

PSYCHOLOGY

Астремська І.В.

Групова супервізія як ефективна форма практичної підготовки до роботи з клієнтом

*Астремська Ірина Володимирівна, кандидат психологічних наук, доцент
Чорноморській державній університет імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна*

Анотація. Досліджено напрямки вивчення групової супервізії в сучасній соціально-психологічній науці. Визначено переваги та недоліки групової роботи. Виокремлено такі види як обернена та заміщена групова супервізія. Приділено увагу якостям та властивостям супервізора групи.

Ключові слова: *групова супервізія, супервізор, соціальна робота, обернена супервізія, заміщена супервізія, групова динаміка*

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

Група створює природний формат для досягнення професійної соціалізації і сприяє навчанню через безпосередній досвід. У цьому форматі від супервізора потрібні знання групових процесів і навички роботи з групою. У фокусі групової супервізії знаходяться дидактичні презентації, осмислення випадків, індивідуальний розвиток, організаційні питання, відносини між супервізором та супервізованим [4].

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

Крім того, члени групи одержують досвід професійної конкуренції як природної частини будь-якого групового досвіду. Вони можуть визнати існування конкуренції й направляти. Супервізія в групі забезпечує можливість відчувати взаємопідтримку, узагальнити досвід, вирішити комплексні завдання, програти нову поведінку, взяти участь у тренінгу навичок, збільшити компетенцію в міжособистісних відносинах. Супервізорська група дозволяє її членам проявляти різні рівні своїх пізнавальних процесів. Ці прояви дуже важливі для фахівців-початківців, які навчаються через спостереження так само добре, як і через дискусію. Так, відчуття успіху або фрустрації дає супервізованим можливість побудувати більш реалістичну модель своєї роботи, у якій вони адекватно критикують себе або довіряють собі [5].

Так, постійна груповою супервізією соціального працівника з боку його керівника є однією з головних умов якісної роботи, ключовим елементом його професійного розвитку.

Короткий огляд публікацій за темою. Суттєве значення для дослідження мали дані про форми супервізії в соціальній роботі (Браун А. та Боурн А.,

Benshoff J.B., Bernard J.M., Goodyear R.K., Hillerband E., Sales E. and Navarre E., Seligman L., Wagner C.A. and Smith J.P. тощо), праці сучасних вітчизняних психологів з теорії та практики психологічної допомоги (Бондаренко О.Ф., Москалець В.П., Чепелева Н.В., Яковенко С.І., Яценко Т.С.).

Мета статті. Висвітлити особливості застосування групової форми супервізії в соціальній роботі та обґрунтувати її переваги та недоліки застосування в практиці.

Матеріали та методи. У статті для розв'язання поставлених завдань та забезпечення об'єктивності дослідження були застосовані теоретичні методи: системно-структурний метод; метод теоретичного аналізу й узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження; метод порівняльного аналізу та узагальнення даних.

Результати та їх обговорення. Супервізорська група у кількості 5-8 чоловік зустрічається зазвичай щотижня на 1,5-2 години, що забезпечує можливість для групового розвитку. Звичайно, учасники домовляються про процедуру й час роботи, визначають фокус роботи і процесуальні питання. Процедура може бути змінена відповідно до групового мікроклімату.

Як правило, проводиться попередня супервізія, на якій потрібно прояснити очікування учасників і необхідний ступінь структурування процесу супервізії. Вона потрібна для формування групової відповідальності. У роботі сесій із супервізії можна використовувати «аркуш сприйняття» для підбиття підсумків і відображення того, що проявляється «тут і зараз» у груповій роботі. Для групи і супервізора корисно бути активними, відслідковувати якнайбільше аспектів роботи і включати в роботу всіх членів групи. Великий досвід супервізовані можуть одержати також у результаті професійних взаємодій членів групи, що включають зворотний зв'язок, підтримку і заохочення [3].

При підготовці до групової сесії супервізору рекомендується проговорювати із супервізованими деякі важливі питання про те, як використовувати груповий процес із користю для себе. Рекомендації можуть звучати наступним чином: 1) оскільки групове навчання збільшує здатність до слухання і вербального залучення, ризикуйте і висловлюйте свої почуття та думки; 2) знизуйте свою особистісну фрустрацію шляхом обговорення окремих складних, проблемних моментів з членами групи; 3) спостерігайте за подібністю того, як Ви сприймаєте відносини з членами групи

і клієнтами. Порівняйте, обговорюйте подібність і відмінність; 4) рухайтесь вперед від динаміки росту клієнта до особистісно-професійної динаміки, коли обговорюєте свій випадок.

