

УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ І НАУКИ
ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КОМУНАЛЬНИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЧЕРКАСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»

КЕРІВНИЦТВО З ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕРВІЗІЙ ТА СУПЕРВІЗІЙ

Черкаси 2021

Затверджено на засіданні Вченої ради КНЗ «ЧОПОПП Черкаської обласної ради».

Протокол № 3 від 25.05.2021 року

АВТОР-УПОРЯДНИК

Т.Б. Артеменко, практичний психолог центру практичної психології та соціальної роботи комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради»

РЕЦЕНЗЕНТИ:

О.В. Педько, доцент кафедри педагогіки і освітнього менеджменту комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради», кандидат педагогічних наук;

Н.М. Дудіна, завідувач навчально-методичного центру психологічної служби комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради».

Керівництво з проведення інтерв'язій та суперв'язій / автор-упорядник Т.Артеменко. Черкаси: КНЗ «ЧОПОПП Черкаської обласної ради», 2021. 48 с.

Даний посібник складений для підтримки діяльності спеціалістів, зайнятих у сфері надання фахових послуг, зокрема, для супроводу практики спеціалістів психологічної служби. Застосування описаних методів роботи, таких, як інтерв'язія та суперв'язія, надає можливість ефективно використовувати наявні знання і досвід професійної команди та експертів з різних команд фахівців.

© КНЗ «ЧОПОПП Черкаської обласної ради», 2021.

© Артеменко Т.Б., 2021

Всі права автора застережено

Зміст

ВСТУП	4
I. БЕЗПЕРЕРВНА ОСВІТА У ПРОФЕСІЙНОМУ СТАНОВЛЕННІ СПЕЦІАЛІСТІВ ГУМАНІТАРНОЇ СФЕРИ	5
1.1. Зміст безперервної освіти	5
1.2. Форми та методи роботи у безперервній освіті	6
II. ІНТЕРВІЗІЯ ЯК МЕТОД	8
2.1. Що таке інтервізія?	8
2.2. Характер інтервізії	10
2.3. Переваги інтервізії	10
2.4. Правила та рекомендації у проведенні інтервізій	11
2.5. Ведучий інтервізії	13
2.6. Процес інтервізії	14
III. СУПЕРВІЗІЯ	17
3.1. Загальні характеристики	17
3.2. Фокуси супервізії	20
3.3. Форми супервізії	20
3.4. Вимоги до супервізора	23
3.5. Структура, зміст та рамки індивідуальної, групової та самосупервізії	23
3.6. Принципи та правила роботи супервізорської групи	28
3.7. Форми роботи у супервізорській групі	28
IV. ВИКОРИСТАННЯ ПЕДАГОГІЧНОЇ ІНТЕРВІЗІЇ ТА СУПЕРВІЗІЇ	37
4.1. Інтервізія в роботі педагога	37
4.2. Супервізія в роботі педагога	39
ДОДАТКИ	41
Додаток 1. Підготовка інтервізії	41
Додаток 2. Поради, які можуть знадобитися під час надання та сприйняття зворотної інформації (за І. Дзежговською)	43
Додаток 3. Відмінності та спільні риси між супервізією та інтервізією	44
Додаток 4. План подання випадку на інтервізію/супервізію (за М. Доліною)	44
Додаток 5. План подання клінічного випадку на інтервізію/супервізію (за А.Б. Холмогоровою, Н.Г. Гаранян)	45
Додаток 6. План подання на інтервізію/супервізію кейсу в роботі з педагогами/групою педагогів	46
Список використаних джерел:	46

ВСТУП

Даний посібник було складено для підтримки діяльності фахівців, зайнятих у сфері надання гуманітарних послуг, зокрема, здійснення психолого-педагогічного супроводу в закладах освіти. Матеріали посібника є практичним інструментом для використання в мультидисциплінарній команді або у професійних групах, що складаються з однорідних чи з різних організаційних команд.

Описані методи роботи, такі, як інтерв'язія, супервізія, інші, пропонують можливість ефективно використовувати наявні знання і досвід професійної команди або експертів з різних команд.

Зазначимо, що практика під супервізією є обов'язковою складовою умовою сертифікації ЄвроПсі. В Україні все більше вітчизняних спеціалістів використовують такий метод професійної допомоги. Особливо актуальними засоби інтерв'язії та супервізії стали після затвердження у 2020 році професійного стандарту практичного психолога в освіті та вже кількарічного упровадження філософії та практики Нової української школи, діяльність якої передбачає супервізійну підтримку педагога. Зважаючи на актуальність проблематики та значний накопичений матеріал із зазначеної теми, автор впорядкувала теоретичний та прикладний матеріал, додавши до нього свої методичні напрацювання. Такий доробок може бути застосований у діяльності практичних психологів, соціальних педагогів, педагогів Нової української школи, вчителів-новаторів, соціальних та медичних працівників, інших фахівців, що опікуються психічним, психологічним та соціальним здоров'ям населення.

За структурою посібник складається із чотирьох розділів, що описують тему, слідуючи від загального до конкретного. Так, виклад починається із аналізу змісту сучасної безперервної освіти, поступово виокремлюючи події, форми та методи, що сфокусовані на фаховій допомозі. З ряду останніх виділяються власне інтерв'язії та супервізії, і кожен із цих методів розглядається окремо у відповідних розділах. У посібнику також дається короткий огляд педагогічної інтерв'язії та супервізії, адже вони мають свої особливості. Зазначені методи подано у розрізі різних шкіл та підходів. Поряд із цим більш розлого розглядається тема колегіальної супервізії у позитум-підході – етапи (кроки) роботи описуються більш детально, а сам опис ілюструється конспектом супервізійної зустрічі фахівців. Додатки допомагають краще структурувати роботу спеціаліста та підготуватись до запланованої професійної зустрічі.

I. БЕЗПЕРЕРВНА ОСВІТА У ПРОФЕСІЙНОМУ СТАНОВЛЕННІ СПЕЦІАЛІСТІВ ГУМАНІТАРНОЇ СФЕРИ

1.1. Зміст безперервної освіти

Безперервна освіта спеціалістів покликана підтримувати і постійно оновлювати професійні компетенції фахівця. З урахуванням результатів наукових досліджень і нових напрямків освітнього розвитку підвищення кваліфікації спеціалістів гуманітарної сфери, зокрема практичних психологів та соціальних педагогів, слугує отриманню та обміну знаннями в галузі психології та соціальної педагогіки, які необхідні для підтримання та оновлення професійної компетентності. Безперервна освіта має включати як спеціалізовані та міждисциплінарні знання, так і практичне навчання та роботу під супервізією. Інтервізії є варіацією цього процесу. У цьому контексті безперервна освіта має охоплювати всі соціально-педагогічні та психологічні дисципліни на збалансованій основі. Безперервна освіта фахівця психологічної служби також включає в себе поліпшення комунікації і соціальні навички, опанування методами забезпечення якості та управління якістю надання психолого-педагогічних послуг. На національному рівні можуть бути застосовані стандартні специфікації, що стосуються безперервної освіти фахівців цієї галузі.

Незалежно від індивідуальних потреб для продовження освіти, зміст безперервної післядипломної освіти має відповідати таким **критеріям**:

- центрованість на потребах отримувачів послуг;
- простота сприйняття;
- актуальність і сучасність;
- науковість;
- застосованість отриманих знань в професійній практиці;
- співвідношення витрат і користі;
- критична оцінка в контексті незалежності від ідеологічних і комерційних інтересів;
- відповідність специфікаціям професійної спільноти (Положенню про безперервну освіту, стандартам професії, професійним кодексам тощо);
- відповідність етичним принципам професії.

Безперервна освіта поділяється на типи. Передбачається, що безперервна освіта на сучасному етапі може бути включеною до однієї з **наступних категорій** [18]:

1) особистий кабінет (фахова література, аудіовізуальні засоби викладання і навчання, ЗМІ):

- рідінг наукових статей в журналах і збірниках;

□ використання аудіовізуальних засобів масової інформації та відповідних пропозицій онлайн без перевірки навчальних успіхів;

□ медіа-освіта з перевіркою навчальних успіхів у письмовій формі.

2) події:

□ презентації та дискусії, конференції;

□ курси і семінари, робота в малих групах;

□ інтерактив у невеликих групах (орієнтовно 20-25 учасників) з визначеною тематикою.

1.2. Форми та методи роботи у безперервній освіті

Семінар. Спільна робоча нарада за участю ведучого, з метою протидії комплексним проблемам, пов'язаним із заздалегідь визначеними темами у співпраці, часто із застосуванням практичних форм. Семінари іноді виходять за рамки передачі знань та обміну досвідом шляхом створення нових підходів і/або надання учасникам нових ідей для подальшого розвитку. Обмежена кількість учасників і тривалість.

Робоча група. Нарада групи для виявлення конкретних причин та шляхів вирішення завдань, вивчення предмета або фактичної ситуації. Всі учасники рівні. Обмежена кількість учасників і тривалість.

Робота в малих групах. Розробка фактичної ситуації або пропонування рішень в зв'язку з конкретною проблемою протягом певного періоду часу, в групі, що складається з 3-6 осіб.

Конференція. Спільне обговорення конкретних випадків, завдань, тенденцій, які відбуваються поза повсякденною роботою закладів і установ із залученням зовнішніх учасників.

Міждисциплінарна конференція. Спільне обговорення конкретних випадків, завдань, тенденцій з представниками різних дисциплін, що відбувається за межами повсякденної роботи закладів і установ або в діяльності з залученням зовнішніх учасників.

Конференція з опрацювання літератури. Нарада з метою представлення, оцінки і критичного опрацювання існуючої фахової літератури. Складається з виступів окремих ораторів та охоплює тематику, що знаходиться поза повсякденною роботою закладів і установ із залученням зовнішніх учасників.

Наукові публікації і діяльність в якості спікера. Передбачають самостійну активність через категорію «особистий кабінет».

Час на відвідування заходів інших фахівців. Час на відвідування заходів колег витрачається в інших закладах та установах, кабінетах приватної практики, в інститутах або відділах. Він слугує для придбання нових знань

фахівця або розширення і вдосконалення наявних знань і навичок, вдосконалення і рефлексії щодо власної роботи, а також для заохочення взаєморозуміння і взаємної поваги через знайомство з іншими організаційними формами і методами роботи.

Збори застосовуються в роботі команди/організації та зазвичай охоплюють дві теми, наприклад, питання з управління (створення і організація умов роботи для команди) і питання щодо поліпшення досягнень, що настають внаслідок фахового втручання та супроводу.

Коло якості. Група фахівців з однієї або різних дисциплін, які мають справу з постійним подальшим розвитком якості стосовно практичного надання послуг. В ході обміну досвідом між колегами аналізуються власні роботи учасників, здійснюється оцінка, і, якщо необхідно, приймаються рішення стосовно змін в дусі поліпшення якості. Роботу кола очолює модератор.

Обговорення випадку фокусується на випадку індивідуального психолого-педагогічного чи соціального супроводу, включаючи персонал, залучений до цього процесу (якщо робота провадиться в команді), щоб досягти угоди щодо плану супроводу або оцінити просування індивідуального плану роботи.

Балінт-група (група Балінта). До Балінт-групи входять від 8 до 12 спеціалістів, які зустрічаються регулярно з метою обговорення проблем споживачів послуг/клієнтів, які обслуговуються на місці праці фахівця і в приватній практиці. Групу очолює фахівець з відповідним досвідом. Метою роботи Балінт-групи є виявлення і усунення проблем у стосунках між спеціалістом і споживачем послуг/клієнтом (клієнтами).

Супервізія (наставництво, нагляд). Спеціальна форма обговорення, яка служить підвищенню професійної кваліфікації. Групову супервізію очолює супервізор. Нагляд опирається на конкретний досвід на робочому місці і робить акцент на взаємодію особистості, професійних ролей в установі (закладі) і адресата послуги. Нагляд забезпечує захищене середовище, в якому вивчаються конфлікти, стресові події і актуальні труднощі в повсякденній професійній діяльності, зі збереженням професійної дистанції та за відсутності тиску вчиняти певним чином. Часто проблеми, що виносяться на супервізію, пов'язані з емоціями, наприклад, з постійним відчуттям небезпеки в певних ситуаціях, з почуттям провалу, депресії чи розчарування через відсутність успіху при спробах фахового втручання чи супроводу.

Інтервізія (взаємовізія, взаємонаставництво). Інтервізія є супервізією серед колег. Актуальні питання обговорюються в команді без модератора. Інтервізія проводиться в групі від 3 до 7 осіб, рідше біля 10-12 осіб. Це періодичні заходи, побудовані на відносно довгостроковій основі. Учасники

повідомляють про свій власний досвід в роботі зі споживачами послуг/клієнтами, з тим щоб переглянути свою власну поведінку і професійні рішення. Інтервізія фокусується на поліпшенні роботи персоналу, фахівців та на удосконаленні фахового втручання та супроводу.

Інтервізія і супервізія - це такий формат обговорень, коли фахівці навчаються з метою поліпшення своєї роботи (її якості). Супервізія і інтервізія багато в чому схожі. Обидва ці формати сфокусовані на навчанні та розвитку персоналу та окремих фахівців, їхня мета - розширити знання, удосконалити навички, підвищити рівень самоаналізу і проникнення в суть речей в ході роботи, а також навчити, як справлятися з емоціями, що виникають в різних робочих ситуаціях. [13]

II. ІНТЕРВІЗІЯ ЯК МЕТОД

2.1. Що таке інтервізія?

Інтервізія, як вже було визначено - це обговорення в групі фахівців, що надають фахові послуги клієнтам. Зазвичай група складається з професіоналів, але до неї також можуть входити стажисти, практиканти і добровольці. Інтервізії можна визначити як взаємну консультацію або обмін досвідом між колегами. Інтервізійний підхід використовується у випадках, коли потрібно прояснити загальні питання, пов'язані з процесом фахового втручання та супроводу, або коли у персоналу чи фахівців виникають проблеми з вирішенням таких питань.

