

**Г.Н. Шанбаева, С.К. Кудайбергенова**

*Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан  
(e-mail: gulnazshanbaeva0@gmail.com, kudsandugash@gmail.com)*

## **Әлеуметтік жұмыстағы тиімді супервизия**

---

**Аңдатпа.** Бұл мақалада әлеуметтік жұмыс саласындағы тиімді супервизияға шетелдік әдебиетке шолу жасалынды. Қазіргі кезде әлеуметтік жұмыс саласын тиімді ұйымдастыру және басқару үшін білікті супервайзерлердің рөлі маңызды. Әлем бойынша супервизияның дамуы АҚШ пен Батыс Еуропа елдерінде ХХ ғасырда орын алған. Мақалада әлеуметтік жұмыстағы супервизияның қалыптасуы мен дамуы, әртүрлі саладағы әлеуметтік жұмыстың супервизиясының маңызы мен әсері сияқты негізгі мәселелер қарастырылды. Зерттеу барысында, қазіргі заманғы әлеуметтік жұмыстың супервизиясы саласында бірқатар мәселелер анықталды. Оларға: әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясына қазіргі жағдайларды ескере отырып өзгертулер мен толықтырулар енгізу; әлеуметтік жұмыстың нақты бағытына байланысты супервизияның мақсаты мен міндеттерін қайта қарастыру, анықтау; супервизияның болашаққа бағытталған бағдарламасын қарастыру және әлеуметтік қызметкерлердің құзіреттілігін анықтау жатады. Сонымен қатар, әлеуметтік жұмыстағы супервизияны дамытуға үлес қосу туралы ұсыныстар көрсетілді. Бұл жұмыста негізгі зерттеу нысаны – әлеуметтік жұмыстағы супервизия болып табылады.

**Түйін сөздер:** *әлеуметтік жұмыс, супервизия, басқару, әлеуметтік қызмет, клиент, casework әдісі, ұйымдастырушылық міндет.*

**DOI:** <https://doi.org/10.32523/2616-6895-2023-145-4-374-385>

---

### **Кіріспе**

Бұл мақалада соңғы жылдары жарияланған супервизия туралы ғылыми мақалаларға жан-жақты әбеди шолу жасалады. Зерттеу көзқарас прагматикалық болып саналады. Супервизия туралы білімнің қазіргі жағдайын егжей-тегжейлі сипаттайтын және болашақ зерттеу бағдарламасын анықтайтын супервизия саласындағы зерттеулерге әдеби шолу жасалды.

Соңғы онжылдықта әлеуметтік жұмыстағы ғылыми, кәсіби және ұйымдастырушылық әдебиеттерде әлеуметтік жұмыстағы супервизияға көбірек көңіл бөлініп келеді [1]. Кәсіби әлеуметтік жұмыс тәжірибесіндегі супервизияның маңыздылығы халықаралық деңгейде ресми есептерде, журнал мақалаларында және практикалық мәтіндерде атап көрсетілген [2-4]. Алайда, маңыздылығына қарамастан, қазіргі кездегі супервизияға қатысты мәселелер оның өзгермелі сипатын, ұйымдық және кәсіби өзгерістердің әсерін және дәлелді дискурстың бақылауына әсерін ескере отырып контексттелмеген.

Әлеуметтік жұмыстағы супервизия оның тәжірибесінен бөлінбейді [5]. Супервизия эволюциясын анықтайтын күштер әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарына және әлеуметтік жұмысты кәсібилендіру процесіне әсер етеді [6]. Бұл күштер бақылаудың басқарушылық және кәсіби аспектілері арасындағы екпіннің өзгеруінен айқын көрінді [7].

## Зерттеу әдістері

Әлеуметтік жұмыстағы супервизия саласын зерттеу барысында тарихи дискурс, салыстырмалы талдау және синтез әдістері қолданылып отырады. Зерттеу барысында тарихи дискурс маңызды орын алып отыр. Себебі, қазіргі таңда Қазақстанда әлеуметтік жұмыстың супервизиясын дамыту мақсатында, тарихи қалыптасқан мәселелерді ескеру өте маңызды процесс болып табылады.

Бастапқыда супервизия әкімшілік сипатқа ие болды. Себебі, XIX ғасырдағы қайырымдылық ұйымдарының алғашқы басшылары орта және жұмысшы топтарды ақылы түрде жалдайтын және әкімшілік супервизияға жауапты жұмыс берушілер болды. Ақылы агенттердің саны кәсіби топ құру үшін жеткілікті болған кезде, кәсіби сипаттағы аспектілер дами бастады (атап айтқанда, білім беру және қолдау). Өзгерістер әлеуметтік жұмыс бойынша оқыту ұйымдардан университеттерге ауысқан кезде орын алды. Бұл өзгерістер супервизияның оқу компонентін күшейтті және оны әлеуметтік жұмыс тәжірибесін оқытудың білім беру процесі ретінде қарастыруға әкелді [8]. Супервизияның білім беру процесі ретіндегі рөлі 1936 жылы жарық көрген Вирджиния Робинсонның «Supervision in Social Casework» әлеуметтік жұмысы саласындағы алғашқы супервизия оқулығында ерекше көрінді. Робинсон білім беру тұрғысындағы супервизияны анықтады [9]. Ол әкімшілік, оқыту және көмекші компоненттерді, сондай-ақ оқыту теориясын қамтитын әлеуметтік жұмыстағы супервизияның алғашқы айқын бірыңғай тұжырымдамасын ұсынды. 1930 жылдардың аяғы мен 1950 жылдар аралығында әлеуметтік қызметкерлердің супервизиясы барлық үш компонент бойынша шоғырландырылды. Әкімшілік компонент лауазымдық нұсқаулықтар мен жұмыс стандарттарын әзірлеу сияқты инновацияларды қамтитын жұмысты бағалау процесін жетілдіру арқылы күшейтілді [6]. Супервизия шеңберінде казустармен жұмыс істеуге дағдыландыру супервайзердің оқуға дайындығындағы алаңдаушылықтың рөлін мойындаумен нығайтылды. Бұл, өз кезегінде, көмек компоненті ретінде рөл атқарды. Бұл супервайзерлер жұмысшыларға олардың қарсылығын анықтауға және жеңуге көмектесетін рөлді мақұлдауды қамтамасыз етті. Рабиновичтің ойынша, осы кезеңдегі оқиғалар бақылауды casework тәжірибесінің негізгі элементі ретінде бекітті [10]. Ол осылайша қабылданған теориялық тәсілге қарамастан оны casework әдісінің ажырамас бөлігі ретінде қарастыруға мүмкіндік берді. Casework әдісінің әсері супервизия құрылымы, форматы және процестерінде, әсіресе диадикалық құрылымда, жеке конференциялар немесе сессиялар форматында, сондай-ақ, тасымалдау және параллель процесс сияқты ұғымдарға сілтеме жасауда айқын болды [5, 8, 11]. Сайып келгенде, casework әдісі мен супервизия арасындағы байланыс теориясы супервизия теориясы мен практикасына айтарлықтай әсерін тигізді [7].

