, позволяющее расположить в круг стулья или кресла по числу участников семинара. Дополнительное техническое обеспечение не требуется, но по желанию

группы занятия могут фиксироваться с помощью видеокамеры или магнитофона, либо ведется стенограмма занятий.

Руководитель группы избирается участниками или специально приглашается для этой работы. Ведущий должен быть опытным специалистом в области консультирования и психотерапии, знать технологию балинтовской группы, принципы групповой динамики, уметь управлять группой, следить за состоянием рассказчика и блокировать опасные обратные связи.

Занятия балинтовской группы достаточно подробно структурированы и проводятся в несколько этапов или «шагов». Опишем их коротко и остановимся на специфических моментах каждого этапа.

Первый «шаг» может быть условно назван «определение заказчика» из числа участников балинтовской группы. Каждое занятие традиционно начинается с вопроса ведущего: «Кто хотел бы представить на рассмотрение свой случай, проблему, создающие состояние дискомфорта?» Обычно после небольшой, а иногда и продолжительной паузы определяется один или несколько желающих. Каждого из претендентов на «заказ» ведущий просит описать в течение 1—2 минут свой случай в произвольной, но лаконичной форме. После непродолжительной дискуссии и выбора группа отдает предпочтение одному из «заказчиков». При голосовании может возникнуть ситуация, когда два «заказчика» получат равное количество голосов. Тогда право выбора предоставляется обоим путем переговоров или руководитель берет инициативу на себя.

Второй «шаг» работы группы предполагает рассказ «заказчика» о своем трудном случае из практики своей профессиональной деятельности. Устанавливаются «мягкие» ограничения по времени. Руководитель и члены группы внимательно слушают и наблюдают за его

поведением и поведением друг друга. Их наблюдения могут оказаться очень полезными для последующего анализа коммуникативных затруднений докладчика.

Третий «шаг» — формулирование «заказчиком» вопросов к группе по своему случаю, вынесенному на обсуждение. На этом этапе ведущий помогает «заказчику» сформулировать запросы (вопросы и пожелания) группе, в которых заложено желание получить новые знания и (или) групповую поддержку. Целесообразно записать вопросы на доске или планшете, т. к. все участники группы постоянно обращаются к ним, сохраняя точность их содержания.

Четвертый «шаг» — вопросы группы к участнику, представившему случай. Этот этап может проводиться по-разному в зависимости от состава участников, опыта и предпочтений ведущего. В классической балинтовской группе поведение на данном этапе жестко не регламентировано. В этом случае все спонтанные реакции участников, их поведение и эмоциональные проявления фиксируются ведущим и могут явиться в дальнейшем объектом динамического анализа (в классической группе это не используется, т. к. групповая динамика в ней не является предметом анализа). Другой вариант, напротив, жестко структурированный. Все участники задают по кругу «заказчику» по одному вопросу. Таких кругов может быть несколько. Кто-то из участников, не желающий задавать вопрос для прояснения ситуации или проблемы при соответствующей очередности, может ее пропустить. Это не исключает для него возможность задать возникший позже вопрос на следующем «круге».

Еще один возможный вариант является промежуточным. Каждому участнику также по кругу предоставляется возможность задать определенное количество вопросов. При этом кто-то может задать их меньше или пропустить свою очередь, вновь

воспользовавшись своим правом на новом круге. Отсутствие какой-либо регламентации на этапе вопросов «заказчику» допустимо и может дать интересный материал для последующего обсуждения. Руководитель может также, начав с вопросов по кругу и заметив, что все большее число участников пропускает свою очередь или вопросы по сути повторяются, предложить перейти к неформализованному варианту. В этом случае уместно прямо предложить участникам, у которых остались вопросы, задавать их в свободном режиме. На этом этапе «заказчик» часто с удивлением обнаруживает, что почему-то забыл или не учел весьма важные аспекты своего случая. Тогда «заказчик» дополняет свой рассказ на третьем этапе, многие неосознаваемые моменты проясняются для него.

