ОРГАНИЗАЦИЯ СУПЕРВИЗОРСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ОКАЗЫВАЮЩИХ АДРЕСНУЮ СОЦИАЛЬНУЮ ПОМОЩЬ НАСЕЛЕНИЮ

Министерство труда и социальной
защиты населения Республики Казахстан

unicef | әрбір бала үшін
for every child
для каждого ребенка

happychild.kz

ОРГАНИЗАЦИЯ СУПЕРВИЗОРСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ОКАЗЫВАЮЩИХ АДРЕСНУЮ СОЦИАЛЬНУЮ ПОМОЩЬ НАСЕЛЕНИЮ

Учебный модуль

ТЕХНОЛОГИЯ КЕЙС МЕНЕДЖМЕНТА В РАБОТЕ МСУ
(медико-социальных учреждений)

АВТОР (разработчик) учебного модуля: Татьяна Федотова,
психолог, специалист по социальной работе, национальный эксперт и тренер
ОФ «Центр комплексной поддержки семьи «Семейная Академия».
Консультант: Людмила Ким, международный эксперт по социальной работе,
Школа социальной работы, Колумбийский университет (CSSW),
руппа Социальных Интервенций (SIG)

Для работников медико-социальных учреждений (далее – МСУ) Казахстана, а именно: для работников организаций, оказывающих специальные социальные услуги (далее – ССУ) в условиях стационара.

Модуль подготовлен в рамках реализации совместного с Представительством Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан проекта «Наращивание потенциала МИО и местных социальных служб по социальному сопровождению малообеспеченных семей с детьми» (Программа сотрудничества ЮНИСЕФ и Республики Казахстан на 2016-2020 гг., Национальная концепция социального развития до 2030 года)

Данный модуль представляет собой основанную на международном опыте модель кейс-менеджмента, которую можно использовать в условиях медико-социальных учреждений Республики Казахстан. Он предназначен для расширения знаний социальных работников, повышения их профессиональной компетенции и улучшения взаимодействия всех служб медико-социальных учреждений (далее – МСУ), с целью повышения качества оказания специальных социальных услуг.

В модуле даны: определение и структура кейс-менеджмента, цели, задачи и алгоритм действий кейс-менеджера. Также рассматриваются современные технологии, используемые на всех этапах деятельности специалиста и принципы его взаимодействия с клиентами.

Особое место в данном модуле занимает тема отношений кейс-менеджер/социальный работник – клиент (ребенок) и его семья/опекуны. Максимально качественное сопровождение семьи и реализация мероприятий, направленных на развитие каждого бенефициара МСУ, позволят улучшить социальное самочувствие семьи и сохранить её целостность.

Фотографии, используемые для иллюстраций в модуле, были специально подготовлены при поддержке и участии сотрудников социально-благотворительного проекта «Bereke city» ОФ «Береке».

© ЮНИСЕФ Казахстан, 2020
© МТСЗН РК

Дизайн и верстка Ткаченко Е.
Фото: Темирлан Жургенов

Подписано в печать 12.11.2020 г. Формат 60x84 1/16. Бумага мелованная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,0. Тираж 1000 экз. Заказ No506 от 04.11.2020 г. Отпечатано в типографии ТОО «Art-Depo Studio». г. Алматы, Егизбаева 54Б, оф. 31, +7 (727) 395 47 39

Содержание

Введение.....6
Глава 1.
Основные теоретические и практические
основы профессиональной супервизии.....9
Основные цели супервизии.....10
О важности качественной супервизорской поддержки специалистов, оказывающих АСП.....11
Кто такой супервизор?.....12
Роли супервизора.....14
Основные принципы и стандарты проведения супервизии.....19
Глава 2.
Процедуры, виды и этапы супервизии Процедуры профессиональной супервизии при назначении АСП.....21
Каких видов бывает супервизия?.....25
Глава 3.
Поддерживающая супервизия: профилактика профессионального выгорания.....28
Стадии и симптомы выгорания.....30
Что влияет на выгорание.....34
Что делать, если вы заметили за собой или у специалиста признаки профессионального/эмоционального выгорания?.....36
Профилактика выгорания.....38
Методы саморегуляции.....40
Заключение.....48
Ресурсы и использованные источники при составлении модуля:.....50
Приложение 1: Шаблон договора на проведение супервизии.....52
Приложение 2: Шаблон отчёта о проведении супервизорской сессии.....54
Приложение 3: Инструмент оценки развития профессиональных компетенций специалистов, оказывающих АСП.....56
Приложение 4D.Тестирование на эмоциональное выгорание.....64

Введение

Данный модуль «Организация супервизорской поддержки специалистов оказывающих адресную социальную помощь населению» подготовлен экспертом Азаматом Жаманчиновым. За основу написания модуля взяты методические рекомендации **по организации супервизорской поддержки и использованию инструмента оценки развития профессиональных компетенций специалистов, оказывающих адресную социальную помощь отдельным гражданами, семьям и местным сообществам, разработанные консультантами Oxford Policy Management и Partnership for every child под общим руководством эксперта Hugh Salmon в марте 2020 года, в рамках проекта ЮНИСЕФ и Министерства труда и социальной защиты** «Наращивание потенциала МИО и местных социальных служб по социальному сопровождению малообеспеченных семей с детьми». Также при составлении модуля были использованы материалы пособия «Обеспечение качества предоставления социальных услуг», изданного фондом «Семейная Академия» при содействии ЮНИСЕФ Казахстан в 2018 году. Помимо вышеуказанных источников, использовался актуальный материал из специализированной литературы и интернет-ресурсов со ссылкой на первоисточник.
Консультантом и рецензентом по модулю является Ким Людмила LMSW UNICEF Kazakhstan Consultant, Lecturer and Consultant, Columbia University School of Social Work.

Фотографии, используемые для иллюстрации в модуле, были специально подготовлены при поддержке общественного фонда «Береке» с сотрудниками социально-благотворительного проекта «Bereke city».

Для чего предназначен этот модуль?

В самолете, при разъяснении правил полета, бортпроводник озвучивает что при разгерметизации салона, кислородную маску в первую очередь необходимо надеть самому взрослому и только потом надеть на ребенка. Такая мера продиктована тем, что, обеспечив кислород и безопасное состояние себе, взрослый обязательно позаботится о ребенке и окажет ему помощь. В противном случае может произойти неблагоприятная ситуация для обоих.

В социальной работе действует этот же принцип: задача руководства любого социального учреждения – обеспечить условия для постоянного профессионального роста и личностного развития специалистам помогающих профессий, чтобы те в свою очередь, оказывали высокопрофессиональные социальные услуги клиентам, конечным получателям блага. Одним из главных инструментов в реализации данной задачи является профессиональная супервизия.

В данном модуле раскрываются основные теоретические и практические понятия оказания супервизионной помощи. Благодаря предложенным инструкциям и рекомендациям, администрация и команда Центров занятости, сможет запустить процесс супервизии на рабочем месте.

Обязательным к изучению данного модуля является руководство по реализации супервизии в Центрах. Руководство «Супервизия в стиле WE/ME. Руководство по организации супервизорской поддержки и использованию инструмента оценки развития профессиональных компетенций специалистов, оказывающих адресную социальную помощь».

Для кого предназначен этот модуль?

Модуль разработан целенаправленно для руководителей,супервизоров и специалистов Центров занятости населения и специалистов, задействованных в назначении адресной социальной помощи (далее – АСП), работе с семьями по социальному контракту и развитию программы «Пособие+»[1]. Также модуль будет полезен для управленцев и специалистов социальной

[1]Данный проект нацелен на повышение эффективности оказываемой помощи малообеспеченным гражданам и на расширение охвата системой адресной социальной помощи (АСП) нуждающихся семей с детьми за счет внедрения новых и зарекомендовавших себя в международной практике как наиболее эффективных механизмов оказания социальной помощи и комплексной социальной работы с малообеспеченными семьями с детьми.

География пилотного проекта, определенная по согласованию с акиматами: в Кызылординской области - г. Кызылорда и Сырдарьинский район; в Восточно-Казахстанской области - район Алтай и Глубоковский район, а также город Нур-Султан.

сферы по оказанию социальных услуг семьям и детям, социально-ориентированным организациям как государственного, так и негосударственного сектора, студентам по направлению подготовки «социальная работа».

Основное содержание модуля.

Модуль состоит из трех глав.

В первой главе рассматриваются цели, актуальность и функции супервизии, изучается фигура супервизора, его роли, права и обязанности. Во второй главе рассматриваются принципы, стандарты, виды, типы и этапы супервизии.

Во третье главе особое внимание уделяется вопросам возникновения, стадиям и симптомам профессионального выгорания у специалистов социальной сферы. Дается практический материал по профилактике выгорания.

Глава 1.

Основные теоретические и практические основы профессиональной супервизии

Задавались ли вы вопросом, куда и к кому вы можете обратиться за профессиональной помощью? Мы работаем с людьми, а часто – с семьями в трудной жизненной ситуацией, оказывая им помощь и содействие, осуществляем сопровождение, работаем с документами, оформляем получение АСП и др. Очень часто сотрудники социальных служб сталкиваются со сложными ситуациями, которые требуют большой эмоциональной отдачи. Как при этом поддерживать компетенции сотрудников и качество предоставляемых услуг на должном уровне и оказывать необходимую поддержку для профилактики профессионального выгорания?

Подобным вопросом задавались еще в древности. Так римский поэт Децим Юний около 100 лет н.э. писал **«Кто позаботится и кто защитит тех, кто сам оказывает заботу и помощь?»**

И через 19 столетий ответ на этот вопрос был найден: «Супервизия предоставляет … – «помощь оказывающим помощь».

Вопрос помощи для тех, кто оказывает помощь, на сегодняшний день остаётся актуальным. В ряде профессий и дисциплин, включая социальную работу, уже разработаны эффективные модели, типы и процедуры супервизии, целью которой является оказание профессиональной помощи специалистам помогающих профессий.

Чтобы погрузиться в изучаемую тему, предлагаем пройти по ссылке кьюар-кода и посмотреть небольшое видео о том, что такое супервизия.

https://www.youtube.com/watch?v=_7m6p3QUJxY&t=1s

Видео можно найти на
www.youtube.com
на канале «Onege»

Супервизия – это метод наставнического, консультативного, поддерживающего сопровождения и повышения квалификации и компетенций в сфере социальной работы. Благодаря супервизии, социальные работники, специалисты и консультанты укрепят и расширят свои профессиональные навыки, личную и социальную компетенцию.

Основные цели супервизии

- Обеспечение качества, мониторинг практики и управление эффективностью работы, включая обеспечение соблюдения профессиональных стандартов в отношении работы с клиентами.
- Развитие и текущая оценка практических навыков специалистов.
- Обеспечение адаптации и интеграции новых специалистов, а также интенсивная поддержка и руководство специалистами в течение первого года их работы.
- Обеспечение обучения персонала и его профессионального развития.
- Обеспечение практики размышления о своих действиях путем обсуждения конкретных случаев и индивидуальных планов работы.
- Обеспечение и контроль эффективности ведения случая и координации работы.
- Эффективное использование рабочего времени и планирование работы, в том числе управление рабочей нагрузкой.
- Помощь в установлении и поддержании соответствующих профессиональных границ с клиентами (получателями услуг).
- Эмоциональная поддержка – предотвращение профессионального стресса и выгорания, помощь в управлении стрессом.
- Обеспечение эффективной межведомственной работы – перенаправление и координация работы со случаем.
- Информирование и создание возможности для работников мобилизовать доступные им ресурсы.
- Поощрение подхода, ориентированного на ребенка.
- Обеспечение понимания и сопереживания для семей, получающих помощь.
- Продвижение антидискриминационной практики (выявление и противодействие любым наносящим вред дискриминационным нормам или примерам стигмы или предубеждениям в отношении определенных социальных групп).

