

СТРАБАХИНА ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА

*канд. пс. н., доцент Новгородского Государственного Университета им. Я.Мудрого,
президент НООО «Колокол»*

ЯКОВЛЕВА ИРИНА ВАСИЛЬЕВНА

*канд. пс. н., доцент, зав. кафедрой общей и дифференциальной психологии
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*

**СУПЕРВИЗИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ В ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЯХ**

АННОТАЦИЯ. В статье рассматривается опыт авторов в области супервизии в помогающих профессиях, раскрывается специфика супервизии как технологии профессионального обучения и психологической поддержки, обосновывается необходимость расширения применения супервизии на всех этапах обучения и повышения квалификации специалистов социального профиля.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: супервизия, помогающие профессии, обучение, психологическая поддержка, профессиональное выгорание.

Супервизия (буквально переводится как «смотреть поверх») в отечественной и зарубежной литературе понимается как профессиональное консультирование (в групповой или индивидуальной форме) и анализ качества и целесообразности используемых в процессе работы и взаимодействия между специалистами и клиентами практических подходов и методов [1]. Данная форма профессионального сопровождения только начинает развиваться в нашей стране и активно внедряется в самых разных профессиональных сферах, в том числе, в сервисных профессиях. Однако развитие супервизии связано, прежде всего, с так называемыми помогающими профессиями – социальной работой, психологией, педагогикой, медициной и т.п., что обусловлено особой актуальностью супервизии для специалистов помогающих профессий.

Врачи, педагоги, милиционеры, психологи, социальные работники по сути являются представителями потенциально стрессогенных профессий. Помощь другим людям требует повышенного эмоционального напряжения, центрирования на клиенте, принятия любого обратившегося к тебе человека, контроля своих чувств и переживаний. Профессионалы помогающих специальностей часто работают с человеком, пережившим или переживающим травму. Сочувствие и сопереживание горю другого человека – часто условие их эффективной работы. Насколько возможно совместить глубокое эмоциональное сопереживание и эффективную профессиональную помощь? За счет каких

дополнительных усилий удастся специалисту совместить психологически трудно совместимые чувство и разум? Работая в условиях постоянного эмоционального напряжения, специалист, стремясь выполнить свою работу хорошо, невольно усугубляет эти внутренние рассогласования. В настоящее время в литературе подробно описаны симптомы повышенного эмоционального напряжения, на которые следует обращать внимание специалисту помогающих профессий [2]. Повышенная утомляемость, бессонница, нарушения аппетита, навязчивое чувство беспокойства, резкие колебания настроения, приступы необъяснимой тревоги – признаки длительного стресса, то есть состояния повышенного эмоционального напряжения, закономерно сопровождающего помогающую профессиональную деятельность. Если специалист не получает своевременной профессиональной поддержки, то наблюдается такое явление, как эмоциональное выгорание.

Особенностью супервизии для таких профессий, с нашей точки зрения, является её поддерживающая направленность. Однако содержание и процесс супервизии по-разному понимается представителями различных направлений и существуют различные подходы к её осуществлению. Наиболее распространена супервизия при подготовке психотерапевтов и психоаналитиков, где она предусмотрена государственным стандартом и обеспечена в учебных планах обязательным количеством аудиторных часов и практики на

разных уровнях профессиональной подготовки. Внедрена такая форма работы и в учреждениях пеницитарной системы. Задача настоящей статьи – обосновать необходимость супервизии на всех этапах обучения и повышения квалификации в нашей стране специалистов других помогающих профессий – психологов, социальных работников, педагогов, а также раскрыть специфику процесса супервизии для этих профессий.

По определению А.К.Хесса (1980), супервизия – это «важнейшая межличностная интеракция, главная цель которой заключается в том, чтобы один человек (супервизор) общался с другим человеком (супервизируемым), чтобы помочь ему более эффективно оказывать помощь другим людям» [4. с.335]. Групповая супервизия осуществляется в группе, в которой присутствует супервизор, и может быть организована в различных вариантах. Например, при командной супервизии вся команда работает вместе, а при эквивалентной супервизии в группу собираются равные по опыту или квалификации специалисты, осуществляющие супервизию друг для друга. В качестве примера эквивалентной супервизии можно привести так называемые балинтовские группы. Название свое данная форма супервизии получила по имени основателей Михаэля и Энид Балинтов. В серии специальных семинаров, начатых в 1950 г., они разработали новую технологию активного обучения врачей ведению «трудных» больных. Девизом их работы можно считать мысль М.Балинта: «Прежде больной должен был понимать врача. Теперь врач должен прежде всего понимать больного». К концу XX века эти группы получили широкое распространение в мире при подготовке и повышении квалификации психотерапевтов, врачей, психологов, педагогов, полицейских, социальных работников и других. Однако начали развиваться и другие формы супервизии. В настоящее время в США супервизия больше распространена в форме индивидуального наставничества при профессиональном консультировании (N. I. Kagan, L.L. Levers, 1999).