1950-ші жылдардан 1970-ші жылдарға дейін орын алған әлеуметтік жұмыстың кәсібиленуі супервизияның одан әрі өзгеруіне алып келді. Себебі әлеуметтік қызметкердің кәсіби мәртебесі шексіз бақылауға нұқсан келтіре ме деген пікірталастар туындады [4, 8, 10]. Нәтижесінде үздіксіз бақылаудан бақыланатын тәжірибенің белгілі бір кезеңіне көшу үрдісі байқалды. Содан кейін тәуелсіз тәжірибе [4] орын алды. Автономды тәжірибе үшін топтық супервизия және нақты істер бойынша кеңес беру тәжірибесі сияқты инновациялар жасалды [10]. Осылайша, 1970 жылдарға дейін супервизияның дамуы негізінен әлеуметтік қызметкер мамандығының дамуының әсерінен болды. Бұл ретте супервизия клиенттермен әлеуметтік жұмыс тәжірибесін дамытуға ықпал ететін білім беру процесі ретінде қарастырылды.

1970 жылдары әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдары қаржылық қысымды күшейтіп, қызмет көрсету туралы есеп беруге көбірек көңіл бөле бастады [12]. Бұл супервизияға тікелей әсер етіп, әкімшілік функцияға көбірек көңіл бөлуді талап етті [3-6]. Осы кезеңде әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарында эмоционалдық күй жағдайлары анықталып, олар тұжырымдалды [13]. Бұл, өз кезегінде, қолдау функциясына көбірек назар аударуға ықпал етті. Осы екі фактор алға қойған супервизия түрі тікелей кәсіби клиенттермен

жұмыс істеуге емес, қызметкердің әкімшілік есептілігі мен қолдауына бағытталған. 1980-1990 жылдары әлеуметтік қызмет ұйымдарында жаңа өзгерістер болды. Өйткені олар шығындарды басқару және нәтижелерге қол жеткізу үшін қосымша қысымға ұшырады [4]. Бұл мәселені шешу үшін тиімді саясатты әзірлеу мен қаржыландыруды әлеуметтік қызметтерді ұсынадан бөлу және басқару тәсілін импорттау сияқты құралдар қолданылды.

1990-2007 жылдар аралығында жарияланған жиырма жеті мақаланың мета-талдауы болып табылатын соңғы шолуды Мор Барак және оның әріптестері жасаған. Бұл талдау супервизорлардың жұмысының нәтижелері әсеріне назар аудару, тапсырмаларды шешуге көмектесу, әлеуметтік және эмоционалды қолдаудың жоғары деңгейі, супервайзерлердің сындарлы тұлғааралық қарым-қатынасы әлеуметтік қызметкерлердің қолайлы нәтижелерімен байланысты екенін көрсетті. Ал супервайзерлердің әлеуметтік және эмоционалды қолдауының болмауы және тұлғааралық нашар қарым-қатынас нәтижелердің нашарлауына ықпал етеді. Мор Барак және оның әріптестері супервизия факторлары, жұмысшылардың нәтижелері мен клиенттермен жұмыс нәтижелері арасындағы байланысты анықтайтын репрезентативті үлгілер мен сенімді көрсеткіштерді қолдана отырып, одан әрі эмпирикалық зерттеулер жүргізу қажеттілігін атап өтті. Бұл шолудың шектеулері мета-талдаудың сипатына байланысты болды. Ол бірнеше зерттеулерді жоққа шығарды. Сонымен қатар, ол қызметкерлердің жұмыс нәтижелеріне назар аударып, бақылаудың жұмыс тиімділігіндегі, тәжірибені жақсартудағы және клиенттердің нәтижелеріндегі рөлін ескермеді [14].

Басқарушылық тәсіл әлеуметтік жұмыстағы супервизияға үш есе әсер етті. Біріншіден, супервизия есеп беру процесі ретінде құрыла бастады [15]. Екіншіден, келісімшарттарды пайдалану, тапсырмалар мен жұмысты орындауға назар аудару арқылы әкімшілік немесе басқару функциясының басым болуы орын алды [16]. Үшінші әсер – менеджерлер, қызметкерлер мен клиенттер арасындағы айырмашылықты күшейтумен байланысты болды [17]. Бұл айырмашылықтар әлеуметтік жұмыс саласы шеңберінде болып, әлеуметтік жұмыс пен супервизия процестерін толық түсінбейтін әмбебап менеджерлерді тағайындау арқылы одан әрі дами бастады.

Бого және Макнайт 1994-2004 жылдар аралығында жарияланған Солтүстік Американың он үш зерттеуін талдады. Олар бұл зерттеулер негізінен жалпы және зерттеушілік сипатта, көлемі жағынан кішігірім болды деген қорытындыға келді. Олар болашақта сенімді құралдарды әзірлеуді жеңілдету және әртүрлі бақылау үлгілерінің тиімділігін қарастыру үшін әртүрлі сайттарда жан-жақты зерттеулер жүргізуді ұсынды. Бұл шолудың шектелуі АҚШ-тан тыс жерлерде жүргізілген зерттеулерді алып тастау болды [18].

Уақыт өте келе ұйымдар мен басқару тәжірибесіндегі өзгерістер салауатты өмір салты жағдайында әкімшілік, білім беру және көмекші функцияларды біріктіретін дәстүрлі супервизия моделінен біртіндеп бас тартуға ықпал етті. Себебі, әлеуметтік жұмыс мамандарына қатысы жоқ менеджерлер немесе топ жетекшілері көбейе бастады. Бұл мекемелердегі әлеуметтік қызметкерлер кәсіби даму және клиникалық кеңес беру үшін дәстүрлі бақылау үлгілеріне сүйенуді тоқтатып, жеке, топтық немесе ұйымнан тыс әріптестер арасында клиникалық бақылауды іздей бастады [19-20]. Кейбір коммерциялық емес ұйымдар мен мемлекеттік балаларды әлеуметтік қамсыздандыру мекемелерінде супервизия дәстүрлі түрде жүргізіле берді [21]. Оның денсаулық сақтаудың басқа тәжірибе салалары, супервизияның формалары және бұрынғы біртұтас дәстүрлі тәсілден айырмашылығы, супервизия формаларының плюрализмінде болды. Бұл вариациялар сыртқы формалар нақты супервизия ма, әлде оларды кеңес беру деп атаған дұрыс па деген пікірталас тудырды [4, 9]. Осыған байланысты Бого және Макнайт [8, 53б.] «академиялық және практикалық қоғамдастыққа байланысты терминдерді дәйекті қолдануды ұсынды... зерттеу мен қарым-қатынасты жеңілдету үшін» супервайзер мен кеңесшінің тиісті рөлдеріне үлкен мән берді.

Әлеуметтік жұмыс мамандығы супервизияға екі жолмен әсер етті. Біріншісі сызықтық менеджмент пен кәсіби супервизияны бөлу қажеттілігін дәлелдеу болды [22].