Теоретична основа інтервізії заснована на ідеї самоорганізації та самоактуалізації. Німецькі вчені Н. Гройбен і Б. Шеллі зазначають, що люди, які знають про свої проблеми, здатні зробити рефлексію та розповісти про них зважено і самостійно, є експертами з вирішення проблем. [20]

Завдання інтервізії можуть бути 1) сфокусовані на поліпшенні роботи фахівця чи команди; 2) орієнтовані на клієнта чи випадок.

Поліпшення роботи кожного члена організаційної команди чи окремого фахівця

У разі, коли поліпшення роботи кожного учасника є головним завданням інтервізії, основна увага приділяється тому, як саме вирішувати схожі, загальні проблеми персоналу чи окремих спеціалістів, що пов'язані з процесом фахового втручання та супроводу. Ключовим елементом тут буде обговорення поведінки персоналу/фахівця, який, до прикладу:

□ займається безпосередньо клієнтами з проблемною поведінкою (наприклад, агресивна поведінка);

□ стикається в ході роботи зі складними ситуаціями (наприклад, високе робоче навантаження або повідомлення "поганих новин");

□ може мати емоційні проблеми і стреси, пов'язані з роботою (наприклад, боязнь агресивної поведінки, почуття небезпеки, загрози, ознаки професійного виснаження).

Інтерв'язія дозволяє персоналу чи колезі перевірити, чи стикаються колеги з подібними проблемами, як вони з цим справляються, а також яким речам можна було би у них повчитися. Крім того, персонал чи фахівець може обговорити з колегами альтернативні способи вирішення ситуацій. Інтерв'язійна сесія може також включати в себе рольову гру, інші форми взаємодії, щоб учасники могли повправлятися в застосуванні альтернативних рішень.

Поліпшення фахового втручання та супроводу всередині організації

Інтерв'язія також може бути орієнтована на клієнта або випадок, що мав місце всередині організації. Під час такої інтерв'язії свою думку може висловлювати персонал, який не залучений до такого процесу. Це необхідно для того, щоб отримати додаткову інформацію, «свіжий погляд збоку». Така співпраця необхідна при виникненні складних ситуацій, коли організаційна команда стикається з проблемою визначення відповідного плану допомоги. В даному випадку увага приділяється пошуку єдиної думки, консенсусу із загальних питань, пов'язаних з процесом допомоги.

Під час інтерв'язії можуть також обговорюватися і інші питання, пов'язані з моніторингом та оцінкою підходу організаційної команди до допомоги, а також зі способами поліпшення результату. Крім того, до програми інтерв'язії можуть бути включені обмін компетентними думками і перерозподіл обов'язків з різних дисциплін з метою поліпшити взаєморозуміння між членами команди, наприклад, визначення, який внесок робить та чи інша професія в процес змін. Незважаючи на це, формальні рішення, що приймаються стосовно процесу втручання та супроводу і розподілу обов'язків, встановлених посадовими інструкціями, - це тема для зборів з питань менеджменту (управління). Проте, обговорення в ході інтерв'язії можуть послужити основою для (пере) розподілу обов'язків.

Існує кілька причин, чому необхідно використовувати метод інтерв'язії. Інтерв'язія - це не заміна суперв'язії, яка пропонує персоналу можливість навчитися тому, як ефективно справлятися з конкретними проблемами, що виникають в ході роботи. Оскільки інтерв'язія приділяє увагу загальним питанням щодо роботи кожного члена команди, то крім суперв'язії додається можливість через обмін думками повчитися у колег тому, як можна подолати ці труднощі найбільш ефективним способом.

Інтервізією іноді називають групову супервізію. Для підкреслення аспекту багатостороннього обміну між рівними – подібно до двосторонньої бесіди супервізора і учасника супервізії – частина авторів вважають за краще використовувати термін інтервізія. В цьому посібнику ми будемо використовувати обидва визначення як взаємозамінні.

2.2. Характер інтервізії

Визначають *мультидисциплінарний (командний), міждисциплінарний (міжкомандний) та міжколегіальний характер інтервізії*

Інтервізія часто використовується як навчальний метод для персоналу однієї фахової команди. Цей метод зарекомендував себе як потужний інструмент для заохочення мультидисциплінарної роботи, через використання компетентностей і навичок, якими володіє команда. Інтервізія сприяє обміну думками та досягненню згоди між представниками різних професій в команді з питань допомоги і вкладу кожної професії в цей процес.

Інтервізію також використовують в якості тренінгу для персоналу кількох організаційних команд . Таку інтервізію іноді називають ко-візією (англ. - co-vision). Персонал однієї команди може повчитися у своїх колег з інших команд, з якого боку підходити до конкретних проблем і як їх вирішувати. Представники кількох команд можуть обмінятися думками з різних підходів і порівняти всі сильні і слабкі сторони. Інтервізійні сесії для кількох команд - це обмін досвідом між фахівцями, найчастіше, однієї професії. Мета в даному випадку - не підтримати роботу мультидисциплінарної команди, а знайти схожі, загальні точки зору і розуміння між представниками однієї професії з різних команд.

І, як вже згадувалося, інтервізія слугує також професійному обміну між фахівцями однієї чи кількох споріднених професій, які не об'єднані у професійну команду/організацію.

2.3. Переваги інтервізії

Головною перевагою інтервізії є те, що вона допомагає використовувати той потенціал знань, досвіду і навичок, які є у організаційній команді або в групі експертів з різних команд чи у окремих фахівців. Це ефективний і економічно вигідний метод навчання.

Проведення інтервізії сприяє: навчанню альтернативним поведінковим моделям; більш ефективній роботі з проблемними питаннями і ситуаціями і, внаслідок цього, зниження ризику виникнення ефекту «перегорання»; розумінню особистих «особливостей і схем», які впливають на роботу; з'ясуванню особистих потреб персоналу чи окремих фахівців; з'ясуванню

сильних і слабких сторін персоналу, окремих фахівців; (взаємо) підтримці і визнанню виконаної роботи.

Інтерв'язія може поліпшити процес фахового втручання і супроводу через: підвищення якості та ефективності процесу фахової допомоги; навчання персоналу та фахівців способам справлятися з проблемними ситуаціями і випадками більш ефективно; досягнення консенсусу та розширення співробітництва між професіоналами; згуртування колективу чи спільноти шляхом досягнення єдиного розуміння.

2.4. Правила та рекомендації у проведенні інтерв'язій

Врахування ієрархії і можливих подвійних стосунків керівника і учасників

Як і в разі групової суперв'язії, при проведенні інтерв'язії не повинно бути ієрархічних відносин між власне учасниками, а також між учасниками і фахівцем, який проводить інтерв'язію. Це означає, що бажано уникати ситуації, коли керівник команди або координатор є одночасно і учасником, і ведучим інтерв'язійних сесій. При мультидисциплінарній інтерв'язії керівник також відповідає за управління командою, включаючи контроль за якістю проведеної персоналом роботи з клієнтом, оцінку і складання думки про результати роботи персоналу. Такі стосунки можуть створювати проблеми з виявленням щирості та забезпеченням конфіденційності процесу.

Формулювання тем і структура інтерв'язійних сесій

Учасники повинні чітко уявляти собі, чого очікувати від інтерв'язійних сесій. Перед інтерв'язією потрібно обов'язково поінформувати учасників про наступні моменти: тема інтерв'язії (робота персоналу, тенденції в роботі фахівців, процес фахової допомоги); максимальна кількість учасників (в разі великої команди - не більше восьми осіб); частота інтерв'язійних сесій (наприклад, один раз на місяць); тривалість сесій (не більше трьох годин); максимальна кількість випадків, передбачуваних для обговорення (наприклад, два).

Правила поведінки та рекомендації для учасників

Сетінг (часово-просторові рамки) і безпека процесу в групі забезпечуються дотриманням *правил*: участь в групі добровільна; група працює в строго певний час і в строго визначеному місці; форма участі – очна/онлайн; у групі прийнята єдина форма звертання один до одного для всіх членів групи (по імені і на "ти", ін.); модератор групи стежить за дотриманням правил, регламенту, часовими рамками; модератор змінюється при кожній зустрічі по черзі; кожен учасник представляє свій випадок по черзі; конфіденційність: обговорення матеріалу інтерв'язії поза групою не допускається, крім винесення

цього матеріалу на супервізії та обговорення в ході індивідуального самопізнання або індивідуальної терапії; оціночні категорії професійної позиції і способів роботи з клієнтом розглядаються як порушення формату інтерв'язійної роботи; той, хто звернувся за інтерв'язією, має право в будь-який момент обговорення сказати "стоп", "достить"; той, хто звертається за інтерв'язією, може сам підібрати собі інтерв'язора(ів) на свій конкретний запит; періодично влаштовується інтерв'язія інтерв'язії як можливість рефлексії процесу.

Також для роботи важливими є такі *рекомендації*: не будьте категоричні, наприклад, якщо засудити або просто спростувати поведінку або твердження, то це не приведе до позитивних результатів; не ставте питання «чому?»; питання «чому» часто показує, що Ви просто не розумієте, «чому», і тому засуджуєте; використовуйте відкриті питання для прояснення деталей, спонукаючи людей розповісти про їх аргументи і мотиви (наприклад, «розкажіть, будь ласка, про це докладніше»); не будьте зарозумілими, уникайте прямих порад і повчань, що і як робити або як себе вести («якби я був/була на твоєму місці, я б ...»), але постарайтеся запропонувати відповідну інформацію, пробні пропозиції і обговорити альтернативні рішення; постарайтеся поєднати свої результати з досвідом колег; не перебирайте відповідальності за чужі проблеми, спробуйте мотивувати і підтримати людей, щоб вони змогли самі вирішити свої проблеми; уважно слухайте, не інтерпретуйте, але переконайтеся, що Ви правильно зрозуміли, підсумовуючи те, що саме хтось із колег сказав, або перепитуючи, чи саме те вони мали на увазі; зосереджуйтесь більше на «тут і зараз», на тому, що люди роблять або відчувають зараз, що справи чи емоції означають для них зараз, що вони бачать в перспективі, тощо; це дає в цілому більш адекватну інформацію для зміни поведінки, ніж обговорення минулого; приділяйте увагу емоціям, що і як люди відчувають, що для них означає конкретна подія; це дає людям глибоке розуміння того, чому вони повелися саме так, як повелися; покажіть, що Ви розумієте і Вам не байдуже, покажіть свій інтерес; запитайте у людей, як у них йдуть справи; поважайте людей, наприклад, подякуйте їм за їхні думки і внесок; не грайте роль «терапевта» або «психіатра», такі питання як «розкажіть, що Ви відчуваєте?», «що це значить для Вас?» можуть привести до виникнення антипатії, особливо коли мова йде про пропозиції вирішення проблеми; задавайте питання для прояснення деталей, щоб бачення виглядало як «що» і «як» (а не «чому»); зробіть пропозиції, як змінити або поліпшити підхід, концентруючись на обговорюваному випадку або проблемі, а не на людині; з'єднайте свою думку з досвідом інших учасників; шукайте шляхи досягнення єдиного розуміння і консенсусу з обговорюваних підходів, випадків, проблем.

Для ознайомлення з інтервізією в команді або на зборах персоналу з різних команд необхідно провести вступний семінар, на якому розповісти і обговорити поняття інтервізії і правила поведінки. Оскільки правила поведінки засновані на принципах мотиваційного консультування, можна організувати тренінг на тему даного методу і можливості його використання в інтервізійних сесіях (див. додаток 1).

2.5. Ведучий інтервізії

Вибір ведучого інтервізії

При проведенні інтервізії для однієї команди ведучого можна вибрати з членів команди або запросити експерта. Витрати на послуги ведучого, обраного з членів команди, звичайно, набагато нижчі, і в цьому випадку ведучий добре уявляє собі, яку роль відіграють обговорювані питання в роботі команди. Неформальні інтервізійні сесії можуть від цього виграти. Однак, фамільярність може бути і недоліком. Ведучий може займати більш високу посаду, а також можуть впливати особистісні відносини. У цьому випадку ведучий не може в достатній мірі дистанціюватися для аналізу групових процесів в команді. Запрошений експерт не є частиною цих процесів, тому йому буде легше аналізувати «з боку» і виступити з пропозиціями, які виходять за рамки звичних рішень. В кінцевому підсумку, для проведення формальної інтервізії запросити на роль ведучого експерта з боку виявляється більш практичним. Ті ж самі принципи діють і для міжколегіальної інтервізії, коли група складається з фахівців, не пов'язаних роботою в одній команді чи організації.

Ще одне загальне правило – бажано, щоб ведучий не брав участі в обговореннях інтервізійної сесії. Ведучий повинен вести інтервізію, тобто стежити за дотриманням програми, щоб всі учасники могли висловитися, дотримувались встановлених правил тощо. Крім того, ведучий може також запропонувати альтернативні пробні моделі поведінки.

Характеристики ведучого

При виборі ведучого слід враховувати наступні вимоги до знань, умінь і налаштування: ведучий має бути експертом і мати відповідну освіту або пройти відповідну підготовку (наприклад, в сфері психології або соціальної роботи); він/вона повинен/повинна мати знання/досвід в області мотиваційного інтерв'ювання та динаміки групової поведінки (процесів); бажаний досвід роботи в галузі, в якій працюють учасники групи (розуміння обговорюваних питань, вміння ведення зборів); крім знань і досвіду необхідно мати і проявляти позитивне/доброзичливе налаштування; важливо вміти слухати і мотивувати співрозмовника, а також утримуватися від категоричних суджень; від ведучого

вимагається володіння вмінням дотримуватись балансу між директивним і недирективним підходами.

