МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-психологічної освіти та фізичної культури
Кафедра соціальної педагогіки, соціальної роботи та консультування

Допущено до захисту
« » травня 2026 р.
В.о. зав. кафедри
_____ Галина БОНДАРЕНКО

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА «СУПЕРВІЗІЯ ЯК ЧИННИК ПРОФЕСІЙНОГО ЗРОСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Виконала: студентка ІІІ курсу, Р/30 групи д/ф
Спеціальності 231 Соціальна робота
Освітньо–професійна програма: Соціальна робота
(Соціально–психологічне консультування)
Гончарук Катерина
Науковий керівник: к. пед. н., доц. **Підвальна Юлія**

Умань – 2026 року

АНОТАЦІЯ

Гончарук Катерина. Супервізія як чинник професійного зростання соціальних працівників.

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

У роботі досліджено супервізію як чинник професійного зростання соціальних працівників. Розкрито сутність супервізії, її основні види, функції та особливості застосування у сфері соціальної роботи. Уточнено та проаналізовано ключові поняття дослідження, зокрема: «супервізія», «соціальна робота», «професійне зростання», «соціальний працівник», «професійна діяльність». Проаналізовано значення супервізії у професійному становленні соціальних працівників, попередженні професійного вигорання та підвищенні ефективності надання соціальних послуг. Особливу увагу приділено визначенню ефективних форм, методів і технологій супервізійної підтримки у професійній діяльності соціальних працівників.

Актуальність роботи зумовлена необхідністю підвищення професійної компетентності соціальних працівників, удосконалення якості соціальних послуг та запобігання професійному вигоранню фахівців соціальної сфери. Важливим є впровадження ефективної супервізійної підтримки, спрямованої на професійний розвиток, формування практичних навичок, професійної рефлексії та емоційної стійкості соціальних працівників.

Мета дослідження теоретично обґрунтувати супервізію як чинник професійного зростання соціальних працівників та визначити її вплив на професійну діяльність фахівців соціальної сфери.

Методи дослідження: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукової літератури; анкетування, бесіди, спостереження; методи кількісного та якісного аналізу результатів дослідження.

Одержані результати дали змогу визначити значення супервізії у професійному зростанні соціальних працівників та особливості її застосування у практичній діяльності. Встановлено важливість супервізійної підтримки для

розвитку професійної компетентності, підвищення ефективності соціальної роботи та профілактики професійного вигорання. Обґрунтовано ефективність використання супервізійних зустрічей, тренінгів, консультативної підтримки та інтерактивних методів роботи у професійному розвитку соціальних працівників.

Ключові слова: супервізія, професійне зростання, соціальна робота, соціальний працівник, професійна діяльність, професійна компетентність, професійне вигорання, супервізійна підтримка.

ABSTRACT

Honcharuk Kateryna. Supervision as a Factor in the Professional Growth of Social Workers.

Qualification paper for the first (Bachelor's) level of higher education submitted as a manuscript. Specialty 231 Social Work. Uman, 2026.

The paper examines supervision as a factor in the professional growth of social workers. The essence of supervision, its main types, functions, and specific features of application in the field of social work are revealed. The key concepts of the study are clarified and analyzed, including: "supervision", "social work", "professional growth", "social worker", and "professional activity". The importance of supervision in the professional development of social workers, prevention of professional burnout, and improvement of the effectiveness of social service provision is analyzed. Particular attention is paid to identifying effective forms, methods, and technologies of supervisory support in the professional activities of social workers.

The relevance of the study is determined by the need to improve the professional competence of social workers, enhance the quality of social services, and prevent professional burnout among specialists in the social sphere. It is important to implement effective supervisory support aimed at professional development, formation of practical skills, professional reflection, and emotional resilience of social workers.

The purpose of the study is to theoretically substantiate supervision as a factor in the professional growth of social workers and to determine its influence on the professional activities of specialists in the social sphere.

Research methods: analysis, synthesis, generalization, and systematization of scientific literature; questionnaires, interviews, observations; methods of quantitative and qualitative analysis of research results.

The obtained results made it possible to determine the importance of supervision in the professional growth of social workers and the peculiarities of its application in practical activities. The importance of supervisory support for the development of professional competence, increasing the effectiveness of social work, and preventing professional burnout has been established. The effectiveness of supervisory meetings, trainings, consultative support, and interactive methods in the professional development of social workers has been substantiated.

Keywords: supervision, professional growth, social work, social worker, professional activity, professional competence, professional burnout, supervisory support.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУПЕРВІЗІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА	12
1.1. Поняття, суть і види супервізії, її мета, функції та принципи	12
1.2. Роль супервізії у професійній діяльності соціальних працівників	23
1.3. Супервізія як засіб профілактики професійного вигорання	31
РОЗДІЛ 2. ПРОФЕСІЙНИЙ ІМІДЖ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА ЗНАЧЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ У ЙОГО ПРОФЕСІЙНОМУ ЗРОСТАННІ	45
2.1. Професійний імідж як чинник самореалізації соціального працівника	45
2.2. Ціннісні та теоретичні засади супервізії у професійному становленні соціального працівника	57
2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження досвіду супервізії та складових професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання.	69
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність теми дослідження У сучасному суспільстві значно зростає роль професійної підтримки та безперервного професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Соціальні працівники щоденно стикаються зі складними життєвими ситуаціями клієнтів, емоційним навантаженням, професійними труднощами та необхідністю оперативного прийняття відповідальних рішень. Це зумовлює потребу у вдосконаленні професійних знань, умінь і навичок, а також пошуку ефективних засобів професійної підтримки фахівців соціальної роботи.

У сучасних умовах розвитку соціальної сфери особливої актуальності набуває проблема професійного зростання соціальних працівників, адже їхня діяльність пов’язана зі значним емоційним навантаженням, відповідальністю та необхідністю надання кваліфікованої допомоги різним категоріям населення. Соціальні працівники щоденно стикаються зі складними життєвими обставинами клієнтів, кризовими ситуаціями та потребою швидкого прийняття професійних рішень, що вимагає високого рівня професійної підготовки, стресостійкості, емоційної врівноваженості та здатності до саморозвитку.

У таких умовах особливої актуальності набуває супервізія як важливий чинник професійного зростання соціальних працівників. Супервізія сприяє підвищенню рівня професійної компетентності, удосконаленню практичних умінь і навичок, розвитку професійної рефлексії, формуванню здатності до самоаналізу та ефективної взаємодії з клієнтами. Вона забезпечує професійну підтримку фахівців, допомагає запобігати емоційному вигоранню, професійним деформаціям та підвищує якість надання соціальних послуг.

Особливо важливим є впровадження супервізії в систему соціальної роботи в умовах сучасних суспільних викликів, коли діяльність соціальних працівників потребує високого рівня відповідальності, емоційної врівноваженості та здатності ефективно реагувати на потреби різних категорій

населення. Наявність професійної супервізії сприяє не лише професійному вдосконаленню спеціалістів, а й підвищенню престижу професії соціального працівника та ефективності соціальної роботи загалом.

Проблема супервізії у соціальній роботі є предметом наукових досліджень вітчизняних і зарубіжних учених, однак питання її впливу на професійне зростання соціальних працівників потребує подальшого вивчення, особливо в умовах сучасних трансформацій соціальної сфери та зростання вимог до професійної діяльності фахівців.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю вивчення супервізії як важливого чинника професійного зростання соціальних працівників, підвищення ефективності їхньої професійної діяльності та забезпечення якісної соціальної допомоги населенню.

Аналіз останніх досліджень та публікацій свідчить про зростання наукового інтересу до проблеми супервізії у соціальній роботі та її впливу на професійне зростання соціальних працівників. У наукових працях вітчизняних і зарубіжних дослідників значна увага приділяється питанням професійної підтримки фахівців соціальної сфери, формування їхньої професійної компетентності, розвитку професійної рефлексії, а також попередженню емоційного вигорання у процесі професійної діяльності.

Теоретико-методичні засади супервізії у соціальній роботі досліджували В. Ісаченко, І. Астремська, Т. Спіріна, Т. Піцура та інші науковці. У своїх працях вони розглядають супервізію як важливий механізм професійної підтримки соціальних працівників, що сприяє підвищенню якості соціальних послуг, професійному розвитку фахівців та вдосконаленню їхньої практичної діяльності.

Проблему професійної компетентності соціальних працівників та особливості їх професійного розвитку висвітлено у дослідженнях М. Кузьміної, яка акцентує увагу на необхідності формування професійних, комунікативних і психологічних компетентностей соціальних працівників у процесі їхньої професійної діяльності.

Питання професійного вигорання соціальних працівників та шляхів його подолання розкрито у працях О. Главатської, яка наголошує на важливості психологічної підтримки фахівців соціальної сфери та необхідності профілактики емоційного виснаження. Окрему увагу супервізії як засобу попередження професійного вигорання соціальних працівників приділено у дослідженнях Н. Островської.

Серед зарубіжних дослідників вагомий внесок у вивчення супервізії у соціальній роботі зробили David Jacobs та John Dixon, які розглядали супервізію як важливий компонент професійної діяльності соціального працівника, що забезпечує професійне навчання, підтримку, контроль якості роботи та професійний розвиток фахівців.

Попри значну кількість наукових праць, проблема супервізії як чинника професійного зростання соціальних працівників залишається актуальною та потребує подальшого дослідження. Особливої уваги потребують питання визначення ефективних форм, методів і технологій супервізійної підтримки фахівців соціальної сфери в сучасних умовах професійної діяльності.

Таким чином, актуальність проблеми і недостатність її вивчення зумовили вибір теми дослідження **«Супервізія як чинник професійного зростання соціальних працівників».**

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати супервізію як чинник професійного зростання соціальних працівників та визначити її вплив на професійну діяльність фахівців соціальної сфери.

Відповідно до теми та мети дослідження окреслено такі завдання:

1. Розкрити поняття, сутність, види, функції та принципи супервізії у професійній діяльності соціального працівника.
2. Визначити роль супервізії у професійній діяльності соціальних працівників та її значення у профілактиці професійного вигорання.
3. Охарактеризувати професійний імідж соціального працівника як чинник його професійного становлення та самореалізації.

4. Проаналізувати результати емпіричного дослідження досвіду супервізії та складових професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання.

Об'єкт дослідження **–** професійне зростання соціальних працівників у процесі професійної діяльності.

Предмет дослідження – супервізія як чинник професійного зростання соціальних працівників.

Методи дослідження: теоретичні методи включали аналіз наукової літератури з питань супервізії у соціальній роботі та її ролі у професійному зростанні соціальних працівників; **емпіричні методи** полягали у проведенні опитування соціальних працівників щодо їхнього досвіду супервізійної підтримки, рівня професійного розвитку та запобігання професійному вигоранню; елементи аналізу практичного досвіду були спрямовані на вивчення впливу супервізії на формування професійної компетентності, професійної рефлексії та ефективність професійної діяльності соціальних працівників.

Експериментальна база дослідження. Експериментальною базою для проведення дослідження було обрано Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Теоретичне значення полягає в тому, що його результати можуть бути використані для поглиблення та удосконалення теоретичних підходів до розуміння супервізії як важливого чинника професійного зростання соціальних працівників. Вони сприяють уточненню сутності супервізії, її функцій, ролі у розвитку професійної компетентності, професійної рефлексії та запобіганні емоційному вигоранню фахівців соціальної сфери. Крім того, отримані результати можуть стати основою для розробки навчальних програм, спецкурсів і тренінгів для майбутніх соціальних працівників, психологів та викладачів соціально-педагогічного напряму. Вони також можуть бути використані у процесі підготовки студентів закладів вищої освіти, що сприятиме формуванню у них уявлень про значення супервізії у професійній діяльності та розвитку готовності до професійного самовдосконалення.

Практичне значення результатів дослідження полягає в можливості їх використання у професійній діяльності соціальних працівників для підвищення ефективності соціальної роботи та забезпечення якісної допомоги клієнтам. Отримані результати можуть бути застосовані в організації супервізійного супроводу фахівців соціальної сфери, розробці програм професійної підтримки та профілактики емоційного вигорання. Також матеріали дослідження можуть бути використані керівниками соціальних служб, методистами та практичними соціальними працівниками для вдосконалення системи професійного розвитку персоналу, підвищення рівня професійної компетентності та формування навичок рефлексивної практики. Крім того, результати дослідження можуть бути корисними у навчальному процесі закладів вищої освіти при підготовці майбутніх соціальних працівників.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження висвітлювалися у виступах на конференціях і семінарах різного рівня, а саме: *всеукраїнських* – Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи» (Умань, 19 листопада 2025 р.).

Матеріали дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки соціальної роботи та консультування Уманського національного університету.

Публікації. За результатами дослідження опубліковано 1 тези доповідей автора.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 83 сторінки, основного тексту – 77 сторінки, список використаних джерел становить 57 найменувань. Робота містить 2 рисунки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУПЕРВІЗІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

1.1. Поняття, суть і види супервізії, її мета, функції та принципи

Супервізія є невід'ємною складовою професійної діяльності фахівців соціальної сфери, психології та педагогіки, що забезпечує якість надання допомоги та сприяє професійному розвитку спеціалістів. У науковому розумінні супервізія трактується як організований процес професійного супроводу, консультування та підтримки фахівця, який здійснюється більш досвідченим спеціалістом (супервізором) з метою вдосконалення його професійної діяльності. Сутність супервізії полягає у поєднанні контролюючого, навчального та підтримувального аспектів, що реалізуються через аналіз практичного досвіду, розгляд складних професійних випадків, розвиток рефлексивного мислення та формування професійної компетентності. Вона створює умови для усвідомлення власних дій, підвищення ефективності взаємодії з клієнтами та дотримання етичних стандартів професії. У практиці соціальної роботи виокремлюють кілька основних видів супервізії. Індивідуальна супервізія передбачає роботу супервізора з одним спеціалістом і дозволяє детально опрацьовувати професійні труднощі. Групова супервізія сприяє обміну досвідом між фахівцями, розвитку навичок комунікації та колективного аналізу ситуацій. Адміністративна супервізія орієнтована на контроль за якістю роботи та дотриманням нормативних вимог. Освітня (навчальна) супервізія забезпечує формування професійних знань і навичок, особливо у процесі підготовки майбутніх спеціалістів. Підтримувальна супервізія спрямована на збереження емоційного ресурсу фахівця, попередження професійного вигорання та зниження рівня стресу. Головною метою супервізії є підвищення ефективності професійної діяльності та якості соціальних послуг, а також розвиток професійної компетентності й особистісного потенціалу фахівця.

Вона сприяє формуванню здатності до саморефлексії, професійного самовдосконалення та прийняття обґрунтованих рішень у складних ситуаціях.

Поняття «супервізія» має латинське походження (від лат. *supervisio* – нагляд, спостереження) і в сучасній соціальній роботі охоплює широкий спектр функцій, пов'язаних із професійною підтримкою, наставництвом та розвитком соціальних працівників. Хоча в українській соціальній сфері цей термін почав активно використовуватися відносно нещодавно, його зміст і трактування залишаються предметом наукових дискусій як у вітчизняному, так і в міжнародному контексті. Відповідно до підходу А. Кадушіна та Д. Харкнесса, супервізія визначається як «адміністративний, освітній і підтримувальний процес, що реалізується більш досвідченим фахівцем (супервізором) з метою підвищення професійної компетентності соціального працівника» [38, с. 5]. У межах цього підходу супервізія розглядається не лише як інструмент контролю якості професійної діяльності, але й як засіб формування професійної ідентичності, розвитку етичної чутливості та аналітичних здібностей спеціаліста. Європейські науковці, зокрема Р. Д. Швайцер і М. Вітам, акцентують увагу на рефлексивній природі супервізії, підкреслюючи її значення для розвитку саморефлексії та критичного мислення. Вони трактують супервізію як професійний діалог, у процесі якого відбувається осмислення практичного досвіду, вироблення альтернативних підходів до розв'язання професійних завдань і зміцнення етичних орієнтирів фахівця [43, с. 72].

Термін «супервізія» походить від латинського *supervidere*, що означає «спостерігати зверху» або «здійснювати нагляд». За своєю суттю супервізія є процесом професійної взаємодії між менш досвідченим фахівцем і більш кваліфікованим спеціалістом, який виконує роль наставника. Її часто описують як «лікування лікування», адже супервізор аналізує діяльність супервізанта, спостерігає за його роботою та здійснює її обговорення з метою підвищення якості професійної практики. Супервізія має безперервний і системний характер, потребує регулярного проведення та сприяє професійному й особистісному розвитку фахівця. Завдяки цьому процесу спеціаліст отримує можливість:

1. удосконалювати свою професійну майстерність;
2. розширювати та поглиблювати знання і практичні навички;
3. краще розуміти потреби та особливості клієнтів;
4. розвиватися як особистість.

Таким чином, супервізія виступає ефективним засобом підвищення кваліфікації та професійної підготовки представників різних сфер діяльності, зокрема педагогів, психологів, психотерапевтів, соціальних працівників, юристів та інших фахівців допоміжних професій.

Супервізія передбачає реалізацію кількох взаємопов'язаних функцій. Зокрема, спрямовуюча функція допомагає виявити та усвідомити особистісні труднощі супервізанта, які можуть впливати на ефективність взаємодії з клієнтом. Підтримувальна функція спрямована на зниження негативного емоційного впливу, що може виникати у процесі роботи з клієнтами, та сприяє збереженню професійного ресурсу фахівця. Освітня функція забезпечує формування і розвиток професійних знань, умінь та практичних навичок.

У процесі супервізії всі її учасники отримують новий досвід: поглиблюють розуміння особливостей клієнта, краще пізнають один одного, а також здійснюють рефлексію власної професійної діяльності та особистісних якостей.

Супервізію можна класифікувати за різними критеріями. За кількістю учасників виокремлюють індивідуальну та групову форми. Індивідуальна супервізія передбачає безпосередню взаємодію супервізора з одним супервізантом, що дає змогу глибше аналізувати професійні ситуації та індивідуальні труднощі. Групова супервізія відбувається за участю кількох супервізантів, що створює умови для обміну досвідом, колективного обговорення випадків та отримання підтримки від ширшого кола учасників. Особливої ефективності вона набуває у роботі з молодими фахівцями.

