

СУПЕРВИЗОРСКАЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ) ПОДДЕРЖКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ РЕБЕНКА

Цели оказания услуги: обеспечить высокое качество услуг, оказываемых детям и семьям группы риска по социальному сиротству путем профессиональной поддержки и методического сопровождения специалистов, осуществляющих деятельность по защите прав ребенка.

Целевая группа услуги: специалисты, оказывающие услуги детям и семьям группы риска по социальному сиротству в рамках своей профессиональной деятельности по восстановлению нарушенных прав и законных интересов детей, профилактике жестокого обращения с детьми.

Краткое описание деятельности по услуге

1. Оказание профессиональной поддержки путем проведения супервизорских сессий с разбором трудных случаев из практики специалистов.
2. Осуществление систематического контроля соблюдения стандартов услуг, которые специалисты оказывают детям и семьям группы риска по социальному сиротству.

Супервизорская сессия – это структурированное обсуждение работы специалистов, в ходе которого супервизор помогает супервизируемому увидеть его сильные и слабые стороны, понять природу возникающих профессиональных трудностей, выработать профессиональную позицию, осознать и отреагировать негативные эмоции, увидеть свои ошибки. Супервизия проводится как в групповой, так и в индивидуальной форме, может быть плановой и по запросу специалистов, очной и дистанционной.

Нормативно-правовое обеспечение деятельности по услуге

Нормативно-правовой основой деятельности по услуге являются:

- Федеральный закон от 24 июня 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»,

статья 10: «1. ... органы государственной власти субъектов Российской Федерации в пределах своей компетенции осуществляют в установленном порядке контроль за деятельностью органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Ведомственный контроль за деятельностью органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних осуществляется вышестоящими органами и их должностными лицами. Порядок осуществления ведомственного контроля определяется соответствующими нормативными правовыми актами».

- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» №124-ФЗ от 24 июля 1998 года, статья 7, п. 3: «... специалисты, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за работу по воспитанию, образованию, охране здоровья, социальной поддержке и социальному обслуживанию ребенка, по поручению органов опеки и попечительства и других компетентных органов могут участвовать в мероприятиях по обеспечению защиты прав и законных интересов ребенка в органах образования, здравоохранения, труда и социального развития, правоохранительных и других органах, занимающихся защитой прав ребенка».
- Госстандарт №52883, от 1 января 2009 года. *Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», пункт 5.4.* «Персонал учреждения должен: ... иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство путем переподготовки и профессиональной поддержки (супервизии)».

Степень конфиденциальности информации о клиенте, получаемой специалистами в ходе деятельности по оказанию услуги

Информация, рассматриваемая на сессии, содержит сведения о частной жизни граждан (история семьи, особенности взаимоотношений в семье,

особенности состояния здоровья и пр.), ее разглашение может нанести вред репутации членов семьи, поэтому она носит конфиденциальный характер. Доступ к ней имеют право:

- ответственный за организацию работы со случаями нарушения прав ребенка (он определяет ограничения в доступе к информации третьим лицам);
- куратор данного случая;
- специалисты, привлекаемые к работе с конкретным случаем, в рамках возложенных на них должностных обязанностей;
- специалист, осуществляющий мониторинг и супервизию деятельности по данному случаю.

Информация о личной жизни специалиста, полученная супервизором в процессе выполнения профессиональных обязанностей, также является конфиденциальной и не подлежит разглашению.

Раскрытие конфиденциальной информации может быть разрешено:

- в случае необходимости профессионального отзыва о специалистах, проходящих супервизию, например для рекомендаций или аттестации (по согласованию со специалистом);
- в случае официальных дисциплинарных расследований по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и стандартов практики (по официальному запросу руководителя вышестоящей организации или по запросу следственных органов, суда).

Содержание деятельности по оказанию услуги

В процессе своей профессиональной деятельности супервизор должен:

- предоставлять супервизируемым специалистам профессиональную поддержку.

