

Всеукраїнська  
Мережа  
ЛЖВ



All-Ukrainian  
Network of  
PLWH

професіонали в роботі

# СУПЕРВІЗІЯ

*у ВІЛ-сервісних організаціях*

# *Супервізія*

*Цей буклет допоможе Вам більше дізнатися про супервізію в соціальній роботі. В ньому окреслені загальні питання щодо мети, змісту, видів та базових вимог до її проведення.*

*В буклеті наголос зроблений на один із видів супервізії в контексті управління в соціальній роботі, а саме **менеджерську супервізію**.*

*Буклет допоможе керівникам підготуватися до надання якісної супервізії, а працівникам сформуванню своїх очікувань та подолати побоювання щодо участі в ній.*

*Потенціал супервізії, який тут описаний, може бути реалізований лише за умови активної та відповідальної роботи усіх залучених до цього процесу сторін.*

## *Зміст*

<i>Словник</i> .....	<i>4</i>	<i>Хто може бути супервізором?</i> .....	<i>33</i>
<i>Загальні відомості</i> .....	<i>6</i>	<i>Компетенції супервізора</i> .....	<i>33</i>
<i>Що таке супервізія?</i> .....	<i>8</i>	<i>Методи супервізії</i> .....	<i>35</i>
<i>Чому супервізія важлива?</i> .....	<i>9</i>	<i>Формат супервізії</i> .....	<i>36</i>
<i>Супервізія та професійне вигорання</i> .....	<i>10</i>	<i>Частота проведення супервізії</i> .....	<i>40</i>
<i>Функції супервізії</i> .....	<i>12</i>	<i>Тривалість супервізії</i> .....	<i>40</i>
<i>Завдання супервізії</i> .....	<i>21</i>	<i>Професійні записи з супервізії</i> .....	<i>41</i>
<i>Що може бути темою обговорень під час супервізії?</i> .....	<i>22</i>	<i>Поради організаціям</i> .....	<i>43</i>
<i>Стандарти та принципи супервізії</i> .....	<i>29</i>	<i>Поради супервізору</i> .....	<i>43</i>
<i>Моделі супервізії</i> .....	<i>28</i>	<i>Поради супервізованому</i> .....	<i>44</i>
<i>Види супервізії за змістом</i> .....	<i>30</i>	<i>Як підготуватись до супервізії?</i> .....	<i>45</i>
<i>Відмінність менеджерської та психологічної супервізій</i> .....	<i>31</i>		

**Супервізія**

**У**згоджений процес, за допомогою якого визначений установою фахівець (супервізор) допомагає персоналу (супервізованим) найбільш ефективно виконувати зазначені в посадових обов'язках завдання, відповідно до стандартів надання послуг; забезпечує особистісну підтримку працівників, а також сприяє формуванню компетентності, підвищенню ефективності праці і заохоченню професійного розвитку.

**Менеджерська супервізія**

**В**ид супервізії, при якій супервізор є керівником працівника.

**Інтравізія**

**В**ид супервізії, коли працівники одного рівня супервізують один одного.

**Супервізор**

**О**соба, яка визначена для здійснення супервізії осіб, які потребують супервізії, з метою підвищення їхньої компетентності, відповідального виконання посадових обов'язків, підтримки та запобігання професійному вигоранню.

**Супервізований (супервізант)**

**О**соба, яка отримує супервізію.

**Супервізійна сесія**

**З**апланована зустріч супервізора та супервізованого, яка передбачає визначення та обговорення професійних питань, формування плану дій щодо їх розв'язання, та відбувається відповідно до принципів її проведення.

**Професійний стрес**

**Ц**е стрес, пов'язаний з роботою, який виникає у працівника на робочому місці, коли до нього висувуються вимоги, що не відповідають рівню його знань і навичок.

**Професійне вигорання**

**С**тан вираженої втоми та емоційного виснаження, який спостерігається у працівників та проявляється втратою здатності надання психологічної підтримки іншим, байдужим та негативним ставленням до колег та клієнтів, зниженням продуктивності або знеціненням поточних результатів та минулих досягнень, зменшенням відчуття особистої зреалізованості, почуттям фатальності та зневірою в результаті хронічного стресу, фрустрації та внутрішньо-особистісного конфлікту під час виконання професійних обов'язків.

## *Загальні відомості*

**Супервізія має бути обов'язковою складовою професійної діяльності фахівців у сфері ВІЛ/СНІДу**, з огляду на складні умови їхньої праці, значне психологічне навантаження, роботу в стресовому середовищі, нерівномірний графік роботи, а також часті випадки професійного вигорання.

**Супервізія здійснюється шляхом аналізу ефективності роботи** працівника, надання йому **підтримки** та сприяння його **професійному зростанню**.

**Супервізію можна розглядати і як процес, і як подію**. В першому випадку мова йде про регулярні зустрічі згідно з домовленостями та планом. Обидві сторони готуються до них, обговорюючи поточну практику. В другому випадку супервізія виступає як певна подія, яка відбувається або при кризових ситуаціях, які потребують негайного вирішення, або при запрошенні залученого фахівця (зовнішнього супервізора).

**Супервізія є ресурсом у профілактиці професійного вигорання та негативного впливу професійних стресів**. Більшу небезпеку для працівника несуть не сильні і короткотривалі стреси, а довготривалі, хоча і не емоційно сильні. Вони виснажують захисні сили організму, спричиняючи вигорання.