Пятый «шаг» — окончательное формулирование «заказчиком» вопросов, которые он хотел бы вынести на обсуждение. Иногда формулировки вопросов сохраняются в первоначальном виде. Чаще, однако, они претерпевают изменения. Некоторые из ранее поставленных вопросов могут вообще потерять свою актуальность для «заказчика», благодаря осознанию им ряда моментов на предыдущем этапе. Список вопросов «заказчика» может быть и расширен, если какие-то из вопросов, заданных ранее группой, кажутся ему существенными для прояснения случая. Руководителю полезно предложить группе сформулировать дополнительные вопросы, ответы на которые, как им представляется, принесут пользу «заказчику». Но право конструирования окончательного списка вопросов остается за заказчиком случая. Заметим, что часто таким дополнительным вопросом, принимаемым «заказчиком», является вопрос о том, какие аспекты в предложенном случае он, с точки зрения группы, недостаточно осознает. Обычно окончательный список включает 3—5, но может быть и всего один вопрос.

Шестой «шаг» — ответы группы на запросы «заказчика» и свободная дискуссия. Начало этапа может быть формализовано.

Все участники по кругу отвечают на поставленные перед ними вопросы. При этом «заказчик» может предпочесть услышать ответы на все вопросы поочередно от каждого члена группы или предложить, чтобы участники по кругу ответили сначала на первый вопрос, затем на второй и т. д. Если некоторые вопросы представляются ему тесно связанными между собой, то возможно, чтобы каждый по кругу ответил на первую группу вопросов, а потом, также по кругу, на следующую. Ответы могут отражать чувства участников группы: «В этом случае я чувствую себя...».

В отличие от 4-го «шага», когда можно задавать или не задавать вопросы участнику, представившему случай, на шестом «шаге» ответы на вопросы являются, как правило, обязательными для всех участников группы. Не меньшее значение, чем определенные суждения и «советы», для «заказчика» и остальных участников могут иметь ответы типа «У меня тоже была подобная ситуация, и я нашел выход...». В начинающей работу балинтовской группе участники на этом этапе могут стремиться к разнообразию ответов. Важно не допускать выражений типа: «Я тоже так думаю, как и ...» или «Я не знаю, что говорить, все уже было сказано». В таких случаях руководителю приходится напоминать, что ответы являются «обязанностью» всех членов группы и высказывание точки зрения, даже аналогичной прозвучавшей ранее, весьма важно для предоставившего случай. В эмоционально окрашенной атмосфере «заказчик» может не понять смысл однократно высказанного кем-то суждения. Самостоятельное значение имеет для него и сам факт, что многие члены группы предлагают идентичное или близкое видение его ситуации,

но группа не стремится ничего навязывать, понимая, что докладчик может заблокировать принятие информации.

Поощряются на этом этапе и свободные ассоциации на тему: «Аналогичная проблема». После высказывания любого члена группы «заказчик» может задать ему уточняющие вопросы, если что-то осталось неясным. Может быть, что в балинтовской группе один участник осознанно или неосознанно идентифицирует себя с «заказчиком» или его «партнером» по обсуждаемой ситуации. Высказывания последних могут быть, например, такими: «Знаешь, я представил себя на месте N, когда ты произносил что-то в его адрес, воспроизводя ситуацию, и при этом заикался; я почувствовал себя напряженно». Подобные высказывания имеют особую ценность для представляющего случай, да и для остальных участников также. В хорошо работающей балинтовской группе отдельные реплики провоцируют продолжение обсуждения в виде дальнейших его кругов или свободной, но корректно управляемой дискуссии. Это приводит к более глубокому пониманию проблем, творческому коллективному развитию прозвучавших точек зрения, неожиданных ракурсов видения обсуждаемой ситуации. Будучи эмоционально значимым для представляющего случай, такое обсуждение позволяет воспользоваться полученной обратной связью участников балинтовской группы, как корректирующей, так и психологически поддерживающей.

Обратная связь от руководителя группы к «заказчику» осуществляется на **седьмом «шаге».** Ведущий обобщает ответы группы, высказывает собственное видение ситуации, представленной «заказчиком» на обсуждение, предположений о причинах возникших у «заказчика» трудностей и т. д. (Заметим, что в различных видах социально-психологического тренинга ведущие, как правило, интерпретацию не дают.) В конце работы ведущий

благодарит «заказчика» за предоставленный случай и смелость при его разборе, а участников группы — за поддержку сотрудника.

