

ТЕМА 2.2. ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПАРЫ «НАСТАВНИК – ПОДОПЕЧНЫЙ»

Основные виды поддержки при сопровождении пары «наставник – подопечный»

Основным инструментом тьюторской работы является вопрос. Уместно и вовремя поставленные открытые и закрытые вопросы, умение предельно сузить или наоборот расширить тему, применение техники активного слушания характеризуют профессионально организованную тьюторскую деятельность.

Закрытые (структурированные) вопросы предполагают выбор ответа из списка. Закрытые вопросы могут быть дихотомическими (вопросы, предусматривающие два ответа («да» или «нет»)) или же с множественным выбором, то есть предоставлять более двух вариантов ответа. Ответы на закрытые вопросы легко поддаются обработке; недостатком же можно считать высокую вероятность необдуманности ответов, случайный их выбор.

Открытые (неструктурированные) вопросы оправданы на стадии проб, пилотажа, определения области исследования и в качестве контроля. Ответы на открытый вопрос позволяют выявить динамику мнений, оценок, настроений, ценностных ориентаций и пр.

Основными формами тьюторского сопровождения являются различного вида индивидуальные и групповые тьюторские консультации.

Тьюторское сопровождение (при реализации его в любой организационной форме) всегда носит индивидуальный адресный характер, поэтому при его осуществлении и выборе соответствующей формы, адекватной взаимодействию с конкретным подопечным, должны обязательно соблюдаться гибкость и вариативность.

Формы и методы оказания поддержки

Рассмотрим кратко содержание некоторых основных форм тьюторского сопровождения, применяемых сегодня в практике тьюторской деятельности.

Индивидуальная тьюторская консультация (беседа) является индивидуальной организационной формой тьюторского сопровождения и представляет собой обсуждение с парой «наставник – подопечный» значимых вопросов.

Индивидуальные тьюторские беседы позволяют организовать процесс сопровождения более целенаправленно, эффективно, повысить активность каждой пары «наставник – подопечный». Целью тьюторской беседы является, прежде всего, активизация пары «наставник – подопечный» с учетом способностей ребенка, особенностей его характера, навыков общения и т. д. на дальнейшую самостоятельную работу по формированию и реализации индивидуальной программы поддержки ребенка.

Опираясь на вопросы, специально подобранные для встречи с парой «наставник – подопечный», тьютор и пара «наставник – подопечный» совместно составляют рабочий план по реализации определенного шага. Для того чтобы тьюторская беседа прошла успешно, необходимо установить диалогические и эмоционально комфортные отношения.

Основу диалога составляет совместный поиск способа решения проблемы, в процессе которого участники диалога могут высказывать свои предположения и отстаивать на равных собственную точку зрения. Условия общения должны быть так организованы, чтобы участники чувствовали свою успешность и интеллектуальную самостоятельность.

В целом, тьюторская беседа каждый раз должна иметь не только образовательный, но и эмоциональный эффект, чтобы в дальнейшем оказывалось возможным проводить все более глубокий анализ ситуации подопечного.

Групповая тьюторская консультация. На этих занятиях, как и на индивидуальных тьюторских консультациях (беседах), тьютором или педагогом, осуществляющим тьюторскую деятельность, реализуется тьюторское сопровождение индивидуальных программ подопечного. В рамках таких групповых занятий (также, как и на индивидуальных тьюторских консультациях) тьютор одновременно осуществляет несколько видов работ: *мотивационную, коммуникативную и рефлексивную.*

Мотивационная работа тьютора заключается в определении уровня мотивации подопечного на развитие своего познавательного интереса; в соотнесении различных ожиданий пары «наставник – подопечный», их приоритетов и целей в построении индивидуальных программ.

Коммуникативная работа тьютора направлена на обеспечение обратной связи в группе и ее результативности; умение вести диалог, так как для эффективного проведения подопечного важны как совместная работа пары «наставник – подопечный» и тьютора, так и взаимодействие наставника и подопечного между собой.