**Менеджерська супервізія не є окремим видом діяльності, це одна з управлінських функцій**, що має бути відображена в посадових інструкціях керівників.

**Результати супервізії мають занотовуватися.**

**Кожен працівник організації повинен отримувати супервізію**, що має бути зазначено у його посадових інструкціях. Це стосується також і керівників, які теж мають право отримувати, при можливості, зовнішню супервізію, або інтравізію.

**Супервізія повинна бути регулярною**, а не одноразовою дією. Лише за цієї умови супервізія буде засобом профілактики професійного вигорання у працівника.

## Що таке супервізія?

**Супервізія в соціальній роботі** – це дотримання стандартів роботи та сприяння розвитку організацій, оскільки основна мета супервізії полягає у забезпеченні якомога кращих послуг для клієнтів. Про цю відповідальність варто наголошувати працівникам.

**Супервізія – це не контроль чи моніторинг діяльності працівника.** Вона має на меті допомогти фахівцю розвинути свій професійний потенціал в повній мірі, через обговорення завдань, які він виконує в організації. Це складає управлінську функцію супервізії.

**Супервізія - це не робочі зустрічі, наради.** Вона має свою мету, завдання та структуру, і проводиться в окремо відведений час та згідно з відповідним планом.

**Супервізія – це не лише** психологічна підтримка персоналу **через обговорення труднощів, проблем, які мали місце в роботі з клієнтами, та шляхів їх розв’язання.** Предметом супервізії має бути вся діяльність працівника, його щоденна практика, поточні результати, успіхи та досягнення.



## Чому супервізія важлива?

**Як керівник** ви можете пересвідчитися в тому, що працівник надає якісні послуги, дотримується політики та процедур вашої організації, його робоче навантаження відповідає нормам, а його ресурси використовуються в найкращий спосіб.

**Як працівник** ви можете отримати підтвердження того, що ви робите свою роботу добре, що ваші дії відповідають належним практикам та нормам, що ви є необхідним та важливим членом команди вашої організації.

Ви можете отримати підтримку в розв’язанні складних ситуацій, які мали місце у вашій роботі, коли ви не знали, як це зробити правильно.

Ви зможете швидко і якісно покращувати свій професійний рівень, отримавши рекомендації від більш досвідченого працівника.

Ви будете мати змогу в довірливій атмосфері обговорити і вивільнити емоції та почуття, які накопичувались у процесі роботи й не мали виходу. Це сприятиме покращенню вашого самопочуття та отриманню задоволення від роботи.

**Супервізія є одним з ефективних засобів запобігання професійному вигоранню працівників.**



## Супервізія та професійне вигорання

**Вигорання є складовою професії соціального працівника.** Воно виникає як захисний механізм психіки на непомірні навантаження, які відчуває працівник при роботі з клієнтами.

**Проявляється стан вигорання гостро, однак розвивається протягом тривалого часу.** На початку роботи працівник проявляє ентузіазм, прагне бути надмірно корисним та надто ідентифікує себе з клієнтами. Потім його очікування щодо своєї роботи зменшуються. Незадоволення починає проявлятися назовні. Труднощі в роботі збільшуються, зростає невпевненість у своїй компетентності. Клієнти та колеги викликають роздратування. Сенс роботи поступово втрачається. Працівник уникає контактів та намагається усамітнюватися. І на завершення цього – відчуття байдужості до всього, стан апатії, емоційного та фізичного виснаження.

## Перевірте себе

Останнім часом ви....

- Часто запізнювались
- Усамітнювались та уникали спілкування з колегами
- Ініціювали часті перерви в роботі
- Називали клієнтів стигматизуючими твердженнями
- Затримувались на роботі довше, але кількісні та якісні показники знижувались
- Дратувались, реагуючи на поведінку клієнтів
- Швидко втомлювались
- Втратили почуття гумору
- Відчували байдужість
- Не могли розслабитися після роботи
- Не проявляли ні до чого інтерес
- Часто хворіли
- Думали про себе: «Моя праця нікому не потрібна»
- Мали проблеми зі сном

Якщо більшість ознак ви відмітили – **ПРОЙДІТЬ СУПЕРВІЗІЮ!**

## Функції супервізії

Супервізія повинна виконувати одночасно три функції:  
**УПРАВЛІНСЬКУ, ПІДТРИМУЮЧУ та НАВЧАЛЬНУ.**

