



Министерство образования и науки Мурманской области

Государственное областное бюджетное учреждение Мурманской области
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

**Алгоритм
проведения супервизорских
и интервизорских сессий
с целью оказания помощи в решении
сложных профессиональных случаев**

Мурманск
2024

Автор-составитель:

Ляш Л.И., педагог-психолог

Алгоритм проведения супервизорских и интервизорских сессий с целью оказания помощи в решении сложных профессиональных случаев – Мурманск, 2024г.

В методическом пособии обсуждаются основные проблемы супервизии, рассматриваются ее цели и задачи, этапы супервизорской консультации, роль супервизии в профессиональном и личностном становлении педагога-психолога.

Данное пособие разработано с целью оказания адресной помощи в решении сложных профессиональных случаев и повышения эффективности деятельности Психологической службы в системе образования Мурманской области.

Методическое пособие адресовано специалистам муниципальных психологических служб, центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, педагогам-психологам образовательных организаций.

Информационное обеспечение:

ГОБУ МО ЦППМС-помощи

183010, г. Мурманск, ул. Советская, д.9а

тел./факс: (8152) 25-66-49

e-mail: opmpk@mail.ru

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Введение	4
2.	Основы профессиональной супервизии	6
3.	Алгоритм проведения супервизорской сессии	12
4.	Заключение	18
5.	Список литературы	19

ВВЕДЕНИЕ

«Психологически благоприятная и безопасная образовательная среда является одним из условий повышения качества образования, воспитания гармонично развитой и социально ответственной личности».¹ Таковую среду призваны создавать все участники образовательных отношений, но наиболее ключевой фигурой является педагог-психолог.

Современное общество ориентировано на получение участниками образовательных отношений качественной и доступной психолого-педагогической помощи, в связи с чем спрос на психологическую помощь значительно увеличился. Тот факт, что дети и подростки, как наиболее уязвимая категория населения, нуждаются в дополнительной психолого-педагогической поддержке и сопровождении в рамках образовательного процесса, посредством выстраивания целостной, комплексной системы помощи, свидетельствует и об огромной нагрузке на педагогических работников, оказывающих данный вид помощи.

Принимая во внимание наличие кадрового дефицита, и то разнообразие запросов, с которыми сталкивается педагог-психолог - тенденция к профессиональному выгоранию резко возрастает. Это обуславливает необходимость поддержки психологов в системе образования.

Одним из видов профессиональной поддержки, направленной на профессиональное развитие психолога является супервизия.

Супервизия – это процесс педагогического и психологического сопровождения, направленный на установление рабочего взаимодействия, поддерживающего баланс между критикой и поддержкой, это индивидуальная или групповая работа с более опытным коллегой, направленная на поддержку и профессиональное развитие психолога.

¹ Концепция развития системы психолого-педагогической помощи в сфере общего образования и среднего профессионального образования в российской федерации на период до 2030 года

В процессе супервизионной процедуры обсуждаются сильные и слабые рабочие моменты, исправляются возникшие ошибки. Данный метод позволяет специалистам по-новому увидеть свои действия, провести их объемный анализ, получить полезные знания в конкретной профессиональной области, разбавить субъективное мнение объективными теориями, понять, куда дальше двигаться для улучшения своей работы.

К более опытному коллеге специалисты обращаются за супервизией еще и с целью обмена опытом, развития собственных профессиональных навыков при помощи разборов ситуаций и новых решений.

Региональным ресурсным центром Психологической службы в системе образования Мурманской области с целью оказания адресной помощи в решении сложных профессиональных случаев и повышения эффективности практической деятельности разработан алгоритм проведения супервизорских и интервизорских сессий.

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СУПЕРВИЗИИ

Основные понятия

Супервизия — это активное включённое наблюдение со стороны, анализ ситуации, реакций и последствий.

Супервизор — это психолог, прошедший дополнительное обучение и получивший соответствующую квалификацию, подразумевающую наличие у него определенных навыков.

Супервизант — психолог, чей кейс разбирается на встрече.

Интервизия – частный случай супервизии, это индивидуальная или групповая работа с равными по статусу и опыту коллегами.

Цель и задачи супервизии

Цель процесса супервизии – улучшение личных качеств педагога-психолога и повышение качества работы Психологической службы в системе образования, чтобы клиент мог получить оптимальную помощь.

