

ПСИХОЛОГИЧНИТЕ АСПЕКТИ ПРИ СУПЕРВИЗИЯТА НА СПЕЦИАЛИСТИ, РАБОТЕЩИ С ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ

Яна Станева, Мартин Ценов

Резюме: Настоящата статия има за цел да изведе психологични THEORETICAL

A
N
D
A
P
P
L
I
E
D
R
E
S
E
A
R
C
H

характеристики, които са значими в процеса на супервизия на специалисти, консултиращи хора с увреждания. Теоретичното проучване включва две направления – супервизията като метод за подкрепа на специалистите и психологичните аспекти при работата с хора с увреждания. За задачите на изследването е използван концептуален контент-анализ върху 30 доклада от трима супервизори в отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ към Дирекция „Социално подпомагане“ в областите Пазарджик, Пловдив, Смолян, Кърджали и Хасково в периода от 2019 – 2020 г. В супервизията участват 134 лица, от които 121 жени (90%) и 13 мъже (10%). В резултат на изследването се установи, че определени психологични аспекти в процеса на супервизията имат превес над методологичните.

Ключови думи: супервизия, психологични аспекти, специалисти от **НИ**

помагащите професии, хора с увреждания, контент-анализ

PSYCHOLOGICAL ASPECTS IN THE SUPERVISION OF SPECIALISTS WORKING WITH DISABLED PEOPLE

И
З
С
Л
Е
Д
В
А
Н
И
Я

Т
Е
О
Р
Е
Т
И
Ч
Н
И

Yana Staneva, Martin Tsenov

Abstract: The aim of this article is to highlight the psychological characteristics that are important in the process of supervision of professionals who provide counselling to people with disabilities. The theoretical review is twofold – supervision as a method of support of specialists and psychological aspects in the work with people with disabilities. The study was conducted in the "Individual Assessment of People with Disabilities and Social Services" department of the "Directorate of Social Assistance" in the regions of Pazardzhik, Plovdiv, Smolyan, Kardjali and Haskovo in the period from 2019 to 2020. A total of 134 respondents were supervised, including 121 women (90%) and 13 men (10%). A conceptual content analysis of 30 reports by three supervisors was used for the tasks of the research. The results outline that

3

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

certain psychological aspects in the process of supervision have stronger implications compared to the methodological ones.

Keywords: supervision, psychological aspects, specialists from the helping professions, people with disabilities, content analysis

Социалнопедагогическата работа е професионална сфера, в която дейността на специалистите е насочена към социалното, психологичното и физическото благополучие на хора в риск (Petrova-Dimitrova, 2005). Тя е свързана с проучване и консултиране на случаи, засягащи насилие, трудни семейни ситуации, деца и семейства в риск, бедност и хора в неравнопоставеност. Всяка една от тези общности в риск изисква както методическа подготовка от страна на социалните работници, така и конкретни личностни компетентности и качества, особено що се отнася до работата с хора с увреждания. Въпросите, свързани с тях, стават все по-актуални с оглед на последните данни от НСИ. Хората, които имат степен на увреждане, са около 654 547 лица, или 10% от населението в България, като съответно 22 248 са деца, а 632 299 са лицата на възраст 16 и повече навършени години. Това от своя страна повдига темата за мястото на социалния работник и как да бъде разгърната

НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

неговата дейност, за да отговори на потребностите на тази значима част от обществото. Същевременно изследователите подчертават централното място на взаимоотношенията в социалната работа и по-конкретно специалистите да могат да идентифицират собствените си емоционални реакции и тези на потребителите на услуги за постигане на положителни взаимоотношения (Munro, 2011; Ingram, 2013).

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ

Уменията на социалните работниците да изразяват емоционалното съдържание на своята работа е ключов момент в процеса на супервизия. Това предоставя на служителите пространство както за обсъждане на техните преживявания в работата с хора с увреждания с друг колеги, така и изследване на функционалните и психологичните аспекти на тяхната практика и по-точно за потенциално критично отразяване на съдържанието на практиката им, което да повиши тяхната ефективност в интеракцията с крайните потребители на социалните услуги (Ingram, 2013). Именно затова в настоящата статия ще се опитаме да опишем, открием и изведем онези психологични аспекти, които имат значение за супервизията, а от там – за практическата работа на социалните работници. Първоначално ще разгледаме в какво конкретно се състои супервизията и какво обхваща в себе си като „специфична целенасочена форма на професионална подкрепа“ (Mehandjiiska, 2008: 15). След това

4

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

в статията ще опишем и идентифицираме значимите психологични аспекти при работа с хора с увреждания в процеса на супервизията с помощта на концептуален контент-анализ.

2. СУПЕРВИЗИЯ

Супервизията е метод, който осигурява консултативна, методическа, емоционална подкрепа от един специалист, наречен супервизор, към друг

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

специалист – супервизиран. Тя осигурява един различен поглед в дадена работна ситуация от независим експерт – някои автори наричат това „поглед от високо, отстрани“. В буквален превод супервизия означава „поглед отгоре“ или мнение на експерт, който „отгоре гледа“ или „гледа върху“ начина, по който се изпълнява професионалната дейност, професионалното функциониране на екип или даже на индивид (Petrova, 2014).

Повечето автори приемат определението на Кадушин за базово, като приложение в социалната работа, тъй като той предлага първия систематизиран и значим научен труд по темата (Kadushin, 1968). Българските изследователи приемат неговото разбиране за предназначението на супервизията като подкрепящо, административно и образователно (Boyadzhieva, 2005, 2008; Petrova, 2013, 2014; Mehandjiiska, 2008; Nunev, 2002; Tselova, Ilieva, 2023).

