



## Основни форми на супервизия.

Супервизията като активно професионално взаимодействие и интерактивно стимулиране подпомага отделния професионалист и/или екипа от професионалисти за по-добро разбиране и разпознаване на проблемните области на потребителя, ползващ услугите му от една страна, а от друга страна изгражда устойчиво взаимодействие между професионалистите.

Супервизията обръща внимание както на конкретните стъпки в съответното професионално поле, така и на съпътстващите ги емоционални преживявания.

Професионалното общуване е много важна характеристика в човешкото развитие. Когато в една структурна единица има здрав и единен екип, атмосферата и предоставяните услуги са на най-високо ниво. Ефективното функциониране на екипа от специалисти е един от основните фактори за успешно развитие, който също влияе за повишаване удовлетвореността на потребителите.

Супервизията е важна част от процеса на професионализацията. **КАКВО** всъщност е супервизията? Различни автори (вж. библиография) дефинират по различен начин супервизията като процес, като инструмент, като критерий за качествен мениджмънт:

- Размисъл върху случай от практиката
- Форма на планирана помощ за професионалиста в неговата работа
- Инструмент за проследяване качеството и ефективността на работата
- Помощно средство за осигуряване добрия емоционален климат в екипа
- Процес на дискутиране на проблеми и конфликти в професионалната интеракция, протичащ по определени правила
- Методически структурирана рефлексия на професионалната дейност, както на когнитивно, така и на емоционално равнище
- Съчетание на елементи от специализираното консултиране и от психотерапията за създаване на условия на осъзнаване на



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ**

собственото поведение в професията и свързаните с него чувства, както и за предприемане на конкретни действия

- “Рационален диалог”, чрез който се осъществява реконструкция на опита от практиката, от обучения и от предишно консултиране;
- Подкрепящ и развиващ процес
- Подпомагане на специалиста да се учи от своя опит, да развива уменията си и да повишава качеството на работата си
- Метод, чрез който професионалист получава помощ при осмислянето на ситуацията, в която работи, на своята собствена роля и поведение в нея
- Част от образователния процес, която признава важността на ученето от практиката
- Процес на рефлексия с помощта на друг човек върху това какво правиш, с цел да се помогне да го правиш по-добре
- Начин супервизираните да получават професионална подкрепа, направляване и развиващ се усет.

Позицията на супервизор е широко разпространена в икономическите среди, най-вече сред финансовите, информационните, технологичните и промишлените области. Когато фокусът е насочен към супервизия в хуманитарната област, позицията на супервизора притежава различни характеристики. За първата група икономически области супервизорът е лице в управленското ниво на организацията на най-високо ниво, което следи и регулира служителите при изпълнението на възложените или делегираните им задачи. Дейността му притежава характеристиките на надзорен орган и като такъв обикновено е упълномощен да препоръчва и/или извършва назначаването, дисциплинирането, насърчаването, наказването, възнаграждението и други свързани с тях дейности по отношение на служителите в организацията.

Знанието за нагласите на работещите (супервизирани) за личностно-професионалния облик на прилагащия супервизия е съществен, важен, актуален и от особено значение въпрос. **КОЙ** всъщност е супервизор в хуманитарната сфера?

Супервизораът е външен човек, поканен от организацията, за са подкрепи работата с професионалисти, които имат нужда от подкрепа. Когато подкрепящият е вътрешно-организационен специалист, процесът се нарича „интервизия“, а експертът „интервизор“.



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА  
ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ

Супервизорът е човекът, пред когото професионалистът има възможност да изразява чувствата си в защитена среда; който може да мисли заедно с него как да подобри работата си.

Супервизорът е експертът, който има сходна практика и е от същата професионална област, но притежава различен поглед към обхвата на дейност на супервизирания професионалист.

Супервизорът е „човекът на професионалиста“, а не „човекът на мениджъра“ в професионалния процес.