Рефлексивная деятельность тьютора направлена на обеспечение понимания в группе, своевременную организацию конструктивной критики и поиск коллективного решения. Рефлексия (от лат. reflexio – обращение назад, отражение) – это мыслительный процесс, направленный на анализ и понимание самого себя и собственных действий. Как правило, рефлексия – это процесс индивидуальный, но возможна и групповая рефлексия.

Также, одной из эффективных форм организации тьюторского сопровождения является тренинг. Освоение необходимых умений и навыков во время тренинга предполагает не только их запоминание, но и непосредственное использование на практике сразу же, в ходе тренинговой работы. В тренингах также используются различные методы и техники активного обучения: деловые, ролевые и имитационные игры, работа с электронными определителями, моделирование и др.

Выбор форм, методов тьюторской работы является строго индивидуальным выбором тьютора и зависит как от возрастных и личностных особенностей подопечного, так и от личностных и профессиональных предпочтений самого тьютора.

Тьюторское сопровождение пары «наставник – подопечный» в самом общем виде на любой возрастной ступени представляет собой последовательность взаимосвязанных друг с другом этапов (рис.).



Рис. Последовательность этапов тьюторского сопровождения

Каждый из этих этапов имеет свою специфику, которая отражается как в содержании деятельности пары «наставник – подопечный», так и в соответствующих способах работы тьютора. Но продуктом их совместного действия на каждом из этапов является заполнение определенной специально структурированной папки – портфолио. Портфолио применяется на всех ступенях тьюторского сопровождения в социальной структуре [2].

1. Предварительный этап (ориентировочно-диагностический).

На этом этапе происходит первая встреча тьютора с парой «наставник – подопечный». Пара «наставник – подопечный» фактически представляет тьютору свои интересы, возможности, потребности, склонности. Тьютор фиксирует первичный запрос пары «наставник – подопечный», интересы, склонности, показывает значимость данного интереса и перспективы совместной работы в этом направлении. Выясняет планы пары «наставник – подопечный» и образ желаемого будущего подопечного (естественно, в зависимости от той возрастной ступени, на которой разворачивается тьюторское сопровождение). Существуют различные методы и приемы, помогающие тьютору на первом этапе: анкетирование, тестирование, свободное интервью и др.

На данной начальной ступени тьюторского сопровождения особенно значимо создание ситуации «позитивной атмосферы», психологического комфорта, который способствует вхождению пары «наставник – подопечный» в тьюторское взаимодействие, готовности продолжать сотрудничество.

Важным параметром тьюторского сопровождения является доступность тьюторской помощи, информационная, временная и территориальная доступность.

На предварительном этапе тьютор знакомится с результатами диагностики ребенка, проведенной специалистами, с медицинской картой ребенка, утвержденным маршрутом; встречается с наставником для обсуждения актуальных вопросов.

Получив общие сведения, тьютор знакомится с наставником, самим ребенком (его семьей), узнает об особенностях, интересах, сильных и слабых сторонах ребенка. Происходит постепенное установление контакта.

2. Проектировочный этап.

Необходимым условием для реализации этого этапа является организация сбора информации, относительно зафиксированного интереса [2].

На этом этапе тьютор помогает составить так называемую «карту» интереса, проводит консультации, оказывает необходимую помощь в формулировании вопросов, касающихся сужения или расширения темы предстоящего проекта. Основными задачами тьютора на данном этапе являются поддержка самостоятельности и активности, стремление пары «наставник – подопечный» отыскать собственный оригинальный способ заполнения карты познавательных интересов.

3. Реализационный этап.

На этом этапе пара «наставник – подопечный» осуществляет реальный поиск и затем представляет полученные им результаты этого поиска [2].

