

Коленіченко Т. І. Управлінський аспект професійної діяльності фахівців соціальної сфери // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова : [зб. наук. праць]. Київ-Івано-Франківськ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2013. – Вип. 17 / частина II / – С. 188-193. (Серія №.11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка).

Коленіченко Т.І.,
НПУ імені М.П. Драгоманова

УДК 159.9:351
УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ
СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Анотація

В статті проаналізовано зміст поняття «супервізія». Розглянуто супервізію через призму менеджменту в соціальній роботі. Розкрито співвідношення змісту понять «супервізія в соціальній роботі» та «менеджмент в соціальній роботі». Проаналізовано погляди науковців, щодо супервізорства в соціальній роботі як вагомого елемента професійного розвитку діяльності та розгляд його як принципу, функції та методу. Визначено місце управлінського аспекту професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

Ключові слова: супервізія в соціальній роботі, менеджмент в соціальній роботі, управління в соціальній роботі, принципи та функції супервізії в соціальній роботі.

Аннотация

В статье проанализировано суть понятия «супервизия». Рассмотрено супервизию через призму менеджмента в социальной работе. Раскрыто соотношение понятий «супервизия в социальной работе» и «менеджмент в социальной работе». Проанализировано деятельность ученых, на проблему супервизорства в социальной работе как важного элемента профессионального развития деятельности та рассмотрение ее как принципа, функции и метода. Определено место управленческого аспекта профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.

Ключевые слова: супервизия в социальной работе, менеджмент в социальной работе, управление в социальной работе, принципы и функции супервизии в социальной работе.

Annotation

The meaning of definition “supervision” has been analyzed in the article. The supervision has been examined through management in social work. Relation between meanings of definitions “supervision in social work” and “management in social work” has been considered. The views of scientists as for supervision in social work as an important element of professional work development and consideration of it as a principle, function and method have been analyzed.

Key words: supervision in social work, management in social work, principle of supervision in social work, functions of supervision in social work.

Проблема супервізії в соціальній роботі визначається необхідністю розвитку та удосконалення системи професійного росту соціальних працівників. Інститут супервізії є необхідною умовою збереження «професійної форми» людей, які відносяться до професії, яка ставить за мету допомогти іншому. З розвитком

системи допомоги населенню, зросла роль супервізії, оскільки підвищення якості надання соціальних послуг населенню забезпечується розвитком інституту супервізії.

Ефективність соціальної роботи, які і будь-якого виду діяльності, визначається якістю її організації та управління. Однак, теорія управління в соціальній роботі є малодослідженим явищем, оскільки головними проблемами є відсутність теоретичних основ менеджменту у вирішенні соціальних проблем, недосконалість функціонування соціальних служб та відсутність наукових методів прогнозування. Важливим у перерахованому залишається організація супервізії, мета якої полягає у забезпеченні реалізації політики, щодо якості та управління в організації соціальної сфери. Саме тому проблема супервізії в соціальній роботі є *актуальною* проблемою на сьогоднішній день.

Дослідженням проблеми супервізії займалися такі науковці як, Аллан Браун, Аейн Боурн, МС Lean, А., Marshall, J., Д. Якобс, І.В.Ушакова, М.А. Пономаренко, О.Л. Главацька та інші.

Мета статті - розкрити та проаналізувати роль супервізорства в управлінні професійною діяльністю фахівців соціальної сфери.

Проаналізувавши наукові дослідження з проблеми супервізорства в соціальній роботі, ми можемо спостерігати дещо різні аспекти тлумачення поняття «супервізорства». Одні науковці визначають «супервізорство в соціальній роботі» як стосунки між однією людиною – супервізором, та іншою – супервізованим [5]. Інші науковці зазначають, що сутність супервізії полягає у забезпечення реалізації політики організації та у допомозі людині працювати якнайкраще [10]. Тобто, ми бачимо з останнього визначення, що супервізія виконує дві основні функції – контролююча і підтримуюча. На сучасному етапі в діяльності соціальних організацій перевага надається контролюючій функції супервізорства, оскільки діяльність організації спрямована лише на завдання, проте на наше переконання якість надання соціальних послуг організацією напряду залежить і від

підтримуючої функції супервізорства, що нерозривно пов'язано із якістю і професіоналізмом надання соціальних послуг клієнтам.