О важности качественной супервизорской поддержки специалистов, оказывающих АСП

Эффективная супервизия и мониторинг предоставления услуг для уязвимых категорий семей и детей имеют важное значение для того, чтобы обеспечить безопасность и эффективность этих услуг, а также для применения специалистами в практике своей деятельности навыков, полученных в процессе обучения. Регулярная и поддерживающая супервизия поможет специалистам постоянно учиться и развиваться в процессе практической работы. Это также поможет предотвратить профессиональное выгорание и текучесть сотрудников из-за профессионального стресса.

Кроме того, хорошая супервизия создаёт возможность сделать практику социальной работы осмысленной. Она дает специалисту время и место для того, чтобы вместе с его супервизором тщательно обдумать случаи, которые ведёт сотрудник, в том числе вопрос выявления признаков риска в семье и вмешательства специалиста в случаях, связанных с риском причинения вреда ребенку или другому уязвимому члену семьи.

Мониторинг посредством отслеживания качества предоставляемых услуг, измеряемого по ключевым показателям выполненных действий/мероприятий и полученных по их итогам результатов, позволяет руководителям понять, в каких аспектах услуги являются эффективными, а в каких – существует необходимость в улучшении как на уровне отдельных

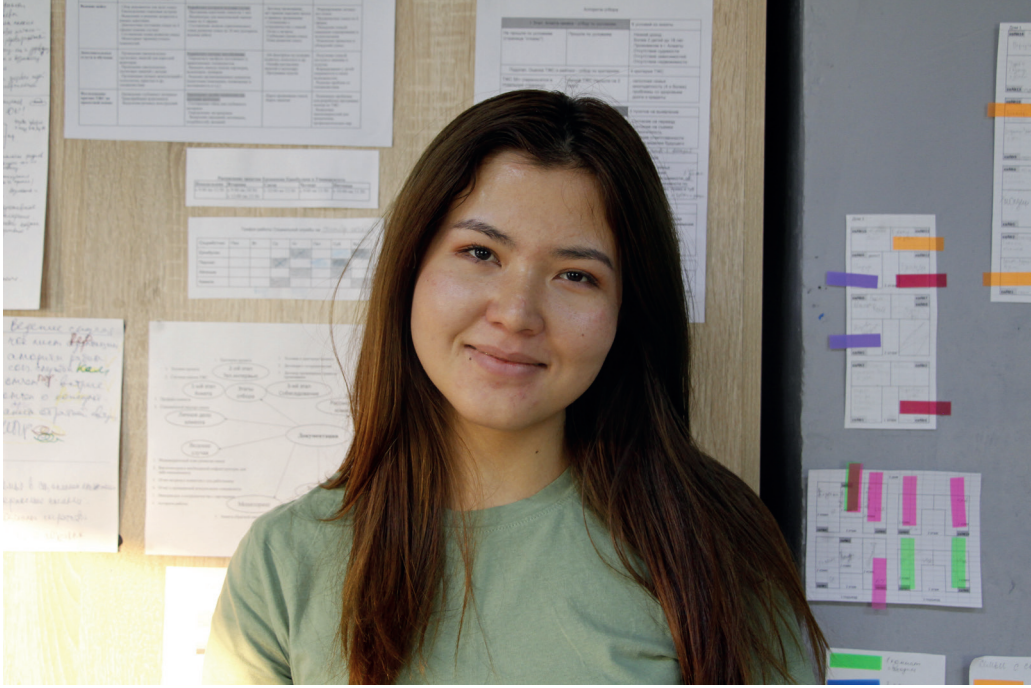
специалистов, так и в рамках всей службы, которой они управляют. Такая система мониторинга, чтобы показать эффективность и результативность предоставления услуг, должна опираться на наличие надежных данных, основанных на показателях выполненных действий/мероприятий и полученных по их итогам результатов. Подобная система мониторинга и оценки имеет важное значение, но выходит за рамки настоящих методических рекомендаций.

Цель подготовленного модуля и руководства состоит в том, чтобы предложить структуру системы профессионального развития специалистов, которая будет способствовать развитию их компетентности посредством регулярной, поддерживающей супервизии, дополненную простым инструментом, который сами специалисты могут использовать для отслеживания собственного прогресса, по мере того как они учатся и развиваются в своей профессиональной деятельности. Роль супервизора в этом процессе будет заключаться не в сборе и оценке данных о результатах работы специалистов, а в том, чтобы помочь им оценить и проанализировать свой собственный прогресс, а также определить компетенции, требующие дальнейшего совершенствования.

Кто такой супервизор?

Уже с самого начала мы видим серьезные ожидания от супервизии, оправдаются они или нет, во многом зависит от профессионализма супервизора. Давайте рассмотрим, кто такой супервизор и какие требования предъявляются к нему.

Вполне вероятно, что руководителям специалистов, оказывающих АСП, будет не хватать времени для обеспечения регулярной, поддерживающей и рефлексивной супервизии. Если они не проходили подготовку и не имели опыта непосредственной социальной работы с отдельными гражданами и семьями, то им также будет не хватать практического опыта и понимания специфики работы, чтобы оказывать поддержку специалистам в процессе обучения и развития их практических навыков. В том случае, если менеджеры имеют достаточно ресурсов и готовы оказывать супервизорскую поддержку, они должны пройти 5-дневный тренинг для специалистов оказывающих АСП и работающих с уязвимыми семьями «Современные психосоциальные аспекты работы с семьями и детьми» (разработанный P4EC и OPM), а также пройти дополнительную подготовку по вопросам прове-



дения супервизии. В тех случаях, когда это невозможно, рекомендуется, чтобы супервизию осуществляли опытные специалисты и консультанты, работающие в рамках системы АСП, которые имеют подготовку не менее уровня магистра области социальной работы или смежной дисциплины, опыт непосредственной практики социальной работы с индивидами и семьями/клиентами социальных услуг. Желательно также, чтобы будущие супервизоры прошли специальное обучение, организованное ведомством или организацией. работы с отдельными гражданами и семьями, построенной по принципу “Пособие Плюс”, или другими местными сотрудниками, имеющими имеющими подготовку и опыт в области социальной работы. Это должно решить проблему нехватки времени или других ресурсов для поездок, что может помешать районным руководителям осуществлять супервизию.

Функции супервизии

Супервизор социальной работы – это опытный сотрудник организации, которому делегированы полномочия направлять, координировать, улучшать и оценивать эффективность работы подчиненных, за деятельность которых он или она несет ответственность. При выполнении этой обязанности супервизор выполняет административные, образовательные и вспомогательные функции во взаимодействии с супервизируемым в контексте позитивных отношений. Конечная цель супервизии – предоставить клиентам центра наилучшие услуги, как в количественном, так

и в качественном отношении, в соответствии с политиками и процедурами организации. Супервизоры не предлагают услуги клиенту напрямую, но косвенно влияют на уровень предлагаемых услуг, оказывая влияние на непосредственных супервизируемых[3].

Принято выделять три основные функции супервизии, которые пересекаются и дополняют друг друга.

- Административная (менеджерская, контрольная).
- Образовательная (наставническая или обучающая)
- Поддерживающая (консультативная).

Административная супервизия является синонимом управления. Административная супервизия ориентирована на политику организации или организационные требования и фокусируется на уровне функционирования супервизируемого на рабочем месте и при выполнении рабочего задания. В ходе взаимодействия супервизор в процессе анализа оценивает работу супервизируемого и определяет области, требующие улучшения. Так, образовательная супервизия направлена на совершенствование знаний и практических компетенций осуществления социальной работы с клиентами. Поддерживающая функция супервизии направлена на противодействие стрессу и снижение возможного негативного фона, связанного со сложностью случаев клиентов, физической и эмоциональной нагрузкой (профилактика вторичной травматизации). В этой связи от супервизора требуется необходимая поддержка в целях эффективного функционирования социального работника и предотвращения его профессионального выгорания. Сочетание наставнической, менеджерской и поддерживающей супервизии необходимо для развития компетентных, этичных и профессиональных социальных работников[4] .

Роли супервизора

В соответствии с функциями, определенными выше, супевизор выступает в трех основных ролях. Рассмотрим подробнее каждую из этих ролей.

---

[3]Адаптировано из Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). Supervision in social work. Columbia University Press.

[4]Адаптировано из Национальная Ассоциация Социальных Работников США. Стандарты супервизии в социальной работе, 2013. Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» («Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.

Роль супервизора как администратора (менеджера).

Супервизор как администратор помогает сотрудникам осуществлять основные цели и задачи организации/программы и является ответственным за выполнение ими своих должностных обязанностей. Данная роль предусматривает также согласование действий с руководством Центра, развитие базы ресурсов и поддержу общения – как в самой организации, так и со специалистами и организациями за ее пределами. Супервизору необходимо владеть информацией об услугах, предоставляемых учреждениями здравоохранения, образования и социальной защиты, сектора НПО в своем регионе. В данной роли супервизор также помогает выстраивать межведомственное взаимодействие по ведению случая. Несомненно, выполнение роли администратора предусматривает четкое и целостное представление относительно работы всего учреждения и его отделов, а также знание проблем, касающихся персонала (информирование, профессиональное совершенствование и поддержка сотрудников).

Менеджер-супервизор может:

- выступать посредником между супервизируемым и руководством организации;
- подбирать «команды»;
- распределять обязанности между членами команды;
- осуществлять мониторинг; контроль; оценку качества работы супервизируемого специалиста;
- осуществлять координацию работы между командами;
- организовывать внешние связи команд с другими организациями или органами власти;
- осуществлять сотрудничество с другими супервизорами.

Образовательная роль супервизора

Наставник-супервизор информирует и поддерживает сотрудников в том, чтобы они качественно исполняли должностные обязанности и развили профессиональные компетенции. Содействовали и мотивировали специалистов к непрерывному профессиональному совершенствованию.
Супервизор несет ответственность за обучение работника, содержание работы, а также за развитие у сотрудников самосознания в отношении взаимодействия с клиентами, применения этических принципов и выполняемой работы.

В данной роли обязанность супервизора заключается в создании обстановки, способствующей обучению и помогающей сотрудникам ознакомиться с основными политиками и процедурами по предоставлению АСП, особенностями целевой группы, процессом работы, включая проведение оценки случая и составление плана работы с семьей. Также поддерживает специалистов в развитии коммуникативных навыков, оказывает помощь в применении новых знаний в ежедневной профессиональной деятельности, формирует практику обучения на основе опыта коллег.