За формою організації розрізняють очну, заочну (дистанційну) та змішану (очно-заочну) супервізію. Очна форма передбачає безпосередню зустріч учасників. Заочна реалізується з використанням дистанційних засобів комунікації, таких як телефонні консультації, відеозв'язок або електронне

листування. Змішана форма поєднує різні способи взаємодії залежно від умов і потреб професійної діяльності.

Українські науковці трактують супервізію як вид професійної допомоги, що полягає у наданні підтримки та консультативного супроводу соціальному працівнику з метою забезпечення високої якості соціальних послуг, запобігання професійному вигоранню та підвищення результативності його діяльності.

У сучасних умовах розвитку соціальної сфери в Україні супервізія розглядається не лише як інструмент професійного вдосконалення, але й як важливий елемент етичної інфраструктури системи соціального захисту. Вона забезпечує ефективний зворотний зв'язок, підтримку фахівців у складних і кризових ситуаціях, а також сприяє підвищенню якості надання соціальних послуг.

Отже, поняття супервізії має комплексний, багатовимірний характер, оскільки поєднує організаційні, освітні та підтримувальні аспекти професійної діяльності. Незалежно від того, який із компонентів (контроль, навчання, підтримка чи розвиток) є домінуючим, супервізія виступає необхідною умовою ефективного функціонування системи соціальної роботи, дотримання професійної етики та забезпечення прав клієнтів.

Таким чином, у сучасному українському контексті супервізія посідає важливе місце як механізм підтримки фахівців і підвищення якості соціальних послуг, водночас виконуючи функцію забезпечення етичних стандартів та професійної відповідальності.

Аналіз нормативно-правової бази України свідчить про поступове утвердження супервізії як важливого елементу системи соціального захисту. Зокрема, її значення відображено в низці наказів Міністерства соціальної політики України (від 03.05.2022 № 145, 08.10.2024, 12.06.2020 № 414) [6], [7], [8], де супервізія розглядається як інструмент забезпечення якості соціальних послуг і професійної підтримки соціальних працівників.

Додатковим підтвердженням інституціоналізації супервізії є включення професії «супервізор (у соціальній роботі)» до Національного класифікатора

професій ДК 003:2010, що засвідчує офіційне визнання цієї діяльності в системі соціального захисту [5].

Важливе місце супервізії визначено й у законодавчому полі. Так, у Законі України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 цей термін безпосередньо закріплено як складову механізму забезпечення якості соціальних послуг [2]. Зокрема, відповідно до пункту 12 частини 1 статті 1 зазначеного Закону, супервізія трактується як процес професійної підтримки працівників, які надають соціальні послуги, спрямований на їхній професійний розвиток, підвищення ефективності діяльності, зниження рівня професійного вигорання та покращення якості надання послуг [2].

У наукових дослідженнях супервізія розглядається як складне та багатовимірне явище, що поєднує професійні, освітні, емоційні та етичні аспекти взаємодії між супервізором і соціальним працівником. Представники різних наукових підходів акцентують увагу на окремих складових цього процесу, підкреслюючи його багатогранність.

Зокрема, А. Кадушін і Д. Харкнесс визначають супервізію як процес, у межах якого один фахівець (супервізор) здійснює керівництво, наставництво та підтримку іншого працівника (супервізованого) у процесі виконання ним професійних обов’язків [38, с. 231]. У цьому підході провідна роль відводиться організаційно-адміністративному та професійному аспектам супервізії.

Етапи та фази супервізії

Індивідуальна супервізія здійснюється на основі попередньо укладеного контракту між супервізором і супервізантом, у якому визначаються ключові організаційні аспекти взаємодії. Зокрема, у договорі фіксуються періодичність і тривалість зустрічей, місце їх проведення, а також форми представлення та аналізу робочих матеріалів.

Процес супервізії має чітку структурну організацію та передбачає послідовне проходження певних етапів. На початковому етапі відбувається так званий емоційний налаштувальний момент (емоційний розігрів), який сприяє встановленню довірливої атмосфери. Далі здійснюється визначення теми або

проблеми, що потребує опрацювання. Наступним кроком є представлення та детальний опис професійного випадку, запропонованого для аналізу. Після цього відбувається безпосереднє опрацювання ситуації, що включає її аналіз, пошук рішень і професійну рефлексію. Завершальний етап передбачає підбиття підсумків зустрічі та узагальнення отриманих результатів.

Варто зазначити, що ефективна супервізія потребує ґрунтовної підготовки як з боку супервізора, так і супервізанта, що забезпечує її результативність і практичну значущість.

Окрім етапів, супервізійний процес характеризується проходженням певних фаз. Ініціальна фаза спрямована на створення умов для продуктивної взаємодії та формування довірливого контакту. Активна фаза передбачає безпосередню роботу з професійною проблемою чи ситуацією. Інтегративна фаза пов’язана з узагальненням, систематизацією та осмисленням отриманого досвіду. Завершальною є фаза нової орієнтації, яка передбачає закріплення результатів, надання підтримки та визначення подальших професійних кроків.

В українському науковому та професійному дискурсі поняття супервізії перебуває на етапі становлення та уточнення. Зокрема, Г. Слозанська розглядає супервізію як діяльність, орієнтовану на особистість фахівця, у межах якої однаковою мірою враховуються як характер супервізорських взаємин, емоційний стан і професійний розвиток працівника, так і виконання поставлених завдань, а також функції регулювання й контролю [28, с. 156].

Сутність супервізії у соціальній роботі полягає у забезпеченні професійної підтримки соціальних працівників з метою підвищення якості їхньої діяльності, сприяння професійному розвитку та профілактики емоційного вигорання [27]. Це цілеспрямований процес взаємодії, у межах якого більш досвідчений фахівець (супервізор) допомагає працівнику або групі працівників усвідомити, проаналізувати та вдосконалити власну професійну практику через механізми рефлексії, навчання та консультативної підтримки.

Класифікація видів супервізії у соціальній роботі є важливим елементом організації професійної підтримки фахівців соціальної сфери, оскільки дає змогу

систематизувати її зміст, завдання та форми відповідно до потреб професійного середовища.

Види супервізії можуть бути класифіковані за різними критеріями: формою організації взаємодії, організаційною структурою, спрямованістю, рівнем взаємодії та змістовним наповненням.

1. Класифікація за формою проведення (взаємодії)

Одним із основних критеріїв поділу є форма взаємодії між супервізором і соціальним працівником. У цьому контексті виділяють такі основні види супервізії:

Індивідуальна супервізія передбачає роботу супервізора з одним фахівцем. Такий формат забезпечує глибокий аналіз професійних ситуацій, а також дозволяє враховувати індивідуальні потреби та особливості спеціаліста [38, с. 43].

Групова супервізія орієнтована на колективне обговорення професійних кейсів, сприяє розвитку командної взаємодії, зміцненню професійних зв’язків та обміну досвідом між учасниками [26, с. 123].

Колегіальна супервізія є горизонтальною формою взаємодії, за якої фахівці взаємно виконують роль супервізорів. Такий підхід сприяє розвитку критичного мислення, рефлексії та професійної відповідальності.

Онлайн-супервізія набула особливої актуальності в умовах цифровізації та обмежень, пов’язаних із пандемією COVID-19. Вона забезпечує доступність супервізійної підтримки для фахівців незалежно від їхнього місця проживання, зокрема у віддалених та сільських регіонах.

Класифікація супервізії за змістовною спрямованістю

Залежно від змістового наповнення супервізія може виконувати різні функціональні завдання.

Освітня супервізія спрямована на формування та розвиток професійних знань, умінь і навичок. Вона найчастіше реалізується у процесі професійної підготовки, стажування або первинного входження фахівця у професійну діяльність.

Підтримувальна супервізія орієнтована на забезпечення емоційного благополуччя соціального працівника, зниження рівня професійного стресу та профілактику емоційного вигорання.

Адміністративна (контрольна) супервізія пов’язана з моніторингом якості виконання професійних обов’язків, дотриманням посадових інструкцій та нормативно-правових вимог [41, с. 132].

Класифікація за рівнем організації

За організаційною структурою супервізія поділяється на:

Внутрішню супервізію, яка здійснюється в межах однієї установи безпосередньо керівником або досвідченим працівником організації.

Зовнішню супервізію, що реалізується незалежним експертом або фахівцем з іншої установи, що забезпечує більшу об’єктивність і неупередженість оцінювання.

Класифікація за регулярністю проведення

За частотою проведення супервізія може бути:

Періодичною (регулярною), яка здійснюється системно відповідно до визначеного графіка;

Ситуативною (за потребою), що проводиться у разі виникнення складних професійних або емоційно напружених ситуацій.

Також Г. І. Слозанська виділяє зовнішню, внутрішню та взаємну супервізію (інтравізію) [38, с. 158]. Зовнішня супервізія здійснюється залученими експертами або консультантами. Внутрішня супервізія проводиться спеціально призначеними або досвідченими працівниками організації чи керівниками. Взаємна супервізія (інтравізія) передбачає рівноправну взаємодію фахівців, які взаємно виконують супервізійні функції.

Крім того, дослідниця, спираючись на характер взаємодії між супервізором і супервізованим, виокремлює такі форми:

Менеджерська супервізія, у межах якої супервізор є безпосереднім керівником працівника, а взаємини будуються за моделлю «керівник–підлеглий», де керівник одночасно виконує функції наставника.

Тренінгова (навчальна) супервізія, у якій супервізованим виступає студент або стажер, що проходить практику, а супервізор відповідає за його професійне навчання та частково за результати діяльності.

Консультаційна супервізія, що має добровільний характер, коли супервізор надає професійні консультації без формальної відповідальності за результати діяльності супервізованого [38, с. 158].

Моррісон Т. підкреслює, що основною метою супервізії є професійна підтримка фахівця у його діяльності, запобігання емоційному вигоранню, підвищення якості соціальних послуг, розвиток рефлексивного мислення та зміцнення етичної відповідальності [41, с. 35]. Такий процес ґрунтується на усвідомленні ціннісних засад соціальної роботи та необхідності безперервного вдосконалення професійних знань і навичок.

Супервізія сприяє більш ефективному виконанню професійних обов'язків як окремим працівником, так і командою чи організацією в цілому. Вона виступає інструментом, за допомогою якого супервізор полегшує професійну діяльність персоналу, забезпечує дотримання стандартів роботи та підвищує її якість [28, с. 156].

Однією з ключових цілей супервізії є розвиток професійної компетентності соціального працівника. Це включає не лише розширення теоретичних знань, а й формування здатності аналізувати власну діяльність, приймати обґрунтовані рішення в умовах етичних дилем, розвивати навички емоційної саморегуляції та ефективної комунікації з клієнтами [46, с. 75]. У процесі супервізії відбувається також становлення професійної ідентичності, особливо на початкових етапах кар'єри, коли фахівець усвідомлює власні сильні сторони та обмеження, визначає напрями професійного розвитку та опановує нові методи роботи [10, с. 9].

Крім того, супервізія спрямована на підвищення якості, ефективності та результативності діяльності соціальних служб і окремих працівників. Це досягається через системний аналіз професійної практики, виявлення та подолання недоліків, а також удосконалення організації роботи [23, с. 71]. Важливим аспектом є забезпечення належної якості соціальних послуг, що

реалізується шляхом постійного контролю за дотриманням професійних стандартів, етичних норм і вимог законодавства. Таким чином, супервізія виконує також контрольну функцію, спрямовану на запобігання професійним помилкам, порушенням прав клієнтів і неетичній поведінці соціальних працівників.

Важливою складовою супервізії є професійна підтримка та забезпечення благополуччя супервізованих. Вона передбачає надання емоційної та психологічної допомоги, відновлення внутрішніх ресурсів, а також сприяння своєчасному виявленню ознак стресу, професійного вигорання, перевантаження, психологічної травматизації та емоційної нестабільності. Особливе значення має формування безпечного та підтримувального середовища для фахівця [34]. У цьому контексті супервізія виконує також профілактичну функцію, спрямовану на попередження негативних професійних наслідків.

Не менш значущою метою супервізії є сприяння професійному розвитку через активізацію процесів саморефлексії, підвищення здатності до самостійного прийняття рішень і формування критичного мислення. Завдяки систематичному аналізу власної діяльності соціальний працівник отримує можливість удосконалювати методи роботи з клієнтами, адаптувати професійні підходи відповідно до індивідуальних потреб, а також враховувати культурні та соціальні особливості отримувачів послуг.

Отже, мета супервізії полягає у забезпеченні балансу та задоволенні організаційних, професійних і особистісних потреб як супервізора, так і супервізованого, що сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності загалом.

Супервізія в соціальній роботі виконує низку важливих функцій, спрямованих на забезпечення ефективності професійної діяльності фахівців [22], розвиток їхніх компетентностей та підвищення якості надання соціальних послуг.

У науковій літературі та практиці соціальної роботи традиційно виокремлюють три базові функції супервізії – освітню (навчальну), підтримувальну та адміністративну (контрольну) [38].

Освітня функція полягає у передачі професійних знань, формуванні практичних навичок та розвитку професійної ідентичності соціального працівника. У межах цієї функції супервізор допомагає фахівцю інтерпретувати теоретичні знання через практичний досвід, а також розвивати здатність до рефлексії. Це сприяє глибшому розумінню професійних дій, аналізу складних ситуацій і усвідомленню впливу контексту на прийняття рішень.

Підтримувальна функція орієнтована на забезпечення емоційного благополуччя працівника. З огляду на специфіку соціальної роботи, яка пов’язана з постійною взаємодією з вразливими групами населення, фахівці часто зазнають значного емоційного навантаження. У цьому випадку супервізія сприяє зниженню рівня стресу, профілактиці професійного вигорання та підтриманню мотивації до професійної діяльності.

Адміністративна (контрольна) функція передбачає моніторинг дотримання професійних стандартів, нормативів і посадових вимог у процесі надання соціальних послуг. Супервізор у цьому контексті здійснює оцінювання ефективності діяльності соціального працівника, відповідності його роботи встановленим вимогам, а також контролює дотримання етичного кодексу. Ця функція є важливою складовою забезпечення якості системи соціального захисту [46, с. 122]. Окремо виділяється рефлексивна функція, яка спрямована на розвиток здатності фахівця до самоспостереження, критичного аналізу власної діяльності та прийняття етично обґрунтованих рішень.

Крім класичних підходів, сучасні дослідники також наголошують на фасилітаційній та коучинговій функціях супервізії. Вони передбачають стимулювання професійного розвитку, підтримку самонавчання, управління складними професійними ситуаціями та розвиток ефективної командної взаємодії. Таким чином, усі зазначені функції взаємодоповнюють одна одну та формують цілісну систему професійного супроводу, що

Принципи супервізії у соціальній роботі становлять базові концептуальні засади, на яких вибудовується система професійного супроводу соціальних працівників. Вони забезпечують ефективність, етичність та професійний рівень

взаємодії між супервізором і супервізованим, а також сприяють підвищенню якості соціальних послуг.

Серед основних принципів супервізії одним із ключових є принцип конфіденційності. Він передбачає, що вся інформація, яка обговорюється під час супервізійних зустрічей, не підлягає розголошенню. Дотримання цього принципу формує атмосферу довіри, відкритості та психологічної безпеки, що, у свою чергу, сприяє глибшому аналізу професійної діяльності та розвитку рефлексії [25, с. 61].

Принцип партнерства ґрунтується на визнанні рівноцінності учасників супервізійного процесу. Незважаючи на роль супервізора як більш досвідченого фахівця, взаємодія будується на засадах співпраці, взаємної поваги, відкритості до зворотного зв'язку та спільного пошуку ефективних рішень.

Принцип професійної етики є фундаментальним і передбачає дотримання етичних норм соціальної роботи, повагу до гідності фахівця, недопущення дискримінації та забезпечення професійної неупередженості. Супервізор повинен демонструвати високий рівень професійної культури, етичної відповідальності та комунікативної коректності [38, с. 137].

Принцип розвитку та навчання відображає спрямованість супервізії на професійне зростання соціального працівника. Він реалізується через розвиток рефлексивного мислення, підвищення самооцінки, вдосконалення професійних навичок і стимулювання до безперервного навчання.

Принцип системності передбачає регулярний і плановий характер супервізійної діяльності, що дозволяє відстежувати динаміку професійного розвитку фахівця та своєчасно реагувати на виниклі труднощі.

Принцип орієнтації на якість соціальних послуг підкреслює, що кінцевим результатом супервізії є підвищення рівня соціального обслуговування клієнтів. Усі супервізійні заходи спрямовані на покращення професійної діяльності, що безпосередньо впливає на якість послуг.

Принцип індивідуального підходу полягає у врахуванні особистісних характеристик, професійного досвіду та контекстуальних умов діяльності кожного соціального працівника.

Узагальнюючи, слід зазначити, що принципи супервізії є взаємопов’язаними та комплексними. Їх дотримання забезпечує етичність, безпечність і результативність супервізійного процесу, а також формує належні умови для професійного розвитку соціальних працівників у системі соціального захисту України.

Таким чином, супервізія виступає не лише інструментом професійної підтримки, а й важливою складовою системного розвитку соціальної роботи та державної політики у сфері соціального обслуговування.

1.2. Роль супервізії у професійній діяльності соціальних працівників

Супервізія посідає важливе місце у професійній діяльності соціальних працівників, оскільки виступає дієвим механізмом забезпечення якості соціальної роботи, професійного розвитку фахівців та підтримання їхнього психологічного благополуччя. У сучасних умовах вона розглядається як невід’ємна складова системи професійного супроводу, що поєднує елементи навчання, консультування, контролю та підтримки.

Роль супервізії полягає, насамперед, у підвищенні ефективності професійної діяльності соціального працівника. Завдяки регулярному супервізійному супроводу фахівець отримує можливість аналізувати власну практику, виявляти труднощі у роботі з клієнтами та знаходити оптимальні шляхи їх вирішення. Це сприяє більш усвідомленому виконанню професійних обов’язків і підвищенню якості соціальних послуг.