Розглядаючи проблему супервізорства в управлінні професійною діяльністю фахівців соціальної сфери, варто зазначити особливості взаємодії супервізора та супервізованого. Головне завдання, яке стоїть перед супервізором полягає в тому, щоб допомогти супервізованому визначити пріоритети своєї роботи, аналізувати всі сторони існуючої проблеми та власну роль у її вирішенні, вміти довіряти своєму власному почуттю у вирішенні того чи іншого питання, а найголовніше навчити брати на себе відповідальність за результати роботи. До основних функцій супервізор науковці Аллан Браун та Аейн Боурн відносять:

- підтримка персоналу (управління стресом і побоюваннями; роз'яснення, зокрема розуміння особистих проблем, що перешкоджають роботі; створення атмосфери довіри; мотивування і виснаження);

- управління персоналом (адміністрування, розв'язання адміністративних проблем; планування та організація виконання; встановлення стандартів; моніторинг; оцінювання якості роботи; дотримання плану роботи; дисциплінування);

- навчання персоналу (інструктування щодо політики і процедур організації; допомога в опитуванні ефективною практикою моделювання роботи і проведення тренінгу; рекомендація літератури і навчальних курсів; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри) [5].

Виокремлені науковцями функції дають можливість розглянути супервізію в соціальній роботі з точки зору управління професійною діяльністю фахівців соціальної сфери. Виходячи із особливостей взаємодії супервізора з супервізованим ми можемо виділити види супервізії:

- менеджерська супервізія, відповідно до якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника;

- наставницька супервізія;

- навчальна супервізія;

- консультаційна супервізія.

В нашій країні найпоширенішою є модель менеджерської супервізії, яка відповідає посаді керівника в організації, проте нажаль, не приділяється належна увага наставницькій та навчальній супервізії, які є основними в рамках соціальної роботи і за допомогою яких ми можемо досягнути основної мети супервізорства – підвищення якості надання соціальних послуг населенню.

Досить часто основна частина супервізорської роботи зосереджена на політиці організації, міжособистісних конфліктах, особистих емоціях, іграх, що відволікає увагу від головного: основне призначення установи та її організаційна побудова полягає у наданні високо кваліфікаційних послуг клієнтам.

У теорії і практиці соціальної роботи інститут супервізії розглядається «як рівень технології організації соціальної роботи, який включає підготовку соціального працівника, його наступний професійний ріст, профілактику професійних ризиків». Кожен із цих напрямків перебуває на стадії становлення в Україні і є надзвичайно актуальним.

Соціальна робота є багатоаспектною за своїм визначенням, що визначає необхідність системного підходу до управління соціальною роботою, а також вимагає диференційованого підходу, коли беруться до уваги конкретні завдання, реальний контекст соціального втручання, спрямованість соціальної послуги.

Проаналізувавши поняття «супервізія в соціальній роботі» доречно розглянути поняття «менеджмент в соціальній роботі», оскільки супервізія в соціальній роботі розглядається як управління професійною діяльністю фахівців соціальної сфери та як інструмент підвищення якості соціальних послуг, результативності дій соціального працівника, ефективності діяльності служби.

Одні науковці зазначають, що менеджмент в соціальній роботі - це гнучкий системний цикл управління ресурсами, цілями, змістом соціальної роботи за умов існуючого ресурсного дефіциту, постійних змін у соціальних відносинах [6]. Інші науковці, зокрема О.Л. Главацька, тлумачить дане поняття через призму суб'єкт – об'єктивної взаємодії з метою ефективного вирішення соціальних потреби та

збільшення самостійності людини в громаді [6]. Менеджмент соціальної роботи ставить за мету сформулювати і застосувати на практиці загальні принципи управління, придатні для будь-якої людської організації і сфери діяльності. Соціальна робота, яка розглядається через призму менеджменту, має на меті організацію та управління взаємовідносин «соціальний працівник – клієнт».