На восьмом «шаге» «заказчик» дает информацию о своих ощущениях. Его высказывания могут касаться собственного эмоционального состояния и впечатлений о работе группы. Он может также представить обратную связь конкретным участникам, содержащую его мнение об эффективности их деятельности, поблагодарить за поддержку или высказаться о своем состоянии словами «как стало легко и многое понятно» и т. п. Балинтовская сессия может заканчиваться высказываниями отдельных членов группы о своих ощущениях и впечатлениях. Решаются также организационные вопросы, принимаются предложения.

Рассказ строится в абсолютно свободной форме. Рассказчика не ограничивают во времени, а ведущий следит за тем, чтобы его не перебивали. Обычно, кратко рассказав о предыстории взаимоотношений с клиентом, специалист более подробно останавливается на собственной тревожащей его конфликтной или кризисной ситуации в процессе сопровождения. Нередко возникает вопрос о том, надо ли готовить предлагаемый случай заранее, восстанавливать и документировать детали. Для балинтовской группы это не существенно, и более продуктивны спонтанные рассказы, так как анализ забытых важных деталей часто приносит ценную информацию и в любом случае, поскольку речь идет о «непонятной» для рассказчика ситуации, группа может выявлять его субъективные «слепые пятна» благодаря или вопреки его «тщательной подготовке». На этом этапе ведущий и члены группы внимательно наблюдают за поведением и эмоциональными реакциями участников, сопровождающими рассказ, могут делать записи для предстоящего обсуждения. В заключение рассказа ведущий

помогает сформулировать вопросы рассказчика по предлагаемому случаю таким образом, чтобы они были центрированы на взаимоотношениях куратора и данного клиента, а не на технических деталях.

Основным условием продуктивной работы балинтовской группы является создание атмосферы доверия, эмоциональной заинтересованности, сочетающейся с ощущением «безопасности открытости», балансирование между «холодной» атмосферой разбора и излишне «горячей» ситуацией личностного тренинга.

В любой группе ведущему придется столкнуться с защитными уклонениями в разные стороны, и его задача - терпеливо возвращать группу «на путь истинный». Поэтому уже на этапе формулировки вопроса рассказчика важно удержать его от подхода «Что делать?» или личностного вопроса «Что во мне самом могло мешать?» и помочь ему сформулировать вопрос, центрированный на взаимоотношениях «куратор - семья»: «Почему именно с этим членом семьи у меня не сложилось конструктивных отношений?» и т. п. Решение задачи «балансирования» становится еще более важным и трудным для ведущего на последующих стадиях групповой работы».

4.3. Методический семинар – это групповое занятие для специалистов, на котором осуществляется знакомство участников с методическими приемами, алгоритмами и путями решения профессиональных задач.

Тренинг – это групповое занятие для специалистов, направленное на развитие (тренировку, отработку) умений и навыков, профессиональных установок с целью последующего применения их в практической деятельности.

Методики и инструментарий для разных стилей обучения:

Обзор различных методологий, техник и приемов, используемых в тренинге, будет очень полезен для участников, особенно если они будут разрабатывать материалы для собственных тренингов. Важно, чтобы в группах было обсуждение различных методик – таким образом, участники могут сравнить имеющийся опыт.

Следующие описания тренинговых методик можно легко адаптировать и сформировать из них раздаточные материалы для участников.

• **«Мозговой штурм»**

Это техника генерации идей. Она заключается в быстром обсуждении, в течение которого каждый может высказать предположения или изложить какую–либо информацию. Группе задается определенная тема, и участники должны изложить свои мнения, идеи или поделиться опытом, касающимся данной темы, при этом выступления должны быть краткими и недолгими. Изложение идей происходит свободно, без их оценивания. Поскольку здесь важно количество идей, а не качество, на выполнение отводится лишь небольшой промежуток времени. Такая техника позволяет участникам понять, что данную проблему можно рассматривать с нескольких точек зрения. В процессе высказывания идей необходимо отражать их основное содержание на доске, записывая ключевые слова. Затем эти идеи можно использовать как основу для дискуссии.