Супервизор осуществляет эту роль, используя прямые методы, как, например, индивидуальные и групповые встречи для обсуждения конкретных случаев или проблем, касающихся практической деятельности супервизуемого персонала. Кроме того, могут применяться и косвенные методы, путем предоставления возможностей и способствования обучению в процессе профессиональной деятельности от коллег по работе. Супервизор является первым лицом, к которому обращается специалист, ассистент или социальный работник в случае, если он сталкивается с проблемами, а также первым фактором профессионального развития.

Выполнение этой роли предполагает наличие навыков, необходимых для информирования, способности оценивать потребности в повышении квалификации супервизуемого персонала, знание специфики обучения взрослых, а также создание атмосферы, поддерживающей процесс непрерывного образования.

Супервизор в этой роли:

- моделирует, демонстрирует и обучает техникам проведения интервенций и оказания услуг, способствует отработке навыков;
- ставит задачи для последующих встреч;
- поощряет супервизианта к чтению специальной литературы;
- фокусируется на системе нетипичных моментах кейса;
- экспериментирует с различными путями работы со случаем;
- поощряет супервизианта найти альтернативные методы работы со случаем;
- поддерживает дискуссии с супервизируемым о проблемах клиента;

Поддерживающая роль супервизора

Сотрудники социальных служб сталкиваются с различными стрессами, связанными с работой. Если им не будут доступны ресурсы, которые помогают справиться с этими стрессами, их работа может быть серьезно затруднена в ущерб эффективности организации. Супервизор отвечает за то, чтобы помочь подчиненным справиться со стрессом, связанным с работой. Конечная цель этой функции супервизии совпадает с задачами административной и образовательной супервизии – помочь сотрудникам в том, чтобы они могли предложить клиентам наиболее эффективные и действенные услуги.

Поддерживающий супервизор использует такие методы, которые усиливают способность справляться со стрессом и напряжением на работе. Например, такие методы? как поддерживающие заверения (аффирмации), поощрение и признание достижений наряду с реалистично обоснованными выражениями уверенности, одобрения и похвалы, а также методы активного слушания, которые выражают интерес и заботу. Выполняя поддерживающую роль, супервайзер пытается помочь сотрудникам чувствовать себя более комфортно в своей работе.

Права и обязанности супервизора:

Ожидается, что сотрудники, назначенные на роль супервизора:

- пройдут однодневный тренинг по эффективной практике супервизии;
- подпишут официальное соглашение о проведении регулярной супервизии, а также индивидуальное соглашение о супервизии с каждым специалистом (см. Приложение 1);
- получат официальное признание их дополнительной работы и её ценности;
- при возможности и наличии средств в учреждении, будут получать либо небольшой финансовый стимул (бонус), либо, как минимум, возмещение затрат;
- будут сами регулярно проходить супервизию посредством ежемесячных встреч с другими супервизорами для оказания друг другу профессиональной поддержки;
- будут участвовать в регулярных встречах с вышестоящим руководством, в ходе которых смогут получить информацию о ключевых обновлениях и изменениях (например, по новому законодательству или нормативным актам), которыми они, в свою очередь, смогут поделиться со своими подчиненными или коллегами.

Основные принципы и стандарты проведения супервизии

Для достижения этих целей необходимо помочь руководителям Центров и самим супервизорам понять, а затем взять на себя обязательство придерживаться следующих ключевых принципов и стандартов в отношении того, как следует готовиться к супервизии и обеспечивать ее предоставление:

Супервизия должна проводиться на основе письменного соглашения, составленного и подписанного специалистом и супервизором, с изложением обязанностей и ожиданий обеих сторон в соответствии с данными принципами и стандартами.

Руководители Центров должны обеспечить спокойное место и время для регулярных супервизорских сессий. Они должны проводиться как минимум ежемесячно (для новых сотрудников чаще) и, как правило, длиться один час, но в целом они могут длиться от 30 минут до 2 часов, в зависимости от сложности вопросов и количества обсуждаемых случаев.

В случае дистанционной супервизии руководители должны подготовить необходимые технические ресурсы: компьютер с видеокамерой, микрофоном и наушниками, стабильное интернет-соединение и спокойное место и время для проведения онлайн супервизорских сессий.

Супервизия должна способствовать анализу каждым специалистом своей работы в общем, и, в частности, любых сложных, стрессогенных случаев или случаев, связанных с риском, а также способствовать рассмотрению и планированию управления такими случаями.

Супервизор должен внимательно выслушать специалиста и стремиться давать ему конструктивную обратную связь
Руководители должны выявлять и озвучивать специалисту недостатки в его работе в позитивном и поддерживающем ключе, всегда, когда это возможно.

Супервизия должна проводиться с опорой на сильные стороны специалиста, расширять его возможности, исключая негативную критику, унизительный, позорный, запугивающий или осуждающий тон.

Супервизия должна обеспечивать и поощрять постоянное обучение и развитие специалиста, ответственность за которое несёт как руководитель, так и сам специалист.

Конфиденциальность вопросов, затронутых на супервизии, должна соблюдаться как самим супервизором и руководителем, так и специалистом, при этом четко указывается необходимость соответствия требований кон-

фиденциальности требованиям к отчетности в случаях, связанных с возможным риском для ребенка, уязвимого человека или сотрудника.

Письменный отчёт по итогам супервизии (см. Приложение 2) должен содержать запись о ключевых моментах, которые обсуждались на сессии, а также о принятых в ходе супервизии решениях. Запись должна быть согласована и подписана, при этом копия должна надежно храниться в архиве как у руководителя, так и у специалиста, с соблюдением требований конфиденциальности.

Соблюдение всех вышеперечисленных принципов и стандартов должно постоянно контролироваться вышестоящим руководством для обеспечения их соблюдения и внесения необходимых корректировок (в том числе посредством супервизии, наставничества и/или переподготовки).

Глава 2.
Процедуры, виды и этапы супервизии

Процедуры профессиональной супервизии при назначении АСП

Данные процедуры сформированы исходя из Правил назначения АСП (Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 5 января 2020 года № 3 «О внесении изменений в приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 5 мая 2015 года № 320 «Об утверждении Правил назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи»).

Важно обратить внимание, что это не основные процедуры, по которым предполагается работа супервизора, но они могут быть полезны ТОЛЬКО при запросе со стороны супервизируемого сотрудника о помощи в назначении АСП.

Основные процедуры супервизионных сессий подробно расписаны в руководстве, и они направлены на повышение знаний и умений специалистов.

При реализации супервизии по назначению АСП менедежерская функция будет проявляться в проверке корректности исполнения регламентов и Правил назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи и предоставления гарантированного социального пакета (далее по тексту – Правила).

Поддерживающая и наставническая функция супервизии будут заключаться в качественной оценке оказанных услуг, предоставлению обратной связи и проработке проблемных моментов совместно с супервизируемым.

Ниже предлагаются основные действия, которые ожидаются от супервизора при выполнении административной функции

Супервизор убеждается в том, что АСП предоставлена лицу или семье, которые действительно подходят под предъявляемые требования по уровню дохода, и что никто из заявителей не был дискриминирован и отказы в предоставлении помощи были действительно обоснованы.

Супервизор обращает внимание на доступность информации о порядке назначения адресной социальной помощи в Центре (наглядные материалы, стенды, листовки), размещенная информация на имеющихся онлайн-ре-

сурсах. На доступность сотрудников для предоставления информации в Центрах по месту жительства или акима поселка, села, сельского округа. На доброжелательность и открытость для помощи клиенту, недискриминационное отношение и использование техник эффективной невербальной и вербальной коммуникации.

Супервизор проверяет, чтобы были соблюдены условия регистрации по месту постоянного или временного проживания клиентами, в том числе что не были нарушены права получателей в случае отсутствия регистрации клиента, если последние оказались в чрезвычайной ситуации, трудной жизненной ситуации по основаниям жестокого обращения, приведшего к социальной дезадаптации и социальной депривации; лиц без определенного места жительства и освобожденных из мест лишения свободы. При этом супервизор удостоверяется что сотрудники Центра или аким содействовали во временной регистрации в Центре социальной адаптации для лиц, не имеющих определенного места жительства.

При супервизии оказания консультационных услуг по получению АСП, супервизор удостоверяется, что клиент по итогам консультации в полной мере в доступной и понятной форме получил следующую информацию:

1. Условия получения безусловной и обусловленной денежной помощи;
2. О том, что клиенту предстоит активно искать работу, участвовать в программах по трудоустройству или социальной адаптации;
3. Что значит для клиента социальный контракт и какие обязательства возникают у клиента и учреждения по этому контракту, а также о возможности и условиях расторжения контракта;
4. О том, при каких условиях изменяется размер и (или) прекращается АСП, в том числе, в каких случаях клиенты могут лишиться права на получение адресной социальной помощи;
5. О том, что будут запрошены сведения и информация о ситуации клиента в соответствующих информационных системах государственных органов и организаций. И в случае, если сведения в системах отсутствуют, клиент может представить документы, подтверждающие необходимую информацию.
6. О предварительном размере АСП на основании расчета среднедушевого дохода клиента.

Супервизор проверяет корректность процедуры подачи заявления на назначение АСП, а именно, обращает внимание на правильность заполне-

ния заявления по форме, наличие документа удостоверяющего личность или другого идентифицирующего документа и заявление на регистрацию в качестве лица, ищущего работу.

Супервизору необходимо убедиться, что были сформированы запросы и получены полные сведения и ответы по всем 24 позициям, прописанным в пункте 7 Правил посредством информационных систем или получены от клиента подлинники и копии документов, подтверждающих сведения, отсутствующие в соответствующих информационных системах. Особое внимание супервизору следует уделить тому, была ли оказана помощь клиенту в поиске недостающей информации через письменные запросы в соответствующие органы.

Супервизор проверяет сроки исполнения процедур по назначению АСП, что в течение одного рабочего дня (в случае ожидания ответов на письменные запросы, срок продлевается но не более чем на 30 календарных дней со дня направления письменного запроса) заявление зарегистрировано и клиенту был выдан талон об этом. Был сформирован полный пакет документов (в соответствии с Пунктами 6, 7 и 8 Правил Правил) и удостоверено подписью или через ЭЦП.

Супервизор удостоверяется в корректности процедур обследования материального положения клиента, помимо процедурных вопросов обращает внимание на уважительное и не стигматизирующее отношение членов комиссии к клиенту, членам семьи, что во время комиссии присутствовал заявитель или совершеннолетний дееспособный член семьи и время на обследование заняло не более 7 рабочих дней со дня получения заявления на назначение АСП.

Далее супервизор смотрит на соблюдение срока в один рабочий день для определения вида АСП, правильность исчисления размера АСП и правильно ли был выбран вид безусловной или обусловленной денежной помощи;

Супервизор проверяет соблюдение сроков и процедур по назначению (изменению размера выплаты, приостановлению выплаты, прекращению выплаты, отказе в назначении) АСП.

В случае определения обусловленной денежной помощи супервизор смотрит не только на соблюдение регламентов и процедур согласно Правилам, но и на то, насколько эффективная помощь была оказана клиенту в поиске работы и социальной адаптации. Были ли использованы все ресурсы подходящих программ по переобучению, трудоустройству или открытию собственного дела, опыт и квалификация клиента, при актуальности, были ли привлечены НПО и главное – были ли учтены во всем этом интересы ребенка.