Виды деятельности супервизора: обсуждение со специалистами их достижений, профессиональных трудностей, трудных случаев, конфликтных ситуаций; эмоциональных проблем; информирование о достижениях в области деятельности по защите прав детей; обсуждение новых эффективных стратегий и методов работы с клиентами и др.

- осуществлять методический контроль соответствия стандартам качества выполнения услуг супервизируемыми специалистами.

Виды деятельности супервизора: регулярный контроль точности выполнения требований стандартов оказываемых услуг; проведение качественной оценки работы специалистов и др.

- проводить оценку индивидуальных образовательных потребностей специалистов.

Виды деятельности супервизора: выявление образовательных потребностей супервизируемых специалистов; составление плана мероприятий по повышению компетентности как специалиста, так и команды в целом; организация обмена эффективным опытом работы с целью содействия профессиональному и личному росту специалистов и др.

Основные (базовые) формы супервизии

Для оказания профессиональной поддержки специалистам: индивидуальная сессия, групповая сессия, методический семинар/тренинг.

Для методического контроля качества: технологический разбор ведения случая, рабочее совещание.

Для оценки образовательных потребностей специалиста: индивидуальная сессия; методический семинар.

Основные формы супервизии для профессиональной поддержки специалистов

Индивидуальная сессия

Продолжительность: 40-45 минут.

Сессия позволяет обеспечить индивидуальный подход к специалисту, создать максимально безопасное пространство для обсуждения профессиональных затруднений супервизируемого, наиболее полно и точно выявить сильные стороны, дефициты подготовки специалиста. Супервизор проводит во время сессии анализ работы супервизируемого по оказанию конкретной услуги за определенный период времени.

Супервизор должен оценить:

- насколько специалист руководствуется принципами и ценностями семейно-ориентированного подхода при принятии профессиональных решений;
- качество выполнения стандарта услуги;

- правильность выводов, сделанных специалистом по результатам самоанализа, причин возникновения профессиональных трудностей;
- правильность выбранных специалистом целей и задач работы с клиентами из целевой группы услуги;
- соответствие действий, предпринятых специалистом, причинам нарушения прав и законных интересов ребенка;
- полноту и эффективность использования ресурсов, имеющихся в распоряжении специалиста для оказания помощи клиентам.

Этапы проведения индивидуальной сессии

1. Подготовительный этап

Продолжительность 10–20 минут.

Супервизор должен заранее определить цели, задачи и содержание сессии.

Супервизор должен убедиться, что супервизируемый специалист проинформирован о месте, времени, содержании встречи; о том, что он должен сделать в процессе подготовки к ней.

Супервизор перед началом сессии должен убедиться, что помещение и имеющееся в нем оборудование полностью соответствует запланированным целям предстоящей сессии.

2. Проведение супервизии

Продолжительность 30–45 минут.

Супервизор должен использовать следующий порядок обсуждения тем во время сессии (при отсутствии важных причин для его изменения):

- краткое описание истории работы супервизируемого по оказанию услуги;
- описание динамики в состоянии/положении клиента за период, прошедший с предыдущей сессии (если применимо);
- знакомство с документами, подтверждающими сообщаемую супервизируемым информацию;
- последовательное обсуждение результатов работы;
- представление актуальных профессиональных трудностей супервизируемого;
- обсуждение природы выявленных затруднений супервизируемого и возможных способов их преодоления;
- обсуждение и согласование новых задач для супервизируемого;

- согласование плана мониторинга.

3. Завершение супервизии

Продолжительность 3–5 минут.

Супервизор должен подвести итоги обсуждения и кратко представить супервизируемому основные выводы и рекомендации.

Супервизор должен:

- уточнить, согласен ли супервизируемый со сделанными выводами и рекомендациями;
- выяснить степень готовности супервизируемого и наличие у него возможности выполнить намеченное;
- заполнить форму отчета о супервизорской сессии (в присутствии супервизируемого).

