Уманський національний університет
Факультет соціально - психологічної освіти та фізичної культури
Кафедра соціальної педагогіки, соціальної роботи та консультування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

освітній ступінь бакалавр

на тему:

РОЗВИТОК СУПЕРВІЗІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Виконала: студентка 4 курсу р/41 групи
спеціальності 231 «Соціальна робота»
Освітня програма «Соціальна робота
(соціально-психологічне консультування)»
Назарова Ю.В.
Керівник: доктор педагогічних наук, доцент
Левченко Н.В.

Умань – 2026

АНОТАЦІЯ

Назарова Ю.В. Розвиток супервізії в організаціях соціальної сфери.

Кваліфікаційна робота першого (бакалаврського) рівня вищої освіти на правах рукопису. Спеціальність 231 Соціальна робота. Умань, 2026.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування особливостей розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери, визначення сучасних проблем її функціонування та розроблення шляхів удосконалення вдосконалення супервізійної діяльності.

Використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження: теоретичні методи, емпіричні методи, методи обробки результатів.

З'ясовано, що супервізія у соціальній роботі – це системний процес професійної підтримки, спрямований на подолання труднощів, аналіз недоліків, стимулювання мотивації та дотримання етичних стандартів. Основним результатом супервізії є підвищення якості соціальних послуг через вдосконалення компетентностей працівника та забезпечення його психогігієни.

Встановлено архітектуру та типологію супервізії. Архітектура супервізії базується на інтеграції функцій, форм та методів: функції - адміністративна, навчальна та підтримувальна, додатково виділяють медіаційну функцію; форми - індивідуальна, групова, колегіальна та тріадична; моделі – рефлексивну модель та супервізію,; методи – варіюються від очної супервізії (телефонні консультації, прямий моніторинг) до заочної з використанням онлайн-платформ. Визначено професійну ідентичність супервізора.

Проаналізовано, що в умовах воєнного стану супервізія стає пріоритетним інструментом боротьби з «подвійним навантаженням» та вторинною травматизацією фахівців. Визначено шляхи вдосконалення та розвитку супервізії.

На основі результатів дослідження розроблено практичні рекомендації щодо ефективності супервізійних заходів.

Ключові слова: супервізія, індивідуальна / групова / колегіальна (інтервізія) та тріадична супервізія, функції, моделі та методи супервізії.

Abstract.

Nazarova Yu.V. Development of supervision in social sphere organizations.

Qualification work of the first (bachelor's) level of higher education in the form of a manuscript. Specialty 231 Social work. Uman, 2026.

The purpose of the study is to theoretically substantiate the features of the development of supervision in social sphere organizations, identify current problems of its functioning and develop practical recommendations for improving supervisory activities. A set of interrelated research methods was used: theoretical methods, empirical methods, methods of processing results.

It was found that supervision in social work is a systemic process of professional support aimed at overcoming difficulties, analyzing shortcomings, stimulating motivation and adhering to ethical standards. The main result of supervision is to improve the quality of social services through improving the employee's competencies and ensuring his psychological hygiene.

The architecture and typology of supervision are established. The architecture of supervision is based on the integration of functions, forms and methods: functions - administrative, educational and support, additionally highlighting the mediation function; forms - individual, group, collegial and triadic; models - a reflective model and supervision,; methods - vary from face-to-face supervision (telephone consultations, direct monitoring) to correspondence with the use of online platforms. The professional identity of the supervisor is determined.

It is analyzed that in conditions of martial law, supervision becomes a priority tool for combating "double burden" and secondary traumatization of specialists. Ways of improving and developing supervision are determined.

Based on the results of the study, practical recommendations on the effectiveness of supervisory activities are developed.

Keywords: supervision, individual / group / collegial (intervision) and triadic supervision, functions, models and methods of supervision.

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ……... 11

1.1. Супервізія як інструмент професійної підтримки і підвищення якості соціальних послуг……..... 11

1.2. Архітектура та типологія супервізії (підходи, форми, моделі, методи)..……..... 20

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН І ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ……. 29

2.1. Професійна ідентичність супервізора як визначальний фактор, що впливає на якість підтримки…… 29

2.2. Супервізія в соціальній роботі під час війни: сучасний стан і проблеми……... 35

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ…… 40

3.1. Вивчення рівня поінформованості та ставлення фахівців соціальної роботи до супервізії ……..... 40

3.2. Рекомендація оптимізації розвитку супервізії в Україні, як інструмент професійного вдосконалення соціальних працівників…… 44

ВИСНОВКИ……..... 47

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…...……... 49

ДОДАТКИ……... 53

ВСТУП

У сучасних умовах реформування системи соціального захисту населення України особливого значення набуває проблема забезпечення якості соціальних послуг та професійної підтримки фахівців соціальної сфери. Соціальні працівники щоденно працюють із вразливими категоріями населення, перебувають у ситуаціях підвищеного психологічного навантаження, професійного стресу та емоційного вигорання. Особливої гостроти ці проблеми набули в умовах воєнного стану, внутрішнього переміщення населення, соціальної нестабільності та зростання кількості кризових випадків.

Одним із ефективних механізмів професійної підтримки фахівців соціальної сфери є супервізія, яка забезпечує професійний супровід, розвиток компетентностей, профілактику професійного вигорання та підвищення якості соціальних послуг. У міжнародній практиці супервізія є невід'ємною складовою професійної діяльності соціальних працівників, однак в Україні процес її інституалізації та системного впровадження ще перебуває на етапі розвитку.

Проблематика супервізії досліджувалася у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, зокрема: І. Звєрєвої, А. Капської, Т. Семигіної, Л. Міщик, П. Гоканса, А. Кадушина, М. Цві Вільямса та інших. Водночас недостатньо дослідженими залишаються питання розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери в умовах сучасних викликів, формування професійної ідентичності супервізора, а також оцінювання ефективності супервізійної діяльності в умовах війни.

Законодавче регулювання супервізії в Україні базується на декількох ключових нормативно-правових актах, які визначають її як обов'язковий елемент системи надання соціальних послуг та професійної підтримки фахівців.

Основними документами, що регулюють цю сферу, є:

- Закон України «Про соціальні послуги» (2019): цей закон є базовим актом, де у статті 1 надано офіційне визначення супервізії як професійної підтримки працівників, спрямованої на подолання труднощів, вдосконалення

роботи, дотримання стандартів та запобігання професійному вигоранню. Важливою нормою є підпункт 7 частини десятої статті 13, згідно з яким надавачі соціальних послуг зобов'язані гарантувати та забезпечувати супервізію своїх працівників за рахунок власних коштів.

- Наказ Міністерства соціальної політики України № 414 від 12.06.2020: цим наказом затверджено Методичні рекомендації щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги. Вони деталізують процедуру проведення супервізії, її цілі, форми та етапи.

У Законі України «Про соціальні послуги» супервізія визначена як «професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз і усунення недоліків, удосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм і стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки, проводиться власним коштом надавачів соціальних послуг» [9, 10]. Відповідно до цього Закону керівники закладів соціальної сфери зобов’язані забезпечувати своїм працівникам супервізію:

а) не рідше ніж один раз на 2 тижні впродовж місяця для працівників у період адаптації (під час прийняття на роботу або переведення на іншу посаду);

б) не рідше ніж один раз на квартал для нових працівників упродовж першого року роботи;

в) не рідше ніж один раз на пів року для всіх працівників [9].

Ключові аспекти регулювання згідно з законодавством:

1. Обов'язковість та фінансування: супервізія визначена як професійна підтримка, яку надавач послуг має забезпечити працівникам за рахунок власних ресурсів.
2. Вимоги до супервізорів: методичні рекомендації зазначають, що до проведення супервізії можуть залучатися спеціалісти з практичним досвідом у сфері соціальних послуг та консультативної роботи, які володіють необхідними методиками роботи з різними категоріями клієнтів.

3. Організація процесу: супервізію рекомендується проводити за заздалегідь складеним планом в обумовлений час, визначаючи її періодичність індивідуально для кожного працівника залежно від його потреб.

4. Статус документування: на відміну від багатьох міжнародних стандартів (наприклад, Австралії чи Великої Британії), де контракт про супервізію є обов’язковим, в українському законодавстві укладання такої угоди та ведення протоколів наразі має рекомендований, а не обов'язковий характер. Організації можуть запроваджувати таку документацію за власною потребою або у випадку залучення зовнішнього супервізора.

5. Історичний контекст: законодавчий інтерес до теми розпочався ще з «Стратегії розвитку системи соціальних послуг для сім’ї, дітей та молоді на 2009–2014 роки», де супервізія вже розглядалася як важливий інструмент.

Верховна Рада України 26 березня 2025 року ухвалила Закон (реєстр. № 12124) про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги», спрямований на удосконалення порядку їх надання та усунення нормативних прогалин.

Згідно з джерелами, основні зміни стосуються таких аспектів:

- уточнення ключових понять адже Закон вніс зміни до термінів «ведення випадку» та «мультидисциплінарна команда», що є базовими для сучасної технології надання послуг;
- запровадження нових норм про команди, шляхом регулювання складу, завдання, форми роботи та порядку утворення мультидисциплінарних команд;
- закріплено забезпечення фізичним супроводом осіб, які мають інтелектуальні, сенсорні, фізичні, моторні, психічні або поведінкові порушення;
- уточнено класифікацію установ, що надають послуги, за їхнім юридичним статусом та формою власності;

- змінено перелік відомостей, які вносяться до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- визначено алгоритм дій у випадках, коли для конкретної соціальної послуги ще відсутній державний стандарт;
- врегульовано процедуру перетворення державних та комунальних закладів соціального захисту на некомерційні підприємства;
- посилено та уточнено відповідальність за порушення законодавства у сфері соціальних послуг.

Метою цих нововведень є підвищення якості, доступності соціальної допомоги та осучаснення норм відповідно до актуальних викликів, зокрема умов війни.

Незважаючи на наявну нормативну базу, фахівці зазначають, що процес інституціоналізації супервізії в Україні ще не є цілком завершеним. Культура супервізії часто просувається повільно через формалізацію процесу та брак системної управлінської підтримки. Наразі супервізія в Україні перебуває на етапі переходу від рекомендованої практики до обов'язкового стандарту професійної діяльності.

Актуальність зазначеної проблеми, її теоретична та практична значущість зумовили вибір теми бакалаврської роботи: **«Розвиток супервізії в організаціях соціальної сфери»**.

Об'єкт дослідження: супервізія в організаціях соціальної сфери.

Предмет дослідження: особливості розвитку, функціонування та вдосконалення супервізії в організаціях соціальної сфери в сучасних умовах.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати сучасні проблеми, особливості розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери та визначити шляхи удосконалення супервізії в організаціях соціальної сфери.

Завдання дослідження

Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких завдань:

1. Розкрити сутність супервізії як інструменту професійної підтримки та підвищення якості соціальних послуг.

2. Проаналізувати архітектуру та типологію супервізії, її підходи, форми, моделі та методи.
3. Охарактеризувати сучасний стан і проблеми розвитку супервізії в соціальній роботі в умовах війни.
4. Визначити шляхи вдосконалення та розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери.

Для досягнення поставленої мети та виконання завдань використано **комплекс методів дослідження:**

Теоретичні методи: аналіз наукової літератури; синтез; порівняння; узагальнення; систематизація наукових джерел.

Емпіричні методи: анкетування; тестування; інтерв'ювання; спостереження; аналіз результатів професійної діяльності.

Методи обробки результатів: кількісний та якісний аналіз; статистична обробка даних; графічна інтерпретація результатів.

База проведення дослідження: Реабілітаційний комплекс «Гармонія» (м. Умань, вул. Захисників України, 7Б).

Теоретична значущість роботи полягає у визначенні сутності супервізії як інструменту підтримки та якості послуг. Супервізія у соціальній роботі – це системний процес професійної підтримки, спрямований на подолання труднощів, аналіз недоліків, стимулювання мотивації та дотримання етичних стандартів. З'ясовано, що архітектура супервізії базується на інтеграції функцій, форм та методів, охарактеризовано сучасний стан і проблеми розвитку супервізії в соціальній роботі в умовах війни.

Практична значущість полягає у тому, що матеріали дослідження можуть бути використані у діяльності закладів соціального захисту, психологічних служб, громадських організацій, реабілітаційних установ та органів місцевого самоврядування.

Також у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, психологів, педагогів і фахівців соціальної сфери.

Апробація результатів дослідження: основні положення та результати дослідження представлені на студентських науково-практичних конференціях; обговорені на засіданнях кафедри; використані під час проходження виробничої практики.

Публікації. Основні теоретичні положення та практичні напрацювання дослідження висвітлено у наукових публікаціях автора.

Структура роботи, Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 позицій), додатків, 1 рисунку, 3 таблиць. Загальний обсяг роботи – 69 сторінок, основного тексту – 48 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1.2. Супервізія як інструмент професійної підтримки і підвищення якості соціальних послуг.

Супервізія є одним з ефективних шляхів підвищення якості соціальних послуг та професійної діяльності фахівців соціальної сфери за кордоном [13; 52]. В Україні питання впровадження супервізії в соціальній роботі набуло особливої актуальності впродовж останніх десяти років. Прикладом зацікавленості на законодавчому рівні стало підписання наказу «Про затвердження стратегії розвитку системи соціальних послуг для сім'ї, дітей та молоді на 2009–2014 роки», де особливе місце відводиться питанню супервізії [9]. Підтвердженням значущості цього питання є реалізація низки проектів в Україні (МОМ, ТАСІС, Глобального фонду з питань ВІЛ/СНІД), в рамках яких звертається увага на політику супервізії в діяльності соціальних служб як інноваційного підходу. Результати проектів засвідчили, що на неформальному рівні така практика вже мала місце в управлінських процесах соціальних служб, однак системного та формалізованого рівня ще не досягла [30].

Актуальним на сьогодні постає питання вивчення стандартів супервізії, які визначають необхідний рівень для здійснення такої практики в Україні.

Насамперед слід зазначити, що супервізія у соціальній роботі розглядається як метод, за допомогою якого досвідченіший працівник допомагає супервізованому як найефективніше виконувати свої посадові обов'язки відповідно до визначених стандартів [30, с. 226].

В нашому дослідженні спробуємо розкрити передумови запровадження інституту супервізії в діяльність соціальних служб, базованих на стандартах та етичних принципах.

Френч визначає ці стандарти як механізм підвищення якості соціальної роботи у сфері обслуговування клієнтів [50]. Як зазначає дослідник, стандарти супервізії мають потрійне призначення (див. рис. 1):



Рис. 1. Значення стандартів супервізії

Асоціацією соціальних працівників (ASW) визначено базові стандарти супервізії, які формують етично-ціннісне поле для її впровадження [50; 51]. У них розкриваються питання щодо ціннісних засад супервізії, форм та механізмів її проведення, особливостей впровадження (див. табл. 1).

Таблиця 1.

