

Розділ II. ПСИХОЛОГІЯ

УДК (159.9+364-7):364-734:[37.018.8:001.891.7-048.22]

О.Г. Карагодіна, д-р мед. наук

Академія праці, соціальних відносин і туризму, м. Київ, Україна

О.О. Байдарова, канд. психол. наук

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна

ЗАПРОВАДЖЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: БАР'ЄРИ ТА РЕСУРСИ

Проаналізовано декілька аспектів становлення інституту супервізії у соціальній роботі в Україні: застосування у практиці та навчанні соціальній роботі, ресурси впровадження супервізійної підтримки; реальні можливості й бар'єри для розвитку системи супервізії у найближчому майбутньому. До найважливіших передумов впровадження супервізії у практику соціальної роботи віднесені осмислення потреби супервізії з набуттям професійного досвіду і формування середовища, в якому супервізія стає бажаною й можливою, розроблення стандартів соціальних послуг і стандартів навчання соціальній роботі з компонентою супервізії.

Ключові слова: супервізія, соціальна робота, проектна діяльність, оцінювання, соціальні послуги.

Рассмотрено несколько аспектов становления института супервизии в социальной работе в Украине: использование супервизии в практике и обучении социальной работе, ресурсы внедрения супервизионной поддержки; реальные возможности и барьеры для развития системы супервизии в ближайшем будущем. К наиболее важным предпосылкам внедрения супервизии в практику социальной работы в Украине отнесены осмысление необходимости супервизии с приобретением профессионального опыта и формирования среды, в которой супервизия становится востребованной и возможной; разработка стандартов социальных услуг и стандартов обучения социальной работе с компонентой супервизии.

Ключевые слова: супервизия, социальная работа, проектная деятельность, мониторинг, оценивание, социальные услуги.

Authors analyze using of supervision in practical and educational activity, resources for supervisory support implementation, and obstacles for supervision system development in Ukrainian social work. The main conditions for supervision development in Ukrainian social work are understanding of needs in supervision in the process of acquiring professional experience and creating environment, which makes supervision feasible; elaboration of social services standards and standards of professional training, which take into account international requirements to professional competences of SW specialists.

Key words: supervision, social work, project activities, evaluation, social service.

Попри більш як 20-річний термін свого існування, соціальна робота (СР) в Україні все ще належить до тих професій, що перебувають у процесі методологічного й організаційного становлення. За цей час суттєво збагатився спектр послуг клієнтам, змінилась законодавча база й організаційна структура державного сегмента послуг. З'явилися численні організації користувачів, накопичено значний досвід міжнародного співробітництва у сфері реалізації проектів, освіти, взаємодії на рівні державних та недержавних організацій. Нині професійну підготовку фахівців соціальної роботи у вищих навчальних закладах здійснюють близько тридцяти кафедр та шкіл різних рівнів акредитації. Отже, є достатньо очевидним, що за роки незалежності соціальна робота в Україні сформувалася не лише як сфера соціальної практики, а й як специфічний вид професійної діяльності з організації допомоги та взаємодопомоги індивідам і групам людей, які опинились у складних життєвих обставинах. Ця допомога (на відміну від моделі соціального захисту радянських часів) не обмежується наданням матеріальних ресурсів, пре-

ференцій та пільг, а реалізується через програми психосоціальної реабілітації й інтеграції. Відповідно, соціальна робота утвердилась і як окремий напрям професійної підготовки.

Водночас організаційна структура й концептуальні засади практики державного сектору соціальної роботи, розуміння перспектив її розвитку значно відрізняються від трендів міжнародної професійної спільноти соціальних працівників. Історія становлення соціальної роботи в нашій країні відбиває загальну ситуацію політичної і соціально-економічної нестабільності. За певних обставин реальні можливості досягнення поставлених завдань і соціальний престиж цієї професії залишаються надзвичайно низькими. За даними офіційної статистики, вся Україна охоплена сіткою соціальних служб. Сьогодні кожен район має принаймні дві державні установи соціальної роботи – Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Однак за результатами соціологічних опитувань, з 2002 до 2010 рр. про отриманні від соціальних працівників послуги повідомляли лише від 0,7 до 2,0 % дорослих громадян України. У цей же період потребували, але не отримали ніякої соціальної допомоги 16,5–36,2 % опитаних [6, с. 94].