Заполненную форму отчета должны подписать супервизор и супервизируемый.

Групповая сессия

Продолжительность – 60 минут.

Супервизор должен выносить на групповые сессии наиболее сложные случаи, либо случаи с наиболее типичными для команды трудностями.

Супервизор отслеживает исполнение регламента каждого этапа.

Этапы проведения групповой сессии

1. Выбор случая (2–3 минут)

Супервизор должен провести этот этап, если тема сессии не была назначена предварительно.

Супервизор должен предоставить возможность заявить о своем желании получить поддержку на этой группе всем присутствующим.

2. Представление случая (до 10 минут)

Супервизируемый в свободной форме (без использования рабочей документации по случаю) представляет наиболее важную с его точки зрения информацию.

3. Формулирование запроса (1–2 минут)

Супервизируемый должен коротко сформулировать свой запрос, на который он бы хотел получить ответ в результате этой встречи.

Супервизор должен убедиться, что присутствующие правильно поняли запрос супервизируемого.

4. Уточнение информации по случаю (до 10 минут)

Супервизор должен предоставить присутствующим специалистам возможность задать по 1–2 вопроса, уточняющих полученную информацию.

5. Уточнение запроса по случаю (1–2 минут)

Супервизор должен попросить супервизируемого еще раз сформулировать свой запрос, на который он бы хотел получить ответ в результате этого обсуждения.

Супервизор должен убедиться, что присутствующие правильно поняли запрос супервизируемого.

6. Выдвижение гипотез (до 10 минут)

Супервизор должен организовать и провести в установленном порядке групповое обсуждение причин возникновения ситуации супервизируемого.

Супервизор должен зафиксировать все прозвучавшие версии, сгруппировать и озвучить результат группе.

7. Выдвижение гипотез о возможных действиях (до 10 минут)

Супервизор должен организовать и провести в установленном порядке групповое обсуждение возможных дальнейших действий по данному случаю.

Супервизор должен зафиксировать все прозвучавшие версии, сгруппировать их, озвучить результат группе.

8. Уточнение запроса супервизируемого (1–2 минуты)

Супервизируемый должен уточнить свой запрос, на который он бы хотел получить ответ.

Супервизор должен убедиться, что присутствующие правильно поняли запрос супервизируемого.

9. Ответ на запрос супервизируемого (5–7 минут)

Супервизор должен организовать и провести в установленном порядке групповое обсуждение дальнейших действий в соответствии с запросом супервизируемого.

10. Обратная связь (3–5 минут)

Супервизор должен предоставить возможность сначала супервизируемому, а потом присутствующим высказаться о своих переживаниях во время разбора и сделанных ими выводах.

Основные формы супервизии для методического контроля качества оказания услуг

Технологический разбор ведения случая

Продолжительность – 40–60 минут.

Технологический разбор может проводиться в рамках как индивидуальной, так и групповой сессии.

Супервизор должен применить данную форму супервизии в следующих случаях:

- причина профессиональных трудностей супервизируемого заключается в несоблюдение им технологических требований;
- необходима проверка (плановая или специально назначенная) точности выполнения стандартов услуг.

Супервизор должен обсудить с супервизируемым:

- выявленные нарушения требований стандартов;
- последствия нарушений требований стандартов;
- природу возникновения выявленных нарушений.

Супервизор должен последовательно (отдельно по каждому этапу оказания услуги) исследовать:

- точность выполнения каждым специалистом своих обязанностей;
- точность разграничения полномочий и обязанностей специалистов в процессе реализации мероприятий услуги;
- точность и своевременность заполнения утвержденных в организации форм и документов;
- соответствие последовательности предпринятых действий требованиям стандартов;
- последствия выявленных нарушений «технологической дисциплины».