Зміст стандартів (класифікація ASW)

№	Зміст стандарту
Стандарт 1.	Супервізія має ґрунтуватися на цінностях, етиці та філософії соціальної роботи і відповідати принципам Етичного кодексу соціальних працівників та стандартам роботи
Стандарт 2.	Супервізія може бути запропонована працівникам з урахуванням специфіки різних її форм, у тому числі їхнього поєднання (наприклад, індивідуальної та групової форм супервізії)
Стандарт 3.	Працівники повинні мати своєчасний до-ступ до супервізії в організаціях задля забезпечення продуктивної діяльності.
Стандарт 4.	Працівники з різним рівнем знань і досвідом роботи потребують різних підходів до супервізії. Роль супервізора полягає у виробленні чіткого структурованого процесу взаємодії з працівниками-початківцями і групових чи консультативних форм роботи з більш досвідченими працівниками

Інший підхід до вироблення стандартів супервізії запропонувала Австралійська асоціація соціальних працівників (AASW). Її представники

розмежовують основні стандарти супервізії відповідно до обов'язків організації та супервізора (див. табл. 2) [48].

Відповідно до вищезазначених стандартів, організація має укласти письмову угоду, в якій визначити довгострокові цілі професійного розвитку супервізованого працівника, які погоджуються з супервізором. Цілі періодично мають переглядатися та коригуватися супервізором та супервізованим [49].

Значною прогалиною у реалізації політики супервізії в організаціях є брак контролю та звітування супервізора про надану послугу. Тому слід розробити механізми оцінки та підзвітності супервізора, відповідно до вимог організації, в якій він працює. Критерії оцінки можуть різнитися залежно від напряму діяльності організації та форм соціальної роботи. Серед можливих критеріїв оцінки є такі:

– Чи проводиться моніторинг навантаження супервізованого працівника?

– Чи перевіряються професійні записи супервізованого?

– Чи в процесі супервізії обговорюються труднощі, що виникають під час роботи з клієнтами, та шляхи їх усунення?

– Чи в процесі супервізії обговорюються етичні питання роботи супервізованого?

– Чи відбувається обговорення робочих стосунків у межах мультидисциплінарної команди, між працівниками організації в цілому? Чітко вироблені критерії оцінки ефективності процесу супервізії в організації дають змогу забезпечити контроль щодо реалізації основних функцій супервізії та дотримання визначених стандартів [45; 53].

Таким чином, стандарти роботи є гарантією для працівників організації щодо можливості отримання якісної супервізії. А отже, визначення відповідних стандартів є важливим компонентом у впровадженні супервізії у діяльність соціальних агенцій.

Як уже зазначено вище, супервізія має ґрунтуватися на процесуальних та кваліфікаційних стандартах. Однією зі складових процесу супервізії є цінності

та етичні принципи її надання, які забезпечують реалізацію основних її завдань та функцій.

Таблиця 2. Стандарти супервізії (класифікація AASW)

Стандарти щодо діяльності організації	Супервізія має відповідати потребам супервізованого працівника (враховуючи навчальний, адміністративний (контролюючий) та підтримуючий компоненти супервізії)
	Супервізор обов'язково повинен пройти базову підготовку щодо ведення процесу супервізії відповідно до специфіки організації та персоналу, для якого проводиться супервізія
	Службові обов'язки супервізора мають бути чітко прописані з урахуванням часу, необхідного для супервізії кожного працівника (в тому числі часу на підготовку та оцінку супервізії). Важливим у процесі супервізії є також чітке розмежування обов'язків між супервізором та супервізованим. Службові обов'язки слід періодично переглядати та оцінювати їхню доцільність
	Супервізор повинен мати кваліфікацію соціального працівника і не менше двох-трьох років практичного досвіду, бажано у тій сфері роботи, в якій здійснюється супервізія; або мати досвід проведення супервізії в будь-якій сфері соціальної роботи
	Організація має створювати належні умови (можливості) для подальшого розвитку знань, умінь та навичок супервізора з метою забезпечення якісного процесу супервізії працівників
	Супервізор повинен пройти постбазову підготовку щодо роботи у тій галузі практичної соціальної роботи та відповідних методів втручання, в якій працює супервізований.
	Організація повинна мати розроблені механізми оцінки та вирішення конфліктних ситуацій між супервізором та супер-візованим, що можуть виникнути у процесі супервізії
	Супервізор повинен успішно прослухати не менше 30 годин з курсу супервізії в соціальній роботі

Одним із важливих принципів є обов'язковість супервізії як елементу професійної діяльності в соціальній сфері, адже працівники є головним ресурсом кожної соціальної служби і потребують уваги та підтримки у професійному зростанні.

Окрему увагу науковці зосереджують на принципі ведення професійних записів, яке і на сьогодні залишається проблемним для України [30]. Зокрема, С. Карвінен-Ніінікоскі наголошує, що супервізор має занотовувати усі супервізійні зустрічі [46]. Якщо нотатки супервізор робить після зустрічі, їх обов'язково слід надати супер-візованому в обумовлений завчасно термін. Якщо супервізований має зауваження, він повинен в обумовлений період озвучити їх. За погодження супервізора, корективи можуть бути внесені. Записи мають містити основні питання, що обговорювалися під час супервізії, а також будь-які дії чи реакції, зафіксовані супервізором під час зустрічі. Їх необхідно зберігати до наступної супервізії та розглядати разом із супервізованим.

Документ із супервізії має окреслювати такі мінімальні стандарти здійснення супервізії в організації: мета і завдання супервізії; мінімальні норми та керівні принципи її проведення (частота, тривалість, умови проведення, перелік основних питань); стандартні форми записів із супервізії (введення та збереження); потреби в навчанні та розвитку; групова супервізія; відповідальність сторін; поведінка у суперечливих ситуаціях та контракт із супервізії [28]. Таким чином, розробка відповідного документа дає змогу формалізувати політику супервізії та наблизити її процедури до стандартів надання послуг, що є нагальним на сучасному етапі розвитку соціальної сфери.

Інший важливий принцип – конфіденційність – передбачає нерозголошення супервізором розглянутих під час зустрічі питань та відповідних записів. Однак трапляються професійні дилеми, коли результати зустрічі супервізор має передати керівництву чи іншій уповноваженій особі, а отже розголосити. У такому разі супервізор приймає рішення про порушення принципу конфіденційності і бере на себе відповідальність [46; 44].

Варто також зазначити, що на супервізії обговорюють питання, що безпосередньо стосуються роботи працівника в організації. Що ж до питань особистого життя супервізованого, то їх обговорюють лише у тому випадку, якщо вони впливають на продуктивність роботи супервізованого [46].

Дані досліджень Британської асоціації соціального забезпечення (SCA) свідчать про наявність етичних дилем, які можуть виникати під час супервізії, зокрема: відсутність узгодженостей щодо мети супервізії між супервізором та супервізованим; негативний попередній досвід супервізії у працівників, що зумовлює страх та небажання брати участь у ній; порушення меж владних повноважень з боку супервізора; недостатньо чітко встановлені основні правила проведення супервізії; невирішені конфліктні ситуації між супервізором та супервізованим; непорозуміння у разі порушення конфіденційності; відсутність довіри до керівника організації; недостатність повноважень супервізора впливати на зміни; особистісні упередження супервізора щодо супервізованого (питання статі, раси, сексуальної належності тощо) [51].

З іншого боку, як зазначають Б. Френч та Д. Хенкок, дотримання певних правил дасть змогу уникнути вищезазначених дилем та налаштувати процес супервізії на продуктивний лад [50]. Серед факторів, що сприяють налагодженню продуктивного процесу, дослідники виокремлюють такі: створення сприятливої атмосфери; можливість виносити на обговорення усі питання, що хвилюють супервізованого, незалежно від рівня складності; завчасне планування та затвердження програми супервізії з чітким уявленням щодо мети, змісту, методів та переваг супервізії; чітке розуміння питання обмеження конфіденційності; мотивація працівників та їхньої прихильності; сприйняття супервізії як позитивного досвіду; встановлення принципів та узгодження питань, що виносяться на обговорення; забезпечення постійного доступу персоналу до проходження супервізії; ефективне використання ресурсів персоналу [52; 53].

Отже, супервізія в соціальних службах має базуватись на принципах, що дадуть змогу забезпечити життєздатність організації та постій-ний розвиток її персоналу, а також сприятимуть конструктивному вирішенню професійних дилем, що можуть виникати у процесі роботи. Тому впровадження супервізії у

діяльність організацій неможливе без вироблення відповідних принципів та стандартів роботи.

Для забезпечення якісного процесу супервізії важливу роль також відіграють компетентність супервізора, необхідні знання, вміння та навички, досвід роботи в тій галузі, в якій відбувається супервізія.

Роль супервізора є дуже важливою, оскільки саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії [30].

Горішина Н. розглядає супервізію як особливо важливу систему формування професійно компетентного фахівця. На думку дослідниці, найважливішою характеристикою супервізора є здатність одночасно в процесі роботи бачити перспективи, беручи до уваги проблеми, з якими звернувся працівник, не втрачаючи, при цьому, з поля зору власний внутрішній процес і взаємодію з супервізованим тут і тепер [13].

За результатами дослідження, проведеного Асоціацією управління соціальною роботою (Association of Social Work Boards) у 2007 році, експерти визначили такі основні кваліфікаційні вимоги щодо осіб, що планують займатися супервізією:

- наявність ліцензії, що дозволяє здійснювати практичну діяльність у тій сфері, де планується проводити супервізію;
- проходження спеціальних курсів або сертифікатних програм з супервізії та наявність встановленої мінімальної кількості навчальних годин;
- наявність не менше трьох років досвіду робо-ти у ролі супервізора;
- систематичне проходження курсів підвищення кваліфікації кожних п'ять років та підтвердження своєї компетентності [44]. Для соціальних працівників, які бажають пройти підготовку, необхідну для того, щоб обіймати посаду супервізора, та для охочих підвищити рівень своєї професійної кваліфікації у цій сфері, функціонують програми, які передбачають отримання

сертифікатів, а також окремі курси традиційного та дистанційного навчання. На приклад, у Швеції супервізія є окремою спеціальністю і підготовка відповідних фахівців відбувається на тому рівні, що і фахівців з інших спеціальностей [49]. У США навчальні програми з супервізії організовують та реалізують відділення неперервної професійної освіти, які функціонують при університетах, та освітні програми, акредитовані Радою з освіти у соціальній роботі [13].

Сертифікатні програми передбачають відвідування серії навчальних курсів, кожний з яких складається з лекцій, теоретичних та практичних занять. Після завершення навчання слухачі отримують сертифікат, який дає право на на-дання послуг, що відповідають змісту програми [13].

Як правило, слухачі вивчають два-три обов'язкові курси, а саме: «Історія та теорія супервізії у соціальній роботі», «Професійні ролі та функції супервізора», «Цінності та етичні аспекти супервізії», і не менше трьох курсів за вибором: «Клінічна супервізія», «Супервізія досвідчених працівників», «Супервізія непрофесійних соціальних працівників», «Супервізія та консультування», «Супервізія у посередницькій діяльності соціального працівника», «Критерії та засоби оцінювання якості супервізії» тощо.

Тривалість навчання за такими програмами становить 3–4 місяці з регулярністю занять один раз на тиждень [44; 51].

Таким чином, фахівці, що пройшли навчальну підготовку з супервізії, мають володіти такими компетенціями:

- виявляти сильні сторони і сфери діяльності організації і працівників та сприяти їхньому подальшому розвитку;
- реалізовувати адміністративну, освітню та підтримувальну функції супервізії;
- розуміти основні теорії, концепції та принципи, на яких базується супервізія в соціальній роботі;
- визначати критерії ефективності проведення супервізії в організації;
- вирішувати етичні питання, конфліктні ситуації, деструктивні практики та інші процеси, що відбуваються в організації;

- будувати позитивні особистісні та міжособистісні стосунки між працівниками, а також сприятливе робоче середовище, мотивуючи таким чином працівників до конструктивної співпраці [48].

Фахівці наголошують, що важливим є не тільки набуття нових знань і вмінь, що необхідні кваліфікованому спеціалісту, а й можливість досліджувати свої стосунки з супервізованим: у навчанні має бути фокус на дослідженні й розвитку емпатії та її застосування у процесі супервізії. Таким чином, будь-яке навчання супервізії має концентруватися на тому, як необхідно вибудовувати взаємовідносини з супервізованим, базовані на довірі, відкритості, усвідомленні індивідуальності [39].

Одним з провідних завдань у процесі запровадження супервізії є підготовка компетентних фахівців, чиї знання, вміння, навички та досвід роботи необхідні для забезпечення якісного процесу супервізії. Такої практики освітньої підготовки супервізорів наразі немає в Україні, що, своєю чергою, актуалізує питання розробки і впровадження таких курсів для забезпечення належного рівня супервізії.

Отже, впровадження інституту супервізії у практику соціальної роботи, залучення до робочого процесу провідних фахівців-супервізорів надасть значні можливості щодо підвищення якості професійної діяльності як кожного соціального працівника окремо, так і організації в цілому. В цьому контексті постає питання важливості стандартів такої моделі, врахування організаційних та кваліфікаційних передумов, які визначають необхідний рівень її проведення. Означені стандарти висувають високі вимоги до кваліфікації супервізора, його компетентностей та якостей. Їх дотримання потребує розвитку освітнього сектора для підготовки та підвищення кваліфікації супервізорів в Україні. Водночас керівники соціальних служб при запровадженні політики супервізії повинні розуміти її формалізований характер, що має бути передбачено у нормативних документах, які регулюють діяльність організації. Однак головним питанням залишається дотримання етичних принципів супервізії, які

часто залишаються поза увагою фахівців, хоча є першим і найбільш значущим атрибутом супервізії в соціальній роботі.

1.2. Архітектура та типологія супервізії (підходи, форми, моделі, методи).

Основними моделями супервізії в соціальній сфері, згідно з джерелами, є класичні функціональні підходи, структурні форми організації процесу, а також сучасні спеціалізовані моделі, адаптовані до нових викликів.

Супервізія загалом визначається як професійна підтримка, спрямована на вдосконалення роботи, дотримання стандартів та запобігання вигоранню.

1. Функціональні моделі (за напрямом впливу)

Більшість джерел виділяють три базові функції, які часто розглядаються як окремі складники або моделі супервізії:

Навчальна (розвивальна) модель фокусується на безперервному розвитку професійних компетентностей фахівця та засвоєнні нових знань.

Підтримувальна модель спрямована на надання емоційної допомоги, рефлексію станів фахівця та профілактику вторинної травматизації. В умовах війни ця модель стає пріоритетною.

Управлінська (адміністративна) модель: забезпечує дотримання організаційних політик, стандартів якості послуг та адміністративний контроль.

Медіаційна модель(запропонована Т. Моррісоном) виконує роль сполучної ланки між фахівцем та організацією [5].

2. Структурні моделі (за формою організації)

Індивідуальна супервізія розглядає інтерактивний діалог "один на один" між супервізором та супервізованим щодо конкретних робочих ситуацій.

Групова супервізія передбачає зустрічі групи фахівців (зазвичай 5–8 осіб) під керівництвом супервізора, що сприяє професійній соціалізації та обміну досвідом.

Колегіальна (інтервізія) передбачає неієрархічну модель, де колеги з рівним досвідом надають один одному підтримку та зворотний зв’язок без залучення зовнішнього експерта.

Тріадична модель розглядається, як специфічний різновид колегіальної супервізії, де троє учасників почергово змінюють ролі коментатора, супервізованого та фасилітатора.