Науковці Аллан Браун та Аейн Боурн. В своїй монографії «Супервізор у соціальній роботі» [5] розглядають супервізорство в соціальній роботі як вагомий елемент професійного розвитку діяльності і розглядають його як принцип, функцію і метод. Вони стверджують, що супервізія як принцип стосується змісту дій менеджера соціальної служби, що розглядається як професійний стиль менеджерської роботи. Щодо супервізії, як функції, то науковці стверджують, що це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв'язання проблем, труднощів, деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби. Супервізію, як метод, науковці розглядають через навчання на досвіді. Доречно розмежовувати адміністративний та освітній метод супервізії. Перший та другий широко застосовуються в соціальній роботі власне для допомоги соціальному працівнику забезпечити якість послуг, результат роботи за конкретних умов діяльності.

Проаналізувавши погляди науковців, щодо проблеми супервізорства в соціальній роботі, ми можемо погодитися з тим, що супервізія в соціальній роботі є однією з ефективних форм діяльності спеціаліста соціальної сфери, що супервізорство виступає важливою складовою професійного розвитку соціальної установи і з тим, що супервізія є категорією менеджменту, якою передбачається взаємодія соціального працівника з клієнтом з метою ефективного вирішення існуючих соціальних проблем у клієнта. Дану взаємодію можна представити у вигляді функціонування трьох її складових:

1. взаємодія «соціальний працівник-клієнт»;
2. взаємовідношення «соціальна служба-клієнт»;
3. взаємовплив «соціальний працівник-соціальна служба».

Ефективне функціонування трьох складових системи дає можливість підвищити якість надання соціальних послуг клієнтам (що є одним із основних завдань супервізії) та ефективність соціальної роботи, як виду діяльності, що визначається якістю її організації та управління.

Щодо управлінського аспекту поняття «супервізія», то на наше переконання його сутність полягає в тому, що основним завданням супервізора буде призначити клієнту відповідального соціального працівника, який є професіоналом у вирішенні існуючих проблем клієнта; контроль за роботою соціального працівника та професійна допомога щодо плану втручання в соціальну ситуацію.

Ми погоджуємося з поглядами О.Л. Главацької, що супервізія в менеджменті соціальні роботи - це процес:

- нагляду за соціальним працівником, його професійною компетентністю та душевною рівновагою;
- керування змінами в роботі соціального працівника;
- підвищення рівня кваліфікації соціального працівника, а не вимога до проблеми кадрів соціальної служби.

Проаналізувавши проблему співвідношення: «соціальної роботи-супервізорства-менеджмента», ми можемо виділити управлінський аспект супервізії в соціальній роботі. З позицій ідеології менеджменту соціальної роботи, супервізія - це зосередження менеджера-супервізора соціальної служби не на особі, а на проблемі діяльності соціального працівника [6]. З позицій політики менеджменту соціальної роботи, супервізія - це систематичний послідовний процес взаємодії менеджера, супервізора соціальної служби і соціального працівника [6]. У практиці менеджменту соціальної роботи супервізія - це професійний цикл за умов соціальної служби «оцінка - результат - нова оцінка» [6].