Этапы проведения технологического разбора случая

Индивидуальная сессия

Этапы совпадают с описанными ранее в разделе «Индивидуальная сессия», но на втором этапе (Проведение супервизии) используются вопросы, обязательные для технологического разбора (см. выше).

Групповая сессия

1. Выбор случая (2–3 минут)

Супервизор должен проинформировать присутствующих об особенностях проведения сессии.

Супервизор должен предоставить возможность заявить о своем желании получить поддержку на этой группе всем присутствующим.

Супервизор должен организовать и провести обсуждение представленных случаев, выбрать случай для обсуждения в установленном порядке.

2. Технологический разбор случая (до 45–60 минут)

Супервизор должен организовать и провести обсуждение в следующем порядке:

- а) супервизируемый должен представить информацию по случаю отдельно по каждому этапу оказания услуги (в соответствии с требованиями стандарта услуги);
- б) супервизор должен контролировать, чтобы информация, которую излагает супервизируемый, соответствовала только обсуждаемому этапу оказания услуги;
- в) присутствующие специалисты должны фиксировать выявленные ими отклонения от требований стандарта;
- г) супервизор должен провести групповое обсуждение точности действий супервизируемого и правильности ведения рабочей документации по данному этапу оказания услуги;
- д) супервизор должен провести групповое обсуждение того, как выявленные нарушения технологической дисциплины связаны с предъявленными супервизируемым трудностями в работе;
- е) супервизор должен предоставить участникам время (2–3 минуты) на обдумывание полученной информации и заполнение таблицы.

В такой последовательности супервизор должен провести обсуждение деятельности супервизируемого на всех этапах оказания услуги.

3. Обратная связь (3–5 минут)

Супервизор должен предоставить возможность сначала супервизируемому, а потом присутствующим высказаться о своих переживаниях во время разбора и сделанных ими выводах.

Плановая деятельность супервизора по контролю качества реализации стандартов услуг

Супервизор должен проверять и оценивать:

- как специалисты в своей повседневной практике применяют принципы и правила семейно-ориентированного подхода;
- соответствие условий работы специалистов требованиям стандарта;
- качество ведения рабочей документации;
- соблюдение требований обеспечения конфиденциальности информации;
- качество и полноту применения профессионального инструментария;
- соответствие сроков выполнения мероприятий срокам, установленным в стандарте услуги;
- качество выполнения отдельных процедур;
- динамику достижения утвержденных целей работы;
- эффективность использования ресурсов, имеющихся в распоряжении специалистов (материальные, временные, услуги партнерских организаций, др.).

По запросу руководителя организации супервизор может выполнять ряд других работ:

- консультировать специалистов по сложным вопросам;
- обсуждать по запросу специалистов их стрессовые рабочие и личные ситуации;
- пересматривать и внепланово обсуждать планы работы специалиста по оказанию услуги, планы повышения квалификации специалиста.

Данная деятельность не должна занимать более 35–40% от общего рабочего времени супервизора.

Оценка индивидуальных образовательных потребностей специалистов

Продолжительность 30–45 минут.

Супервизор должен использовать для проведения оценки индивидуальных образовательных потребностей специалистов комплекс компетенций, представленный в стандарте реализуемой услуги.

Супервизор должен делать выводы о выявленных образовательных потребностях специалиста, исходя из своей экспертной оценки степени важности конкретной компетенции для качественного выполнения должностных обязанностей и текущего уровня подготовки данного специалиста.

Супервизор проводит оценку образовательной потребности по трехбалльной шкале: высокая, средняя и низкая.

Супервизор должен проводить оценку образовательных потребностей совместно с супервизируемым специалистом. При наличии возможности супервизор должен привлекать к проведению оценки образовательных потребностей супервизируемого его непосредственного руководителя.

Итоги проведения оценки супервизор должен оформить в протокол, который подписывают сам супервизор и супервизируемый.

По результатам оценки супервизор должен в установленном порядке составить индивидуальный план повышения квалификации супервизируемого.