Супервизор обращает особое внимание на составленный индивидуальный план. План не должен быть формальным, заполнение плана должно обязательно проходить совместно клиентом и сотрудником Центра занятности. Индивидуальный план должен отражать реальную ситуацию и потребности клиента и основываться на его сильных сторонах.

В обязательном порядке план должен быть направлен на улучшение ситуации и качества жизни ребенка проживающего в семье заявителя.

В случаях отказа в назначении АСП супервизор убеждается, что никто из заявителей не был дискриминирован по какому-либо признаку.
При назначении безусловной денежной помощи супервизор сверяет правильное и эффективное исполнение всех пунктов Параграфа 1 (Порядок назначения безусловной денежной помощи) Правил назначения и выплат АСП.

При назначении обусловленной денежной помощи, супервизор сверяет правильность и эффективность исполнения всех пунктов Параграфа 1 (Порядок назначения безусловной денежной помощи) Правил назначения и выплат АСП. При этом обращает особое внимание на следующие моменты.

Насколько эффективная помощь была оказана клиенту при планировании обязательств по единовременной денежной помощи. Имеются ли у клиента навыки и компетенции для реализации запланированных мероприятий, через какие проекты и программы возможно помочь клиенту усилить или освоить необходимые навыки и компетенции.

Были ли средства целевой единовременной выплаты использованы строго по назначению и какой результат в жизнь клиента принесло использование выплаты.

При супервизии мониторинга обязательств клиента по социальному контракту, необходимо сделать акцент не на контролирующей функции мониторинга, а на помогающей. Цель мониторинга заключается не в том, чтобы «поймать» нарушителя или неисполнителя контракта, а оказать ему помощь в выполнении плана и сделать так, чтобы клиент придерживался контракта.

При супервизии предоставления гарантированного социального пакета, особое внимание необходимо уделять не просто факту получения такой помощи, а насколько эта помощь помогает и улучшает жизнь конкретного ребенка.

Была ли проведена работа по оценке ситуации, какие нужды испытывает ребенок, помимо социального пакета, обладают ли родители навыками воспитания, понимания и принятия своего ребенка, какая еще нужна помощь ребенку.

Каких видов бывает супервизия?

Очная, дистанционная и смешанная.

Очная супервизия осуществляется на рабочем месте, в рабочем поле, предполагает работу напрямую с супервизиантом или группой и предоставленным материалом.

Заочная супервизия осуществляется при помощи программ или приложений аудио/видеосвязи, и также предполагает непосредственную работу с супервизиантом или группой и с предоставленным материалом по случаю или текущей работе.

В ситуации с COVID 19 дистанционная форма взаимодействия и коммуникации стала привычной, с начала ввода карантинных мер в стране ассистенты, специалисты и социальные работники успешно проходили тренинги по повышению профессиональных компетенций в онлайн-формате.

Таблица 1. Типы супервизии

Тип супервизии	Уровень квалификации фсупервизируемого	Примечание
Индивидуальная супервизия	Менее опытен	Через регулярные встречи супервизируемого с опытным супервизором реализуются все три функции супервизии.
Индивидуальная супервизия	Равная квалификация	Совместное консультирование друг друга, взаимообучение, взаимопомощь
Групповая супервизия	Равная квалификация	Этот вид супервизии не желателен для начинающих сотрудников, не имеющих опыта работы
Групповая супервизия	Группа супервизируемых имеет начальный уровень консультативной работы	Супервизор – руководитель группы, работает с каждым по очереди; Супервизор стимулирует групповую работу супервизируемых

Подумайте, с какого типа супервизии вы готовы в своем Центре начать этот процесс? Что больше всего подходит именно вам?

Этапы процесса супервизии

1. Правильное знакомство с ранее незнакомыми сотрудниками помогает плавно адаптироваться к новому виду взаимодействия-супервизии. Это позволяет построить позитивные и партнёрские отношения.

2. Супервизия может осуществляться по запросу (заказ) или по заранее обговоренному времени. Бывает и внеплановая супервизия, по неотложным делам.
3. *Перед встречей по заранее обговоренному времени супервизору надо запросить у специалиста несколько дел клиентов, которых он вел или ведет. Изучить эти дела на предмет качественного и профессионального исполнения.*
4. Индивидуальная супервизия будет основываться на оценке ключевых компетенций, которыми должны владеть специалисты, оказывающие АСП, и по которым будет проводится оценка качества работы.
5. На основе оценки по каждому из обозначенных направлений знаний и компетенций необходимо заполнить индивидуальный план развития специалиста.
6. По итогам супервизионной сессии супервизор заполняет отчет по форме.

Подробней каждый из этапов мы рассмотрим в Руководстве для супервизора.

Глава 3.

Поддерживающая супервизия: профилактика профессионального выгорания

Одна из важных задач в супервизии – это содействовать сотрудникам в профилактике выгорания.

Работники помогающих профессий, к которым относятся специалисты, консультанты, ассистенты и социальные работники Центров, наиболее подвержены выгоранию.

Давайте рассмотрим вымышленный пример о социальной работнице Анар, которая является сотрудницей Центра и работает с семьями по начислению АСП, входит в комиссию по оценке и занимается с семьями, которым назначена обусловленная помощь.

«Социальная работница Анар устроилась в Центр в качестве специалиста. До того как приступить к работе, она прошла инструктаж и небольшое обучение на рабочем месте. Анар нравилось то, чем ей придется заниматься, она была вдохновлена и полна сил и энергии. К ней начали поступать первые клиенты, потенциальные получатели АСП. Анар внимательно изучила все правила и регламенты, как заполняются необходимые формы. Она с душой относилась к работе и предвкушала, что сможет менять мир к лучшему. Работая со множеством семей, нуждающихся в помощи, она понимала, что способна им помочь, а в некоторых случаях даже спасти, и это ее призвание. Начальство часто просило работать по выходным и в вечернее время, особенный аврал был при назначении и продлении АСП. Анар это не нравилось, но она соглашалась.

У Анар есть своя семья, и, к сожалению, ее собственная семья недополучала внимания от нее как от мамы и жены. Испытывая за это вину, она рассказывала дома об историях и случаях, которые происходят на работе с ее подопечными, и о том, что им очень нужна ее помощь. Кроме того, ей надо было выплачивать потребительский кредит. Проработав в таком режиме полгода, Анар начала замечать, как сильно она устает. На работу она ходила уже без прежнего энтузиазма, но была ответственна и понимала, что от ее работы многое зависит.

Ситуации, с которыми она работала, были как под копирку: родители, которые не хотят работать, одинокие матери, которых оставил муж, семьи, которые не хотят исправлять ситуацию, и к Анар все чаще прихо-

дили мысли о нецелесообразности помогать таким клиентом. Она начала ловить себя на мысли, что те трудные жизненные ситуации клиентов, которые раньше ее трогали и вызывали сопереживание, сейчас ничего, кроме безразличия или раздражения, уже не вызывают. Более того, клиенты, которым Анар помогла решить проблемы для получения АСП, в итоге даже не благодарили ее за работу. Дома ее никто не понимал, как ей сложно и тяжело, и что она выполняет огромный труд, за который так мало платят. В какой-то момент у Анар начались проблемы со здоровьем, ее стали мучить бессонница и головные боли. Знакомый врач, послушав ее симптомы, сказал, что ей надо сократить потребление кофе и энергетических напитков, которые помогали ей быть в тонусе.

Анар начала эмоционально срываться на своих детей, поднимать на них голос, ругаться с мужем. В доме зазвучали разговоры о разводе. Анар пыталась найти поддержку среди коллег и подруг, но многие из ее окружения говорили, что это пройдет и что все так живут. Хотя сама она понимала, что ей становится все сложнее и сложнее, но уже ничего не могла с собой поделать. Она старалась не думать об этом, т.к. каждый раз, анализируя свою ситуацию, признавала, что не нравится сама себе, и при этом находила причины и людей, которые в этом виноваты. В первую очередь, это те семьи и дети, которых она ведет на работе. Из-за них в ее собственной семье начались серьезные проблемы. И коллеги заметили, что Анар начала относиться к своей работе халатно, отзываться о клиентах с пренебрежением, а иногда и с отвращением. Она стала апатичной. В итоге Анар заболела пневмонией и ушла на больничный, хотя ей и вовсе хотелось уволиться».

Давайте на основе этого случая изучим с вами теорию и практику профессионального выгорания. Для начала рассмотрим теоретические основы.

Профессиональное выгорание. Синдром эмоционального выгорания – это процесс постепенной утраты эмоциональной, умственной и физической энергии, проявляющийся в симптомах истощения, утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения процессом работы

Стадии и симптомы выгорания.

Выгорание в социальной работе может начать проявляться с отчуждения от клиентов, получателей социальных услуг. При этом состоянии социальная миссия утрачивает свою внутреннюю ценность («радость») и становится практической ценностью («средством для достижения каких-то иных целей»), обязательством, которое необходимо выполнить. Преобладает ориентация на цель, а не ценность. Как вы могли наблюдать, у Анар синдром выгорания произошел не в=следствие какого-то чрезвычайного происшествия, связанного с ее деятельностью, а развился постепенно в процессе работы.

При взаимодействии с сотрудниками Центра супервизору необходимо обращать внимание и спрашивать сотрудника о наличии таких признаков, как постоянная усталость, падение работоспособности, головная боль, нарушение сна, снижение аппетита и усиление тяги к табаку, кофе, алкоголю, энергетическим напиткам. Супервизор должен интересоваться, возникает ли у супервизируемого ощущение беспомощности, безнадежности и апатии. А главное, замечает ли специалист у себя притупленность чувств – отсутствие желания эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать. Не исчезло ли чувство сопереживания людям?

Как вы заметили на примере Анар, она начала думать, что клиентам бесполезно помогать. Постепенно у нее развилось негативное отношение к своей работе и семьям – получателям АСП. Анар искала причину происходящего в себе самой и обвиняла окружение.

Сталкивались ли вы работе в Центре с подобными ситуациями? Замечали ли вы за собой подобные вещи?

Выгорание не происходит сразу. Это постепенный, нарастающий процесс. Если вовремя не предпринять нужных мер, то выгорание может привести к проблемам физического и психологического здоровья и проблемам в отношениях с близкими и окружающими.

Давайте рассмотрим четыре основные стадии профессионального выгорания типичные для социальных работников.

Таблица 2. Стадии выгорания

	Стадия	Симптомы у Анар
1	Идеализм (Кто, если не я?)	Анар чувствовала свою ответственность и желание помогать и спасать клиентов. У нее были возвышенные ожидания от своей работы. Анар пренебрегала рабочим графиком и иногда выходными для выполнения работы.
2	Хроническая усталость (Еще могу, но все сложно)	Анар начала испытывать постоянную усталость, ходить на работу уже не было желания, но чувство ответственности брало верх. Анар начала испытывать чувство вины по отношению к членам своей семьи, и, чтобы как-то оправдаться, она погружала членов своей семьи в проблемные ситуации на работе.
3	Истощение (Не могу и не хочу)	На этом этапе у Анар начала испытывать раздражение или безразличие к клиентам. Непонимание в семье усугубилось. Начались проблемы со здоровьем, бессонница и головные боли, в этот же период она начала больше потреблять стимуляторы для организма в виде кофе и энергетических напитков.