Бұл мәселелер автономды тәжірибе туралы пікірталаста одан әрі дамып, менеджер мен клиникалық кеңесшінің рөлдері бөлініп, екі түрлі адамға жүктелген дуальды модель түрінде көрініс тапты. Рөлдердің осылай бөлінуі кәсіби әріптестер тарапынан ұйым ішінде жүргізетін клиникалық бақылау/консультацияның дамуына және ұйымда жұмыс істемейтін жеке кеңесші жүргізетін сыртқы клиникалық қадағалау/консультацияның әкелді [23-24]. Сыртқы супервизияға көшу, әсіресе, Еуропада белсенді дамыды. Мұнда әртүрлі білім салаларындағы жеке мамандар кәсіби, білім беру және ұйымдастырушылық дамуға араласу ретінде супервизияны іске асыра бастады [25]. Бұл, өз кезегінде, бірқатар Еуропа елдерінде супервизияның әлеуметтік жұмыстан бөлек тәуелсіз кәсіби құбылысқа айналуына әкелді.

Екінші реакция әлеуметтік жұмыс супервизиясының тікелей тәжірибеге «клиникалық» немесе кәсіби үлесінің маңыздылығын атап өту және әлеуметтік жұмыс супервизиясын «клиникалық супервизия» пәнаралық саласына адам қызметтері мен көмекші мамандықтардың кең ауқымында орналастыру болды. Әлеуметтік жұмыстағы супервизияны клиникалық бақылаудың кең өрісіне қосу және енгізу басқа кәсіптердің әдебиеттерін әлеуметтік жұмыс әдебиетінің бір бөлігіне айналдырды. Сонымен қатар, пәнаралық супервизия әлеуметтік қызметкерлердің басқа да көмекші мамандарының супервизиясын кәсіби бақылау тұжырымдамасы мен тәжірибесі ретіне ықпал етті [26]. XX ғасырдың аяғында Гибельман мен Шервиш [27] әлеуметтік жұмыстағы клиникалық бақылаудың дамуын атап өткен. Олар мұны жеке практиктер жүргізетін клиникалық әлеуметтік жұмыс көлемінің ұлғаюымен және мекемелердегі дәстүрлі супервизияның төмендеуімен түсіндірді.

Жағдайға әсер еткен тағы бір фактор біліктілік пен кәсіби реттеу процесіне қатысты болды. Солтүстік Америкадағы әлеуметтік қызметкерлерді кәсіби реттеуге бағытталған үрдіс супервизияны тәуелсіз тәжірибеге лицензия алу процесімен байланыстырды. Грейдің пікірінше, бұл байланыс лицензия алу үшін бақыланатын тәжірибе сағаттарының белгілі бір санын растауды қажет ететін практиктер үшін супервизияның маңыздылығын арттырды [28]. Алайда, Барретта-Герман супервизия қажеттілігін лицензия алу нәтижесінде қол жеткізілген кәсіби автономия мен тәуелсіздікке қайшы деп санауға болатындығына алаңдаушылық білдірді. Сонымен қатар, Барретта-Герман үшінші тарап жұмыс берушілері супервизияны біліктілікті қажет етпейтін [29], лицензияланған және тәуелсіз мамандар ретінде супервизияның қаржылық шығындарымен келіспеуі мүмкін деп болжады. Барретта-Германның ескертулеріне қарамастан, супервизия мен кәсіби реттеу арасындағы байланыс жалғасуда [1, 4, 28].

1970 жылдарға дейін әлеуметтік жұмыстағы супервизияға байланысты әдебиеттер негізінен тәжірибе туралы әдебиеттерге шолулардан және тәжірибелі әлеуметтік жұмыс практиктері мен оқытушылары ұсынған теориялық идеялардан тұрды. Ал теориялар мен модельдер ұйымдастырушылық функциялармен жұмыс істеуде қолданылды. Кадушин [30] және Мунсон [31] еңбектеріне сүйенсек, 1970 жылдардан бастап әлеуметтік жұмыста супервизия теориясы мен практикасының эмпирикалық негізі біртіндеп құрыла бастады. Кадушин мен Харкнестің [4] пікірінше, 1980-1990 жылдардағы зерттеулердің көбеюінің арқасында супервизия әдебиеті эмпирикалық сипатқа ие болды. Оларға келесілер жатады:

- супервизия мен емдеу жағдайлары арасында байланысты қарастыру;
- супервайзерлік қызмет пен міндеттерді зерттеу;
- супервизия көшбасшылық ретінде [32];
- әлеуметтік жұмыс супервайзерлерін оқыту қажеттіліктері;
- бақылау функциялары;
- клиенттермен жұмыс нәтижелеріне, олардың қанағаттануына бағытталады [33];
- әлеуметтік жұмыстағы супервизия тәжірибесіндегі дағдылар, қатынастар және нәтижелер арасындағы байланысқа қатысты интерактивті әлеуметтік жұмыс теориясын тексеру;
- бақылау қатынастарының сипаты [34].



XXI ғасырдың бірінші онжылдығында ғылыми негізделген супервизия тәжірибесі дами бастап, әртүрлі салаларда зерттеулер жүргізіле бастады:

- Гонконгтағы қытайлық әлеуметтік қызметкерлер арасындағы мәдени сезімталдыққа байланысты супервизия [35];
- Мальтадағы супервизия тәжірибесін талдау [36];
- Супервайзерлердің коммерциялық емес агенттіктердегі клиенттермен тікелей тәжірибеде супервизияның пайдалылығын қабылдауы [37];
- Тиімді супервизия, ұйымдастырушылық мәдениет, ғылыми негізделген тәжірибе, жұмысшылардың өзіндік тиімділігі және балаларды мемлекеттік әлеуметтік қамсыздандыру жүйесіндегі нәтижелер арасындағы байланыс [38];
- Онтариодағы әлеуметтік қызметкерлердің диплом алғаннан кейінгі супервизияға қажеттіліктері туралы көзқарасы [39];
- Жаңа Зеландияның Аотеароа қаласында әлеуметтік қызметкерлер супервизиясын құру [7];
- Австралиядағы әлеуметтік жұмыс супервизиясы [40];
- Сингапурдағы басқару және клиникалық функцияларды жүзеге асыратын әлеуметтік жұмыс супервайзерлерінің проблемалары мен реакцияларын түсіну [41].

Алайда, зерттеулердің көбеюіне қарамастан, әлеуметтік жұмыстағы супервизия мәселелеріне әдеби шолуларда нақты зерттеулердің жетіспеушілігі, тәжірибеге беретін білімнің шектеулілігі және супервизияның нақты зерттеу бағдарламасының қажеттілігі байқалады. Қысқаша айтқанда, ғалымдардың ойынша супервизияға қатысты зерттеулердің қазіргі жағдайы іргелі болып табылады. Олардың супервизия теориясы мен практикасына қосқан үлесі супервизияның табиғатын, оның қалай қолданылатынын, тиімді деп саналатынын және одан да жақсы болуы мүмкіндігін сипаттап, түсіндіреді. Зерттеу деректері балалардың әлеуметтік қамсыздандыру саласында және қызметкерлердің жұмыс нәтижелеріне байланысты супервизия қажеттілігін негіздейді. Сонымен қатар, супервизия клиенттердің тәжірибесі мен нәтижелерін жақсартуға ықпал ететіндігін дәлелдейді.