• **Работа в малых группах**

При разделении участников на небольшие группы для обсуждения определенной проблемы, они получают возможность высказать собственные идеи и выслушать мнения других. Работая в небольших группах, каждый должен внести свой вклад в общий успех. Всем группам

дается задача и определенное время на ее обсуждение и решение. В каждой группе есть помощник и участник, делающий записи. По истечении заданного времени кто–то один представляет работу своей группы остальным участникам. Если все решения очень похожи, то тренер может попросить каждую группу представить только выводы, отличные от выводов других групп.

• **Метод именной группы**

Это альтернатива «мозговому штурму». Эта техника позволяет генерировать идеи, а затем осуществлять выбор предпочтительного способа действий. Перед группой ставится проблема, и участникам необходимо выработать максимальное количество ее решений. Все возможные решения записываются на доске, после чего происходит обсуждение каждого из них участниками. В результате участниками должно быть достигнуто более четкое понимание проблемы. Затем участники голосуют за предпочтительное решение проблемы.

• **Диалог**

В соответствии с данной техникой тренер описывает суть проблемы и выслушивает комментарии участников. Их высказывания могут быть разнообразными, что позволяет им учиться друг у друга. Тренер также исправляет возникающие недоразумения или поправляет участников, если они не правы.

• **Групповая дискуссия**

При наличии значительного опыта у некоторых участников занятий использование техники групповой дискуссии — прекрасный способ поделиться этим опытом с остальными участниками. Группа экспертов состоит из двух–трех человек, которые обладают определенными знаниями и опытом по заданной теме. Им необходимо коротко представить тему всей группе, после чего наступает время «вопросов и ответов», в течение которого группа

уточняет полученную информацию или высказывает свои мнения и дополнения.

• Ролевые игры

С помощью данной техники можно тренировать практические навыки. Здесь необходимо создать ситуацию или «сценарий», в котором у каждого участника будет определенная роль. Перед занятием тренеру необходимо продумать ролевую игру и четко объяснить участникам ожидаемый результат. Все должны знать назначенные им роли и возможности своего персонажа. Если, например, полицейского просят сыграть роль жертвы, ему необходимо поставить себя на ее место, чтобы понимать, насколько бессильным он может быть в данной ситуации. Ролевые игры могут быть очень приятным способом обучения, но нельзя позволять участникам забывать о цели занятия или слишком «вживаться» в свою роль. Также важно чувствовать готовность участников играть роли. Некоторым людям не нравится притворяться в ходе занятия, и они могут сопротивляться такой форме обучения.

• Разминки /«ледоколы»/ «энерджайзеры»

Эти игры разработаны для того, чтобы помочь участникам узнать друг друга и чувствовать себя друг с другом комфортно. Они важны в создании атмосферы доверия между участниками, а также помогают участникам развеяться и лучше сконцентрироваться. При выборе игры тренеру необходимо принимать во внимание конкретных участников и настроение группы. Игры можно проводить в течение занятий или между ними, если это поможет группе лучше работать вместе. Для того, чтобы правильно выбрать соответствующую игру и подходящий для нее момент, важно понимать, чего Вы хотите достигнуть в результате проведения игры. Нужно обращать внимание на социальные и культурные нормы – например, для некоторых участников

может быть неприемлем тесный контакт с представителями противоположного пола во время игры.

• **Привлечение участников к практическим заданиям**

Тренер должен создавать для участников возможность быть чем–то занятыми, например, заполнением таблицы на доске или развешиванием на стене карточек с информацией. Создание таких возможностей позволяет участникам передвигаться и соотносить свою умственную деятельность с практическими действиями. Процесс деления на небольшие группы может быть превращен в задание, например, с помощью просьбы сгруппироваться по цвету волос или возрастному критерию.

• **Рисование**

Рисование может выполняться каждым участником отдельно или небольшими группами участников. Это может помочь им отчетливо представить себе проблему, которую они обсуждают. Например, если Вы просите, чтобы участники отразили в рисунке свое представление о ребенке — жертве торговли людьми, это заставит их задуматься о том, по каким признакам можно распознать такого ребенка. Это также вызовет обсуждение проблемы. После окончания рисунков участники могут обсудить различия и сходства в полученных изображениях и причины таких различий или сходств.