Останніми роками ми спостерігаємо загострення кризи у соціальній сфері. По-перше, система соціальної роботи не передбачає ринкової конкуренції серед надавачів соціальних послуг. Така ситуація негативно позначається на мотивації персоналу до підвищення власної кваліфікації. По-друге, за умов наявного ресурсного дефіциту, постійних структурних та кадрових змін менеджери організацій соціальної роботи потребують гнучкого управління ресурсами, цілями і змістом діяльності, але нинішня система адміністрування не може його забезпечити. По-третє, проблемним питанням лишається оцінювання якості соціальної послуги, результативності дій соціального працівника, ефективності роботи соціальної служби в цілому.

Отже, суб'єкти соціальної роботи в Україні змушені шукати таких можливостей для змін своєї професійної активності, що сприяли б подоланню кризових явищ у сфері надання послуг і уможливили розвиток потенціалу самої професійної спільноти. Розглядаючи перспективи становлення інституту супервізії в соціальній роботі на теренах України, автори ставлять собі за завдання обговорити такі проблеми:

- 1) якою мірою супервізії застосовується в практиці та навчанні соціальної роботи в Україні;
- 2) якими є ресурси розвитку системи супервізії у професійній спільноті українських соціальних працівників;
- 3) чи можна сподіватись на запровадження системи супервізії в українській соціальній роботі найближчим часом?

Задля обговорення поставлених питань слід окреслити певні особливості професійного середовища соціальної роботи в Україні:

– діяльність державного сектору соціальної роботи регламентована завданнями соціальної політики, що виконуються на основі затверджених на вищому рівні цільових програм, фінансованих з державного бюджету;

– більшість працівників сфери соціальних послуг не мають фундаментальної професійної підготовки із соціальної роботи, ці посади обіймають педагоги, соціальні педагоги, психологи, юристи, представники інших професій;

– в Україні доволі інтенсивно розвивається недержавний сектор соціальної роботи: його формують представництва міжнародних фондів і місцеві організації користувачів; на відміну від державного сектору ці структури реалізують не програмну, а проектну діяльність;

– співробітники шкіл і кафедр соціальної роботи у вищих навчальних закладах не являють собою консолідованого товариства: будучи представниками різних професій, вони не мають спільної думки щодо методологічних засад досліджень у соціальній роботі, ключових компетенцій соціальних працівників та принципів їх формування впродовж навчання.

У силу наявної практики, освітніх характеристик надавачів послуг, історії розвитку цієї професійної сфери в Україні не має системи супервізії фахівців соціальної роботи в її традиційному для міжнародної практики розумінні. Однак окремі аспекти професійної активності змушують спеціалістів СР вирішувати завдання супервізії. Це, зокрема, адміністрування, навчання і професійна підтримка менш досвідчених співробітників зумовлені потребами забезпечення належного рівня функціонування закладів соціальної роботи та надання професійних послуг.

Як зазначено вище, провідним аспектом діяльності переважної більшості установ соціальної роботи є реалізація державних програм, які не передбачають оцінювання якості наданих послуг. Результати програмної діяльності констатуються на основі кількісних показників (як-от кількість клієнтів, що отримали певні послуги, кількість вжитих заходів або обсяг витрачених на реалізацію програми грошей). Такі умови зводять нанівець основний імпульс розвитку супервізії і позбавляють сенсу саму постановку завдання її впровадження.

Поряд з тим у державних і недержавних установах соціальної роботи має місце практика індивідуального консультування клієнтів, що провадиться як спеціалізоване (психологічне, педагогічне, юридичне) або комплексне втручання, спрямоване на надання допомоги у вирішенні складних життєвих ситуацій клієнтів. Фахівці, що консультують клієнтів у різних установах соціальної роботи, стикаються з певними труднощами надання цього виду допомоги. До таких, зокрема, належать часті відмови клієнтів від консультативної взаємодії, внутрішні «бар'єри» консультантів щодо роботи з окремими категоріями клієнтів, практика переадресації клієнтів до інших фахівців [1].

Дехто з фахівців, які надають послуги індивідуального консультування, є учасниками тривалих освітніх проектів з психотерапії, якими передбачено теоретичне навчання, індивідуальна терапія, а також індивідуальні або групові супервізії. Таким чином, для цієї категорії фахівців супервізія стає реальною компонентою їхньої професійної діяльності. Вона забезпечує аналіз комунікації з клієнтом, підтримку з боку більш досвідченого колеги, розвиток професійної рефлексії та здатності висувати нові терапевтичні гіпотези. До переваг таких проектів можна віднести гарантування високої якості професійної підтримки, до недоліків – значні часові та матеріальні витрати, організаційні труднощі, обмеження професійного зростання сферою психологічного консультування.