Важливою складовою є також розвиток професійної компетентності соціального працівника. У процесі супервізії відбувається поглиблення теоретичних знань, удосконалення практичних навичок, формування здатності до критичного мислення та рефлексії. Супервізор допомагає фахівцю інтегрувати теоретичні підходи у практичну діяльність, що сприяє більш ефективному вирішенню складних професійних ситуацій.

Не менш значущою є підтримувальна роль супервізії, яка спрямована на збереження емоційного ресурсу соціального працівника. Робота з уразливими

категоріями населення часто супроводжується високим рівнем емоційного навантаження, що може призводити до професійного вигорання. У цьому контексті супервізія виступає інструментом профілактики стресу, емоційного виснаження та втрати професійної мотивації.

Окремо слід відзначити роль супервізії у формуванні професійної ідентичності соціального працівника. Вона допомагає фахівцю усвідомити власні професійні цінності, сильні сторони та зони розвитку, що є особливо важливим на початкових етапах професійної діяльності. Через рефлексивний аналіз власного досвіду формується впевненість у професійних діях та відповідальне ставлення до роботи.

Крім того, супервізія виконує контрольну функцію, забезпечуючи дотримання професійних стандартів, етичних норм та вимог законодавства у сфері соціальної роботи. Це сприяє запобіганню професійним помилкам та підвищенню рівня довіри до соціальних служб з боку клієнтів і суспільства.

Отже, супервізія відіграє комплексну роль у професійній діяльності соціальних працівників, поєднуючи в собі навчальну, підтримувальну, розвивальну та контрольну функції. Її впровадження є важливою умовою підвищення якості соціальної роботи та забезпечення сталого професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Одним із ключових принципів супервізії є її обов’язковість як невід’ємного елементу професійної діяльності у соціальній сфері, оскільки саме соціальні працівники виступають основним ресурсом соціальних служб і потребують системної підтримки для забезпечення свого професійного розвитку.

Окремої уваги науковців набуває принцип ведення професійної документації, який і сьогодні залишається недостатньо врегульованим у практиці соціальної роботи в Україні [4]. Так, С. Карвінен-Ніінікоскі підкреслює, що супервізор повинен фіксувати зміст усіх супервізійних зустрічей [12]. У випадку, якщо нотатки оформлюються після проведення сесії, вони мають бути передані супервізованому у заздалегідь визначений термін.

Якщо супервізований має зауваження або уточнення, він повинен повідомити про них у встановлений період. За взаємною згодою та після погодження із супервізором до записів можуть вноситися відповідні корективи. Документація має містити основні питання, що розглядалися під час зустрічі, а також зафіксовані спостереження, реакції та професійні висновки супервізора.

Такі записи зберігаються до наступної супервізійної сесії та використовуються як матеріал для подальшого спільного аналізу, що підвищує системність і ефективність супервізійного процесу.

Документ, що регламентує супервізійну діяльність в організації, повинен визначати мінімальні стандарти її здійснення. До таких стандартів належать: мета та завдання супервізії; базові норми й принципи проведення (зокрема періодичність, тривалість, умови організації зустрічей, а також перелік ключових питань для обговорення); уніфіковані форми ведення супервізійної документації та порядок її зберігання; визначення потреб у навчанні та професійному розвитку персоналу; особливості проведення групової супервізії; розподіл відповідальності між учасниками процесу; алгоритми дій у конфліктних або суперечливих ситуаціях; а також укладання супервізійного контракту [3].

Таким чином, розробка подібного нормативного документа дозволяє формалізувати політику супервізії в організації та наблизити її процедури до загальноприйнятих стандартів надання соціальних послуг, що є особливо актуальним на сучасному етапі розвитку соціальної сфери.

Важливим етичним принципом супервізії є також конфіденційність, яка передбачає нерозголошення супервізором інформації, отриманої під час супервізійних зустрічей, а також змісту відповідних записів. Водночас у практиці можуть виникати складні професійні ситуації та етичні дилеми, коли результати супервізії необхідно передати керівництву або іншій уповноваженій особі. У таких випадках супервізор самостійно приймає виважене рішення щодо можливого порушення принципу конфіденційності та несе за нього професійну відповідальність [8; 10].

Варто наголосити, що в межах супервізії розглядаються насамперед питання, які безпосередньо пов’язані з професійною діяльністю працівника в організації. Обговорення аспектів особистого життя супервізованого є допустимим лише тоді, коли вони мають безпосередній вплив на ефективність його професійної діяльності [12].

Результати досліджень Британської асоціації соціального забезпечення (SCA) свідчать про наявність низки етичних дилем, що можуть виникати в процесі супервізії. Серед них: відсутність узгодженого розуміння мети супервізії між супервізором і супервізованим; негативний попередній досвід участі у супервізії, що може спричиняти недовіру або опір; порушення меж владних повноважень з боку супервізора; недостатня чіткість правил проведення супервізійного процесу; невирішені конфлікти між його учасниками; труднощі, пов’язані з дотриманням конфіденційності; низький рівень довіри до керівництва організації; обмеженість повноважень супервізора щодо впровадження змін; а також можливі особистісні упередження супервізора (зокрема щодо статі, раси чи соціальної належності супервізованого) [18].

У той же час Б. Френч та Д. Хенкок зазначають, що дотримання чітко визначених правил і принципів організації супервізії дозволяє мінімізувати виникнення зазначених етичних проблем та забезпечити її ефективність і конструктивність [17]. Серед чинників, що сприяють налагодженню продуктивного супервізійного процесу, дослідники виділяють: створення довірливої та безпечної атмосфери; можливість вільного обговорення будь-яких професійних питань незалежно від їх складності; попереднє планування та узгодження мети, змісту, методів і очікуваних результатів супервізії; чітке визначення меж конфіденційності; формування мотивації та залученості персоналу; сприйняття супервізії як позитивного інструменту професійного розвитку; узгодження принципів взаємодії та тем для обговорення; забезпечення доступності супервізійної підтримки для працівників; а також ефективне використання кадрових ресурсів [9; 21].

Отже, супервізія в соціальних службах повинна ґрунтуватися на чітко визначених принципах і стандартах, що забезпечують стабільність функціонування організації, професійний розвиток персоналу та конструктивне вирішення професійних і етичних дилем, які виникають у практичній діяльності. У цьому контексті впровадження супервізії неможливе без системного нормативного та організаційного регулювання.

Важливим чинником ефективності супервізії також є професійна компетентність супервізора, що включає необхідні знання, практичні вміння, навички та досвід роботи у відповідній сфері соціальної діяльності.

Роль супервізора є визначальною у процесі супервізії, оскільки саме він забезпечує професійну підтримку, методичний супровід та кваліфіковане консультування супервізованого. Він сприяє професійному розвитку фахівця, допомагає виявляти як позитивні, так і негативні чинники, що впливають на ефективність виконання професійних обов'язків, а також гарантує дотримання встановлених правил, стандартів і процедур супервізійного процесу [4].

У наукових дослідженнях О. Циганова розглядає супервізію як важливий механізм формування професійно компетентного фахівця. Дослідниця підкреслює, що однією з ключових характеристик супервізора є здатність одночасно утримувати професійну перспективу розвитку супервізованого, враховуючи проблемні ситуації, з якими він звертається, та зберігати усвідомленість власних емоційних реакцій і процесів взаємодії «тут і тепер» [6]. Таким чином, супервізор повинен поєднувати аналітичне мислення з високим рівнем рефлексивності та емоційної компетентності.

Крім того, роль супервізора не обмежується лише контролем або оцінюванням професійної діяльності. Він виступає фасилітатором професійного зростання, створюючи умови для розвитку самостійності, критичного мислення та професійної впевненості соціального працівника. Важливим аспектом є також формування довірливих і партнерських взаємин, що дозволяє супервізованому відкрито обговорювати труднощі та отримувати конструктивний зворотний зв'язок.

Отже, ефективність супервізії значною мірою залежить від професійної компетентності супервізора, його здатності до рефлексії, етичної чутливості та вміння поєднувати підтримувальну, освітню й аналітичну функції у своїй діяльності.

Для соціальних працівників, які прагнуть здобути кваліфікацію супервізора або підвищити рівень своєї професійної компетентності у цій сфері, функціонують спеціалізовані освітні програми. Вони передбачають як отримання відповідних сертифікатів, так і проходження окремих курсів у форматі традиційного або дистанційного навчання, що дозволяє забезпечити доступність професійної підготовки для широкого кола фахівців.

Міжнародний досвід свідчить про різні підходи до організації підготовки супервізорів. Так, у Швеції супервізія розглядається як окрема професійна спеціальність, а підготовка супервізорів здійснюється на рівні, порівнянному з підготовкою фахівців інших професійних напрямів, що підкреслює її високий статус у системі соціального захисту [11].

У Сполучених Штатах Америки підготовка супервізорів реалізується переважно через програми безперервної професійної освіти, які функціонують при університетах, а також через освітні курси, що мають акредитацію Ради з освіти у сфері соціальної роботи. Така система забезпечує поєднання теоретичної підготовки з практичною спрямованістю навчання та відповідає сучасним вимогам професійної діяльності соціальних працівників [1].

Таким чином, фахівці, які проходять спеціалізовану підготовку у сфері супервізії, повинні володіти комплексом професійних компетентностей, що забезпечують ефективне виконання супервізійної діяльності. Зокрема, вони мають уміти визначати сильні сторони та потенційні зони розвитку як організації загалом, так і окремих працівників, а також сприяти їх подальшому професійному зростанню.

Важливою складовою їхньої компетентності є здатність реалізовувати основні функції супервізії – адміністративну, освітню та підтримувальну, що забезпечує цілісність супервізійного процесу. Крім того, супервізор повинен мати

глибоке розуміння теоретичних засад, концепцій і принципів, на яких базується супервізія в соціальній роботі, що дозволяє йому обґрунтовано застосовувати відповідні підходи у практичній діяльності.

До важливих професійних умінь також належить здатність визначати критерії ефективності супервізії в організації, оцінювати її результати та здійснювати корекцію процесу за необхідності. Значну роль відіграє вміння вирішувати етичні дилеми, конфліктні ситуації, а також запобігати деструктивним практикам у професійному середовищі.

Окремо підкреслюється значення формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Супервізор повинен сприяти розвитку позитивних міжособистісних відносин між працівниками, підтримувати конструктивну взаємодію та мотивувати їх до співпраці, що безпосередньо впливає на ефективність роботи соціальної служби [15].

Науковці наголошують, що у процесі підготовки супервізорів важливим є не лише засвоєння теоретичних знань і практичних навичок, а й розвиток здатності до аналізу власних професійних взаємин із супервізованими. Особливу увагу слід приділяти формуванню емпатії та її застосуванню у супервізійній практиці, оскільки саме вона є основою ефективної професійної взаємодії.

Отже, навчання супервізії має бути спрямоване на формування умінь будувати професійні стосунки, засновані на довірі, відкритості, взаємоповазі та врахуванні індивідуальних особливостей супервізованого [5]. Такий підхід забезпечує не лише якість супервізійного процесу, але й підвищує загальну ефективність соціальної роботи.

Важливо зазначити, що одним із ключових завдань сучасної системи соціальної роботи є підготовка кваліфікованих супервізорів, які володіють необхідними знаннями, навичками та практичним досвідом. Водночас в Україні така система підготовки перебуває на етапі становлення, що актуалізує необхідність розробки та впровадження спеціалізованих освітніх програм і курсів. Їх реалізація є важливою передумовою підвищення якості супервізії та, відповідно, ефективності всієї системи соціального обслуговування.

Супервізія також виконує важливу функцію професійної адаптації молодих спеціалістів до умов соціальної роботи, особливо на початкових етапах їхньої трудової діяльності після завершення навчання. Вона сприяє зниженню професійних ризиків, допомагає формувати впевненість у прийнятті рішень та забезпечує більш м'яке входження у професійне середовище.

Варто підкреслити, що супервізія не зводиться виключно до інструменту контролю чи оцінювання діяльності працівника. Насамперед це є процесом професійної взаємодії, у межах якого створюється безпечний простір для відкритого діалогу, довіри та підтримки. Саме в такому середовищі соціальний працівник отримує можливість професійного зростання, глибшого осмислення власного досвіду, удосконалення практичних навичок та прийняття більш виважених і обґрунтованих рішень у складних професійних ситуаціях [14, с. 74].

У сучасних умовах України супервізія лише поступово набуває системного характеру. У більшості соціальних служб її впровадження здійснюється фрагментарно або у формі епізодичних колективних обговорень випадків, часто без чітко визначеної методології. Така ситуація зумовлена недостатнім рівнем підготовки супервізорів, обмеженими фінансовими ресурсами, а також недостатнім усвідомленням значущості супервізії на управлінському рівні.

Разом із тим у межах реалізації державних і міжнародних проєктів, зокрема за підтримки ПРООН, ЮНІСЕФ та Європейського Союзу, спостерігається позитивна динаміка щодо формалізації супервізійної діяльності, підготовки відповідних фахівців і розробки методичних рекомендацій.

Позитивним прикладом є запровадження супервізії як обов'язкового елементу професійної діяльності в окремих муніципальних закладах соціального захисту, зокрема в Києві, Львові та Дніпрі. Практика таких установ засвідчує зниження рівня професійного вигорання серед працівників, а також підвищення рівня задоволеності клієнтів якістю соціальних послуг.

Отже, роль супервізії у професійній діяльності соціальних працівників є багатогранною та визначальною для забезпечення ефективності соціальної роботи. Супервізія виступає важливим механізмом професійної підтримки,

навчання та розвитку фахівців, сприяючи підвищенню якості соціальних послуг та удосконаленню професійної практики в цілому.

Її значення полягає у створенні умов для систематичного аналізу професійної діяльності соціального працівника, виявлення труднощів у роботі та пошуку ефективних шляхів їх подолання. Завдяки цьому забезпечується більш усвідомлене виконання посадових обов'язків і підвищується рівень професійної компетентності фахівців.

Супервізія також відіграє важливу роль у підтриманні емоційного та психологічного благополуччя соціальних працівників. Вона сприяє профілактиці професійного вигорання, зниженню рівня стресу та збереженню мотивації до професійної діяльності, що є особливо актуальним у роботі з уразливими категоріями населення.

Крім того, супервізія виконує функцію формування та розвитку професійної ідентичності соціального працівника, допомагаючи йому усвідомити власні ресурси, професійні цінності та напрями подальшого зростання. Через рефлексію власного досвіду фахівець отримує можливість підвищувати рівень самостійності у прийнятті професійних рішень.

Отже, впровадження інституту супервізії у практику соціальної роботи, залучення кваліфікованих супервізорів та дотримання відповідних стандартів створює реальні передумови для підвищення якості професійної діяльності як окремого соціального працівника, так і соціальної служби загалом. У цьому контексті важливого значення набуває розвиток системи підготовки супервізорів в Україні, забезпечення нормативного врегулювання супервізійної діяльності та дотримання етичних принципів, що становлять основу ефективної професійної взаємодії у сфері соціальної роботи.

1.3. Супервізія як засіб профілактики професійного вигорання

Проблема професійного вигорання є однією з найбільш актуальних у сфері соціальної роботи, оскільки діяльність соціальних працівників належить до системи «людина–людина» і пов'язана з постійним емоційним навантаженням.

Термін «вигорання» (burnout) був уперше введений у науковий обіг у 1974 році американським психологом Г. Фройденбергером. Він використовував його для характеристики психологічного стану фахівців, які перебувають у постійному інтенсивному емоційному контакті з клієнтами в умовах високого професійного напруження.

До таких професій належать медичні працівники, психологи, психотерапевти, соціальні працівники, юристи, священнослужителі та інші фахівці, діяльність яких передбачає постійну взаємодію з людьми, що перебувають у складних життєвих обставинах. У процесі роботи вони регулярно стикаються з негативними емоційними переживаннями клієнтів, що може призводити до емоційного включення у їхній стан та поступового виснаження власних ресурсів.

Г. Фройденбергер визначав вигорання як стан емоційного, фізичного та психічного виснаження, що виникає внаслідок надмірних професійних вимог і перевищення індивідуальних ресурсів людини (Freudenberger, 1974) [23]. У науковій літературі також зазначається, що цей стан може бути пов’язаний із відсутністю внутрішнього задоволення від професійної діяльності, зниженням мотивації та очікуванням негативних наслідків від виконуваної роботи.

У структурі професійного вигорання зазвичай виділяють три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчутті постійної втоми, емоційного спустошення та зниження енергетичного ресурсу працівника. Деперсоналізація характеризується формуванням відстороненого, цинічного або байдужого ставлення до клієнтів, коли їхні проблеми сприймаються формально, без належного емоційного включення. У сфері соціальної роботи це може проявлятися у втраті емпатії, зниженні гуманістичного ставлення та емоційної чутливості до потреб отримувачів послуг. Важливою особливістю професійного вигорання є його поступовий розвиток, що робить його менш помітним на ранніх етапах, але більш небезпечним у довгостроковій перспективі. Саме тому особливої значущості набувають профілактичні механізми, серед яких ключове місце посідає супервізія. Супервізія у цьому контексті виступає ефективним

засобом запобігання професійному вигоранню, оскільки забезпечує соціальним працівникам регулярну професійну та емоційну підтримку. У процесі супервізійної взаємодії фахівець отримує можливість обговорити складні робочі ситуації, усвідомити власні емоційні реакції, знизити рівень внутрішнього напруження та отримати конструктивний зворотний зв'язок. Крім того, супервізія сприяє розвитку навичок саморефлексії, емоційної саморегуляції та професійної стійкості, що є важливими чинниками профілактики вигорання. Завдяки цьому соціальний працівник краще усвідомлює межі власної відповідальності, ефективніше розподіляє енергетичні ресурси та зберігає мотивацію до професійної діяльності.

Отже, супервізія виконує важливу захисну функцію у професійній діяльності соціальних працівників, виступаючи одним із ключових інструментів профілактики емоційного вигорання та забезпечення психологічного благополуччя фахівців соціальної сфери. А. В. Костюк визначає емоційне вигорання як складний психофізіологічний феномен, що проявляється у вигляді емоційного, розумового та фізичного виснаження, яке виникає внаслідок тривалого емоційного перенапруження. Науковець підкреслює, що цей стан може проявлятися у формі депресивних переживань, хронічної втоми, відчуття внутрішнього спустошення, зниження життєвої енергії, втрати здатності оцінювати результативність власної професійної діяльності, а також формування негативного ставлення як до роботи, так і до життя загалом [64, с. 5].