Завдання. У різному контексті супервізії в соціальній роботі виконує різні завдання. Чим чіткішим є бачення членів команди щодо того, якою повинна бути групова супервізія, тим імовірніше, що вони поділятимуть між собою відповідальність за її розвиток. Тому було б корисно, щоб група розглянула завдання, наведені нижче, та обговорила відносну цінність кожного з них:

- надання підтримки та розвиток індивідуальних учасників групи (вимір працівника);
- надання практичних консультацій (вимір практики);
- побудова та розвиток групи чи команди, вивчення проблем групи (вимір команди);
- вирішення питань, пов'язаних із закладом, менеджментом, організацією, політикою, прийняттям рішень (вимір установи).

Структура. Необхідно визначитися щодо: використання часу; вибору змісту; стилю участі; використання різних видів діяльності; важливо надати певне відчуття безпеки членам групи.

Різновиди ведення групової супервізії. Соціальні працівники мають різноманітні очікування щодо того, на чому потрібно робити наголос при веденні супервізії. Тому група повинна вирішити, на що саме має бути спрямоване ведення супервізії:

- підтримання структури, наприклад, стеження за порядком денним, управління часом тощо;
 - роз'яснення змісту, наприклад, узагальнення та зосередження на рішеннях тощо;
 - заохочення процесу, наприклад, залучення учасників, розв'язання міжособистісних труднощів тощо.
- Якщо йдеться про полегшення процесу, необхідно усвідомлювати, хто що супервізує:
- супервізія окремих людей у рамках групової/командної організації, об'єднання супервізором;
 - супервізія окремих людей групою/командою;
 - супервізія групи/команди як цілого супервізором;
 - супервізія групи/команди самою себе.

Також можна приділити відносно більше уваги одному з варіантів, і цей наголос може змінюватися із розвитком групи.

Методи. Порівняно з індивідуальною, групова супервізія дозволяє використовувати значно більше методів, зокрема таких, як: групова дискусія; робота в малих групах, тріадах або діадах; рольова гра; структуровані вправи та ігри; проєктивні вправи (наприклад, зображення скульптур, малювання тощо); прослуховування аудіоматеріалів; відео.

Проте, якщо не роз'яснити повністю, яким чином ці методи вбудовані в групові супервізорські сесії і за яких обставин їх використовуватимуть, чимало можливостей буде втрачено.

Найбільш важливими для якісної супервізії належать такі її особливості: завдання, владні стосунки та підзвітність. Форма їх прояву у груповій супервізії залежить від взаємодії впливів систем практики, працівника, команди та установи. Якщо ці впливи не спрогнозувати й не розуміти, вони можуть виявитися небезпечними для супервізора групи.

Переваги групової супервізії:

- 1) Можливість використати більше розмаїття навчального досвіду кожного.
 - 2) Можливість для всіх супервізованих обмінятися своїм досвідом.
 - 3) Емоційна підтримка від рівних.
 - 4) Відчуття безпеки завдяки чисельності.
 - 5) Можливість порівняти й зіставити власний досвід із практикою інших.
 - 6) Можливість для зміцнення команди чи посилення групової згуртованості та самовизначення.
 - 7) Можливість для супервізора побачити супервізованих у різноманітних стосунках.
 - 8) Можливість для супервізора усвідомити потенційні проблеми, які мають витоки в підрозділі/проєкті/команді.
 - 9) Дозволяє розділити обов'язки, функції та ролі у супервізорському процесі, а також делегувати їх різним людям.
 - 10) Вплив різних за статусом людей може зробити модифікацію поведінки більш імовірною.
 - 11) Супервізовані можуть спостерігати за супервізором і навчатися як безпосередньо, так і в якості моделі певної ролі.
 - 12) Розвиток упевненості та навичок, який відбувається в групі, може перенестися на роботу з користувачами послуг.
 - 13) Робить можливим поступовий перехід більшої залежності супервізованого від супервізора до меншої залежності – від рівних за статусом, а згодом і до залежності від себе.
 - 14) Дає більше наснаження завдяки побічному навчанню та підтримці рівних [2].
- До недоліків групової супервізії можна віднести:**
- 1) Підтримуються доречні різноманітні дискусії, а конкретні і нагальні потреби обговорюються тільки в загальному вигляді.
 - 2) Група може стимулювати конкуренцію та змагання між колегами, що перешкоджає процесу супервізії.
 - 3) Введення нової людини в супервізорську групу може бути набагато складнішим, аніж забезпечення її супервізією.
 - 4) У групі простіше сховатися й ухилитися від обов'язків дослідження проблеми, її розв'язання та прийняття рішень.
 - 5) Чудові можливості для критичного зворотного зв'язку можуть бути втрачені, якщо бракує конфіденційності.
 - 6) Супервізор більше проявляє себе і потребує більшої впевненості в собі, аніж в індивідуальній супервізії.
 - 7) Спілкування та втручання, які можуть допомогти одному, одночасно можуть створити проблеми для іншого.
 - 8) Заохочуючи автономію, супервізору може бути складно відновити фокус супервізії в разі, коли група обере непродуктивний шлях.
 - 9) Супервізор мусить набути чи відновити знання щодо групової взаємодії, групової динаміки, індивідуальної поведінки в груповому контексті.
 - 10) Супервізор повинен фокусуватися як на окремих людях, так і на групі.