4	Деформация (Ненавижу)	На данной стадии Анар стала относиться к работе халатно, клиентов воспринимать враждебно. Дома ситуация стала ухудшилась. Что-либо изменить в себе и в ситуации она была не в силах. В итоге истощенные иммунная и нервная системы не выдерживают, и она заболевает.

Супервизору необходимо знать ***симптомы профессионального/эмоционального выгорания****, которые делятся на физические, поведенческие и психологические.*

Таблица 3. Симптомы выгорания.

Физические	**Психологические**	**Поведенческие**
Боли в спине	Гнев и фрустрация	Эмоциональные вспышки
Изменение вкусовых пристрастий	Потеря самоуважения и уверенности в себе	Удаление от друзей и семьи
Диарея	Потеря интереса к работе	Потеря пунктуальности и пренебрежение обязанностями
Повышение давления	Чувство неадекватности, беспомощности и вины	Снижение критичности
Усталость	Ощущение беспокойства	Невозможность сконцентрироваться
Гастроэнтеральные проблемы	Депрессия	Печаль
Головные боли	Подавленность и загруженность	Постоянное/возрастающее употребление алкоголя и других препаратов (лекарств, наркотиков)
Бессонница	Лабильность, частая смена настроения	Трудность в общении с клиентами Центра
Мышечное напряжение	Ощущение неуспешности	Снижение трудовой активности
Потеря веса	Тревога по поводу будущего	Невозможность меняться

Если вы наблюдаете у социального работника сразу несколько симптомов из трех сфер, то необходимо принимать безотлагательные меры по диагностике выгорания и дальнейшей работе. В Руководстве вы найдете список признаков профессионального выгорания. Для начала предлагаю вам проверить себя по наличию признаков в трех сферах жизни.

Анар дошла до состояния, при котором была не в силах преодолеть своё переутомление и отчуждение, и находила неконструктивные способы компенсации стресса в виде раздражения и отторжения близких и получателей социальных услуг.

Наиболее распространённые способы компенсации в социальной работе:

- возникновение иллюзии своего всемогущества по отношению к клиентам, принятие на себя излишней ответственности, стремление найти напряжённые и опасные ситуации;
- противоположная позиция: полное отрицание своей компетентности, утверждение о своей беспомощности и бессилии помочь, избегание любой ответственности и любых задач;
- уход в пассивность, вялость, лень; попытка защититься от перегрузки путём отказа от усилий, в том числе от усилий по самопомощи и саморазвитию, которые могли бы привести к уменьшению стресса;

- использование клиента для удовлетворения своего эго – манипуляции, подчёркивание своей власти над получателями услуг, высокомерное отношение.

Для диагностики выгорания существуют специальные тестирования. Их можно найти в интернете по запросу или же обратиться к приложению к этому модулю. Мы предлагаем простое и надежное тестирование американских психологов К. Маслач и С. Джексон. Этот тест удобен в использовании и прост в интерпретации.

Вы можете предложить сотрудникам два варианта тестирования – бумажное или электронное.

При бумажном тестировании вам надо заранее подготовить распечатки (Приложение 4) и в спокойной обстановке попросить участников заполнить листы. Ответы они могут интерпретировать самостоятельно или с вашей помощью.

При онлайн-тестировании можно использовать доступные ресурсы или воспользоваться данной ссылкой:

https://experimental-psychic.ru/diagnostika-ehmocionalnogo-vygoraniya/

Все четыре стадии выгорания, через которые прошла Анар, подтверждают теорию Карпмана о взаимоотношениях между людьми.

Что влияет на выгорание

Задание. После изучения истории Анар, предлагаю вам отметить в таблице, какие факторы повлияли на процесс ее выгорания.

Таблица. Возможные причины и факторы, влияющие на развитие синдрома выгорания, которые возникают в процессе наставничества.

Таблица 4. Причины влияющие на выгорание

Личностные	Ситуационные
Завышенные ожидания относительно самого себя и работы	Неопределенность роли и ожиданий от социального работника
Высокий уровень вовлеченности, самоотверженности и идеализма	Конфликт между требованиями сотрудников начальства и получателей социальных услуг
Потребность доказать свою состоятельность	Перегрузки
Сильная ориентация на достижение целей	Межличностные конфликты
Неумение говорить «нет»	Отсутствие должной подготовки для работы в социальной сфере
Предрасположенность к самопожертвованию	Недостаточное количество необходимого времени
Тенденция к тому, чтобы быть «дающим», а не «берущим»	Недостаточная социальная поддержка
Неправильная мотивация	Недостаток благодарности

Изучив историю Анар, можно выделить предполагаемые причины ее выгорания: Из личностных: «завышенные ожидания относительно самой себя и работы», «сильная ориентация на достижение целей», «потребность доказать свою состоятельность» и «неправильная мотивация».

Из ситуационных: «недостаток благодарности», «межличностные конфликты», «перегрузки» и «отсутствие должной подготовки».

Супервизору необходимо знать, что процесс выгорания происходит не только из-за сложностей в работе. Это «накопительный» процесс множества стресс-факторов.

В работе с сотрудниками необходимо обращать их внимание на семейные стресс-факторы, которые влияют на выгорание:

- нехватка времени;
- ремонт;
- нехватка денег;
- родственники;
- работа по дому;
- подготовка в отпуск;
- программы обучения для взрослых;
- праздники;
- требования начальства;
- потеря работы;
- начало работы на новом месте;
- поведение своих детей;
- смерть;
- болезнь;
- поломка автомобиля;
- замужество;
- оплата счетов;
- беременность;
- отъезд взрослых детей;
- развод или раздельное проживание;
- необходимость ухода за пожилыми родственниками;
- заболевание близких пневмонией или COVID19;
- карантин, вынужденное нахождение дома;
- дистанционное обучение детей дома.

Вы можете дополнить этот список, исходя из вашего личного опыта. Ведь для кого-то прием множества гостей это настоящая радость, а для кого-то – сложная проблема.

Как вы заметили, источником стресса могут быть даже и позитивные события –свадьба, отпуск, новая работа, организация праздника.

Что делать, если вы заметили за собой или у специалиста признаки профессионального/эмоционального выгорания?

Прежде всего, признать, что они есть. Те, кто помогает другим людям, как правило, стремятся отрицать собственные психологические затруднения. Трудно признаться самому себе: «Я страдаю эмоциональным выгоранием». Тем более что в трудных жизненных ситуациях включаются

внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них – рационализация, вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела. В самом начале я оценивал это как признак собственной «силы». Некоторые наставники защищаются от своих собственных трудных состояний и проблем при помощи ухода в активность, они стараются не думать о них и полностью отдают себя работе, семье или наставничеству. Сверхактивность вредна, если она отвлекает внимание от помощи, в которой нуждаетесь вы сами. Блокирование своих чувств и активность, выраженная сверх меры, могут замедлить процесс вашего восстановления.

Не ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе. Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.

Во-первых, ваше состояние может облегчить физическая и эмоциональная поддержка от других людей. Не отказывайтесь от нее. **Не скрывайте свои чувства.** Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них семье, друзьям, на работе и проектной команде Наставников. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами, не позволяйте себе стесняться или бояться разговора – ведь речь идёт о вашем здоровье. **Обсудите свою ситуацию** с теми, кто, имея подобный опыт, чувствует себя хорошо.

Во-вторых, в нерабочее время вам нужно уединение. Для того чтобы справиться со своими чувствами, вам необходимо **найти возможность побыть одному,** без семьи и близких друзей.

Постарайтесь сохранять **нормальный распорядок вашей** жизни, насколько это возможно. Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.

Обратиться к профессиональному психологу.

Обратиться к супервизору.

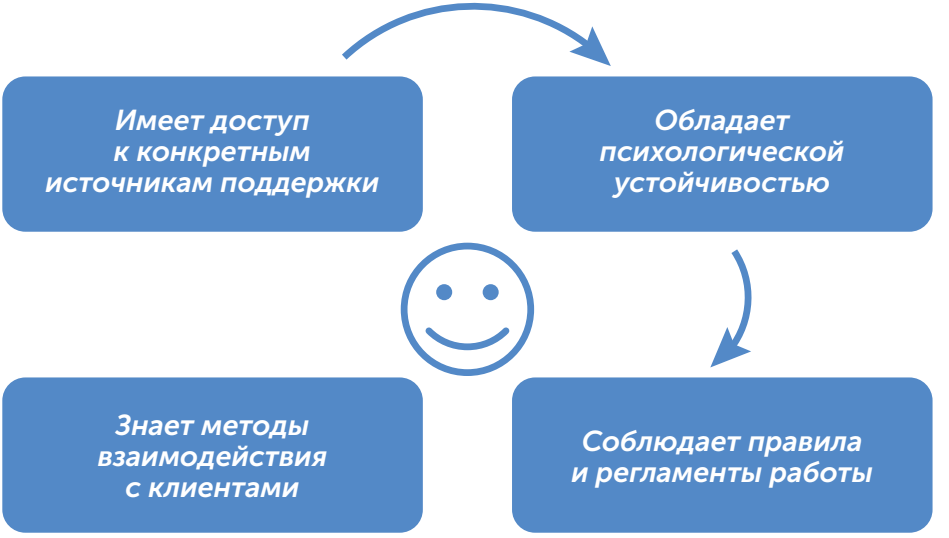
При необходимости, обратитесь к неврологу, возможно, он назначит вам медикаментозное лечение.

Профилактика выгорания

Мы говорили с вами о факторах, которые способствуют развитию выгорания. А сейчас давайте ознакомимся с факторами, которые, наоборот, помогают преодолеть выгорание. К ним относятся следующие ситуации:

- социальные работники, которые обращаются и получают помощь со стороны супервизора или психолога;
- специалисты, знающие и соблюдающие регламенты работы и оказания услуг.

Исходя из перечисленных факторов, посмотрим, какой специалист социальной сферы будет наиболее устойчив к выгоранию, назовем его «устойчивый социальный работник»:



- Обладает психологической устойчивостью (способен решать проблемы и справляться со стрессом).
- Соблюдает правила и регламенты работы (знает, почему возникли такие правила и исполняет их).
- Знает методы взаимодействия с клиентами (располагает точной информацией и способен формировать реалистичные ожидания. Знает инструменты и методы коммуникации).
- Имеет доступ к конкретным источникам поддержки (может получить поддержку и руководство от супервизора со стороны).

При супервизии предложите специалисту написать в середине этого круга свое имя. Если специалист готов к тому, чтобы развиваться в этих областях (сейчас он не обязательно соответствует этим качествам), то это специалист, который будет устойчивым к выгоранию.

Фундаментом профилактики выгорания являются 6 основных сфер в вашей жизни, которые, помимо помощи извне, нуждаются и в самопомощи.

Шесть сфер самопомощи.

Физическая самопомощь: питание, физические нагрузки, сон, половая жизнь.

Психологическая самопомощь: рефлексия, обучение, ограничение затрат времени и усилий.

Эмоциональная самопомощь: совместное времяпровождение с друзьями, юмор, любимые занятия, вдохновляющая литература или вдохновляющие разговоры.

Духовная самопомощь: размышление, расстановка приоритетов, прогулки на природе, медитация, молитва.

Профессиональная самопомощь: достаточные перерывы в работе (обед, отпуск), выделение времени на решение важных задач, комфортное рабочее место.
Равновесие: баланс между работой и семейной (личной) жизнью.