• **Размышления / Обратная связь.**

Несколько минут, потраченных тренером на обсуждение занятия и проверку отношения участников к занятию, помогут поддерживать сосредоточенность группы на теме и цели обучения. Это также поможет тренеру проверить, хорошо ли идет обучение.

• **Традиционный метод обучения**

При наличии большого объема специальных знаний, самым простым способом передачи информации может быть

формальный «обучающий» стиль. Но чтобы удержать внимание группы, тренеру важно быть активным, использовать доску, раздаточные материалы или преподносить информацию в виде презентации, подготовленной в Power Point. Но и при использовании традиционных методов обучения необходимо прерывать лекцию и привлекать участников к обсуждению или реагированию.

• Концентрические круги

При помощи данной техники участники могут поделиться большим количеством информации за короткий промежуток времени. Участники располагаются в два круга — не более 5 человек во внутреннем круге и 5 и более во внешнем круге, лицом друг к другу. Каждому человеку во внутреннем круге выдается роль, которую ему (ей) предстоит играть и с позиции которой он будет действовать. Стоящим во внешнем круге задается спорный вопрос, который необходимо обсудить с каждым участником внутреннего круга. Например, людям на внутреннем круге можно дать одну из следующих ролей: ребенок– жертва, полицейский, преподаватель, судья. Людям на внешнем круге можно задать вопрос, должна ли система правосудия защищать маленьких детей или оценивать их действия как незаконные. Внешний круг обсуждает вопрос с «человеком» во внутреннем круге в течение нескольких минут, и затем перемещается, чтобы обсудить тот же самый вопрос со следующим участником внутреннего круга. По окончании раунда участники могут поменяться кругами и выбрать новые роли и проблемы. Однако этот метод следует использовать только тогда, когда Вы уверены в нем, и он уже был Вами апробирован.

• **Анализ конкретных случаев**

Случаи представляют собой различные истории/сценарии, предназначенные для того, чтобы передавать реальность проблемной ситуации. Это помогает участникам прочувствовать проблему и побуждает их задуматься о реальных людях и реальных жизненных ситуациях, позволяет им столкнуться с проблемами, которые требуют реалистичных решений. В данном пособии представлено множество конкретных случаев, однако тренер может приводить и другие примеры из газет, материалов судебных разбирательств или других источников. Участники могут сами предлагать случаи для обсуждения из собственного жизненного опыта. Если персонажи в примерах будут реалистичны для участников, то ими с большей вероятностью будут придуманы лучшие варианты решения проблемы. Конкретные случаи также помогают поставить себя на место жертвы в рассматриваемой ситуации и развить чувство эмпатии между участниками. Если в данном упражнении истории необходимо читать, мы обычно сначала даем необходимые инструкции, а затем раздаем истории, чтобы участники не отвлекались от чтения запоминанием инструкций.

• **Аудиовизуальные и визуальные материалы**

Визуальные материалы являются информационным инструментом, который может облегчить проведение занятия за счет представления материала в виде фильма, слайдов или картинок. С их помощью можно спровоцировать участников на обсуждение и помочь им связать преподаваемый материал с реальной жизнью. Тренеру необходимо выбрать материал, связанный с изучаемым на занятии предметом и правильно отражающий его суть. Также необходимо выбрать подходящий момент и убедиться, что на занятии достаточно времени для эффективного использования материала.

• **Презентация Power Point**

При помощи данного инструмента можно четко разъяснить участникам ключевые аспекты проблемы. Включение в презентацию изображений может помочь тренеру донести информацию до участников. Для подготовки презентации тренеру необходимо время и умение пользоваться программным обеспечением.

• **Рабочие листки и раздаточные материалы.**

При помощи предварительно подготовленных раздаточных материалов можно прекрасно поддержать процесс обучения, но важно продумать, когда именно их выдавать. Люди любопытны, и раздача материалов во время сессии будет отвлекать участников от хода тренинга. В связи с этим, мы рекомендуем выдавать материалы в конце дня, или в конце сессии.

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.