XXI ғасырдағы әлеуметтік жұмыстағы супервизия өзгеріп отыратын ұйымдық, кәсіби және әлеуметтік орта әсер ететін, дәстүрлі иерархиялық модельдің моноформасынан тыс жаңа модельдер мен тәсілдерге қарай дамитыны анық. Мунсон [42] атап өткендей, XXI ғасырдағы супервизия алдында келесі міндеттер тұр: біріншіден, супервайзерлер тарапынан «клиенттерге бағытталған ең жақсы нәтижеге қол жеткізу үшін тәжірибеде жалпы және спецификалық тепе-теңдікті» табу; екіншіден, құндылықтар мен білімді жеткізетін жаңа модельдерді әзірлеуді қажет ететін мамандықтың дағдылары және «әлеуметтік жұмыс мұрасы сезімін» практиктер мен супервайзерлердің келесі буынына жеткізу.

Мунсонның жұмысында талқыланған мәселелер мен міндеттерді ескере отырып, супервизия практикасының плюрализмі мен әртүрлілігі әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясын қайта құру, супервизияны санкциялау, мандаттау және реттеуді қайта қарау, супервизияның әлеуметтік жұмыс практикасына қосқан үлесін зерттеуге бағытталған болашақ зерттеулердің бағдарламасын әзірлеуді қарастыру, әлеуметтік жұмыс жөніндегі маманның құзыреттілігін терең зерттеуді талап етеді [42].

### Талқылау

Жоғарыда көрсетілген зерттеулер әлеуметтік жұмыстағы супервизияға ұйымдық бюрократия, әлеуметтік қызмет көрсету және кәсібилендірудегі өзгерістер әсер еткені атап өтілді. Бұл басқарушылық пен клиникалық/кәсіптік (оқыту және қолдау) функциялардың бөлінуіне және супервизия мандатының (ведомстводан) кәсібилікке дейін кеңеюіне байланысты бақылаудың көптеген нысандарының пайда болуына алып келді. Басқаша айтқанда, әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясы сыртқы қадағалаудың заңды кәсіби формалары ретінде қарастыратын супервизия тәжірибесінің эмпирикалық зерттеулерінің деректерін қамтыды [7-26]. Бұл кәсіби формалар әлеуметтік жұмыстағы

супервизияның дәстүрлі ұйымдастырушылық парадигмасына сәйкес «қадағалау» емес, «кеңес беру» ретінде жасалады. Себебі, бұл формалар иерархиялық немесе агенттік ретінде қаратырылмайды, олар есеп бермейді [3, 5, 9].

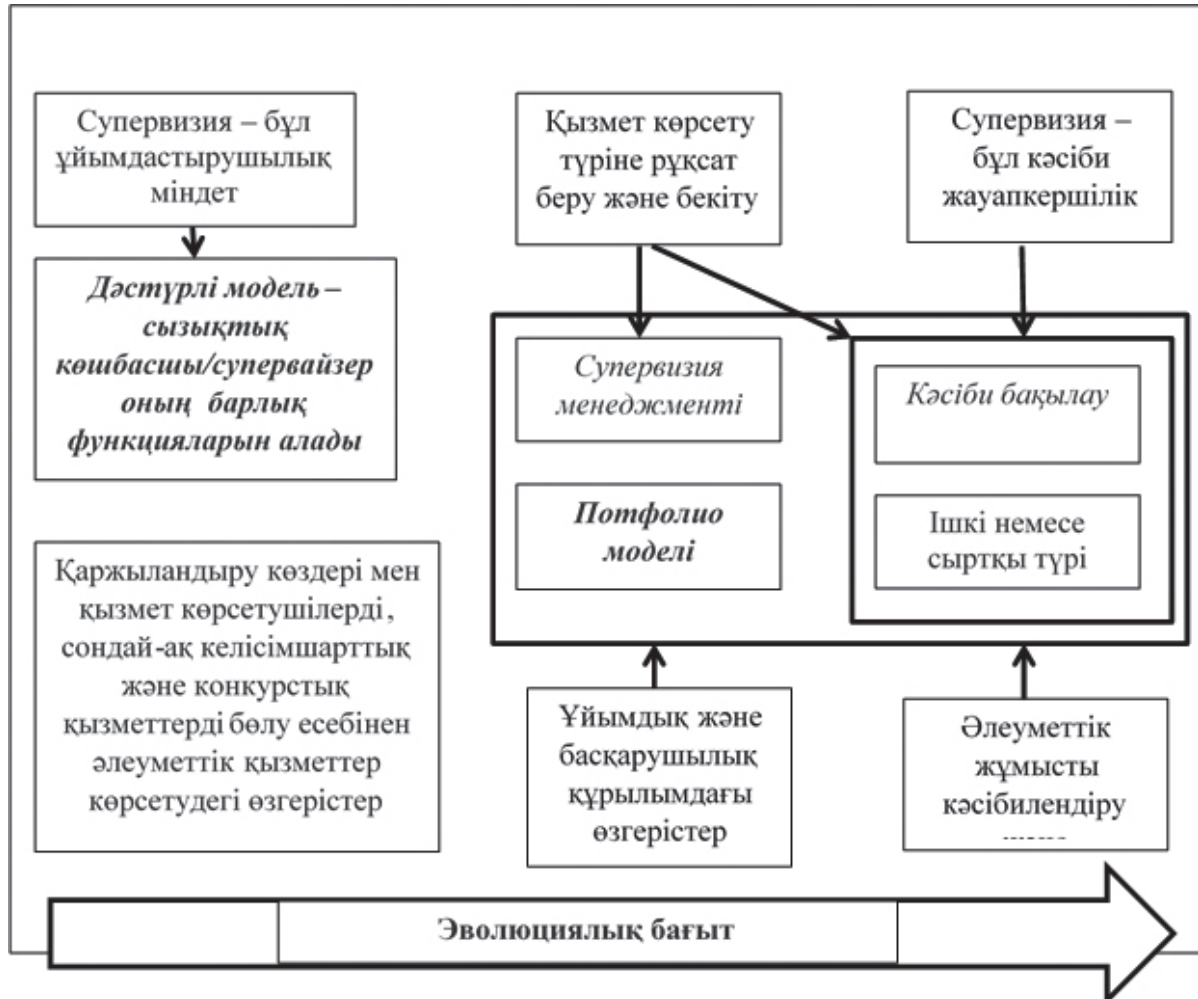
Мұндай жағдайға ықпал ететін фактор – агенттік иерархиясының туындылары ретінде санкцияланған билік пен есеп беру идеясы болды. Алайда, мұндай жағдайда мекемелер қызметкерлерді қадағалау саясаты мен келісімдеріне сәйкес супервизияны жүзеге асыру үшін сыртқы клиникалық бақылаушыларға рұқсат етілген өкілеттіктерді бере алады деген тұжырыммен келіспейді. Ол кейбір әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби ұйымдарға мүшелігінен және лицензия немесе міндетті тіркеуден туындайтын кәсіби жауапкершілікке ие екенін мойындамайды. Әлеуметтік жұмыстағы жетекші супервизия теоретиктерінің бірі Мунсон [5, 10 б.] төмендегілерді жинақтаған, кезде супервизияға қатысты кәсіби және нормативтік өкілеттіктер мен жауапкершілікті мойындаған санаулы адамдардың бірі болды: «Супервайзер басқа қызметкерлердің тәжірибесін агенттік, ұйым немесе заң арқылы қадағалап, өзінен жоғары тұратын супервайзерге есеп береді».