В нашей стране сегодня в большинстве случаев отсутствуют организационные условия не только для профессиональной супервизии, но и для ещё недавно традиционно распространенного во многих профессиях наставничества. Сейчас в рамках общественной организации оказывается легче расширить зону профессиональных контактов, обеспечить возможность межрегионального и межведомственного сотрудничества, выделить экспериментальную площадку для внедрения

инновационных технологий и адаптации международного опыта к российским условиям. Активное международное сотрудничество Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого с немецкими, американскими и шведскими специалистами в области образования и социальной работы на базе Новгородской областной общественной организации «Колокол» позволило получить уникальный опыт по супервизии и внедрить его в практику повышения квалификации педагогов [3] и обучения студентов-психологов. Учебный курс «Основы супервизии», читаемый с 2002 года в НГУ им. Ярослава Мудрого на отделении «Психология», вероятно, является единственным в России курсом для студентов-психологов и включает обобщение не только международного опыта по супервизии, но и практики использования этого опыта в детских социальных учреждениях Северо-Запада России. Приведем некоторые примеры.

В рамках международного российско-шведского проекта в течение трех лет (2002-2005 гг.) волонтеры НОО «Колокол» совместно со специалистами шведского центра «Ворльюс» работали по программе «Наставничество». Работа строилась следующим образом: специалисты «Ворльюс» М.Джохансон Винберг и Б.Арлунд (Стокгольм) являлись супервизорами для команды из Великого Новгорода, а новгородские специалисты осуществляли супервизию для специалистов одной из школ-интернатов Псковской области. Вероятно, это первый опыт организационной супервизии для персонала интерната в России [3]. При трехсторонней встрече с администрацией школы-интерната на первом этапе проекта были согласованы цели и характер работы, состав групп и расписание занятий. Встречаясь с членами шести сформированных администрацией интерната групп практически ежемесячно (с перерывом на летние месяцы), специалисты «Колокола» обсуждали с учителями, воспитателями, социальными педагогами и другими участниками групп актуальные для них вопросы взаимодействия и взаимопонимания с воспитанниками интерната, их родственниками. В течение этих трех лет ведущие групповую супервизию специалисты все больше проникали в сложности и тонкости процесса супервизии, призванного помочь повысить эффективность профессиональной деятельности, но при этом не добавив эмоционального напряжения людям, работающим, наверное, в самой сложной и ответственной сфере помогающих профессий – воспитание сирот, биологических и

социальных, детей, переживших самое страшное – утрату семьи – и оставшихся без попечения родителей. Педагоги здесь не нуждались в наставничестве в прямом смысле, так как никто не владел лучше их уникальной ситуацией, и тем более не нуждались в оценке и контроле, так как в полной мере осознавали ответственность в своем деле. Однако им необходимы были доброжелательный и безоценочный взгляд со стороны, свободный и непринужденный обмен мнениями с коллегами, в процессе которого и возникают эвристические подходы и новые решения сложных профессиональных проблем и ситуаций. Такая работа оказалась для них целительной, так как в естественной форме соединяла процесс повышения квалификации с психологической поддержкой, выявлением профессиональных и личностных ресурсов и резервов. Несколько специалистов, склонявшихся ранее к решению о смене места работы, изменили свой взгляд на ситуацию, обнаружили в себе силы и поверили в профессию. Согласно технологии, в супервизии не бывает мелочей. Поэтому осторожно и последовательно прорабатывались возникающие в процессе встреч вопросы. На чем основано доверие? Как остаться супервизором, а не превратиться во всезнающего учителя? Как создать и поддерживать атмосферу безоценочного сотрудничества? Соединимы ли откровенность с безопасностью? Эти и многие другие проблемы профессиональных супервизоров нам помогали решать наши супервизоры – шведские коллеги, встречаясь с группой ведущих дважды в год. Трехлетний опыт сотрудничества с удивительными людьми, работающими в школе-интернате, добавил нам уверенности в необходимости продолжения и распространения такой формы профессиональной поддержки, как супервизия. Это подтвердили и результаты анонимного анкетирования, которое мы провели на последней встрече с персоналом школы-интерната весной 2005 года.