По суті, емоційне вигорання розглядається як своєрідний механізм психологічного захисту особистості, що формується у відповідь на тривалий вплив психотравмуючих факторів. Він проявляється у поступовому «вимкненні» емоційної сфери, тобто зниженні емоційної реактивності під час взаємодії з напруженими або стресовими ситуаціями. У цьому контексті професійна діяльність, що передбачає постійний контакт із людьми, виступає одним із ключових чинників виникнення та розвитку синдрому вигорання [64, с. 15].

Аналізуючи зарубіжні наукові підходи до проблеми емоційного вигорання, А. В. Костюк зазначає, що більшість дослідників акцентують увагу на наявності

глобальної невідповідності між ресурсами працівника та вимогами професійної діяльності, між особистістю та характером її роботи, а також між індивідуальними ціннісно-етичними установками і професійними вимогами. Водночас, на його думку, у цих підходах недостатньо розкрито глибоку психологічну сутність явища, а його інтерпретація часто має більш соціологічний характер.

У вітчизняній психологічній науці синдром емоційного вигорання зазвичай розглядається як специфічний стан особистості, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу та процесу адаптації до складних умов діяльності. Водночас сучасні дослідження демонструють розширення підходів до вивчення цього феномену, зокрема через екзистенційні та феноменологічні концепції, які дозволяють розглядати його як багатовимірний психічний стан.

Таким чином, наслідки емоційного вигорання виходять за межі виключно професійної сфери та можуть впливати на різні аспекти життєдіяльності особистості, зокрема на її особисті стосунки, соціальну взаємодію та загальну якість життя [64, с. 15].

О. В. Хромцева зазначає, що сучасна людина значну частину свого часу, приблизно до 70%, витрачає на професійну діяльність. У зв’язку з цим явища «робочої зношеності» або професійного виснаження найчастіше спостерігаються у фахівців соціономічних професій, зокрема у вихователів, учителів, соціальних педагогів, медичних працівників, юристів та інших спеціалістів, чия діяльність пов’язана з інтенсивною міжособистісною взаємодією.

Дослідниця виокремлює кілька моделей професійного (психічного) вигорання.

Одновимірна модель розглядає вигорання як стан фізичних і психічних порушень, що виникають унаслідок тривалого професійного перевантаження у значущих робочих ситуаціях. У цьому випадку воно наближається до синдрому хронічної втоми, а його основним проявом є емоційне виснаження, яке характеризується відчуттям спустошення та постійної втоми.

Двовимірна модель включає два ключові компоненти – емоційне виснаження та деперсоналізацію. Остання ускладнює міжособистісні відносини

та проявляється як психологічна відстороненість, цинічність, негативізм або емоційна байдужість до інших людей. У такому стані зростає рівень конфліктності, образливості та чутливості до критики, що негативно впливає на професійну взаємодію.

Трикомпонентна модель вигорання, яка є найбільш поширеною у сучасній науковій літературі, включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію (спрощення) професійних досягнень або ставлення до власних обов'язків.

Загалом психологічне вигорання може розглядатися як форма професійної кризи, що виникає внаслідок тривалого емоційного напруження та складних міжособистісних взаємодій у професійній діяльності [27; 32].

Подібну позицію висловлював і Г. Фройденбергер, який визначав синдром вигорання як стан виснаження, зумовлений невідповідністю між високими професійними вимогами та обмеженими внутрішніми ресурсами особистості [28].

Серед основних проявів емоційного вигорання науковці виділяють:

1. зниження емоційного фону, що супроводжується тривожністю;
2. хронічну втому, астенічні прояви та емоційне виснаження;
3. відчуття незавершеності професійної взаємодії та незадоволеності результатами роботи;
4. психосоматичні порушення, зокрема розлади сну та функціонування серцево-судинної системи;
5. короткочасні психогенні реакції у вигляді нав'язливих думок, страхів і сумнівів після емоційно напружених ситуацій;
6. зміну ставлення до професійної діяльності, зниження самооцінки, переживання професійної неспроможності та втрати сенсу роботи;
7. посилення негативних емоцій у професійному спілкуванні, формалізацію виконання обов'язків, зниження творчої активності та професійної ініціативи.

Отже, феномен емоційного вигорання проявляється як комплексний стан психічного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок тривалого емоційного перенапруження, особливо у фахівців, які працюють у системі «людина–людина».

Саме тому його профілактика є важливим завданням соціальної роботи та професійного супроводу, зокрема через механізми супервізії.

На розвиток професійного вигорання соціальних працівників впливають як індивідуальні, так і організаційні чинники. До індивідуальних факторів належать вік, рівень освіти, сімейний стан, стаж професійної діяльності, локус контролю, рівень стресостійкості, особливості Я-концепції, тип особистісного реагування, рівень нейротизму (тривожності), екстраверсія або інтроверсія. Сукупність цих характеристик значною мірою визначає здатність особистості адаптуватися до професійних навантажень та ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями.

Організаційні чинники включають умови праці, надмірне робоче навантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, специфіку професійної діяльності, кількість клієнтів, складність їхніх проблем, глибину міжособистісного контакту, ступінь залучення працівника до вирішення життєвих труднощів клієнтів, а також характер зворотного зв’язку.

К. Ахола, С. Топпінен-Таннер та Дж. Сеппанен [15] підкреслюють необхідність врахування всього комплексу чинників емоційного вигорання та обґрунтовують доцільність системного підходу до його профілактики. Науковці пропонують використовувати створення професійних спільнот і груп організованої підтримки фахівців, які можуть функціонувати у форматі супервізійних груп.

Супервізія у цьому контексті розглядається як форма професійної взаємодії, що передбачає спостереження, аналіз та обговорення професійної діяльності спеціалістів. Вона здійснюється між двома або більше фахівцями (з різним або рівним рівнем досвіду), у межах конфіденційного професійного простору. Такий підхід дозволяє соціальним працівникам осмислювати власні дії, аналізувати професійні ситуації та розвивати навички рефлексії.

У процесі супервізії відбувається обмін професійними знаннями, емоційним досвідом і рефлексивними практиками, що сприяє формуванню більш усвідомлених моделей професійної поведінки. Основні запитання, які

актуалізуються в межах супервізійної роботи, стосуються того, що саме робить фахівець, яким чином він це здійснює та з якою метою.

Важливо підкреслити, що супервізія не виконує контрольної функції у традиційному розумінні, а виступає як метод професійного навчання та консультування. У наукових дослідженнях Я. Йосипа, П. Рункана, В. Дана, Б. Надолу, Р. Рункана та М. Петреску [ін.] виокремлюються такі ключові напрями супервізійної роботи:

1. проблеми саморозуміння та самосприйняття фахівця;
2. взаємозв'язок теоретичних знань і практичної діяльності, розвиток професійного мислення та усвідомлення власних професійних і особистісних установок;
3. характер міжособистісних відносин у професійному середовищі;
4. організаційно-адміністративні аспекти практичної діяльності, зокрема взаємодія з керівництвом та колегами;
5. взаємодія з клієнтами, включаючи проблеми професійної дистанції, емоційного залучення, залежності та меж професійних ролей.

Таким чином, супервізія виступає важливим ресурсом профілактики професійного вигорання, оскільки сприяє розвитку саморефлексії, емоційної стійкості та професійної компетентності соціальних працівників, а також забезпечує підтримку їхнього психоемоційного благополуччя в умовах інтенсивної професійної діяльності.

У наукових дослідженнях також виокремлюються певні особистісні установки, які виступають чинниками формування синдрому професійного вигорання, зокрема у фахівців допоміжних професій, включаючи соціальних працівників і консультантів.

До таких установок належать: надмірна самовідданість професійній діяльності, коли робота поступово витісняє інші сфери життя фахівця, зокрема соціальні контакти, відпочинок та особистісний розвиток. У результаті порушується баланс між професійною та особистою сферами, що підвищує ризик емоційного виснаження; ілюзорне відчуття професійної грандіозності, яке виконує компенсаторну функцію щодо самооцінки фахівця. Однак у разі, коли

реальні результати роботи не відповідають завищеним очікуванням, виникає внутрішній конфлікт, розчарування та зниження відчуття професійної значущості. Саме це невідповідність часто стає одним із тригерів розвитку синдрому емоційного вигорання [32].

Таким чином, зазначені установки формують підґрунтя для поступового емоційного виснаження та професійної дезадаптації, що особливо актуально для фахівців, діяльність яких пов’язана з інтенсивною міжособистісною взаємодією.

Таким чином, емоційне вигорання можна розглядати як неоднорідну сукупність специфічних психоемоційних станів, що виникають у психічно здорових осіб за умов тривалого та інтенсивного емоційного навантаження, особливо у процесі надання психологічної, психотерапевтичної або соціальної допомоги.

У межах професійної діяльності консультантів і фахівців допоміжних професій прояви емоційного вигорання можуть набувати таких форм:

– астенізація, що проявляється у відчутті хронічної втоми, нервового виснаження та загального зниження життєвого тонусу;
– підвищена тривожність, яка виникає на тлі зниженого емоційного фону та нестабільного настрою;
– відчуття провини та незавершеності професійного контакту, що супроводжується внутрішнім напруженням і самокритикою;
– порушення режиму відпочинку та праці, пов’язані з нерегулярністю робочого навантаження та складністю відновлення ресурсів;
– психосоматичні прояви, зокрема серцево-судинні розлади, головний біль (мігрень), коливання артеріального тиску, функціональні порушення шлунково-кишкового тракту, неврологічні симптоми, включаючи загострення радикулопатій;
– у жінок можливі порушення менструального циклу як прояв загального стресового навантаження організму;
– короткочасні психогенні реакції, що проявляються у вигляді нав’язливих думок, тривожних фантазій, страхів або фобій після переживання складних професійних

випадків;

– зміна ставлення до себе та професійної діяльності, яка може включати зниження самооцінки, втрату професійної впевненості та зменшення мотивації до роботи.

Отже, емоційне вигорання є багатовимірним феноменом, що охоплює як психологічні, так і психосоматичні прояви, та суттєво впливає на ефективність професійної діяльності фахівців соціономічних професій.

У процесі професійної діяльності консультантів та соціальних працівників можуть формуватися специфічні психологічні стани, що свідчать про розвиток емоційного вигорання. Зокрема, спостерігається зниження рівня професійної самооцінки, поява тривожності щодо власної компетентності та відчуття професійної неспроможності. У фахівця може формуватися зневіра у власні професійні можливості, сумніви щодо доцільності та соціальної значущості своєї діяльності, що поступово призводить до переосмислення цінності обраної професії.

У цьому контексті можуть виникати характерні внутрішні установки, наприклад: «мої зусилля не мають значення», «моя допомога не приносить користі», що свідчить про втрату професійного сенсу діяльності. Паралельно з цим змінюється емоційне ставлення до клієнтів: позитивне, емпатійне сприйняття може трансформуватися у негативне, що проявляється у виникненні небажаних емоцій, таких як роздратування, гнів, невдоволення, агресія або навіть емоційна відраза. Подібні реакції є нетиповими для початкових етапів професійного становлення і свідчать про глибоке емоційне виснаження.

Ще одним проявом вигорання є професійна ригідність у поведінці фахівця. Вона виражається у переході до стандартизованих форм спілкування, використанні шаблонних методів роботи, зниженні творчого підходу та заміні індивідуалізованого професійного втручання формальним виконанням службових обов’язків. Таким чином, професійна діяльність втрачає свою гнучкість і перетворюється на механічне відтворення дій.

Окрім зазначених проявів, дослідники виокремлюють також інші симптоми синдрому емоційного вигорання. До них належать: загострення міжособистісних

конфліктів із колегами та значущими людьми [25], зниження здатності ефективно справлятися як із професійними, так і з особистими труднощами [23], а також постійне відчуття стурбованості, пов’язане з роботою.

Додатково фіксуються такі прояви, як відчуття емоційної порожнечі та психологічної «ваги» професійної діяльності, підвищена дратівливість у взаємодії з оточенням, а також зміна ставлення до роботи, коли вона сприймається не як сфера професійної реалізації, а як вимушений обов’язок. У ряді випадків виникають і психофізіологічні симптоми, зокрема головний біль, порушення сну та інші соматичні прояви, що додатково ускладнюють загальний стан фахівця.

Таким чином, емоційне вигорання проявляється як комплексний синдром, що охоплює когнітивні, емоційні, поведінкові та фізіологічні аспекти професійної діяльності.

Причини формування синдрому емоційного вигорання можна умовно поділити на індивідуальні, соціально-демографічні та організаційні чинники [32].

До індивідуальних та соціально-демографічних факторів належать вік, стать, рівень освіти, сімейний стан та загальний стаж професійної діяльності. Ці характеристики визначають загальний адаптаційний потенціал особистості та її здатність протистояти професійному стресу.

Важливу роль відіграють також індивідуально-психологічні особливості, зокрема стресостійкість, локус контролю, рівень самооцінки, стиль подолання труднощів (копінг-стратегії), рівень екстраверсії та нейротизму (тривожності). Сукупність цих характеристик впливає на здатність фахівця ефективно регулювати емоційні реакції та адаптуватися до професійних навантажень.

До організаційних чинників відносять фізичне та емоційне навантаження, умови професійної діяльності, дефіцит часу, тривалість робочого дня, кількість клієнтів, інтенсивність робочого процесу, а також складність проблем клієнтів. Важливим є також рівень глибини емоційного контакту з отримувачами соціальних послуг та ступінь залученості працівника до процесу прийняття рішень. Окремо варто відзначити значення рефлексії як чинника, що може як запобігати, так і посилювати розвиток синдрому вигорання залежно від її рівня та

якості. Недостатня рефлексивність або її відсутність ускладнює усвідомлення власного емоційного стану та своєчасне реагування на ознаки професійного виснаження.

Таким чином, емоційне вигорання є результатом комплексної взаємодії особистісних і організаційних факторів, що взаємно підсилюють один одного в умовах тривалої професійної напруги.

Найбільш значущою групою чинників у дослідженнях професійного вигорання є організаційні фактори, до яких належать зміст професійної діяльності, матеріально-технічні вимоги, а також соціально-психологічні умови праці [46; 23; 39; 35].

Дослідження свідчать, що розвиток синдрому емоційного вигорання значною мірою провокується надмірним робочим навантаженням та виконанням понаднормової роботи. Подібна тенденція також простежується у випадках збільшеної тривалості робочого дня, що підвищує рівень професійного стресу та емоційного виснаження.

Певний позитивний вплив можуть мати регламентовані перерви у роботі, оскільки вони тимчасово знижують рівень емоційного напруження та ризик розвитку вигорання. Водночас такий ефект є короткочасним: вже через два-три дні після повернення до професійної діяльності показники емоційного виснаження частково відновлюються, а повне повернення до попереднього рівня навантаження може відбуватися протягом приблизно трьох тижнів.

Окрему увагу в науковій літературі приділено взаємозв’язку між рівнем вигорання та кількістю клієнтів, яких обслуговує фахівець. Емпіричні дані щодо цієї залежності є неоднозначними, однак теоретично припускається наявність позитивної кореляції між зазначеними змінними. Це підтверджується окремими дослідженнями, зокрема роботами П. Вієріка, в яких показано, що розвиток синдрому вигорання може бути пов’язаний не лише з великою кількістю клієнтів, але й із тривалим інтенсивним контактом з одним і тим самим пацієнтом упродовж тривалого часу [42].

Таким чином, організаційні умови праці відіграють ключову роль у формуванні та розвитку професійного вигорання, виступаючи одним із провідних чинників у структурі цього феномену.

Професійне вигорання частково може розглядатися як своєрідний функціональний стереотип, оскільки воно дозволяє особистості певною мірою регулювати та економно витрачати власні енергетичні ресурси в умовах тривалого професійного навантаження. У цьому сенсі воно виконує адаптаційну функцію, пов’язану із захистом психіки від надмірного перенапруження.

Водночас у випадках інтенсивного та тривалого розвитку синдрому емоційного вигорання він набуває дисфункціонального характеру, негативно впливаючи як на ефективність професійної діяльності, так і на якість міжособистісних взаємин, зокрема у системі «фахівець–клієнт».

З точки зору психофізіології, нервова система людини має певний «ліміт спілкування» та емоційного навантаження. У разі його перевищення виникає поступове виснаження адаптаційних ресурсів, що з часом може призводити до формування синдрому вигорання. Подібні обмеження існують і щодо інших психічних процесів, таких як сприймання, увага, мислення та прийняття рішень.

Варто зазначити, що межі психічного навантаження є відносно динамічними і залежать від багатьох факторів, зокрема загального тонусу нервової системи, рівня психоемоційної стабільності, наявності невирішених життєвих або професійних проблем, якості сну та інших індивідуальних умов.

Крім того, професійне спілкування в соціономічних професіях має двосторонній характер, оскільки передбачає взаємний емоційний і психологічний вплив між учасниками комунікації. Це додатково підсилює навантаження на фахівця та може сприяти розвитку емоційного виснаження за умов тривалого інтенсивного контакту.

Синдром емоційного вигорання працівників соціальних служб доцільно розглядати як стан, протилежний нормальному функціонуванню фахівця у професійному середовищі. Професійна діяльність соціального працівника передбачає чітко визначений набір ролей і функцій, які спрямовані на досягнення

цілей соціальної роботи. За нормальних умов функціональність фахівця є базовим стандартом його професійної ефективності.

Порушення однієї або кількох професійних функцій, що супроводжується зниженням працездатності, розглядається як дисфункціональний стан, який може мати ознаки професійної дезадаптації. У таких випадках відновлення професійної спроможності соціального працівника потребує пошуку відповідних корекційних та підтримувальних механізмів, серед яких важливе місце посідає супервізія як форма професійного супроводу.