Супервизорът създава такова отношение, в което супервизираният да се чувства достатъчно спокойно, за да обсъжда своите пропуски и грешки. Внушава спокойствие и увереност чрез притежавания собствен личен и професионален опит, чрез които успява да води професионалистите през работните препятствия, които налагат супервизията в хуманитарната сфера. **КАК** би могло да се случва супервизирането тогава?

- Като се подпомогне професионалистът/екипът да разбере целите на казуса и целите за ефективност на процеса
- Като се проведе насочен диалог, който да осветли и своеобразно да обучи супервизираните за специфичните им роли
- Като се подпомогне програмирането на работното време и работните ангажименти
- Като се насърчи координацията между професионалистите
- Като се насърчат условия за ротация на работните ангажименти (и гледни точки), в т.ч. взаимния обмен на опит и учене от опит на колега
- Като се осигури обратна връзка в реалното време на предизвикателството, изискващо супервизия – относно ефективността на предприетите ходове, изградените взаимоотношения и взетите решения
- Чрез споделяне на нови цели
- Чрез идентифициране на границите на предизвикателството, налагащо супервизия
- Чрез идентифициране на проблеми на работното място (в т.ч. свързани с времеемкост на процесите, ресурсоемкост и прочее)



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ**

- Чрез подпомагане обезпечаването на управленското одобрение
- С развиване на знанията на супервизирания, разбирането и способността му да прилага теориите така, че неговите действия да почиват на по-широка база от информация
- Чрез ефективното записване на супервизията - както от супервизора, така и от супервизиращият се (прецизният запис позволява ефективно да се оцени сесията на следващ етап)
- Избягвайки изкушението да се предлагат незабавно готови решения за дилеми в работата.

Алфред Кадушин от Университета на Колумбия изразява разширената концепция, че всеки супервизиран е уникален, но е от помощ, ако супервизорът знае общите характеристики на супервизираните, като група. Належащо е рамкирането на евентуален профил на хората, които биха могли да се възползват от супервизията. Подчертаването на принципа „всеки супервизиран е уникален и това трябва да бъде взето под внимание“ е ключово според Карлтън Мънсън. Тогава **КОГО** супервизираме?

Личен асистент	Медицинска сестра	Възпитател	Арт-терапевт
Социален асистент	Технически сътрудник	Детегледач	Рехабилитатор
Социален работник	Ръководител	Педагог	Психолог

Супервизираният може да бъде този, който осъзнава нуждата от супервизия и ясно я заявява и търси. Но може да бъде и специалист, чието ръководство е преценило, че има нужда от насочена и привлечена професионална подкрепа в работата му по случай. Обект на супервизия може да бъде индивид или група, но супервизията е приложима единствено в професионална основа и среда. **ЗАЩО?**

Супервизията е необходима, за да отрази рефлексите върху работата на професионалиста. Тя дава възможност да се обсъждат етични проблеми. Нужна е, за да изследва направените професионални интервенции по даден случай. Спомага за разбирането на собствените умения, както и на собствените слаби страни. Търсена е, за да научи професионалиста да прави ясни оценки на работата си с потребителите. Може ли тогава нуждата да бъде позиционирана във времева рамка, за да се определи **КОГА** се супервизира?

Съществуват стандарти (предимно в социалната сфера), по силата на които всички служители, работещи директно с потребители подлежат задължително на групова



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ**

и индивидуална супервизия – както за екипната си интеракция, така и за работата си по случай. Обикновено тези стандарти са свързани с минимум една екипна супервизия и поне 1-2 индивидуални супервизии на година. Тези супервизии се провеждат независимо от преценката на служителя за собствената му нужда от супервизия и са основа на организационната устойчивост, характеристика на организационната отговорност към служителите и задължителен инструмент за професионална и лична подкрепа на всеки нает специалист.

Супервизията може да бъде пожелана в момент, в който хипотезата на професионалиста за работата му по даден казус е разколебана; визията му за следващите стъпки не е ясно проследима за самия него.