Методы саморегуляции.

Саморегулировать состояние можно с помощью простых дыхательных и двигательных упражнений:

– плавные глубокие вдохи-выдохи с помощью мышц живота, прогулки на свежем воздухе с глубоким дыханием, осознанное замедление дыхания во время гнева и стресса и т.д.);

– гимнастика, длительные прогулки, потягивание, изометрическая гимнастика (напряжение и расслабление мышц в неподвижном состоянии), самомассаж, снятие гнева путём ударов по какому-то предмету, разминание и растирание пальцев;

– полезным способом саморегуляции является также вызывание в памяти позитивных, поддерживающих образов, воспоминаний о ситуациях, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно. Использование образов вызывает в памяти чувства, что, в свою очередь, открывает нам доступ к подсознательным резервам психики. Можно вспомнить людей, места, запахи, звуки, телесные ощущения.

Вы можете придумать и свои способы саморегуляции, которые будете регулярно практиковать, чтобы поддерживать позитивное состояние:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- рассматривание цветов в помещении, пейзажа за окном, фотографий, других приятных или дорогих вам вещей;
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Все вышеописанное больше касается внутренних и личных инструментов и методов самопомощи. Предложите специалисту составить «спасительный круг» из его окружения и выполнить следующее упражнение.

Упражнение. Написать в каждый круг по пять имен людей, которые могут выступить в предлагаемом качестве. Один человек может быть только в одном круге.

1. Опора. На кого вы всегда можете положиться?
2. Правдолюб или мудрец. Тот, кто всегда скажет вам правду и будет честен с вами.
3. Исследователь. Тот, кто поможет найти любую информацию, даже если он не знает чего-то, он найдет.
4. Помощник. Тот, кто готов прийти и помочь в каком-то деле, по домашним или другим делам
5. Защитник. Тот, кто всегда защитит вашу репутацию, примет и поймет.

Редко бывает так, чтобы у кого-то в каждом круге оказалось по 5 человек. Если у вас нет по 5 имен (как, например, и у меня), то необходимо строить отношения с людьми. Также предлагаю вам подумать, кто может вписать ваше имя в один из перечисленных кругов.

А теперь, когда вы знаете о симптомах выгорания и методах профилактики, предлагаем вам переписать историю Анар. Представьте, что вы автор сценария, как вы расскажете эту историю?

1 стадия. Идеализм (Кто, если не я?). *Социальная работница Анар устроилась в Центр, в качестве специалиста. В самом начале прошла инструктаж и небольшое обучение на рабочем месте. Анар нравилось то, чем ей придется заниматься, она была вдохновлена, полна сил и энергии. К ней начали поступать первые клиенты, потенциальные получатели АСП. Анар внимательно изучила все правила и регламенты, как заполняются необходимые формы. Она с душой относилась к работе и предвкушала, что сможет менять мир к лушему. Работая со множеством нуждающихся семей в помощи, она понимала, что способна им помочь а в некоторых случаях – даже спасти, и в этом ее призвание. Начальство часто просило ее работать по выходным и в вечернее время, особенный аврал был при назначении и продлении АСП. Анар это не нравилось, но она соглашалась.*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2 стадия. Хроническая усталость (Еще могу, но все сложно). *Анар замужем и у нее есть дети, и, к сожалению, ее собственная семья недополучала внимание от нее как от мамы и жены, испытывая за это вину, она рассказывала дома об историях и случаях, которые происходят на работе с ее подопечными, и что им очень нужна ее помощь. Кроме того, ей надо было выплачивать потребительский кредит. Проработав в таком режиме полгода, Анар начала замечать, как сильно она устает. На работу она ходила уже без прежнего энтузиазма, но была ответственна и понимала, что от ее работы многое зависит.*

_____
_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3 стадия. Истощение (Не могу и не хочу) *Ситуации, с которыми она работала, были как под копирку: родители, которые не хотят работать, одинокие матери, которых оставил муж, семьи, которые не хотят исправлять ситуацию, и к Анар все чаще приходили мысли о бессмысленности помогать таким клиентом. Она начала ловить себя на мысли, что те трудные жизненные ситуации клиентов, которые раньше ее трогали и вызывали сопереживание, сейчас ничего кроме безразличия или раздражения уже не вызывают. Более того, клиенты, которым Анар помогла решить проблемы для получения АСП, в итоге даже не благодарили ее за работу. Дома никто не понимал, как ей сложно и тяжело, и что она выполняет огромный труд за который еще и мало платят. В какой-то момент у Анар начались проблемы со здоровьем, ее мучали бессонница и головные боли. Знакомый врач, выслушав ее симптомы, сказал, что ей надо сократить потребление кофе и энергетических напитков, которые помогали ей быть в тонусе.*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

4 стадия. Деформация (Ненавижу) *Анар начала срываться в эмоциях на своих детей, поднимать на них голос, ругаться с мужем. В доме зазвучали разговоры о разводе. Анар пыталась найти поддержку среди коллег и подруг, но многие из ее окружения говорили, что это пройдет и что все*

так живут. Хотя сама она понимала, что ей становится все сложнее и сложнее, но уже ничего не могла с собой поделать. Она старалась не думать об этом, т.к. каждый раз, анализируя свою ситуацию, признавала что не нравится сама себе и при этом находила причины и людей, которые в этом виноваты. В первую очередь, это те семьи и дети, которых она ведет на работе. Из-за таких семей, в ее собственной семье начались серьезные проблемы. И коллеги заметили, что Анар начала относиться к своей работе халатно, отзываться о ведомых случаях с пренебрежением и в некоторой степени с отвращением. Она стала апатичной. В итоге Анар заболела пневмонией и ушла на больничный. И ей все больше и больше хотелось уволиться с этой работы.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(*Ниже вы можете ознакомиться с возможными вариантами нового сценария ситуации Анар)*

1 стадия Идеализм (Кто, если не я). *Социальная работница Анар устроилась в Центр, в качестве специалиста. В самом начале прошла инструктаж и небольшое обучение на рабочем месте. Анар нравилось то, чем ей придется заниматься, она была вдохновлена, полна сил и энергии. К ней начали поступать первые клиенты, потенциальные получатели АСП. Анар внимательно изучила все правила и регламенты, как заполняются необходимые формы. Она с душой относилась к работе и предвкушала, что сможет менять мир к лушему. Работая со множеством нуждающихся семей в помощи, она понимала, что способна им помочь а в некоторых случаях – даже спасти, и в этом ее призвание. Начальство часто просило ее работать по выходным и в вечернее время, особенный аврал был при назначении и продлении АСП. Анар это не нравилось, но она соглашалась.*

Новая версия

Социальная работница Анар устроилась в Центр в качестве специалиста. В самом начале она прошла инструктаж и небольшое обучение на рабочем месте. Анар нравилось то, чем ей придется заниматься, она была вдохновлена и полна сил и энергии. К ней начали поступать первые клиенты, потенциальные получатели АСП. Анар внимательно изучила все правила и регламенты и то, как заполняются необходимые формы. Она всей душой была расположена к своей работе и понимала что весь мир поменять она не в силах, но помочь конкретной нуждающейся семье она может. Работая со множеством семей, нуждающихся в помощи, Анар не ставила себе задачу спасать эти семьи, а планировала помогать им, опираясь на сильные стороны, стать устойчивыми. Начальство часто просило работать по выходным и в вечернее время, особенный аврал был при назначении и продлении АСП. Анар, соблюдая профессиональные границы и этику, отказалась работать в выходные и в вечернее время. Чтобы успевать справляться с наплывом работы, она старалась грамотно распределить свое рабочее время.

2 стадия. Хроническая усталость (Еще могу, но все сложно). *Анар замужем и у нее есть дети, но, к сожалению, ее собственная семья недополучала внимание от нее как от мамы и жены. Испытывая за это вину, она рассказывала дома об историях и случаях, которые происходят на работе с ее подопечными и что им очень нужна ее помощь. Кроме того, надо было выплачивать потребительский кредит. Проработав в таком режиме полгода, Анар начала замечать, как сильно она устает. На работу она ходила уже без прежнего энтузиазма, хотя и оставалась ответственна и понимала, что от ее работы многое зависит.*

Новая версия

Анар замужем и у нее есть дети, но, к сожалению, ее собственная семья недополучала внимание от нее как от мамы и жены. Кроме того, ей надо было выплачивать потребительский кредит. Проработав в таком режиме полгода, Анар начала замечать, как сильно она устает.
Анар решила исправить эту ситуацию, чтобы ее работа и сложные рабочие процессы не отражались на внутрисемейных отношениях. Для этого она, во-первых, попросила выходной, чтобы проводить его с семьей, и,

правильно распределяя рабочее время, она стала вовремя возвращаться домой, оставляя все рабочие проблемы и ситуации на работе. И, во-вторых, Анар поговорила со своим начальником и попросила дать часть отпуска за отработанные 6 месяцев, объяснив что ей нужен отдых и восстановление ресурсов.

3 стадия. Истощение (Не могу и не хочу) *Ситуации, с которыми она работала, были как под копирку: родители, которые не хотят работать, одинокие матери, которых оставил муж, семьи, которые не хотят исправлять ситуацию, и к Анар все чаще приходили мысли о нецелесообразности помогать таким клиентом. Она начала ловить себя на мысли, что те трудные жизненные ситуации клиентов, которые раньше ее трогали и вызывали сопереживание, сейчас ничего кроме безразличия или раздражения уже не вызывают. Более того, клиенты, которым Анар помогла решить проблемы для получения АСП, в итоге даже не благодарили ее за работу. Дома никто не понимал, как ей сложно и тяжело, и что она выполняет огромный труд, за который еще и мало платят. В какой-то момент у Анар начались проблемы со здоровьем, ее мучали бессонница и головные боли. Знакомый врач, выслушав ее симптомы, сказал, что ей надо сократить потребление кофе и энергетических напитков, которые помогали ей быть в тонусе.*

Новая версия

Ситуации, с которыми Анар работала, были как под копирку: родители, которые не хотят работать, одинокие матери, которых оставил муж, семьи, которые не хотят исправлять ситуацию... Когда у Анар появлялись мысли о нецелесообразности помогать таким клиентам, она возвращалась к теме тренинга по основам социальной работы, где их обучали, что каждый случай необходимо рассматривать как уникальный, за каждым случаем стоят конкретные семьи, нуждающиеся в социальных услугах. И ее задача оказать эти услуги профессионально, но не проживать жизнь вместо своих клиентов. Ведь у каждого человека всегда есть выбор, как ему поступать со своей жизнью.

Она начала ловить себя на мысли, что те трудные жизненные ситуации клиентов, которые раньше ее трогали и вызывали сопереживание, сейчас ничего кроме безразличия или раздражения уже не вызывают. Этот факт встревожил Анар, и она решила обратиться за консультацией к супервизору и психологу, в результате которой выяснилось, что она

проявляла жалость, а не сопереживание, и поэтому сам факт жалости, а также отсутствие благодарности, сменились на раздражение. Анар решила проработать эту ситуацию при помощи специалистов.