Клінічні прояви емоційного вигорання зазвичай включають відчуття постійної втоми, зниження життєвого та професійного енергетичного тонусу, погіршення працездатності, а також появу різноманітних соматичних симптомів. У деяких випадках спостерігається схильність до використання фармакологічних засобів для зниження емоційної напруги, зокрема заспокійливих або стимулювальних препаратів. На психологічному рівні формується негативна установка у міжособистісній взаємодії з колегами, клієнтами, керівництвом та навіть близьким оточенням, що може призводити до конфліктних ситуацій, зниження рівня довіри до себе як до професіонала та втрати професійної мотивації. У крайніх випадках це може спричиняти кардинальні зміни життєвих орієнтацій і навіть відмову від подальшої професійної діяльності у сфері соціальної роботи.

Важливою особливістю професійного вигорання є те, що воно частіше розвивається у фахівців, схильних до «допомагаючих» професій. До них належать емоційно чутливі, високотривожні особистості з вираженою гуманістичною спрямованістю, які є більш уразливими до емоційного перенавантаження [38]. Саме ця особливість може враховуватися при виборі моделей супервізійної підтримки, визначенні її цілей, завдань та методів реалізації.

Супервізія є важливою складовою професійної самопідтримки фахівця та виступає реальним ресурсом для відкритості до нового досвіду, безперервного розвитку й самовдосконалення. Водночас після завершення навчання у закладах вищої освіти її застосування часто зводиться до мінімуму або взагалі ігнорується.

Відсутність належної супервізійної підтримки нерідко призводить до формування у працівників відчуття ізоляції та емоційного віддалення, особливо в ситуаціях, що потребують високого рівня залученості та самовіддачі.

У крайніх випадках таке емоційне відсторонення стає одним із компонентів синдрому професійного вигорання. Супервізія в цьому контексті виконує функцію своєчасного втручання, яке дозволяє зупинити розвиток негативної динаміки. Вона допомагає розірвати замкнене коло, коли відчуття емоційної спустошеності призводить до зниження професійних стандартів, що, у свою чергу, формує почуття провини та професійної невідповідності і ще більше поглиблює відхід від якісного виконання обов'язків.

Таким чином, супервізія виступає важливим механізмом стабілізації професійного стану соціального працівника, підтримуючи його емоційну рівновагу та сприяючи збереженню високих стандартів професійної діяльності.

Отже, супервізія у соціальній роботі є не лише інструментом професійного розвитку, а й важливим засобом профілактики емоційного вигорання. Вона забезпечує своєчасну підтримку фахівця, сприяє подоланню почуття ізоляції та емоційного виснаження, а також допомагає запобігати формуванню негативних професійних установок. Завдяки супервізії зберігається зв'язок між емоційним станом працівника та якістю його професійної діяльності, що дозволяє підтримувати належний рівень професійних стандартів. У цьому контексті супервізія виступає дієвим механізмом запобігання «порочному колу» вигорання, забезпечуючи стабільність, рефлексію та поступове відновлення ресурсів соціального працівника.

РОЗДІЛ 2. ПРОФЕСІЙНИЙ ІМІДЖ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА ЗНАЧЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ У ЙОГО ПРОФЕСІЙНОМУ ЗРОСТАННІ

2.1. Професійний імідж як чинник самореалізації соціального працівника

У сучасних умовах розвитку українського суспільства зростає потреба у фахівцях соціальної сфери, зокрема соціальних працівниках, здатних надавати комплексну допомогу різним категоріям населення: людям похилого віку, особам з інвалідністю, сім'ям, дітям, позбавленим батьківського піклування, та іншим соціально вразливим групам. Це, своєю чергою, зумовило активний розвиток мережі соціальних установ і служб, діяльність яких спрямована на задоволення відповідних потреб населення.

Водночас, поряд із набуттям професійних знань і практичних умінь, фахівці соціальної роботи мають володіти високим рівнем морально-етичних та духовних якостей, що є невід'ємною складовою їхньої професійної діяльності.

Професія соціального працівника характеризується низкою ознак:
– основою професійної діяльності є система спеціалізованих знань, сформованих процесі фахової освіти;
– володіння цими знаннями забезпечує фахівцю авторитет серед клієнтів, які сприймають його як компетентного експерта;
– професійна діяльність регулюється нормами етичного кодексу;
– професія має власну професійну культуру, що визначає соціальний статус її представників;
– важливою складовою є наявність професійної автономії та відповідальності, а також механізмів контролю доступу до професії через систему спеціалізованої підготовки, що забезпечує не лише теоретичну обізнаність, а й ефективність практичної діяльності [6].

Імідж соціального працівника розглядається як символічно сформований образ фахівця, що виникає у процесі його взаємодії з клієнтами.

Суб’єктний характер формування іміджу зумовлений тим, що представники цієї професії можуть репрезентувати різні його типи: індивідуальний, груповий, масовий або інтегрований (індивідуально-інституційний).

Індивідуальний імідж пов’язаний із конкретними особистостями, які представляють професію та здійснюють діяльність відповідно до встановлених кваліфікаційних вимог. Професійний імідж соціального працівника виступає складовою тих характеристик, що забезпечують підвищення ефективності його професійної діяльності.

У науковій літературі імідж соціального працівника трактується з двох позицій. У широкому значенні він розуміється як емоційно сформований стереотип сприйняття фахівця з боку колег і соціального оточення. У вузькому значенні імідж визначається як образ конкретного соціального працівника, який формується у його свідомості через вибір певної моделі поведінки. Такий образ проявляється в індивідуальному стилі професійної діяльності, що охоплює мовлення, жести, міміку, а також організацію особистого простору й середовища здійснення професійної діяльності [29].

Позитивний імідж виступає важливим інструментом, що полегшує встановлення міжособистісних контактів і сприяє підвищенню ефективності взаємодії.

Завдяки вираженому психотерапевтичному впливу імідж формує у фахівця професійну впевненість і комунікативну відкритість, що, у свою чергу, сприяє більш повному розкриттю його ділових якостей. У зв’язку з цим особливої актуальності набуває проблема цілеспрямованого формування позитивного іміджу в процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників [23].

До основних складових іміджу соціального працівника належать: результативність професійної діяльності; рівень загальної та професійної культури, зокрема дотримання етичних норм; ставлення фахівця до установи та її керівництва; особливості взаємодії з макро-та мікросередовищем; а також здатність враховувати потреби населення, ментальні особливості громадян і історичний контекст конкретної місцевості [7].

Імідж як соціально-психологічне явище має низку специфічних характеристик, що вирізняють його як окремий механізм сприйняття у соціальному середовищі. Це свідчить про те, що не кожна особистість володіє необхідними професійними якостями для ефективної діяльності у сфері соціальної роботи. Формування іміджу безпосередньо пов'язане не лише з професійними знаннями, а й із особистісними рисами фахівця, його здатністю до емпатії, відповідальності та соціальної взаємодії. Визначальним чинником у цьому процесі виступає система цінностей особистості, що ґрунтується на визнанні значущості та унікальності кожної людини, її права на повагу, підтримку та гідне ставлення. Саме гуманістична спрямованість діяльності соціального працівника забезпечує довіру з боку клієнтів і сприяє формуванню позитивного професійного іміджу.

Не менш важливим є усвідомлення необхідності міжсекторальної взаємодії у вирішенні складних соціально-педагогічних проблем, які охоплюють як окремих індивідів, так і різні соціальні групи. Ефективність такої взаємодії значною мірою залежить від рівня професійної компетентності фахівця, його комунікативних навичок та здатності до партнерства з представниками різних соціальних інституцій [1].

Для висококваліфікованого фахівця соціальної сфери визначальним є належний рівень професійної компетентності, яка виступає основою ефективної діяльності та формування позитивного іміджу. Вона охоплює кілька взаємопов'язаних видів, кожен із яких відіграє важливу роль у професійному становленні спеціаліста.

Зокрема, функціональна (спеціальна) компетентність передбачає наявність відповідної освіти, ґрунтовних професійних знань і практичних умінь, необхідних для якісного виконання посадових обов'язків. Інтелектуальна компетентність виявляється у здатності до аналітичного мислення, критичної оцінки ситуацій та творчого підходу до розв'язання професійних завдань.

Не менш важливою є ситуативна компетентність, яка полягає у вмінні гнучко реагувати на зміну обставин, обираючи найбільш доцільні методи і

стратегії дій відповідно до конкретної ситуації. Соціальна компетентність, своєю чергою, охоплює розвинені комунікативні навички, здатність до ефективної взаємодії та співпраці з різними соціальними групами, а також уміння вести переговори й виконувати функції соціального посередника.

У сукупності ці види компетентності забезпечують професійну готовність соціального працівника до вирішення складних соціальних проблем, сприяють підвищенню якості надання соціальних послуг і зміцнюють довіру з боку клієнтів та суспільства загалом [5].

Рівень сформованості професійного іміджу соціального працівника доцільно оцінювати з урахуванням суспільних і професійних очікувань, що висуваються до нього як до представника відповідної сфери діяльності. Такі очікування відображають не лише зовнішнє сприйняття фахівця, а й рівень його професійної компетентності, що оцінюється в тому числі крізь призму міжнародних стандартів підготовки та діяльності у сфері соціальної роботи.

Вимоги до знань, умінь і професійних якостей соціального працівника визначаються відповідними міжнародними та національними нормативами, зокрема «Стандартом кваліфікації практичної соціальної роботи» [18]. Вони окреслюють широкий спектр компетентностей, необхідних для ефективного виконання професійних обов’язків та формування позитивного іміджу фахівця.

Згідно із зазначеним стандартом, соціальний працівник повинен володіти знаннями про теорію і методику роботи як з окремими клієнтами, так і з групами; орієнтуватися в ресурсах і послугах, що надаються суспільством; розуміти цілі та програми діяльності соціальних служб на різних рівнях – від локального до регіонального. Важливим є також знання місцевої інфраструктури, систем охорони здоров’я та соціального забезпечення.

Крім того, фахівець має опановувати основи соціально-економічної та політичної теорії, враховувати особливості різних культурних, етнічних і соціальних груп, їхні цінності та потенційні проблеми. Значущим є використання результатів наукових досліджень у практичній діяльності, володіння методами

соціального прогнозування, а також навичками спостереження й аналізу соціальних процесів.

Професійна підготовка передбачає також знання теорії та практики управління персоналом, застосування соціальних, психологічних і соціологічних методів дослідження, уміння здійснювати психосоціальну оцінку стану клієнтів і добирати відповідні форми втручання. Не менш важливими є знання у сфері адвокації, здатність захищати інтереси клієнтів, а також дотримання етичних стандартів професійної діяльності.

Таким чином, комплекс зазначених знань і вмінь не лише визначає рівень професійної підготовки соціального працівника, але й безпосередньо впливає на формування його позитивного іміджу в очах клієнтів, колег і суспільства загалом. Для соціального працівника визначаються чіткі кваліфікаційні вимоги, які охоплюють не лише професійні знання та вміння, а й особистісні якості. Серед них особливого значення набувають гуманістична спрямованість, відповідальність (як особиста, так і соціальна), сформоване почуття власної гідності та повага до інших, здатність до емпатії, а також готовність надавати комплексну допомогу й підтримку клієнтам. Саме поєднання професійних і морально-етичних характеристик забезпечує ефективність діяльності фахівця та сприяє формуванню його позитивного професійного іміджу.

Вимоги до професійної діяльності соціального працівника доцільно розглядати на кількох рівнях. По-перше, це рівень посадових обов’язків, який передбачає здатність організовувати соціально значущу діяльність для клієнта, забезпечувати його соціально-правовий захист, а також координувати взаємодію державних і громадських організацій з метою надання необхідної підтримки.

По-друге, важливим є рівень професійних знань і вмінь, що включає здатність виявляти та аналізувати проблеми клієнтів, здійснювати їх діагностику, визначати оптимальні шляхи допомоги та надавати фахові консультації.

По-третє, діяльнісно-рольовий рівень охоплює вміння встановлювати довірливі партнерські відносини з клієнтом, сприяти формуванню нових

соціальних ролей і моделей поведінки, що забезпечують його успішну соціалізацію та адаптацію в суспільстві.

Узагальнюючи, зазначені вимоги формують цілісне уявлення про професійну готовність соціального працівника та виступають важливою основою для розвитку його професійного іміджу.

Вимоги до особливостей соціальної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом передбачають здатність до ефективної координації соціальних зв'язків і відносин, а також уміння свідомо регулювати власну професійну поведінку. Це включає навички спостереження, відбору та ґрунтовного аналізу соціально значущої інформації, що є необхідним для прийняття обґрунтованих рішень у процесі надання допомоги.

Окрему групу становлять вимоги до комунікативних умінь, які охоплюють високий рівень культури спілкування, здатність уважно слухати та розуміти співрозмовника, а також володіння навичками конструктивної, безконфліктної взаємодії [8]. Саме ці якості забезпечують встановлення довірливих відносин із клієнтами та підвищують ефективність професійної діяльності.

Комунікативна культура виступає однією з ключових складових професійного іміджу соціального працівника. Вона передбачає не лише ефективну міжособистісну взаємодію, а й володіння грамотною усною та письмовою мовою, здатність чітко формулювати думки та правильно оформлювати службову документацію. Важливим аспектом є також розвиток ораторських здібностей, адже мовлення фахівця безпосередньо впливає на сприйняття його професійності.

Як зазначає Т. Фролова, вибір слів і мовних засобів визначає контекст сприйняття висловлювань, формує їх змістове наповнення та впливає на ставлення до сказаного. Таким чином, мовна культура є важливим чинником формування позитивного іміджу соціального працівника та ефективної професійної комунікації [7].

Нездатність налагоджувати комунікацію з різними людьми, недостатній рівень мовної культури, незнання норм ділового етикету та правил професійного

спілкування, а також недоречний зовнішній вигляд можуть спричинити формування негативного образу соціального працівника і соціальних служб загалом. Відсутність належно оформленої та грамотно підготовленої документації не лише порушує її правову значущість, але й демонструє недостатній рівень професійної компетентності працівників соціальної сфери.

У роботі з різними категоріями клієнтів соціальному працівникові необхідно володіти такими вольовими якостями, як розсудливість, терпіння, самовладання, уважність і здатність до емпатійного сприйняття клієнта. Ці риси є визначальними для ефективного виконання професійних обов'язків. Чим складнішою є професійна діяльність і чим вагомішу роль вона відіграє в суспільних відносинах, тим вищим має бути рівень сформованості особистісних якостей, що становлять основу професійної готовності фахівця.

Водночас лише професійних навичок недостатньо для формування позитивного іміджу соціального працівника. Перше враження про людину формується протягом перших 30 секунд і значною мірою визначає подальший характер взаємодії. Саме тому важливу роль у створенні професійного іміджу відіграє зовнішній вигляд фахівця: одяг, взуття, зачіска та доречно підібрані аксесуари.

Р. Овчарова розглядає багатогранність сприйняття особистості, виділяючи кілька його ключових аспектів. Зокрема, візуальне сприйняття охоплює зовнішній вигляд людини, манеру поведінки, стиль одягу та використання аксесуарів. Інтелектуальне сприйняття пов'язане з особистісними рисами, рівнем розвитку мислення та професійними якостями. Статусне сприйняття відображає соціальне становище особи та її посаду в суспільній ієрархії. Соціальний фон включає найближче оточення людини – родину, друзів, знайомих, колег, а також рівень престижності цих соціальних груп. Окремо також враховується вплив інтер'єру, тобто якість, стильове оформлення, кольорова гама та просторові характеристики середовища, в якому перебуває особистість [9].

С. О. Сисоєва до структури творчої особистості відносить такі взаємопов'язані компоненти, як світогляд, комунікативно-моральні якості,

інтелектуальна активність, здатність до самоконтролю та регуляції емоційно-вольової сфери, а також індивідуальні здібності й внутрішню потребу в творчій самореалізації [55].

Ю. І. Палеха, у свою чергу, виокремлює низку особистісних характеристик, необхідних для формування позитивного професійного іміджу. До першої групи належать уміння подобатися людям, що включає комунікабельність як здатність легко встановлювати контакт, емпатійність як уміння співпереживати, рефлексивність як здатність розуміти й аналізувати поведінку інших, а також красномовність як уміння переконливо та ефективно впливати словом.

Друга група охоплює морально-етичні цінності, рівень психічного здоров'я, а також володіння людиноорієнтованими технологіями. До них належать уміння ефективно управляти персоналом, здійснювати ділову комунікацію, прогнозувати та запобігати конфліктним ситуаціям, а також діяти результативно в умовах стресу чи кризових обставин.

Третя група включає якості, що формуються на основі життєвого та професійного досвіду особистості, а також її інтуїтивних здібностей [42].

У процесі формування іміджу соціального працівника визначальне значення має особистісний образ, який поєднує як зовнішні (фізичні), так і внутрішні (моральні) характеристики, здатні викликати позитивне сприйняття в суспільстві. Важливим є також формування довіри та професійного авторитету, що забезпечується через чітко визначену місію, продуману стратегію та гнучку тактику діяльності, адаптовану до вимог соціального середовища.

Крім того, для підтримання професійної репутації необхідно дотримуватися єдиної та послідовної інформаційної політики, уникати суперечливих або непослідовних повідомлень, а також надавати перевагу чіткій, зрозумілій і доступній формі комунікації. Важливо також розглядати імідж як складову ширших систем – зокрема іміджу посадової особи, держави та соціальної сфери загалом, які перебувають у взаємозв'язку та взаємно підсилюють одне одного.

Імідж соціального працівника можна розглядати як цілеспрямовано сформований образ, що орієнтований на задоволення очікувань і потреб клієнтів

соціальних послуг. Суспільне сприйняття діяльності соціальних установ суттєво впливає на результативність розв'язання соціальних проблем у громаді. У зв'язку з цим наявність позитивного іміджу соціального працівника є необхідною умовою ефективного надання соціального обслуговування.

Важливе значення має також «аура» професіонала – сукупність його поведінкових, емоційних та комунікативних проявів, які формують загальне враження. Виконуючи роль посередника між державними структурами та отримувачами соціальних послуг, соціальний працівник має демонструвати довіру, відкритість і розуміння. Нерідко саме він виступає представником соціальної організації в цілому, що ще більше підсилює значущість його особистого іміджу.