Н. Бояджиева разглежда задачите на супервизията като „професионално (и съответно личностно) развитие на консултанта, формиране и **НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ** развиване на особени навици и умения, на възможност за оценяване на резултатите и повишаване равнището на отговорност в службите и програмите по консултиране. Тези необходими компоненти поставят развиването на навиците в по-широк контекст на професионалното развитие“ (Boyadzhieva, 2014: 235).

Акцентиране върху компетентностите на супервизора прави и Н.

Петрова в своето определение на супервизията: „формален процес на професионална подкрепа и учене, което дава възможност на практикуващите да развиват познание и компетентност, предполага отговорност спрямо тяхната собствена практика и повишава защитата на потребителя и безопасността на грижите в сложни ситуации“ (Petrova, 2014:16).

Г. Механджийска разглежда дейността на супервизора като „предотвратяване на работни ситуации, носещи риска за пораждаване на напрежение“ (Mehandjiiska, 2008: 48). Тя отбелязва на базата на резултати от изследвания, че тази форма предоставя подкрепа на специалиста за „осмисляне и справяне с проблемни ситуации“. Тези ситуации от своя страна могат да бъдат насочени както към личните емоции и компетенции на специалиста, така и към ситуацията на клиента и неговите ресурси за справяне.

С. Нунев представя интегриран модел на развитието в супервизията със следните три нива (Nunev, 2013: 62):

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298

Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

„1. Първо ниво включва специалисти, които са мотивирани за участие в супервизия, но заедно с това състоянието им се характеризира с високо ниво на тревожност и страх от оценяване. Супервизорът трябва да използва балансиран и подкрепящ подход, за да намали безпокойството на супервизирания. При това ниво не е обосновано да се изисква от супервизирания автономно поведение, тъй като се очаква професионалната му несигурност да повиши тревожността.

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

2. Второ ниво се представя от супервизирани, чиято увереност и мотивация са повлияни от усещането им за успех в дейността с клиенти.

3. Трето ниво се свързва със супервизирани, които имат устойчива мотивация за участие в супервизия и обективна оценка за практиката си. Супервизорът трябва да предостави възможност за проява на автономно и отговорно поведение на супервизирания и да създаде условия за партниране между страните в супервизията.“

Б. Илиева определя супервизията като „процес на професионална подкрепа на работещите в сферата на помагащите професии. Тя води до подобряване на работата по отношение на качество на услугите, на професионалното развитие на персонала, емоционална подкрепа и превенция на професионалното прегаряне, както и подкрепа на организационното развитие на отношенията в екипите“ (Tselova, Ilieva, 2023: 112).

Представените определения за супервизията могат да ни дадат

основа за обособяване на следните функции в емпиричното изследване: НИ

ИЗСЛЕДВАНИЯ

емоционално-подкрепящи, административно-методически и образователно саморефлексивни.

В социалнопедагогическата дейност работещите с хора в риск са подложени на високо ниво на емоционално прегаряне. Именно поради тази оценка на дейността в страната ни беше реализиран 4-годишен проект на Агенцията за социално подпомагане, осигуряващ супервизия ТЕОРЕТИЧНИ И

ПРИЛОЖ

на специалистите, работещи в отдел „Закрила на детето“ и отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ към дирекциите „Социално подпомагане“ в цялата страна. Този фокус към потърпевшите Е. Христова (Hristova, 2014) аргументира чрез казуса за професионалния стрес при помагащите професии. Тя описва профила на рисковата група и по-конкретно, че: жените имат по-високо равнище на стрес; най-високо равнище стрес има в групата до 29 години и при възрастовия диапазон 40-60 години; професионален стрес има при лица със стаж до три години. По-високото образование и заеманата позиция в организацията играят съществена роля при овладяването на стреса. Синхронно е и мнението на К. Петрова във връзка с общия професионален стрес (Petrova, 2015). В своята дисертация И. Карагьозов изказва предположение, че по-високите темпове на общо професионално прегаряне в социалнопедагогическото поле водят към проучване на конкретиката за специалиста, който е в

6

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298

Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

пряк контакт с категорията хора с увреждания. В най-общи граници това са: социален работник, социален педагог, психолог, консултант, педагог, ресурсен учител, тесни специалисти по уврежданията (логопед, тифлопедагог, сурдопедагог и т.н.).

Б. Илиева (Ilieva, 2011) разглежда „социалния работник“ и рисковете при него, чрез професионалния профил на социалния работник в едно с мнението на Н.

Петрова (Petrova, 2001) има решение за “съвкупността от THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH

необходими задачи, нагласи, знания, умения, професионални правила, които гарантират ефективността на определена професионална дейност”. Супервизията в социалнопедагогическата сфера изисква ”широк кръг от познания и професионални умения, познаване на институционалните механизми на взаимодействие, на социалното законодателство и възможните полета – институции и организации, за оказване на помощ и подкрепа по спецификата на всеки конкретен

случай” (Kuzmanova Kartalova, 2013: 50).

Акцент към компетентностите, необходими на специалиста, поставя и Кл. Сапунджиева: „Ядрото на професионалната компетентност при работата с хора и помагащите професии е духовността, хуманното отношение, чувството за социалност, професионализъмът, подчинен на човешкото и насочен към конструирането на една по-съвършена човечност“ (Sapundzhieva, 2014: 17).