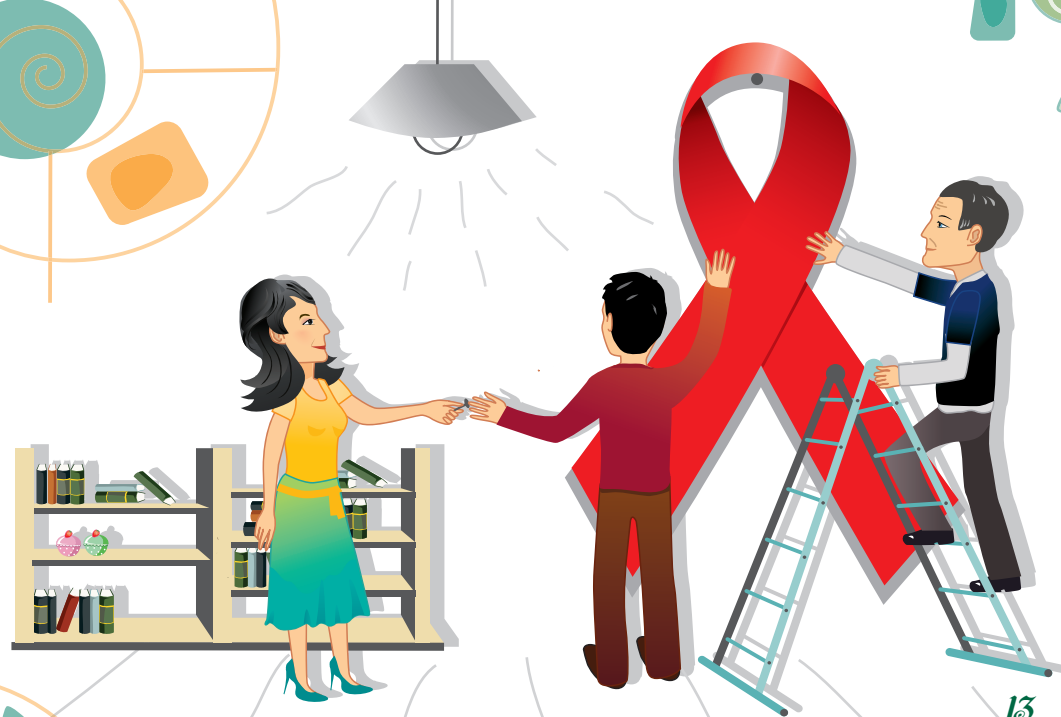
**Чому повинна?**

Тому що переважання однієї з них у процесі супервізії робить її  
або **МОНІТОРИНГОМ**, або **КОНСУЛЬТАЦІЄЮ**, або **ТРЕНІНГОМ**.

**Як цього досягти?**

Потрібно включити усі ці три компоненти у сесію із супервізії, зокрема:

- **Пересвідчитися в тому**, що працівник працює в найкращий спосіб (функція управління).
- **Надати підтримку** при обговоренні труднощів у роботі (функція підтримки).
- **Навчити** новим або невідомим працівнику підходам та методам роботи (функція навчання).







**Функція управління передбачає відстеження процесу:**

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

**Приклад реалізації функції управління в процесі супервізії**

**Пані Світлана** є новим соціальним працівником. У розмові з нею керівник зазначає: «Я знаю, що минулого разу, на нашій першій зустрічі, ви дуже хвилювалися, коли знайомилися з політикою центру та процедурами. Сьогодні я хочу поговорити з вами про те, як ми можемо їх успішно виконувати й особливу увагу звернемо на ведення записів. Я хотіла б ознайомитися з тим, як ви ведете плани догляду, та обговорити можливі труднощі в цьому процесі».


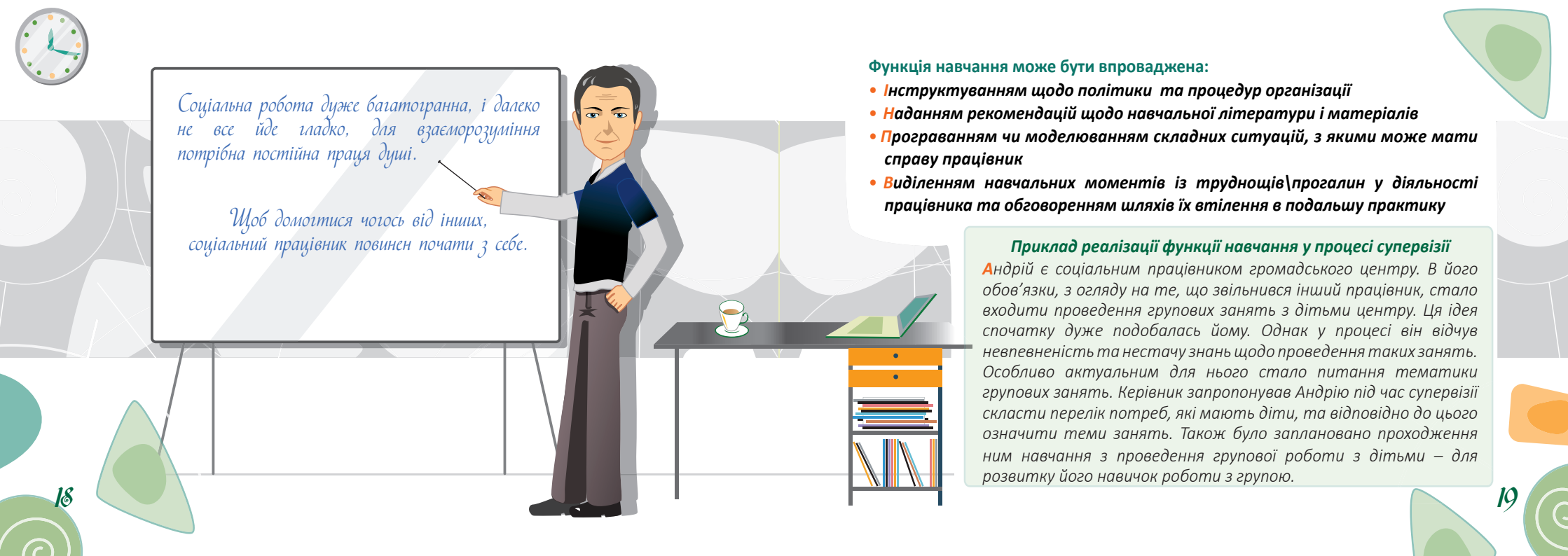
**Функція підтримки реалізується шляхом:**