Основные задачи супервизии:

- анализ осознаваемых и неосознаваемых потенциальных возможностей специалиста;
- повышение ценности психолога как специалиста и как личности в целом;
- снижение эмоционального выгорания.

При оказании поддержки работа ведётся над ключевыми особенностями профессиональной деятельности, а именно:

- профессиональные навыки супервизанта;
- трудности, с которыми он сталкивается в своей работе;
- зона ближайшего развития супервизанта как специалиста.

В супервизии широко используются разные методы обучения: тренинг, обсуждение, просмотр видеозаписей консультаций, ролевая игра, моделирование, направляемое открытие и пр.

Супервизия может осуществляться как в индивидуальном, так и в групповом режиме, форма проведения может использоваться как очная, так и заочная.

Принципы супервизорских сессий

Супервизорские сессии должны обеспечиваться соблюдением следующих принципов: конфиденциальность, доступность, избирательность.

Конфиденциальность предполагает, что сведения личного характера не могут распространяться. В отдельных случаях супервизор и консультант совместно обговаривают границы конфиденциальности. Однако, в отличие от конфиденциальности обращений клиентов (когда сохраняется не только тайна содержания сессии, но и сам факт обращения за помощью) в супервизорской практике факт обращения за помощью того или иного консультанта, как правило, не является тайной.

Доступность предполагает, что консультант имеет возможность обратиться и получить помощь в необходимое для него время.

Избирательность предполагает, что консультант имеет возможность выбирать как форму супервизии (групповую, индивидуальную), так и супервизора. Это означает, что супервизорское обеспечение должно быть организовано, развито и иметь достаточное количество специалистов. Это тем более важно, что у консультанта может возникнуть необходимость обратиться к супервизору вне структуры организации, в которой он работает.

Функции супервизии

Образовательная, или формирующая

Супервизия развивает умения, понимания и способности супервизируемых. Она осуществляется через анализ и исследование работы консультанта со своими клиентами. В процессе такого исследования супервизор может помочь:

- лучше понимать клиента;
- лучше осознавать собственные реакции на клиента;
- понимать динамику взаимодействия с клиентом;
- исследовать свои интервенции и их последовательность;
- исследовать другие пути работы с этой и подобными ситуациями.

Поддерживающая, или тонизирующая

Когда специалист вовлекается в глубокую терапевтическую работу с клиентами, он неизбежно подвергает себя воздействию дистресса, боли и потерянности, испытываемой клиентом. Супервизия помогает психологу осознавать, как это влияет на него, и обучает, как справляться с любыми реакциями.

Направляющая, контрольная, или нормативная

Супервизия обеспечивает контрольную функцию в работе с людьми. Не только недостаток подготовки или опыта, но и неизбежные уязвимые места и предрассудки могут мешать плодотворной работе с клиентами. Супервизия позволяет убедиться в том, что проводимая работа удовлетворяет стандартам учреждения, в котором она проводится, касающимся профессионального уровня консультанта, корректности применяемых им приемов, этическим нормам и другим критериям, и требованиям, предъявляемым к специалистам.

В каких случаях необходимо обращаться за супервизией?

Консультативные встречи в формате супервизии необходимы как малоопытному специалисту, так и психологу со стажем, т.к. имеет следующие преимущества:

- позволяют получить «взгляд со стороны», то есть возможность взглянуть на собственную работу и своего клиента сверху, как бы со стороны.
- способствуют профессиональному росту и пониманию корректности своих действий, верификации выбранных методов диагностики и консультирования
- способствуют преодолению шаблонности консультирования: чем бы мы ни занимались, когда мы делаем это долго, наш глаз «замыливается». Мы можем в упор не видеть чего-то важного. Или, невольно действуя по наработанному шаблону, обходить какой-то аспект, который необходимо глубоко изучить. Такая сессия поможет обнаружить эти моменты, и психолог получит возможность их устранить.
- выявляют личное в профессиональном. Психолог – тоже человек. Однако новые ситуации, появившиеся в его деятельности, эмоциональное напряжение, усталость и другие факторы могут в какой-то момент стать причиной того, что

специалист привнесет в терапию что-то личное, что будет мешать процессу и, если ситуацию не остановить, может привести к нежелательным последствиям для обоих участников процесса.

- повышают мотивацию к работе, что усиливается «внешним контролем».
- позволяют получить профессиональную поддержку. Грамотный специалист не даст своему супервизанту почувствовать себя плохим психологом. Он подчеркнет сильные стороны, тактично укажет на зоны роста и мягко направит в нужном направлении.