Обобщение за ролята на помагачия специалист прави Н. Петрова-Димитрова:

„Спецификата на социалните **НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ** услуги е именно в професионалните намеси, обединяващи психо-социални, социалнопедагогически по характер дейности, насочени към промяна в интегрирането на социалната реалност в психичната, към промяна на осмислянето на социалната реалност, през субективното разбиране на себе си и другите, на отношенията, връзките и пр.“ (Petrova, 2014: 142).

Супервизорът е необходимо да притежава компетентностите **ТЕОРЕТИЧНИ**

И
П
Р
И
Л
О
Ж

на специалиста в социалнопедагогическата дейност. Те се съдържат в неговия професионален профил според авторите. Базови определения са: „професионалният профил е съвкупност от необходими задачи, нагласи, знания, умения, професионални правила, които гарантират ефективността на определена професионална дейност“ (Petrova, 2011: 51) или „обхваща приоритетни роли/функции, приоритетни професионални дейности/компетенции, професионална насоченост и професионални ценности“ (Merdzhanova, Gospodinov, 2003: 64).

Интересно е становището на други български автори. К. Спасов дава следното определение: „Социалният работник (педагог) е интердисциплинарна професия, обединяваща основни знания и умения от много други професии, които са насочени към развитието на човека. Тази професия възниква от необходимостта за посредничество между отделните индивиди и социални групи, от една страна, и социалните системи, дейности и организации,

генералистичния подход), но да притежава разнообразни умения, т.е. да действа като социален работник, брокер, адвокат, оценител, мобилизатор, учител, социализатор, консултант, плановик, мениджър, администратор, осигуряващ грижа за другите“ (Todorova, 1999: 243).

Л. Шулман дава следното определение за ролята на помагачия

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

специалист: „да посредничи в процеса, при който индивидът и неговото общество се стремят един към друг поради взаимната си потребност от себеосъществяване“ (Shulman, 1994: 57).

„Професионалната компетентност в контекста на социално педагогическата дейност представлява реализация на сложен комплекс от теоретични знания, практически умения и индивидуални качества и нагласи на личността. Спецификата на социалната работа изисква устойчиви теоретико-методологически знания: за социалната действителност, за методите, средствата и формите на социално-педагогическа дейност, за личностното развитие и особености, за правно-нормативната уредба, за организационното обезпечаване на професионалните дейности и т.н. Интегративният характер на социалната работа детерминира необходимостта от задълбочени познания както за строго специфичните за научната област явления и закономерности, така и за много аспекти от други научни и професионални области – психология, социология, право, **НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ** икономика и пр.“ (Zdravkova, 2011: 34).

3. ПСИХОЛОГИЧНИ АСПЕКТИ ПРИ РАБОТА С ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ

Съществуват различни научно-практически подходи в изследването на проблемите на хората с увреждания. Един от доминиращите до **ТЕОРЕТИЧНИ** и **ПРИЛОЖ**

неотдавна подходи, чийто фокус е предимно биологичен, е функционалният модел. Той определя увреждането като „атипичност или недостатък . . . смятани за централни за действията, преживяванията и социалната идентичност. Основният физически или биологичен дефект се счита за начален причинно-следствен източник на трайното ограничено състояние на индивида в мисленето и действието в социалния свят. Несъвършенство в индивида. . . води до действия или поведения, които са значително по-неефективни от това, което човек би искал или очаквал“ (Danforth, 2001: 349). Според този подход уврежданията се разглеждат като черта, а не като състояние на функциониране (Luckasson et al., 1992), с тесен фокус върху идентифицирането, количественото определяне и отстраняването на недостатъците, изпитвани от индивида. Същевременно социално екологичният модел на уврежданията получава повишено внимание в последните години. Моделът набляга на интерактивните ефекти на

личните способности, които могат да включват както ограничения, така и силни страни във функционирането и изискванията на околната среда. По същество увреждането е налице, когато има несъответствие между способностите на човека и изискванията на околната среда.

Както бе отбелязано по-горе, доминиращият функционален модел е с тесен фокус върху идентифицирането и описването на проблеми във функционирането (т.е. психични заболявания, функционални ограничения).

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

Въпреки че някои изследователи установяват положителните аспекти на модела, проучванията и практиката са основно доминирани от базирани на дефицит модели. Във връзка с това фокусът при работа с хора с увреждания попада върху отстраняването на проблемите, а не върху насърчаването на оптималното човешко функциониране. Именно затова се стига до тесни интервенции, които се фокусират просто върху „изцелението“ на физиологичен проблем, а не върху насърчаване на оптимално функциониране и благополучие. От друга страна, в слаба степен се изследват положителните аспекти на живота (положителни черти или навици) и оптималният растеж и развитие при хора с увреждане (Wehmeyer, 2013). В отговор на тези проблеми и поради ограничените практики за насърчаване на качеството на живот или благополучие, когато се започне от фокус върху дефицитите, двата подхода започват да изграждат все по-всеобхватна рамка на човешкото функциониране, опитвайки се да разбират „пълноценното човешко състояние“ (Gable & Haidt, 2005: 109).

В отговор на това психологичната наука подчертава насоки, фокусирани върху идентифицирането на положителни преживявания, извеждане на адаптивни черти и изработване на персонални адаптивни механизми за справяне с предизвикателствата във всекидневния живот при хора с увреждания (Wehmeyer, 2013). Това включва признаване на многопластовостта на човешкото функциониране, наличието на силни страни и ограничения във всеки индивид, както и влиянието на околната среда при оформянето на преживяванията и създаването на социален кръг от подкрепа (пак там).