11) У надзвичайно згуртованих групах тиск щодо дотримання поглядів і ставлень групи може виявитися неплідним [2].

Обернена (або зворотна) супервізія. Групову супервізію можна розглядати як спробу демократизації команди та оснащення персоналу, який перебуває на найнижчих щаблях в ієрархії. Навіть коли всім членам приписують такі ідеали, імовірна й поява протилежних. Незважаючи на очевидно більшу потребу в супервізії найнижчого за статусом і менш досвідченого персоналу, в ході групової супервізії найбільш повно висловлюються найдосвідченіші та старші за статусом працівники, і їхнє залучення оцінюється найвище; у деяких випадках це призводить до обернення в зворотному напрямі ролей «супервізор – супервізований».

Супервізори повинні звертати увагу на такі чинники. Науковці виокремлюють два основні шляхи запобігання появі «зверненої супервізії». Перший – регулярне відстеження чинників зверненої супервізії. Наприкінці кожної супервізійної сесії всі члени групи повинні оцінити власний рівень залучення/участі за диференціальною змінною шкалою. Це дозволить виявити будь-які тенденції ще до того, як вони стануть частиною культури групи. Наступним завданням після їх виявлення буде представлення проблеми групі та заохочення роздумів щодо того, чому такий стиль поведінки виник і як із ним можна справитися. Одним із засобів забезпечити залучення молодших, менш досвідчених чи менш упевнених членів, може бути таке структурування групи, у якому кожен мав би гарантований час для розв'язання власних потреб у супервізії. Якщо виникнуть труднощі з використанням відведеного часу, обговорення можна продовжити на індивідуальній супервізії, вивчаючи труднощі та визначаючи стратегії для ефективного використання групової супервізії.

Заміщена супервізія. Одним із принципів, від якого залежить ефективність супервізії, є здатність супервізованого використати для себе досвід іншого. На початку зібрання групи один із членів може описувати практичну проблему, з якою він зіткнувся, сподіваючись, що інших членів групи зачепить питання і вони почнуть досліджувати, як би вони поводитися в подібній ситуації зі своїми клієнтами. Інколи здаватиметься, наче працівник, котрий ініціював дискусію, відійшов на задній план, лише зрідка бере участь в обговоренні. Спостерігачеві може здатися, ніби група вже далеко відійшла від теми, проте час дозволяє продумати проблему працівника. Людина заявляє про свою проблему часто значно пізніше, коли група обговорює наступні питання.

Якості та властивості супервізора групи. Найсуттєвішим для супервізора групи є його власна система переконань. Супервізор повинен мати довіру та впевненість у собі, а також бути здатним бачити це в інших, що передбачає виявлення щирості та відкритості разом із теплотою – емпатією і сильним почуттям справедливості.

Групову супервізію повинна бути цілеспрямованою. Це вимагає від супервізора вміння підтримувати перегляд мети завдяки різноманітним дискусіям і діяльності, до якої залучена група.

Кваліфікований супервізор розуміє та сприймає власні обмеження, здатний до ефективного делегування повноважень у групі та її використання.

Бажані якості та властивості. Перелічені якості є ключовими для гарного супервізора групи, але, якщо супервізор може добре використовувати ресурси групи, йому не обов'язково мати їх усі. До таких якостей належать:

- врахування як індивідуальних, так і колективних перспектив у взаємозв'язку між ними;
- приділення уваги як процесу, так і змісту, здатність встановлювати зв'язок між процесом і завданням;
- здатність брати до уваги історію групи та етап її розвитку;
- уміння адекватно та кваліфіковано втручатися задля полегшення дослідження чогось;
- спонукання групи до визначення як того, чому взагалі можна навчитися з конкретної проблеми, так і того, як загальні обговорення можуть донести інформацію про конкретну проблему;
- знання низки методів групової роботи та здатність використовувати їх належним чином;
- добре керування межами (часом, структурою, завданням і метою супервізії, фокусом, порядком денним тощо);
- усвідомлення себе та динаміки, яка діє в групі;
- забезпечення того, щоб усі члени групи мали рівні можливості для повноцінної участі;
- здатність протистояти неефективній чи деструктивній поведінці, зокрема такій, яка дискримінує чи ображає членів групи.