3. Спеціалізовані та сучасні моделі

Клінічна супервізія зосереджена на глибокому аналізі взаємодії фахівця з клієнтом та психологічних аспектах роботи.

Модель, фокусована на результат (outcome-focused), зміщує акцент з процесу виконання завдань на досягнення конкретних позитивних змін у житті клієнта.

Модель, орієнтована на сильні сторони (strengths-based), супервізор фокусується на ресурсах та успіхах фахівця, допомагаючи йому стати впевненішим у вирішенні складних кейсів.

Рефлексивна модель: центральним елементом є глибоке осмислення фахівцем власного досвіду, дій та цінностей у безпечному середовищі.

В українському контексті, особливо в період війни, спостерігається тенденція до поєднання цих моделей. Наприклад, адміністративна супервізія часто поєднується з підтримувальною, що вимагає від керівників соціальних установ зрілої професійної ідентичності для балансування між контролем та емпатією. Вибір конкретної моделі залежить від потреб організації, досвіду фахівців та специфіки випадків, що розглядаються [42].

Основна відмінність між колегіальною інтервізією (колегіальною супервізією) та класичною груповою супервізією полягає в ієрархічній структурі, наявності експертної ролі та підходах до оцінювання професійної діяльності.

Ось детальні відмінності за ключовими критеріями:

1. Ієрархія та склад учасників

- Групова супервізія: Це формат, у якому супервізор (більш досвідчений фахівець або експерт) працює з групою з 5–8 осіб. Вона передбачає вертикальні відносини «супервізор — супервізовані».

- Колегіальна інтервізія: Це неієрархічна група колег, які є приблизно рівними за досвідом та можливостями. Вона проводиться без залучення зовнішнього експерта, що зменшує залежність учасників від ролі наставника.

2. Мета та оцінювання

- Групова супервізія: Фокусується на дидактичних презентаціях, осмисленні випадків та організаційних питаннях під керівництвом експерта. Супервізор несе відповідальність за дотримання стандартів якості та може оцінювати навички учасників.
- Колегіальна інтервізія: Учасники не мають на меті оцінювати чиїсь навички консультування. Основний акцент робиться на допомозі один одному для досягнення цілей, а оцінювання професійних дій колег, навпаки, не схвалюється. Натомість заохочується підтримувальний та критичний зворотний зв’язок.

3. Відповідальність та автономія

- Групова супервізія: Супервізор відіграє ключову роль у керуванні групою, створенні психологічного простору та спрямуванні процесу, хоча може делегувати окремі функції учасникам (наприклад, стеження за часом).
- Колегіальна інтервізія: Учасники перебувають у самостійному пошуку структури та напрямку роботи. Це підвищує відповідальність кожного фахівця за оцінку власних професійних навичок та структурування власного досвіду.

4. Моделі проведення

- У класичній груповій супервізії методи часто включають групові дискусії, рольові ігри та аналіз кейсів під фасилітацією супервізора.
- Для колегіальної форми існують специфічні моделі, як-от тріадична модель, де троє учасників почергово змінюють ролі коментатора, супервізованого та фасилітатора, обмінюючись досвідом на рівних засадах.

Підсумовуючи: якщо групова супервізія — це керований експертом процес навчання та контролю якості, то колегіальна інтервізія — це горизонтальна взаємодія рівних, спрямована на взаємну підтримку та розвиток саморефлексії без прямого зовнішнього оцінювання[37].

Тріадична модель колегіальної супервізії (запропонована К. Спайсом та В. Спайсом) допомагає розвивати самостійність фахівців через специфічну структуру взаємодії, де відсутня традиційна ієрархія «вчитель / учень» [5].

Розглянемо основні механізми розвитку самостійності згідно з джерелами:

- Делегування відповідальності: У тріадичній моделі фахівці-початківці беруть на себе завдання та відповідальність, які у класичних моделях зазвичай покладаються на досвідченого зовнішнього супервізора. Це змушує учасників самостійно приймати рішення щодо перебігу сесії.
- Зменшення залежності від експерта: Оскільки група складається з рівних за досвідом колег, вона мінімізує психологічну залежність від експертної ролі наставника. Фахівці перестають очікувати на готові «правильні» відповіді від старшого колеги.
- Самостійний пошук структури: У межах цієї моделі учасники перебувають у самостійному пошуку структури та напрямку своєї роботи. Відсутність зовнішнього керівника спонукає їх самотужки визначати цілі та структурувати власний професійний досвід.
- Розвиток навичок самооцінки: Відповідальність за оцінку власних професійних навичок перекладається на самого фахівця та його колег. Це стимулює внутрішній локус контролю: замість очікування зовнішнього оцінювання фахівець вчиться сам аналізувати ефективність своїх дій.
- Формування впевненості та самоврядування: Процес взаємодії в тріаді сприяє зростанню довіри до себе та здатності самостійно управляти своєю діяльністю. Учасники вчаться не лише консультувати, а й виконувати функції супервізора та фасилітатора, що розширює їхній професійний арсенал і впевненість.

Таким чином, самостійність розвивається завдяки тому, що фахівець стає активним творцем супервізійного процесу, а не лише пасивним отримувачем порад.

Дистанційна онлайн-супервізія є однією з ключових сучасних тенденцій у соціальній роботі, що набула особливої актуальності через воєнні дії та кризові ситуації в Україні. Використання цифрових технологій дозволяє адаптувати професійну підтримку до екстремальних умов, забезпечуючи безперервність роботи фахівців.

Згідно з джерелами, дистанційний формат супервізії має такі основні переваги:

- Доступність на великих відстанях: Електронний зв'язок та інтернет-платформи дозволяють фахівцям отримувати необхідну кваліфіковану допомогу, навіть якщо супервізор перебуває в іншому місті чи країні.
- Критична важливість в умовах війни: Онлайн-формати є стратегічно важливими під час кризи та воєнного стану, оскільки вони дозволяють проводити сесії у відносно безпечних умовах, попри ризики, пов'язані з переміщенням чи фізичною недоступністю офісів.
- Гнучкість та оперативність: Дистанційна форма забезпечує можливість контакту саме в той час, коли фахівець найбільше потребує допомоги (наприклад, після важкого кейсу), та створює почуття постійної професійної зв’язаності.
- Різноманітність технологічних рішень: Соціальні працівники можуть обирати найбільш зручну для себе платформу: відеодзвінки в ZOOM, спілкування у месенджерах або звичайні телефонні дзвінки. У деяких випадках використовується навіть «електронна супервізія» через імейли чи спеціальні моніторингові програми.
- Зручність документування та зберігання даних: Онлайн-формат значно полегшує процес ведення професійних записів, протоколів сесій та зберігання супервізійної історії в електронному вигляді.
- Стимулювання колегіальної співпраці: Використання інтернету спрощує обмін досвідом між колегами-супервізованими, що сприяє професійній соціалізації навіть у дистанційному режимі[42].

Для багатьох організацій перехід в онлайн став можливістю не лише зберегти, а й посилити підтримувальну функцію супервізії, яка під час війни є пріоритетною для профілактики вторинної травматизації фахівців.

Очна супервізія (або «жива» супервізія) за допомогою телефону – це метод, при якому супервізор спостерігає за процесом взаємодії фахівця з клієнтом у реальному часі та надає оперативні вказівки чи підтримку.

Згідно з джерелами, цей метод має такі характеристики:

- Миттєва допомога: супервізор, спостерігаючи за процесом, може допомогти молодому чи менш досвідченому фахівцю безпосередньо у важкі моменти спілкування з клієнтом.
- Вплив на процес у реальному часі: це дозволяє супервізору взаємодіяти з супервізованим та коригувати його роботу прямо під час сесії, поки вона ще триває.
- Почуття зв’язаності та доступність: використання телефону (як і інших засобів електронного зв'язку) забезпечує фахівцю можливість отримати допомогу на відстані та у необхідний для нього час.
- Консультації в паузах: один із методів передбачає телефонні консультації під час перерви в роботі з клієнтом, що дозволяє фахівцю отримати пораду, не перериваючи безпосередній контакт у кабінеті.
- Вторгнення в професійні межі: головним недоліком використання телефону та навушників під час очної супервізії вважається те, що цей підхід допускає явне вторгнення в межі роботи супервізованого фахівця.
- Технологічні бар’єри: в умовах війни ефективність такого формату може обмежуватися труднощами зі зв’язком.
- Ризик дискомфорту: прямий моніторинг, коли супервізор може втрутитися і зупинити процес при виникненні труднощів, створює додатковий тиск на фахівця-початківця.

Загалом, хоча використання телефону дозволяє супервізору бути «невидимим» помічником, цей метод вимагає високої етичної чутливості, щоб

підтримка не перетворилася на надмірний контроль чи порушення автономії працівника.

Найбільш ефективними методами очної (або «живої») супервізії вважаються ті, що дозволяють супервізору безпосередньо спостерігати за процесом надання послуг та оперативно коригувати дії фахівця, не порушуючи при цьому професійних меж. Вибір конкретного методу залежить від досвіду працівника та поточної ситуації (наприклад, умов війни).

Варто зауважити, що методи прямого втручання (телефон, моніторинг) мають суттєвий недолік – вони можуть створювати психологічну напругу через відчуття «постійного контролю». Тому сучасні стандарти наголошують на важливості довірливих стосунків та чіткого супервізійного контракту для збалансування підтримки та оцінювання.

Адміністративна та навчальна функції супервізії є двома з трьох основних складників професійної підтримки (разом із підтримувальною функцією), але вони мають принципово різні цілі, об'єкти уваги та очікувані результати.

Розглянемо відмінності між ними:

1. Основна мета:

- Адміністративна (управлінська) функція: спрямована на забезпечення якості надання послуг та дотримання організаційних стандартів. Вона фокусується на тому, щоб робота фахівця відповідала політиці установи, юридичним нормам та етичним стандартам.

- Навчальна (розвивальна) функція: зосереджена на безперервному розвитку професійних компетентностей фахівця. Її фокус це інтеграція теоретичних знань у практику, засвоєння нових методик та розвиток здатності до саморефлексії.

2. Об’єкт моніторингу та оцінки:

- В адміністративній функції супервізор перевіряє: дотримання графіків та посадових обов'язків. Правильність ведення професійних записів та документації. Рівень навантаження працівника та ефективність використання ресурсів.

- У навчальній функції об’єктом уваги є: аналіз складних клієнтських випадків (кейсу) для пошуку кращих стратегій втручання. Розуміння фахівцем динаміки стосунків із клієнтом (наприклад, явищ трансференції та контртрансференції). Визначення потреб у подальшому навчанні чи тренінгах.

3. Роль та відповідальність:

Адміністративна - супервізор виступає як представник організації, який несе відповідальність за підзвітність працівника та відповідність його дій стандартам якості. У цьому контексті супервізія може межувати з менеджерським контролем.

Навчальна - супервізор діє як наставник (коуч), який допомагає фахівцю осмислювати власний досвід, виявляти сильні сторони та зони для професійного зростання. Відповідальність тут розподіляється на розвиток потенціалу працівника.

4. Результати діяльності:

- Адміністративна функція забезпечує стабільність роботи установи, мінімізацію організаційних ризиків та прозорість процесів для керівництва.

- Навчальна функція приводить до підвищення кваліфікації, зростання впевненості фахівця у власних здібностях та формування його професійної ідентичності.

У сучасній практиці, особливо в умовах війни, ці функції часто переплітаються: наприклад, обговорення кейсу (навчання) може призвести до зміни підходу в організації роботи (адміністрування). Проте для ефективної супервізії важливо чітко розмежовувати ці аспекти, що часто фіксується у супервізійному контракті.

Медіаційна функція супервізії (запропонована Т. Моррісоном) працює як сполучна ланка між окремим фахівцем та організацією, у якій він працює. Вона доповнює класичні функції (адміністративну, навчальну та підтримувальну), забезпечуючи гармонійну взаємодію між потребами працівника та вимогами установи [20].

Ось як саме реалізується ця функція у взаємодії з організацією:

1. Забезпечення зв'язку та комунікації. Медіаційна функція спрямована на те, щоб професійна діяльність фахівця була узгоджена з цілями та політиками організації. Супервізор у цій ролі допомагає:

Роз’яснювати працівникам організаційні стандарти та процедури, щоб вони були правильно зрозумілі та впроваджені в практику.

Передавати зворотний зв’язок від персоналу до керівництва щодо навантаження, наявних ресурсів або бар’єрів у роботі.

2. Розвиток організації через професійне зростання. Супервізія розглядається не лише як інструмент підтримки фахівця, а й як можливість для професійного зростання організації в цілому. Медіаційна роль дозволяє оцінювати досягнення та результати не лише окремих працівників, а й цілих проєктів чи команд; допомагати команді зрозуміти, у якому напрямку рухатися далі, що сприяє інституційному розвитку.

3. Управління якістю та підзвітність. Через медіацію супервізор забезпечує прозорість супервізійного процесу для організації. Це досягається шляхом: Документування: Ведення записів (протоколів, контрактів) слугує доказом того, що супервізія відбулася, а робота фахівця відповідає встановленим вимогам. Як моніторинг керівники можуть оцінювати вплив супервізії на практичну діяльність персоналу та якість соціальних послуг, що надаються клієнтам.

4. Вирішення етичних дилем та конфліктів. Медіаційна функція є критичною при виникненні розбіжностей:

Вона допомагає знайти баланс між конфіденційністю супервізії та необхідністю звітувати перед організацією про якість роботи працівника.

Супервізійний контракт часто є тристороннім (між супервізором, фахівцем та керівником), що заздалегідь визначає алгоритм вирішення можливих конфліктів між інтересами особистості та установи.

Таким чином, медіаційна функція перетворює супервізора на посередника, який дбає про те, щоб організація була «життєздатною» та стабільною, а працівники - вмотивованими та професійно захищеними.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН І ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Професійна ідентичність супервізора є визначальним фактором, що впливає на якість підтримки.

Професійна ідентичність супервізора є визначальним фактором, що впливає на якість підтримки, оскільки вона виходить за межі простого виконання функцій наставника чи контролера. Вона базується на усвідомленні супервізором себе як професійної особистості, яка здатна впливати на процеси розвитку та трансформації в командах.

Формалізація супервізійного процесу створює ілюзію діяльності без реального впливу на стан фахівців. У результаті замість довіри та відкритості виникає напруга, очікування оцінювання, страх помилитися. Це суперечить самій природі супервізії як процесу, що має ґрунтуватися на емпатії, рівноправному партнерстві й безпеці. Серед причин такої ситуації можна виділити кілька системних аспектів.

Недостатня підготовка супервізорів. Багато спеціалістів, які виконують супервізійні функції, мають високу професійну компетентність у сфері соціальної роботи, але не проходили спеціалізованого навчання саме з супервізії. У результаті супервізори часто фокусуються на технічному аналізі випадків, а не на підтримці фахівця. Відсутність досвіду ведення глибинних рефлексивних процесів, бракування етичної чутливості чи навичок контейнерування емоцій призводить до того, що супервізія втрачає свою терапевтичну і профілактичну функцію[34].