Требования к супервизору

Супервизор – это не психолог, который знает все на свете, а специалист, способный непредвзятым и опытным путем разобраться в проблеме, разглядеть ее по-новому.

К специалисту, осуществляющему супервизию, предъявляются следующие требования:

- наличие дополнительного обучения либо наличие достаточного практического опыта и определенных навыков для проведения супервизии;
- владение необходимыми личностными качествами: эмпатия, умение быть объективным, навыки конструктивной не ранищей критики, способность поддержать;
- посещение сеансов личной терапии или личную супервизию;
- повышение квалификации по вопросам оказания психологической помощи в системе образования;
- соблюдение Этического кодекса психолога;
- супервизор не имеет права разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе встречи.

Необходимым условием в работе супервизора является владение техниками активного слушания.

Активное слушание (эмпатическое слушание) — техника, применяемая в практике психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с

помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

В рамках активного слушания специалист осуществляет следующие действия:

– подтверждение и уточнение – нужно подтверждать, что вы понимаете собеседника, и уточнять его мысли и чувства. Например: «Я понимаю, что тебе сейчас очень тяжело справиться самому, ты устал и не можешь пока справиться с наплывом задач. Может быть, тебе нужна помощь?»;

– эхо – время от времени можно повторять отдельные слова собеседника без каких-либо изменений. Например: «Я сегодня так плохо спал, никак не могу прийти в себя», ваш ответ — «плохо спал»;

– эмпатия – покажите собеседнику, что вы понимаете его чувства и переживания. Например: «Я понимаю, что тебя это очень важно, мне правда жаль, что сейчас не получилось»;

– вопросы – спрашивайте как можно больше, задавайте наводящие вопросы и обращайтесь внимание на малейшие детали; так вы помогаете собеседнику не запутаться в собственных чувствах и прояснить многие моменты;

– резюмирование - соединяйте воедино мысли собеседника и делайте выводы по всему сказанному. Например: «Так, значит у тебя сейчас очень много задач и тяжело найти время на отдых, но ты хочешь, чтобы мы вместе что-то придумали, верно?».

Среди эффективных приемов активного слушания выделяют следующие:

– пауза - умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.

– поощрение ("Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно", "Не могли бы вы рассказать мне об этом больше?")

– уточнение - позволяет сохранять понимание чувств и мыслей в ситуации консультант-клиент ("Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?")

– повторение - "То есть вы хотели бы, чтобы Ваши сотрудники больше доверяли вам? Не так ли?"

– пересказ (парафраз) - даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

– развитие мысли - попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.

– сообщение о восприятии - слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».

– выражение сопереживания - слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».

– замечания о ходе беседы - попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ СУПЕРВИЗОРСКОЙ СЕССИИ

Порядок обращения за супервизией

Обращение за профессиональной поддержкой в формате супервизии осуществляется на добровольной основе и инициируется психологом самостоятельно.

1. Обращение психолога за супервизией/интервизией возможно в Региональный ресурсный центр Психологической службы в системе образования Мурманской области (далее – Региональный ресурсный центр) или в муниципальную психологическую службу (далее - МПС) по актуальным контактам, указанным на официальных сайтах.

2. Запись на супервизию осуществляет специалист Регионального ресурсного центра или МПС:

- согласует дату, время и формат супервизии/интервизии;
- уточняет и формулирует запрос;
- адресует запрос супервизору.

3. Супервизант имеет право выбирать супервизора, отказываться от проведения консультации при возникновении разногласий личного характера.

4. Продолжительность супервизии в индивидуальном формате – до 1,5 часа, в групповом формате – до 3-х часов.

5. При необходимости назначается серия супервизорских/интервизорских встреч до разрешения профессиональных затруднений.

6. Супервизор фиксирует обращение в рабочей документации, принятой в организации.

7. Супервизант соблюдает закон о конфиденциальности и не допускает в ходе встречи разглашения личной информации своих клиентов.

Этапы работы супервизора

I этап. Предварительная подготовка к процессу супервизии заключается в фиксации необходимых эпизодов практической работы с запросом педагога-психолога: от уточнения и формулировки проблемы, определения

психологических объектов, информирования специалиста о целях и порядке избранных методов супервизии до фиксации результатов работы.