В рамках других международных проектов в течение семи последних лет проводилась работа по повышению квалификации психологов, социальных педагогов, воспитателей, специалистов по социальной работе детских приютов, центров социальной помощи семье и детям, центров психологической помощи, школ-интернатов, отделов социальной службы в Новгороде, Пскове и областях. Этот опыт свидетельствует о распространности феномена профессионального выгорания в данной группе специалистов вне зависимости от стажа, уровня подготовки, размера заработной

платы и объективных трудностей профессиональной деятельности.

Синдром «выгорания» довольно широко известен и исследуется в психологии (2).

Под **психическим выгоранием** понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Под **эмоциональным истощением** понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. **Деперсонализация** предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Наконец, **редукция профессиональных достижений** – возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Исследования последних лет не только подтвердили правомерность этой структуры, но и позволили существенно расширить сферу ее распространения, включив профессии, не связанные с социальной сферой. Это привело к некоторой модификации понятия «выгорания». «Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в процессе её... С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом» [2, с.90]. Выгорание рассматривается как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности.

Многочисленные исследования факторов, влияющих на выгорание, не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления? Какова основная его причина – личностные черты или характеристики деятельности, особенности взаимодействия с клиентами или факторы рабочей среды? Решение этих вопросов взаимодействия личности и профессии особенно важно для разработки мер по предупреждению выгорания. В известном подходе С.Maslach и M.Leiter раскрывается идея о том, что выгорание – результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого

несоответствия повышает вероятность возникновения выгорания [2, с.97]. Рассматриваются, например, следующие сферы такого несоответствия:

- несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным является предъявление повышенных требований к личности и ее возможностям. Выгорание может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

- несоответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жестким руководством и контролем в организации. Результат – возникновение чувства бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности за нее.

- несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, морального и материального стимулирования, что переживается работником как непризнание его труда.

- несоответствие личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение и поддержку.

Одной из основных форм поддержки специалистов социальной сферы и профилактики профессионального выгорания является организация супервизии. Термин «супервизия» здесь не вполне корректен, поскольку в данном случае больше необходим взгляд не сверху, а со стороны. Однако широкое и разнообразное использование техник межличностной коммуникации позволяет расставить акценты в процессе супервизии адекватно конкретным задачам и ситуации. Основным принципом супервизии в данном случае является безопасность в процессе обратной связи. Используя известные техники психологического консультирования, супервизор создает особую атмосферу безопасности и защищенности, своего рода заповедную зону, которая способствует свободному обсуждению профессиональных сложностей, осознанию и принятию разнообразия чувств (включая негативные), сопровождающих профессиональную деятельность, как и любой творческий процесс, рождению нового знания в процессе свободного обмена мнениями и формированию позитивного отношения к профессии через принятие себя как специалиста. Процесс индивидуального развития специалиста помогающих профессий с необходимостью включает осознание и принятие негативных эмоций и профессиональных

неудач как естественных и закономерных этапов профессионального роста. Супервизия - это такой вид психологического консультирования, при котором происходит коррекция и регуляция эмоционально-волевых процессов, а также обогащаются знания и умения профессионала. Таким образом, супервизия – не только эффективная форма профессиональной помощи, основанная на рефлексии и осознании личностных трудностей в общении с клиентом, но и психологически адекватный способ повышения квалификации и профессионального развития специалистов помогающих профессий.