Домінування технологічних моделей. Сучасна практика супервізії в багатьох організаціях орієнтована на алгоритм і протокол, а не на внутрішній досвід працівника. Розбір кейсу стає самоціллю, тоді як справжня мета — допомогти фахівцю побачити, що саме в ньому викликає труднощі, які почуття стоять за професійними діями, як його особисті переконання впливають на взаємодію з клієнтом. Така “технологічна редукція” зручна для адміністрації, але не створює умов для внутрішнього розвитку, стійкості й саморефлексії

соціальних працівників. Відсутність усвідомлення супервізії як системної складової розвитку організації. Багато надавачів соціальних послуг сприймають супервізію як додаткову, «непершочергову» активність, яку можна проводити лише за наявності ресурсів або зовнішніх проєктів. У таких умовах вона не інтегрована в корпоративну культуру підтримки персоналу. Водночас міжнародний досвід свідчить: організації, де супервізія є регулярною практикою, демонструють нижчі показники професійного вигорання, вищий рівень командної згуртованості та стабільність кадрів.

Психологічні бар'єри серед фахівців. В українському професійному середовищі ще зберігаються установки на «самодостатність» спеціаліста — переконання, що просити про допомогу або говорити про труднощі означає слабкість. У воєнний час цей патерн посилюється: багато фахівців відчувають провину за власну втомленість, порівнюють себе з тими, хто «у ще гіршій ситуації», і таким чином заперечують власні потреби у підтримці. Супервізія в таких умовах часто стає місцем зустрічі з власною вразливістю, що потребує від супервізора високого рівня довіри, прийняття та особистісної зрілості[5].

Недостатня управлінська підтримка. Ефективність супервізійної практики залежить від позиції керівництва. Якщо управлінці сприймають супервізію як інструмент контролю або формальну вимогу, вона втрачає зміст. Якщо ж керівництво розуміє її як інвестицію у людський капітал, супервізія перетворюється на стратегічний ресурс розвитку установи. Саме від управлінців часто залежить, чи буде створено атмосферу довіри, чи зможуть працівники відкрито говорити про свої труднощі без страху покарання.

Отже, подолання цих бар'єрів можливе лише через розвиток культури супервізії, як частини професійної етики, а не лише процедурної вимоги. Це передбачає інституційне закріплення практики регулярної супервізії, підготовку фахових супервізорів, а головне - формування середовища, де турбота про працівника сприймається не як «бонус», а як необхідна умова стійкості системи соціальної допомоги у час війни.

Професійна ідентичність супервізора: між стійкістю, рефлексією та сенсом. Розвиток професійної ідентичності супервізора є ключовою умовою якісної супервізійної практики. Вона не зводиться лише до виконання функцій наставника чи контролера, це, насамперед усвідомлення себе як професійної особистості, яка впливає на процеси підтримки, розвитку і трансформації в командах соціальних працівників.

Професійна ідентичність супервізора включає кілька взаємопов'язаних компонентів:

– усвідомлення ролі, розуміння, у чому полягає завдання супервізора: не оцінювати, а допомагати бачити; не контролювати, а підтримувати;

– етичну саморефлексію, вміння розпізнавати власні межі, упередження, проєкції, не переносити власний досвід на учасників супервізії;

– цінності професійної взаємодії, прийняття принципів довіри, безпеки, гідності, партнерства;

– внутрішню мотивацію, готовність бути поруч із фахівцем у його професійних і людських кризах, підтримувати пошук сенсу навіть у ситуаціях виснаження[2].

Для керівників установ соціального захисту, які виконують роль супервізорів, розвиток цієї ідентичності має подвійний вимір. З одного боку, вони несуть адміністративну відповідальність, забезпечення якості послуг, організаційного порядку, дотримання стандартів. З іншого - вони стають носіями підтримувальної функції, які створюють простір довіри й емоційної безпеки для своїх працівників.

Баланс між цими двома вимірами є непростим: коли управлінська роль переважає, зростає ризик перетворити супервізію на контроль; коли підтримувальна, на втрату структурності. Знайти рівновагу допомагає саме зріла професійна ідентичність супервізора.

Формування цієї ідентичності, процес динамічний і тривалий. Він відбувається через:

– досвід рефлексії, здатність аналізувати власні емоції, реакції, професійні дії у стосунках з колегами й клієнтами;

– навчання, участь у програмах підвищення кваліфікації, де супервізія розглядається не як методика, а як форма професійного буття;

– професійні спільноти, обмін досвідом, підтримка колег, участь у міжвізійних групах, які допомагають бачити ширший контекст професійних процесів [34].

Отже, вплив професійної ідентичності на якість підтримки виявляється через кілька ключових аспектів:

Зміна фокусу від контролю до підтримки

Зріла професійна ідентичність дозволяє супервізору чітко усвідомлювати свою роль: не оцінювати, а допомагати бачити; не контролювати, а підтримувати. Це особливо важливо для керівників соціальних установ, які поєднують адміністративні та супервізійні функції. Саме зріла ідентичність допомагає їм знайти баланс: якщо переважає управлінська роль, супервізія перетворюється на контроль, а якщо підтримувальна, може втратитись структурність.

Етична чутливість та саморефлексія

Якість підтримки напряму залежить від здатності супервізора до етичної саморефлексії, вміння розпізнавати власні межі, упередження та проєкції. Це гарантує, що супервізор не переноситиме власний досвід на учасників, а створюватиме безпечний простір для їхньої власної рефлексії. Зріла ідентичність супервізора базується на здатності створювати атмосферу довіри, що є критично важливим для того, щоб фахівець міг відкрито говорити про свої труднощі.

Позиція «поруч», а не «над»

В умовах війни професійна ідентичність супервізора набуває «екзистенційного виміру», це ідентичність зрілості й співприсутності. Якісна підтримка стає можливою тоді, коли супервізор займає позицію «поруч» з фахівцем, а не «над» ним. Це дозволяє супервізору бути «свідком болю»,

слухати та підтримувати, не розчиняючись у важких емоціях клієнта чи фахівця.

Мотивація та пошук сенсу

Професійна ідентичність включає внутрішню мотивацію супервізора бути поруч із фахівцем у моменти професійних та людських криз. Супервізор із сформованою ідентичністю допомагає працівнику повернути контакт із професійним сенсом та побачити цінність своєї роботи навіть тоді, коли неможливо отримати негайний результат (наприклад, у ситуаціях «професійного безсилля» під час війни).

Ключовими компонентами ідентичності, що підвищують якість підтримки виступають:

Усвідомлення ролі, розуміння межі між підтримкою та адмініструванням;

Прийняття цінностей, довіра, безпека, гідність та партнерство як основа взаємодії;

Здатність до контейнерування: вміння приймати та опрацьовувати важкі емоції фахівця, не втрачаючи при цьому професійної стійкості [34].

Таким чином, формування зрілої професійної ідентичності супервізора є головною умовою того, щоб супервізія стала для фахівця простором турботи та відновлення, а не черговим етапом перевірки його діяльності.

Супервізор допомагає фахівцю уникнути вторинної травматизації, передусім реалізуючи підтримувальну функцію супервізії, яка в умовах війни стає пріоритетною. Вторинна травматизація (або вторинний травматичний стрес) виникає, коли емоційний біль клієнта перегукується з особистим досвідом фахівця, що особливо актуально в Україні, де працівники переживають ті самі загрози, що й їхні клієнти.

Ось основні механізми, за допомогою яких супервізор запобігає цьому явищу:

1. Створення безпечного середовища для рефлексії. Супервізор створює «необхідний простір», де фахівець може відкрито говорити про втому, тривогу, сумніви чи емоційне виснаження без страху осуду чи адміністративних

наслідків. Це дозволяє спеціалісту винести «зовні» важкі переживання, замість того, щоб акумулювати їх у собі.

2. Розмежування емоцій та професійна дистанція. Супервізор допомагає фахівцю утримувати баланс між емпатією та професійною дистанцією. Важливим завданням є:

- Диференціація почуттів: допомога працівнику навчитися розрізняти власні емоційні реакції та емоції, «запозичені» від клієнта.
- Контейнерування: супервізор виступає як особа, здатна прийняти («сконтейнерувати») важкі емоції фахівця, що знижує ризик психологічного зриву.

3. Трансформація професійного безсилля. У кризових умовах фахівці часто відчувають провину або сором через неможливість докорінно змінити ситуацію клієнта (наприклад, повернути дім чи близьких). Супервізор допомагає подолати цей стан через:

- Зміну професійної ролі: перехід від позиції «рятівника», який має вирішити все (всемогутність), до позиції професіонала, який здатен бути поруч і супроводжувати клієнта у його відновленні (партнерство).
- Пошук сенсу: допомогу побачити цінність навіть у тих діях, які не дають швидкого чи видимого результату.

4. Орієнтація на ресурси та сильні сторони. Замість аналізу помилок (що може посилити стрес), супервізор використовує підхід, орієнтований на сильні сторони (strengths-based approach). Фокусування на успішних кейсах та наявних ресурсах фахівця допомагає йому відновити внутрішні опори та професійну впевненість.

5. Навчання стратегіям самопідтримки та психогігієні. Супервізор сприяє розвитку навичок самоменеджменту та стресостійкості. Це включає:

- Допомогу у формуванні індивідуальних стратегій відновлення та профілактики вигорання.
- Стимулювання усвідомлення меж власної відповідальності, що запобігає надмірному емоційному включенню в проблеми клієнта [41].

Отже, роль супервізора полягає не лише у контролі якості послуг, а й у виконанні ролі наставника, який через відкритий діалог допомагає фахівцю зберігати психологічне здоров'я та професійну ідентичність у надскладних обставинах.

2.2. Супервізія в соціальній роботі під час війни: сучасний стан і проблеми.

В умовах війни в Україні соціальна сфера постає однією з найважливіших ланок підтримки населення. Соціальні працівники, психологи, керівники установ соціального захисту, це ті фахівці, які щоденно працюють із болем, втратою, травмою інших. Фахівці соціальної сфери опинилися в умовах, коли допомога іншим більше не є лише професійним завданням вона стала моральним, людським і навіть екзистенційним викликом. Щоденні історії втрат, насилля, руйнувань, евакуацій, біженства, а також власний досвід небезпеки, втрати дому чи близьких формують середовище, у якому народжується особливе явище – професійне безсилля.

Безсилля соціального працівника – це стан, коли звичні професійні інструменти перестають працювати, а фахівець стикається з неможливістю змінити реальність клієнта або пом’якшити її наслідки. У мирний час це переживання може бути тимчасовим, але під час війни воно набуває системного характеру. Соціальний працівник стикається з ситуаціями, які виходять за межі його компетенцій чи ресурсів: втрати членів родини у клієнтів, бездомність, травма, поранення, смерть, руйнування цілих спільнот. У таких обставинах “допомога” набуває зовсім іншого виміру, вона не вирішує, а лише полегшує, не виправляє, а підтримує. Це вимагає нового способу бути поряд із клієнтом, навіть коли нічого “зробити” неможливо.

Особливістю українського контексту є те, що соціальні працівники в Україні, на відміну від колег у мирних країнах, переживають ті самі травматичні події, що й їхні клієнти. Вони не є зовнішніми спостерігачами, а вони учасники війни. Їхня власна вразливість стає частиною професійної реальності. Це призводить до подвійного навантаження: з одного боку, тягар відповідальності за інших, з іншого, внутрішня боротьба за власну рівновагу.

Так виникає феномен вторинного травматичного стресу, коли емоційний біль клієнта перегукується з особистим досвідом фахівця. В умовах тривалого навантаження без супервізійної підтримки це перетворюється на вторинне вигорання або професійне спустошення - стан, у якому працівник продовжує “функціонувати”, але втрачає контакт із сенсом і відчуттям впливу. У таких умовах саме супервізія стає не лише професійним інструментом розвитку, а й необхідним простором підтримки, рефлексії та профілактики професійного вигорання.

Значення супервізії в умовах війни та її роль у подоланні феномену професійного безсилля. Супервізія є одним із ключових механізмів забезпечення якості соціальних послуг і професійного розвитку фахівців. Вона поєднує навчальний, підтримувальний та управлінський аспекти, допомагаючи соціальним працівникам не лише розв’язувати складні професійні ситуації, але й усвідомлювати власні реакції, межі, ресурси та сенси [42].

У сучасній українській практиці супервізія набуває особливої актуальності, адже більшість фахівців діють у стані хронічного стресу, працюють із людьми, які пережили травму війни, і водночас самі є частиною цього досвіду. Тому супервізія в умовах війни – це не просто інструмент контролю якості, а форма професійної та людської підтримки, що створює безпечний простір для рефлексії, стабілізації та відновлення.

Війна породжує специфічне явище – професійне безсилля, яке проявляється в тому, що соціальні працівники стикаються із ситуаціями, які виходять за межі звичних професійних компетенцій і можливостей системи. Коли допомога не може змінити обставин клієнта – втрати, руйнування, поранення, смерть – у фахівця формується почуття глибокої неефективності, сорому, провини, злості або внутрішнього відсторонення. Це безсилля має не лише емоційний, а й етичний вимір, адже воно ставить під сумнів базові професійні цінності – віру в допомогу, людську гідність, зміну та розвиток.

Саме супервізія стає тим середовищем, де це безсилля можна усвідомити, осмислити й трансформувати. У процесі супервізійної роботи фахівці

отримують можливість говорити про те, що зазвичай залишається «поза кадром» – про втому, сумніви, гнів, виснаження, співчуття, яке болить. Супервізор допомагає розділити досвід відповідальності й обмежень, повертаючи працівнику здатність бачити сенс навіть у тих діях, які не призводять до негайного результату.

В умовах війни супервізія також виконує психогігієнічну та стабілізувальну функцію. Вона допомагає працівникам утримувати баланс між емпатією та професійною дистанцією, між допомогою іншим і турботою про себе. Через супервізійний процес соціальні працівники навчаються усвідомлено сприймати власні емоційні стани, розрізняти професійне вигорання і природне співпереживання, формувати стратегії самопідтримки [3].

Крім того, супервізія сприяє розвитку професійної ідентичності. Вона допомагає фахівцю переосмислювати свою роль у контексті війни: не як “рятівника”, що повинен вирішити все, а як професіонала, який здатен підтримати людину в її власному процесі відновлення. Така зміна фокусу від всемогутності до партнерства, від контролю до співприсутності, є ключовою у подоланні феномену безсилля.

Таким чином, супервізія під час війни стає не просто частиною професійного стандарту, а механізмом збереження життєздатності системи соціальної допомоги. Вона підтримує не лише окремих фахівців, а й професійну спільноту, створюючи культуру відкритості, рефлексії та взаємної підтримки — те, що формує основу стійкості у часи глибоких соціальних потрясінь.

У професійному сенсі безсилля, не свідчення слабкості, а індикатор меж. Воно показує, що фахівець досяг межі своїх можливостей і потребує підтримки, переосмислення або нових способів дії. Проблема полягає в тому, що у соціальній сфері часто панує культура “служіння без зупинки”, де відпочинок чи визнання емоцій сприймається як ознака неефективності [42].

Під час війни така установка стає небезпечною. Вона призводить до емоційного оніміння, зниження емпатії, втрати здатності бути “присутнім” із

клієнтом. Соціальний працівник продовжує виконувати функції, але втрачає живий контакт: із клієнтом, із командою, із собою. Саме тому важливо говорити про безсилля як про частину професійної динаміки, яку треба визнавати, осмислювати і проживати.