Идет повседневная, последовательная работа тьютора и пары «наставник – подопечный» по вхождению в процесс социализации, постепенное включение ребенка в различные учебные и внеучебные ситуации (адаптационные мероприятия). Сроки адаптации детей очень индивидуальны и зависят от типа особенностей развития. Они варьируются в пределах нескольких месяцев.

На этом этапе тьютор осознает составляющие и особенности задач, стоящих перед парой «наставник – подопечный» и потенциальные возможности решения, определение позитивных и негативных факторов влияния на ситуацию.

Здесь важно не забывать, что помощь должна быть разумно дозирована, носить направляющий характер и побуждать пару «наставник – подопечный» к самостоятельности. Взаимодействие тьютора и пары «наставник – подопечный» – это поступательное движение от «симбиоза» с тьютором к максимальной самостоятельности как пары, так и самого ребенка.

Освоившись в новой среде, при условии постоянного получения положительной эмоциональной поддержки, пара «наставник – подопечный» переходит на новый этап, который характеризуется снижением тревожности и напряжения ребенка. Теперь акцент тьюторства переносится в сферу углубления социализации. Здесь важно поддерживать мотивацию пары «наставник – подопечный», дать паре возможность почувствовать успехи ребенка. Проводится анализ и оценка первых результатов.

На каждом этапе тьютор наблюдает и информирует всех участников, при необходимости помогает наставнику организовать консультации ребенка у специалистов, налаживает сотрудничество со специалистами других

организаций, заинтересованных в предоставлении помощи и поддержки детей, нуждающихся в поддержке.

4. Аналитический этап.

На аналитическом этапе организуется тьюторская консультация по итогам всего процесса работы. Анализируются трудности, проводится рефлексия с целью получения обратной связи.

Таким образом, в целом, аналитический этап направлен на рефлексию пары «наставник – подопечный». Этот этап способствует развитию адекватной самооценки, умению анализировать как собственные способы действия, так и способы действия окружающих, понимать происходящие в себе и в окружающих изменения. Таким образом, определяются перспективы продолжения поиска по той же теме или аргументируется смена соответствующего интереса на новый [2].

Супервизия как основная технология оказания поддержки пары «наставник – подопечный»

Супервизия – один из методов подготовки и повышения квалификации специалистов помогающих профессий. Это форма консультирования специалиста в ходе его работы более опытным, специально подготовленным коллегой, позволяющая специалисту (супервизируемому) систематически видеть, осознавать, понимать и анализировать свои профессиональные действия и свое профессиональное поведение.

Под супервизией понимается «насыщенное межличностное взаимодействие, основная цель которого заключается в том, чтобы один человек, супервизор, встретился с другим и попытался сделать последнего более эффективным в помощи людям» (Ховкинс П., 2002).

«Супервизия – это интервенции, осуществляемые более опытными профессионалами по отношению к менее опытным. Такие отношения имеют определенную временную протяженность, предполагают оценку и ставят своей целью улучшение профессионального функционирования ...» (Булюбаш И. Д., 2003).

Таким образом, супервизию можно рассматривать как последовательный процесс корректирующего консультирования и обучения, ориентированный на активизацию личностного и профессионального потенциала специалиста.

Целью супервизии является развитие знаний, навыков и умений, способствующих совершенствованию профессиональной деятельности специалиста. В процессе супервизии специалист получает возможность рефлексировать и интегрировать свои личные способы реагирования, объективные знания, субъективный опыт и конкретные ситуации для совершенствования своей профессиональной деятельности. В ходе супервизии специалист может осознать, как он работает, находясь в данной профессиональной ситуации и являясь при этом конкретным человеком со своими собственными способами поведения и непосредственным субъективным опытом, а также с определенными профессиональными знаниями, навыками, умениями и опытом.

Основной задачей супервизии является увеличение целенаправленности профессиональных действий, повышение профессионального мастерства и повышение степени удовлетворенности собственной работой.

Предметом супервизии выступает анализ осознаваемых и неосознаваемых потенциальных возможностей специалиста.