Сол сияқты, Барретта-Герман [43] Жаңа Зеландиядағы супервизия тәжірибесін бірнеше зерттеу еңбектерінде көрсетіп өткен. Жаңа Зеландияның әлеуметтік қызметкерлер қауымдастығының (ANZASW) мүшелері жүзеге асыратын сыртқы және кәсіби супервизия кеңес беру емес, нақты қадағалау екенін атап өтті. Өйткені ANZASW мүшелерінде жауапкершілікпен жүзеге асатын кәсіби мандат бар. Олардың тәжірибесі стандарттарымен және құзыреттілікті бағалау бағдарламасымен қамтамасыз етіледі. Әлеуметтік жұмыста бақылаудың не екенін теориялық қайта қарастыруға да, супервизия мандатын қайта қарауға да толық негіз бар. Сондай-ақ, супервизияның осы жаңа кәсіби нысандарын олардың бағыты, мазмұны, өзара әрекеттесу сипаттамалары және клиенттермен жұмыс нәтижелеріне практиктердің әл-ауқаты мен дамуына қосқан үлесі тұрғысынан зерттеу қажет. «Супервизия» ұғымын қайта құруға келетін болсақ, О'Донохью [44], Кадушин мен Харкнестің [4, 84б.] дәстүрлі функционалды-ұйымдастырушылық анықтамасынан супервизияның мақсаттары мен ерекшеліктеріне бағытталған анықтамаға қарай бетбұрыс жасағаны анықталды. Ол супервизияның жаңадан дамып келе жатқан кәсіби дизайнын көрсету тәсілі ретінде келесідей анықтаманы ұсынды:

Әлеуметтік жұмыстағы супервизия – бұл әлеуметтік жұмыс тәжірибесінің қауіпсіздігін жақсарту, дамыту, қолдау және қамтамасыз ету мақсатында супервайзердің тәжірибесіне, кәсіби дамуы мен әл-ауқатына бағытталған интерактивті кәсіби қарым-қатынас және рефлексивті процесс. Ол терапия, тікелей тәжірибе және кеңес беруден ерекшеленеді. Супервизия дәстүрлі ішкі иерархиялық схема, барлық салалар мен мақсаттарға бағытталған сыртқы кәсіби схема немесе белгілі бір салалар мен мақсаттарға бағытталған аралас ішкі және сыртқы схема бойынша жүзеге асырылуы мүмкін. Тағайындалған басшылар желілік менеджерлер, әріптестер, сыртқы кеңесшілер/мердігерлер немесе аралас жүйе жағдайында олардың комбинациясы болуы мүмкін [8, 309 б.].

Бұл анықтамадағы негізгі өзгеріс – супервизия ұйымда орындайтын функцияларды емес, оның кәсіби ерекшеліктері мен мақсаттарын ескере отырып құрылады. Бұл анықтама әлеуметтік жұмыстағы супервизия парадигмасының өзгергенін көрсетеді. Ол өзгерістерге тән белгілер супервизияның сызықтық басшылығы мен кәсіби аспектілерінің бөлінуі, сыртқы бақылаудың пайда болуынан көрініс тапты. Ал, соңғысы кәсіби супервизия сыртқы жеке мердігерлерге берілген кезде өсіп келе жатқан нарықтық дискурсты көрсетеді, олар кейбір жағдайларда супервизорды кәсіпқой етуге тырысады. 1 суретте дамып келе жатқан парадигманың табиғатын бейнелеуге және әлеуметтік жұмыстағы супервизия құрылысындағы өзгерістер дәстүрлі сызықтық басқаруға негізделген супервизия моделінен дамып келе жатқан портфолио моделіне ауысуға қалай ықпал еткенін көруге болады. Дәстүрлі модельде супервизия қамтамасыз ету, бақылау және реттеу ұйымның міндеті ретінде қарастырылды. Алайда, портфолио моделі кәсіби супервизияға қатысу жеке әлеуметтік қызметкердің кәсіби жауапкершілігі мен этикалық міндеттемесі болып табылатындығына, ал ұйымның міндеті – супервизия түрлеріне рұқсат беру және бекіту,

сондай-ақ басқарушылық бақылауды қамтамасыз ету болып табылады [45]. Әлеуметтік жұмыстағы кәсіби супервизияны бақылау мен реттеу және оны практик әлеуметтік қызметкерлердің қолдану рөлін тиісті нормативтік талаптар, этика, мінез-құлық стандарттары арқылы кәсіби және реттеуші органдар алады.



Сурет 1. Әлеуметтік жұмыстағы супервизияның парадигмасы

Дереккөз: [45]

1 суретте супервизияны құру кезінде бюрократия мен кәсібилендіру дискурсының өзара әрекеттесуі көрсетілген. Бұл өзара әрекеттесуді тарихи перспективада қарастыратын болсақ, онда супервизиядағы негізгі тарихи оқиғаларды белгілі бір дискурстың бақылаудың құрылысы мен практикасына әсерін өзгерту нәтижесінде қарастыруға болады. Бұл өзара әрекеттесуді гегельдік диалектика түрінде ұсынуға болады (тезис, антитезис, синтез) [46]. Жоғарыда суреттелген дамып келе жатқан парадигмаға қатысты диалектикалық портфолио моделі бақылауда болып жатқан кәсіби жаңғыруды көрсетеді. Бұл жаңғыру – әлеуметтік қызметтерді ұйымдастыру мен басқарудағы өзгерістер нәтижесінде соңғы онжылдықтарда қалыптасқан ұйымдық-басқарушылық үстемдікке жауап ретінде танылады. Антитезис ретінде портфолио моделі иерархиялық сызықтықтағы супервайзер ұйым шеңберінде жүзеге асыратын бақылаудан ұйымдық және кәсіби супервайзерлерді қамтитын аралас жүйемен қамтамасыз етуге көшуді білдіреді. Басқаша айтқанда, бұл әлеуметтік жұмыстағы супервизияны құрудағы эволюцияны білдіреді: 1) қатынастардан әртүрлі бақылаушы қатынастардың тіркесіміне дейін; 2) ұйымдастырушылық процес пен

жауапкершіліктен ұйымдық және кәсіби жауапкершілікке дейін. Бұл кезеңде антитезис (яғни, портфолио моделі) шектеулі және өтпелі даму болып табылады. Себебі, ол әлеуметтік қызмет ұйымында жұмыс істейтін бірқатар басқа мамандар арасында (мысалы, ауруханалар, жеке тәжірибелер және кейбір ҮЕҰ) бір кәсіптік пән болып табылатын жағдайларда басым болады. Дәстүрлі модель әлеуметтік жұмыс негізгі кәсіп болып табылатын ұйымдарда (мысалы, қамқоршылық органдарында) басым болып қала береді. Алайда, Мунсон [42] ұсынған әкімшілік супервизия мен кеңес берудің қос моделіне сәйкес, ұйымдарда топтық кеңес беру модельдерін дамыту осы ұйымдарда супервизияны қайта құру бағытында дамыс болып жатқандығы туралы айтуға мүмкіндік береді.