Супервізія, колегіальна підтримка, простори рефлексії розвивають ті механізми, що допомагають фахівцеві побачити своє безсилля не як "провал", а як досвід, який розширює його професійні межі. Ефективна супервізія у таких випадках має сприяти таким процесам:

– Визнання емоційного стану – дозвіл на втому, страх, сумнів, роздратування.

– Відновлення внутрішніх опор – через усвідомлення власних цінностей, професійних ролей, успіхів.

– Переосмислення професійного сенсу – перехід від «рятування» до «супроводу», від всесилля до реалістичної турботи.

Саме так безсилля може стати поштовхом до внутрішньої зрілості, до нового рівня емпатії та професійної ідентичності. Чому культура супервізії в соціальній сфері просувається повільно. Незважаючи на наявність нормативного забезпечення, культура супервізії в соціальній сфері України розвивається повільно й нерівномірно. Формальні вимоги до її впровадження закріплені у державних стандартах соціальних послуг, проте на практиці супервізія часто сприймається поверхово, як перевірка виконання завдань, контроль якості чи аналіз помилок. Такий редукований, адміністративно орієнтований підхід нівелює її основну сутність, бути простором підтримки, рефлексії та розвитку.

У контексті війни професійна ідентичність супервізора набуває екзистенційного виміру. Вона стає не лише інструментом професійного розвитку, а й чинником психологічної стійкості. Адже супервізори, як і соціальні працівники, живуть у тих самих умовах небезпеки, втрат, невизначеності. Їхня здатність бути опорою для інших залежить від того,

наскільки вони самі мають внутрішню опору – розуміння сенсу своєї діяльності, чіткі межі, прийняття власної вразливості [2].

Професійна ідентичність супервізора в умовах війни, це, насамперед, ідентичність зрілості й співприсутності. Це не позиція «над» фахівцем, а позиція «поруч»: здатність слухати, бути свідком болю, не розчиняючись у ньому; допомагати утримувати надію й сенс, коли зовнішні орієнтири руйнуються.

Тому розвиток і підтримка професійної ідентичності супервізора потребує інституційної уваги – через створення навчальних програм, супервізійних груп для супервізорів, системи міжвізій і професійних мереж.

Супервізія в соціальній роботі є не лише методичним інструментом, а простором турботи, сенсу й професійного відновлення. В умовах війни вона набуває стратегічного значення – як форма збереження людського ресурсу тих, хто щоденно підтримує інших. Український досвід доводить, що навіть у найскладніших обставинах можливо створювати спільноти підтримки, де супервізія стає джерелом стійкості, професійності й гідності. Формування професійної ідентичності супервізора, розвиток освітніх програм і міжінституційна співпраця є ключовими чинниками побудови системи, що дбає про своїх фахівців так само, як вони дбають про інших.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА РОЗВИТКУ СУПЕРВІЗІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Вивчення рівня поінформованості та ставлення фахівців соціальної роботи до супервізії. (опитування, тестування, аналіз результатів)

Для визначення шляхів вдосконалення та розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери, нами було проведено дослідження на базі Реабілітаційного комплексу «Гармонія» (м. Умань, вул. Захисників України, 7Б). Було проведено анкетування соціальних працівників для визначення проблем та шляхів оптимізації супервізії в професійній діяльності. **Додаток Г (Опитування соціальних працвників)**

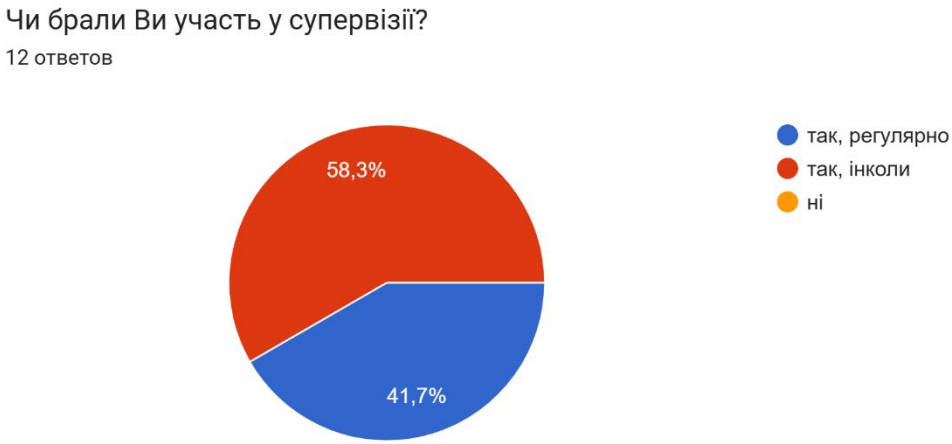
Основна вибіркова сукупність становила 12 соціальних фахівців віком від 24 до 60 років, які є працівниками: Центру комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Пролісок» (м.Умань), Центру комплексної професійної реабілітації для осіб з інвалідністю «Барвінок» (м.Умань), Реабілітаційного комплексу «Гармонія» (м. Умань), Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості (м. Умань). До цієї вибіркової сукупності входили соціальні працівники та робітники різного віку, статі та стажу професійної діяльності.

Опитувальник складається з 5 розділів: I. Загальна інформація, II. Досвід участі у супервізії, III. Оцінка користі супервізії, IV. Організація супервізії, V. Загальна оцінка та пропозиції [ ] **HTTPS://FORMS.GLE/KFDVRT5P5QU2MMXW9**

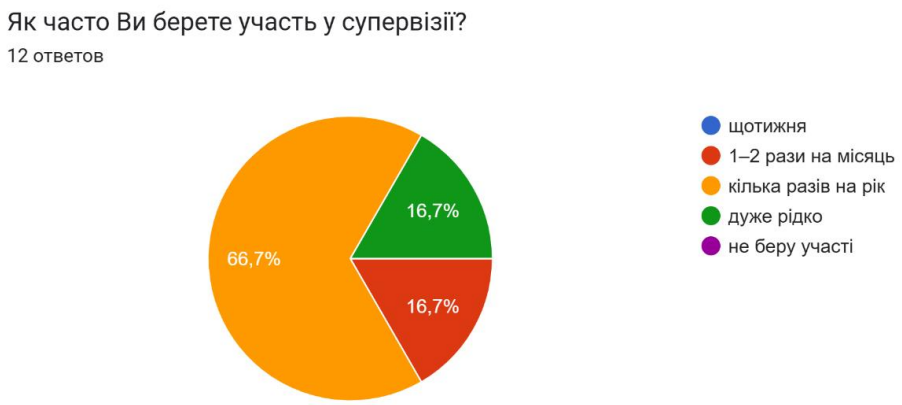
Аналіз опитування соціальних працівників виявив що 50% опитаних – це фахівці з стажем роботи від 1-3 років, що свідчить про недостатність досвіду та потребу в підтримці недосвідчених фахівців з боку керівництва та колег професіоналів.



Як позитивний результат, з аналізу відповідей, є відповідь про участь працівників у супервізії 100%, на регулярній основі цей показник становить 41,7 %. Це свідчить про те, що більшість соціальних працівників розуміють значення супервізії для подальшого професійного свого зростання, формування стресостійкості та запобігання професійному вигоранню.



Але на жаль 58,3% соціальних працівників вказали відповідь «так, інколи», що вказує на проблеми організації регулярної супервізії.



На питання «Як часто ви берете участь у супервізії?» 66,7% опитаних обрали відповідь «кілька разів на рік» – це дуже мало, що може призвести до наслідку професійного вигорання. Тому було проведено діагностику стану сформованості стресостійкості фахівців соціальної сфери під час роботи із клієнтами. Застосовано комплекс різних методик, до яких увійшли: «Тест на стресочутливість» (Ю. Щербатих), «Методика дослідження стресостійкості та соціальної адаптації» (Д. Холмса, К. Раге).

Згідно з означеним вище методиками ми провели діагностику рівня сформованості стресостійкості фахівців соціальної сфери до впровадження супервізії.

Діагностовані нами соціальні працівники є дуже вразливими до професійного стресу та його наслідків, а їхній рівень сформованості стресостійкості залишає бажати кращого.

Таблиця 3

Рівень сформованості стресостійкості соціальних працівників (до впровадження супервізії)

Рівень стресост.	**Відсоток фахівців**	**Коротка характеристика стану**
Високий	19,7%	Здатність володіти собою, протистояти професійному вигоранню та долати стреси без негативного впливу на самопочуття.

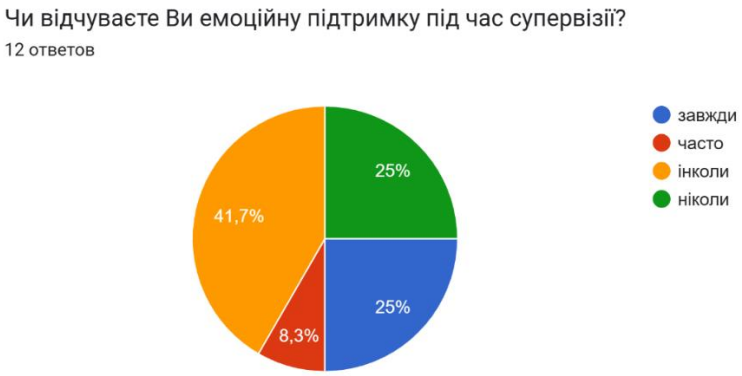
Належний	32,0%	Фахівці протистоять стресу, але при збільшенні кількості стресогенів витрачають значну енергію на боротьбу з негативними психологічними впливами.
Низький	48,3%	Висока вразливість до стресових чинників, легка піддатливість зовнішнім впливам; стан межує з професійним вигоранням і потребує термінових змін.

Так, серед діагностованих фахівців соціальної сфери виявлено 19,7% з високим рівнем стресостійкості, для яких характерним є здатність володіти собою у професійній діяльності та протистояти виникненню синдрому професійного вигорання. Соціальні працівники з високим рівнем стресостійкості здатні долати стреси, шукати шляхи вирішення проблеми, без негативного впливу на самопочуття.

У 32% фахівців соціальної сфери виявлено належний рівень стресостійкості, для якого характерним є ступінь протистояння професійному стресу. Стресостійкість особистості знижується, коли збільшуються стресогени в житті, а це призводить до того, що фахівець більшу частину своєї енергії повинен витрачати на постійну боротьбу з негативними психологічними впливами, що виникають у процесі стресу.

У 48,3% опитаних виявлено низький рівень сформованості стресостійкості, ця категорія соціальних працівників є дуже вразливою до стресових чинників і ситуацій, легко підпадає під вплив зовнішніх чинників, вони потребують термінової зміни для подолання стресу, оскільки такий стан стресу легко може призвести до професійного вигорання фахівців.

За результатами відповідей на блок питань що розкривають форми проведення супервізії, визначено наступну проблему супервізійної діяльності – це формальність організації та проведення.



Результати опитування за IV-V розділом «Організація супервізії» та «Загальна оцінка та пропозиції» дають підстави для визначення шляхів вдосконалення супервізії в Україні. Саме це питання розкриємо в розділі 3.2 нашого дослідження.

3.2. Рекомендація оптимізації розвитку супервізії в Україні, як інструменту професійного вдосконалення соціальних працівників.

На основі опрацьованого теоретичного матеріалу про архітектуру, типологію супервізії (підходи, форми, моделі, методи) та визначених проблем супервізійної діяльності з анкетних даних, ми визначили шляхи вдосконалення супервізії в Україні, як основи професійного зростання та компетенції фахівців. **(Додаток Д** «Реформа соціальних послуг в Україні: кейс-меджмент та супервізія»).

Реформа соціальних послуг в Україні переходить від загального забезпечення до адресної допомоги. В основі цих змін лежать дві ключові технології, такі як кейс-менеджмент для індивідуального супроводу клієнта та супервізія для професійної підтримки та розвитку самих соціальних працівників.

Для розвитку системи необхідно реалізувати наступні кроки:

- впровадження обов’язкових стандартів документування та укладання супервізійних контрактів.

- сприяти освітній підтримці через масштабування програм підготовки супервізорів та інтеграція супервізії у вищу освіту.

- підтримати організаційні зміни шляхом формування корпоративної культури, де турбота про ментальне здоров'я працівника є стратегічною інвестицією.

Отже, звідси можна зробити **висновки рекомендаційного характеру:**

1. Перший вектор шляху вдосконалення – це оптимізації організації та сутності супервізії:

- Регулярність організованих зустрічей різного формату для вправляння соціальних працівників у професійній майстерності, налагоджені координації дій та профілактики професійного вигорання.
- В умовах війни в Україні з 2022 р., найбільш ефективною вважається модель супервізії, яка в першу чергу реалізує підтримувальну функцію, поєднуючи її з елементами рефлексії та орієнтацією на сильні сторони фахівця. В умовах війни саме підтримувальна функція стає головною, оскільки вона дозволяє фахівцям рефлексувати власні емоційні стани та відновлювати внутрішні опори. Супервізія створює безпечне середовище, де працівник може відкрито говорити про втому, тривогу або «професійне безсилля» без страху оцінювання чи осуду.
- Оскільки під час воєнного стану соціальні працівники перебувають у ситуації «подвійного навантаження» (вони одночасно допомагають постраждалим і самі переживають травму), *фокус супервізії зміщується* з адміністративного контролю на збереження людського ресурсу. Ефективна супервізія має базуватися на рефлексивній практиці, яка допомагає фахівцю осмислювати свій досвід, розрізняти власні почуття та емоції клієнта (профілактика вторинної травматизації). Вона допомагає трансформувати відчуття безсилля у нову професійну ідентичність – перехід від ролі «рятівника», який має вирішити все, до професіонала, який здатен бути поруч і підтримувати у процесі відновлення.

2. **Другий вектор шляху вдосконалення супервізії як інструменту навчання**, що стимулює розвиток компетенцій через аналіз реальних кейсів. Кейс-менеджмент, який включає три етапи:

1.оцінювання (аналіз заяви від клієнта, визначення потреб); 2.планування (складання договору про надання послуг, розробка плану допомоги клієнту); 3.супровід (реалізація плану та моніторинг змін, оцінка якості результатів наданих послуг). Від складності ситуації соціальний працівник вибирає модель втручання, зокрема, клінічна модель (складна ситуація), брокерська модель (координація) та інтенсивна модель (комплексна криза).

Підхід, орієнтований на сильні сторони (Strengths-based)

- Сучасні тенденції виділяють модель, що фокусується на ресурсах та успіхах супервізованого, а не на його помилках.
- Це допомагає фахівцям стати впевненішими у своїх здібностях під час роботи зі складними кейсами, що є критичним для запобігання вигоранню.

Гнучкість форматів (Технологічна адаптивність)

- Через безпекові ризики та відключення світла найбільш ефективною є дистанційна онлайн-супервізія.
- Важливим є поєднання індивідуальних та групових форм: індивідуальні забезпечують глибоку підтримку, а групові відчуття солідарності та обмін спільним досвідом виживання.

Орієнтація на результат (Outcome-focused)

- Ця модель зміщує акцент з бюрократичного виконання протоколів на конкретні позитивні зміни в житті клієнта та громади. Вона дозволяє фахівцю бачити реальний сенс своєї праці навіть у кризових обставинах.

Отже, найбільш ефективною є комплексна, рефлексивно-підтримувальна модель, яка інтегрована в корпоративну культуру організації та сприймається керівництвом як стратегічна інвестиція у стійкість усієї системи соціального захисту.