Завдання та роль ведучого інтервізії

Завдання ведучого під час інтервізійної сесії наступні: стежити, щоб була сформована група для інтервізійної сесії; збирати інформацію про освіту, досвід роботи та сфери інтересів учасників; у разі проведення серії інтервізійних сесій переконатися, що програма детально розписана і обговорена з учасниками; переконатися, що для учасників організовано приміщення та приладдя для роботи (дошка, маркери, ручки, вода, тощо); стежити за зазначеним вище процесом, переконавшись, що вжито всіх необхідних заходів; інформувати учасників про дату, час проведення, програму інтервізії тощо; стежити, щоб всі учасники мали єдине розуміння програми; стежити, щоб інтервізія проходила згідно із затвердженою програмою; переконуватися, що робота з обговорюваних питань йде на задовільному рівні; запитувати й уточнювати, переконатися, що всі уточнення зрозумілі правильно усіма учасниками; регулярно перевіряти інформацію з боку учасників, резюмуючи сказане; підтверджувати свою роль ведучого сесії, по можливості утримуючись від участі в обговоренні; спостерігати за тим, щоб були задіяні всі учасники, наприклад, контролювати домінуючих і мотивувати висловитися більш пасивних учасників; іноді корисно робити загальне коло, даючи можливість кожному висловити свою точку зору з конкретного питання; стежити, щоб учасники дотримувалися описаних вище правил поведінки.

2.6. Процес інтервізії

Як ознайомити з інтервізією

Перед тим, як проводити інтервізію в команді, групі команд чи для не пов'язаних командною роботою фахівців, необхідно детально ознайомити потенційних учасників з концепцією, завданнями та очікуваними результатами. Це можуть бути електронні або звичайні листи відповідним учасникам, у яких подано концепцію, план і інструкції. Можна вказати, що пізніше запрошений експерт або лідер команди особисто представить інтервізію і пояснить цілі і суть даного підходу, які можна буде обговорити. Перед початком першої сесії інтервізії учасники повинні отримати сповіщення, бажано письмове, тобто електронним або звичайним листом, з докладною інформацією про цей захід, що включає такі дані як тематика сесії (наприклад, індивідуальні функції персоналу і/або історії допомоги), імена та/або число учасників, передбачувана частота сесій (наприклад, раз на місяць), тривалість сесії (не більше трьох годин) і т. д.

Підготовка інтервізійної сесії: програма і опис проблеми або випадку

Першим кроком при підготовці інтервізійної сесії є складання списку учасників. Це можуть бути члени як однієї команди, так і декількох різних команд, а також самостійно практикуючі фахівці. У випадку з членами однієї команди можна включити в список всіх членів команди. Якщо в інтервізії плануються учасники з різних команд, то їх кількість має бути не більше восьми і бажано різних професій, але приблизно з однаковим професійним досвідом і цікавістю до конкретних випадків або питань. Щоб сеанс проходив продуктивно, ведучий повинен враховувати мовні навички та вміння учасників.

Програма інтервізії може бути підготовлена заздалегідь або складена шляхом мозкового штурму на початку сесії. Останній варіант більше підходить для менш формальної інтервізії. При проведенні більш формальної інтервізії програму краще підготувати і розіслати учасникам заздалегідь. Для цього під час зборів у команди можна запитати, які питання чи проблеми вони вважають терміновими і якими потрібно зайнятися в першу чергу. У разі проведення регулярних сесій програму наступної сесії можна скласти в кінці попередньої. Для того, щоб переконатися, що вибрані проблеми/випадки дійсно актуальні, не потрібно складати програму задовго до початку інтервізії. Тим більше, що обговорювані випадки повинні бути цікаві всім учасникам або, принаймні, більшості. І, нарешті, програма інтервізії повинна бути адаптована відповідно до рівня компетентності учасників.

Один з членів команди пропонує обговорити будь-яку проблему або випадок, зазвичай він/вона ж робить невелику презентацію про головні елементи і відповіді на які питання він/вона шукає. Також інтервізований може підготувати подання за визначеним зразком (див. додатки 4, 5, 6).

Початок обговорення проблеми або випадку

Ведучий починає інтервізійну сесію з представлення програми і себе. Якщо необхідно, ведучий просить також представитися учасників. Потім ведучий робить огляд програми і при необхідності адаптує її.

Хтось із учасників представляє на обговорення питання або випадок. Зазвичай він/вона ж готує презентацію. По ходу презентації ведучий дає можливість учасникам задавати уточнюючі питання, щоб прийти до угоди, що ж є «ядром» проблеми. Тривалість опису випадку – 20-40 хвилин.

Після відповідей на питання і обговорення ведучий резюмує проблему або випадок, визначаючи центральні елементи. Ними можуть бути: особистісні чинники фахівців, пов'язані зі знаннями, навичками, ставленням (емоціями, переконаннями, цінностями), фізичним станом (розслаблені, втомлені, емоційно включені, стурбовані тощо); особистісні чинники клієнта, пов'язані зі знаннями, навичками, ставленням (емоціями, переконаннями, цінностями),

фізичним станом; взаємодія між клієнтом і працівником (зміст, відносини); ситуація/умови; трактування ситуації, досвід (загрози, ресурси).

Обговорення проблеми або випадку

Після того, як випадок описаний, учасники групи задають колезі, який подав випадок, питання:

Спочатку ставлять запитання про факти, пов'язаних з клієнтом або випадком. Якщо якісь факти не були згадані під час представлення випадку, на цьому етапі можна це прояснити.

Потім ставлять запитання, пов'язані з інтерпретаціями, особистими почуттями фахівця, його гіпотезами, специфікою його відносин з клієнтом.

Після цього учасники інтервізійної групи по черзі діляться своїми враженнями від почутого. На цьому етапі важливо підкреслити все те хороше і цінне, що можна побачити в представленому випадку.

Потім присутні висловлюють свої гіпотези про діагноз, прогноз і характер страждань/утруднень клієнта, а також дають рекомендації щодо подальшої роботи, гуртуючись на власному досвіді.

Тривалість обговорення - від 60 до 90 хвилин.

Ведучий запитує в учасників, яким є їхній хід міркувань і пропозиції з приводу ефективного вирішення проблеми або ситуації, як змінити/покращити поведінку або як змінити підхід. Він/вона також запитує про аргументи і мотиви даних міркувань і пропозицій. Ведучий повинен переконатися, що всі уточнення зрозумілі правильно, наприклад, шляхом короткого узагальнення.

Інші учасники (включаючи і того, хто робив презентацію) приходять до ідеї, якими способами, по можливості, спільно діяти, і аналізують ці способи. Чи є пропозиції корисними для більш успішного вирішення цієї проблеми або випадку? Учасники знову повинні привести свої аргументи. Ведучий запитує учасника, який виніс проблему або випадок на обговорення, як він/вона вважає, чи підходить для нього/неї ця пропозиція для вирішення ситуації. Резюмуючи і роблячи відповідні висновки, ведучий намагається сформулювати суть угоди, заснованої на інформації учасників. Настільки, наскільки можливо, ведучий не повинен використовувати директивний підхід, він повинен сприяти процесу і підтримувати його, підводити підсумки висловлювань учасників, а не робити нові пропозиції. Якщо різниця в думках і точках зору буде суттєвою, і учасники не прийдуть до єдиної думки, потрібно сфокусуватися більше на аргументах/мотивах, що стоять за цими відмінностями. Ведучий повинен зробити акцент на поясненні причин, чому в учасників різні думки. Найкращий підхід для цього - використовувати «сократівський» метод, закликаючи учасників пояснити свою точку зору і аргументи у випадку, коли вони зайняли позицію, відмінну від інших, при цьому не беручи участі в дискусії.

Закінчення обговорення проблеми або випадку

В кінці обговорення проблеми або випадку ведучий намагається сформулювати загальні положення, як впоратися з цією проблемою або випадком. У більшості випадків це є швидше резюмування результатів дискусії, ніж формулювання знайденого рішення. В окремих випадках ведучий може застосувати більш директивний підхід.

У підсумку, для завершення обговорення проблеми або випадку ведучий перевіряє разом з учасниками і особливо з тим, хто представляв проблему на обговорення, чи є отриманий результат корисним і чи можна його застосувати на практиці.

Завершення інтерв'язійної сесії

В кінці інтерв'язійної сесії ведучий просить учасників оцінити процес, зміст і результати. Головними питаннями будуть: чи добре пройшла сесія? чи добре себе почували учасники? чи сподобалося їм? чи було досить вступної інформації? які були хороші моменти під час інтерв'язії і які не дуже? чи є якісь зауваження з приводу вступної інформації/відносин між учасниками або до ведучого? чи навчилися учасники чогось під час сесії? чи вважають учасники отримані результати корисними?

Ведучий просить учасників пояснити/мотивувати свою оцінку.

Заключним моментом сесії може стати визначення тем (и) для наступних сесій.

Можна обговорити питання про випуск звіту, в якому буде дана коротка інформація про проблему і знайдені рішення. Це може бути корисним для інших фахівців, матеріал можна буде використовувати на тренінгах для персоналу. Можна також обговорити формат звіту (зміст, структуру, обсяг). При цьому, звіт, звичайно ж, повинен бути анонімним.

ІІІ. СУПЕРВІЗІЯ

3.1. Загальні характеристики

Обов'язковою і необхідною умовою успішної роботи психолога, консультанта/психотерапевта, соціального педагога, інших фахівців є надання такому спеціалісту супервізії і проведення з ним особистої (індивідуальної) чи групової психотерапії або зустрічей, спрямованих на самопізнання. [15].

Супервізія - це вид професійної діяльності в особливому діалоговому режимі між супервізором (наставником) і супервізованим (спеціалістом), спрямований на професійний розвиток та підтримку спеціаліста і такий, що дає доступ до усвідомлення себе, клієнта, і того, що відбувається між ними.

Супервізія є профілактикою професійного вигорання фахівця і спрямована на виявлення як його ресурсів, так і обмежень, на можливість розкриття стилістичних (феноменологічних) особливостей даної професійної взаємодії, для більшої її ефективності та варіативності у розробці тактики та стратегії подальшої роботи з клієнтами [12]

В яких випадках слід звертатися за супервізією?

- При емоційному вигоранні (немає сил, депресивний стан, пригніченість, власна професійна нестабільність, питання на кшталт «чи слід мені залишатися в цій професії?», тощо);
 - невдоволення своєю роботою, що передбачає спільне дослідження внутрішніх протиріч;
 - отримання підтримки, визнання, усвідомлення своєї ідентичності;
 - коли є розгубленість, тривога, відчуття невпевненості, стан "зі мною щось не так";
 - у ситуації з важкими клієнтами, коли є потреба у досягненні нових смислів, нових бачень;
 - коли консультант під час сесії багато контейнує (утримує) - таким чином зміст контейнованого розміщується в супервізії, для зняття зайвої напруги;
 - коли потрібен доступ до блокованих переживань консультанта/терапевта, і таким чином усвідомлення їх;
 - для усвідомлення переносних реакцій клієнта та своїх контрпереносних реакцій за допомогою супервізора;
 - для виявлення "сліпих плям";
 - для спільного пошуку ресурсів;
 - з метою професійного обговорення *конкретного запиту*, а саме:
 - консультант/терапевт/інший спеціаліст просить поспостерігати за тим, куди і в що вкладає зусилля його клієнт;
 - розглянути питання, що стосуються самого процесу в консультуванні (терапії), а саме що відбувається між супервізованим і клієнтом;
 - поспостерігати за «улюбленим» механізмом переривання взаємодії, і якщо таке виявляється, то в яких місцях?
- супервізований просить включену супервізію, вербально або невербально (наприклад, помахом руки) в тих місцях, де він не утримується в одній темі (фігурі) сесії і ведеться на розповіді клієнта про все і відразу;
 - спеціаліст-початківець просить включену супервізію в ті моменти, коли він губиться (наприклад, у виборі навчальних програм);
 - запит на спостереження за тілесними проявами під час сесії з клієнтом, виходячи з особистих потреб;

- чи не підмінює консультант/терапевт реальність (фігуру) клієнта своєю власною;
 - консультант/терапевт знає про свої труднощі у пред'явленні своїх почуттів клієнту і просить подивитись супервізора, чи конгруентно він поводить себе зі своїми почуттями у контакті з клієнтом;
 - поспостерігати за тим, чи супервізований не є надто жорстким під час сесії, і як він справляється з наданням підтримки клієнту;
 - поспостерігати за рухом енергії в сесії: де вона росте, а де падає;
- оцінка консультативної/терапевтичної майстерності (дається на сертифікаційних сесіях, а також у тривалій пролонгованій програмі - про зростання професійної ідентичності консультанта/терапевта) у своїй професії) і т. д.

Цей список можна продовжити, адже сам процес супервізійних відносини - це, перш за все, творчий акт двох фахівців, хоча і з різним досвідом та стажем, які спільно виявляють належну (кращу) форму у даному конкретному акті взаємодії. [12]

З чого починається супервізія?

Для початківця - супервізованого спеціаліста - необхідно розробити власні безпечні кордони, вміти розпізнавати власні емоції, зокрема: страх пред'явлення, страх оцінювання та сорому, особливо якщо це на групі; важливою є зустріч з власними емоційними переживаннями. Якщо спеціаліст емоційно стійкий і може орієнтуватися на свій запит, то з'являється можливість спілкуватися з супервізором на професійні теми, отримуючи зворотний зв'язок через діалог. Якщо від початку для фахівця немає блокування в тому, що він може бути неповноцінним у сесії і допускати "помилки", то в дійсності це є розвивальною рушійною силою і підвищенням майстерності у його професійній діяльності.