Дома никто не понимал, насколько ей сложно и тяжело, и что она выполняет огромный труд, за который еще и мало платят. К тому же у Анар начались проблемы со здоровьем, ее начали мучить бессонница и головные боли. Анар обратилась к врачу – неврологу, который диагностировал у нее синдром эмоционального выгорания и прописал курс лечения. Анар взяла отпуск для лечения и восстановления ресурсного состояния.

4 стадия. Деформация (Ненавижу) *Анар начала срываться и очень эмоционально реагировать на поведение своих детей, повышать на них голос, ругаться с мужем. В доме зазвучали разговоры о разводе. Анар пыталась найти поддержку среди коллег и подруг, но многие из ее окружения говорили, что это пройдет и что все так живут. Хотя сама она понимала, что ей становится все сложнее и сложнее, но уже ничего не могла с собой поделать. Анар старалась не думать об этом, т.к. каждый раз анализируя свою ситуацию, признавала, что не нравится сама себе и при этом находила причины и людей, которые в этом виноваты. В первую очередь, это те семьи и дети, которых она ведет на работе. Из-за них в ее собственной семье начались серьезные проблемы. И коллеги заметили, что Анар начала относиться к своей работе халатно, отзываться о случаях, которые она курирует, с пренебрежением и в некоторой степени даже с отвращением. Она стала апатичной. В итоге Анар заболела пневмонией и ушла на больничный. И ей все больше и больше хотелось уволиться с этой работы.*

Новая версия.

В новой версии этой стадии деформации не будет. Анар вернулась после продолжительного отпуска, восстановленного ресурсного состояния и хорошими отношениями с семьей. Анар возобновила свои знания в области социальной работы, этических норм и стандартов оказания социальных услуг, а также личностной устойчивости и четкого разделения на рабочие и личные жизненные процессы. Анар постоянно находилась в процессе супервизии, это вдохновило ее пройти дополнительное обучение на супервизора, и она смогла помогать другим социальным работникам.

Заключение

Супервизия сама по себе является инструментом мониторинга оказания социальных услуг, но руководители не должны рассматривать мониторинг как единственную цель супервизии. В противном случае остальные ключевые цели супервизии (такие, как управление случаем и планирование, а также обеспечение обучения, развития и рефлексивной практики персонала) будут игнорироваться.

Для мониторинга результатов практики социального обслуживания, включая ее влияние на жизнь получателей, потребуется более широкая система мониторинга и оценки. Она должна быть основана на структуре результатов оказания АСП, которая включает в себя ключевые ожидаемые результаты для получателей услуг и набор ключевых объективных показателей[5], которые могут быть проверены, чтобы предоставить свидетельство того, в какой степени эти результаты были достигнуты. Помимо мониторинга и оценки результатов, то есть эффективности предоставляемых услуг, было бы также полезно разработать систему мониторинга эффективности АСП с точки зрения ее внутренних рабочих процессов.

В дополнение к мониторингу и оценке выполненных действий/мероприятий и полученных по их итогам результатов для получателей, важно следить за развитием компетентности сотрудников в применении подхода «пособие+услуга» в рамках оказания АСП. В то время как мониторинг и оценка действий и результатов требуют дополнительной системы сбора и анализа данных, мониторинг компетентности специалистов с точки зрения их обучения и развития надлежащей практики и поведения может быть встроен в систему супервизии.

В Приложении 3 представлен инструмент, основанный на принципе самооценки, который можно использовать для мониторинга и оценки развития компетенций сотрудников в процессе взаимодействия сотрудника с

---

[5]Ключевые показатели должны отражать данные о конкретных результатах действий/мероприятий (например, число лиц, получающих пособия, число лиц, претендующих на получение работы, число лиц, получающих кредит или проходящих обучение для начала малого бизнеса, участвующих и завершивших участие в различных программах поддержки семьи и детей или других мероприятиях, направленных на укрепление семьи и взаимоотношения в сообществе) и данные о долгосрочных результатах, связанных с изменениями в жизни бенефициаров (например, знание членами семьи их прав и возможность получения доступа к льготам и пособиям, успешное трудоустройство, устойчивый доход, улучшение детско-родительских и других внутрисемейных отношений, отказ от насилия и злоупотребления психоактивными веществами, а также участие всех членов семьи без исключения в ее жизнедеятельности).

супервизором. Этот инструмент не обеспечивает такими же объективными данными, доказывающими эффективность АСП, как система мониторинга и оценки действий и результатов, описанная выше. Однако самооценка компетентности по-прежнему является важным способом гарантировать, что специалисты не просто прошли обучение, но и продолжают учиться и укреплять свои практические навыки, соответствующие основным компетенциям, необходимым для их работы.

Таблица 5. Возможные сложности внедрения супервизии и мониторинга в рамках АСП и пути их решения

Сложности	Решения
Руководители, работающие в рамках АСП, не знают об отличительных целях, подходах и методах модели «Пособие Плюс», поэтому не могут осуществлять супервизию практики, в рамках этой модели	Обучение руководителей и контроль за их работой ИЛИ Обучать и поддерживать опытных сотрудников АСП, чтобы они могли оказывать супервизорскую поддержку своим коллегам
Руководители, работающие в рамках АСП, не могут проводить супервизию в силу отсутствия времени и возможности приехать к месту проведения супервизии (или сотрудники не могут приехать к ним).	Убедиться, что супервизия (и соответственно время на нее) предусмотрена должностной инструкцией руководителей ИЛИ Обучать и поддерживать опытных сотрудников АСП, чтобы они могли оказывать супервизорскую поддержку своим коллегам
Руководители и супервизоры не осведомлены в вопросах защиты детей, включая вопрос оценки рисков и способов предотвращения, выявления или вмешательства в случае, когда ребенку может угрожать опасность, а также не осведомлены о роли супервизии в анализе наличия признаков риска и планировании вмешательств.	Обучение руководителей и супервизоров по вопросам защиты детей и контроль за их работой, а также выявления, оценки, перенаправления и принятия решений в случаях насилия в отношении детей (включая все формы насилия или пренебрежения нуждами) или бытового насилия в целом.

Ресурсы и использованные источники при составлении модуля:

- Психологическая супервизия: учебное пособие для бакалавриата и специалитета/ Г.В. Залевский. – 2-е изд. – М.: Издательство @«Юрайт», 2019. 176 с. –(Серия бакалавр и сепциалист)
- Kadushin A., & Harkness D. *Supervision in social work*. Columbia University Press. 2014.
- Ludewig, 1991, s. 54
- Хейнес Р., Кори Г., Молтон П. Клиническая супервизия в помогающих профессиях: практическое руководство. Белмонт, Калифорния: Брукс/Коул. 2003.
- Мэнсон К. Справочник по клинической супервизии в социальной работе. Нью-Йорк: Haworth Social Work Practice Press. 2002.
- Национальная Ассоциация Социальных Работников США. Стандарты супервизии в социальной работе, 2013. *Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» («Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.*
- Супервизия в социальной работе. Методические материалы для специалистов учреждений социальной защиты. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Департамент социальной защиты населения Кемеровской области. МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Маленький принц»». 2014.
- Дэвис Р.Т. Конструирование профессии социальной работы: роль супервизии социальной работой. Обзор социальной работы, 9 (1). 20-30. 2010.
- Нобл К., Ирвин Дж. Супервизия за социальной работой: исследование текущих проблем в быстро меняющейся социальной, экономической и политической среде // Social Work.– 2009. – 9. – С. 345-358.
- Методический комплекс «Внедрение и функционирование системы супервизионной поддержки»: Книга 1. Алгоритм внедрения и функционирования системы супервизионной поддержки. – Киев: МБФ «Альянс общественного здоровья». 2018. – 20 с.
- Maslach C. Burnout: A social psychological analysis // The Burnout syndrome / ed. J.W. Jones. London, 1982. P. 30-53

- Жаманчинов А. Обеспечение качества предоставления социальных услуг. Учебный модуль по заказу ЮНИСЕФ Казахстан, исполнитель О.Ф. Центр комплексной поддержки семьи «Семейная Академия». 2018.
- Материалы тренинга по подготовке приемных семей и усыновителей. Модуль 9-12. Данный тренинг был подготовлен: Institute for Human Services with funds from: The Columbus foundation, The Institute for Human Services, The Ohio Department of Job and Family Services. Revised 2015 (GCBN2018).
- Jayne E. Schooler,Betsy Keefer Smalley, Timothy J.Callan. How Traumatized Children Impact Adoptive and Foster Families. Wounded Children, Healing homes. NavPress, Colorado Springs, CO. 2009
- Синдром супермена: факты, мифы и цифры об эмоциональном выгорании URL:https://special.philanthropy.ru/burnout

Приложение 1: Шаблон договора на проведение супервизии

Организация

……..……

……..……...

Цель супервизии

Супервизия – это партнерство между специалистом, проходящим супервизию, супервизором и организацией, в которой они работают, предназначенное для развития практической компетентности специалиста, обеспечения ответственного принятия решений и обеспечения лучших результатов для бенефициаров (включая отдельных лиц, детей и семьи).

Супервизия имеет три ключевые функции:

1. Управление эффективностью работы.
2. Профессиональное развитие.
3. Персональная поддержка.

Ответственности сторон и ожидаемые результаты

Супервизор и специалист, проходящий супервизию, соглашаются и обязуются:

Встречаться с целью супервизии на один час не реже одного раза в четыре недели.

Встречаться в следующий день и время:

…….

Встречаться в месте, где может быть обеспечена конфиденциальность и ничто не может отвлечь участников от процесса супервизии.

Обсуждать честно и открыто вопросы, касающиеся профессиональной деятельности специалиста, и случаи, которые он ведёт.

Поднимать и решать сложные вопросы, касающиеся действий и профессионального роста специалиста с учетом результатов этих действий и роста для уязвимых лиц, детей и семей.

Сосредоточить внимание на обсуждении случаев, связанных с неудовлетворением потребностей, рисками и проблемами детей, молодежи и семей.

Находить и отслеживать эффективный опыт и практику, которая может быть адаптирована и использована в работе с другими случаями.

Вести работу в атмосфере поддержки и конструктивной критики. Обсудить возможность и/или необходимость групповой супервизии и обучения в зависимости от ситуации.

Убедиться, что каждая супервизорская сессия фиксируется в письменном виде, включая ключевые рассмотренные моменты и решения о любых необходимых действиях.

Следить за тем, чтобы эти действия выполнялись в соответствии с договоренностями, зафиксированными в отчете.

Хранить отчеты о проведении супервизорской сессии, поддерживать их актуальность и обеспечить их доступность для аудита при необходимости.

Хранить отчеты о проведении супервизорской сессии с соблюдением требований безопасности и конфиденциальности.

Выполнять любые согласованные действия.

В случае, если между супервизором и специалистом, проходящим супервизию, есть неразрешенный спор, стороны договариваются встретиться с _____ (имя руководителя супервизора / другого вышестоящего руководителя), чтобы разрешить любые трудности. Обе стороны обязуются убедиться, что другая сторона заранее знала, что такая встреча по разрешению споров была назначена.

ФИО специалиста:.....

Подпись:…… Дата:……

ФИО супервизора:.....

Подпись:…… Дата:……

Приложение 2: Шаблон отчёта о проведении супервизорской сессии

Организация: ……

Дата супервизии: ……...……...

ФИО специалиста: …… …….

ФИО супервизора: …… ……...