Супервизията може да бъде пожелана от член на екипа заради усещане за напрежение в колектива – както като превенция на предполагаем конфликт, така и като възможност за решение на вече съществуващо напрежение в екипа.

В теорията няма дефинирана цифра за максимален брой супервизии по случай или на година. Преценката за това е както на отделния професионалист, така и на колектива, с който взаимодейства, а и на организацията, обезпечаваша дейността му.

**КАКВИ** видове супервизия може да има?

Супервизията може да бъде индивидуална и групова, в зависимост от целевата група на супервизиране. Сами по себе си, и индивидуалните, и груповите супервизии могат да имат своите под-разновидности. Стандартно, и индивидуалните, и екипните супервизии могат да бъдат професионални и емоционални.

Според една от класификациите, супервизиите се разпределят в седем основни категории:

1. Индивидуална супервизия – на четири очи, чрез въвличане на професионален супервизор.
2. индивидуална супервизия между колеги – среща между двама колеги. Те или си разменят ролята на супервизор и супервизиран в рамките на една сесия, или редуват сесиите, на които получават супервизия. Този модел е подходящ и може да работи много добре, ако се използва наред с редовните сесии по супервизия.



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ**

3. Групова супервизия в рамките на доставчик на социални услуги – организира се на принципа на груповата работа в малка група (8 – 15 участника) и цели не само отреагиране на негативния опит, преживявания и напрежение, но и учене на базата на опита на другия. Тази форма на супервизия предполага взаимно обучение и споделяне. Обратната връзка в обмяна на мнения между участниците в групата е спонтанна и в някои случаи – оценъчна, което е предпоставка за допълнителна работа с групата. Това представлява среща на супервизор с група хора. Всеки от групата поред представя някакъв проблем или ситуация, които го вълнуват, като останалите предлагат отзиви и съвети, а супервизорът ръководи сесията.

4. Групова супервизия в мултидисциплинарна среда – среща на супервизор с хора от различни свързани дисциплини. Целта на такава среща е да се изучат ценностите и различните подходи, което е много полезно за хора, практикуващи в мултидисциплинарна среда.

5. Групова супервизия между колеги – среща на хора от една дисциплина, но от различни организации. Може да варира от това всеки поред да изложи вълнуващите го проблеми или ситуации до представяне по един случай на сесия. Този тип супервизия може да бъде много полезен инструмент за обучение по практика, но също така представлява и безценен механизъм за оказване на подкрепа.

6. Мрежова супервизия – комбинира групова и индивидуална супервизия. Няколко специалиста се срещат редовно за групова супервизия, като всеки от тях има също и редовни индивидуални супервизионни сесии.

7. Супервизия в тройка – сесия “на четири очи”, но в присъствието на наблюдател. Ролята на наблюдателя е да следи за пропуски на супервизора и да дава независим/обективен коментар.

Според тематичната област, в която се провежда, супервизията е:

- Свързана с проблемите на поведението (инат, агресия, криминални деяния и прочее);
- Свързана с проблемите на емоциите (страх, гняв, депресии и т.н.)
- Свързана с проблемите на социалните взаимоотношения (например семейство, връстници, междуличностни взаимоотношения);



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА  
ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ

- Свързана със зависимостите (в т.ч. и дигиталната зависимост и зависимостта от общуване в глобалната мрежа).

Тук могат да бъдат добавени също така проблемите на връзките между служителите в една организация, най-вече обвързани със стреса на работното място.

**КЪДЕ** се супервизира? Супервизията по правило се провежда непосредствено в работната среда на супервизирания.

В книгата си „Клиничният супервизор“ д-р Джудит Кауфман в съавторство с Томас Шуорц дефинира 10 фактора за успешна работа на супервизора:

1. Да говори просто
2. Да установи връзка
3. Да бъде реалист
4. Да помни, че клиентът е организацията, която го кани
5. Да работи върху проблема
6. Да не се подвежда
7. Организацията е най-важна
8. Да се грижи за своите професионалисти
9. Да проявява уважение
10. Да владее изкуството на даване на обратна връзка