От друга страна, в предходната дискусия се извеждат няколко важни аргумента за компетенциите на социалните работници, както и че супервизията е процес, който може и трябва да включва емоции и чувства на практикуващите в социалните институции, а не да бъдат пренебрегнати. Възможността на социалните работниците спокойно да изразяват емоционалното съдържание на своята работа в супервизията и изследване на функционалните аспекти на тяхната практика би довела до

по-ефективно справяне с бъдещи предизвикателства в работата им, особено що се отнася до работата с хора с увреждания. Тъй като увреждането на индивида може да се преживява от страна на социалния работник като

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

отрицателна лична характеристика на клиент или някой, нуждаещ се от помощ, то въпросът за супервизията при специалисти, насочени в подпомагане на тези хора, е от изключителна важност. Същевременно с това емоционалното състояние на хора с увреждания се определя отчасти от тяхното актуално индивидуално състояние и отчасти от ситуационни фактори. Важно е да се отбележи, че съществува значима връзка между увреждането на индивида и лошото настроение (Turner & Noh, *THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH*^H

1988), което може да се изрази в емоционални последици в интеракциите със значимите други, социалните работници или тези, които желаят да съдействат за неговото по-нататъшно възстановяване. В този смисъл всяка връзка между специалиста, загрижен за облекчаване на проблемите, и страдащия от дадено увреждане може да се разглежда като изключително емоционално натоварена и трудна. Социалният работник първоначално се стреми да се фокусира върху това, което лицето с увреждане не може да направи или среща затруднения в изпълнението във всекидневието си. Неуспехът да се насочи човекът с увреждане, за да види проблемите си по предварително определените начини от страна на специалисти, често се тълкува от последните като провал в работния процес. Това от своя страна може да е съпроводено с преживяването на емоционално прегаряне, спад в мотивацията за работа и усещане за безпомощност от специалистите, работещи в сферата на социалното подпомагане и грижа (Budeva, Spasova, 2008). В този смисъл трудностите в работна среда под *НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ*^Я

формата на обезценяване на ролята на социалния работник от страна на клиентите, не разпознаването на социалната подкрепа и липсата на изграждане на здрави граници в социалнопедагогическата работа биха довели до по-бързото емоционално изтощение. Социалната работа е емоционално изискваща, а наличието на междуличностни конфликти и липсата на емоционална подкрепа от страна на ръководството още *ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ*^Ж повече утежняват работната атмосфера.

Именно затова в социалната работа е по-вероятно супервизията да бъде необходимият лост за влияние, посредством който качеството на социалната работа може да се повиши. За да могат социалните работници да се справят с предизвикателства, с които се сблъскват всекидневно в работата си с хора с увреждания, супервизорът трябва да отвори необходимото пространство, в което те да вентилират негативните

емоционални преживявания и да разгърнат онези ресурси, чрез които да съдействат адекватно на крайните клиенти. Същевременно с това супервизорът ще даде възможност и за оказване на социална и емоционална подкрепа, като последните имат своята доказана значимост в практиката (Mehandjiiska, 2008). В този смисъл супервизорът е необходимо не само да познава методичната страна на работата на социалните работници, но и да приложи онези компетентности, с които да подкрепи, насочи и

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

изработи в сътрудничество със супервизираните необходимите за тях знания, умения и опит в ефективната им работа с хора с увреждания (Ingram, 2013). Същевременно с това супервизорът трябва да влезе в необходимата роля, която ще позволи на социалните работници да осъзнаят своите нагласи и ресурси, чрез които могат да оказват помощ и подкрепа на хора с увреждания.

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

4. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И ХИПОТЕЗА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящото изследване си поставя за **цел** да проучи и изведе какъв тип подкрепа по време на супервизия имат специалистите, работещи с хора с увреждания – супервизия, насочена към работата по случаи, екипно взаимодействие, методическа или емоционална подкрепа. Подцел на изследването е да се очертаят психологичните аспекти при специалистите, работещи с хора с увреждания в проведените супервизии.

Задачи на изследването са:

- Емпирично проучване на доклади от проведени индивидуални и групови супервизии посредством концептуален контен-анализ;
 - Идентифициране и извеждане на психологичните аспекти в супервизията със специалисти, работещи с хора с увреждания.

Хипотезата на изследването е, че:

НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ^Я

Работещите специалисти в социалнопедагогическата сфера с хора с увреждания имат по-голяма необходимост от супервизия, насочена към емоционална подкрепа, отколкото методическа. Предполагаме, че това се дължи на спецификата на работата с този тип клиенти, което може води до по-високи нива на професионален стрес и професионално прегаряне, респ. емоционално изтощение.

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ^Ж

5. РЕЗУЛТАТИ И ИЗВОДИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО

За целта на настоящето проучване използваме концептуален *контент анализ* (content analysis) върху доклади от проведена индивидуална и групово супервизия. Приложението на този метод е характерно за проучвания и в хуманитарните, и в социалните науки, което е мотив за използването му в настоящето изследване на преживяванията на специалистите, работещи с хора с увреждания. Изборът на контент-анализа дава възможността да бъдат изследвани социалнопсихологическите специфики, съдържание и особености посредством разкриване на думи, фрази, мисли и чувства на участниците в изследването.