ВИСНОВКИ

У процесі розкриття основних завдань роботи ми дійшли наступних висновків:

1. Сутність супервізії як інструменту підтримки та якості послуг. Супервізія у соціальній роботі – це системний процес професійної підтримки, спрямований на подолання труднощів, аналіз недоліків, стимулювання мотивації та дотримання етичних стандартів. Вона виступає не як інструмент адміністративного контролю чи перевірки, а як простір безпеки та довіри, де фахівець може рефлексувати свій досвід. Основним результатом супервізії є підвищення якості соціальних послуг через вдосконалення компетентностей працівника та забезпечення його психогігієни.

2. Архітектура та типологія супервізії. Архітектура супервізії базується на інтеграції функцій, форм та методів: функції (адміністративна/управлінська, навчальна/розвивальна та підтримувальна). Додатково виділяють медіаційну функцію для зв'язку фахівця з організацією; форми: індивідуальна, групова, колегіальна (інтервізія) та тріадична (обмін ролями між трьома учасниками). Моделі: сучасні підходи включають модель, орієнтовану на сильні сторони (strengths-based), рефлексивну модель та супервізію, фокусовану на результат (outcome-focused). Методи: варіюються від очної ("живої") супервізії (телефонні консультації, прямий моніторинг) до заочної та дистанційної з використанням онлайн-платформ.

3. Стан і проблеми супервізії в умовах війни. В умовах воєнного стану супервізія стає пріоритетним інструментом боротьби з «подвійним навантаженням» та вторинною травматизацією фахівців. Ключовими проблемами виступають: професійне безсилля через відчуття неможливості змінити трагічну реальність клієнта; повільна інституціалізація, так як, супервізія часто сприймається як формальна вимога чи перевірка, а не ресурс; дефіцит кадрів через недостатність підготовлених супервізорів, які володіють навичками роботи з травмою;

4. Визначено шляхи вдосконалення та розвитку супервізії в організаціях соціальної сфери. Для розвитку системи необхідно реалізувати наступні кроки:

- впровадження обов’язкових стандартів документування та укладання супервізійних контрактів.
- сприяти освітній підтримці через масштабування програм підготовки супервізорів та інтеграція супервізії у вищу освіту.
- підтримати організаційні зміни шляхом формування корпоративної культури, де турбота про ментальне здоров’я працівника є стратегічною інвестицією.

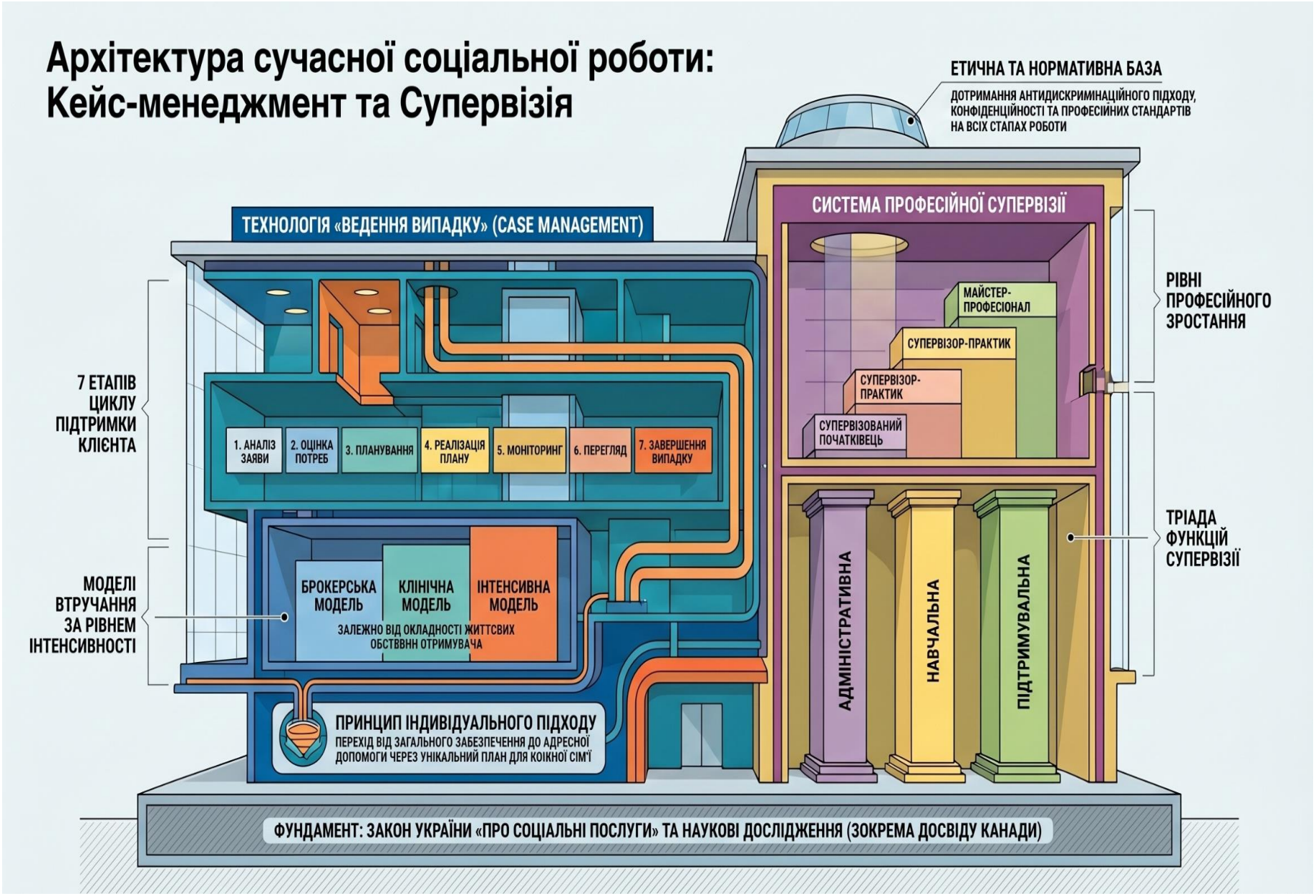
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агаєв Н.А., Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Остапчук В.В., Ткаченко В.В. Збірник методик для діагностики негативних психічних станів військовослужбовців: Методичний посібник. 2016. 234 с.
2. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с. URL: http://surl.li/amkike
3. Астремська, І. В. Супервізія: профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили. 2024. URL: http://surl.li/yreylx
4. Богданов С. О. Підготовка вчителів до розвитку життєстійкості/стресостійкості у дітей в освітніх навчальних закладах К.: Пульсари, 2017. 208 с.
5. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах. [пер. з англ. Т. Семигіної], 2003. 240 с.
6. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. SOCIOПРОСТІР. 2020. № 9. С. 38–45. URL: https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07
7. Гордійчук О. С. Особливості супервізії в контексті розвитку професійної компетентності соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Соціальні комунікації». 2020, N52. С. 8
8. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. Науково-теоретичний альманах «Грані». 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31. URL: https://doi.org/10.15421/171918
9. Верховна Рада України. Закон України «Про соціальні послуги». 2019. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text
10. Верховна Рада України. Наказ «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги». 2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text
11. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1-4. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2025).
12. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
13. Горішна Н. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовки соціальних працівників у США. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2008. № 15. С. 8–18.
14. Грицанюк, В. В., & Іванів, А. А. Супервізія як метод професійного зростання фахівців соціальної сфери. 2024. URL: https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/13945

15. Жуков А. С. Підготовка професійних супервізорів. Association of supervisors and consultants. URL: http://www.supervis.com/content/1779286024- publikacii-o-superviziia (дата звернення 1.11.2025 р.).
16. Ісаченко В. П. Теоретико-методичні основи використання методу супервізії у закладах соціальної сфери. Соціальна робота та соціальна освіта. Вип. 2, 2019. С. 71–75.
17. Карагодіна О. Г., Байдарова О. О. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. 2014. No 1. С. 29–35.
18. Коленіченко Т. І. Управлінський аспект професійної діяльності фахівців соціальної сфери. Науковий часо-пис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія No.11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2013. Вип. 17. С. 188–193.
19. Кривоконь, Н.І.. Стандарти та регламенти супервізії в соціальній роботі. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія, (2(14)), 2019. 52–59. URL: https://doi.org/10.25140/2412-1185-2019-2(14)-52-59
20. Лях В. В. Полімодальна супервізія Association of supervisors and consultants. URL: http://www.supervis.com/content/1779286024-publikacii-osuperviziia (дата звернення 1.11.2025 р.).
21. Максименко С.Д. Психологічна супервізія. Навч. посіб. Київ : Кондор, 2020.234с.
22. Малишко О. С. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників засобами супервізії. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях : матеріали всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. 220-річчю від дня заснування Ун-ту, м. Харків, 7 листоп. 2024 р. / Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди ; редкол.: Ю. Д. Бойчук та ін. Харків : ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2024. С. 171–176.
23. Матрос, О. Становлення інституту супервізії у соціальній роботі. Věda a perspektivy, (1 (32)). 2024. URL: https://doi.org/10.52058/2695-1592-2024-1(32)-333-345
24. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2(1). с.444 – 452. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)__54 (дата звернення: 03.11.2025).
25. Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія»). Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
26. Островська, Н. О. Супервізія соціальних працівників як умова запобігання професійному вигоранню фахівців. *Соціальна педагогіка: теорія та практика.* 2023. URL: http://socped.luguniv.edu.ua/index.php/socped/article/download/4/4
27. Проблеми психологічної практики: супервізія як метод професійного зростання. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*, *83*, 2025. С.102-106. https://doi.org/10.31652/2415-7872-2025-83-102-106

28. Проект Положення про супервізію в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. URL: http://www.ssw.ukma.kiev.ua/index.
29. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету.* Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
30. Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг :* збірник тез доповідей конференції. 2007. С. 224–227.
31. Савчук О. М., Миргородська І. В. Стандарти супервізії в соціальній роботі. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота.* Том 136. 2012. С. 67–71. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/46099eeb-809e-4030-bd7f-fd3bfcaac0b7/content
32. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/ (дата звернення: 10.11.2025).
33. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL: https://ildc.org.ua/proyekt-nadannya-sotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-ta-dopomogy-naselennyu-pid-chas-vijny/ (дата звернення: 10.11.2025).
34. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. носіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
35. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя.* Серія : Психолого-педагогічні науки. 2011. № 3. С. 98–100.
36. Стрес на робочому місці: колективний виклик. URL: https://ngpu.org.ua/sites/default/files/%20%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81.pdf (дата звернення: 10.11.2025).
37. Ушакова І.В. Супервізія: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. 2011.228с.
38. Ушакова, І. В. Супервізія. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. 2011. URL: http://surl.li/srivrc
39. Хараджи, М. В., Іващенко, А. І. Супервізія як метод професійного зростання психолога. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1), 2022. С.23-26. URL: https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/ 2022.1.4 DOI: https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.4
40. Чернобровкіна В. А., Чернобровкін В. М. Феномен резилієнс у контексті соціоекологічного підходу і дискурсу. К.: Пульсари, 2017. 208 с.
41. Шендеровський К. С. Тактичний менеджмент соціальної служби: Посібник для керівників соціальних служб. К., 2011. 222 с.

42. Щербакова О.Л. Супервізія в соціальній роботі під час війни: інструмент профілактики вигорання та професійного зростання // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2025, № 15. С. 54–61. URL: https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-06
43. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31. URL: https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4
44. An Analysis of Supervision for Social Work Licensure [Elec-tronic resource] / Association of Social Work Boards, 2009. 39 p. Mode of access : URL : www.aswb.org/pdfs/supervi-sionjobanalysis.pdf. Title from the screen.
45. Brashears F. Supervision as Social Work Practice: A Reconceptualization. Social Work, Volume 40, Issue 5. September 1995. Pages 692–699, URL: https://doi.org/10.1093/sw/40.5.6928
46. Code of Conduct in Practice No3: Social Work Supervision. Social workers Registratio Board. URL: https://swrb.govt.nz/about-us/resources/code-in-practice-3-supervision
47. Levchenko, N., Isachenko, V. Superviziia v upravlinni sotsialnoho zakhystu naselennia: mizhnarodnyi aspekt [Supervision in the management of social protection of the population: international aspect]. Vvichlyvist. Humanitas, 2, 118–122, doi: https://doi.org/10.32782/humanitas/ 2025.2.16
48. Practice Standards for Social Workers : Supervision [Electronic resource] / The Standing Commitee on Professional Supervi-sion of the Victorian Branch of the AASW. July, 2000. Mode of access : URL: www.aasw.asn.au/document/item/18 Title from the screen.
49. Staff Supervision [Electronic resource]. Shetland Islands Council. Social Work Department, 2005. 13 p. Mode of access : http://www.shetland.gov.uk/socialwork-health/docu-ments/PL34StaffSupervisionPolicy.pdf Title from the screen.
50. Standards for Clinical Supervision for Social Workers The Newfoundland and Labrador Association of Social Workers, 2003. P. 1–9.
51. Supervision in Social Care [Electronic resource]. Social Care Association, 2009. P. 1–6. Mode of access. URL: http://www.so-cialcareassociation.co.uk/Portals/0/Public%20Docs/Supervi-sion%20in%20Social%20Care.pdf Title from the screen.
52. Tauwhiro K. Supervision Expectations for Registered Social Workers / K. Tauwhiro. Social Workers Registration Board, 2009. P. 1–4.
53. White V. Supervisor and Supervisee Attachments and Social Provisions Related to the Supervisory Working Alliance. Counselor Education & Supervision. 2003. № 42. P. 203–218.