Кәсіби супервизияға басты назар аудару және портфолио моделі шеңберіндегі басқарушылық, кәсіби аспектілерді бөлу мысалында басқарушылық және кәсіби супервизия арасындағы айырмашылықтарды көрсету супервизияның басқа әлеуметтік қызметкермен жүргізілу мен қадағалау саласында перспективасы бар екендігіне кепілдік береді. Алайда, портфолио моделіндегі кәсіби супервизияға басты назар аудару бақыланатын тәжірибенің клиенттермен жұмыс нәтижелерін жақсартуға әкелетінін көрсететін эмпирикалық деректер жоқ. Осыған байланысты О'Донохью [7, 52 б.] кәсіби супервизия сыртқы формада, ең алдымен, оның клиенттермен жұмыс тәжірибесі мен олармен жұмыс нәтижелеріне назар аудармай, маманның қажеттіліктерін қанағаттандыратындығының белгілерін байқаған. Ол әлеуметтік жұмыс практикасын қадағалау іс жүзіндегі супервизиясы арқылы да, кейбір жағдайларда әлеуметтік қызметкер жүргізбейтін консультация арқылы да қаншалықты жүзеге асырылады деген сұрақ қояды. Портфолио моделі мен әртүрлі супервайзерлік қатынастардың комбинациясын дамытуға қатысты тағы бір алаңдаушылық тудыратын мәселе – ол қатынастардың біртұтас супервайзерлік желісін немесе тәжірибе қауымдастығын құру дәрежесі болып отыр.

Әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясын қайта құрудағы қажетті тағы бір сала – супервайзердің қадағалауға қосқан үлесін мойындау. Осыған байланысты О'Донохью кәсіби және реттеуші органдар супервизияға қатысуда маманнан этикалық жауапкершілік мен оның жарғылық міндеттемесін талап еткеніне қарамастан, супервизияны зерттеу әдебиеттерінде супервайзерге аз көңіл бөлінетінін атап өтті. О'Донохью супервизия шеңберіндегі бақылаушылардың тәжірибесін зерттеу және олардың әлеуметтік жұмыстағы супервизияға байланысты кәсіби рөлі мен күтулері шеңберіндегі осы тәжірибені басқару үшін айтарлықтай күн тәртібі қажет деген мәлімдеме жасайды [45, 336].

Жоғарыда айтылғандай, әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясын қайта құрудың бір салдары – бұл супервизор мандатының тұжырымдамасы кеңейтіліп, кәсіби ұйымға мүшелік және/немесе жарғы арқылы супервайзерлік өкілеттіктер мен жауапкершілікті тағайындауды немесе беруді қамтуы керек. Осылайша, тең және сыртқы супервайзерлердің кәсіби қарым-қатынасы консультациялық емес, нақты қадағалау болып саналады. Мандат немесе супервайзер ретінде әрекет ету құқығы әлеуметтік қызметкердің клиенттермен жұмыс істеу мандаты сияқты келесідей қайнар көздер арқылы жүзеге асырылады: өз агенттігі, кәсібі, заңы және қызмет көрсетілетін адамдары. Басқаша айтқанда, супервайзердің өкілеттіктері осы төрт қайнар көзден туындайды. Агенттіктің беделі супервайзердің жалдамалы (ішкі супервайзер жағдайында) немесе келісімшарт бойынша (сыртқы супервайзер жағдайында) жұмыс істейтіндігіне және агенттіктің бір немесе бірнеше қызметкеріне басшылық жасайтындығына байланысты. Кәсіби мандатқа мүше болу мен есеп беру кәсіби ұйымға жүктеледі. Ол өз қызметкерлері мен олардың супервизия тәжірибесінен талап етеді. Ал заңнамалық мандатқа тіркеу немесе лицензиялау олар туралы заңдар мен ережелерге сәйкес атқарылады. О'Донохьюдің [7, 196.] пікірінше, бұл мандаттар әріптестер тарапынан клиникалық/кәсіби бақылауды жүзеге асыру немесе сыртқы бақылаушы іске асыру жағдайларында айқын көрінеді. Төртінші және соңғы мандатты тәжірибешінің өзі береді. Бұл супервайзерді маманның өзі таңдауы немесе оның ұйымы, кәсіби органы әлде тіркеу кеңесі тағайындаған супервайзерді тану, растау немесе қабылдауы нәтижесінде болады.



## Нәтижелер

Әлеуметтік жұмыстағы супервизия теориясын қайта құру, супервизор мандатын қайта қарау және қадағалау саласындағы зерттеулердің іргелі жағдайына байланысты мәселелер әлеуметтік жұмыстағы болашақ супервизияны зерттеу бағдарламасын әзірлеу қажеттілігін көрсетеді. Бұл зерттеу бағдарламасы, біріншіден, кәсіби алқалық және сыртқы формалар, супервизия желілері мен тәжірибе қауымдастықтарының пайда болуын жақсырақ түсіну үшін қазіргі кезгі супервизияны картаға түсіріп, жаңа анықтама беруді ұсынады. Басқаша айтқанда, супервизияның құрылысы, жүзеге асырылуы, қанағаттануы және тиімділігі туралы ұлттық және ұлтаралық зерттеулер қажет. Екіншіден, супервизия модельдерінің көптігі дәстүрлі модель бойынша қадағалау (яғни барлық функцияларды орындайтын бір бақылаушы), басқарушылық, кәсіби (яғни сараптамалық және клиникалық) бақылаулардан бөлек жүргізілетін портфельдік модель бойынша супервизия ерекшеліктеріне салыстырмалы түрде зерттеулер жүргізу қажеттілігін анықтайды. Бұл зерттеулер әр модельдің клиентпен, әлеуметтік қызметкермен және агенттікпен жұмыс нәтижелеріне қосқан үлесін зерттеуге бағытталуы керек. Үшіншіден, бақылаушылардың интерактивті процеске қосқан үлесін және бақылаудың сәттілігін қарастыратын зерттеулер қажет. Осы бағытта алға жылжудың бір жолы нақты мысалдарды зерттеумен байланысты болуы мүмкін. Онда супервайзерлер сұхбатқа да, олардың сессиялары мен интерактивті қарым-қатынастарын бақылауға да қатысады. Төртінші бағыт – бақылаудағы мандаттар, санкциялар, есеп беру және билік нысандарын зерттеу. Осы саладағы зерттеулер ұйымдастырушылық, кәсіби, заңнамалық және практикалық мандаттардың клиентке, қызметкерге, агенттікке және маманға арналған супервизия тәжірибесі мен нәтижелеріне қаншалықты әсер ететінін анықтау үшін маңызды. Болашақ зерттеулердің күн тәртібіндегі соңғы мәселе – бақылауда зерттеу деректерін пайдалануды және олардың интерактивті процесс пен супервайзерлік тәжірибеге қалай әсер ететінін картаға түсіру.