В результате прохождения супервизии у специалиста, в данном случае у волонтера-наставника (далее – наставник), возникает целостное видение своей работы, причин возникающих трудностей, осознание своих сильных и слабых сторон, и путей дальнейшего профессионального развития.

Распространение супервизии обусловлено ее мощным воздействием на развитие профессиональной компетентности наставника. Участие в супервизии позволяет наставнику поделиться своими чувствами, выявить и обозначить затруднения, возникшие в работе с ребенком, получить обратную связь, проанализировать причины своих затруднений, наметить стратегию и пути дальнейшей работы с ребенком.

Таким образом, супервизорство представляет собой технологию, включающую в себя подготовку наставника, его последующий профессиональный рост и профилактику профессиональных рисков.

К важнейшим *этическим нормам* супервизии относятся:

- *конфиденциальность* – содержание супервизии строго конфиденциально. Супервизор должен ясно обозначить границы конфиденциальности. В рамках процесса супервизии наставник должен иметь возможность доверять своему супервизору личную информацию, и, в то же время, он должен знать об исключениях из правила приватности (куда будет предоставлена информация об его профессиональной компетентности);

- *компетентность* – супервизор должен оценивать собственную профессиональную компетентность, развивать ее и действовать в ее пределах;

- *контракт* – сроки и условия супервизии должны быть ясны наставнику до начала работы. Последующие изменения в этих условиях должны предварительно обсуждаться;

- *защита прав ребенка и наставника* – права всех участников процесса должны соблюдаться в течение всего процесса. В обязанности супервизора входит защита прав и ребенка, и наставника (например, окончательная негативная оценка наставника без предупреждения и предварительного предоставления возможности улучшения его профессионального функционирования – это нарушение его прав);

- *ответственность* – ответственность за успех или неудачу супервизии лежит на обеих сторонах отношений. Наставник отвечает за определение вопросов, в которых требуется помощь; за процесс самонаблюдения, самосознания; за открытое выражение чувств, за открытость для обратной связи, развитие способности определять, какой вид обратной связи полезен, отслеживание тенденций к осуждению, оправданиям или защите. Ответственность супервизора заключается в вопросах формирования контракта; прояснение взаимных ожиданий, выбор способов и методов супервизии; поддержание этического и юридического стандарта работы специалиста; поддержание рабочих отношений и границ супервизии; он частично несет ответственность за взаимоотношения наставника и ребенка, за характер супервизорского пространства.

Супервизоры совместно с наставником обязаны использовать время супервизии с наибольшей отдачей для наставника и ребенка. Супервизоры также должны заботиться о том, чтобы никакие личные или социальные контакты между ними не оказывали неблагоприятного влияния на эффективность супервизии. Супервизор обязан признавать личную ценность и достоинство наставника и ребенка, с уважением относиться к особенностям поведения, обусловленным происхождением, социальным положением, расой, возрастом, убеждениями, сексуальной ориентацией и физической недееспособностью. Работа супервизора включает в себя осознание любых проявлений дискриминации, которые могут возникнуть между наставником и ребенком или между супервизором и наставником.

Супервизия – это процесс, во время которого наставник может узнать что-то новое – о ребенке, о себе, развить и углубить собственные профессиональные знания и опыт. Супервизия помогает лучше понять ребенка, более объективно выявить проблемы и определить личностные ресурсы для их решения, лучше осознать собственные реакции на ребенка и его проблемы, проанализировать динамику взаимоотношений с ним, найти разные методы разрешения проблемных ситуаций, на более профессиональном уровне осуществлять профессиональный и личностный самоанализ. Супервизия способствует профессиональному росту и развитию наставника, повышению уровня его профессиональной компетентности.