Колегіальна супервізія є різновидом групової супервізії. Колегіальна супервізія використовується у тих випадках, коли у супервізованого немає можливості одержувати кваліфіковану індивідуальну супервізію, але є можливість одержувати її в групі приблизно рівних за досвідом і можливостями колег. Одним із варіантів такої групи може стати колегіальна консультація, у якій робиться наголос на підтримуючому та критичному зворотному зв'язку, а оцінка, навпаки, не схвалюється. Консультація характеризується тим, що молоді фахівці відхиляють або ж приймають пропозиції інших колег [4].

Основне положення колегіальної супервізії полягає в тому, що індивід, який тренує свої навички, може допомогти іншим тренувати ці ж навички ефективніше [3].

Колегіальна супервізія корисна тим, що зменшує залежність від експертної ролі супервізора; зростає відповідальність початківця за оцінку власних професійних навичок і навичок колег, а також структурування власного професійного досвіду; зростає довіра в себе, здатність управляти собою і незалежність; розвиваються консультаційні і супервізорські навички; існує можливість обирати колег та час; використовується колегіальна модель [1].

Колегіальна супервізія допомагає молодим недосвідченим фахівцям підвищити рівень емпатії, рефлексії, конкретності [6, р. 254-260], а також, на думку К. Вагнера і Дж. Сміта [7, р. 288-293], забезпечує більшу довіру до себе, прояснення цілей і напрямків для сесії, співробітництва, що є дуже корисними при моделю-

ванні, навчанні й освоєнні навичок та соціальних послуг.

Висновки. Отже, групова супервізія є значною мірою орієнтованою на конкретний контекст і є чутливою до нього. Було б корисно розглянути, яким чином кожна з чотирьох базових систем (працівник, практика, команда, установа) впливають на групову супервізію.

На етапі впровадження групової супервізії в соціальній роботі важливість її є щонайменше двоїстою. По-перше, вона надає підтримку в тому сенсі, що, слухаючи про боротьбу інших і поділяючи її, супервізовані почуватимуться менш ізольованими та більш

спроможними здобути збалансованіший погляд на власну практичну діяльність. По-друге, група може виступати вторинним джерелом досвіду, спонукати своїх членів до навчання з досвіду інших і в такий спосіб пришвидшувати їхній професійний розвиток. Водночас новий працівник може ліквідувати розрив між своїм безпосереднім досвідом і встановленими загальними принципами.

Так, групова супервізія – підхід, що має величезний потенціал і може у майбутньому поступово стати дуже поширеним.

ЛІТЕРАТУРА (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн ; [пер. з англ. Т. Семигіної]. – К. : Університет. вид-во «Пультари», 2003. – 240 с.
Braun A. Supervizor u sotsialnly roboti: SupervizIya doglyadu v gromadu, dennih ta statsionarnih ustanovah / A. Braun, A. Bourn; [per. z angl. T. Semignoi]. – K. : Unlversitet. vid-vo «Pulsari», 2003. – 240 s.
2. Ушакова І.В. Супервізія : навчальний посібник [для студентів вищих навчальних закладів]/ І.В.Ушакова. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011.– 228с.
Ushakova I.V. SupervizIya : navchalniy poslbnik [dlya studentIv vischih navchalnih zakladIv]/ I.V.Ushakova. – Mikolayiv : Vid-vo ChDU Im. Petra Mogili, 2011.– 228s.
3. Benschhoff J. B. (1992) Peer consultation for professional counselors. Ann Arbor, MA : Clearinghouse of Counseling and Personnel Services.
4. Bernard J. M., Goodyear R. K. (1992) Fundamentals of clinical supervision. Boston : Allyn&Bakon.
5. Hillerband E. (1989) Cognitive Differences between experts and novices: Implications for group supervision. Journal of Counseling and Development, 67(3): 293-296.
6. Seligman L. (1978) The relationship of facilitative functioning to effective peer supervision. Counselor Education and Supervision, 17(3): 254-260.
7. Wagner C. A., Smith J. P. Ir. (1979) Peer supervision: Toward more effective training. Counselor Education and Supervision, 18(3): 288-293.

Astremskaya I.V. Group supervision as an effective form of practical training to work with clients

Abstract. It is studied ways of studying group supervision in modern social and psychological science. The author defines advantages and disadvantages of group work. In the work it's determined the following types of reciprocal and substituted group supervision. Attention is paid to the properties and qualities of supervisor.

Keywords: group supervision, supervisor, social work, reciprocal supervision, substituted supervision, group dynamics

Астремская И.В. Групповая супервизия как эффективная форма практической подготовки к работе с клиентом

Аннотация. Исследованы направления изучения групповой супервизии в современной социально-психологической науке. Определены преимущества и недостатки групповой работы. Выделены такие виды групповой супервизии как обратная и замещенная. Уделено внимание качествам и свойствам супервизора группы, знанию групповой динамики..

Ключевые слова: групповая супервизия, супервизор, социальная работа, обратная супервизия, замещенная супервизия, групповая динамика