З боку супервізора важливе значення має: встановлення професійного контакту на основі довіри та організації безпечної атмосфери, дотримання балансу між підтримкою та фрустрацією, особливо для початківця, підтримання його професійної рефлексії, підвищення стійкості його допомагаючої позиції. Позиція супервізора - це розмова на тему професійної (консультативної) взаємодії. Якщо супервізований зустрічався з особистими труднощами у своїй роботі, то супервізор доводить це лише до усвідомлення, а «пророблюватися» супервізований іде на особисту терапію. «Існують два золотих правила супервізій: 1) важкий клієнт - проблема спеціаліста, і 2) незавершена фігура відносин консультант-клієнт обов'язково буде спроектована в терапевтичний простір супервізії і проявиться у відносинах спеціаліст - супервізор» [812]. Таким чином, виділені рівні супервізії

центровані (сфокусовані) на клієнті, на консультуванні/терапії/інших формах взаємодії та на клієнт-терапевтичних відносинах. [1212]

3.2. Фокуси супервізії

Вибір фокуса роботи визначається, в першу чергу, запитом з боку спеціаліста (див. рис. 1). Виняток становлять ситуації, коли супервізор бачить, що в роботі супервізованого необхідно дещо змінити, щоб уникнути нанесення шкоди клієнту. У цих випадках, для того, щоб супервізія була ефективною, супервізору рекомендується виконувати наступні правила: сказати про своє занепокоєння; бути конкретним у описі того, що турбує, сказати про свої почуття та пояснити потребу втручання; залучати супервізованого до пошуку вирішення ситуації; якщо є опір з боку супервізованого, варто перейти на активне слухання, заохочуючи його виражати свої почуття; простежити за тим, як рішення проводиться в життя. [1512]

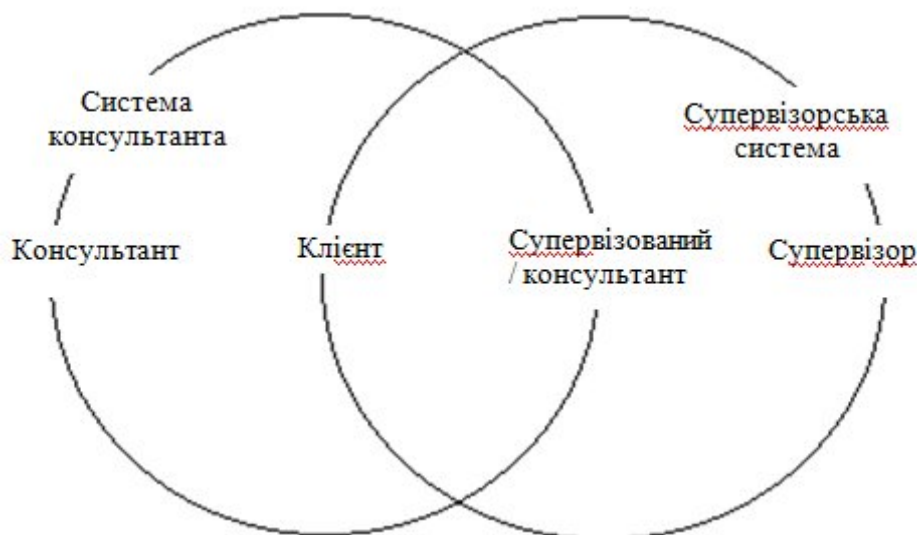


Рис. 1. Шестифокусна модель супервізії (за Кулаковим С., 2004) [1112]

Об'єктом супервізії може бути один спеціаліст, група спеціалістів або колектив спеціалістів (організація). Вибір того чи іншого варіанту визначається переважно запитом супервізованого та можливостями супервізора. [5; 1112]

3.3. Форми супервізії

- Очна ----- Заочна
- Включена ----- Не включена
- Індивідуальна ----- Групова
- Горизонтальна (колегіальна) ----- Вертикальна (дидактична)
- Короткострокова (разова) ----- Довгострокова (динамічна)

[1112]

Очна супервізія – це коли відбувається сесія у клієнта з консультантом/терапевтом/іншим спеціалістом у присутності супервізора. Вона може бути включена, якщо в цьому є потреба самого спеціаліста і клієнт погоджується (частіше це відбувається в навчальних групах, де акцент робиться на роботу спеціаліста в просуванні його професійних навичок, а клієнтом є інший учасник даної групи); і не включена, коли відбувається взаємодія супервізора та спеціаліста, після роботи останнього з клієнтом.

Заочна супервізія здійснюється без самого клієнта і сприймається через розповідь фахівця з опором на професійні труднощі, які той відчув у роботі з даним типом клієнта, або йому доводилося стикатися з особистими труднощами, і тоді акцент робиться на їх усвідомленні та вирішенні.

Індивідуальна супервізія проводиться у форматі супервізор – спеціаліст.

Групова супервізія має різні модифікації, наприклад: клієнт – консультант/терапевт/інший спеціаліст - супервізор - група (очна супервізія), консультант/терапевт/інший спеціаліст зі своєю розповіддю - супервізор і група (заочна групова), консультант/терапевт/інший спеціаліст - група як єдиний супервізор (заочна колегіальна групова супервізія) і ін.

Горизонтальна (колегіальна) супервізія описує стосунки фахівців одного рівня професійної майстерності і може реалізовуватися в інтервізійних та балінтовських групах як груповий ресурс, або як звернення одного колеги до іншого.

Вертикальна (дидактична) супервізія переважно корисна для початківців-супервізованих, де їм потрібна не тільки професійна підтримка та прийняття, а й досвід, яким ділиться старший та досвідченіший спеціаліст, який виступає як наставник. До цього виду супервізії відноситься і **короткочасна супервізія**, її ще називають супервізійним консультуванням, яке застосовується з урахуванням конкретного запиту, тобто одноразове відвідування, і (або) коли з одним запитом консультант/терапевт/інший спеціаліст звертається до різних наставників (супервізорів), щоб отримати більш повну допомогу.

Динамічна супервізія передбачає тривале пролонговане відвідування супервізора або відвідування супервізорської групи (не менше року), яке необхідне як обов'язкова форма навчання та/або як власна потреба у підтриманні професійної ідентичності консультанта/терапевта.

Вибір форми супервізії базується на фокусі запиту того, хто звернувся за допомогою. «Допоможіть мені розібратись з цим клієнтом» - такий запит потребує переважно дидактичної супервізії. «Допоможіть мені розібратись зі мною» - так може звучати запит для терапевтичної супервізії. «Допоможіть мені розібратися в тому, що відбувається у мене в стосунках з цим клієнтом (або з подібним типом клієнтів)» - в більшій мірі колегіальна супервізія. [1212]

Матеріал, що пред'являється на супервізію

Питання про те, що пред'являти на супервізію, може бути ще більш тонкий, ніж питання про те, що слід виносити на особисту терапію. Дбайливе і уважне ставлення до цієї проблеми може допомогти кожному подбати про себе.

На групі чи особисто пропонується наступна *вправа*: «Покладіть поруч із собою зошит. Постарайтеся розслабитися, зробіть кілька глибоких вдихів, сконцентруйтеся на диханні. Тепер перегляньте уважним поглядом свою роботу з клієнтами протягом останнього тижня-двох. Спробуйте задати собі наступні питання: 1) Що перше спадає на думку? - Відзначте це і відпустіть. 2) Якими зі своїх сесій/клієнтів, певними моментами сесій ви задоволені? 3) Що становило для вас труднощі? 4) Що викликало і, може бути, до сих пір викликає невпевненість? 5) Чого ви очікуєте від наступних сесій? 6) Чи є якась тривога чи дискомфорт з приводу конкретних клієнтів або певних типів клієнтів? 7) Чи є якісь тривоги з приводу ваших взаємин з певним клієнтом або з групою, з якою ви працюєте? 8) Чи є якісь сумніви або тривоги з приводу чогось, що ви вважаєте за краще не помічати? Постарайтеся визначити свої почуття, а не проблеми. Якими зі своїх взаємодій ви найбільше задоволені? - А тепер відзначте на аркуші паперу те, що вам запам'яталося і що відбувається з вами в даний момент, після того як ви звернулися до цих питань. Перегляньте свої записи про клієнтів. Є ще щось, про що для вас важливо було б поговорити? Доповніть цими пунктами свій лист. Уявіть собі, що ви переглядаєте відеозапис конкретної сесії або випадку. Чи приходять у голову думки чи почуття, які ви хотіли б або не хотіли винести на супервізію? Відзначте їх. Перегляньте свій лист. Відзначте буквою «н/в» (не важливо) те, що не здається вам досить значним для супервізії, а буквою «о» (особливе) - ті пункти, про які ви не хотіли б зараз говорити, які ви воліли б відкласти (таких може і не бути). Решту проранжуйте за ступенем важливості. Якщо у вашому списку є пункти, позначені літерою «о», спробуйте м'яко дослідити, що зупиняє вас? Чим ви ризикуєте, виносячи ці питання на обговорення з супервізором? Що ви можете отримати, чому навчитися, якщо ви все ж винесете ці питання на обговорення?» [1512]

Що не є супервізією?

Процес-аналіз роботи консультанта/терапевта/іншого спеціаліста; якщо спеціаліст говорить супервізору: «Скажи що-небудь» (передача відповідальності); «Попрацюй з моїми почуттями» (запит на терапію); «Як би ти вчинив у моїй ситуації у роботі з цим клієнтом» (запит амбівалентний, необхідно перевірити, щоб не було знецінення роботи чи запрошення до неадекватної конкуренції при не вигідному положенні супервізованого); «Я не знаю, що хочу від супервізора» та ін.; обмін люб'язностями, хорошим

ставленням, розмовами про щось бажане, що не стосується професійної роботи даного спеціаліста зі своїм клієнтом; коли, після сесії з клієнтом, консультант/терапевт/інший спеціаліст впадає у свою колишню травму, і знаходиться в своїх особистих переживаннях, тобто набуває клієнтської ролі. [1212]

3.4. Вимоги до супервізора

Яким має бути супервізор?

Спокійний (емоційно стійкий), включений у процес супервізійних стосунків; такий, що поважає супервізованого і враховує його характерологічні особливості, досвід та емоційний стан; такий, що здатен не тільки слухати і розуміти, а і співвідносити сказане з невербальними проявами (феноменологією); що не поспішає з питанням: «що ти хочеш від мене як від супервізора?», а від початку налагоджує контакт і підтримує супервізованого у професійній рефлексії; що «утримується від негайного впровадження власних ідей і дає іншому сказати, що той думає». [812] Якщо супервізованому складно самому почати розмову, то супервізор може сам розпочати діалог, через постановку наступних питань: «З якими переживаннями ти вийшов з сесії?», «Що ти можеш виділити у своїй роботі як такий, яка здійснилась?», «Що вдалось зробити під час сесії?», «А що хотілось, але чомусь не випало зробити (було виключено з роботи)?», «В чому зараз твій інтерес і (або) цікавість?» тощо.

Тож, головними факторами професійної діяльності супервізора є: встановлення робочого альянсу, дотримання балансу між фрустрацією та підтримкою, слідування за потребою супервізованого, щоб, у кінцевому підсумку, останній залишився у своїй професійній позиції. [1212]

3.5. Структура, зміст та рамки індивідуальної, групової та самосупервізії

Самосупервізія

Ця форма супервізії, яка доречна завжди, навіть тоді, коли ви і так отримуєте хорошу супервізію. Одна з цілей будь-якого виду супервізії - допомогти практикуючому фахівцеві розвинути в собі внутрішнього супервізора, з яким можна консультиватися прямо під час роботи. Важливим аспектом самосупервізії є здатність аналізувати свою роботу. Бордерс і Леддик (Borders and Leddick, 1987) запропонували декілька корисних питань для цього аналізу:

Аналіз власної роботи

Я чую, що мій клієнт говорить - бачу, що він робить.

Що я думаю і відчуваю, спостерігаючи це?

Що я можу сказати або зробити у зв'язку з цим?

Яким чином я вибираю з можливих альтернатив?

Що я мав намір досягнути за допомогою цього варіанту (варіантів)?

Чого я насправді досяг?

Самооцінка (підвищення ефективності консультанта за допомогою спостереження реакції клієнта):

Який вплив надала на клієнта моя реакція?

Як, виходячи з цього, я можу підвищити ефективність мого реагування?

Процес такого аналізу може бути поглиблений за рахунок розвитку навички конспектування роботи з клієнтом. Це не просто записування фактів, необхідне в практиці, але і аналіз процесу роботи і відстеження своїх тілесних проявів: дихання, відчуттів, думок і дій в роботі з клієнтом.

Процес письмового аналізу надалі може бути доповнений аудіо- і відеозаписом роботи з клієнтами і пацієнтами, матеріали яких можуть потім використовуватися для проведення самосупервізії.

При всіх формах супервізії важливо надавати собі достатньо часу і бути в змозі досліджувати власні форми роботи. [13]

Індивідуальна (особиста) супервізія – супервізія, що проводиться з одним супервізованим. Матеріалом для даного варіанту супервізії може бути доповідь супервізованого про один консультативний/терапевтичний випадок роботи з клієнтом або про сеанс групової роботи/психотерапії, аудіо-, відеозапис сесії (індивідуальної, сімейної, групової). Робота супервізора полягає в аналізі представленого матеріалу (попередньо або по ходу спостереження) та обговорення його з супервізованим в попередньо визначеному форматі. Розбору підлягають такі наступні змінні:

□ *при супервізії в індивідуальній роботі*: визначення характеру розладу або утруднення; концепція психосоціогенезу утруднення; концепція стратегії втручання; концептуальна відповідність психосоціогенезу та стратегії втручання; стиль взаємодії та достатність інформації для формулювання гіпотези та запиту клієнта, для вибору стратегії та методів інтервенції (втручання) або підтримки; обґрунтування вибору психологічної мішені для поточної роботи; якість контакту з клієнтом; відповідність контакту стилю роботи; вибір тактики та моделі роботи; якість виконання вибраних прийомів взаємодії; ефективність роботи; труднощі у проведенні консультування/психотерапії/інших форм взаємодії (у встановленні контакту, в інтер'єрі технік відображення та технік запитань, ін., дотримання принципу

інформованого погодження, цілеспрямованості, послідовності та майстерності виконання кожного з демонстрованих технік);

□ *при супервізії групової роботи/групової психотерапії*: модель групової роботи; якість контакту з групою; концепція стратегії втручання; відповідність стратегії втручання вибраній моделі групової роботи/психотерапії; обґрунтування вибору психологічної мішені для поточної роботи; вибір тактики та стилю роботи; якість виконання вибраних прийомів ведення групи/групової психотерапії; ступінь розуміння та використання групової динаміки; результативність роботи; труднощі та помилки в проведенні групової сесії.

У процесі обговорення результатів сеансу супервізору краще давати супервізованому описовий зворотний зв'язок з приводу таких особистісно-професійних якостей, як емпатія, конгруентність, автентичність, спонтанність, активність, здатність до концептуалізації. При відповідній підготовці супервізора та готовності колег аналізу та обговоренню підпадають і такі категорії контакту, як перенесення/контрперенесення, "сліпі плями" в роботі супервізованого, що супроводжується рекомендаціями по їх опрацюванню.