По проект на Агенцията за социално подпомагане беше осигурена супервизия на специалисти от отдел „Закрила на детето“ и отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ (ИОХУСУ)

11

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

към дирекциите за социално подпомагане в цялата страна. Настоящото изследване е за двугодишен период от проведените супервизии на специалисти, работещи в ИОХУСУ. Проучени са общо 30 доклада на трима супервизори в областите: Пазарджик, Пловдив, Смолян, Кърджали и Хасково. Изготвените доклади от супервизорите са за периода 2019 – 2020 г. Броят на участниците в груповите и индивидуалните супервизии (обхванати в докладите) е общо 134. От тях 121 са жени (90%) и 13 – мъже

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

(10%). Супервизираните специалисти работят на следните длъжности: началник на отдел – 26 (26%); главен социален работник – 10 (7,46%); социален работник – 98 (66,54%).

В диаграма 1 (след направения анализ) са представени процентно разпределени ключовите понятия от описаните от супервизорите доклади. Специалистите от ИОХУСУ споделят своите трудови предизвикателства на индивидуална или групово супервизия. Част от тях са свързани със статута на социалния работник, неговите права и задължения, етични норми и взаимоотношения с клиенти, екип и други институции. Също така се разкриват трудности от емоционален, методически и административен характер във всекидневната работа с хора с увреждания.

Емоционална подкрепа
 Натовареност
 Стрес
 Екипно взаимодействие
 Работа по случай
 Емоционално натоварване

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ

Индивидуални оценки
 Споделяне на лични трудности
 Превенция
 Агресивни клиенти

Диаграма 1. Контент-анализ на доклади

От направения контент-анализ се идентифицираха следните водещи тенденции сред супервизираните:

- *Подкрепа* е посочена 30 пъти (20%) от страна на специалистите, ангажирани в работа с хора с увреждания. Супервизираните споделят за

организационна и екипна подкрепа, при която се спомага превенцията при стрес при работа с индивидуалната работа с тежки случаи. Допълват необходимостта от подкрепа и разбиране от страна на мениджърското ръководството, други институции, респ. министерства. Друг нюанс на подкрепата е представена като част от всекидневната дейност на супервизираните и ангажираността им в нея;

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

- *Емоционалната подкрепа* е изведена 26 пъти (18%) като специфична и диференцирана функция на супервизията. В този смисъл тя се откроява като съществена и значима за участниците в проучването в сравнение с методическата супревизия, която е спомената в относително малка степен (5 пъти). Това потвърждава, че ролята на супервизора не се изразява само в технически аспекти на социалнопедагогическата дейност, но и в емоционалното осъзнаване и подпомагане на работещите в структурите на ИОХУСУ;
 - Следващото понятие, което се очертава като водещо от направения контен-анализ и е посочено 21 пъти (14%), е *натовареността* на работното

място. Тя е свързана както с изготвянето на индивидуалните оценки на хора с увреждания (8 пъти), така и с липсата на достатъчно подготвени специалисти, които да поемат и изведат работата по случай (11 пъти), както и относително високото текучество на персонала. В допълнение, част от екипа

на ИОХУСУ **НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ**

споделят, че не са имали възможност да използват годишен отпуск поради работните срокове и административно натоварване; • Стресът на работното място е посочен 18 пъти (12%) в изследваните доклади. Професионалният стрес произтича основно от обема на работата и спецификата на целевата група клиенти – хора с увреждания. От друга страна, професионалният

стрес, респ. **ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ**

професионалното прегаряне, е резултат и от дългогодишната работа на някои от супервизираните лица, всекидневния поток от клиенти, кризисните ситуации, които възникват с различни потребители на социални услуги, работата с конфликтни случаи, работата с агресивни клиенти (2 пъти или 2% от общите отговори). Големият брой нововъведени нормативни документи също са предпоставка за появата на професионален стрес. В резултат на неговото въздействие супервизираните лица споделят, че имат проблеми с физическото и психичното здравео, междуличностните взаимоотношения и трудности в баланса работа – личен живот. Обсъдените мерки за превенция (5 пъти, или 3% от общите отговори) на професионалния стрес на служителите, работещи с хора с увреждания, могат да се обобщят по следния начин: добро екипно взаимодействие, равномерно разпределение на работата, спазване на професионалната етика,

социални придобивки, подкрепа от ръководителите, обучения, супервизия и тимбилдинг;

• Екипното взаимодействие като важен елемент за работата с хора с увреждания е обсъдено в процеса на супервизия 11 пъти (8%). То е разгледано в няколко аспекта: разпределение на екипна работа, въвеждане на нови колеги, подкрепа от ръководители, решаване на конфликтни ситуации. Като важен

аспект се откроява ролята на доброто екипно **THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH**

взаимодействие за работната организационна атмосфера и ефективно изпълнение на задълженията в работата с хора с увреждания. Може да допуснем, че създаването на позитивна работна среда може да доведе до намаляване на професионалния стрес и повишаване на удовлетвореността от социалнопедагогическата работа;

- Методическата функция на супервизията да осигурява разглеждане на случай е изпълнена 11 пъти (7%). При всички разгледани случаи супервизираните специалисти са имали необходимост и от подкрепа във връзка с емоционалното ангажиране, възникващо в работата с хора с увреждания.