Выбор формы супервизии согласуется с супервизантом:

– Индивидуальная. Психолог представляет супервизору случай индивидуального, семейного или группового консультирования. Фокус встречи может быть направлен на психологические особенности клиента, трудности контакта, «слепые пятна» в работе, стратегию и тактику ведения случая, влияние на него социального и организационного контекста.

– Групповая. Работа с группой коллег по определенной модели (например, калейдоскопическая модель супервизии, балинтовская группа, обучающая супервизия). Это и объемное, многомерное понимание феноменологии консультации, и профилактика профессионального выгорания, и получение коллегиальной поддержки. Основное преимущество групповой супервизии в том, что она дает возможность развить профессионализм за счет обмена опытом с другими коллегами в условиях уважения и безопасности.

– Командная. Формат, который предполагает работу с группой специалистов, занятых ведением одних и тех же клиентов. Например, супервизия соведущих групп. Здесь фокус держится на прояснении различного и общего в понимании клиента, выстраивании целостной стратегии командной работы по взаимодействию с ним.

II этап. Рассказ супервизируемого и формулирование им проблемы, продолжительность – тридцать минут.

III этап. Обсуждение.

В индивидуальном формате супервизор дает обратную связь об услышанном, уточняет неясные моменты

В групповом формате – групповое обсуждение при молчании докладчика (пятнадцать минут): участники группы дискутируют (высказывают свою точку зрения относительно техник работы, соглашаются или отвергают их), не обсуждая личные качества докладчика. На этом этапе члены группы могут задать вопросы докладчику, уточняющие информацию о проблеме.

IV этап. Обмен чувствами – супервизор либо участники группы обмениваются эмоциями, которые возникли у них в ответ на озвученную проблему. Этот этап способствует установлению атмосферы безопасности и доверия, помогает осознать супервизируемым «слепые зоны» в своей деятельности.

Длительность этапа – пятнадцать минут.

V этап. Осмысление (концептуализация). Педагог-психолог просит супервизора либо участников группы поделиться их собственным видением обсуждаемой ситуации. Мнения не подвергаются критике и не оцениваются супервизором и группой, дискуссии на этом этапе лишние. Длительность этапа в групповом формате – сорок пять минут.

VI этап. Резюме супервизора. Супервизор проводит анализ, кратко обобщает проведенную работу и делится собственным видением путей решения данной проблемы. Этап продолжается – пятнадцать минут.

В групповом формате проведения встречи задача супервизора направлять процесс обсуждения группой по конкретному кейсу, тогда как в индивидуальном формате супервизор дает больше обратной связи основываясь на собственном профессиональном опыте.

Компоненты супервизорского анализа

В процессе оказания помощи супервизор последовательно концентрирует свое внимание на следующих областях:

1. Проблема клиента

Супервизор определяет трудности, которые испытывает консультант в понимании проблемы клиента. Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

- как понял психолог клиента?
- зачем клиент обратился в психологическую службу?
- какой помощи он ждет непосредственно от специалиста?
- какой запрос высказан клиентом, а какой нет? и т. д.

Здесь супервизор способен увидеть некоторые мифы педагога-психолога, которые сам консультант чаще всего не осознает. Эти мифы возникают вследствие использования стандартных профессиональных схем, собственного домысливания, проецирования своих проблем и т. д.

Однако, супервизору стоит воздержаться от прямых призывов консультанта к объективности, поскольку конфронтация в начале разговора всегда нежелательна и оказывает негативное воздействие на всю супервизорскую сессию. Следует найти место в разговоре, когда можно будет аккуратно развеять мифы консультанта.

2. Тактика психолога

Супервизор определяет трудности, которые испытывает консультант в коррекции проблемы клиента. Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

- на чем основывался психолог при выборе своей тактики?
- как он реализовывал эту тактику?
- каковы результаты этой тактики?
- что можно было бы сделать по-другому, если бы снова представилась такая возможность?

Если супервизор намерен критиковать консультанта за его тактику, то он должен соблюдать некоторые правила: во-первых, ***не высказывать критику в первой половине супервизорской сессии***, во-вторых, ***не забывать, что критикуется только тактика специалиста, а не, например, его личностные качества***. В целом тактика психолога может быть оценена либо как «успешная», либо как «недостаточно осуществленная» («не доведенная до конца»), но не как «неудачная». Следует избегать вопросов типа «почему?», «зачем?».

3. Организация консультативного процесса

Супервизор обсуждает трудности, возникшие у супервизанта при структурировании консультации. Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

- как происходило установление контакта с клиентом?

– какие трудности возникли у специалиста при организации этапа исследования?