Під час індивідуальної супервізії в *попередньому супервізорському контракті* необхідно укласти час роботи супервізора: аналіз представлених супервізованим матеріалів зазвичай займає 1,5 години, тривалість обговорення з супервізованим - 1 годину, оформлення висновку - 0,5 години.

Групова супервізія - супервізія за довгостроковим контрактом, що укладена між супервізором і групою консультантів/психотерапевтів/інших спеціалістів. Ціль групової супервізії у більшій мірі, ніж при індивідуальній, дидактична: це розширення арсеналу концепцій, підходів, тактики, тощо, за рахунок представлень всіх учасників, залучених до групової роботи. Звичайна чисельність учасників групи 6-10 осіб. В якості супервізованого на кожній груповій сесії (за певним графіком) виступає один з учасників групи. Матеріалом для супервізії є усна доповідь, що будується за одним консультативним/терапевтичним/іншим випадком (зазвичай це опис однієї сесії з клієнтом, включаючи короткий виклад попередніх даних (анамнезу), опис утруднень та консультативного/терапевтичного підходу). Доповідь адресована супервізору та решті учасників групи та може супроводжуватися ілюстрацією відеозапису сесії.

Загальна тривалість циклу групової супервізії - 1 рік, тривалість кожного засідання - 2 години; група зустрічається з супервізором 1 раз на тиждень, кожна зустріч структурована фазами роботи, контроль над структуруванням часу і спрямованістю роботи здійснює супервізор.

Фази роботи у груповій супервізії

1-а фаза. Доповідь супервізованого та формулювання запиту; тривалість - 30 хвилин. Потім - групове обговорення при мовчанні доповідача (15 хвилин): учасники групи проводять дискусію, погоджуючись з методом та технікою втручання або відмовляючись від них, але не стосовно особистих якостей доповідача. На цій фазі можливі питання до доповідача, спрямовані на роз'яснення інформації про клієнта.

2-а фаза. Обмін почуттями: учасники групи, по можливості, спонтанно, діляться своїми почуттями стосовно клієнта. Ця фаза надзвичайно важлива для встановлення безпечної атмосфери в групі; крім того, вона сприяє усвідомленню супервізованими "сліпих плям" у своїй роботі. Тривалість фази - 15 хвилин.

3-а фаза. Концептуалізація. Супервізор опитує кожного учасника групи про свою власну концепцію психогенезу утруднень клієнта. Жодна з думок не спростовується і не критикується супервізором та іншими членами групи, дебати на цій стадії недоречні. Тривалість фази - 45 хвилин.

4-а фаза. Узагальнення супервізора. Супервізор аналізує і в короткій формі озвучує якість роботи учасників, пропонуючи власну концепцію психосоціогенезу та тактики роботи з даним клієнтом в якості одного з можливих варіантів. Тривалість - 15 хвилин.

Окрім структурування роботи групи, супервізор виконує і такі додаткові завдання: недирективним шляхом прагне навчити супервізованого та інших учасників групи використовувати більш результативні стратегії втручання; захищає супервізованого від можливої депресивної реакції на груповий тиск; спостерігає за спілкуванням у групі і стежить за збереженням атмосфери безпеки; аналізує додаткові компоненти контакту на допустимому для даної групи рівні (наприклад, аналіз опору, переносу/контрпереносу, проєктивної ідентифікації та інших психологічних захистів), особливості т.зв. паралельних процесів, сприяє свободі та відкритості висловлювань, стимулює розвиток можливостей до концептуалізації в учасників групи. Якщо в групі виникає ситуація тиску на супервізованого, супервізор прагне до мінімізації агресії (наприклад, здійснює перемикання уваги учасників групи на аналіз їхніх власних емоцій), але в загальному вигляді може використовувати інформацію про групову динаміку для більш продуктивної обробки особливостей контакту супервізованого з клієнтом.

Група колег при проведенні групової супервізії діє як підтримуюча система, що об'єднує професійних працівників у своєму місті, регіоні, і служить інструментом профілактики професійної деформації психотерапевта.

По закінченні контракту для кожного учасника групи може бути складено *супервізорський висновок*.

Такі особливості індивідуальної та групової супервізії описав в рамках інтегративної моделі Іванов С. [512]

Структура супервізорської сесії відповідає структурі терапевтичної (консультативної) сесії. Навіть у тому випадку, коли домовляються про супервізії рівні за статусом та досвідом колеги (тобто статус супервізора формально не визначено), на момент сесії повинні бути чітко обумовлені ролі: хто в даний момент є супервізором, а хто супервізованим, - і про визначені часові межі. Як і в консультативній сесії, при супервізії необхідно дотримуватися структури (від встановлення контакту до «заземлення»), використовувати навички консультування та дотримуватися принципів зворотного зв'язку. 12

У ході супервізорської сесії супервізор прояснює первинний запит, формулює робочий запит, укладає контракт, а після опрацювання проблеми фіксує увагу консультанта/терапевта на моменті виконання початкового контракту та укладенні нового. [1512]

Завдання супервізора під час сесії:

- визначити стан консультанта/терапевта/іншого спеціаліста перед супервізією (особливо це стосується очної роботи);
- відзначити позитивні сторони роботи, з'ясувати у супервізованого, що, на його думку, йому вдалося;
- розпитати спеціаліста про зону його хвилювання, інтересу або заклопотаності, тривоги;
- підтримувати цінність професійної рефлексії спеціаліста, проявляти інтерес до того, як він сам бачить свою роботу, прояснюючи його власне суб'єктивне бачення;
- визначити запит до супервізора (або допомогти сформулювати запит);
- здійснювати спільне дослідження в рамках запиту (пошук, експеримент, звернення до ресурсів, при необхідності, прояснення паралельних процесів у консультуванні та супервізії, адекватна конфронтація, інформування, зворотний зв'язок, враження супервізора тощо);
- підтримувати самостійне інтегрування супервізованим досвіду супервізій (з'ясувати стан після супервізії та первинної інтеграції, оскільки роздуми спеціаліста можуть тривати далеко за межами супервізорської сесії). [81512]

Супервізорський контракт – документ або усна домовленість, складений(на) у вигляді одноразового або довгострокового договору між супервізором і супервізованим (у разі групової супервізії - між супервізором і

кожним із учасників групової супервізії). У супервізорському контракті оговорені наступні умови супервізії: правила і принципи супервізії та їх обмеження, включаючи правило конфіденційності; попередньо обговорювані цілі супервізії, що виходять із заявки на супервізію, та вимоги супервізора; кількість наданих на супервізію випадків (клієнтів); фіксоване місце, кількість і час зустрічей; модель, рівень, форма і варіант супервізії; форма та обсяг матеріалу, представленого супервізованим; кількість робочих (оплачуваних) чи залікових годин спостереження, дані про оплату (якщо така має місце); форма висновку супервізора та термінів його представлення (якщо такий передбачено); контракт (за умови письмової форми) підкріплюється особистими підписами супервізора і супервізованого. [5; 1112]

3.6. Принципи та правила роботи супервізорської групи

Супервізорська група організована за тими ж принципами, що і будь-яка інша тренінгова група. А це означає, що в першу чергу учасники повинні домовитися про груповий контракт. Крім правил, обов'язкових для тренінгової групи: конфіденційність, щирість, право «стоп», «Я-висловлювання», активність, можуть знадобитися інші правила або види контракту.

Окрім того, існує ряд застережень, які варто врахувати в роботі. Так, супервізору необхідно концентруватися на поведінці, а не на особистості супервізованого; для цього рекомендується використовувати дієслова, які характеризують дії, а не прикметники, які відносяться до якостей; говорити про поведінку, яку можливо змінити; спостерігати, а не інтерпретувати; констатувати факти, а не озвучувати припущення чи фантазії; описувати, а не судити і оцінювати; бути конкретним, уникаючи узагальнень; приділяти увагу інформації і концепціям, уникаючи порад; орієнтуватися на особистість спеціаліста, а саме давати ту кількість інформації, яку він здатен сприйняти. [1512]

3.7. Форми роботи у супервізорській групі

Принципи побудови супервізорської сесії в групі ті ж, що і при індивідуальній супервізії. Однак наявність групи дозволяє використовувати більш різноманітні техніки роботи з випадком, який консультант /терапевт/інший спеціаліст пред'являє на супервізію.

Групове обговорення. Консультант розповідає про свою проблемну ситуацію, про свої утруднення в цій ситуації, формулює запит. Іноді бувають ситуації, коли запит консультанта звучить так: допоможіть мені сформулювати запит. Іноді запит звучить у дуже загальній формі (наприклад, «як будувати подальшу роботу»), тому його необхідно конкретизувати. Таким чином, певний

час необхідно приділити тому, щоб прояснити запит супервізованого. Мабуть, це і є основна функція і, одночасно, утруднення для ведучого супервізорської групи - на стадії прояснення запиту утримувати фокус уваги учасників на цьому завданні, не допускаючи передчасних рішень, які ризикують стати відповідями на «ситуацію взагалі», а не на конкретні труднощі «замовника».

Отже, на стадії формування робочого запиту учасники і ведучий прояснюють почуття спеціаліста, задають питання, що стосуються ситуації клієнта, а також взаємовідносин клієнта і консультанта/терапевта/іншого спеціаліста, звертають увагу на актуальний стан супервізованого. Часто в ході такого прояснення консультант починає бачити ситуацію дещо по-іншому - висвічуються нові аспекти ситуації, змінюються акценти, з'являються нові гіпотези. Завдання ведучого на цьому етапі - відслідковувати зміну запиту консультанта, періодично задаючи йому питання про те, як змінилося його бачення ситуації і на чому зараз йому важливо зосередити увагу. По закінченні цього етапу ведучий підводить підсумок, формулюючи основні питання. «Замовник» вибирає одне основне питання або кілька різних питань. Після чого учасники групи діляться своїми реакціями, ідеями, пропозиціями. На цьому етапі для ведучого так само важливо відстежувати відповідність пропозицій запиту супервізованого і супервізорського контракту (тобто бути уважним до того, щоб супервізія не перетворилася на психотерапію, гру чи інші форми діяльності або структурування часу). Групове обговорення може бути як самостійною формою роботи супервізорської групи, так і складовою частиною роботи з конкретним випадком. [1512]

Балінтовська група (назва походить від імені розробника цієї технології Мікаела Балінта) - це форма групової роботи колег по наданню взаємної допомоги, вирішенню професійних труднощів, полегшенню емоційного стресу. Вона є структурованим видом групового обговорення. В групу можуть входити колеги, які працюють разом або в одній професійній сфері; брати участь у зустрічі можуть від 6 до 15 осіб. Зустріч проходить протягом 2-2,5 годин з 10-хвилинною перервою. Для зустрічі використовується приміщення, що дозволяє розташувати по колу стільці або крісла по кількості учасників семінару. Керівник групи обирається учасниками або спеціально запрошується для цієї роботи. Ведучий має бути досвідченим спеціалістом, знати технологію балінтовської групи, принципи групової динаміки, вміти керувати групою, стежити за станом розповіді та блокувати розмови та взаємодії учасників, що не відносяться до теми і процедури. Заняття балінтовської групи досить детально структуровані і проводяться в декілька етапів або кроків.

Перший крок може бути умовно названий «визначенням замовника» з числа учасників балінтовської групи. Кожне заняття традиційно починається з

питання ведучого: «Хто хотів би представити на розгляд свій випадок, проблему, що створює стан дискомфорту?» Звичайно після невеликої, а іноді і тривалої паузи визначається один або декілька бажаючих. Кожного з претендентів ведучий просить розповісти протягом 1-2 хвилин свій випадок в будь-якій, але лаконічній формі. Після нетривалої дискусії та вибору група віддає перевагу одному з «замовників». При голосуванні може виникнути ситуація, коли два «замовники» отримують рівну кількість голосів. Тоді право вибору надається обом шляхом переговорів або керівник бере ініціативу на себе.

Другий крок роботи групи передбачає розповідь «замовника» про свій складний випадок із практики своєї професійної діяльності. Розповідь будується в абсолютно вільній формі. Оповідач не обмежується в часі, а ведучий стежить за тим, щоб його не перебивали. Звичайно, коротко розповідаючи про попередню історію взаємин з клієнтом, спеціаліст більш детально зупиняється на конфліктній або кризовій ситуації в процесі роботи. Встановлюються «м'які» обмеження по часу. Керівник та члени групи уважно слухають і спостерігають за його поведінкою та поведінкою один одного. Їхні спостереження можуть виявитися дуже корисними для подальшого аналізу комунікативних труднощів доповідача.

Третій крок - формулювання «замовником» питань до групи стосовно свого випадку, винесеного на обговорення. На цьому етапі ведучий допомагає замовникові формулювати запити та побажання для групи, в яких закладене бажання отримати нові знання та (або) групову підтримку. На етапі формулювання запитання оповідача важливо утримати його від технічного підходу «що робити?» або особистого питання «що в мені могло заважати?» і допомогти йому сформулювати питання, орієнтоване на взаємини «працівник - клієнт»: «чому саме з цим клієнтом у мене не склалися конструктивні відносини?», «чому він перервав співпрацю?» тощо. Доцільно записувати питання на дошці або планшеті, тому що всі учасники групи постійно звертаються до них, зберігаючи точність їхнього змісту.

Четвертий крок - питання групи до учасника, який представляв випадок. Всі учасники по колу задають «замовнику» по одному питанню. Таких кіл може бути кілька. Якщо хтось із учасників не бажає ставити питання для уточнення ситуації чи проблеми, він може його пропустити. Це не виключає для нього можливість задати питання пізніше.

П'ятий крок - остаточне формулювання «замовником» питань, які він хотів би винести на обговорення. Інколи формулювання питань зберігаються в первинному вигляді. Часто вони змінюються. Деякі з раніше поставлених питань можуть взагалі втратити актуальність для «замовника» завдяки

усвідомленню ним ряду моментів на попередньому етапі. Список запитань «замовника» може бути і розширений, якщо якісь із питань, заданих раніше групою, здаються йому істотними для прояснення випадку. Зазвичай кінцевий список включає 3-5, але може бути і всього одне питання.