Архітектура сучасної соціальної роботи:
Кейс-менеджмент та Супервізія
ЕТИЧНА ТА НОРМАТИВНА БАЗА
ДОТРИМАННЯ АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНОГО ПІДХОДУ, КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНИХ СТАНДАРТІВ НА ВСІХ СТАПАХ РОБОТИ
ТЕХНОЛОГІЯ «ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ» (CASE MANAGEMENT)
СИСТЕМА ПРОФЕСІЙНОЇ СУПЕРВІЗІЇ
РІВНІ ПРОФЕСІЙНОГО ЗРОСТАННЯ
МАЙСТЕР-ПРОФЕСІОНАЛ
СУПЕРВІЗОР-ПРАКТИК
СУПЕРВІЗОР-ПРАКТИК
СУПЕРВІЗОВАНИЙ ПОЧАТКІВЕЦЬ
7 ЕТАПІВ ЦИКЛУ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТА
1. АНАЛІЗ ЗАЯВИ
2. ОЦІНКА ПОТРЕБ
3. ПЛАНУВАННЯ
4. РЕАЛІЗАЦІЯ ПЛАНУ
5. МОНІТОРИНГ
6. ПЕРЕГЛЯД
7. ЗАВЕРШЕННЯ ВИПАДКУ
ТРІАДА ФУНКЦІЙ СУПЕРВІЗІЇ
МОДЕЛІ ВТРУЧАННЯ ЗА РІВНЕМ ІНТЕНСИВНОСТІ
БРОКЕРСЬКА МОДЕЛЬ
КЛІНІЧНА МОДЕЛЬ
ІНТЕНСИВНА МОДЕЛЬ
ЗАЛЕЖНО ВІД ОКЛАДНОСТІ ЖИТТСВИХ ОБСТВВНН ОТРИМУВАЧА
АДМІНІСТРАТИВНА
НАВЧАЛЬНА
ПІДТРИМУВАЛЬНА
ПРИНЦИП ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПІДХОДУ
ПЕРЕХІД ВІД ЗАГАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДО АДРЕСНОЇ ДОПОМОГИ ЧЕРЕЗ УНІКАЛЬНИЙ ПЛАН ДЛЯ КОІКНОЇ СІМ'Ї
ФУНДАМЕНТ: ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ» ТА НАУКОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ (ЗОКРЕМА ДОСВІДУ КАНАДИ)

Додаток А

Додаток Б

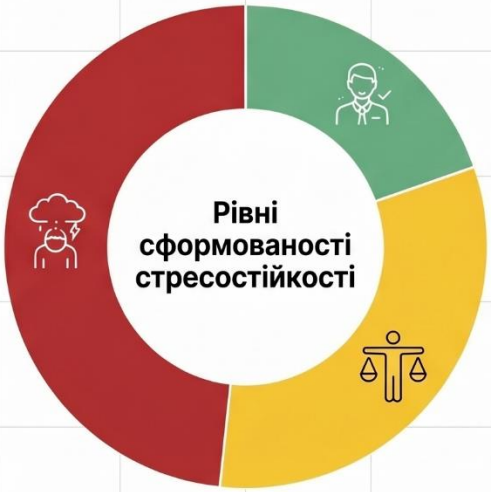
Рівні стресостійкості соціальних працівників (до впровадження супервізії)

На основі дослідження Н. Островської (2023) проаналізовано стан соціальних працівників в умовах підвищеного навантаження. Результати свідчать про високу вразливість фахівців до вигорання та необхідність системної професійної підтримки — супервізії.

48,3%

Низький рівень

Фахівці дуже вразливі до стресу та потребують негайної допомоги для запобігання вигоранню.



19,7%

Високий рівень

Здатність ефективно володіти собою та долати професійні стреси без шкоди для самопочуття.

32,0%

Належний рівень

Стійкість знижується при зростанні кількості стресогенів, енергія витрачається на внутрішню боротьбу.

Наслідки та ризики

Високий ризик професійного вигорання

Брак навичок протидії стресу призводить до емоційного виснаження фахівців.



Вразливість через війну

Зростання кількості складних життєвих ситуацій клієнтів (ВПО, ветерани) підвищує напруження працівників.



Супервізія як рішення

Професійна підтримка, спрямована на емоційне відновлення та вдосконалення організації роботи.



Динаміка професійної стійкості після впровадження супервізії

В умовах повномасштабної війни соціальні працівники працюють у режимі надвисокого емоційного навантаження. Супервізія впроваджується як ключовий інструмент **“професійної гігієни”**, що дозволяє не лише стабілізувати емоційний стан, а й суттєво підвищити фаховий рівень. Дані базуються на результатах 12-сесійної тренінгової програми супервізії.

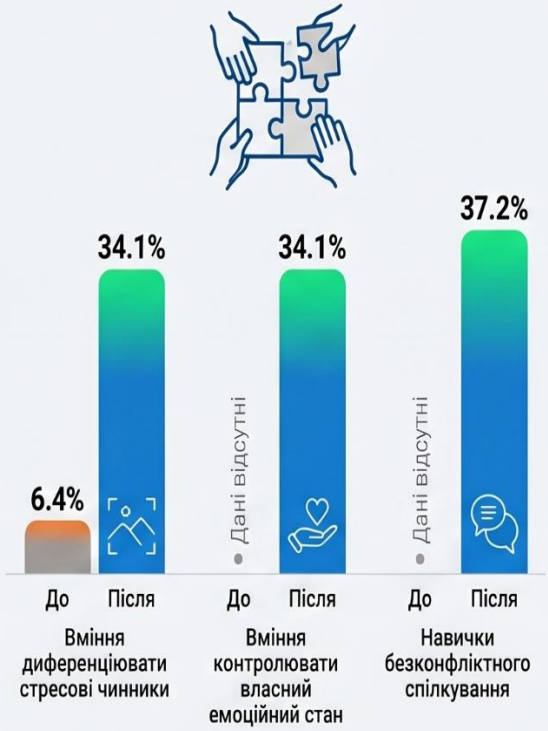
Когнітивний розвиток (Знання)

Різке зростання теоретичної обізнаності щодо природи стресу.



Практичні вміння та навички

Зміни у здатності фахівців застосовувати знання на практиці.



Внутрішня стійкість та впевненість

Зміна ціннісних орієнтацій та внутрішнього стану фахівця.



Додаток Г

ОПИТУВАННЯ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

(HTTPS://FORMS.GLE/KFDVRT5P5QU2MMXW9)

Тема: Участь та користь супервізії у професійній діяльності соціальних працівників

Мета опитування: визначити рівень залученості соціальних працівників до супервізії, оцінити її ефективність та вплив на професійну діяльність.

1. **Ваш стаж роботи у сфері соціальної роботи:**
   - до 1 року
   - 1–3 роки
   - 4–10 років
   - понад 10 років
2. **У якій установі Ви працюєте?**
   - державна установа
   - комунальна установа
   - громадська організація
   - благодійний фонд
   - інше
3. **Ваша посада:**
4. **Чи брали Ви участь у супервізії?**

- так, регулярно
- так, інколи
- ні

5. **Як часто Ви берете участь у супервізії?**
   - щотижня
   - 1–2 рази на місяць
   - кілька разів на рік
   - дуже рідко
   - не беру участі
6. **У якій формі проходить супервізія?**
   - індивідуальна
   - групова
   - онлайн
   - очна
   - змішана форма
7. **Хто проводить супервізію у Вашій організації?**
   - внутрішній супервізор
   - зовнішній фахівець
   - керівник установи
   - колеги
   - інше _____
8. **Наскільки супервізія допомагає Вам у професійній діяльності? (1 – зовсім не допомагає, 5 – дуже допомагає)**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. **Які аспекти професійної діяльності найбільше покращуються завдяки супервізії? (можна обрати кілька варіантів)**

- професійні знання
- практичні навички
- емоційна підтримка
- профілактика професійного вигорання
- комунікація з клієнтами
- вирішення складних випадків
- командна взаємодія
- інше _____

10. Чи допомагає супервізія зменшити професійне вигорання?

- так
- частково
- ні
- важко відповісти

11. Чи відчуваєте Ви емоційну підтримку під час супервізії?

- завжди
- часто
- інколи
- ніколи

12. Наскільки відкритою та безпечною є атмосфера під час супервізії?

- дуже безпечна
- скоріше безпечна
- нейтральна
- скоріше небезпечна
- небезпечна

13. Чи достатньо часу у Вашій організації приділяється супервізії?

- так
- частково
- ні

14. Які труднощі виникають щодо участі у супервізії?

- нестача часу
- велике навантаження
- відсутність супервізора
- недостатня підтримка керівництва
- відсутність мотивації
- інше _____

15. Які теми Ви хотіли б частіше обговорювати під час супервізії?_____

16. Чи вважаєте Ви супервізію необхідною складовою соціальної роботи?

- так
- скоріше так
- скоріше ні
- ні

17. Чи рекомендували б Ви участь у супервізії іншим соціальним працівникам?

- так
- ні
- важко відповісти

18. Що, на Вашу думку, слід покращити в організації супервізії?

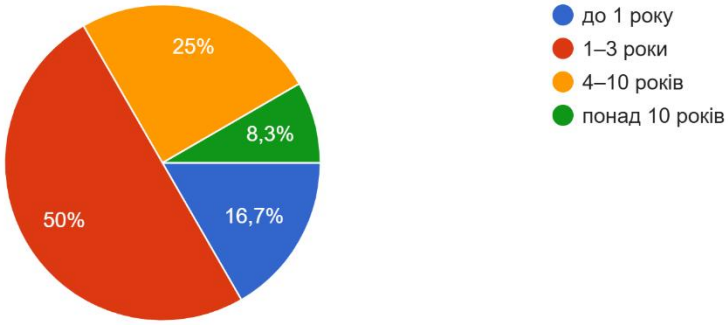
19. Ваші додаткові коментарі або пропозиції:_____

Дякуємо за участь в опитуванні!

Результати опитування для соціальних працівників

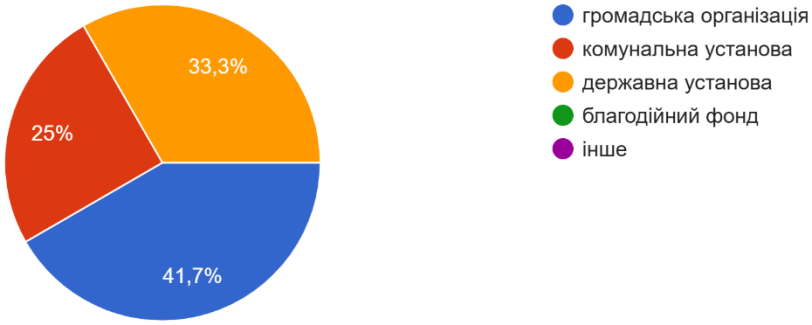
Ваш стаж роботи у сфері соціальної роботи:

12 ответов



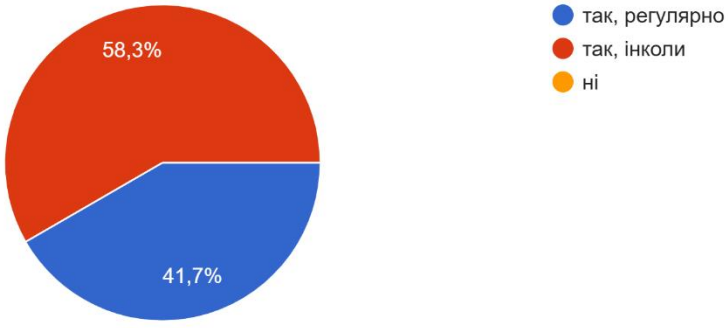
У якій установі Ви працюєте?

12 ответов



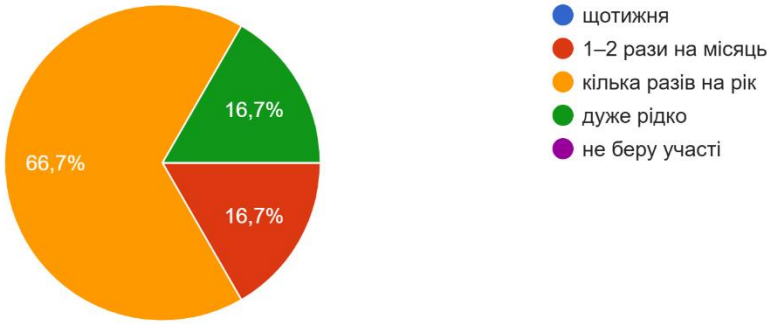
Чи брали Ви участь у супервізії?

12 ответов



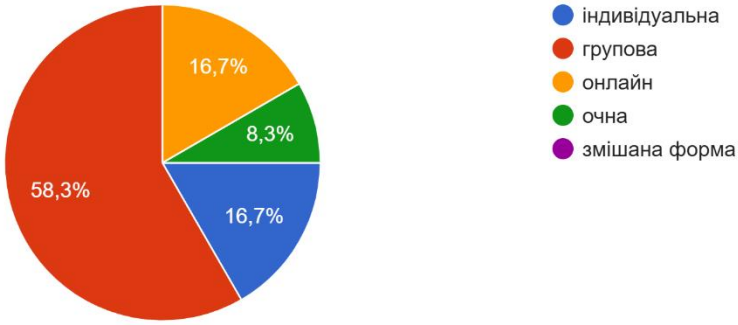
Як часто Ви берете участь у супервізії?

12 ответов



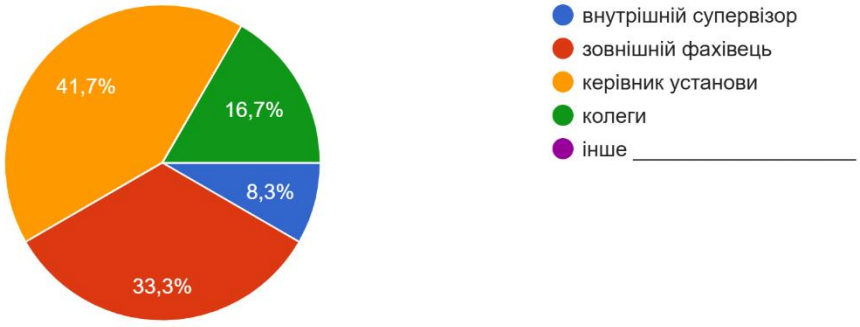
У якій формі проходить супервізія?

12 ответов



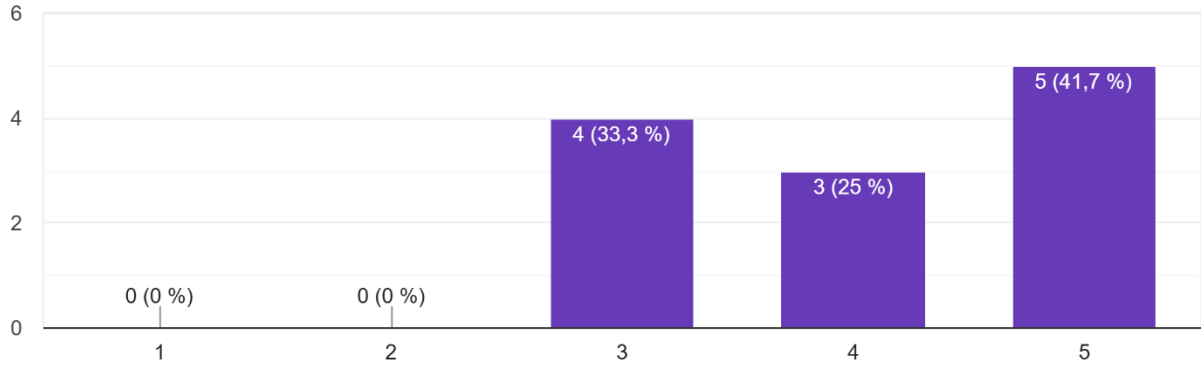
Хто проводить супервізію у Вашій організації?