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

**Приклад реалізації функції підтримки в процесі супервізії**

**Ольга, 20 років, є працівником центру. Коли вона прийшла на супервізію, то була дуже засмученою. Після того як керівник запитав її про те, що трапилося, вона пояснила, що одна з її клієток зазнала тиску та осуду в жіночій консультації, куди прийшла для медогляду щодо вагітності. Керівник запропонував Ользі спочатку розповісти про всі свої почуття, які викликала ця ситуація, а потім вони обговорять політику та процедури захисту репродуктивних прав ВІЛ-позитивних жінок.**





Соціальна робота дуже багатогранна, і далеко не все йде гладко, для взаєморозуміння потрібна постійна праця душі.

Щоб домогтися чогось від інших, соціальний працівник повинен почати з себе.

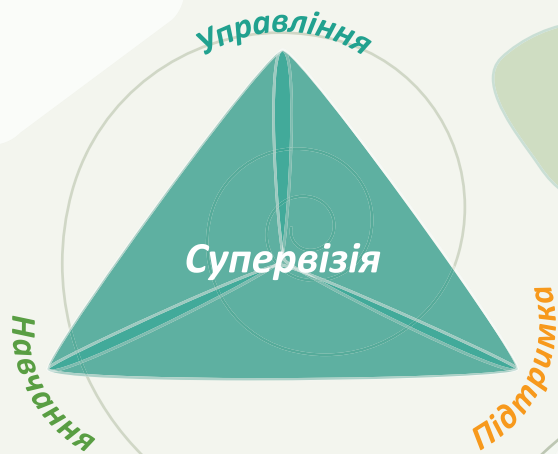
**Функція навчання може бути впроваджена:**

- Інструктуванням щодо політики та процедур організації
- Наданням рекомендацій щодо навчальної літератури і матеріалів
- Програванням чи моделюванням складних ситуацій, з якими може мати справу працівник
- Виділенням навчальних моментів із труднощів\прогалин у діяльності працівника та обговоренням шляхів їх втілення в подальшу практику

#### **Приклад реалізації функції навчання у процесі супервізії**

Андрій є соціальним працівником громадського центру. В його обов'язки, з огляду на те, що звільнився інший працівник, стало входити проведення групових занять з дітьми центру. Ця ідея спочатку дуже подобалась йому. Однак у процесі він відчув невпевненість та нестачу знань щодо проведення таких занять. Особливо актуальним для нього стало питання тематики групових занять. Керівник запропонував Андрію під час супервізії скласти перелік потреб, які мають діти, та відповідно до цього означити теми занять. Також було заплановано проходження ним навчання з проведення групової роботи з дітьми – для розвитку його навичок роботи з групою.

*Розмежування основних функцій супервізії є умовним, оскільки між ними існує тісний взаємозв'язок.* Реалізуючи навчальну функцію, супервізор надає підтримку працівнику та здійснює моніторинг його діяльності. Крім того, неможливо передбачити, виявити або ж подолати певні негативні наслідки у психологічному стані працівників без моніторингу їхніх професійної та навчальної діяльності.



## Завдання супервізії

*Для супервізованого – це надання можливості:*

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

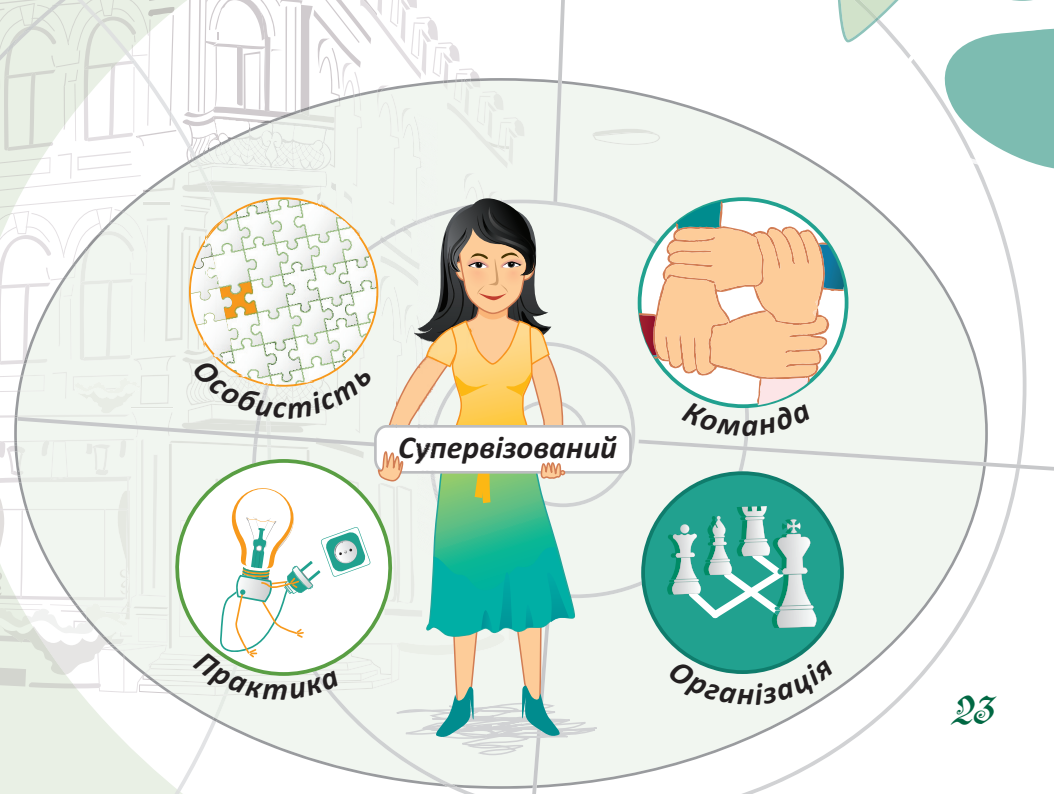
*Для супервізора – це допомогти супервізованому:*