Результатом супервизорства будет являться приобретение необходимых компетенций, нового опыта и осознание новых возможностей в социально-педагогической деятельности. Таким образом, супервизорство представляет собой технологию личностного и эмоционального роста наставника. Основной его целью является сопровождение наставников, имеющих затруднения в своей профессиональной деятельности, обмен мнениями, проведение анализа своей деятельности и оказание помощи в нахождении собственных ресурсов развития, нахождение путей решения затруднительных профессиональных задач, рефлексия.

Профессиональная и социальная ответственность:

Супервизор не должен навязывать свои толкования.

Супервизор должен устанавливать четкие границы между профессиональными и личными отношениями.

Супервизор должен избегать обесценивающих унижающих достоинство наставника замечаний.

Личная жизнь наставника не является предметом супервизии.

Супервизор признает достоинство каждого наставника независимо от социального происхождения, должности, пола, сексуальной ориентации, возраста, вероисповедания и положения в обществе.

Супервизор не должен использовать супервизию для удовлетворения собственных социальных потребностей и не должен злоупотреблять отношениями, возникающими в процессе супервизии.

Супервизор и наставник должны осознавать свои обязанности и ответственность по отношению к работодателю и по отношению к ребенку.

Профессиональная компетентность:

Супервизор должен осознавать границы своей компетентности, при необходимости обращаться за помощью к коллегам или прекращать работу, предоставив замену.

Супервизор должен контролировать свою работу, обеспечивать ее эффективность.

Супервизор обязан сохранять конфиденциальность.

Супервизор должен четко разделять роли: не рекомендуется проводить супервизию в коллективе, где супервизор является руководителем.

Супервизия – это форма поддержки, в ходе которой наставник может сфокусироваться на своих трудностях в работе с ребенком и разделить с супервизором часть ответственности за эту работу.

Важной частью организации хорошей супервизии является осознание препятствий, стоящих на ее пути, и поиск возможностей их преодоления.

Таковыми *препятствиями* могут стать:

- предыдущий опыт супервизии;
- личное сопротивление;
- трудности в общении с авторитетами;
- ролевой конфликт;
- внешние препятствия;
- неспособность принимать поддержку;
- организационные препятствия [4].

Основные понятия, используемые в тексте:

Супервизируемый – специалист (в рассмотренном случае это волонтер-наставник), получающий супервизию.

Супервизия – один из методов подготовки и повышения квалификации специалистов помогающих профессий; форма консультирования специалиста в ходе его работы более опытным, специально подготовленным коллегой (супервизором), позволяющая специалисту систематически видеть, осознавать, понимать и анализировать свои профессиональные действия и свое профессиональное поведение. Цель супервизии – увеличение целенаправленности профессиональных действий, повышение квалификации и степени удовлетворенности собственной работой.

Супервизор – квалифицированный специалист, проводящий супервизию путем профессионального консультирования коллеги, обратившегося за супервизией.

Список литературы:

1. Карпенкова, И. В. Психологические аспекты социальной реабилитации родителей, имеющих детей с проблемами в развитии / И. В. Карпенкова // Внешкольник. – 2001. – № 2. – С. 23.

2. Ковалева, Т. М., Кобыща, Е. И., Попова (Смолик), С. Ю., Теров, А. А., Чередилина, М. Ю. Профессия «тьютор» / Т. М. Ковалева, Е. И. Кобыща, С. Ю. Попова (Смолик), А. А. Теров, М. Ю. Чередилина; Московский педагогический государственный университет, Межрегиональная тьюторская ассоциация. – М. – Тверь : «СФК-офис», 2012. – 246 с.

3. Комлева, Е. Р. Организация работы тьютора в учреждении социального обслуживания / сост. Е. Р. Комлева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2014. – 72 с.

4. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Основы профессионального мастерства социального педагога» (раздел «Супервизия в социально-педагогической деятельности») составитель Погодина Е. К. – Режим доступа :

http://elib.bspu.by/bitstream/doc/20350/1/УМК%202017_Супервизия%20в%20СПД-watermark.pdf. – Загл. с экрана.