Споделянето от страна на специалистите за емоционално натоварване/ прегряване/приемане/срив е посочено 10 пъти (7%). Това не е случайно, като се има предвид спецификата на работа с хора с увреждане. Супервизираните поясняват, че индивидуалните оценки (7 пъти, или 5%), които бяха въведени като нормативен документ, увеличават тяхното натоварване,

както и **НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ**

това на потребителите. В хода на супервизията част от работещите в ИОХУСУ също споделят и свои лични трудности (7 пъти или 5%), които повлияват на изпълнението на служебните им задължения.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По своето съдържание водещите аспекти, които специалистите,

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ

работещи с хора с увреждания, споделят, че са в значителна степен социалнопсихологични и социалнопедагогически. Психологичните аспекти, които са изведени в най-голяма степен от концептуалния контент анализ на докладите от супервизията, са: подкрепа, емоционална подкрепа, натовареност и стрес на работното място. Това бе и задача на настоящето проучване – да се идентифицират и изведат значими психологични аспекти, които имат съществено място в процеса на супервизията при работа с хора с увреждания. В този смисъл може да приемем, че подкрепата е водещата необходимост за специалистите от ИОХУСУ и по-конкретно подкрепата на статута на социалния работник от страна на министерствата, ръководството и други институции. Същевременно супервизията отваря пространство за подкрепа на специалистите както в методически, така и в емоционален аспект. Емоционалната подкрепа е изведена като специфичен елемент на предходната характеристика.

Тя е естествен отговор на потребностите на специалистите предвид високия професионалния стрес и работна натовареност. В тази връзка теоретично изведената функция на супервизията може да бъде определена и като емоционално подкрепящо, като тя трябва да бъде систематично и по-задълбочено проучена, описана и изведена в бъдещи изследвания. В социалнопедагогическата сфера, при работа с хора с увреждания, емоционалната натовареност изисква супервизорът да познава задълбочено

афективните състояния и преживявания на специалистите, за да може да изгради ефективни отношения и да надгради ресурсите им за справяне във високостресова работна среда. Настоящото изследване дава основание да приемем, че подкрепата (от екип, ръководство, супервизор), емоционалната подкрепа, натовареността и работният стрес като психологични аспекти на супервизията са съществени елементи в установяване на доверителни взаимоотношения и филтриране на натрупаните негативни емоционални преживявания. От там предполагаем, че ако те са изведени и имплементирани в процеса на супервизията, това може да повлияе позитивно в дейността на специалистите, които са ангажирани с работа с хора с увреждания. Това ни дава основание да приемем, че заложената в изследването хипотеза се потвърждава. В този аспект резултатите от изследването показват, че психологичните аспекти в процеса на супервизията със специалисти, работещи с хора с увреждания, имат превес над методологичните.

Като ограничение на изследването може да отбележим, че е използван

НИ
И
З
С
Л
Е
Д
В
А
Н
И
Я

само концептуалния контент-анализ като метод, и то само върху докладите на супервизорите. Предполагаме, че ако използваме метода върху заснети сесии от супервизиите на специалистите, би могло това да ни даде по-ясна и богата представа за дълбинните процеси и преживявания на супервизираните. Друго ограничение на изследването, което искаме да отбележим, е, че докладите са

базирани в периода 2019 ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ

– 2020, като актуалността на ситуацията може да е изменила част от потребностите на специалистите, работещи с хора с увреждания. Тези ограничения на настоящата статия ни дават основание да продължим и задълбочим проучванията в бъдеще. Социалнопедагогическата дейност е динамично развиваща се област, в която е необходимо непрекъснато да се проучват потребностите, нагласите и ценностите на социалните работници, както и да се разширяват теоретико-практическите насоки за подобряване на ефективността ѝ. Обогащането на бъдещите проучвания

може да се осъществи посредством методите интервю, фокус група и изследване на случай в социалната сфера. Това би открито по-ясно психологичните аспекти в супервизията на специалистите от помагащите професии, като по-конкретно предполагаме, че съществуват определени компетентности и личностни характеристики, които могат да обхванат в общ конструкт изведените

Педагогически и социални изследвания, том 6 (2023), ISSN 2738-8298
Educational and Social Studies, Volume 6 (2023)

в проучването елементи, а именно емоционалната интелигентност, индивидуалната устойчивост и други персонални умения и способности.

БИБЛИОГРАФИЯ

- Бояджиева, Н. (2004). *Консултирането в подготовка за специалисти в социалната сфера*. София: УИ „Св. Климент Охридски“. [Boyadzhieva, N. (2004). *Konsultiraneto THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH*^H v podgotovkata za specialist v socialnata sfera. Sofia: UI “Sv. Kliment Ohridski”]
- Бояджиева, Н. (2005). *Супервизия и консултиране в социалната сфера. Превантивна педагогика – теория и практика*. София: УИ „Св. Климент Охридски“. [Boyadzhieva, N. (2005). *Supervizia I konsultirane v socialnata sfera*. Sofia: UI “Sv. Kliment Ohridski”]
- Бояджиева, Н. (2008). *Супервизия и подготовка за консултиране в социалната работа*. Българско списание по психология, 721 – 729. [Boyadzhieva, N. (2008). *Supervizia i podgotovka za konsultirane v sotsialnata rabota*. Balgarsko spisanie po psihologia, 721 – 729.]
- Бояджиева, Н. (2014). *Педагогика на свободното време. Академични полета на социалната педагогика*. София: Св. Климент Охридски. [Boyadzhieva, N. (2014). *Pedagogika na svobodното vreme. Akademichni poleta na sotsialnata pedagogika*. Sofia: Sv. Kliment Ohridski.]
- Будева, С., Спасова, В. (2008). *Професионално „прегаряне“ и удовлетвореност от работата в системата на социални услуги за лица с ментални увреждания*. НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ Е-списание СОЦИАЛНА РАБОТА, бр.1, год. VI, 64 – 80. [Budeva, S., Spasova, V. (2008). *Profesionalno “pregarqne” I udovletvorenost ot rabotata w sistemata na socialnite usligi za lica s mentalni uvrejdania*. E-spisanie SOCIALNA RABOTA, br. 1, god. VI, 64 – 80]
- Владински, Н., Върбанова, П. (2002). *Супервизията – същност, форми и полета*. ФИЦЕ бюлетин. [Vladinski, N., Varbanova, P. (2002). *Superviziyata – sashtnost, ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ* formi i poleta. FITsE byuletin.]
- Здравкова, Б. (2011). *Професионален профил на социалния работник в контекста*