- отримати краще розуміння того, якими є його завдання та відповідальність;
- чітко **визначати пріоритети в його роботі**;
- побачити **всі аспекти проблеми** та власну **роль** в її розв'язанні;
- керувати **власними почуттями** щодо конкретних ситуацій;
- формувати власне **позитивне ставлення до своєї роботи**;
- брати на себе **відповідальність за її результати**.

## *Що може бути темою обговорень під час супервізії?*

Ключовою фігурою супервізії є супервізований, відповідно його ресурси, потреби, взаємодія з клієнтами та колегами, самопочуття в організації мають бути предметом для обговорення.

Не варто обмежуватися обговоренням лише окремих аспектів роботи супервізованого. Питання мають стосуватися таких сфер: особистість працівника, практика його роботи, команда та організація.



*Ви можете розглянути питання щодо особистості супервізованого:*

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



*Ви можете дослідити питання щодо практичної діяльності супервізованого, а саме:*

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

**Ви можете проаналізувати питання щодо роботи в команді супервізованого:**

- взаємодія із членами колективу,
- професійні і групові ролі, які він виконує,
- розподіл функцій,
- стосунки у команді,
- розподіл влади у процесі прийняття рішень.

**Ви можете з'ясувати розуміння та ставлення супервізованого до діяльності організації:**

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

## Стандарти та принципи супервізії

1. Супервізія повинна **відповідати потребам** супервізованого працівника, включаючи адміністративний, навчальний та підтримуючий компоненти.
2. Супервізія повинна бути **частиною політики організації**, що має бути відображено у відповідних положеннях, посадових інструкціях.
3. Службові **обов'язки супервізора повинні бути чітко прописані** з урахуванням часу, необхідного для супервізії кожного працівника (включаючи час на підготовку та оцінку супервізії).
4. Проходження супервізії має бути **визначено у посадових обов'язках працівника**.
5. Супервізійні зустрічі повинні відбуватися на **регулярних** засадах.
6. Важливим у процесі супервізії є **чітке розмежування обов'язків між супервізором та супервізованим**, які поза нею перебувають в інших рольових позиціях (наприклад, керівник та підлеглий).
7. За результатами супервізії повинні вестися **професійні записи**.
8. **Відсутність дискримінації**.
9. **Конфіденційність**.

*Супервізія – це захист інтересів клієнта, працівника, команди, керівника, організації, професії.*

## Моделі супервізії

Організації, які працюють у сфері ВІЛ/СНІДу, можуть використовувати в своїй роботі кілька моделей супервізії, які розподіляються за терміном проведення, типом взаємодії, змістом та формою. Використання того чи іншого виду зумовлюється цілями організації та потребами працівників.

Кожен **працівник** повинен мати досвід участі **як в індивідуальній, так і в груповій супервізії**.

**Екстрені супервізії** відбуваються за непередбачуваних криз чи проблем. Вони обов'язково мають **занотовуватися та не бути частими**.

**Зовнішня супервізія** має **дорадчий та підтримуючий характер** і відповідальність супервізора за подальшу роботу супервізованого обмежена.

**Інтравізія** більше орієнтована на **підтримку працівників з боку колег**.

За особливостями взаємодії			
індивідуальна		групова	
За термінами			
планова		екстрена	
За формою			
внутрішня	зовнішня	взаємна (інтравізія)	
За змістом			
менеджерська	наставницька	клінічна (психологічна)	консультаційна



## Види супервізії за змістом

**Менеджерська супервізія** відбувається тоді, коли супервізор є безпосереднім керівником (менеджером) працівника.

Проведення менеджерської супервізії є одним з **обов'язків керівника**. Під час супервізійної сесії він повинен дотримуватися принципів її проведення, реалізовувати основні її функції та створювати відповідну атмосферу відкритості.

**Наставницька супервізія** передбачає елементи підготовки супервізованого або протягом перших трьох місяців роботи, або при призначенні/переведенні на посаду, або при внесенні змін до функціональних обов'язків.