## Қорытынды

Бұл мақалада соңғы жылдардағы әлеуметтік жұмыс супервизиясының алдында тұрған мәселелер мен проблемалар және әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдары, әлеуметтік қызметкер кәсібі мен реттеуші органдардағы өзгерістерге супервизияның әсері қарастырылды. Қазіргі уақытта супервизия парадигмасын өзгерту процесі ол: ұйым ішіндегі барлық функцияларды орындайтын бір супервайзердің болуын көздейтін дәстүрлі модельден бастап, басқарудың басқарушылық және кәсіби аспектілері бөлінген және қадағалау желісі немесе тәжірибе қауымдастығы шеңберінде жүзеге асырылатын портфолио моделіне дейін қарастырылады. Осыған байланысты туындайтын проблемалар супервизияны, оған негізделген мандатты, сондай-ақ, ескірген дәстүрлі модель мен заманауи ғылыми негізделген супервизияны құруға әсер етеді. Қысқаша айтқанда, зерттеуде келтірілген дәлелдер әлеуметтік жұмыстағы супервизияға қатысты анықтама, теория, практика және ғылыми деректерді түбегейлі қайта қарау қажеттілігін, сондай-ақ супервизия практикасының ауқымын анықтауға және оның клиенттер, қызметкерлер, агенттік және кәсіби нәтижелерге қатысты тиімділігін бағалауға мүмкіндік беретін маңызды зерттеу бағдарламасын әзірлеу қажеттілігін көрсетеді. Қазақстандық ғалымдар мен әлеуметтік жұмыс супервайзерлері елімізде де, халықаралық деңгейде де супервизияның дамуына ерекше үлес қоса алады. Ол үшін олар өздері қолданатын бақылау формаларын нақтылап, бақылаудың плюрализмі мен алуан түрлілігін түсіндіру үшін жалпы терминология мен тұжырымдамаларды құрумен жұмыс жасауы қажет. Портфолио моделі мен супервайзерлік желілер немесе тәжірибелік қауымдастықтар бағытында дамып келе жатқан супервизияның ең өзекті міндеті – ол адами қарым-қатынасты сақтап, практик маман мен оның тәжірибесін клиенттермен тиімді жұмыс жасау үшін пайдалану маңызды іс-әрекет болып табылады.

## Әдебиеттер тізімі

1. O'Donoghue K., Tsui M. Social work supervision research (1970–2010): The way we were and the way ahead // *The British Journal of Social Work*. – 2015. – Vol 45(2). – P. 616-633. DOI: 10.1093/bjsw/bct115.
2. Engelbrecht L.K. (ed.). *Management and supervision of social workers: Issues and challenges within a social development paradigm*. – Cengage Learning, 2014. – 23-27 p.
3. Hair H.J. The purpose and duration of supervision, and the training and discipline of supervisors: What social workers say they need to provide effective services // *British Journal of Social Work*. – 2013. – Vol. 43(8). – P. 1562-1588. DOI: 10.1093/bjsw/bcs071.
4. Kadushin A., Harkness D. *Supervision in Social Work*, 5e. – Columbia University Press, 2014. – 432 p.
5. Munson C. *Handbook of clinical social work supervision*. – Routledge, Binghamton, NY: Haworth Social Work Practice, 2012. – 664 p.
6. Tsui M. *Social work supervision: Contexts and concepts*. – Thousand Oaks, CA: Sage, 2004. – 200 p.
7. O'Donoghue K. B. *Towards the construction of social work supervision in Aotearoa New Zealand: a study of the perspectives of social work practitioners and supervisors: a thesis presented in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Social Work at Massey University, Palmerston North, New Zealand*. [Electronic resource] – URL: <http://hdl.handle.net/10179/1535> (accessed: 11.11.2023).
8. Bogo M., McKnight K. *Clinical supervision in social work: A review of the research literature // Supervision in Counseling*. – 2014. – Vol. 24(1-2). – P. 49-67.
9. Robinson V.P. *Supervision in social case work: A problem in professional education*. – Chapel Hill: The University of North Carolina Press, 1936. – 49-67 p.
10. Rabinowitz J. *Why ongoing supervision in social casework: An historical analysis // The Clinical Supervisor*. – 1987. – Vol. 5(3). – P. 79-90. DOI: 10.1300/J001v05n03\_07.
11. O'Donoghue K.B. *Towards an interactional map of the supervision session: An exploration of supervisees and supervisors experiences // Practice*. – 2014. – Vol, 26(1). – P. 53-70. DOI: 10.1080/09503153.2013.869581.
12. Bamford T. *Managing social work*. – London: Tavistock, 1982. – 202 p.
13. Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C. *Burnout: 35 years of research and practice // Career development international*. – 2009. – Vol. 14(3). – P. 204-220. DOI: 10.1108/13620430910966406.
14. Mor Barak M.E. et al. *The impact of supervision on worker outcomes: A meta-analysis // Social service review*. – 2009. – Vol. 83(1). – P. 3-32.
15. Bruce E.J., Austin M.J. *Social work supervision: Assessing the past and mapping the future // The Clinical Supervisor*. – 2001. – Vol. 19(2). – P. 85-107. DOI: 10.1300/J001v19n02\_05.
16. Coulshed V. et al. *Management in social work*. – Bloomsbury Publishing, 2018. – 256 p.
17. Gowdy E.A., Rapp C.A., Poertner J. *Management is performance: Strategies for client-centered practice in social service organizations // Administration in Social Work*. – 1993. – Vol. 17(1). – P. 3-22. DOI: 10.1300/J147v17n01\_02.
18. Bogo M. and McKnight K. 'Clinical supervision in social work', *The Clinical Supervisor*. – 2005. – Vol. 24(1/2). – P. 49-67.
19. Berger C., Mizrahi T. *An evolving paradigm of supervision within a changing health care environment // Social Work in Health Care*. – 2001. – Vol. 32 (4). – P. 1-18. DOI: 10.1300/J010v32n04\_01.
20. Kadushin G. et al. *Models and methods in hospital social work supervision // The Clinical Supervisor*. – 2009. – Vol. 28(2). – P. 180-199. DOI: 10.1080/07325220903324660.
21. Collins-Camargo C., Royse D. *A study of the relationships among effective supervision, organizational culture promoting evidence-based practice, and worker self-efficacy in public child welfare // Journal of Public Child Welfare*. – 2010. – Vol. 4(1). – P. 1-24.
22. Weld N. *A practical guide to transformative supervision for the helping professions: Amplifying insight*. – Jessica Kingsley Publishers, 2011. – 144 p.
23. Beddoe L. *External Supervision in Social Work: Power, Space, Risk, and the Search for Safety 1 // Supervision in Social Work*. – Routledge, 2017. – 22-38 p.
24. Itzhaky H. *Factors relating to "interferences" in communication between supervisor and supervisee: Differences between the external and internal supervisor // The Clinical Supervisor*. – 2001. – Vol. 20(1). – P. 73-85. DOI: 10.1300/J001v20n01\_06.