Супервизор должен предоставить сведения об образовательных потребностях супервизируемого его непосредственному руководителю, специалистам, отвечающим за организацию и проведение повышения квалификации сотрудников данной организации.

Методический семинар-тренинг

Продолжительность: 3–5 часов.

Супервизор должен использовать эту форму для формирования наиболее актуальных знаний и для тренировки навыков.

Супервизор должен продумать и организовать до- и посттренинговую самостоятельную работу участников. Для этого он должен поддерживать связь с непосредственными руководителями специалистов, вовлекая их в создание условий, способствующих активному применению специалистами полученных знаний в их повседневной практике.

Оценка эффективности деятельности по оказанию услуги

Для оценки эффективности оказания услуги используются следующие критерии:

- соответствие содержания деятельности супервизируемых специалистов требованиям стандартов оказываемых ими услуг;
- динамика профессиональной компетентности специалистов;
- динамика профессиональной деформации и эмоционального выгорания специалистов;
- оценка результатов супервизии супервизируемыми специалистами;
- динамика удовлетворенности специалистов работой;
- стабильность состава участников групповых супервизорских сессий;
- регулярность оказания услуги.

Способы оценки результативности оказания услуги:

- анализ рабочей документации (журналов, отчетов, списков участников);
- анкетирование представителей целевой группы.

Организационные основы деятельности по оказанию услуги

Обязательные мероприятия перед началом деятельности по услуге

Перед началом реализации деятельности по услуге необходимо:

- разработать и утвердить Положение об организации профессиональной (супервизорской) поддержки специалистов;
- разработать и утвердить должностную инструкцию супервизора;
- назначить ответственных за организацию, проведение и обеспечение (в том числе материально-техническое: например проезд специалистов на супервизию и обратно) супервизорской деятельности в учреждении;
- внести необходимые изменения в должностные обязанности специалистов (для обеспечения возможности участвовать в супервизорских сессиях в рабочее время);
- проинформировать всех заинтересованных лиц о целях, задачах услуги, правилах ее реализации в учреждении.

Противопоказания для оказания услуги:

- невозможность обеспечить стабильное выполнение требований стандарта;
- отсутствие согласованного и утвержденного порядка реализации стандарта данной услуги в учреждении;
- невозможность обеспечить постоянное участие специалистов в супервизии.

Одновременное количество получателей:

- индивидуальная сессия – для 1–2 специалистов;
- групповая сессия, методический семинар – от 7 до 20 участников.

Оптимальная продолжительность получения услуги клиентом:

- профессиональная поддержка проводится на протяжении всего времени оказания услуги;
- продолжительность индивидуальной сессии – до 45 минут (обязательная супервизия каждой услуги, в том числе каждого случая, должна проводиться не реже 1 раза в 1 месяц);
- продолжительность групповой сессии – 45–60 минут (групповые сессии проводятся 1 раз в месяц);
- продолжительность семинара-тренинга 3–5 часов (семинары-тренинги проводятся 1 раз в месяц).

Доступность услуги для клиентов целевой группы: периодичность проведения супервизии определяется требованиями стандартов профилактических услуг.

Контекст существования услуги

Организации, на базе которых может реализовываться данная услуга. Услуга может быть реализована организацией, имеющей возможности обеспечить выполнение требований стандарта услуги; или отдельным специалистом при наличии у него опыта работы с детьми и семьями группы риска, а также профессиональных компетенций, соответствующих требованиям, сформулированным в стандарте услуги.

Связь с другими услугами. Эффективность услуги значительно выше, если она оказывается в рамках комплекса технологии раннего выявления и работы со случаем и наличия профилактических услуг для детей и семей группы риска.

Связь с другими организациями. Для эффективной реализации услуги необходимо налаженное межведомственное взаимодействие между организациями, вовлеченными в процесс оказания услуг детям и семьям группы риска. Это обеспечит равный доступ к услуге всех участников процесса реабилитации семьи.