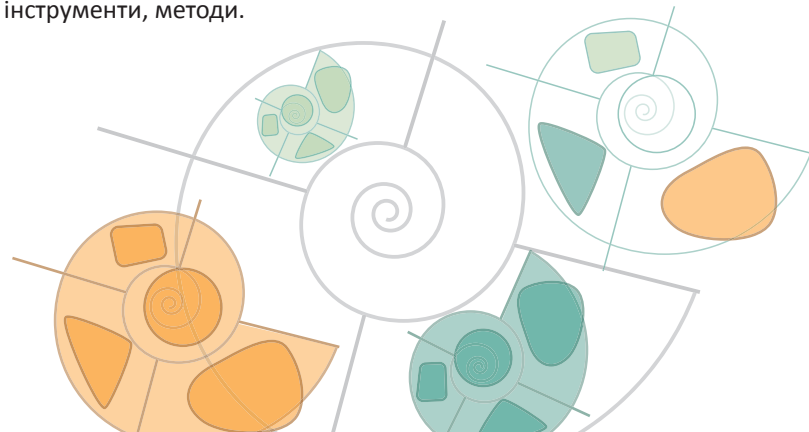
При **консультаційній супервізії** супервізор не несе відповідальності за супервізованого чи його роботу і пропонує свої консультативні послуги як залучений фахівець.

**Клінічна (психологічна) супервізія** має на меті обговорення індивідуальних (клінічних) випадків у роботі консультанта. Предметом аналізу на клінічній супервізії є труднощі, які виникали у консультанта при роботі з конкретним випадком.

## Відмінності між менеджерською та психологічною супервізією

**Обидва види супервізії є необхідними у сфері роботи з ЛЖВ.** Вони спрямовані на подолання наслідків складних умов праці фахівців.

**Спільними рисами** цих двох видів є: засади їх проведення, цінності, інструменти, методи.



Хто проводить	керівник	психолог, психотерапевт
Призначення	Належне виконання обов'язків працівником	Підтримка працівника, який надає психологічну допомогу
Мета	Забезпечення якомога кращих послуг для клієнтів соціальних служб	Запобігання професійному вигоранню, подоланню наслідків професійних стресів
Функції	Адміністрування, підтримка, навчання	Підтримка, навчання (лише щодо аспектів роботи з клієнтом)
Предмет обговорення	Поточна діяльність працівника	Конкретні випадки роботи з клієнтами
Теми обговорення	Завдання, обов'язки, навантаження, ролі в команді, професійні якості, знання, навички, цінності працівника, труднощі в роботі	Емоції, почуття, реакції працівника, труднощі, пов'язані з безпосередньою роботою з клієнтами
Частота	Регулярна, відповідно до плану	За потребою працівника
Відповідальність	Супервізор несе відповідальність за належне виконання обов'язків працівником	Психолог не несе відповідальності за роботу працівника

## Хто може бути супервізором?

- Надавати **менеджерську супервізію** в організації може **керівник, будь-який інший фахівець**, який отримав підготовку щодо проведення супервізії та має досвід роботи у сфері ВІЛ/СНІДу.
- Для проведення **зовнішньої супервізії** може залучатися **спеціально запрошений фахівець**, який має відповідну підготовку, бажано у тій сфері роботи, в якій здійснюється супервізія; або мати досвід проведення супервізії в будь-якій сфері соціальної роботи.

## Компетенції супервізора

- Знання ресурсів, процедур та політик організації
- Здатність оцінювати рівні ризику, потреби і ресурси клієнтів
- Власне розуміння поведінки та мотивації співробітників

- Здатність використовувати владні повноваження належним чином
- Здатність виявляти неналежне виконання роботи або погану практику і вміння надавати підтримку у розв'язанні цих проблем
- Здатність виявляти та працювати зі сприйняттями і почуттями співробітників
- Здатність виступати посередником задля владження конфлікту
- Здатність керувати процесом і виділяти необхідний час і ресурси
- Здатність надавати зворотний зв'язок, який підкреслює сильні сторони і вказує на можливості для покращення
- Готовність ділитись інформацією про напрямки руху організації та важливі події
- Здатність задавати позитивний тон і залишати позаду особисті переживання і конфлікти
- Консультаційні навички

## Методи супервізії

**Соціальні працівники повинні чекати супервізії, не боячись її.** Це має бути заохоченням для працівника, і відповідальність супервізора полягає в тому, щоб це відбулося.

**Супервізор повинен використовувати різні методи** (рольова гра, моделювання, демонстрація, виконання вправ) та розвивати свій власний супервізорський стиль задля організації відповідної атмосфери під час супервізії.

## ормат супервізії

**Супервізорська сесія має певну структуру** і саме ця її специфіка відрізняє її від дружньої бесіди колег на професійні теми. Загалом, це має **бути обговорення**, де соціальний працівник може говорити про:

- те, як відбувається робота;
- будь-які проблеми, які мали місце в його роботі;
- шляхи їх вирішення;
- почуття;
- розвиток та навчання.

Організувати обговорення цих питань можна в різний спосіб, базуючись на загальних **засадах консультування**.

**Важливою є перша зустріч з супервізією.** Від того, наскільки безпечно почуватиметься супервізований, наскільки зрозумілим для нього буде мета та зміст супервізії, роль та повноваження супервізора, залежить його подальша мотивація та активність.

### **Супервізору під час першої супервізії варто:**

1. З'ясувати очікування та побоювання супервізованого.
2. Надати інформацію про мету супервізії, її завдання.
3. Обговорити принципи проведення супервізії, її межі.
4. Домовитись щодо тривалості, частоти та місця зустрічей.
5. Обговорити професійні записи.

### **Планова супервізія може мати такий алгоритм:**

#### **1. Привітання, налагодження довірливої та відкритої атмосфери**

#### **2. Обговорення результатів попередньої сесії:**

- Що відбулося з часу нашої останньої зустрічі?
- Що змінилося?
- Чи вдалося досягнути запланованих змін?
- Чи є потреба повернутися до питань, які ми обговорювали?

#### **3. Структурування сесії:**

- Про що ви хотіли поговорити сьогодні?
- Які питання ви хочете винести сьогодні на обговорення?
- На чому ви хотіли б зупинитися більш детально?
- Що вас найбільше хвилює із запропонованого для обговорення?



#### **4. Аналіз питань, винесених на обговорення:**

- Деталізація (Чи могли б ви розповісти більш детально про ситуацію, яка склалась? Чи є ще щось, що впливало на неї?)
- Встановлення причинно-наслідкових зв'язків (Чим це викликано? Що привело до цього?)
- Визначення суті (Що, на вашу думку, це означає?)
- Оцінка (Як ви це оцінюєте? Яке ваше ставлення до цього?)
- Визначення альтернатив (Які можливі варіанти ваших дій? Що станеться, якщо ви приймете це рішення?)
- Результати (Чого ви хочете досягнути? Як ви дізнаєтесь, що досягнули свого?)
- Виконання (Що для цього треба зробити? Яка допомога для цього вам потрібна?)
- Узагальнення (Який висновок ви робите? Що, на вашу думку, все це означає?)
- Інтеграція (Чому ви навчилися з цієї ситуації? Як ви будете використовувати це знання?)
- Навчання (Що б ви зробили, якби можна було почати спочатку? Що б ви зробили, якби нічого не впливало на ваше рішення?)

#### **5. Планування дій, нотування результатів сесії**

#### **6. Підведення підсумків**

## Частота проведення супервізії

**Частота залежить від потреб супервізованого.** Менш досвідчені працівники можуть потребувати більш часті супервізії (2 рази на місяць). Аутріч-працівники мають потребу в більш регулярній підтримці, ніж офісні працівники. Загальна кількість супервізійних сесій повинна бути не менше 10 на рік із частотою **один раз на місяць**.

## Тривалість супервізії

**Тривалість** супервізійної сесії **залежить від питань**, винесених на обговорення, **та потреб** (працівника і менеджера), однак не варто перевищувати **1,5 години**. Супервізія має проводитися згідно з планом або за запитом особи, яка потребує супервізії, в певний узгоджений час і в захищеному від втручання сторонніх осіб місці проведення.

## Професійні записи з супервізії

**Для запровадження супервізії в організації має бути:**

- план-графік проведення супервізії,
- журнал проведення супервізії,
- угода/договір про проведення супервізії,
- протокол ведення супервізії.

**План проведення супервізії** є складовою частиною плану діяльності організації та може відображатися у розділі «Супервізія, навчання та підвищення кваліфікації, робота з персоналом».

**Журнал проведення супервізії** ведеться відповідно до плану, розробленого в організації, та визначає дати проведення, предмет супервізії, форми, в яких вона відбувалася, та інше.

### **Угода про супервізію**

Це документ, який підписують обидві сторони – супервізор і супервізований. Він визначає час проведення офіційних заходів супервізії, а також протоколи, які будуть використані. В ньому також може бути вказаний термін дії договору, його перегляд та особи, які матимуть доступ до інформації про заходи супервізії. Таку угоду варто підписувати при прийомі на роботу нових працівників.

### **Протокол супервізійної сесії**

Цей документ оформлюється за результатами кожної супервізійної сесії. Він передбачає фіксацію питань, які обговорювались, запланованих дій, терміни їх виконання.

### **Усі записи, зроблені в рамках супервізії, є конфіденційними.**

Супервізор може вважати за необхідне поділитись певними проблемами з іншим керівництвом, однак про це він має повідомити супервізованого.

**Супервізор повинен періодично переглядати записи з проведених супервізій** та готувати пропозиції щодо необхідності навчання/підвищення кваліфікації спеціалістів та з яких питань; необхідності внесення змін до плану проведення супервізії тощо.

## **Поради організаціям**

**Налаштуйтеся на впровадження високої культури супервізії. Для цього потрібні:**

- Ефективне навчання супервізорів
- Ефективне лідерство та позитивний приклад з боку старших менеджерів
- Чітка та вироблена політика у сфері супервізії

## **Поради супервізору**

- Розмежуйте функції та ролі, які ви виконуєте. Під час супервізії ви не є керівником працівника, який контролює рівень виконання завдань. Ви є тим професійним наставником, який підтримує та навчає працівника, розвиває його особистісний потенціал.
- Фіксуйте усі дії, заходи, плани, які ви обговорюєте із супервізованим. Таким чином ви створюєте можливість працівнику побачити своє професійне

зростання, зберігаєте людські ресурси організації та забезпечуєте надання якісних послуг клієнтам.

- Важливо не те, наскільки вдало ви будете роз'яснювати, показувати, описувати працівнику, як потрібно працювати, а те, наскільки ви створите атмосферу для **саморозкриття** супервізованого та будете **наснажувати** його.

## Поради супервізованому

- Отримання супервізії – це ваше право, яке організація повинна вам забезпечити
- Важливо, щоб ви були повністю включені у процес супервізії
- Виділяйте питання для обговорення
- Готуйтеся до кожної сесії з супервізії
- Перевіряйте і читайте нотатки з ваших зустрічей

## Як підготуватися до супервізії?

Передусім, налаштуйтеся на приємну та довірливу розмову. Якщо ви будете відчувати тиск, напругу, утиски – це не є **супервізією**.

Предмет обговорення для супервізії повинні пропонувати **Ви**. Для цього вам варто у процесі між супервізійними сесіями фіксувати питання, які ви хотіли б надалі винести на обговорення із **супервізором**.

Виділіть ті проблемні питання, з якими ви стикнулись у своїй роботі. Можливо, ви мали сумніви щодо чогось, не мали достатнього досвіду чи знань, вас переслідувало відчуття невпевненості. Обговоріть їх із супервізором (більш досвідченим **фахівцем**).

Перед супервізією пригадайте усі ваші **досягнення та успіхи**, яких ви досягли за певний період. Нехай це будуть для вас незначні зрушення, однак у вас вони будуть обов'язково, з огляду на вашу **професійну діяльність**.



Перед супервізією дайте відповіді на запитання, подані нижче

**Бланк самопідготовки до супервізії**

- 1. Як я почуваюся сьогодні, прямо зараз? Як пройшов тиждень/місяць?**
- 2. Що мені хотілось би отримати сьогодні від нашої сесії?**
- 3. Що я зробив із часу нашої останньої супервізії?**
- 4. Які мої досягнення?**
- 5. Про що я повинен відзвітувати? За що я беру на себе відповідальність?**
- 6. До яких сфер знань, досягнень, потреб, питань я хотів би сьогодні долучитися?**

## Подяки

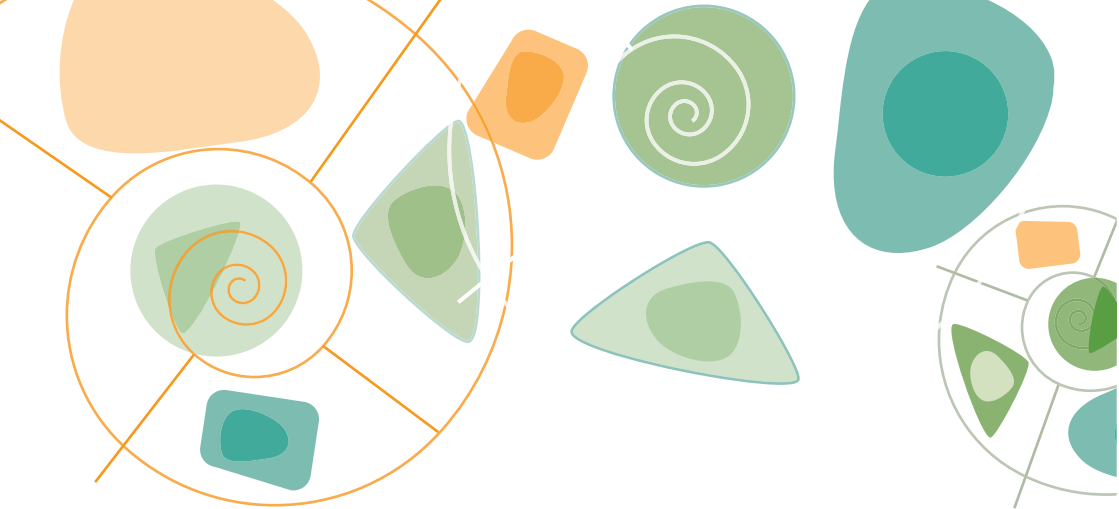
Ця брошура – одна із серії брошур з соціальної роботи з ЛЖВ. Географія діяльності проектів з супроводу ЛЖВ регулярно розширюється і до справи покращення життя ЛЖВ долучається все більше людей. Зважаючи на це, ми розуміємо необхідність надавати знання та прагнемо зробити це якнайкраще.

Сподіваємось, що ця брошура стане своєрідним довідником для здійснення професійного соціального супроводу як для досвідчених практиків, так і для початківців.

Хочемо висловити подяку всім, хто доєднався до роботи над серією: автору – Олені Савчук, доценту Національного університету «Києво-Могилянська Академія», – за її професійність і розуміння тонкощів у роботі з ЛЖВ. Анні Крупській, завдяки якій на сторінках живуть чудові персонажі.

Велика вдячність колегам відділу програмного грантменеджменту на чолі з Олею Правдивою, які підтримували своїми професійними порадами.

Маємо надію, що цей матеріал принесе користь та натхнення великій кількості соціальних працівників, які щодня працюють над тим, щоб зробити життя ВІЛ-позитивних людей у нашому світі кращим.



Продукція видана за фінансової підтримки ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» у рамках реалізації проекту «Побудова життєздатної системи комплексних послуг з профілактики та лікування ВІЛ/СНІДу, догляду та підтримки для уразливих груп та ЛЖВ» за підтримки Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом та малярією.

Викладені погляди й точки зору є поглядами й точками зору організації, що видала цю продукцію, й не можуть розглядатися як погляди або точки зору Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією та ВБО «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ».

Глобальний Фонд для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією не брав участі у схваленні та затвердженні як безпосередньо опублікованого матеріалу, так і висновків, що можуть впливати з нього.

При використанні інформаційних матеріалів посилання на автора та ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» обов'язкове.