25. Busse S. Supervision between critical reflection and practical action // *Journal of Social Work Practice*. – 2009. – Vol. 23(2). – P. 159-173. DOI: 10.1080/02650530902923700.
26. Beddoe L., Howard F. Interprofessional supervision in social work and psychology: Mandates and (inter) professional relationships // *The Clinical Supervisor*. – 2012. – Vol. 31(2). – P. 178-202. DOI: 10.1080/07325223.2013.730471.
27. Gibelman M., Schervish P.H. Supervision in social work: Characteristics and trends in a changing environment // *The Clinical Supervisor*. – 1998. – Vol. 16(2). – P. 1-15. DOI: 10.1300/J001v16n02\_01.
28. Gray S.W. The interplay of social work licensure and supervision: An exploratory study // *The Clinical Supervisor*. – 1990. – Vol. 8(1). – P. 53-65. DOI: 10.1300/J001v08n01\_05.
29. Barretta-Herman A. On the development of a model of supervision for licensed social work practitioners // *The Clinical Supervisor*. – 1994. – Vol. 11(2). – P. 55-64. DOI: 10.1300/J001v11n02\_05.57.
30. Kadushin A. Consultation in social work. – New York: Columbia University Press, 1977. – 236 p.
31. Munson C.E. The uses of structural, authority and teaching models in social work supervision. – University of Maryland, Baltimore, 1975. – 340 p.
32. York R.O., Denton R.T. Leadership behavior and supervisory performance: The view from below // *The Clinical Supervisor*. – 1990. – Vol. 8(1). – P. 93-108. DOI: 10.1300/J001v08n01\_08.
33. Harkness D. Testing interactional social work theory: A panel analysis of supervised practice and outcomes // *The Clinical Supervisor*. – 1997. – Vol. 15(1). – P. 33-50. DOI: 10.1300/J001v15n01\_03.
34. Kaiser T.L. The supervisory relationship: A study of the relationship between supervisor and supervisee in the clinical supervision of marriage and family therapists. – 1993. – chapter 3. – P. 21-34.
35. Tsui M. Towards a culturally sensitive model of social work supervision in Hong Kong: diss., 2001. – 249 p.
36. Cole M. The practice and experience of social work supervision: An analysis of supervisory practices in Malta: diss. – University of East Anglia, 2003. – 211 p.
37. Hair H.J. Perspectives on the Post-Degree Supervision Needs of Ontario Social Workers. – 2008. – 1562-1588 p.
38. Egan R. Social work supervision practice in Australia: Does the rhetoric match the practice? [Electronic resource] - URL: [https://minerva-access.unimelb.edu.au/bitstream/handle/11343/37891/290754\\_EGAN%20PhD.pdf?sequence1](https://minerva-access.unimelb.edu.au/bitstream/handle/11343/37891/290754_EGAN%20PhD.pdf?sequence1) (accessed: 27.10.2023).
39. JU W.Y.U.H. A Grounded Understanding of Challenges and Responses of Social Work Supervisors with Managerial and Clinical Roles. – 2014. – 365 p.
40. Shulman L., Safyer A. (ed.). Supervision in counseling: Interdisciplinary issues and research. – Psychology Press, 2005. – 214 p.
41. Jones J.L., Sundet P. (ed.). Developing an empirically based practice initiative: A case study in CPS supervision. – Routledge, 2014. – 206 p.
42. Munson C. The evolution of protocol-based supervisory practice // *Supervision as collaboration in the human services: Building a learning culture*. – 2004. – P. 85-96.
43. Barretta-Herman A. Fulfilling the commitment to competent social work practice through supervision // *Supervision conference*. – St. John's, 2000. – P. 7-8.
44. O'Donoghue K. Windows on the supervisee experience: An exploration of supervisees' supervision histories // *Australian Social Work*. – 2012. – Vol. 65(2). – P. 214-231. DOI: 10.1080/0312407X.2012.667816.
45. O'Donoghue K. Issues and challenges facing social work supervision in the twenty-first century // *China Journal of Social Work*. – 2015. – Vol. 8(2). – P. 136-149.
46. Beiser F.C. (ed.). *The Cambridge companion to Hegel and nineteenth-century philosophy*. – Cambridge University Press, 2008. – 438 p.

**Г.Н. Шанбаева, С.К. Кудайбергенова**

*Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Алматы, Казахстан*

### **Эффективная супервизия в социальной работе**

**Аннотация.** В данной статье представлен обзор зарубежной литературы по эффективной супервизии в сфере социальной работы. В настоящее время для эффективной организации и управления социальной работой важна роль квалифицированных руководителей. Изначально супервизия развивалась в странах США и Западной Европы в XX веке. В статье рассмотрены такие основные вопросы, как становление и развитие супервизии социальной работы, значение и

влияние супервизии социальной работы в различных сферах. В ходе исследования был выявлен ряд проблем в области супервизии современной социальной работы. К ним относятся: внесение изменений и дополнений в теорию супервизии в социальной работе с учетом современных условий; переосмысление, определение целей и задач супервизии в зависимости от конкретной направленности социальной работы; рассмотрение перспективной программы супервизии и определение компетенций социальных работников. Также были представлены предложения по внесению вклада в развитие супервизии в социальной работе. В данной работе основным объектом исследования является супервизия в социальной работе.

**Ключевые слова:** социальная работа, супервизия, управление, социальное обслуживание, клиент, метод casework, организационная задача.

**G.N. Shanbaeva, S.K. Kudaibergenova**

*Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan*

### **Effective supervision in social work**

**Abstract.** This article presents a review of foreign literature on effective supervision in the field of social work. Nowadays, the role of qualified supervisors is important for effective organization and management of social work. Initially supervision was developed by the countries of the USA and Western Europe in the XX century. The article considers such basic issues as the formation and development of social work supervision, the importance and influence of social work supervision in various spheres. In the course of the research a number of problems in the field of modern social work supervision have been identified. These include making changes and additions to the theory of supervision in social work taking into account modern conditions; rethinking, defining the goals and objectives of supervision depending on the specific focus of social work; considering a prospective supervision program and defining the competencies of social workers. Proposals for contribution to the development of supervision in social work were also presented. In this paper, the main object of research is supervision in social work.

**Keywords:** social work, supervision, management, social service, client, casework method, organizational task.

#### **Авторлар туралы мәлімет :**

*Шанбаева Г.Н.* – Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының «Әлеуметтік жұмыс» мамандығының 1 курс докторанты, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан.

*Кудайбергенова С.К.* – психология ғылымдарының кандидаты, жалпы және қолдаңбалы психология кафедрасының аға оқытушысы, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан.

*Shanbaeva G.N.* – Ph.D. student, Department of Sociology and Social Work, Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan.

*Kudaibergenova S.K.* – Candidate of Psychological Sciences, Senior Lecturer, Department of General and Applied Psychology, Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan.