

Супервізія

Найважливіша міжособистісна взаємодія, яка передбачає зустріч однієї людини (супервізора) з іншою (супервізуємим) з метою допомогти останньому допомагати людям

(Hess, 1980)

«Супервізія – процес, протягом якого одному працівнику надається відповідальність працювати з іншим працівником (працівниками) з метою виконання певних організаційних, професійних та особистих завдань. Такими завданнями є компетентне, відповідальне виконання обов'язків останнім(и), постійний професійний розвиток та особиста підтримка»

(Harries, 1987)

Супервізія

- Відбувається в контексті чітко визначених стосунків в організації.
- Це – тривалий процес, який водночас є заходом (серією заходів) та методом роботи.
- Має багато завдань, які включають задоволення організаційних, професійних та особистих потреб.
- Стикається з ієрархічними та неієрархічними стосунками в організації на всіх рівнях та не обмежується лише управлінням безпосередньої роботи з клієнтом.
- Залучає інші складові частини організації (людей), які мають інші обов'язки та відповідальність.
- Визнає взаємопов'язаність відповідальності, компетентності, професійного розвитку та особистої підтримки

Принципи, на яких базується супервізія:

- Дії в інтересах клієнта у випадку, якщо немає загрози для інших працівників організації.
- Супервізія – частина політики організації.
- Це – необхідність, а не розкіш.
- Розподіл відповідальності.
- Угода про проведення / хід.
- Регулярність зустрічей.
- Ведення записів.
- Відсутність дискримінації.
- Конфіденційність.
- Партнерство між супервізором, супервізованим та організацією.

Супервізорські ролі:

- Учитель
- Фасилітатор
- Консультант
- Експерт

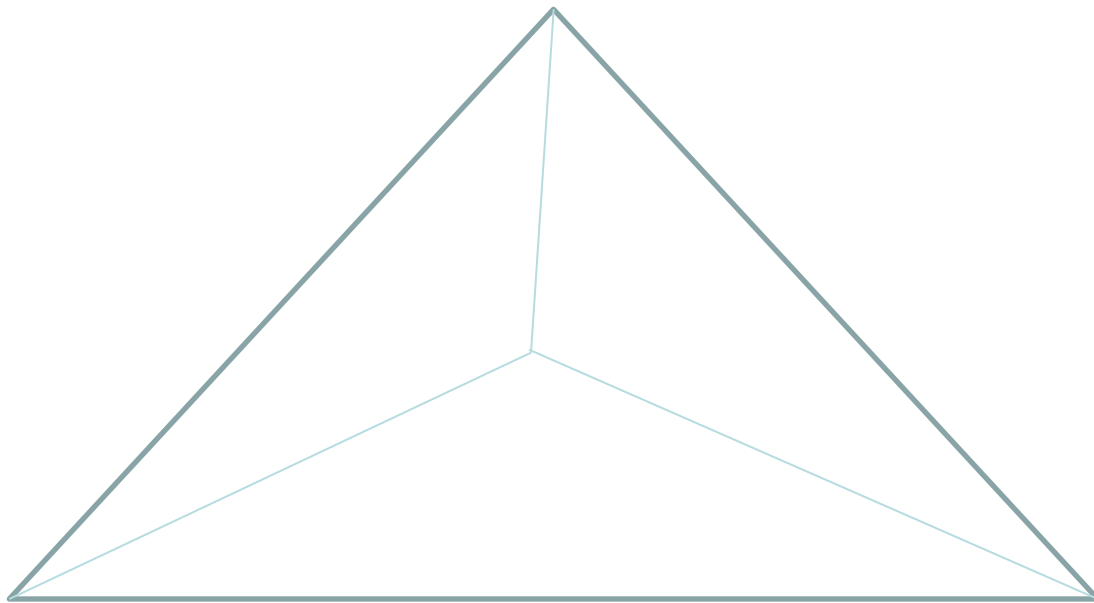
Види супервізії:

- Наставницька
- Навчальна \ тренінгова
- Менеджерська
- Супервізія з акцентом на консультуванні.
(Brown A., Bourne I., 1998)
- Супервізія “на рівних”
- Індивідуальна
- Групова
- Командна

(Harries, 1987)

Функції супервізії

Управління



Навчання

Підтримка

Функція управління :

- Адміністрування
- Планування
- Впровадження політики організації
- Моніторинг
- Оцінювання
- Вирішення адміністративних проблем
- Дотримання прийнятного плану роботи
- Дисципліна
- Виконання посадових інструкцій
- Ефективне та економне використання ресурсів

Функція управління - аналіз

- Виконання посадових інструкцій працівником,
- Ефективного та економного використання ресурсів,
- Дотримання дисципліни,
- Організації роботи працівником,
- Дотримання плану роботи з клієнтами,
- Учасі працівника в роботі команди та інше,

Функція підтримки :

- Управління стресом та побоюваннями.
- Прояснення питань.
- Надання порад.
- Позитивний та негативний зворотній зв'язок.
- Розуміння особистих проблем, що заважають роботі.
- Атмосфера довіри.
- Відкритість та чутливість.
- Мотивування та наснаження.
- Підтримка належних рішень.

Функція підтримки передбачає

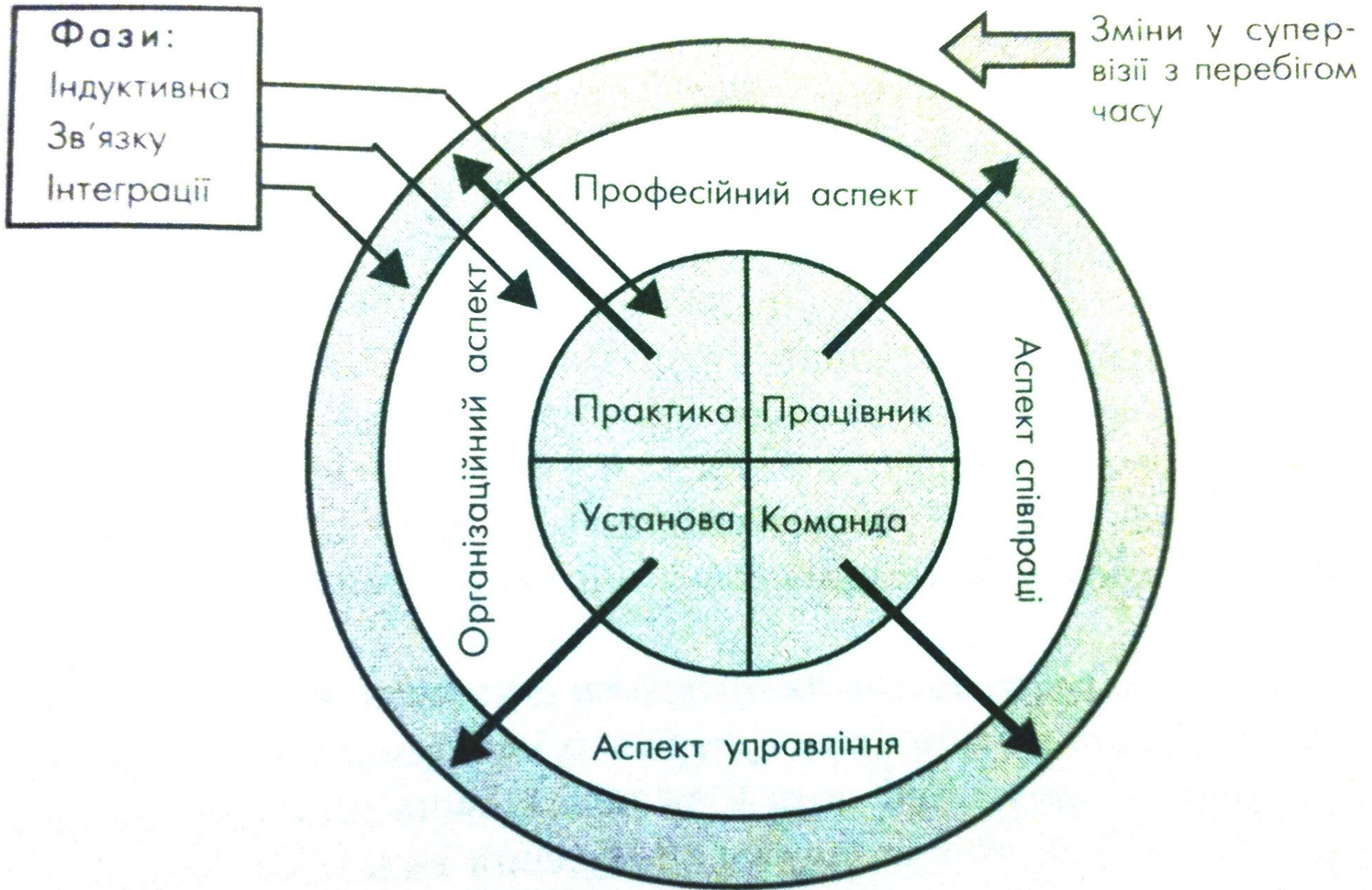
- Роз'яснення суперечливих та складних питань, які мали місце а роботі працівника,
- Управління стресами, які він переживає на робочому місці,
- Подолання побоювань та хвилювань, пов'язаних з роботою працівника,
- Надання позитивного зворотного зв'язку щодо успіхів та напрацювань працівника
- Створення атмосфери довіри, де працівник буде говорити відверто та не приховувати труднощі, з якими він стикнувся.

Функції навчання:

- Надання інструкцій щодо політики та процедур організації.
- Навчання хорошій практиці.
- Моделювання.
- Визначення необхідних ресурсів.
- Тренінг.
- Рекомендування літератури.
- Підтримка професійного розвитку.
- Розвиток кар'єри.
- Мобілізація ресурсів.

Функція навчання передбачає

- Інструктування щодо політики та процедур організації,
- Наданням рекомендацій щодо навчальної літератури і матеріалів,
- Програвання чи моделювання складних ситуацій, з якими може мати справу працівник,
- Виділення навчальних моментів з труднощів\прогалин у діяльності працівника та обговорення шляхів їх реалізації в подальшу практику.



Малюнок 5.1. *Модель супервізії*

Рівні та завдання супервізії:

Професійний:

- Оцінка роботи супервізованого (наснаження)
- Сприяння професійному розвитку
- Акцент на практиці роботи супервізованого.
- Визначення якості надання послуг.

Рівні та завдання супервізії:

Організаційний:

- Допомогти супервізованому зрозуміти обов'язки та відповідальність.
- Визначити (разом з супервізованим), чи виконує останній завдання, які ставить організація.
- Допомогти налаштуватися на необхідність внеску у розвиток організації в цілому, а не тільки окремої ділянки роботи.

Рівні та завдання супервізії:

Особистий:

- Визначити особисті причини, які перешкоджають якісному наданню послуг.
- Зменшити стрес.
- Визначити, чи має працівник необхідні ресурси для виконання роботи та працює у сприятливому кліматі.

Особистий рівень

- особисті ресурси,
- індивідуальні та професійні цінності,
- професійні якості,
- очікування від роботи,
- вмотивованість,
- функції в організації/проекті,
- обсяг роботи,
- знання, навички,
- професійне зростання,
- можливий рівень вигорання;

Практичний рівень

- взаємодія з клієнтами та їхнім оточенням,
- надання послуг клієнтам з врахуванням їхніх потреб та особливостей,
- дотримання професійних меж у роботі,
- планування послуг,
- послуги, які надаються, їхня якість,
- задоволеність клієнтів послугами,
- труднощі в процесі надання послуг,
- вдосконалення якості послуг,
- партнерство у процесі надання послуг);

Рівень взаємодії з командою

- взаємодія з членами колективу,
- професійні і групові ролі, які працівник виконує,
- розподіл функцій,
- стосунки у команді,
- розподіл влади у процесі прийняття рішень;

Організаційний рівень

- клімат в організації,
- нормативні вимоги, стандарти роботи,
- управління персоналом (умови праці, права, пільги, соцзабезпечення та інше).

Види супервізії

ЗА ОСОБЛИВОСТЯМИ ВЗАЄМОДІЇ			
ІНДИВІДУАЛЬНА		ГРУПОВА	
ЗА ТЕРМІНАМИ			
ПЛАНОВА		ЕКСТРЕННА	
ЗА ФОРМОЮ			
ВНУТРІШНЯ	ЗОВНІШНЯ	ВЗАЄМНА (ІНТЕРВІЗІЯ)	
ЗА ЗМІСТОМ			
МЕНЕДЖЕРСЬКА	НАСТАВ- НИЦЬКА	КЛІНІЧНА (психологічна)	КОНСУЛЬТАЦІЙНА

Супервізія для фахівця -

МОЖЛИВІСТЬ:

- **висловити свої думки та почуття щодо власної роботи** в умовах конфіденційності;
- відстежити власний **професійний прогрес** та визначитись у **потребі підвищення кваліфікації** або навчання;
- подивитись на існуючу проблему об'єктивно та використати аналіз проблемної ситуації як перехід на **якісно новий рівень роботи**;
- отримати **професійну підтримку**, конструктивний зворотній зв'язок та окреслити шляхи подальшої роботи;
- знайти шляхи **найбільш ефективної допомоги** клієнту.