Список литературы

1. С.А. Кулаков «Супервизия в психотерапии. Учебное пособие для супервизоров и психотерапевтов» – СПб., 2004
2. Залевский Г.В. Психологическая супервизия : соврем. состояние и перспективы развития / Г. В. Залевский ; Федер. агентство по образованию, Том. гос. ун-т. - Томск :ТМЛ-Пресс, 2008.
3. Шульмин М. П. Основы супервизии в социальной работе: Учебное пособие /– 2013. 134 с
4. Залевский Г.В.. Психологическая супервизия : учеб. пособие для студентов вузов / Г. В. Залевский ; Том. гос. ун-т Томск : ТМЛ-Пресс, 2010
5. Джейкобс Д., Дональд П.Д., Мейер Дж. Супервизорство. - СПб., 1997.
6. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии. - СПб.: Речь, 2002.
7. Эйдемиллер Э.Г. Балинтовские группы и супервизия в подготовке специалистов, работающих с людьми. - СПб., 1998.
8. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. - СПб.: Речь, 2002.

Приложение 1

Примерное положение об организации профессиональной (супервизорской) поддержки специалистов в учреждении

1.Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует процесс проведения супервизии, определяет цели, задачи, описывает условия организации и реализации процесса проведения супервизии.

1.2. Супервизия – один из видов методического сопровождения специалистов (профессионального обучения) в форме их профессионального консультирования, анализа и качества используемых практических подходов и методов в работе.

1.3. Супервизия является официальной формой взаимопомощи, при которой специалисты могут регулярно обсуждать свою работу с компетентным специалистом.

1.4 Участники процесса супервизии в своей деятельности руководствуются требованиями нормативно-правовых актов: Конституцией Российской Федерации; Семейным кодексом РФ; Конвенцией о правах ребенка; Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 24 июня 1999 г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Федеральным законом от 24 июля 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Стандартом услуги, разработанным Национальным Фондом защиты детей от жестокого обращения «Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов в сфере

предупреждения социального сиротства и жестокого обращения с детьми. Стандарт услуги».

1.5 Требования настоящего положения распространяются на всех участников процесса супервизии.

2. Цели и задачи супервизии

2.1. Цели супервизорской помощи: - повышение качества оказываемых услуг, - оптимизация деятельности специалиста, проходящего супервизию; - повышение квалификации специалиста; - профилактика синдрома выгорания специалиста.

2.2. Задачи супервизии:

2.2.1. Обучение специалистов: - методическое сопровождение деятельности специалистов, взаимодействующих с клиентами;

2.2.2. Профессиональная поддержка: - выявление профессиональных проблем специалистов и содействие в их решении; - поддержка и развитие профессиональных навыков специалистов; - помощь в отслеживании эффективности профессионального вмешательства

2.2.3. Контроль деятельности специалиста: - Оценка профессиональных навыков и качеств специалистов. - Контроль за соблюдением профессиональных и этических стандартов

3. Права и обязанности супервизоров и специалистов (кураторов)

3.1. Требования, предъявляемые к супервизорам: Супервизоры специалисты (психологи, специалисты по социальной работе, социальные педагоги) с квалификацией не ниже 1 квалификационной категории, проработавшие не менее 4 лет по профилю учреждения, прошедшие специальную подготовку по супервизии. Назначаются приказом руководителя.

3.2. Супервизор обязан: - осуществлять супервизорскую помощь нуждающимся в ней специалистам;

- составлять супервизорское заключение о работе специалиста; - соблюдать этические принципы и нормы; - отчитываться о своей работе перед руководством своего учреждения; - регулярно проходить супервизию своей работы в качестве супервизора; - ежегодно представлять анализ оценки образовательных потребностей специалистов на рассмотрение руководства и методического совета для разработки плана повышения квалификации специалистов.

3.3. Супервизор имеет право: - получать информацию о работе специалиста; - выносить на обсуждение тематического семинара спорные и сложные случаи, вопросы, а также ситуации, значимые для профессионального развития специалистов; - доводить до сведения руководства оценку работы специалистов в соответствии с критериями оценки работы специалистов.

3.4. Специалисты, проходящие обязательную супервизию своей деятельности: психологи воспитатели, специалисты по социальной работе.

3.5. Специалист (куратор) обязан: - проходить супервизию своей деятельности; - проходить повышение квалификации в соответствии с выявленными образовательными потребностями на супервизорских сессиях.