Оснoву діяльності недержавного сектору соціальної роботи в Україні становить реалізація проектів. Супервізія в умовах реалізації проектів презентована моніторингом і оцінюванням процесу виконання проектних завдань, досягнення проміжних та підсумкових його результатів. Підтримані міжнародними донорськими організаціями проекти,

зазвичай, мають кілька рівнів моніторингу та оцінювання. Дизайн проекту може містити «оцінювання в дії», що здійснюється його менеджером. Моніторинг і проміжне оцінювання провадять незалежні експерти. Результати етапів масштабних проектів аналізують представники донорських організацій. Відповідно, супервізія проектної діяльності являє собою і процес, і подію [9], охоплюючи функціонально завдання контролю і підтримки, або консультування.

Дотепер в Україні реалізовано лише кілька інноваційних проектів з компонентою супервізійної підтримки їх виконавців [3]. Це проекти послуг найбільш складним клієнтам, що пов'язані з високим ризиком професійного вигорання і плинності кадрів – наприклад, допомога «дітям вулиці», дітям з онкологічними захворюваннями, дітям-сиротам та позбавленим батьківського піклування, які перебувають під опікою або виходять з-під опіки, допомоги літнім людям з потребою постійного догляду, особам з функціональними обмеженнями, безхатченкам. Найважливіші завдання таких супервізійних відносин – забезпечення емоційної стабільності у професійних ситуаціях, що загрожують розвитком почуття безпорадності, розпачі, безперспективності й тотального розчарування. Наприклад, проект національної мережі Карітас «Мобільна робота з молоддю в Україні, 2010-2012» передбачав надання різних видів професійної підтримки фахівцям, які працювали з молодими людьми, що живуть на вулиці:

а) групова консультативна супервізія за участю зовнішнього супервізора, орієнтована на надання психологічної підтримки (дві триденні сесії протягом року);

б) групова менеджерська та освітня (тренінгова) супервізія із залученням як зовнішніх, так і внутрішніх супервізорів, орієнтована на підготовку фахівців до впровадження в діяльність організації системи моніторингу й оцінювання (дві триденні сесії на рік);

в) групова менеджерська й освітня (тренінгова) супервізія із залученням зовнішнього супервізора, орієнтована на підвищення компетентності фахівців у реалізації технології мобільної роботи (дві триденні сесії);

г) індивідуальна супервізія з внутрішнім супервізором (за потреби, але не менше одного разу на місяць).

У межах проекту підтримку отримували 20 штатних співробітників різних центрів. За результатами аналізу запитів групових супервізійних зустрічей, саме професійний аспект – зв'язок між фахівцем та його практикою, особливості взаємодії з клієнтом, результативність втручання – найчастіше були предметом супервізії (80 % заявлених випадків). Лише 10 % обговорюваних під час супервізії випадків стосувались проблем співробітництва (проблем командної роботи) і решта 10 % припадали на обговорення управління та організації професійної діяльності.

Значна перевага запитів на супервізію індивідуальної роботи з клієнтами пов'язана, зокрема, з особливостями клієнтської групи, складністю самої реабілітаційної роботи, що має охоплювати певні соціальні і психологічні проблеми клієнта, а також з труднощами оцінювання показників досягнення довгострокових цілей реабілітації. З іншого боку, така ситуація спричинена браком системи підготовки до супервізії в індивідуальній роботі з клієнтами ще на етапі навчання. Теоретично орієнтоване навчання фахівців соціальної роботи, що домінує в Україні, не забезпечує ані досвіду супервізії, ані самої потреби чи потягу до супервізійної підтримки. Частка практичної підготовки у програ-

мах вищої школи не переважає 10 % загального часу аудиторного навчання. Навіть у тих виняткових випадках, коли навчальний заклад вводить до своєї програми підготовки соціальних працівників вибірково дисципліну «Супервізія», вона не передбачає жодної години практичних занять [7]. Разом з тим навіть за постанови завдання забезпечення супервізії у процесі студентських практик її неможливо було б нині повноцінно реалізувати через брак єдності у програмах практик, відповідних навичок та досвіду як у викладачів навчальних закладів, так і у фахівців установ соціальної роботи.

За відсутності системи підготовки до супервізії деякі аспекти супервізійної підтримки студентів у період їхнього навчання соціальній роботі у ВНЗ все ж існують. Вони реалізуються за умови забезпечення індивідуальної роботи з клієнтом під час практик; у процесі неформального спілкування викладачів і студентів, які водночас працюють в установах соціальної роботи; у процесі керівництва дослідницькими роботами студентів. Такі форми взаємодії викладачів і студентів передбачають підтримку, сприяння рефлексії, консультування, фасилітацію пошуку професійних рішень, оцінювання досягнень. Але ці професійно важливі стосунки виникають лише за певних умов, що дозволяють вийти за межі теоретичного навчання.