Таким чином, формування позитивного образу стає актуальним як для самого фахівця, так і для установи, в якій він працює. У сучасному суспільстві імідж розглядається як важлива ціннісна характеристика, від якої значною мірою залежать успіх людини, її професійна реалізація та ефективність діяльності. Це зумовлює потребу у фаховому супроводі процесу іміджеформування, зокрема через консультації та спеціалізовані послуги у цій сфері.

Робота над іміджем позитивно впливає на розвиток особистісних і професійних якостей соціальних працівників, підвищує рівень довіри до них і сприяє формуванню готовності до співпраці з фахівцями та соціальною установою, яку вони представляють. Отже, привабливий професійний імідж є одним із ключових чинників успішної діяльності як соціального працівника, так і соціальної організації загалом [17].

Формування професійного іміджу безпосередньо залежить від того, наскільки вдало фахівцю вдається вибудувати образ, що відповідає очікуванням соціального оточення. Одним із важливих критеріїв ефективності діяльності соціального працівника є конгруентність, тобто узгодженість між його словами та реальними діями, а також відповідність зовнішнього вигляду внутрішнім цінностям і професійній сутності.

Якість соціальних послуг, що надаються клієнтам, визначається рівнем професійної підготовки, практичного досвіду та компетентності соціального працівника. Налагоджена взаємодія з клієнтом і цілісність професійного образу є важливими умовами ефективної роботи. Натомість недостатній рівень співпраці та відсутність гармонійності у формуванні іміджу можуть стати суттєвою перешкодою для досягнення високих результатів.

Отже, професійна діяльність соціального працівника спрямована на максимально повне задоволення потреб клієнта, і будь-яка невідповідність або розбалансованість у його образі може ускладнювати цей процес та знижувати ефективність роботи [22].

Формування іміджу соціального працівника ґрунтується на розвитку його «Я-концепції», яка визначає як спосіб самосприйняття, так і характер поведінки та самооцінювання. Становлення цієї концепції має ключове значення для ефективності професійної діяльності фахівця соціальної сфери.

Позитивна самооцінка соціального працівника сприяє створенню атмосфери психологічного комфорту та відчуття безпеки у клієнтів. Вона формує у них впевненість у доброзичливому, поважному та підтримувальному ставленні з боку спеціаліста. Така конструктивна взаємодія, у свою чергу, позитивно впливає на клієнта: підвищує його самооцінку, сприяє розкриттю внутрішнього потенціалу та усвідомленню власної цінності.

У результаті клієнт отримує більше можливостей для самовираження та особистісного розвитку, що є однією з основних цілей соціальної роботи [23].

Abraham Maslow, відомий американський психолог, приділяв особливу увагу самоактуалізації як центральному компоненту розвитку особистості та її професійного потенціалу. У межах гуманістичної психології він визначав головною характеристикою людини прагнення до розкриття власних можливостей, творчого самовираження та здатності до любові, що ґрунтується на внутрішньому бажанні робити добро іншим.

Потреба у постійному розвитку власних здібностей і реалізації потенціалу є притаманною насамперед психологічно здоровій особистості, а також особам із

високим рівнем духовного та професійного розвитку. Сутність людини, за Маслоу, формується під впливом гуманістичних цінностей – доброзичливості, моральності, прагнення до добра, які закладені природно, але можуть повною мірою проявитися лише за сприятливих умов соціального середовища.

Теорія самоактуалізації розглядає максимально повне розкриття талантів, здібностей і внутрішнього потенціалу людини в різних сферах життя – професійній діяльності, сімейних та міжособистісних стосунках. Вона акцентує увагу на способі життя людей, які характеризуються психологічним благополуччям, творчістю та внутрішньою гармонією.

Abraham Maslow досліджував також особливості особистостей, які відчувають любов, безпеку, здатні як отримувати, так і надавати підтримку, володіють повагою до себе та інших і користуються визнанням у суспільстві. Окрему увагу він приділяв людям, які функціонують у складних, нестабільних соціальних умовах, де здатність зберігати внутрішню рівновагу та долати зовнішні негативні впливи визначає рівень їхнього особистісного зростання та масштаб самореалізації.

Особа, яка перебуває на шляху до самоактуалізації, характеризується низкою стійких особистісних рис, що проявляються у її поведінці, ціннісних орієнтаціях і способі сприйняття дійсності. Насамперед їй властиве реалістичне прийняття навколишнього світу, внутрішня гармонія з ним, а також здатність до самоприйняття і толерантного ставлення до інших людей. Такі особистості зазвичай демонструють глибоку професійну зацікавленість у власній діяльності, високий рівень зосередженості на виконанні завдань і самостійність у прийнятті рішень та формуванні власних суджень. Вони вирізняються розвиненою здатністю до розуміння інших людей, емпатійністю, доброзичливістю та уважністю у міжособистісних взаєминах.

Для самоактуалізованих осіб характерним є постійне прагнення до самовдосконалення та розвитку у різних сферах життя. Вони вміють розрізняти мету і засоби її досягнення, а також усвідомлюють моральні категорії добра і зла, що допомагає їм діяти більш усвідомлено та відповідально.

Крім того, таким людям притаманні природність і спонтанність поведінки, розвинене почуття гумору, креативний підхід до вирішення життєвих і професійних завдань. Вони активно розвивають власні здібності, відкриті до нового досвіду, готові приймати виклики та шукати нові можливості для самореалізації, що є важливою умовою безперервного особистісного зростання [37].

І. Ніколаєску підкреслює, що результативність професійного іміджу соціального працівника значною мірою визначається його здатністю ефективно керувати власною поведінкою, діями та ресурсами. Відсутність навичок самоменеджменту може ускладнювати професійну взаємодію та негативно впливати на сприйняття фахівця з боку оточення. У сфері соціальної роботи самоменеджмент розглядається як необхідна умова створення сприятливих умов для розвитку установи та підвищення якості соціальних послуг. Ці підходи є важливими не лише на рівні організаційного управління, але й у процесі безпосередньої практичної діяльності соціального працівника. Особливого значення набувають також уміння регулювати психологічні стани клієнтів, що є важливою передумовою ефективного застосування соціальних технологій у роботі з різними категоріями населення.

У свою чергу, В. Олексенко зазначає, що професійний імідж не формується стихійно, а є результатом свідомої та цілеспрямованої роботи над собою. Він складається з взаємопов’язаних структурних компонентів, зокрема когнітивного, габітарного, комунікативного (вербального) та кінетичного. Процес формування іміджу має чітко виражений характер і включає визначення мети, опору на теоретичні знання, активну діяльність, а також етапи оцінювання та корекції результатів. Успішна інтеграція всіх цих складових забезпечує створення цілісного та ефективного професійного іміджу соціального працівника [23].

Реальний імідж соціальної роботи визначається тим, як суспільство та отримувачі соціальних послуг сприймають саму професію і її фахівців. Він відображає фактичну суспільну оцінку діяльності соціальних працівників і рівень довіри до них.

До основних показників такого іміджу належать: рівень престижності соціальної роботи, мотиви звернення або, навпаки, уникнення соціальних служб, ступінь задоволеності клієнтів якістю наданих послуг, а також загальна оцінка професійної діяльності соціальних працівників. Важливими складовими є також уявлення громадськості про реальний рівень заробітної плати фахівців та сформований у свідомості клієнтів асоціативний образ соціального працівника.

Отже, реальний імідж соціальної роботи формується на основі практичного досвіду взаємодії з соціальними службами і відображає реальний стан професії в очах суспільства та клієнтів [23].

2.2. Ціннісні та теоретичні засади супервізії у професійному становленні соціального працівника

Соціальна робота є складною, багатогранною та емоційно виснажливою сферою професійної діяльності, яка потребує високого рівня адаптивності та здатності ефективно саморегулюватися в умовах професійних викликів і стресових ситуацій.

У цьому контексті особливого значення набуває формування системи безперервного навчання, що забезпечує постійне оновлення та вдосконалення професійних компетентностей упродовж усього життя. Це, у свою чергу, сприяє розвитку професійної мобільності, гнучкості та творчого потенціалу фахівця.

Однією з важливих соціальних проблем сучасності є якісна підготовка та перепідготовка спеціалістів у сфері соціальної роботи. Рівень професійної освіти безпосередньо впливає на ефективність діяльності соціальних установ, їхню результативність, конкурентоспроможність і подальший розвиток.

У цьому процесі супервізія в соціальній роботі виступає ключовим інструментом професійного становлення та вдосконалення фахівців. Вона охоплює як етап первинної підготовки, так і подальший професійний розвиток соціальних працівників [8]. Супервізію можна розглядати не лише як професійний принцип, а й як метод управлінської та організаційної діяльності, що систематизує роботу керівника у сфері соціальних служб.

Супервізія в соціальній роботі як принцип виступає базовою основою формування професійного стилю управління соціальною службою, орієнтованого на системність, комплексний підхід і досягнення визначених цілей діяльності.

Як функція, супервізія спрямована на індивідуальний професійний супровід соціального працівника з метою своєчасного виявлення, аналізу та подолання труднощів, конфліктних ситуацій і проблем, що можуть виникати у процесі його практичної діяльності в межах соціальної служби.

У практиці соціальної роботи супервізія також розглядається як метод навчання, що ґрунтується на осмисленні та засвоєнні професійного досвіду. При цьому доцільно розрізняти два основні її типи: адміністративну супервізію, яка пов’язана з управлінськими процесами, та освітню супервізію, орієнтовану на навчання і розвиток професійних компетентностей. Обидва підходи активно застосовуються для підвищення якості соціальних послуг та ефективності роботи в конкретних умовах.

Адміністративна супервізія передбачає, зокрема, добір найбільш відповідного соціального працівника для роботи з клієнтом, аналіз результатів первинної оцінки потреб, планування подальших дій, а також контроль і корекцію процесу надання соціальних послуг. Натомість супервізія як освітній метод спрямована на формування у соціального працівника глибшого розуміння місії, цінностей, політики та практичних засад діяльності соціальної служби. Вона охоплює засвоєння ресурсної бази, роботу з різними категоріями клієнтів, усвідомлення цілей діяльності, аналіз сильних і слабких сторін, оцінку можливостей і ризиків, а також розуміння партнерського середовища та конкурентних умов.

Супервізію як метод навчання в системі менеджменту соціальної роботи можна умовно поділити на три взаємопов’язані компоненти: навчальну супервізію з боку менеджера-супервізора (інструктаж, оперативне коригування, наставництво), навчальне консультування, що здійснюється менеджером-супервізором, а також систему підвищення кваліфікації, яка включає базову

підготовку, планування професійної кар'єри та навчання на основі моделей соціальної роботи [56].

Україна нині перебуває на етапі становлення інституту супервізії, який поступово інтегрується у систему соціальної роботи. Доцільність його розвитку підтверджується низкою вагомих аргументів.

По-перше, супервізорство сприяє узгодженню інтересів різних сторін та подоланню можливих суперечностей. Спеціаліст-супервізор виступає посередником, який допомагає гармонізувати інтереси клієнта, соціального працівника та держави, а також регулює або попереджає конфліктні ситуації, що можуть виникати в процесі професійної діяльності.

По-друге, важливою є роль супервізора як довіреної особи у процесі прийняття рішень. Оскільки соціальна робота часто пов'язана з відповідальними рішеннями, що безпосередньо впливають на життя клієнтів, супервізор може виступати партнером у спільному аналізі ситуацій і розподілі відповідальності за прийняті рішення.

По-третє, супервізія сприяє формуванню та розвитку професійної свідомості соціальних працівників. Вона дозволяє залучати молодих фахівців до професійної спільноти, мотивує їх до постійного самовдосконалення, підвищення кваліфікації та розвитку професійної майстерності.

Крім того, супервізор забезпечує необхідну підтримку практикуючим спеціалістам. Він здатний об'єктивно оцінювати професійні та особистісні труднощі соціальних працівників, надавати методичні поради, а також допомагати запобігати емоційному вигоранню та стресовим станам.

Окремо слід враховувати й гендерний аспект, оскільки у сфері соціальної роботи переважають жінки. У цьому контексті супервізія виходить за межі суто професійної взаємодії та частково перетинається з соціальною роллю жінки у сім'ї та суспільстві, що також впливає на специфіку її реалізації в практиці соціальної роботи.

Наведені аргументи підкреслюють актуальність і значущість розвитку інституту супервізорства у сфері соціальної роботи в Україні.

Теоретико-методологічною основою реалізації завдань супервізії в Україні виступають принципи управління (менеджменту) та педагогічного наставництва, що поєднують організаційний і виховний компоненти професійної діяльності.

У сучасному розумінні професії соціального працівника особливого значення набуває не лише індивідуальна підтримка та допомога, а й системне забезпечення безперервного навчання, накопичення знань і розвиток професійних навичок. Саме це зумовлює зростання ролі інституту супервізорства як важливого механізму професійного розвитку.

Поняття «супервізія» та «супервізор» є похідними від терміна «супервізорство» і характеризують процес професійної взаємодії, у межах якого один фахівець співпрацює з іншим для досягнення організаційних, професійних та особистісних цілей.

У ході цього процесу формується тісна професійна взаємодія, де супервізор і супервізований перебувають у системі інтенсивного професійного спілкування, спрямованого на розвиток компетентностей фахівця з метою підвищення ефективності допомоги клієнтам. Така взаємодія передбачає підтримку розвитку професійного мислення, формування нових підходів і вдосконалення практичної діяльності [24].

Термін «супервізор» походить з англійської мови (supervisor) і перекладається як «наглядач» або «керівник», однак у контексті соціальної роботи буквальний переклад «нагляд» не повністю передає його зміст. Більш наближеним за значенням в українській традиції є поняття «наставник», яке точніше відображає сутність ролі супервізора.

Досвід зарубіжної практики соціальної роботи підтверджує, що інститут супервізорства є невід’ємним елементом професійної діяльності, спрямованим на підвищення ефективності командної роботи соціальних працівників та загального рівня їхньої професійної компетентності.

У зарубіжній практиці інститут супервізорства є достатньо розвиненим і органічно інтегрованим у систему вищої та середньої професійної освіти в галузі соціальної роботи. Підготовка майбутніх фахівців значною мірою ґрунтується на

практикоорієнтованому навчанні, де основний акцент робиться на набутті та відпрацюванні професійних умінь і навичок у реальних умовах. Викладачі, які мають значний практичний досвід, часто виконують функції супервізорів, виступаючи наставниками-практиками для студентів і молодих спеціалістів [24].

Поняття «супервізія» є багатогранним і може розглядатися в різних контекстах. Зокрема, воно включає:

– професійну взаємодію між супервізором і супервізованим, що відображає систему міжособистісних відносин між двома фахівцями;
– організаційно-управлінський процес, спрямований на реалізацію політики установи та забезпечення максимальної ефективності професійної діяльності;
– механізм розвитку команди, формування внутрішніх професійних правил і поєднання індивідуального та групового підходів у роботі супервізора;
– інструмент підвищення якості соціальних послуг, що надаються клієнтам соціальних служб;
– процес активного професійного розвитку супервізованого, у межах якого він удосконалює свої компетентності, бере участь у рефлексії власної діяльності та проявляє ініціативу у навчанні;
– безперервну форму професійної взаємодії, що забезпечує постійний зв’язок між супервізором і супервізованими у повсякденній практичній діяльності.

Супервізія може відповідати кожному із зазначених підходів, оскільки охоплює різні аспекти професійної взаємодії та управлінської діяльності. Водночас важливо чітко розмежовувати супервізію від інших елементів менеджменту та супровідних управлінських завдань. Більшість науковців розглядають її як явище, що одночасно поєднує риси як події, так і безперервного процесу.

На основі аналізу різних теоретичних підходів можна стверджувати, що основною метою супервізії є підвищення ефективності діяльності супервізованого(их) у виконанні професійних обов’язків, визначених посадовими вимогами.

Процес супервізії реалізується через систематичні регулярні зустрічі між супервізором і супервізованим(и), у межах яких відбувається професійна взаємодія, обговорення робочих ситуацій та аналіз практичної діяльності. При цьому супервізований є активним учасником цього процесу, що сприяє його професійному розвитку [13].

Завдання супервізії спрямовані на задоволення організаційних, професійних і особистісних потреб як супервізора, так і супервізованого, забезпечуючи взаємний розвиток у межах професійної діяльності.

У контексті даного дослідження супервізія розглядається насамперед як процес взаємодії між супервізором і супервізованим. У цьому аспекті виокремлюють такі основні функції супервізії:

– освітню (формувальну), яка спрямована на розвиток професійних знань, умінь, навичок і компетентностей, необхідних для ефективного виконання службових обов'язків;

– підтримуючу (стабілізуючу), що забезпечує психологічну стійкість фахівця та допомагає справлятися з емоційними і професійними труднощами, пов'язаними з роботою з клієнтами;

– нормативно-орієнтуючу (контрольну), яка передбачає професійне осмислення діяльності працівника, виявлення можливих помилок, «сліпих зон» і слабких сторін, а також корекцію професійної поведінки.

Типи супервізії можна умовно класифікувати таким чином:

– Індивідуальна (діадна) супервізія – передбачає заплановані зустрічі між супервізором і супервізованим для аналізу, обговорення та оцінювання професійної діяльності працівника;

– Групова супервізія – здійснюється в межах професійної групи фахівців, які спільно обговорюють робочі ситуації, оцінюють діяльність один одного, обмінюються досвідом і професійними знаннями, що сприяє колективному навчанню;

– Неформальна супервізія – включає спонтанні, незаплановані консультації, які можуть відбуватися як під час особистої зустрічі, так і дистанційно

(наприклад, телефоном чи онлайн), залежно від потреби у швидкій професійній підтримці;

– Кризова супервізія – застосовується після виникнення складних або травматичних професійних ситуацій, які спричиняють емоційне напруження чи кризовий стан у працівника, і спрямована на його психологічну підтримку та професійне відновлення.

Кожен із зазначених типів супервізії має власну специфіку та використовується відповідно до конкретних професійних ситуацій, сприяючи підвищенню якості соціальної роботи та ефективності діяльності фахівців.