3.6. Специалист имеет право: - на обращение к супервизору в любое удобное для последнего время (по договоренности), или в специально предназначенные для этого часы; - на повышение квалификации в соответствии с выявленными образовательными потребностями на супервизорских сессиях; - на вынесение волнующих его случаев на индивидуальные и групповые сессии. Содержание сессий супервизии конфиденциально. Супервизор должен определить границы конфиденциальности с супервизируемым.

4. Формы супервизии

4.1. Супервизия осуществляется в индивидуальных и групповых формах, под руководством супервизора, а также в форме интервизии и включает следующие супервизорские мероприятия: Для профессиональной поддержки и обучения:

4.1.1. Супервизорская консультация — индивидуальная форма супервизии, которая проводится супервизором вне работы специалиста; проводится регулярно в первые два года профессиональной деятельности специалиста; далее - по мере необходимости по инициативе (запросу) специалиста.

4.1.2. Супервизорская группа — групповые формы супервизорской работы, целью которых является групповое обсуждение профессиональных проблем кураторов независимо от их стажа (используется балинтовская сессия и другие формы супервизорской помощи); направленное на выявление профессиональных проблем кураторов и на инициирование взаимопомощи; проводится в плановом порядке ежемесячно под руководством супервизора; участие в группе - не менее 1 группы в месяц.

4.1.3. Профессиональная взаимопомощь (интервизия) — индивидуальная форма супервизорской помощи, которая осуществляется коллегами (не супервизорами) по мере необходимости и по инициативе (запросу) интервизируемого специалиста. Для методического контроля качества оказания услуг:

4.1.4. Технологический разбор ведения случая, осуществляемый как в индивидуальной, так и в групповой сессии

5. Организация и порядок оказания супервизии

5.1. Общие положения оказания супервизии

5.1.1. Супервизоры не являются психотерапевтом для специалиста, проходящего у него супервизию.

5.1.2. Супервизоры заранее предоставляют информацию специалистам о графике проведения групповых и индивидуальных супервизорских сессий.

5.1.3. В случае разногласий между супервизором и специалистом решение возникших проблем выносится на супервизию супервизора, тематический семинар, группу профессионального роста, при необходимости - на обсуждение руководства.

5.2. Порядок оказания супервизии.

5.2.1. Учебная супервизия/стажировка. Вновь принятый специалист должен пройти супервизию в количестве не менее 24 часов в течении 3 - 4 месяцев с начала работы (в период, определенный руководством как испытательный срок).

5.2.2. Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги (супервизии) проводятся в соответствии с стандартом Национального Фонда защиты детей от жестокого обращения.

5.2.3. Документация в процессе супервизорской деятельности ведется в соответствии с стандартом услуги: Отчет о проведении супервизорской сессии, Журнал регистрации супервизий, Аналитический отчет супервизора».

Приложение 2

Перечень умений и навыков специалистов, которые отрабатывают через профессиональную супервизию

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 с коллегами и другими специалистами:
- развитие и поддержка эффективных рабочих отношений;
- обмен идеями и информацией.

6. Навыки самоуправления:
- организация работы и времени;
- самоанализ и самооценка.

7. Профессиональные ценности и отношение:
- знание и понимание этики социальной работы;
- готовность к дальнейшему обучению.

8. Умение соотносить теорию с практикой:
- знать и понимать теорию социальной работы;

- использование значимых теоретических подходов в практике.

Приложение 3

Примерные вопросы и темы для обсуждения на супервизии:

Повседневная работа – что происходит с конкретной семьей:
- Что они должны делать дальше?
- Какие существуют препятствия?
- Что хорошего происходит?
- Особые вопросы.

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.

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.

Примерная тематика супервизий

1. Работа с семьей, имеющей низкий реабилитационный потенциал
2. Как преодолеть сопротивление клиента
3. Первый визит в семью
4. Трудности в установлении доверительных отношений с семьей
5. Безоценочность в суждениях куратора о семье
6. Трудности работы с алкоголезависимой семьей
7. Пассивность в выполнении рекомендаций куратора
8. Отождествление куратора с проблемами клиента
9. Особенности составления плана реабилитации
10. Профилактика эмоционального выгорания кураторов
11. Другое