Таким чином, супервізія в практиці та навчанні соціальній роботі в Україні лише зароджується. Найчастіше вона презентована як складова професійної підтримки у межах формальних інноваційних соціальних проектів, що реалізуються переважно недержавними організаціями. Інколи це елемент неформальної взаємодії викладачів і студентів вузівських освітніх програм. Через брак повноцінної супервізійної компоненти в системі професійної підготовки соціальних працівників майбутні фахівці лишаються не готовими до такої роботи. Потреба в супервізії не виникає навіть у процесі практичної професійної діяльності, якщо ця діяльність не орієнтована на якісні результати, фасилітацію реальних змін у життєвій ситуації клієнта. Проте з досвідом клієнт-орієнтованої практики (наприклад, у зв'язку із впровадженням у роботу державних структур розроблених недержавними організаціями проектів або зі зростанням професіоналізму окремих фахівців) самі соціальні працівники починають усвідомлювати та вербалізувати цю потребу. Вони прагнуть обговорювати у професійному колі проблемні випадки, створюють професійні групи, клуби, тобто формують професійне середовище, де наявні реальні можливості для супервізії.

Ресурсом виникнення потреби у супервізії є також розуміння ключової ролі наснаження в роботі з клієнтом, осмислення суті наснаження як похідної від суб'єкт-суб'єктних відносин між клієнтом і соціальним працівником – відносин, спрямованих на активізацію самовизначення клієнта та його власних стратегій подолання складних життєвих обставин. Згадане вище дослідження реалізації проекту організації Карітас довело, що соціальні працівники застосовують недостатньо ефективну технологію роботи з клієнтом, що фактично дистанціює клієнта від планування змін у його житті та від відповідальності за подолання його життєвих труднощів. Незалежно від «вектора поляризації» (вимоги та контроль або надмірна опіка й дії замість клієнта), така стратегія означає ставлення фахівців до клієнтів як до пасивних об'єктів впливу і, водночас, приводить до відчуття марності власних зусиль. Позиція об'єкта впливу породжує в клієнта відчуття відчуження, непотрібності, меншовартості навіть у стосунках з тими соціальними працівниками, які здійснюють його соціальне супроводження. За таких

умов клієнти позбавлені можливості й простору для впливу на свою соціальну ситуацію і, відповідно, не проявляють ініціативи щодо змін і відповідальності за власне життя. Вживані технології роботи з клієнтами не відповідають принципу участі й часто відбивають позицію, за якої визначення цілей змін у житті клієнта, а також відповідальність за їх результати повністю покладені на фахівця. Усвідомлення цієї проблеми може спонукати соціальних працівників до участі в супервізії заради професійного зростання, засвоєння ефективніших методів роботи.

Додатковим ресурсом розвитку системи супервізії у професійній спільноті українських соціальних працівників є актуалізація ще однієї проблеми – відсутності соціального захисту спеціалістів цієї сфери. Останніми роками професійне товариство обговорює питання мінімізації професійних ризиків у соціальній роботі, зокрема таких, як інфікування, насильство або професійне вигорання [2; 5; 8]. Оскільки ми не маємо системної практики страхування життя соціальних працівників, відповідальні менеджери вбачають свій обов'язок у тому, щоб попередити своїх працівників про можливі негативні наслідки їхньої практичної діяльності. Обговорюється потреба легітимізації кадрового менеджменту, що передбачає постійне інформування і консультування співробітників з питань ризиків їхньої роботи. Супервізія може забезпечити простір реалізації такої ініціативи.

Важливим аспектом розвитку системи супервізії в українській соціальній роботі у найближчій перспективі, на нашу думку, є усвідомлення необхідності підсилення взаємодії самих суб'єктів СР. У деяких дослідженнях [4] доведено, що всі суб'єкти соціальної роботи (фахівці різних організацій, донори, клієнти, керівництво окремих установ, органи державної влади) фактично «не бачать» один одного у процесі своєї діяльності, хоч і визнають факт цієї своєї «сліпоті». Проблема порозуміння, взаємодії є наріжним каменем для вирішення багатьох завдань соціальної роботи. Але саме супервізія в широкому сенсі цього терміна може забезпечити працівникам соціальної організації усвідомлення суті й завдань власної практики, а отже, і її ролі у складній мережі соціальних зв'язків.