Работа с общественностью. Специальных требований нет. Для повышения доверия в обществе к учреждениям, специалистам, действиям системы защиты детства целесообразно через СМИ информировать население о наличии данной услуги.

Документооборот в процессе деятельности по услуге

Рекомендуемый список документов по услуге:

- протокол супервизорской сессии;
- журнал регистрации работы супервизора;
- протокол оценки образовательных потребностей специалиста;
- индивидуальный план повышения квалификации специалиста;
- аналитический отчет супервизора;
- отчет о проведении мероприятий супервизорской поддержки специалистов учреждения.

Особенности порядка ведения и заполнения рабочих документов

Доступ к рабочей документации должен быть определен специальным распоряжением в связи с конфиденциальностью информации, содержащейся в документах.

Кадровое обеспечение деятельности по услуге

Количественный состав команды специалистов услуги: супервизия осуществляется супервизором самостоятельно.

Квалификационные требования

<i>образование:</i>	высшее гуманитарное, желательно психологическое
<i>стаж работы</i>	от 2 лет в учреждениях системы защиты детства
<i>опыт работы</i>	обязателен опыт работы с кризисными семьями, детьми и семьями группы риска
<i>повышение квалификации</i>	обязательно прохождение первичного тематического повышения квалификации (72 часа), далее в соответствии с общими требованиями
<i>необходимость супервизии</i>	1 раз в квартал групповые сессии, индивидуальная сессия – по необходимости
знания и ценностные установки	в соответствии с требованиями стандарта

Требования к информационному обеспечению услуги отсутствуют.

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге

Требования к помещению:

- для индивидуальной сессии: кабинет для встречи 3–4 человек;
- для групповой сессии: зал на 25 человек;

Техническое обеспечение: рабочее место специалиста, оргтехника (с выходом в интернет), связь (в том числе междугородняя); 3–5 стульев.

Расходные материалы: канцелярия, расходные материалы, литература и подписные издания, ГСМ для проезда специалистов на супервизию и обратно (в случае необходимости).

Предупреждения и советы

Типичные трудности, встречающиеся в процессе деятельности по услуге	Рекомендации по преодолению типичных трудностей
Предыдущий негативный опыт	Перед первой сессией целесообразно

супервизии; личное сопротивление, трудности в общении с супервизором; трудности переноса (то есть проецирование критикующих родительских фигур); необоснованные ожидания от супервизии; двойственность ролей в супервизии: управления и оказания поддержки.	попросить составить резюме прошлого опыта супервизии и список того, что с ее помощью было получено в сфере отношений с другими людьми, в отношении самого себя и своих навыков, как изменились с тех пор потребности специалиста. Кратко описать ожидания от супервизии. Во время сессии следует обращать внимание на переживания специалистов и обсуждать их. Обязательно проводить обратную связь по каждой встрече и сессии. После сессии рекомендуется проводить регулярные анкетирования участников, собеседования с непосредственными руководителями по эффективности супервизии.
Внешние препятствия: финансовые, транспортные, географические, организационные	Следует выносить данные вопросы для обсуждения на управленческие совещания организации.

Практики, взятые за основу

Территории, где наиболее полно реализована услуга	Региональные особенности
Республика Бурятия	Супервизорское сопровождение ведут специалисты отдела по делам семьи и детей (подразделение республиканского Агентства по делам семьи и детей).
Псков	Осуществляется на базе ГУ социального обслуживания «Областной центр «Семья» в рамках программы «Социальный менеджмент». Организована супервизорская служба учреждения.

Томск	Супервизорское сопровождение обеспечивается специалистами областного методического центра Департамента по вопросам семьи и детей Томской области.
Санкт Петербург	Методическое сопровождение и консультирование специалистов организовано специалистами БФ «Врачи – детям».