12 ответов



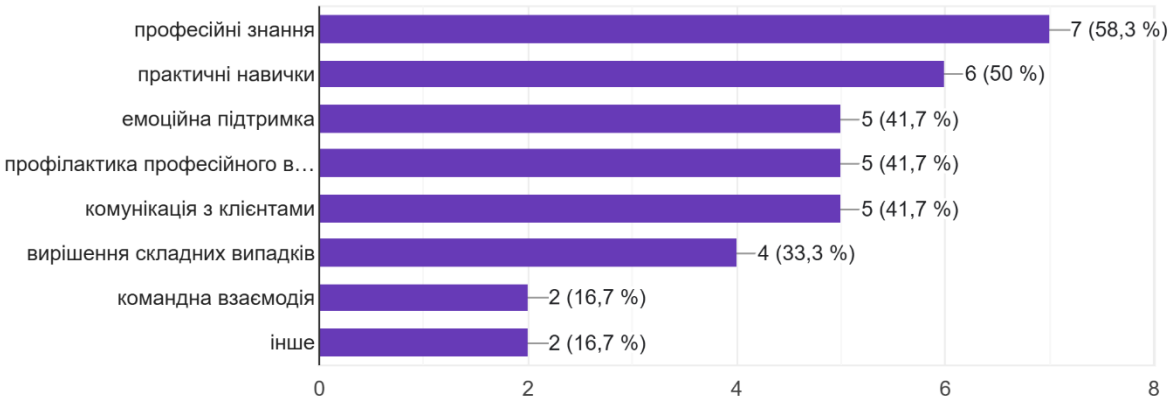
Наскільки супервізія допомагає Вам у професійній діяльності? (1 – зовсім не допомагає, 5 – дуже допомагає)

12 ответов



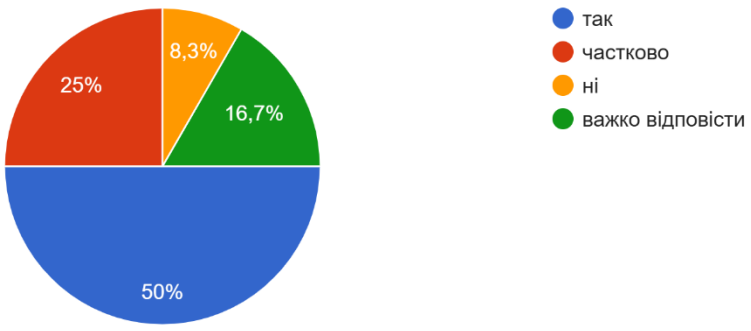
Які аспекти професійної діяльності найбільше покращуються завдяки супервізії? (можна обрати кілька варіантів)

12 ответов



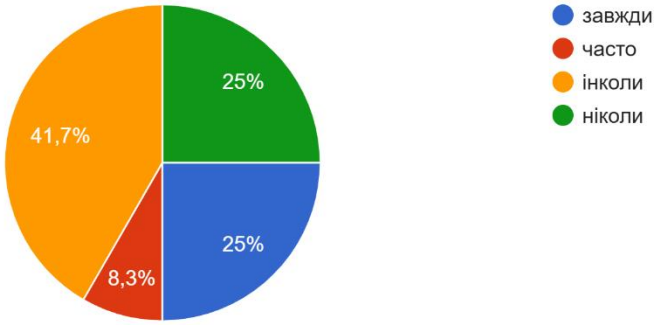
Чи допомагає супервізія зменшити професійне вигорання?

12 ответов



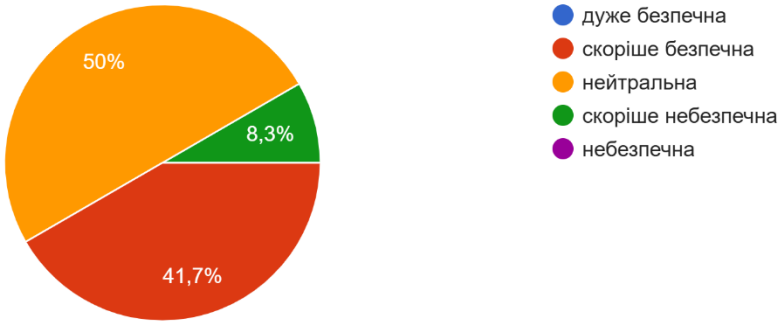
Чи відчуваєте Ви емоційну підтримку під час супервізії?

12 ответов



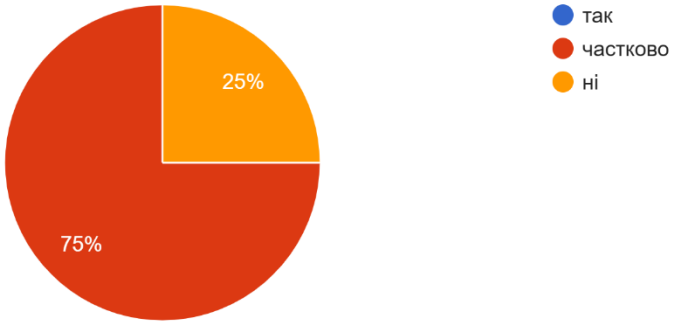
Наскільки відкритою та безпечною є атмосфера під час супервізії?

12 ответов



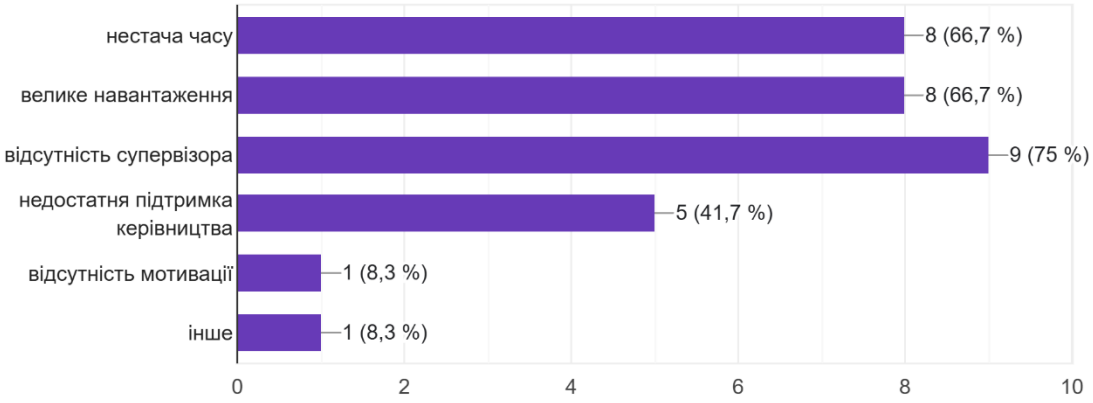
Чи достатньо часу у Вашій організації приділяється супервізії?

12 ответов



Які труднощі виникають щодо участі у супервізії? (можна обрати кілька варіантів)

12 ответов

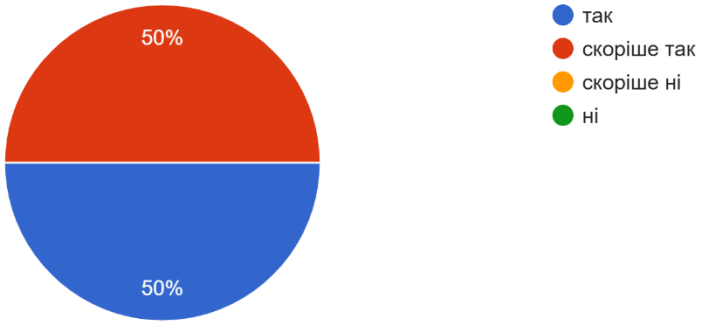


Які теми Ви хотіли б частіше обговорювати під час супервізії?

- Відсторонення
- Як сфокусувати увагу на власні ресурси та сильні сторони
- Відновлення
- Практичні навички запобігання стресу, вигорання
- Конфеденційність
- Розмежування емоцій та професійна дистанція
- Нові тренінги з відновлення стресостійкості
- Розбір складних випадків
- Релакс
- Безконфліктне спілкування
- Навчання стратегіям самопідтримки та психогігієні

Чи вважаєте Ви супервізію необхідною складовою соціальної роботи?

12 ответов



Чи рекомендували б Ви участь у супервізії іншим соціальним працівникам?

12 ответов



Що, на Вашу думку, слід покращити в організації супервізії?

- Безконфліктне спілкування
- Фокусування на успішних кейсах та наявних ресурсах фахівця
- Емоційна складова
- Запрошувати різних спеціалістів частіше
- Злагодженість командної роботи
- Регулярність
- Долучати професійних супервізорів з психології та інших сфер соціальної діяльності.
- Тренінги взаємодії
- Створення безпечного середовища для рефлексії.

Тест на визначення рівня стресу (за В. Ю. Щербатих)

Інструкція: перед вами ознаки стресу - інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні

За наявність у себе одного із інтелектуальних і поведінкових ознак - ставте 1 бал; емоційних - 1.5 бали, а фізіологічних - 2 бали.

Інтелектуальні ознаки стресу

1. Переважання негативних думок
2. Труднощі зосередження
3. Погіршення показників пам'яті
4. Постійне і безплідне обертання думок навколо однієї проблеми
5. Підвищене відволікання
6. Труднощі прийняття рішень, тривалі коливання при виборі
7. Погані сни, кошмари
8. Часті помилки, збої в обчисленнях
9. Пасивність, бажання перекласти відповідальність на когось іншого
10. Порушення логіки, сплутане мислення
11. Імпульсивність мислення, поспішні і необґрунтовані рішення
12. Звуження «поля зору», коли “бачиться” менше можливих варіантів дії

Поведінкові ознаки стресу

1. Втрата апетиту або переїдання
2. Зростання помилок при виконанні звичних дій
3. Більш швидка або, навпаки, уповільнена мова
4. Тремтіння голосу
5. Збільшення конфліктних ситуацій на роботі або в сім'ї
6. Хронічна нестача часу
7. Зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями
8. Втрата уваги до свого зовнішнього вигляду
9. Антисоціальна, конфліктна поведінка
10. Низька продуктивність діяльності
11. Порушення сну або безсоння
12. Більш інтенсивне куріння і вживання алкоголю

Емоційні симптоми стресу

1. Занепокоєння, підвищена тривожність
2. Підозрілість
3. Похмурий настрій
4. Відчуття постійної туги, депресія
5. Дратівливість, напади гніву
6. Емоційна «тупість», байдужість
7. Цинічний, недоречний гумор
8. Зменшення почуття впевненості в собі
9. Зменшення задоволеності життям
10. Почуття відчуженості, самотності
11. Втрата інтересу до життя

12. Зниження самооцінки, поява почуття провини або невдоволення собою або своєю роботою

Фізіологічні симптоми стресу

1. Болі в різних частинах тіла невизначеного характеру, головні болі
2. Підвищення або зниження артеріального тиску
3. Прискорений або не ритмічний пульс
4. Порушення процесів травлення (запор, діарея)
5. Порушення свободи дихання
6. Відчуття напруги в м'язах
7. Підвищена стомлюваність
8. Тремтіння в руках, судоми
9. Поява алергії чи інших шкірних висипань
10. Підвищена пітливість
11. Швидке збільшення або втрата ваги тіла
12. Зниження імунітету, часті нездужання

РЕЗУЛЬТАТИ

Загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати - 66.

Показник від **0 до 5** балів: в даний момент стрес у вашому житті відсутній.

Показник від **6 до 12** балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу з ситуації, що склалася.

Показник від **13 до 24** балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорні фактор, який не вдалося компенсувати. В цьому випадку потрібно застосування спеціальних методів подолання стресу.

Показник від **25 до 40** балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу говорить про те, що організм вже близький до межі можливостей чинити опір стресу.

Показник понад **40** балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечною стадії стресу - виснаження запасів адаптаційної енергії.

Методика оцінки стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге

Інструкція: Спробуйте пригадати всі події, які сталися з Вами протягом останнього року, підрахуйте отримані Вами бали.

№	**Життєві події**	**Бали**	**Так/Ні**
1.	Смерть одного з подружжя	100	
2.	Розлучення	73	
3.	Розрив з партнером	65	
4.	Тюремне ув’язнення	63	
5.	Смерть близького члена сім’ї	63	
6.	Травма або хвороба	53	
7.	Одруження, весілля	50	
8.	Звільнення з роботи	47	
9.	Примирення з партнером	45	
10.	Вихід на пенсію	45	
11.	Зміни в стані здоров’я членів сім’ї	44	
12.	Вагітність дружини (подруги)	40	
13.	Сексуальні проблеми	39	
14.	Поява нового члена сім’ї, народження дитини	39	
15.	Реорганізація на роботі	39	
16.	Зміна фінансового становища	38	
17.	Смерть близького друга	37	

18.	Зміни професійної орієнтації, місця роботи	36	
19.	Посилення конфліктності стосунків з партнером	35	
20.	Кредит на значну покупку (наприклад дома)	31	
21.	Завершення строку виплати кредиту, борги, що зростають	30	
22.	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29	
23.	Син або донька залишають дім	29	
24.	Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29	
25.	Видатне особистісне досягнення, успіх	28	
26.	Партнер покидає роботу (або починає працювати)	26	
27.	Початок або завершення навчання в навчальному закладі	26	
28.	Зміна умов життя	25	
29.	Відмова від особистих звичок, зміна стереотипів поведінки	24	
30.	Проблеми з керівником, конфлікти	23	
31.	Зміни умов або часу роботи	20	
32.	Зміна місця проживання	20	
33.	Зміна місця навчання	20	
34.	Зміна звичок, що пов’язані з проведенням відпочинку, відпустки	19	
35.	Зміна звичок, що пов’язані з віросповіданням	19	

36.	Зміна соціальної активності	18	
37.	Кредит на купівлю менш значних речей (наприклад телевізора)	17	
38.	Зміна звичок, що пов’язані зі сном, порушення сну	16	
39.	Зміна кількості членів сім’ї, що живуть разом, зміна характеру та частоти зустрічей з іншими членами сім’ї	15	
40.	Зміна звичок, пов’язаних з харчуванням (кількість їжі, відсутність апетиту тощо)	15	
41.	Відпустка	13	
42.	Різдво, святкування Нового року, день народження	12	
43.	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил дорожнього руху)	11	

Підрахунок суми балів дає Вам можливість відтворити картину свого стресу. Лікарі Холмс та Раге вважають, що необхідно розуміти, що не окремі, ніби незначні події в Вашому житті стали причиною виникнення стресової ситуації, а їх комплексна дія.

Загальна сума балів	**Міра здатності опиратися стресу**
150-199	Високий
200-299	Пороговий
300 і більше	Низький (вразливість)

Додаток Д

Реформа соціальних послуг в Україні: Кейс-менеджмент та Супервізія

Реформа системи соціальних послуг в Україні (згідно з Законом № 2671-VIII) переходить від загального забезпечення до адресної допомоги. В основі цих змін лежать дві ключові технології: **«кейс-менеджмент» для індивідуального супроводу клієнта** та **«супервізія»** для професійної підтримки та розвитку самих соціальних працівників.

Кейс-менеджмент (Ведення випадку)

Індивідуальний шлях допомоги

Процес планування та супроводу клієнта для вирішення конкретних складних життєвих обставин.

7 етапів ведення випадку



Алгоритм ведення випадку

Етап:	Зміст діяльності:
1. 1. Оцінювання	Зміст діяльності: **Визначення потреб особи або сім'ї у послугах**
2. 2. Планування	Зміст діяльності: **Розроблення та укладення договору про надання послуг**
3. 3. Супровід	Зміст діяльності: **Виконання плану, моніторинг змін та оцінка якості**



Моделі втручання

Вибір між клінічною, брокерською чи моделлю інтенсивного втручання залежить від складності ситуації.

Супервізія та професійна етика

Три функції супервізії



Навчальна (удосконалення майстерності)

Адміністративна (координація)

Підтримувальна (профілактика вигорання)

Етичні імперативи

Робота фахівця базується на автономії, неупередженості, конфіденційності та захисті цілісності клієнта.



Професійний розвиток



Супервізія є інструментом навчання, що стимулює розвиток компетенцій через аналіз реальних кейсів.