На наше переконання, аналізуючи супервізорство в соціальній роботі через призму менеджменту, О.Л. Главацька дещо відходить у свої поглядах від основних функцій супервізорства в соціальній роботі: освітницької (розвиток умінь, навичок, здібностей щодо професії); підтримуючої (підвищення стійкості впливу соціального

працівника до проблем клієнта); спрямовуючої (контроль працівника над власною особистістю). Науковець головний акцент робить на супервізорстві як одному із складників управління процесом вирішення організаційних проблем у взаємодії соціального працівника і клієнта. Ми вважаємо, що головний акцент при розгляді проблеми супервізорства в соціальній роботі має бути спрямований на підтримання соціального працівника у наданні якісних послуг клієнтам; у допомозі соціальним працівникам в питанні професійного зростання; у ефективній партнерській взаємодії соціального працівника і супервізорства з метою вирішення проблем клієнта. Ми погоджуємося з поглядами науковців Аллана Брауна та Аейн Боурн, що зміст супервізії сфокусований на системі працівника (особистості його ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника). Супервізор разом із соціальним працівником аналізує проблеми у кожній системі, чи то професійній чи управлінській: між практикою і працівником – професійний аспект (дослідженням якого займаємося ми), між командою та установою (управлінський аспект (дослідженням якого займається О.Л.Главацька). На наше переконання основний акцент має бути спрямований на професійну систему супервізорства, оскільки ми розглядаємо проблему супервізорства в межах соціальної роботи, а соціальна робота покликана надавати допомогу окремій людині чи групі осіб, які опинилися в скрутній життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування та використання інших видів соціальних послуг. Виконанням даного завдання соціальної роботи і є використання професійної система супервізорства в соціальній роботі.

Отже, підсумовуючи вищевикладене, ми можемо дійти висновку, що головне завдання, яке стоїть перед нашим суспільством полягає в тому, що необхідно змінити стереотипне мислення щодо супервізії, як менеджменту, в основі якої виступає керівник. Розвиток суспільства вимагає поглянути на проблему супервізорства в рамках соціальної роботи під іншим кутом, а саме через

наставницьку та професійну спрямованість. Основна мета всіх соціальних організацій, соціальних працівників полягає в тому, щоб допомогти населенню у вирішенні їх проблем, а підвищення якості надання соціальних послуг клієнтам можливе при розвитку інституту супервізії в Україні, що в свою чергу буде спрямоване не тільки на надання якісних соціальних послуг, а і на можливість удосконалити систему професійного росту соціальних працівників.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо в дослідженні проблем супервізорства в соціальній роботі, в розроблені навчальних програм, щодо підготовки соціальних працівників до супервізорства в соціальній роботі.

Література

1. Bernard J.M., Goodyear R.K. Fundamentals of clinical supervision / Bernard J.M., Goodyear R.K. Boston : Allyn@Bakon . – 1992.
2. Kadushin, A. Supervision in Social Work. New York / Kadushin, A. : Columbia University Press. – 1992.
3. MC Lean, A. And Marshall, J. Cultures at Work: How to Identify and Understand Them. Luton : Local Government Training Board / MC Lean, A. And Marshall, J. – 1990.
4. Аверин А. Н. Социальная политика и подготовка управленческих кадров / Аверин А. Н. : [Учеб. Пособие]. — [4-е изд., испр. и доп]. — М. : Изд-во Дашков и К, 2006. -280с.
5. Браун А. Супервізор у соціальній роботі / А.Браун, А.Боурн — К., 2003. —239 с.
6. Главацька О.Л. Менеджмент соціальної роботи Главацька О.Л. : [Курс лекцій].- Тернопіль, ТДПУ, 2009.- 65 с
7. Дэвис П. Супервізорство. Техника и методы корректирующего консультирования / Дэвис П., Мейер Д., Якобс Д. . СПб., 1997. — С. 236. [пер. Ю.Донца и В.Зеленского].
8. Пономаренко М.А. Исторический аспект развития педагогического супервизорства / Пономаренко М.А. // Человек и образование. - №3 (32) 2012. – С. 149-152.
9. Ушакова І.В. Особливості супервізії в соціальній роботі / Ушакова І.В. // Наукові праці. Соціологія.: [Випуск 144.] : [Том 156]. – С. 80-84.
10. Хоукинс П. Упервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Хоукинс, Р. Шохет. – СПб : Речь, 2002.