на интеркултурната перспектива, Научни трудове на „Русенския университет“, том 50, Русе. [Zdravkova, B. (2011). Profesionalen profil na sotsialnia rabotnik v konteksta na interkulturnata perspectiva, Nauchni trudove na „Rusenskiia universitet“, tom 50, Ruse.]

Илиева, Б. (2011). Ефективност на социално-педагогическата работа в отделите за закрила на детето. София: УИ „Св. Климент Охридски“. [Ilieva, B. (2011). Efektivnost na sotsialno-pedagogicheskata rabotata v otdelite za zakrila na deteto. Sofia: UI „Sv. Kliment Ohridski“.]

Илиева, Б. (2012). Дейността на социалния работник в отделите за закрила на детето. Русе: Русенски университет „Ангел Кънчев“. [Ilieva, B. (2012). Deynostta na sotsialnia rabotnik v otdelite za zakrila na deteto. Ruse: Rusenski universitet „Angel Kanchev“.]

Илиева, Б. (2016). Социалнопедагогическата работа по случай в отделите за закрила на детето. В. Търново: НВУ „В. Левски“. [Ilieva, B. (2016). Sotsialnopedagogicheskata rabota po sluchay v otdelite za zakrila na deteto. V. Tarnovo: NVU „V. Levski“.]

Карагъзов, Ив. (2015). Профилът на работещите и приложението на супервизията в социалнопедагогическите услуги. Управление и образование, 4, 99–106. [Karagyzov, Iv. (2015). Profilat na raboteshtite i prilozhenieto na superviziyata v sotsialnopedagogicheskite uslugi. Upravlenie i obrazovanie, 4, 99–106.]

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

Карагъзов, Ив. (2016a). Личността на специалиста, предлагащ супервизия, и сферата на професионалните му компетенции от гледна точка на работещите в социалните услуги. Интердисциплинарни логопедични практики, 124–129. [Karagyzov, Iv. (2016). Lichnostta na spetsialista, predlagasht supervizia, i sferata na profesionalnite mu kompetentsii ot gledna tochka na raboteshtite v sotsialnite uslugi. Interdistsiplinari logopedichni praktiki, 124–129.]

Карагъзов, Ив. (2016b). Кратък преглед на развитието и същността на процеса супервизия. Интердисциплинарни логопедични практики, 109–112. [Karagyzov, Iv. (2016). Kratak pregled na razvitiето i sashtnostta na protsesa supervizia. Interdistsiplinari logopedichni praktiki, 109–112.]

Кузманова-Карталова, Р. (2013) Социалнопедагогическа работа с деца в риск. УИ „Св. св. Кирил и Методий“. [Kuzmanova-Kartalova, R. (2013) Sotsialno pedagogicheska rabota s detsa v risk, UI „Sv. Sv. Kiril i Metodiy“.]

Мерджанова, Я., Господинов, Б. (2003). За професионалния профил на социалния работник. Стратегии на образованието и научната политика, кн.1, София. НИ

[Merdzhanova, Ya., Gospodinov, B. (2003) *Za profesionalnia profil na sotsialnia rabotnik. Strategii na obrazovaniето i nauchnata politika*, kn.1, Sofia.]

Механджийска, Г. (2008). *Супервизията в социалната работа*. София:

Изток-Запад, с. 360. [Mehandjiiska, G. (2008). *Superviziqtа w socialnata rabota*. Sofia:

Iztok-Zapad, s. 360] Нунев, С. (2002). *Основи на социалната работа*. Шумен: Антос.

[Nunev, S. (2002). *Osnovi na sotsialnata rabota*. Shumen: Antos.]

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ

Нунев, С. (1999). *Супервизията при професионално-практическата подготовка на социалните педагози/социалните работници*. Педагогика, 12, 44 – 53.

[Nunev, S. (1999). *Superviziyata pri profesionalno-prakticheskata podgotovka na sotsialnite pedagozi/sotsialnite rabotnitsi*. Pedagogika, 12, 44 – 53.]

Нунев, С. (2014). *Нагласи на социалните работници към провеждането на супервизия в социалните дейности*. Русе: Русенски университет. [Nunev, S. (2014). *Naglasі na sotsialnite rabotnitsi kam provezhdaneto na supervizia v sotsialnite deynosti*. Ruse: Rusenski universitet.]

Петрова-Димитрова, Н. (2005). *Супервизията и обучението на специалисти от помагащите професии*. София. [Petrova-Dimitrova, N. (2005). *Superviziyata i obuchenieto na spetsialisti ot pomagashite profesii*. Sofia.]

Петрова, Н. (2011). *Подготовка на социалните педагози – компетенции, стандарти, перспективи*, Педагогика, кн.1, София. [Petrova, N. (2011). *Podgotovka na sotsialnite pedagozi – kompetentsii, standartі, perspektivi*, Pedagogika, kn.1, Sofia.]