За ініціативи Міністерства соціальної політики України 2012 р. активізовано розроблення стандартів соціальних послуг різним категоріям клієнтів. Водночас Міністерство освіти і науки України стимулювало підготовку освітніх стандартів для фахівців усіх кваліфікаційних категорій. Групи розробників стандартів об'єднують експертів з різних сфер діяльності (вчених, викладачів, практиків, представників виконавчої влади). Запропонований Міністерством соціальної політики «Порядок розроблення державного стандарту соціальної послуги» передбачає опис вимог до організації і надання соціальної послуги, показників якості соціальних послуг, механізмів моніторингу і контролю, інших складників професійної активності. Це дозволяє включити до стандарту кожної послуги створення умов для професійної підтримки соціального працівника через різні форми навчання, методичне забезпечення, супервізію. Всі розроблені на сьогодні проекти стандартів містять такі вимоги до надавачів соціальних послуг. Відповідно до нових умов професійної діяльності доступ до супервізії й обговорення випадків за участю досвідчених фахівців є однією з гарантій належного рівня надання послуги. Така єдність серед експертів – розробників стандартів свідчить про усвідомлення нагальної потреби впровадження супервізійної підтримки соціальних працівників. Отже, у нашому професійному полі вперше виникає реальна потреба у підготовці фахівців соціаль-

ної роботи до участі в супервізії, а також у підготовці професійних супервізорів. Однак, на жаль, цього поки не усвідомлюють управлінці на вищому державному рівні – у процесі затвердження Мінсоцполітики проектів цих документів з них вилучаються відповідні пункти, що стосуються вимог до організації супервізії.

Висновки. 1. Реальність соціальної роботи як сфери професійної діяльності та навчання сьогодні все ще є далекою від відповідності міжнародним трендам. Пропоновані державним сектором соціальні послуги за змістом близькі до послуг соціального забезпечення й орієнтовані більшою мірою на матеріальну допомогу, пільги та нагляд, ніж на активізацію, представництво інтересів, психологічну допомогу. Програмна діяльність державних структур соціальної роботи не передбачає якісного оцінювання послуг. За таких умов здійснення супервізії неможливе.

2. До ресурсів розвитку супервізії в українській соціальній роботі можна віднести: практику «психотерапевтичної супервізії» в роботі з індивідуальними клієнтами; моніторинг і оцінювання в ході реалізації соціальних проектів; неформальну взаємодію студентів і викладачів у процесі виконання різних навчальних завдань, аналіз професійних проблем студентів, які працюють; осмислення потреби у супервізії з набуттям професійного досвіду і формуванням середовища, в якому супервізія стає нагальною й можливою.

3. Позитивним аспектом професійної реальності є розроблення стандартів соціальних послуг і стандартів навчання соціальних працівників, що враховують міжнародні вимоги до формування компетенцій соціальних працівників.

Список використаних джерел

1. *Байдарова О. О.* Перспективи дослідження професійної рефлексії в супервізії соціального працівника / О. О. Байдарова // Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / [за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої]. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2010. – Вип. 10. – С. 12–24.

2. *Догляд і підтримка дітей з ВІЛ-інфекцією* : навчальний посібник / М. Л. Аряєв, Н. В. Котова, О. О. Старець та ін. – К. : Кобза, 2003. – 168 с.

3. *Інноваційні моделі соціальних послуг.* Проекти Українського фонду соціальних інвестицій / Л. В. Бондарчук, Л. П. Дума, Н. В. Кабаченко та ін. ; за ред. Н. М. Шкуратової. – К., 2007. – Т. 3. – 320 с.

4. *Кунцевська А. В.* Особливості налагодження співпраці організацій соціальної сфери (за матеріалами організаційно-діяльничної гри) / А. В. Кунцевська // Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАН України. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – Т. 7, вип. 32. – С. 91–98.

5. *Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери* : метод. рекомендації / за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка. – Лютіж, 2008. – 53 с.

6. *Українське суспільство. Двадцять років незалежності. Соціологічний моніторинг* : у 2 т. Т. 2 : Таблиці і графіки / за ред. С. І. Головахи, М. О. Шульги. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2011. – 520 с.

7. *Ушакова І. В.* Супервізія : навч. посіб. / І. В. Ушакова. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. – 228 с.

8. *Тополь О. І.* Здоров'язберігаюча компетентність як складова професіоналізму соціального працівника / О. І. Тополь // Наук. зап. Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. Педагогіка. – 2011. – № 4. – С. 69–75.

9. *Brown, A.* The social work supervisor / Brown, A., Bourne, I. – Philadelphia : Open University Press, 1996. – 237 p.