Въз основа на активната практика на супервизиране в сферата на социалните услуги, може да бъде отправена критика към фактори 3, 4 и 7:

- Способността на супервизора да вижда отвъд реалните граници на един случай, както и да определя възможностите за предизвикване границите на професионалиста е умение, което професионалният супервизор гради с опита си. Именно такъв тип умения са ценни при супервизиране на сложни, нетипични, дълбоки случаи в работата с деца и младежи. Да бъде реалист е може би 80 % от стойността на успеха в работата на супервизора, но останалите може би 20 % дават възможност да бъдат реализирани успешно „невъзможни казуси“.



**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ**

- Супервизията в индустрия определено е инструмент на висшия мениджмънт на организацията, както и на собствениците на капитала. В хуманитарния сектор, обаче, супервизията подчертано е инструмент за подкрепа на професионалиста, който работодателят е ангажиран да обезпечи. От супервизорът се изисква да разпознава добре разликата в тези позиции и неговият успех е реализиран тогава, когато подкрепата за професионалиста в разрешаването на супервизирания казус е ефективна.
- Супервизията в хуманитарната сфера може да бъде образно представена като съществуваща в среда на едно цяло, съставено от поне няколко основни елемента. Ако възприемаме преобладаващия интерес на организацията като основен, елиминираме същественото присъствие в процеса на супервизията на елементи като базисна подготовка на професионалиста в университета; общността, в която работи; личните очаквания на потребителя, с когото взаимодейства; длъжността и организационната култура, в рамките на която се постигат целите от работата с потребителя; типичното смесване на роли в едно лице, когато се работи в малка общност (например местният начален учител е и барманът в петък вечер в местното заведение) и прочее. Всички тези елементи са част от цялостната среда, в която процесът на супервизия се реализира и фаворитизирането на един от тях (организацията) би развалил балансът, който е сърцевината в целите на супервизията.

**ВЪПРОСИ** за дискусия:

- Какви могат да бъдат основните цели на супервизията?
- Какъв може да бъде ефектът от супервизията?

**БИБЛИОГРАФИЯ:**

1. [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J001v22n01\\_10?journalCode=wcsu20](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J001v22n01_10?journalCode=wcsu20)
2. <http://ebox.nbu.bg/logopedy17/pdf/23.pdf>
3. <https://www.nji.nl>
4. <http://www.businessdictionary.com/definition/supervisor.html>





**ПЛОВДИВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ“**  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА  
ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ

5. <https://www.thebalance.com/supervisor-2276098>
6. <https://cup.columbia.edu/book/supervision-in-social-work/9780231151764>
7. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца
8. Петева, С. Управление на качеството в организациите за социална работа, Социална работа – обучение и практика.//Сборник с доклади от Втора научно-практическа конференция с международно участие по социална работ. София, 2011, с. 303-312
9. Симеонова, Р. Практическото обучение на студентите по социална работа в Уелс, Великобритания: Проблеми на социалната работа.//Образование, практика, научни изследвания, София, 2006, с.150-156
10. Бяла книга: ефективна подкрепа чрез социални услуги за уязвимите групи в България. Основни принципи. Стратегически документ 2009
11. Закон за закрила на детето
12. Закон за социално подпомагане
13. Национален доклад по стратегиите за социална закрила и социално включване на РБългария за периода 2006-2008, 78
14. Правилник за прилагане на закона за социално подпомагане
15. Правилник за прилагане на закона за Закон за закрила на детето
16. Kadushin, A. Harkness, D. Supervision in social work, Columbia University Press 2002, 4<sup>th ed.</sup>, pp.18,289
17. Munson, Carlton E., Handbook of Clinical Social Work Supervision, The Hawort Press  
- <https://books.google.bg/books?id=dBUiKaBTG-8C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Carlton+E.+Munson%22&hl=bg&sa=X&ved=0ahUKewi1rrrq9oLaAhWwh6YKHcUoCV4Q6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false> -