4. Взаимодействие психолога с клиентом

Супервизор определяет трудности во взаимоотношениях психолога с клиентом. Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

– что происходило между специалистом и клиентом?

– как психолог оценивает взаимоотношения с клиентом? Например, эти взаимоотношения были доверительными или больше отстраненными?

– какими были взаимоотношения между супервизантом и клиентом в начале, середине и конце беседы?

С помощью этих вопросов супервизор оценивает способность психолога к диалогу и доверительным отношениям. В первом случае могут быть следующие крайности: директивный психолог или зависимый психолог, во втором – отстраненный (формальный) психолог или психолог, который не держит дистанцию.

5. Внутренний мир педагога-психолога

Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

– какие чувства и мысли возникали у специалиста в процессе консультирования? (например, испытывал ли он раздражение, злость, разочарование и т. д.);

– какие телесные ощущения испытывал супервизант? (например, боли в мышцах или неприятные ощущения в животе);

– с какими переживаниями в прошлом могут быть связаны наблюдаемые чувства и ощущения клиента?

В ответах психолога на эти вопросы супервизор может заметить особые эмоциональные реакции на клиента (контрперенос), проявляющиеся, например, в виде невербальных реакций.

6. Взаимоотношения между супервизором и супервизантом

Супервизора интересуют ответы на следующие вопросы:

– что происходит сейчас между супервизором и супервизантом?

– как оценивает взаимоотношения с супервизором сам психолог? Например, считает он их конструктивными или нет?

– как специалист относился к критическим замечаниям супервизора? Например, не возникало ли у него чувство обиды, неприятия, раздражения и т. д.?

Между супервизором и супервизантом встречаются отношения разной степени продуктивности, бывают даже «супервизорские игры». В случае обнаружения проблем в их взаимоотношениях, супервизор должен найти их причину. Например, это может быть реакция на непродуктивную критику супервизора. Супервизор и психолог должны ограничиваться профессиональными отношениями. Для того, чтобы избежать многих проблем, которые могут возникнуть в отношениях между супервизором и специалистом, им необходимо заранее оговорить границы супервизорской помощи, профессиональные принципы, стандарты и т. д.

7. Самоанализ супервизора

Супервизор задает себе следующие вопросы:

- что происходило со мной во время супервизорской сессии?
- какие я ставил себе цели и задачи?
- как я с ними справился?
- какие чувства и ощущения я испытывал?

Кроме самоанализа, супервизор может обратиться к обсуждению своей работы с другим супервизором или руководителем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе психологической супервизии акцент делается на помощи специалистов друг другу в достижении профессиональных целей, исключается критика. Атмосфера на супервизии позволяет получить разносторонний опыт для дальнейшего применения в своей работе и с обучающимися, и с супервизором; при этом поощряется и положительная, и критическая обратная связь. Помимо этого, данная модель профессионального взаимодействия помогает психологу самостоятельно искать новые направления работы.

Главный результат супервизии заключается в повышении уровня развития профессиональных компетенций специалистов помогающих профессий.

Кроме того, эффектами данной работы являются следующие: создание условий для формирования профессионального сознания и мышления; развитие умения вступать в разные типы профессиональной коммуникации с коллегами, профессиональным сообществом, родителями; совершенствование необходимых для профессиональной деятельности компетенций, позволяющих успешно осуществлять профессиональные действия, развитие важных профессиональных личностных качеств (способность к самоанализу, к рефлексии, к инициативности, к толерантности и др.).

Безусловно, эффективность супервизии отражается в изменениях в профессиональной мотивации, поиске новых возможностей самосовершенствования. Супервизия - это *не метод контроля и директив, исходящий из позиции «над»*, а *метод*, ведущий к рефлексивному самоанализу, *позволяющий развивать умение системно видеть, осознавать и анализировать свой профессиональный и личностный уровень.*

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Думчева, А. Г. Технологии психологического сопровождения: новые способы решения новых проблем / А. Г. Думчева. – Текст : непосредственный // Непрерывное образование в Санкт-Петербурге. – 2019. – № 1 (9). – С. 61–67.
2. Профессиональное сопровождение специалистов ППМС-центра. Опыт работы / Под общей редакцией: Заика Е. В. – Ставрополь, 2022 г.
3. Психологическое консультирование и психотерапия. Раздел «Супервизия». Хрестоматия [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составитель Н. Б. Бячкова; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронный данные. – Пермь, 2020.