Петрова, Н. (2014). *Супервизия в социалната работа*. София: Веда-Словена.

[Petrova, N. (2014). *Supervizia v sotsialnata rabota*. Sofia: Veda-Slovena.]

Сапунджиева, Кл. (2014). *Социалнопедагогически проблеми в семейството*. – В: Академични полета на социалната педагогика. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“. [Sapundzhieva, Kl. (2014). *Sotsialnopedagogicheski problemi v semeystvoto*. V: Akademichni poleta na sotsialnata pedagogika. Sofia: Universitetsko izd. „Sv. Kliment Ohridski“.]

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

- Спасов, К. (2008). *Социален мениджмънд*. София: Изд. „Персонал консулт – Г. Попов“. [Spasov, K. (2008). *Sotsialen menidzhmand*. Sofia: Izd. „Personal konsult – G. Popov“.]
- Станева, Я. (2022). Супервизията в социалнопедагогическата работа на специалисти с деца и ученици. *Педагогика* 94, 5. [Staneva, Ya. (2022). *Superviziyata v sotsialnopedagogicheskata rabota na spetsialisti s detsa i uchenitsi*. Pedagogika 94, 5.]
- Тодорова, Е. (1999). *Реалната помощ*. София: Албатрос. [Todorova, E. (1999). *Realnata pomosht*. Sofia: Albatros.]
- Христова, Е. (2014). Професионален стрес: стресогенни фактори, актуални измерения и стратегии за справяне. Пловдив: Автореферат по дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“. [Hristova, E. (2014). *Profesionalen stress: stresogenni faktori, aktuálni izmereniq i strategii za spravyqne*. Ploviv: Avtoreferat po disertacionen trud za prisuyjdane na obrazovatelna i nau`na stepen “doctor”]
- Целова, А., Илиева, Б. (2023). Обучение по супервизия в подготовка на социални

НИ ИЗСЛЕДВАНИЯ^Я

педагози в университетска среда – необходимост и възможности. – В: Актуални политики и практики в образованието. ВТУ, Педагогически колеж – Плевен, 111-117. [Tselova, A., Ilieva, B. (2023). *Obuchenie po supervizia v podgotovka na sotsialni pedagozi v universitetska sreda – potrebnost i vazmozhnosti*. – V: *Aktualni politiki i praktiki v obrazovaniето*. VTU, Pedagogicheski kolezh – Pleven, 111-117.]

Шулман, Л. (1994). *Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи*.

София: ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ^Ж

Изд. „Фондация Невронауки и поведение“. [Shulman, L. (1994). *Izkustvoto da se pomaga na individi, semeystva i grupi*. Sofia: Izd. „Fondatsia Nevronauki i povedenie“.]

- Danforth, S. (2001). A pragmatic evaluation of three models of disability in special education. *Journal of Development and Physical Disabilities*, 13 (4), 343–359. Gable, S., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9, 103–110.
- Ingram, R. (2013). Emotions, social work practice and supervision: An uneasy alliance?. *Journal of social work practice*, 27(1), 5-19.
- Kadushin, A. (1968). Games People Play in Supervision. *Social Work Supervision, Classic statements and clinical issues*. Carlton Munson.
- Luckasson, R., Coulter, D. L., Polloway, E. A., Reiss, S., Schalock, R. L., Snell, M. E. (1992). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of supports* (9th ed.). Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

- Munro, E. R. (2011). *Munro Review of Child Protection: A Child Centred System*, Crown Copyright, Norwich.
- Turner, R. J., & Noh, S. (1988). Physical disability and depression: A longitudinal analysis. *Journal of health and social behavior*, 23-37.
- Wehmeyer, M. L. (2013) Beyond Pathology: Positive Psychology and Disability. – In: *The Oxford handbook of positive psychology and disability* (pp. 3–6). Oxford University Press.

THEORETICAL AND APPLIED RESEARCH^H

За авторите:

Яна Станева, гл. ас. д-р, Софийски университет „Св. Кл. Охридски“, Факултет по науки за образованието и изкуствата
 Научни интереси: резилианс подход, супервизия, социалнопедагогическа работа, компетентности на социалния педагог, социални услуги
 E-mail: jpstaneva@uni-sofia.bg
 Web of Science ResearcherID: 4402570
 ORCID iD: 0000-0003-0536-8122

Мартин Ценов, гл. ас. д-р, Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по науки за образованието и изкуствата
 Научни интереси: психология на развитието, психология на личността, емоции и емоционална регулация, емоционална интелигентност
 E-mail: mjcenov@uni-sofia.bg
 Web of Science ResearcherID: KFR-1904-2024

About the Author:

Dr. Yana Staneva, PhD, Chief assistant, Sofia University “St. Kliment Ohridski”, Faculty of **НИ**

И
З
С
Л
Е
Д
В
А
Н
И
Я

Educational Studies and Arts

Scientific interest: resilience approach, supervision, socio-pedagogical work, competences of the social pedagogue, social services
 E-mail: jpstaneva@uni-sofia.bg
 Web of Science ResearcherID: 4402570
 ORCID iD: 0000-0003-0536-8122

Martin Tsenov, PhD, Chief assistant, Sofia University “St. Kliment Ohridski”, Faculty of Educational Studies and Arts

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРИЛОЖ^Ж

Scientific interests: developmental psychology, personality psychology, emotions and emotional regulation, emotional intelligence
 E-mail: mjcenov@uni-sofia.bg