Шостий крок - відповіді групи на запити «замовника». Цей крок рекомендується провести в два етапи:

На першому етапі кожен учасник висловлює свою реакцію на запитання «замовника» у формі особистої емоційної асоціації: «мені ця ситуація нагадує ...», «думаючи про це, я відчуваю ...», причому учасники можуть висловлювати відмінні метафори, порівнюючи представлену «замовником» ситуацію з образами природи, літератури, своїми особистими ситуаціями з дитинства тощо. Ведучий стимулює до висловлювання почуттів, а не думок чи уявлень.

На другому етапі учасники по колу відповідають на поставлені перед ними питання, висловлюючи більш-менш конкретні судження та умовно «поради». Велике значення для замовника та інших учасників можуть мати відповіді типу «у мене теж була така ситуація, і я знайшов вихід ...». Ведучому важливо не допускати виразів типу: «я теж думаю, як і ...» або «я не знаю, що говорити, все вже було сказано». У таких випадках керівникові доводиться нагадувати, що відповіді бажано надавати всім учасникам.

На сьомому кроці «замовник» дає інформацію про свої відчуття та почуття. Його висловлювання стосуються власного емоційного стану та вражень про роботу групи. Він також може надати зворотний зв'язок для конкретних учасників, що містить його думку про ефективність їхньої діяльності, подякувати за підтримку або висловитися про свій стан. Балінтовська сесія може закінчуватися висловлюваннями окремих членів групи про свої відчуття та враження. Вирішуються також організаційні питання, приймаються пропозиції. В кінці роботи ведучий висловлює подяку замовнику за наданий випадок і сміливість при його розборі, а учасники групи - за підтримку співробітника. Основною умовою продуктивної роботи балінтовської групи є створення атмосфери довіри, емоційної зацікавленості. [712]

Рольова гра. У цьому випадку консультант/терапевт/інший спеціаліст приймає на себе роль свого клієнта, а хтось із членів групи виступає в ролі консультанта. Вже саме перебування в ролі клієнта дає консультанту нове бачення. Крім того, робота «консультанта» у рольовій грі і подальший зворотний зв'язок від інших членів групи дають цілий набір можливих способів роботи у складній ситуації. Однак рольова гра не замінює обговорення, а служить ніби прологом до нього. Після закінчення гри та зворотного зв'язку

прояснюється запит консультанта, і далі обговорення йде за схемою, описаною вище.

Парна супервізія в групі. Протягом 20 хвилин в центрі великого кола працюють супервізований і супервізор. Потім спостерігачі надають супервізору зворотний зв'язок щодо процесу ведення супервізії, відбувається обговорення. Після цього група завершує обговорення випадку, представленого супервізованим.

Процедура розбору випадку на супервізорській групі часто використовує принципи «міланської школи» сімейної психотерапії та організована наступним чином. Протягом 20 хвилин проводиться парна супервізія на групі. Потім – 15-хвилинна пауза, упродовж якої ситуацію розбирають спостерігачі. Якщо в групі більше десяти осіб, спостерігачі можуть розділитися на дві або три малі групи, не більше як вісім осіб у кожній. Група спостерігачів працює за методом «мозкового штурму», тобто без критики пропонуються будь-які ідеї, асоціації, образи, метафори, що мають відношення до ситуації клієнта, взаємодії клієнта і консультанта/терапевта/іншого спеціаліста, спеціаліста і супервізора. При цьому супервізований і супервізор не беруть участь в обговоренні, але можуть ходити від групи до групи і слухати міркування спостерігачів. Кожна група фіксує запропоновані ідеї і потім ділиться ними у великому колі. Після цього супервізованому і супервізору дається ще десять хвилин на те, щоб завершити ситуацію. Якщо цього виявляється недостатньо, можна виділити додатковий час для завершення обговорення у великому колі. Так, структура такої роботи вибудовується наступним чином: перший крок - парна супервізія на групі; другий крок - обговорення в малих групах (супервізований і супервізор мовчки приєднуються до різних груп; кожна з малих груп ділиться у великому колі своїми ідеями, фантазіями і метафорами); третій крок - завершення роботи в парі супервізований - супервізор. 12

«Акваріум». Ця форма використовується для навчання учасників супервізорської групи досвіду ведення тренінгової групи. Процедура організована таким чином: всередині великого кола утворюється мале коло з 6-7 учасників. Один з них (за бажанням) виконує роль ведучого супервізорської групи, другий пред'являє ситуацію для супервізії. Учасники розбирають випадок, спостерігачі (велике коло) відзначають, що в поведінці ведучого здалося їм ефективним і що вони запропонували б зробити інакше, а також роблять свої замітки стосовно ситуації супервізованого. По закінченні розбору ведучий отримує зворотний зв'язок, потім у великому колі учасники обговорюють завдання, проблеми і труднощі ведучого супервізорської групи.

Якщо це необхідно, розбір ситуації, пред'явленої на супервізію, завершується у великому колі. [1512]

Вправа «Коло допомоги». Група розподіляється на підгрупи по чотири особи в кожній. 1 крок — протягом 2-3 хв. автор розказує/описує свою або чужу складну робочу ситуацію - що відбувалось, як себе почуває людина; 2 крок — усі, окрім автора, розповідають, як вони себе почувають, називаючи свої почуття (2-3 хв.); 3 крок — група має можливість поділитись ідеями, власним досвідом та думками, як вирішити «складне питання» (5 хв.); 4 крок — автор ділиться своїми почуттями — що корисного він почув, що планує використати. Інші обговорюють власні почуття (5 хв). Потім настає черга наступної людини розповідати свою історію з практики (45 хв). [312]

Колегіальна супервізія за п'ятикроковою моделлю у методі позитивної психотерапії. Для проведення супервізії ряд сучасних авторів використовують п'ятикрокову чи т.зв. п'ятиступінчасту стратегію, запозичену з арсеналу методів позитивної психотерапії (Н. Пезешкіан, В.І. Карікаш, І.О. Кірілов). Така стратегія дозволяє структурувати відносини в супервізії та перейти від конфлікту до способів його вирішення. Ця методична структура відносин моделює основні особливості взаємодії в рамках методу і створює модель терапевтичних відносин для психолога, який навчається. Таким чином, створюються передумови для формування ставлення психолога до клієнта, що визначають застосування отриманих знань на практиці.

Процес супервізії в супервізійній/інтервізійній групі, що проходить за балінтовською моделлю та опирається на п'ятиступінчасту позитум-стратегію, можна розбити на п'ять умовних кроків.

Крок перший. На першій стадії – стадії дистанціювання - ведучий пропонує учаснику описати ситуацію, для вирішення якої останній потребує професійної допомоги. Ведучий здійснює відтворення проговорюваного матеріалу та допомагає сформулювати запит на роботу. Завдання групи полягає у дистанціюванні від феноменів "я", у виявленні уважності до "ти" і "ми", демонстрації терплячості та емпатії, у застосуванні навичок активного слухання, позитивних та транскультуральних аспектів.

Крок другий. На діагностичній стадії група проводить інвентаризацію даностей, що описують ситуацію. Матеріал може бути представлений через символічний контекст у вигляді метафор, топологічних моделей, графічних зображень тощо. В кінці стадії формулюється та укладається договір на роботу між учасником та групою. Завдання групи полягає у дослідженні феноменології іншого, у точному формулюванні запитань, у визначенні змісту, здібностей, можливостей, історії та динаміки щодо учасника та його ситуації.

Крок третій. Стадія ситуативного підбадьорювання актуалізує особистісні та професійні ресурси учасника. Члени групи надають підтримку останньому, опираючись на принципи ширості, емпатії, прийняття, надії, творчості, спонтанності. Група та ведучий упевнюються, що учасник володіє необхідним ресурсом для подальшої роботи. Завдання групи ґрунтується на розумінні принципу надії, баченні ресурсу іншого, на умінні надавати підтримку та на здатності бути зразком для наслідування.

Крок четвертий. На стадії вербалізації група продукує набір можливих рішень представленої ситуації та пред'являє їх учаснику. Пред'явлення можуть мати символічний контекст. Це можуть бути індивідуальні рішення членів групи чи спільний творчий проект. Колеги показують учаснику свою картину чи вербалізують можливі рішення. Завданням групи є дотримання балансу ввічливості і відкритості, продукування різних варіантів професійної поведінки та прогнозу результатів, окреслення зон відповідальності.

Крок п'ятий. Стадія розширення цілей дозволяє перенести знайдені рішення у майбутнє, розширити рамку сприймання себе як особистості та професіонала, дистанціюватися від ситуації. Учасник висловлює свої роздуми, емоції та ставлення до рішень, які надала група. Він також озвучує наміри, цілі, та вибори, прийняті щодо його ситуації, інші професійні та життєві плани, що виходять за межі запиту. В кінці процесу всі учасники, включаючи ведучого, надають зворотний зв'язок. Повідомлення можуть стосуватися самопочуття учасників, аналізу особистісних і групових феноменів тощо. Завдання групи на цій стадії виражаються у відокремленні та здобутті автономії всіма її учасниками, у формуванні наміру втілювати зміни, у навичках позитивного переформулювання поняття конфлікту як можливості, у роботі з майбутнім, пошуку сенсовості. [9; 1012]

Нижче наводиться конспект групової супервізії, проведеної зі слухачами курсів підвищення кваліфікації практичних психологів.¹²

Конспект групової супервізорської сесії, проведеної за п'ятикроковою моделлю¹

І крок. Спостереження (дистанціювання). Договір про роботу.

Ведучий: Розкажи нам свою історію.

Супервізований: Я проводжу для педагогів свого закладу семінари, тренінги. Стараюсь, щоб їм це було корисно. Мені важливо, щоб педагогічні

¹ Конспект подано у скороченому варіанті; учасники групи – практичні психологи, слухачі курсів підвищення кваліфікації комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради»

працівники враховували емоційний розвиток дітей. Намагаюся розуміти колег, їхні ситуації. Але я відчуваю, що немає зворотного зв'язку, і разом з тим, поміж собою такі заняття активно обговорюються. Можна, наприклад, почути такий закид – «а ти попробуй насправді це зробити, бо говорити легко...». Мене це насторожує. Або ще можна почути – «немає у нас такої проблеми», і ось такий жест рукою (робить жест рукою у повітрі). Я це сприймаю як знецінення мене, моєї роботи.

Ведучий: Який у тебе буде запит до групи? [...]

Супервізований: Хотілося би, щоб мені допомогли побачити ситуацію по-іншому. Ну, щоб не напружуватись... стати більш байдужою чи що... Можливо, ще знайти якість прийому роботи, щоб зацікавити, розкрити, здружити колектив[...]

Учасник 1: Чи справді ти хочеш коригувати власну реакцію? Насправді це більш консультативний чи навіть психотерапевтичний запит, але він, наскільки я розумію, не зовсім підходить для супервізії.

Супервізований: Тоді зупинимося на методах і прийомах роботи. [...]

Ведучий: Так.

II крок. Діагностика (інвентаризація).

Учасник 2: Н., чи проводила ти спеціальні тренінги для об'єднання колективу?

Супервізований: Поки що ні.

Учасник 3: Чи використовувала ти в своїй роботі елементи вправ на розвиток довіри?

Супервізований: Так, і разом з тим обговорення моєї роботи «поза спиною» продовжується.

Учасник 3: Чи приймаються при цьому правила роботи в групі і чи дотримуються вони?

Супервізований: Раніше – так, зараз – ні. Я намагалася з'ясувати причину цього, але відповідей немає.

Учасник 4: З яким відсотком людей є контакт?

Супервізований: З чотирма особами.

Учасник 1: [...] Схоже, що запит якимось помінявся. З чим ми зараз працюємо? Чи можу я попросити нагадати запит?

Супервізований: Як мені налагодити стосунки з колективом, у якому я працюю?

Учасник 1: Дякую, я бачу, що запит децю змінився. [...]

Ведучий: Н., яка вікова категорія членів педколективу?

Супервізований: Від 25-ти до 50-ти років. Хоча я працюю в колективі недовго – лише рік.

Учасник 1: Я відчуваю з твоєї розповіді, ніби є якесь розшарування – ось окремо є я, а ось – вони. Мова ніби про людей, що знаходяться на різних полюсах і один одного не чують.

Учасник 3: Н, ти говорила про те, що тобі важливо, як педагоги ставляться до дітей. Для тебе все-таки більш важливими є твої стосунки з педагогами, чи такі їхні стосунки з дітьми?

Супервізований: Я живу з думкою, що якщо я налагоджу контакт з колективом, то потім я зможу допомогти налагодити їм стосунки з дітьми.

Учасник 5: Чи бачиш ти образ, метафору своєї історії?

Супервізований: Мені бачиться якийсь каламбур, райдуга із переплутаними кольорами. А хотілося б, щоб була ідеальна райдуга.

Ведучий: Чи є в тебе, Н., стратегія, план, що робити далі?

Супервізований: Власне, я її продумую...

Ведучий: Чи бачиш ти свої ймовірні помилки? Що ти можеш робити не так?

Супервізований: Я не наголошую на успіхах колег, не повідомляю їм на загал про свої плани. Думаю зараз, що якби я це озвучувала, то колеги бачили би, чим і коли я зайнята.

Ведучий: Я зараз чую про твою таку певну відстороненість від колег...

Супервізований: Мені здається, я можу це пояснити [...]

Учасник 1: Н., чи була в тебе домовленість з членами колективу про те, що ти будеш їх навчати? Договір про правила і зміст вашої роботи?

Супервізований: Ні. Це було «добровільно-примусово».

Учасник 1: Чи бачиш ти свій ресурс? [...]

Супервізований: (описує ресурс).

III крок. Ресурсування (підбадьорювання).

Учасник 5: Для мене ти смілива жінка і спеціаліст. В тобі я бачу енергію, яка пробиває греблю.

Учасник 1: Н, імпонує твоя рефлексивність, твій зрілий локус контролю.

Учасник 2: Дякую тобі, Н., що ти озвучила цю ситуацію. Подобається твоя впевненість і натхненність.

Учасник 3: Думаю, робота з цією ситуацією зможе бути корисною для групи, для кожного її учасника. [...]

IV крок. Досягнення змін (вербалізація).

Ведучий: Я теж свого часу була у схожій ситуації. Було таке враження, ніби моя роль у колективі другорядна. Тому я запропонувала свої послуги заступнику директора. Ми проводили заняття для колективу спільно. Виходило цікаво і незвично. З часом з'явилися запити на роботу від педагогів.

Учасник 5: Я би спробувала попрацювати з членами колективу індивідуально.

Учасник 1: В мене з'явилася метафора про силуване годування. Деякі опираються такому годуванню, ніби кажучи - «не треба мені це», «для мене це може бути небезпечно». Адже невідомо, чим їх можуть «нагодувати». Тому важливо домовлятися про те, що ти будеш їм давати. І не давати відразу багато, а невеликими порціями. Також важливо для себе розуміти і розділяти роботу, коли треба діяти негайно – наприклад, коли над дітьми чиниться неприхована наруга зі сторони педагога, і роботу неквапно і розтягу тут у часі – коли ми напрацьовуємо світоглядну платформу для ненасильницького, гуманістичного спілкування - бо така робота є досить тривалим процесом.

Учасник 3: Я свого часу скористалася порадою своєї товаришки, я сказала мені – візьми в роботу тих, кого ти відчуваєш, хто налаштований на співпрацю, і не працюй з усіма.

Учасник 2: У мене був схожий досвід як у керівниці гуртка. І коли дорослим вдалося показати, що діти мають талант, педагоги з ними почали рахуватися.

У крок. Розширення цілей. Договір про майбутнє.

Ведучий: Що з почутого тобі хотілося би взяти для себе?

Супервізований: Мені імпонує думка про те, що я можу спробувати домовитись з керівництвом про спільне проведення психологічних заходів. Також буду враховувати мотивацію колег до співпраці та пропонувати зустрічі на їхній вибір. Для цього ще, певно, треба провести опитування, яку би тему педагоги хотіли почути, з чим би хотіли попрацювати [...]

Ведучий: Як зараз почуваєшся?

Супервізований: Добре. Мені ніби «розвиднілося» [...] [1; 212]

IV. ВИКОРИСТАННЯ ПЕДАГОГІЧНОЇ ІНТЕРВІЗІЇ ТА СУПЕРВІЗІЇ

4.1. Інтервізія в роботі педагога

Якщо говорити про використання педагогічної інтервізії, то вона позитивно впливає на роботу педагогічного колективу тому, що полегшує встановлення стосунків між колегами (базується на прийнятті), підкреслює важливість прояву емпатії (ґрунтується на визнанні ресурсів), представляє відкритий процес (тримається на основі системи самоактуалізації та самоорганізації), дозволяє здійснити оцінювання (базується на підставі будь-якого досвіду). Робота інтервізійної групи в школі може допомогти перетворити дискусію між вчителями на корисні інструменти для щоденної

роботи. Виглядає це так: збирається група фахівців (від двох до восьми осіб), обговорюють складні ситуації, з якими стикаються на практиці, обмінюються власним досвідом, шукають шляхи вирішення, отримують емоційну підтримку. Як правило, це мотивовані фахівці, які мають бажання розвиватись і самовдосконалюватись.

Подамо приклад, як вчителі Німеччини та Литви готуються і проводять інтервізії.

Для цього розроблена спеціальна інструкція, яка включає п'ять етапів, кожен з яких містить у собі ключові запитання, які учасники мають собі поставити та отримати відповіді під час роботи інтервізії.

I етап. Підготовчий (готує той, хто заявляє про складну ситуацію.) 1. Те, що я бачу як проблему, залежить від: об'єктивних фактів; мого бачення; мого досвіду; зовнішніх пропозицій. 2. Щоб вирішити мою проблему, потрібні: зовнішня експертиза; зовнішня порада; зміна мого бачення/інтерпретації; нові актуальні здібності/навички, які я маю розвинути. 3. Засоби зв'язку: надати/отримати інформацію; обмінятись досвідом; провести коротку розмову; уважно слухати; переконати інших; бути відкритим для нового досвіду.

II етап. Налаштування групи на роботу: присутні; слово голови (запрошення, установка на роботу, прозорість); визначення регламенту висловлювання (кожен учасник повинен мати можливість говорити); питання адвокати (не можна обговорювати особу; прийняття різних поглядів).

III етап. Дослідження та аналіз проблеми. Для того, хто розкриває проблему: Моя тема/проблема: наприклад, як упоратися із порушеннями в класі? (приклад, аспекти, запитання, мої завдання та очікування). Для учасників інтервізійної групи: чи можу я прийняти, що: в групі є інший експерт з вирішення його/її проблеми; його/її відповіді звучать дивно - чи правильно я їх зрозумів? чи я потребую додаткової інформації? чи можу я конфронтувати йому/їй, але не з моєю думкою, а з альтернативними варіантами?

IV етап. Процес вирішення проблеми. Для того, хто розкриває проблему: інформація, яку я нотую для себе: відомі ідеї; нові ідеї; ідеї, що вже використані на практиці хоча б один раз (позитивні/негативні наслідки); цікаві ідеї; ідеї, неадекватні моїй ситуації; потреба у детальнішій інформації тощо. Для учасників інтервізійної групи: те, що я помітив, нагадало мені про.../я пам'ятаю, що інші люди в такій ситуації...; для мене, як людини, що орієнтована на факти, найважливішим аспектом є те, ...; для мене, як людини, що орієнтована на стосунки, найважливішим аспектом є те, ...; для мене, як людини, що орієнтована на емоції, найважливішим аспектом є те,

V етап. Оцінювання: що до цього часу залишилось без відповіді? який важливий досвід я отримав у цьому процесі? [19, с. 41–4212]

Зарубіжний досвід показує, що практика інтервізії в школах є досить розвиненою, здійснюється систематично, спрямована на створення особливого та безпечного простору для отримання професійної підтримки, обміну досвідом та інформацією. Варто зауважити, що частково інтервізія між колегами відбувається і в українських школах: на методичних об'єднаннях, під час підготовки відкритих уроків, перевірки деяких робіт, обговорення складних ситуацій з дітьми або батьками, в учительській кімнаті після уроків тощо. Вони виглядають як консультація з колегою, але при цьому вчителі зазвичай не враховують емоційну складову кожної людини, її почуття, як це впливає на неї та інших членів спільноти.

С. Богданов та співавтори пропонують вдосконалити цей процес, використовуючи *чотири складові частини*: 1. *Представлення проблеми*. Вчитель (психолог, соціальний педагог) представляє складний випадок з практики. 2. *Сприйняття*. Всі учасники діляться своїми враженнями. 3. *Оброблення інформації*. Можливість поділитись ідеями, думками, власним досвідом, не даючи порад. При цьому «головний замовник» зберігає мовчання і слухає. 4. *Заключна частина*. Фахівець, який представляв складний випадок, ділиться своїми враженнями: як усе сприйняв? що було для нього корисне? які методики використовуватиме у подальшій роботі? Наприкінці всі присутні коротко діляться власними загальними враженнями.

Під час інтервізії відбуваються процеси сприйняття та надання зворотної інформації, до них треба певним чином готуватись і скористатись певними порадами (див. додаток 2). [3, с. 76–77]

Під час інтервізії вчителі мають можливість обмінятися досвідом, перевірити рівень розуміння проблеми, вдатися до інтерпретації знань, дискутувати, надавати приклади з власного досвіду, представляти проблеми, що виникають внаслідок спостережень під час роботи, роз'яснювати проблеми, обмінюватися думками, побоюваннями, генерувати ідеї, проводити дидактичні ігри, розігрувати ролі, моделювати і симулювати ситуації, організовувати мозковий штурм.

4.2. Супервізія в роботі педагога

У контексті педагогічної супервізії С. Богданов розглядає супервізію як форму підтримки педагога, який може сфокусуватись на своїх труднощах у роботі з учнями, колегами, керівництвом, зрозуміти їхню причину, можливість поділитись своїми думками, сумнівами, занепокоєнням, знайти шляхи вирішення, розділити відповідальність за ухвалення рішень із супервізором або групою. Саме супервізія може підштовхнути до пошуку нових знань, можливостей, і вмотивувати піклування про себе. Якщо ігнорувати

супервізійну підтримку, то з'являється велика вірогідність виникнення синдрому «вигорання» як емоційного, так і професійного. За формою проведення супервізії можуть бути індивідуальними та груповими.

Огляд зарубіжного досвіду показує, що супервізія як форма навчання під час роботи з вчителями використовується в багатьох розвинутих країнах, таких як Великобританія, Голландія, Ізраїль, Канада, Німеччина та ін. Наприклад, у канадській провінції Альберта супервізія для вчителів у школі прописана в документі з освітньої політики «Права вчителів, обов'язки та юридичні зобов'язання» в окремій главі «Професійне зростання вчителя, супервізія та оцінювання». Таким чином, канадські педагоги розглядають супервізію більше як форму оцінювання якості роботи педагога, ніж його психологічну підтримку. Досвід європейських країн відрізняється від канадського. Голландський вчений Л. Кессел зазначає, що супервізія спрямована на інтеграцію двох рівнів професійної діяльності, а саме: рівня мислення, почуттів, бажання, вчинків та рівня індивідуальної професійної робочої ситуації. [21] Детальніше цю думку розкривають англійські вчені А. Бейнбрідж, Дж. Вестергаард. Розглядаючи питання, як саме супервізія має працювати у школі, вони зауважили, що сприймають супервізію як безпечний рефлексивний простір, де процеси, що відбуваються у школах, можна розглянути цілісно. Тобто розвиток і управління закладом, освітній процес можуть бути розглянуті разом з емоційним і психологічним впливом роботи на людину. [17] При такому підході супервізія дає можливість надання справжньої рефлексії та підтримки. Тому у Великобританії супервізії для вчителів спрямовані на: розвиток найкращої практики шляхом рефлексії; управління емоційним і психологічним впливом роботи на людину; забезпечення зниження рівня стресу; скорочення робочого часу через захворювання, пов'язані зі стресом; покращення умов для утримання персоналу; розроблення компетентних і конфіденційних окремих практик; висвітлення системних питань у навчальному закладі, які потребують відповідей; переконання в тому, що учні продовжують отримувати якісну освіту. [19]

З огляду на те, що в нашій країні практика супервізії ще не отримала широкої підтримки та розповсюдження, вважаємо, що в школі вона має виконувати такі завдання: створювати простір підтримки та взаємодії; ефективно справлятися з труднощами і конфліктами, що виникають у союзі «учитель – учень»; з'ясовувати внутрішні труднощі, що заважають відкритій комунікації з учнем; знаходити нові ефективні методи роботи з травмованим учнем, тощо. [3, с 25]

Для кращого розуміння відмінностей та спільного між поняттями «супервізія» та «інтервізія» пропонуємо переглянути додаток 3.

Підсумовуючи викладене, зазначимо, що застосування інтервізій та супервізій у професійній практиці вітчизняних спеціалістів та освітніх закладів поступово набуває все більшої актуальності, тому опанування цих методів роботи зараз є як ніколи на часі.

ДОДАТКИ

Додаток 1. Підготовка інтервізії

Даний допоміжний матеріал складений для допомоги ведучому інтервізії, щоб простежити, що виконані всі найбільш важливі кроки і завдання з підготовки інтервізійної сесії.

I. Організація
1. Простежте, щоб група для інтервізійної сесії була сформована.
2. Наведіть довідки про те, яку освіту, професійний досвід, інтереси і мовні знання мають учасники.
3. У разі проведення серії інтервізійних сесій переконайтеся, що план програм добре розписаний, і учасники поінформовані.
4. Попросіть учасників надати ввідну інформацію, тобто запропонувати теми/випадки для обговорення.
5. Дайте можливість учасникам вибрати, які теми/випадки вони будуть обговорювати.
6. Переконайтеся, що теми/випадки підготовлені (тобто учасники дають вступну інформацію).
7. Подбайте про проживання і практичні аспекти (папери для записів, маркери, їжа та напої і т.д.). Якщо учасники не володіють мовою на достатньому рівні, забезпечте можливість спілкування (наприклад, запросіть перекладачів).
8. Проясніть наступні моменти інтервізійно сесії і повідомте їх учасникам: охоплення інтервізії (особиста робота персоналу і/або питання, пов'язані з процесом допомоги); максимальна кількість учасників (в разі великої групи - не більше 8 осіб); частота інтервізійних сесій (наприклад, 1 раз на місяць); тривалість сесії (не більше 3 годин); кінцеве число випадків для обговорення (наприклад, 2)
9. Запросіть учасників на інтервізійну сесію.
II. Проведення інтервізії

1. Представте програму сесії і, якщо необхідно, представтесь самі і дайте можливість представитися учасникам.
2. Зробіть огляд програми, щоб у всіх учасників було єдине уявлення про неї.
3. Слідкуйте, щоб робота йшла за затвердженою програмою та графіком, однак при необхідності виділяйте час на несподівані, але важливі питання.
4. Було би добре, якби презентацію про тему або випадок робив саме той учасник, який виніс їх на обговорення.
5. Виділяйте час на уточнюючі питання і відгуки.
6. Запитуйте учасників, як вони пропонують ефективно впоратися/вчинити з проблемою або випадком, включаючи аргументи і мотиви цих пропозицій.
7. Задавайте уточнюючі питання і переконуйтеся, що відповіді на них правильно зрозумілі усіма учасниками.
8. По можливості обмежтеся роллю керівника сесії, відмовтеся від участі в дискусіях.
9. Слідкуйте, щоб всі учасники були залучені до процесу, щоб всі могли висловитися, тобто контролюйте домінуючих і мотивуйте мовчазних учасників; іноді корисно робити загальне коло, щоб кожен учасник міг висловити свою думку з конкретного питання.
10. Слідкуйте за дотриманням учасниками правил поведінки, описаних в керівництві по інтерв'язі.
11. Регулярно перевіряйте, чи досягнута згода шляхом резюмування вступної інформації учасників.
12. Резюмуйте і робіть пробні висновки.
13. Переконайтеся, що з усіма питаннями учасники справляються на задовільному рівні.
14. Підведіть підсумки і зробіть остаточні висновки.
15. Переконайтеся, що учасники, особливо ті, хто представляв тему на обговорення, вважають отриманий результат обговорення корисним і застосовним на практиці.
16. Оцініть інтерв'язійну сесію: чи добре пройшла сесія? чи добре себе почували учасники? чи достатньо було вступної інформації? що було добре під час сесії і що не дуже добре? чи є зауваження з приводу вступної інформації, стосовно учасників або ведучого?

чи навчилися чогось учасники під час сесії?
 чи вважають учасники отримані результати обговорення корисним?
 17. Визначте теми/випадки для наступної інтерв'язійної сесії.

Додаток 2. Поради, які можуть знадобитися під час надання та сприйняття зворотної інформації (за І. Дзежговською)

Як надавати зворотну інформацію?	Як сприймати зворотну інформацію?
<p>Інформація — це не критика. Вона має бути вичерпна, докладна і комплексна. Без оцінювання, без нав'язування, що і як виправляти.</p> <p>Не вживати узагальнень під час компліментів, це викликає ніяковість. Завжди треба розпочинати з позитивної інформації.</p> <p>Критика має бути конкретна і влучна. Зворотна інформація — це результат спостереження, а не оцінка, тому не використовуйте прикметники «незадовільний, невідповідний, чудово, прекрасно» тощо.</p> <p>Не порівнюйте промовця з якоюсь іншою людиною.</p> <p>Не намагайтеся обов'язково знайти якийсь заперечення.</p> <p>Надаючи зворотну інформацію, намагайтеся створити якомога тепліший контакт зі співрозмовником. Дивіться йому в очі. Усміхайтесь, якщо зміст вашого висловлювання дає змогу це зробити.</p> <p>Не чекайте тлумачень чи пояснень. Зворотна інформація не є оскарженням. Не нав'язуйте ніяких рішень. Це можна вчинити лише у відповідь на прохання співрозмовника.</p> <p>Пам'ятайте — ви не суддя, а</p>	<p>Спокійно. Це всього лише інформація. Постарайтеся полюбити зворотну інформацію, визнайте її корисність і не бійтеся.</p> <p>Слухайте уважно та не намагайтеся розшукувати підтекст. Переконайтеся у тому, що все зрозуміли, як слід.</p> <p>Не обороняйтесь — ніхто вас не атакує.</p> <p>Не виправдовуйтеся. Ваші пояснення не змінюють інформації.</p> <p>Подякуйте за компліменти.</p> <p>Ніколи не заперечуйте позитивних повідомлень, не зменшуйте їхньої цінності.</p> <p>Мовою тіла, жестами висловлюйте зацікавленість у тому, що каже співрозмовник.</p> <p>Якщо якийсь із фрагментів висловлювання дуже важливий для вас, попросіть розвинути його.</p> <p>Якщо якийсь із фрагментів висловлювання надмірно узагальнений, попросіть деталізувати його.</p> <p>Якщо хочете послухати поради чи тлумачень співрозмовника — попросіть про це.</p> <p>Якщо маєте кількох</p>

дзеркало, у якому відбивається дійсність. До інформації варто додати трохи ентузіазму	співрозмовників, пам'ятайте, що люди схильні до змагання, у критиці також. Ніколи не ображайтесь за отриману інформацію. Завдяки цьому знатимете, як можна поліпшити те, що робите
---	---

Додаток 3. Відмінності та спільні риси між супервізією та інтервізією

Області	Відмінності між супервізією та інтервізією	
	Супервізія	Інтервізія
Визначення	навчальна форма підтримки з боку наставника	навчальна форма самопідтримки
Мета	допомагати супервізованому/им ефективніше виконувати завдання, визначені в посадових обов'язках	отримати професійну та емоційну підтримку від колег
Функції	навчальна, підтримуюча, спрямовуюча (з боку наставника)	навчальна, підтримуюча, консультативна (з боку колег)
Форма	індивідуальна або групова	групова
Області	Спільні риси	
Формат обговорення	Професійний формат, в умовах якого спеціалісти покращують різні аспекти та якість своєї роботи	
Робоча атмосфера	Створення професійного поля, сприятливої атмосфери для обміну досвідом, думками, почуттями, отримання зворотного зв'язку від учасників	
Цілі	Профілактика синдрому професійного та емоційного вигорання, отримання емоційної підтримки з боку колег	

Додаток 4. План подання випадку на інтервізію/супервізію (за М. Доліною)

1. Короткий опис клієнта: стать, вік, умовне ім'я, рід занять, сім'я. Обставини описуються так, щоб клієнт не міг бути впізнаний.

2. Коли і за яких обставин звернувся (звернулася) за професійною допомогою, що назвав (назвала) причиною свого звернення.

3. Опис загального ходу роботи: скільки було сесій, з якою періодичністю вони відбуваються або відбувалися. Особливості сетінга (запізнення клієнта,

пропуски сесій та ін). Завершено випадок чи ні, чи робота триває. Чи був випадок раніше представлений на супервізію і/або інтервізію.

4. Феноменологічний опис клієнта: як виглядає, як себе поводить, яке загальне враження виникає у консультанта/терапевта при спілкуванні з цією людиною;

5. Запит на інтервізію/супервізію: чому обрано саме цей випадок для сьогоденного обговорення, який зворотний зв'язок зараз найбільш потрібний.

6. Опис життєвої ситуації і проблеми клієнта. Як консультант/терапевт бачить причини його страждання/утруднень? Окремі характерні висловлювання клієнта, епізоди роботи або значущі події, про які розповідав клієнт.

7. Діагноз - гіпотеза консультанта/терапевта про характер страждання клієнта і глибині проблеми.

8. Хід роботи: основні зміни, що відбулися за час роботи з клієнтом. Прогноз: як консультант/терапевт бачить подальший розвиток ситуації.

9. Запит або питання: в чому специфічна складність роботи з клієнтом, яке питання хотів би прояснити для себе консультант/терапевт з допомогою інтервізії/супервізії і обговорення з колегами.

Додаток 5. План подання клінічного випадку на інтервізію/супервізію (за А.Б. Холмогоровою, Н.Г. Гаранян)

1. Демографічні дані (вік, освіта, сімейний стан, національність, релігія).

2. Запит клієнта, основні скарги і труднощі, що пред'являються (лися) при поступленні.

3. Коротка історія хвороби, характеристика маніфесту, динаміка захворювання. До яких фахівців звертався, чим допомогли?

4. Клінічний діагноз за міжнародною класифікацією хвороб МКХ-10/МКХ-11 з обґрунтуванням. Тип особистості по МКХ-10/МКХ-11.

5. Внутрішня картина хвороби, здатність до вербалізації емоцій і рефлексії життєвого досвіду.

6. Основні відомості з історії життя: 6.1. Основні відомості про батьківську родину. 6.2. Основні травматичні події і переживання. 6.3. Актуальна сімейна ситуація (взаємини в родині, ставлення родичів до хвороби)

7. Рівень продуктивності в роботі (різній); основні перешкоди для продуктивної діяльності.

8. Відносини з людьми; наявність близьких, довірчих зв'язків. Основні труднощі в контактах.

9. Консультативний/терапевтичний контракт (режим роботи, спільно вироблені цілі терапії).

10. Характеристика терапевтичного альянсу (емоційний контакт, ступінь відкритості та довіри, рівень комплаєнсу чи т.зв. згоди).

11. Діаграма когнітивної концептуалізації випадку: 11.1. Типові проблемні ситуації. 11.2. Типові автоматичні думки. 11.3. Проміжні та базисні переконання. 11.4. Релевантний дитячий досвід.

12. Характеристика ходу консультування/терапії: 12.1. Прийоми і техніки (з обґрунтуванням). 12.2. Динаміка стану клієнта. 12.3. Динаміка відносин з консультантом/терапевтом. 12.4. Основні проблеми і труднощі, що виникають в консультування/терапії.

Додаток 6. План подання на інтервізію/супервізію кейсу в роботі з педагогами/групою педагогів

1. Короткий опис клієнта/ів/групи (стать, вік, напрямок пед. діяльності, умовне ім'я, ін.).
2. Запит, з яким звернувся/лася/лися за професійною допомогою/або самозапит допомагаючого спеціаліста щодо надання допомоги педагогу/ам.
3. Опис загального ходу роботи (сесії, періодичність, тривалість, сетінг, динаміка, стан вирішення).
4. Феноменологічний опис клієнта/ів/групи (вигляд, поведінка, стосунки у групі/організації/з допомагаючим спеціалістом).
5. Опис професійної ситуації клієнта/ів (коротко).
6. Гіпотеза допомагаючого спеціаліста (бачення ситуації та шляхів її вирішення).
7. Набуті зміни (основні зміни, що відбулися в роботі з клієнтом/ами/групою).
8. Прогноз (як спеціаліст бачить подальший розвиток ситуації).
9. Запит до інтервізійної групи.
10. Інші побажання та обмеження в інтервізії.

Список використаних джерел:

1. Артеменко Т.Б. Інтервізія як групова творчість. Актуальні проблеми прикладної психології: матеріали Всеукр. конф. (Київ, 23 жовт. 2014р.) / Укр. НМЦ практи. психології і соц. роботи; за наук. ред. А.І. Тінякової. Київ: Український НМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2014 р. 108 с. С. 10-12. URL: http://psyua.com.ua/doc/psychology_book_tczy.pdf

2. Артеменко Т.Б. Можливості застосування методу супервізії у післядипломній підготовці практичних психологів. Матеріали ІХ Міжнародного фестивалю педагогічних інновацій / [Упор. Назаренко Г.А.]. Черкаси: КНЗ ЧОПОПП ЧОР, 2017. 265 с. С.262-265. URL: <http://oipoppp.ed-sp.net/>

3. Богданов С.О., Залеская О.В. Психосоциальная поддержка в кризисной ситуации : метод. пособ. для педагогов. Киев: Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ), Всеукраинский союз молодежных общественных организаций, «Христианская ассоциация молодых людей Украины» (УМСА Украины), 2015. 76 с.

4. Винокур В.А. Балинтовские группы в профессиональном развитии и усовершенствовании врачей и психологов. Санкт-Петербург: СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2013. 64 с.
5. Иванов С. Супервизия в семейной психотерапии. Москва, 2001.
6. Джейкобе Д., Дэвид П., Мейер Д.Дж. Супервизорство. Техника и методы корректирующих консультаций: Руководство для преподавателей психодинамической психотерапии и психоанализа / Пер. с англ. Санкт-Петербург: Б. С. К., 1997. 235 с. URL: <https://cutt.ly/9nJvXon>
7. Индивидуальная социальная работа : конспект лекций / Автор-составитель С. Лукашов. Technical Assistance to Sector Policy Support Programme in the Social Protection Sector – Service Delivery Component, Tajikistan, 2010. 109 с. С.100-104. URL: http://sdc-eu.info/RDF/3_26K_4.pdf
8. Калитеевская Е. Супервизия. О профессиональном самосознании гештальт-терапевта. *Гештальт 96*. Москва: МГИ, 1996. С.63-71. URL: <https://cutt.ly/JnJv6RO>
9. Кириллов И.О. Позитивная психотерапия. Эффективный подход к краткосрочной психотерапии. URL: www.positum.net/file/PPTShortTerm
10. Кириллов И.О. Супервизия в позитивной психотерапии: дис. ... канд. мед. наук. Санкт-Петербург, 2002.
11. Кулаков С.А. Супервизия в психотерапии: учеб. пособие для психотерапевтов и супервизоров. Санкт-Петербург: ООО Медицинский центр С.П. Семенова «Вита», 2004. 128 с.
12. Куроедова, Л.М. Супервизия глазами начинающего супервизора. 19.07.15. URL: <https://cutt.ly/7nJbaEn>
13. Малкіна-Пих І.Г. Психологічна допомога в кризових ситуаціях. Москва: Вид-во Ексмо, 2005. 960 с. URL: <http://ibib.ltd.ua/superviziya-30729.html>
14. Підготовка вчителів до розвитку життєстійкості/стресостійкості у дітей в освітніх навчальних закладах : навч.метод. посіб. / Богданов С.О. та ін. ; заг. ред.: Чернобровкін В.М., Панок В.Г. Київ : Унів. Вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 208 с.: іл., табл. С.119-125. URL: http://lib.iitta.gov.ua/707663/1/Bohdanov2017_1.pdf
15. Соловейчик М.Я. Супервизия. *Мастерство психологического консультирования* / Под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. Санкт-Петербург: Речь, 2007. 240 с. С.154-177. URL: http://bpaonline.ru/content/files/upload/131/masterstvo_psy_konsylt_badxen.pdf
16. Траутманн, Франц. Керівництво по інтерв'її. Інститут Трімбос (Інститут психічного здоров'я і залежностей Голландії). Управління ООН по наркотиках і злочинності. Проектне Бюро в Балтійських країнах, 2010. 18 с.

17. Bainbridge A. Westergaard J. Supporting teachers in their role: making the case for formal supervision in the workplace. Considered blog, the Faculty of Education at Canterbury Christ Church University. 2014. URL: <https://cutt.ly/snJbZ15>
18. Bundesärztekammer. Berlin. URL: <http://www.baek.de/page.asp?his=1.109.3357.5843>
19. Franzenburg G. Educational Intervision: theory and practice. *Problems of Education in the 21st Century*. 2009. № 13. P. 37–43.
20. Groeben N., Scheele B. Dialogue-Hermeneutic Method and the «Research Program Subjective Theories». *Journal FQS. Qualitative Social Research*. 2000. Vol. 1. № 2. URL: <https://cutt.ly/knJnwN5>
21. Kessel L., Dinien H. The Dutch Concept of Supervision: Its Essential Characteristics as a Conceptual Framework. *The Clinical Supervisor*. 1993. № 1. P. 5–27.

Видання підготовлено до друку та віддруковано
редакційно-видавничим відділом КНЗ «ЧОІПОПП ЧОР»
Зам. № 1593 Тираж 100 пр.
18003, Черкаси, вул. Бидгощська, 38/1