Повестка дня, обсуждаемые вопросы и принятые решения:

1. Общее состояние специалиста:

2. Запросы на отпуск или больничный:

3. Анализ выполнения действий, согласованных на предыдущей встрече, –были ли осуществлены эти действия; если нет, то почему:

……
……...
……
…….
……
……...
(добавить пункты при необходимости)

4. Случаи, обсуждаемые на данной встрече, и действия, которые необходимо предпринять по каждому из них

Случай	Основные итоги обсуждения	Принятые решения и необходимые действия
1		

2		
3		
		(добавить строки при необходимости)

5. Профессиональное обучение и развитие

Последние достижения в обучении и **совершенствовании** практики работы

Планирование пофследующего обучения и совершенствования практики работы

Потребность в обучении и совершенствовании практики	**Задача (действия для решения поставленной задачи)**	**Срок реализации задачи**
(добавить строки при необходимости)		

6. Дата следующей супервизии: .....

Подпись специалиста …… Дата……...

Подпись супервизора …… Дата……...

Приложение 3: Инструмент оценки развития профессиональных компетенций специалистов, оказывающих АСП

Как использовать данный инструмент:

На каждой супервизорской сессии или встрече по оценке работы супервизор и специалист должны обсудить прогресс последнего по каждому из шести компонентов во всех трех областях компетенций (знания, навыки и ценности / поведение).

Специалист должен указать, какой уровень, по его мнению, достигнут по каждому компоненту:

- черный уровень (центр звезды): нет прогресса.
- красный уровень: предприняты первые шаги.
- оранжевый уровень: есть некоторый прогресс.
- желтый уровень: есть существенный прогресс.
- зелёный уровень: компетенция полностью сформирована и реализуется в практике работы.

Если супервизор не согласен с самооценкой специалиста, они могут либо обсуждать, пока не придут к единому мнению относительно уровня прогресса, либо можно отметить разные уровни (с пометкой «супервизор» и «самооценка»).

Уровни прогресса могут быть отмечены либо линиями на звезде (с указанием даты проведения оценки, см. пример ниже), и / или в таблице ниже, где также есть место для комментариев.

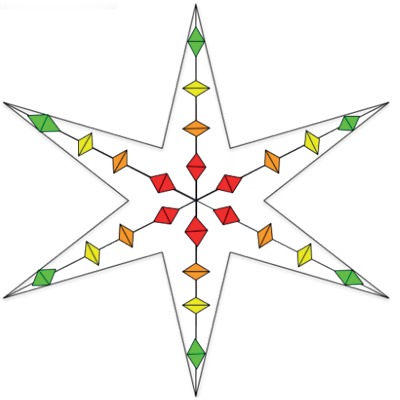
А. Профессиональные знания

1. Бедность и уязвимость в семьях
Влияние бедности и других факторов уязвимости на жизнь детей и семьи в целом. Различные проявления уязвимости, например, многодетность, социальная изоляция, психические заболевания, насилие в семье, наркомания или алкоголизм, наличие в семье ребенка или родителя с ограниченными возможностями

2. Потребности и права ребёнка
Понимание иерархии потребностей ребёнка. Понимание прав ребёнка, того, как они могут нарушаться, и как они должны защищаться лицами, ответственными за это (родителями, организациями и пр.)

3. Развитие ребёнка
Понимание стадий развития ребёнка, критериев нормативного детского развития, а также критериев, по которым можно определить задержку или другие проблемы в развитии ребёнка.

4. Взаимоотношения в семье
Понимание важности безопасной привязанности, способность выявлять проблемы семейных взаимоотношений, связанные с родительским стрессом, недостатком эмоциональной близости, доверия, эмпатии и открытой двусторонней коммуникации.



5. Поддержка семьи в местном сообществе
Понимание того, как семья и отдельные домохозяйства поддерживаются целым рядом формальных и неформальных субъектов, включая родственников, соседей, школы, службы здравоохранения и службы социальной защиты.

6. Пособия и лготы АСП
Знание всего спектра выплат и пособий, вариантов помощи в трудоустройстве и других услуг или форм финансовой поддержки, на которые могут иметь право отдельные лица или семья, а также знание соответствующих критериев нуждаемости

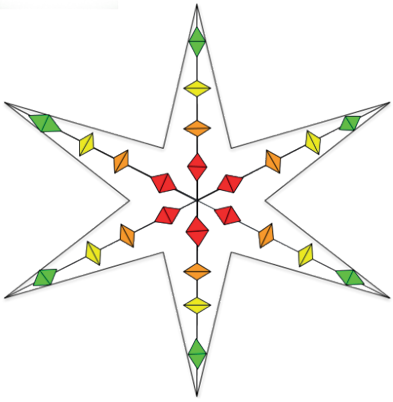
A. Профессиональные знания – оценка и комментарии

		Дата оценки
Бедность и уязвимость	Оценка	*(см. цветные диаграммы)*
	Комментарий	
Потребности и права ребёнка	Оценка	
	Комментарий	
Развитие ребёнка	Оценка	
	Комментарий	
Взаимоотношения в семье	Оценка	
	Комментарий	
Поддержка семьи в местном сообществе	Оценка	
	Комментарий	
Пособия и льготы	Оценка	
	Комментарий	

Дата оценки	**(Добавлять нужное количество столбцов)**

1. Активное слушание и общение с членами семьи
Способность слушать и общаться с детьми и семьями, используя активное слушание, сочувствие и адаптируя стиль общения к различным потребностям и контекстам.

2. Выявление и оценка потребностей
Способность выявлять и затем оценивать ключевые потребности и риски, а также сильные стороны и защитные факторы, используя многомерный подход (ребенок-семья-сообщество)



3. Планирование работы с семьёй
Основываясь на оценке потребностей, умение планировать вместе с семьей и другими ключевыми участниками и поставщиками услуг действия, которые позволят семье удовлетворить эти потребности, преодолеть трудности и стать самостоятельной в решении возникающих проблем

4. Реализация плана работы
Способность вовлекать отдельных лиц и семью в целом в реализацию согласованного плана

5. Перенаправление и координация
Способность направлять семью к поставщикам услуг и другим источникам поддержки, чтобы удовлетворить их потребности.
Способность отслеживать и координировать предоставление всех услуг, чтобы обеспечить их полезность и эффективность

6. Мониторинг, оценка эффективности и пересмотр плана работы
Способность регулярно отслеживать результаты работы, оценивать прогресс в удовлетворении потребностей и снижении выявленных рисков, а также пересматривать случай в сотрудничестве с семьей и всеми основными участниками, чтобы внести коррективы в план работы, где это необходимо, и/или решить, когда дело может быть безопасно закрыто.

B. Практические навыки – оценка и комментарии

		Дата оценки	Дата оценки	(Добавлять нужное количество столбцов)
Слушание и общение	Оценка			
	Комментарий			
Выявление и оценка	Оценка			
	Комментарий			
Планирование работы	Оценка			
	Комментарий			
Реализация плана работы	Оценка			
	Комментарий			
Перенаправление и координация	Оценка			
	Комментарий			
Мониторинг, оценка эффективности и пересмотр плана работы	Оценка			
	Комментарий			

C. Профессиональные ценности/поведение

1. Профессиональная подотчетность и ответственность
Несет ответственность за свои решения и последствия своих действий. Исполняет свои служебные обязанности на основе этики и профессионализма.

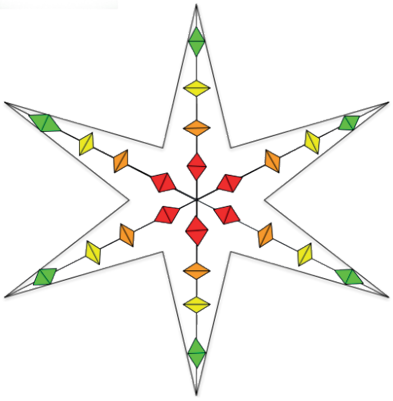
2. Добросовестность и честность
Соблюдает законы. Уведомляет о предполагаемых противоправных действиях или нарушениях этических принципов, правил, положений.

3. Уважение прав и достоинства человека и семьи
Уважает достоинство, ценность, равенство, многообразие и конфиденциальность всех лиц получателей услуг, клиентов. Уважает и ценит многообразие. Относится к другим людям тактично, вежливо и с уважением.

4. Конфиденциальность
Следит за тем, чтобы личные взгляды и убеждения не противоречили этическим принципам и служебным обязанностям.

5. Отказ от дискриминации
Приверженность подходу, основанному на отказе от дискриминации, стигматизации и осуждения и его соблюдение в практике работы

6. Расширение возможностей и развитие сильных сторон
Содействие клиентам в ответственности и самостоятельности в представлении своих интересов.



C. Профессиональные ценности / поведение – оценка и комментарии

		Дата оценки	Дата оценки	(Добавлять нужное количество столбцов)
Подотчетность и ответственность	Оценка			
	Комментарий			
Добросовестность и честность	Оценка			
	Комментарий			
Уважение прав и достоинства	Оценка			
	Комментарий			
Конфиденциальность	Оценка			
	Комментарий			
Отказ от дискриминации	Оценка			
	Комментарий			
Расширение возможностей	Оценка			
	Комментарий			

Приложение 4D.Тестирование на эмоциональное выгорание

(Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой)

Источник: *Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) /* Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.–- М., 2002. С.360-362.

Инструкция

Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст опросника:

Вопросы	**Никогда**	**Очень редко**	**Иногда**	**Часто**	**Очень часто**	**Каждый день**
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным						
2. После работы я чувствую себя как выжатый лимон						
3.Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу						
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела						

5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним						
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться						
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами						
8. Я чувствую угнетенность и апатию						
9. Я уверена, что моя работа нужна людям						
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю						
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня						
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление						

13. Моя работа все больше меня разочаровывает						
14. Мне кажется, что я слишком много работаю						
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными/ воспитанниками и коллегам						
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех						
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе						
18. Во время работы я чувствую приятное оживление						
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного						
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе						

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемам						
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей						

Обработка результатов

Опросник имеет 3 шкалы «психоэмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются:
0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».
Ключ:

«Психоэмоциональное истощение» – ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54).

«Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Выводы

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания».

Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Таблица норм

Компонент	Крайне низкие	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие
«Психоэмоциональное истощение»	**0 -10**	**11 - 20**	**21 - 30**	**31 - 40**	**41 - 54**
«Деперсонализация» (личностное отдаление)	**0 - 5**	**6 - 11**	**12 - 17**	**18 - 23**	**24 – 30**
«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация)	39 – 48 **0 - 8**	29 – 38 **9 - 18**	**19 – 28**	9 – 18 **29 - 38**	0 – 8 **39 - 48**
Психическое выгорание	**0 - 23**	**24 - 49**	**50 - 75**	**76 - 101**	**102 - 132**

Для подсчета индекса **«психического выгорания»** значения по всем трём компонентам («психоэмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений») суммируются. Однако по третьему компоненту «Редукция личных достижений» при определении итогового индекса используются его обратные значения (в таблице они указаны жирным шрифтом).

Содержательные характеристик шкал

«Психоэмоциональное истощение» – процесс исчерпания эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется

в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

«Деперсонализация» (личностное отдаление) – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) – снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.