У межах аналізу основних підходів до трактування поняття «супервізія» були визначені ключові характеристики цього явища в соціальній роботі, які сформувалися на основі ціннісних орієнтацій, базових принципів і теоретичних положень.

У сфері соціальної роботи супервізію доцільно розглядати в тісному взаємозв’язку зі структурними особливостями організації та суспільного середовища. Це зумовлено тим, що супервізійні відносини не існують ізольовано, а перебувають під впливом соціальних, організаційних, культурних і політичних чинників, які визначають їхній зміст і характер. Взаємодія між супервізором і супервізованими, а також зміст їхніх професійних обговорень значною мірою залежить від внутрішньої політики установи, її корпоративної культури та ширшого соціально-політичного контексту.

Соціальна робота як діяльність, спрямована на надання допомоги людям, має переважно колективний характер і ґрунтується на високому рівні взаємозалежності між членами професійної команди. Виконання професійних завдань у цій сфері є складним процесом, що потребує узгодженої, скоординованої та цілісної роботи колективу як єдиного механізму. Це, у свою чергу, безпосередньо впливає на вибір форм і змісту супервізійної діяльності.

У практиці соціальної роботи члени команди та їх керівник регулярно взаємодіють у різних форматах – це можуть бути як групові супервізійні сесії, так і інші професійні зустрічі, пов’язані зі стратегічним плануванням, розподілом

обов’язків або міжвідомчою співпрацею. Такий командно-орієнтований підхід також справляє вплив на організацію індивідуальних супервізійних сесій, визначаючи їх зміст і спрямованість.

Супервізія у сфері соціальної роботи є клієнтоорієнтованою та людиноцентричною діяльністю, в якій однаково значущими виступають як професійні взаємини між супервізором і супервізованим, так і емоційний стан учасників, їхній особистісний розвиток, а також виконання професійних завдань, контроль і регуляція робочого процесу.

Соціальний працівник у своїй діяльності постійно взаємодіє з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, стикаються з кризами, стресами, конфліктами, обмеженнями та іншими соціальними труднощами. Для надання якісної та ефективної допомоги фахівець має не лише професійно аналізувати ситуацію, а й розуміти емоційний стан клієнта, проявляти емпатію та здатність до співпереживання. У процесі супервізії можуть обговорюватися як емоційні реакції, що виникають унаслідок професійної діяльності, так і практичні аспекти роботи, вимоги організаційної структури та нормативно-правового забезпечення.

Супервізія в соціальній роботі повинна здійснюватися на засадах відкритості, рівності та недопущення дискримінації, забезпечуючи розвиток як клієнтів, так і самих фахівців. Важливим аспектом є усвідомлення існування соціальної нерівності, відмінностей у владних позиціях і соціальних статусах, що впливають на професійний досвід і можливості різних учасників взаємодії залежно від їхнього соціального становища та ідентичності.

Застосування принципу недопущення пригнічення передбачає побудову таких професійних відносин, які сприяють підтримці, розвитку та «наповненню ресурсами» всіх учасників процесу. Він також орієнтований на зменшення впливу владного дисбалансу у взаємодії, особливо в ситуаціях, коли одна зі сторін має більший професійний або соціальний статус. Це дозволяє уникати посилення нерівностей і водночас розширює можливості осіб, які перебувають у вразливому становищі.

Супервізори та супервізовані є дорослими учасниками професійного процесу, для яких найбільш ефективним є навчання за умови самостійного регулювання власного розвитку та активної позиції щодо супервізії. У цьому контексті особливо важливо, що дорослі краще засвоюють професійний досвід тоді, коли мають можливість контролювати власну траєкторію навчання та застосовувати проактивні стратегії взаємодії у супервізійному процесі.

Для супервізованого це передбачає готовність до активної участі у визначенні тем і змісту супервізійних сесій, що дозволяє максимально ефективно використовувати їхній потенціал для професійного зростання. У свою чергу, супервізор має застосовувати гнучкий і творчий підхід до планування змісту та організації супервізійної взаємодії, враховуючи індивідуальні потреби та запити фахівця [13].

Водночас поєднання надмірно директивного стилю супервізора з пасивною позицією супервізованого може негативно впливати на динаміку професійного розвитку, обмежуючи його тривалість і ефективність. Така взаємодія знижує рівень самостійності фахівця та стримує формування його професійної автономії.

Регулярна супервізія в соціальній роботі розглядається як важливий і доступний ресурс для всіх членів професійного колективу. Водночас у багатьох соціальних установах вона здійснюється нерегулярно, без чіткого планування або графіка, а подекуди взагалі відсутня. Така ситуація свідчить про недостатню інституційну увагу до цього процесу. Важливо усвідомлювати, що право на якісну супервізійну підтримку має кожен працівник, а її наявність повинна бути обов’язковим стандартом діяльності соціальних служб і закріплюватися на рівні організаційної політики. Окрім цього, необхідною умовою є забезпечення належної професійної підготовки всіх супервізорів.

У сфері соціальної роботи, де не менш важливим, ніж результат, є сам процес взаємодії, особливого значення набуває визначення чітких етичних і правових засад, що регулюють взаємини між супервізором (наставником), молодим фахівцем і клієнтом. До таких засад належать:

– компетентність, яка забезпечує професійний розвиток молодого спеціаліста у складних професійних ситуаціях. Вона передбачає експертну оцінку знань і навичок супервізованого, а також його готовності брати відповідальність за надану допомогу клієнту;

– інформована згода, що виступає механізмом правового та етичного захисту всіх учасників процесу. Вона передбачає попереднє інформування клієнта про можливі ризики, альтернативні варіанти допомоги та добровільне погодження на участь у процесі;

– захист прав усіх учасників, який забезпечується протягом усього супервізійного процесу і охоплює як права клієнта, так і права молодого фахівця;

– конфіденційність, що передбачає збереження особистої інформації про супервізованого та інформування клієнта про можливі випадки обмеження конфіденційності. Межі її дотримання мають бути чітко визначені в професійному контракті;

– відповідальність за втручання у діяльність молодого фахівця, яка включає дотримання етичних норм, проведення навчальних і консультативних заходів, а також належне документування процесу супервізії.

Відомі дослідники у сфері психології та супервізії Peter Hawkins та Robin Shohet виокремили шість базових етичних принципів супервізійної діяльності в соціальній роботі:

– забезпечення балансу між відповідальністю супервізора за діяльність супервізованого та повагою до його професійної автономії;
– пріоритетність турботи про благополуччя клієнта, його захист і повагу до його самостійності;
– діяльність виключно в межах власної професійної компетентності з можливістю звернення за додатковою підтримкою у разі потреби;
– дотримання принципу лояльності через виконання як явних, так і неформально взятих зобов’язань;
– категорична відмова від будь-яких форм насильства;

– відкритість до критики та зворотного зв’язку як умова безперервного професійного розвитку [8].

Ефективність соціальної роботи, як і в інших професійних сферах, значною мірою визначається рівнем її управління та організаційного забезпечення. Водночас теорія менеджменту в соціальній роботі залишається недостатньо розробленою, що зумовлює наявність низки актуальних наукових проблем. Серед них – необхідність поглибленого опрацювання теоретичних засад управління, створення моделей функціонування соціальних служб, а також розробка чітких критеріїв, методик оцінювання результативності та інструментів прогнозування їх діяльності. Важливою складовою цих процесів виступає належна організація супервізії.

У межах теорії та практики соціальної роботи в Україні поняття «супервізія» є відносно новим і таким, що перебуває на етапі становлення. Інститут супервізії розглядається як складова сучасної технології організації соціальної роботи, яка охоплює підготовку майбутніх фахівців, їхній подальший професійний розвиток, а також профілактику професійних ризиків, зокрема емоційного вигорання та професійних помилок. В Україні ці процеси лише починають активно впроваджуватися, однак уже сьогодні вони набувають особливої актуальності.

У зарубіжних системах організації соціальної роботи супервізія є невід’ємним елементом професійної практики. Вона передбачає наявність у штаті спеціально підготовленого супервізора, який має відповідну фахову освіту, отриману у закладах вищої освіти, та володіє необхідними компетентностями для здійснення супервізійної діяльності в соціальних службах.

Соціальна робота охоплює широкий спектр аспектів, зокрема різноманіття професійних ролей, функцій, напрямів діяльності та очікуваних результатів, що в сукупності формують складну й багаторівневу систему. У зв’язку з цим управління у цій сфері потребує комплексного підходу, який враховує специфіку завдань, професійну спеціалізацію, реальні умови соціального втручання та спрямованість надання соціальних послуг.

Управлінські процеси в соціальній роботі, що реалізуються як динамічний цикл планування, розподілу та використання ресурсів, а також досягнення визначених цілей, ускладнюються обмеженістю ресурсної бази та постійними трансформаціями соціальних відносин. За таких умов супервізія у соціальній роботі виступає важливим управлінським інструментом, спрямованим на підвищення якості соціальних послуг, удосконалення професійної діяльності соціальних працівників і загальної ефективності функціонування соціальних служб [56].

Отже, супервізія в соціальній роботі виступає одним із ключових елементів сучасної системи управління та професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Вона забезпечує не лише підвищення якості надання соціальних послуг, а й сприяє загальному вдосконаленню організації роботи соціальних служб, роблячи її більш структурованою, ефективною та орієнтованою на реальні потреби клієнтів.

У складних умовах функціонування соціальної роботи, де поєднуються обмежені ресурси, високе емоційне навантаження та постійні зміни у суспільних відносинах, супервізія стає необхідним інструментом підтримки фахівців. Вона дозволяє своєчасно виявляти професійні труднощі, запобігати помилкам, знижувати ризик емоційного вигорання та підвищувати рівень професійної рефлексії соціальних працівників.

Крім того, супервізія виконує важливу управлінську функцію, оскільки сприяє більш раціональному використанню наявних ресурсів, удосконаленню планування діяльності та підвищенню результативності соціального втручання. Вона також формує умови для постійного професійного навчання, обміну досвідом і розвитку командної взаємодії між фахівцями.

Таким чином, супервізія інтегрує в собі як управлінські, так і освітньо-підтримувальні функції, забезпечуючи цілісність підходу до організації соціальної роботи. Її впровадження сприяє не лише підвищенню якості соціальних послуг, але й формуванню професійно стійкого, компетентного та мотивованого кадрового потенціалу соціальних служб, що є важливою умовою розвитку всієї системи соціального захисту населення.

2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження досвіду супервізії та складових професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання

У дослідженні взяли участь 12 соціальних працівників віком від 22 до 52 років, які мають різний професійний стаж у сфері соціальної роботи – від кількох місяців до 12 років. Серед опитаних 58,3% становили жінки.

Респондентам було запропоновано відповісти на запитання, що стосувалися їхнього досвіду використання супервізії у професійній діяльності. Опрацювання отриманих відповідей дозволило виділити такі результати.

75% опитаних мають практичний досвід участі у супервізійних сесіях. Серед них 44,4% не змогли однозначно оцінити рівень своєї задоволеності результатами супервізії; 38,9% зазначили, що залишилися задоволеними; і 16,7% висловили незадоволення отриманим досвідом.

Серед респондентів, які не мали досвіду супервізії, 62,5% зазначили, що планують у майбутньому звернутися до супервізора для професійної підтримки.

Щодо формату проведення супервізії, 58,3% опитаних віддають перевагу індивідуальній супервізії, тоді як 41,7% – груповій. При цьому 91,7% респондентів зазначили, що найбільш ефективним є очний формат проведення супервізійних сесій.

Аналіз регулярності супервізій показав, що 41,7% опитаних звертаються до супервізії час від часу, 33,3% беруть участь у систематичних, але нечастих сесіях, а 25% користуються супервізією лише у разі виникнення професійної потреби або складної ситуації.

У середньому всі респонденти мали досвід взаємодії з кількома різними супервізорами, що свідчить про варіативність і різноплановість їхнього професійного досвіду у сфері супервізійної підтримки.

Більшість респондентів (66,7%) зазначили, що від супервізії вони очікують передусім створення безоцінного середовища, заснованого на співпраці та

партнерській взаємодії з більш досвідченим фахівцем – супервізором. Такий підхід, на їхню думку, сприяє відкритому професійному діалогу та розвитку довіри у взаємодії.

Серед основних очікувань від супервізійного процесу також були виокремлені:

– усвідомлення власних професійних ресурсів, зокрема теоретичних знань та особистісних якостей, необхідних для ефективної роботи з клієнтами;
– розвиток навичок рефлексії та розуміння її значення у професійній діяльності соціального працівника;
– підвищення рівня впевненості у власній професійній компетентності;
– аналіз допущених помилок у роботі з конкретними випадками та усвідомлення шляхів їх подолання в майбутньому.

Таким чином, узагальнення відповідей свідчить, що значна частина соціальних працівників має досвід участі у супервізії, однак не завжди впевнена у її системності, ефективності та практичній результативності, звертаючись до супервізора переважно епізодично, у разі виникнення професійної потреби.

Важливо підкреслити, що супервізія не повинна сприйматися як форма контролю або оцінювання діяльності соціального працівника. Насамперед це процес професійної міжособистісної взаємодії в межах соціальної служби, у якому супервізор і соціальний працівник спільно працюють над підвищенням якості соціальних послуг та ефективності допомоги клієнтам. Відтак, чим більш змістовною та системною є супервізія, тим вищим є рівень професійної задоволеності фахівців соціальної сфери.

Крім того, у межах дослідження було застосовано психодіагностичну методику – «Тест-опитувальник для визначення самоставлення особистості» (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв).

Метою даної методики є вивчення емоційного та смислового змісту ставлення особистості до самої себе. Самоставлення розглядається як відносно стійке переживання, спрямоване на власне «Я», що включає низку специфічних

компонентів (вимірів), які відрізняються як за емоційною забарвленістю та характером переживань, так і за семантичним змістом ставлення до себе [6].

Досліджуваним було запропоновано опитувальник, що містив 110 тверджень, які необхідно було уважно опрацювати та визначити рівень згоди або незгоди з кожним із них. Після опрацювання відповідей і перевірки їх відповідності «ключам» за дев'ятьма шкалами здійснювався підрахунок «сирих» балів, які надалі за допомогою спеціальної таблиці були переведені у стенові показники, на основі яких і проводилася інтерпретація результатів.

Інтерпретація отриманих даних здійснювалася залежно від рівня вираженості показників: значення 1–3 стени розглядалися як низькі, 4–7 – як середні, 8–10 – як високі.

Шкала «Відкритість» відображає особливості ставлення особистості до себе, які пов'язані з образом «Я», самосприйняттям і поведінковими проявами, що є значущими для індивіда, але не завжди повністю усвідомлюються або легко приймаються.

За результатами дослідження (див. рис. 3.1) встановлено, що семеро респондентів мають середні значення за цією шкалою. Це свідчить про вибіркове ставлення до себе, часткове подолання психологічних захистів та їх актуалізацію переважно у складних або критичних життєвих ситуаціях.

У трьох респондентів зафіксовано високі показники, що характеризуються вираженою захисною поведінкою та прагненням відповідати загальноприйнятим соціальним нормам і очікуванням у міжособистісній взаємодії. Такі особи, як правило, схильні до обмеження відкритості у ставленні до себе. Це може бути зумовлено як недостатнім рівнем розвитку рефлексивних навичок і поверхневим самосприйняттям, так і свідомим небажанням розкривати власні внутрішні переживання та визнавати наявність особистісних труднощів.

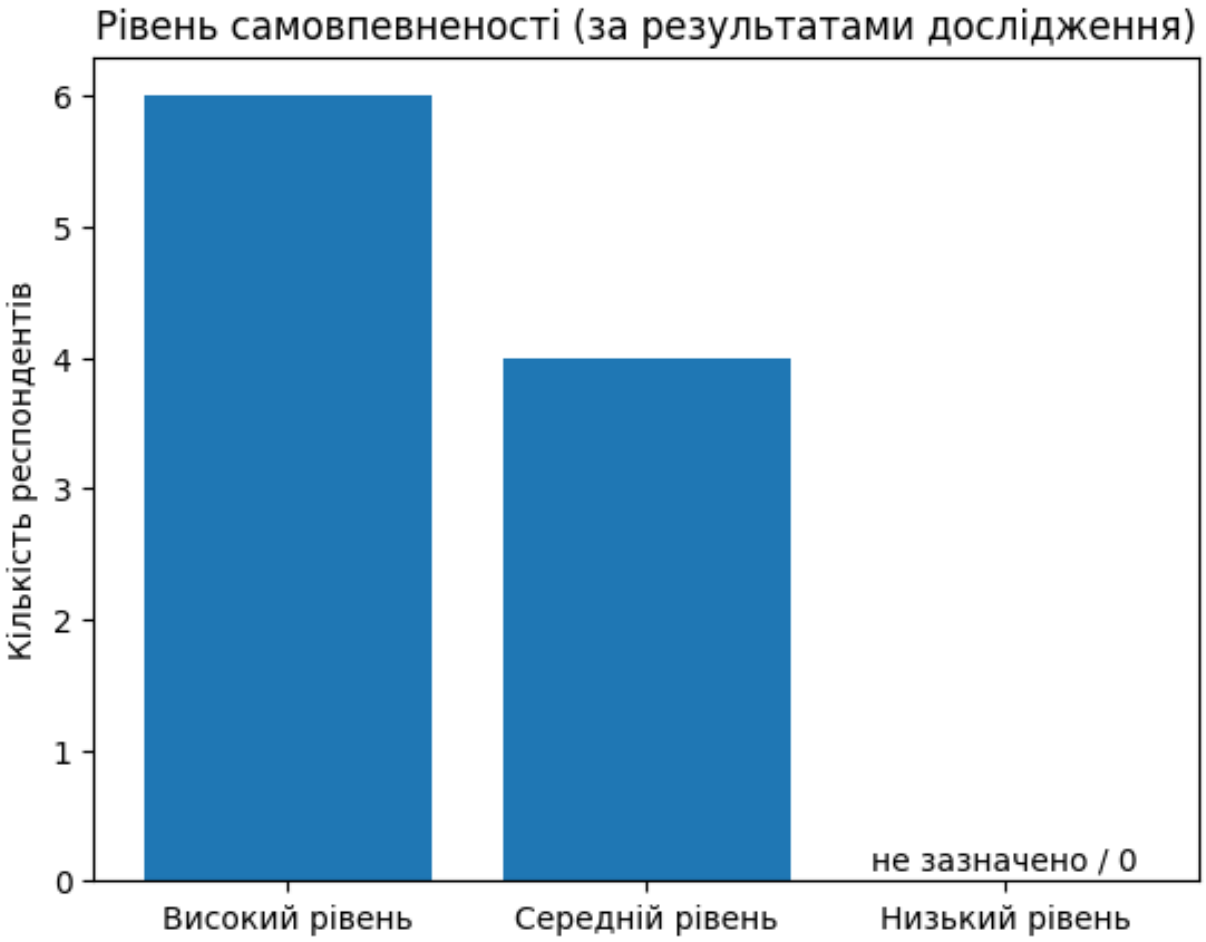
Низькі значення за даною шкалою свідчать про внутрішню чесність особистості, відкритість у ставленні до себе та щирість у самосприйнятті. Вони також відображають достатньо розвинений рівень рефлексії та глибоке усвідомлення власних особистісних характеристик.