В качестве важной формы профессиональной подготовки и профилактики выгорания необходимо активное включение супервизии во все этапы профессионального обучения и деятельности специалистов социальной сферы, начиная с вузовского образования. Преподавателям вузов социального профиля хорошо известно, что нередко студенты уже в процессе обучения получают негативный опыт от столкновения с профессией. На практиках, практикумах, разнообразных тренингах накапливаются и не всегда или не полностью прорабатываются негативные эмоции. Неудачи в практическом обучении обычно анализируются и оцениваются на разнообразных контрольно-зачетных мероприятиях, но это не добавляет студенту уверенности в себе и в профессии. В результате студент боится клиента, у него формируется отрицательное отношение к профессии, и нередко по окончании обучения он даже и не пытается закрепиться в ней. Студентам – психологам, социальным работникам, педагогам, не в меньшей степени, чем студентам-психотерапевтам, необходима супервизия – и как обучающая, и как поддерживающая технология. При проведении супервизии в виде корректирующих консультаций студентов рассматривается, какие аспекты взаимоотношений между клиентом и специалистом помогающих профессий запомнились практиканту, какой смысл он им придает. Супервизия требует от студента развития способности описывать результаты своих наблюдений за клиентами, другими специалистами, руководителем и самим собой, которые могут пролить свет на профессиональные проблемы, трудности и свои реакции на них. Иногда основным препятствием для описания своих наблюдений становится чувство стыда по отношению к своим переживаниям и незнание того, как их обсуждать. Чувство безопасности имеет решающее значение для успешного проведения супервизии, а в процессе

обучения студентов чувство собственного достоинства нередко ущемляется [5]. На супервизии прорабатываются вопросы взаимодействия личности и профессии в безопасной форме и на тех конкретных практических примерах, с которыми студент уже имел дело в процессе обучения.

С нашей точки зрения, супервизия как обучающая и поддерживающая технология необходима при следующих формах подготовки специалистов, работающих с людьми:

– подготовка студентов. В процессе вузовского обучения супервизия уместна как минимум трижды: 1) в процессе практики её руководитель может выступать еще и как супервизор, не только выдавая задание и оценивая его выполнение, но и осуществляя психологическую поддержку при анализе реальных и потенциальных профессиональных неудач студента. Конечно, супервизия требует особой организации работы в процессе студенческой практики, но эти технические сложности оправданы с точки зрения долгосрочной цели обучения – воспитания профессионала, умеющего помочь другим людям; 2) учебно-методический спецкурс «Технологии супервизии» – на последних годах обучения; 3) практикумы с элементами супервизии на выпускных курсах.

– повышение квалификации преподавателей в вузах социально-психологического профиля в области супервизии, с тем чтобы они могли осуществлять и преподавать супервизию у студентов, а также с целью профилактики их профессионального выгорания.

– повышение квалификации специалистов помогающих профессии.

– повышение квалификации руководителей и менеджеров среднего и высшего звена как специалистов, работающих с людьми.

В России уже появляются организации, руководители которых осознают необходимость и экономическую целесообразность создания условий для супервизорской практики своих специалистов. Осознается такая целесообразность и многими представителями администраций государственных учреждений социального профиля, где решение вопросов материального стимулирования сотрудников чаще всего не снимает проблемы текучести кадров. Сегодня в нашей стране уже встречаются фирмы (в основном, среди частных образовательных и психолого-педагогических структур), где в контрактах, заключаемых со специалистом помогающих профессий при приеме на работу, так же как и во многих странах мира, оговаривается его право на супервизию. Супервизия – это такая форма практического обучения и психологической поддержки для специалистов, работающих с людьми, которая не может быть заменена другими обучающими и психотерапевтическими технологиями, в том числе – работой с обучающей программой на компьютере или просмотром видеозаписей профессиональной практики, анализом методических руководств или посещением психоаналитика. Искусству профессионального общения с клиентом можно научиться только в процессе глубокого взаимодействия с другими коллегами, специалистами в области помогающих профессий.

1. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и терапии. – СПб.: Речь, 2002. – 232 с.
2. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, № 1. – С.90-101.
3. Певзнер М.Н., Зайченко О.М. Научно-методическое сопровождение персонала школы: педагогическое консультирование и супервизия. – В. Новгород, 2002. – 103 с.
4. Ховкин П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. – СПб.: Речь, 2002. – 350 с.
5. Якобс Д., Дэвис П, Мейер Д. Супервизорство. Техника и методы корректирующего консультирования. – СПб., 1997. – 234 с.
6. N. I. Kagan, L.L. Levers. The Supervisory Experience // Материалы семинара «Теория и практика супервизии». – В. Новгород, 1999.