Такі особи, як правило, є самокритичними та схильними до об’єктивного аналізу власних дій і переживань. У міжособистісних взаєминах вони переважно орієнтуються на власне бачення ситуації, активно спираючись на внутрішні переконання та особистий досвід при оцінюванні подій і поведінки інших людей.



Низькі значення характеризуються заниженою самоповагою, невпевненістю у власних можливостях та сумнівами щодо своїх здібностей. Такі особи не довіряють власним рішенням, часто вагаються у здатності долати труднощі та досягати поставлених цілей. Це може супроводжуватися уникненням соціальних контактів, заглибленням у власні проблеми та підвищеною внутрішньою напруженістю.

Рис. 3.2. Узагальнені результати за шкалою «Самовпевненість»



Отже, аналіз результатів емпіричного дослідження досвіду супервізії та складових професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання дозволяє виявити особливості ставлення фахівців до супервізійної підтримки. У дослідженні брали участь 12 соціальних працівників віком від 22 до 52 років із різним професійним стажем, серед яких 58,3% становили жінки. Респондентам було запропоновано питання щодо їхнього досвіду використання супервізії, а узагальнення відповідей дало змогу отримати такі результати.

Таким чином, результати емпіричного дослідження свідчать, що більшість соціальних працівників має досвід супервізії, однак звертається до неї переважно епізодично та не завжди оцінює її як системну й достатньо ефективну практику. Водночас супервізія розглядається фахівцями як важливий ресурс професійної

підтримки, розвитку рефлексії та підвищення впевненості у власній компетентності.

Таким чином, у межах дослідження професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання встановлено, що імідж виступає важливою інтегративною характеристикою фахівця, яка відображає рівень його професійної компетентності, комунікативної культури, особистісної зрілості та здатності до саморозвитку. Саме позитивний професійний імідж сприяє підвищенню довіри з боку клієнтів, колег та соціального оточення, а також посилює ефективність професійної взаємодії.

Отримані результати емпіричного дослідження дозволяють зробити висновок, що формування професійного іміджу соціального працівника тісно пов’язане з його здатністю до рефлексії, самокерівництва, відкритості до професійного досвіду та готовності до використання супервізійної підтримки. Зокрема, супервізія розглядається як значущий інструмент професійного розвитку, що сприяє усвідомленню власних ресурсів, аналізу професійних помилок та вдосконаленню навичок практичної діяльності.

Крім того, професійний імідж соціального працівника формується в процесі його щоденної практики, міжособистісної взаємодії та здатності ефективно вирішувати складні професійні ситуації. Важливу роль у цьому відіграє рівень самосвідомості фахівця, його відповідальність, емоційна стабільність і орієнтація на професійне вдосконалення.

Отже, професійний імідж соціального працівника є не лише зовнішнім відображенням його професійної діяльності, а й внутрішнім ресурсом розвитку, який безпосередньо впливає на професійне зростання, якість надання соціальних послуг та ефективність роботи з клієнтами.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі здійснено теоретичне узагальнення та обґрунтування підходів до розгляду супервізії як важливого чинника професійного зростання соціальних працівників. Досліджено сутність, функції та значення супервізії у професійній діяльності фахівців соціальної сфери, а також її вплив на розвиток професійної компетентності, рефлексії та профілактику емоційного вигорання. Досягнута мета дослідження та виконані поставлені завдання дають підстави для формулювання загальних висновків щодо значущості супервізії у забезпеченні ефективного професійного становлення та розвитку соціальних працівників.

1. У ході виконання першого завдання дослідження розкрито поняття, сутність, види, функції та принципи супервізії у професійній діяльності соціального працівника. Встановлено, що супервізія є формою професійної підтримки, яка спрямована на розвиток професійної компетентності фахівців соціальної сфери, удосконалення їхньої практичної діяльності, підвищення якості соціальних послуг та запобігання професійному вигоранню. Визначено, що супервізія може реалізовуватися у різних видах (індивідуальна, групова, внутрішня та зовнішня), кожен з яких має свої особливості та функціональне призначення. Основними функціями супервізії є підтримувальна, навчальна, контролююча та розвивальна. Також з’ясовано, що ефективність супервізійного процесу забезпечується дотриманням ключових принципів, серед яких конфіденційність, добровільність, партнерство, професійна етика та спрямованість на розвиток фахівця. Отримані результати свідчать про важливу роль супервізії як невід’ємного компонента професійної діяльності соціального працівника.

2. У ході виконання другого завдання дослідження визначено роль супервізії у професійній діяльності соціальних працівників та її значення у профілактиці професійного вигорання. Встановлено, що супервізія виступає важливим механізмом професійної підтримки, який сприяє підвищенню якості соціальної роботи, розвитку професійних навичок і формуванню стійкої професійної позиції фахівця. З’ясовано, що супервізія допомагає соціальним працівникам

ефективніше вирішувати складні професійні ситуації, аналізувати власну діяльність, удосконалювати навички комунікації з клієнтами та підвищувати рівень професійної рефлексії. Важливе значення супервізії полягає у створенні умов для емоційної розрядки та отримання професійної підтримки, що є особливо актуальним у роботі з вразливими категоріями населення. Доведено, що супервізія є ефективним засобом профілактики професійного вигорання, оскільки сприяє зниженню емоційного напруження, попередженню професійної деформації та збереженню психологічного здоров'я соціальних працівників. Таким чином, супервізія відіграє ключову роль у забезпеченні стабільності та якості професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

3. У ході виконання третього завдання дослідження охарактеризовано професійний імідж соціального працівника як важливий чинник його професійного становлення та самореалізації. Встановлено, що професійний імідж є цілісним уявленням про фахівця, яке формується на основі його професійних знань, умінь, особистісних якостей, стилю поведінки та комунікативної культури. З'ясовано, що позитивний професійний імідж сприяє підвищенню рівня довіри з боку клієнтів, колег та суспільства, а також забезпечує ефективність професійної взаємодії. Він виступає важливою складовою професійного становлення соціального працівника, оскільки впливає на його професійну самооцінку, мотивацію до розвитку та прагнення до самовдосконалення. Доведено, що професійний імідж є значущим чинником самореалізації соціального працівника, оскільки сприяє розкриттю його професійного потенціалу, формуванню авторитету в професійному середовищі та підвищенню ефективності соціальної роботи.

4. У ході виконання четвертого завдання дослідження проаналізовано результати емпіричного дослідження досвіду супервізії та складових професійного іміджу соціального працівника як чинника його професійного зростання. Встановлено, що більшість опитаних соціальних працівників визнають важливу роль супервізії у власній професійній діяльності, зокрема у підвищенні рівня професійної компетентності, удосконаленні практичних навичок та

розвитку професійної рефлексії. Отримані дані свідчать, що супервізійна підтримка сприяє кращому розумінню професійних труднощів, ефективнішому вирішенню складних ситуацій у роботі з клієнтами та зниженню рівня емоційного напруження. Також у ході аналізу визначено, що складові професійного іміджу соціального працівника (комунікативна культура, професійна компетентність, відповідальність, емоційна врівноваженість) мають значний вплив на його професійне зростання та ефективність діяльності. Отримані результати емпіричного дослідження підтверджують взаємозв'язок між супервізією, професійним іміджем та професійним зростанням соціальних працівників, що свідчить про доцільність подальшого розвитку супервізійної практики у соціальній сфері.

Проведене дослідження не охопило всіх аспектів проблеми, тому в подальших наукових розвідках доцільно зосередити увагу на більш глибокому вивченні особливостей організації та впровадження супервізії у практичній діяльності соціальних працівників, зокрема в різних типах соціальних служб та установ. Перспективним також є дослідження впливу супервізії на запобігання професійному вигоранню у різних умовах професійної діяльності, а також аналіз ефективності різних моделей і технологій супервізійної підтримки фахівців соціальної сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
2. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.
3. Балдинюк О. Д. Імідж як показник професіоналізму соціального працівника. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/9382/1/Imidzh_yak%20pokaznyk_profesionalizmu_sotsialnoho_pratsivnyka.pdf (дата звернення: 20.08.2023).
4. Березіна І. М., Сєдих О. І. Супервізія в соціальній роботі : навч. посіб. Київ : Вид. дім «Слово», 2018.
5. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі : супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / пер. з англ. Т. Семигіної. Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.
6. Все про соціальну роботу : навч. енциклопед. словник-довідник / за ред. В. М. Пічі. Вид. 2-ге, випр., перероб. та допов. Львів : Новий Світ 2000, 2013. 616 с.
7. Гончарова-Чагор А. О. Інтервізія та супервізія як форми методичного супроводу професійного розвитку фахівців психологічної служби. URL: https://osvita.cv.ua/interviziya-ta-superviziya-yak-formy-metodychnogo-suprovodu-profesijnogo-rozvytku-fahivtsiv-psyhologichnoyi-sluzhby/ (дата звернення: 06.05.2026).
8. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Звєрєвої. Київ ; Сімферополь : Універсум, 2013. 536 с.
9. Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг) : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.
10. Івашова С. Супервізія як технологія професійного розвитку: результати наукової розвідки. Щоденник дослідника. URL: https://sivashnova.blogspot.com/2019/02/blog-post.html (дата звернення: 06.05.2026).
11. Інновації в освіті : реалії та перспективи розвитку : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Тернопіль, 28 жовт. 2022 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2022. 345 с.

12. Ісаченко В. П. Потенціал супервізії та її актуалізація в практиці соціальної роботи // монографія / редкол.: Н. М. Коляда (гол. ред.) та ін. Умань : ПП Жовтий, 2016. С. 50–57.
13. Ісаченко В. П. Професійні вимоги до іміджу соціального працівника. Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки. 2017. Вип. 80(2). С. 233–237.
14. Ісаченко В. П. Супервізорство як один із атрибутів професіоналізму у соціальній роботі. Вісник Запорізького національного університету. Серія : Педагогічні науки. 2016. № 1. С. 123–131.
15. Карагодіна О. Г., Байдарова О. О. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси. Проблеми соціальної роботи : філософія, психологія, соціологія. 2014. № 1(4). С. 29–36.
16. Ковальчук В. О. Супервізія в педагогічній діяльності. Київ : Основа, 2016.
17. Коркішко А. В. Формування професійного іміджу педагогічних кадрів. URL: https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Bernatova9/subor/Korkishko.pdf (дата звернення: 09.05.2023).
18. Корнієнко В. О., Денисюк С. Г. Імідж політичного лідера : проблеми формування та практичної реалізації : монографія. Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2009. 145 с.
19. Костєва Т. Б. Роль іміджу в професії соціального працівника. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Серія : Педагогіка. 2016. Т. 269, Вип. 257. С. 21–27.
20. Кривоконь Н. І. Стандарти та регламенти супервізії в соціальній роботі. Проблеми соціальної роботи : філософія, психологія, соціологія. 2019. № 2(14). С. 52–59.
21. Кривоконь Н. І. Супервізія як чинник вдосконалення соціальної роботи. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія. 2016. Вип. 61. С. 64–68. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhIPC_2016_61_
22. Кривоконь Н. І. Труднощі та дилеми супервізорів в Україні. Психологічне консультування і психотерапія. 2021. Вип. 16. С. 53–62.

23. Кровоконь Н. І. Стандарти та регламенти супервізії в соціальній роботі. Проблеми соціальної роботи : філософія, психологія, соціологія. 2019. № 2(14). С. 52–59.
24. Купцова І. І. Становлення та сучасні тенденції розвитку теорії іміджу в політичному дискурсі. URL: https://chtyvo.org.ua/authors/Kuptsova_Iryna/Stanovlennia_ta_suchasni_tendentsii_rozvytku_teorii_imidzhu_v_politychnomu_dyskursi.pdf (дата звернення: 25.07.2023).
25. Лигомина Т. А. Критерії формування професійного іміджу практичного психолога як соціально-психологічного феномена. URL: http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2019/part_1/27.pdf (дата звернення: 03.08.2023).
26. Любченко Н. В., Білик Н. І. Супервізія як технологія післядипломної освіти педагогічних працівників у контексті Концепції «Нова українська школа». Імідж сучасного педагога. 2021. № 5(200). С. 5–13.
27. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика : підручник. 2-ге вид. Київ : Каравела, 2015. 368 с.
28. Максименко С. Д. Психологічна супервізія : навч. посіб. Київ : Кондор, 2020. 234 с.
29. Методичний посібник для соціальних працівників: посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я / В. Горбунова, О. Савиченко, І. Тичина, Н. Портницька. Вид. 2-ге, оновл. та допов. 2024. 112 с.
30. Методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах : наказ Міністерства соціальної політики України від 05.01.2015 № 5. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15/print (дата звернення: 06.05.2026).
31. Мердова О. М., Хозлу І. К., Шульга М. В. Адміністративно-правове регулювання адміністративного затримання правопорушників за вчинення домашнього насильства: зарубіжний досвід та національна практика. Правовий часопис Донбасу. 2021. № 3(76). С. 3–6.
32. Мушкевич М. І. Супервізія : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
33. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги» від

12.06.2020 № 414. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text (дата звернення: 06.05.2026).

34. Наказ Міністерства України у справах молоді та спорту «Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України» від 09.09.2005 № 1965. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text (дата звернення: 06.05.2026).
35. Петрович В., Долиняк У. Супервізія як інструмент професійної підтримки тренерів просвітницьких програм. Актуальні проблеми педагогічної освіти : європейський і національний вимір : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (12–15 жовт. 2020 р.). Луцьк : ФОП Іванюк В. П., 2020. С. 307–311.
36. Сазонова О. В. Актуальні питання супервізійних моделей у психологічній практиці. Габітус. 2020. Вип. 19. С. 71–75.
37. Сінявська Л. В., Захаріна М. І. Супервізія як метод соціальної роботи. Інноваційний потенціал соціальної роботи в сучасному світі: на межі науки та практики : матеріали І Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Чернігів, 20–21 трав. 2021 р.). Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2021. С. 187–189.
38. Слозанська Г. Супервізія в соціальній роботі : основні підходи та принципи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. 2014. Вип. 30. С. 155–159. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2014_30_58
39. Смеречак Л. Особливості навчання майбутніх соціальних працівників супервізорству. Молодь і ринок. 2017. № 10(153). С. 103–107.
40. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / І. Д. Звєрєва, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін. ; за заг. ред. І. Д. Звєрєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.
41. Супервізія : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / І. В. Ушакова. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. 228 с.
42. Супервізія : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / І. В. Ушакова. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2021. 228 с. URL: http://lib.chdu.edu.ua/pdf/posibnuku/300/5.pdf

43. Супервізія в соціальній роботі : основні підходи та принципи. URL: https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/posibnuku/300/4.pdf (дата звернення: 10.08.2023).
44. Супервізія : професійна підтримка і професійний розвиток педагогів. URL: http://barna-consult.com/wp-content/uploads/2021/10/SuperviziyaPoradnyk-VF-Krok-za-krokom.pdf (дата звернення: 10.08.2023).
45. Супервізія та менеджмент соціальної роботи. URL: https://studentam.net.ua/content/view/4272/114/ (дата звернення: 06.05.2026).
46. Сучасний тлумачний словник української мови : 60000 слів / за ред. В. В. Дубічинського. Харків : Школа, 2009. 832 с.
47. Сущенко Л. О. Діловий імідж менеджера закладу освіти : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2021. 155 с.
48. Тимошенко Н. Є. Складові формування професійного іміджу майбутнього соціального працівника. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11 : Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2017. Вип. 23. С. 193–199.
49. Третьякова І. А. Супервізія як чинник підвищення якості соціальних послуг. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2021. № 4. С. 112–116.
50. Ушакова І. В. Особливості супервізії в соціальній роботі. Наукові праці ЧДУ імені Петра Могили. Серія : Соціологія. 2011. Т. 156, Вип. 144. С. 80–84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdusoc_2011_156_144_19
51. Філатова Л. С. Імідж як предмет наукового дослідження в різних галузях наукових знань. URL: http://www.pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2011/21/30.pdf (дата звернення: 20.08.2023).
52. Хараджи М. В., Іващенко А. І. Супервізія як метод професійного зростання психолога. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Психологія. 2022. № 1. С. 23–26. DOI: https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.4
53. Щур О. О. Теоретичні підходи формування іміджу соціального працівника. URL: https://ldubgd.edu.ua/sites/default/files/3_nauka/konferenz/zbirnik_tez_2019_gotoviy_0.pdf#page=137 (дата звернення: 20.08.2023).

54. Beata Mańkowska, Superwizja. Jak chronić się przed wypaleniem zawodowym i utratą zdrowia, Wolters Kluwer Polska, 2020
55. Friedlender M. L., Seigel S. M., Brenock K. (1989) Parallel processes in counseling and supervision: A case study. Journal of Counseling Psychology, 36(2): 149-I57.
56. Hawkins, P. and Shohet, R. (1989) Supervision in the Helping Professions. Milton Keynes : Open University Press.
57. Williams, A. (1995). Visual and active supervision: Roles, focus, tech-nique. New York: W.W. Norton. URL: https://psycnet.apa.org/record/ 1995-97218-000.