

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування

Кафедра соціальної роботи,
управління і педагогіки
УДК 364-43-781.14

**СУПЕРВІЗІЯ ЯК ПРОФІЛАКТИКА КРИЗОВИХ СТАНІВ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Магістерська робота за освітньою програмою «Соціальна робота»
спеціальності 231 – «Соціальна робота»

Виконала: студентка VI курсу 661 групи
Білоус Ірина Володимирівна

Наковий керівник:
Кандидат педагогічних наук, доцент
Чубук Р.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування

Кафедра соціальної роботи, управління і педагогіки

Освітньо-кваліфікаційний рівень – МАГІСТР

Галузь знань – 23 СОЦІАЛЬНА РОБОТА

Спеціальність – 231 СОЦІАЛЬНА РОБОТА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

О.А.Кузнецова

«__» лютого 2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Студенту Білоус Ірині Володимирівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Супервізія як профілактика кризових станів соціальних працівників

керівник роботи к.пед.н., доцент Чубук Руслан Валентинович
(науковий ступінь, вчене звання, посада, прізвище, ім'я, по батькові)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «__» __ 2023 року №__

2. Строк подання студентом роботи «__» __. 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: метою магістерської роботи є теоретичне обґрунтування можливостей використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників та перспектив її використання для підвищення рівня соціальної роботи.

4. Зміст магістерської роботи (перелік питань, що потрібно розробити):

- розглянути поняття супервізії, її мету, завдання, функції та типи, базові цінності, етичні та юридичні принципи;
- охарактеризувати поняття, причини та особливості кризових станів соціальних працівників;
- дослідити методи та принципи супервізії соціального працівника;
- сформулювати рекомендації щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання Прийняв
Вступ	к.пед.н., доц. Чубук Р.В.		
Розділ 1	к.пед.н., доц. Чубук Р.В.		
Розділ 2	к.пед.н., доц. Чубук Р.В.		
Розділ 3	к.пед.н., доц. Чубук Р.В.		
Висновки	к.пед.н., доц. Чубук Р.В.		

7. Дата видачі завдання «__» _____ 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми магістерської роботи		
2	Затвердження змісту магістерської роботи		
3	Пошук, добір та опрацювання наукової літератури з теми роботи		
4	Робота над підготовкою тексту магістерської роботи:		
4.1	Розділ 1 Теоретичні засади супервізії...		
4.2	Розділ 2 Використання супервізії для профілактики кризових станів....		
4.3	Розділ 3 Обґрунтування можливостей використання супервізії...		
5	Висновки		
6	Захист МР на кафедрі (попередній захист)		
7	Доопрацювання МР (попередній захист)		
8	Подання магістерської роботи на кафедру		
9	Захист МР на Державному екзамені		

Студент _____ Білоус І.В. _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Науковий керівник _____ Чубук Р.В. _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СУПЕРВІЗІЇ ТА ЇЇ ОСОБЛИВОСТІ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	8
1.1 Поняття супервізії, її мета, завдання, функції та типи	8
1.2 Базові цінності супервізії в контексті роботи соціального працівника	18
1.3 Етичні та юридичні принципи супервізії в соціальній роботі.	24
Висновки з першого розділу	29
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРОФІЛАКТИКИ КРИЗОВИХ СТАНІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	31
2.1. Поняття, причини та особливості кризових станів соціальних працівників.....	31
2.2. Методи та принципи супервізії соціального працівника	40
2.3. Особливості взаємодії супервізора та супервізованого	43
Висновки з другого розділу.....	48
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРОФІЛАКТИКИ КРИЗОВИХ СТАНІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	50
3.1 Виявлення та характеристика стану соціальних працівників для проведення супервізії.....	50
3.2 Обґрунтування можливостей супервізії в процесі профілактики кризових станів.....	61
3.3. Рекомендації щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників	65
Висновки з третього розділу	70
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТКИ.....	84

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. За своєю суттю соціальна робота є практичною діяльністю, що спрямовується на допомогу людині. При цьому соціальна робота разом з діяльністю медика, психолога, педагога є одним з найбільш багатопланових та трудомістких видів професійної діяльності у сфері "людина-людина". Вплив стресових факторів у процесі взаємодії з клієнтом, високий рівень відповідальності за прийняті рішення зумовлює підвищену загрозу професійних ризиків для соціального працівника, зокрема синдрому професійного вигорання фахівця. У зв'язку з вказаним особливою актуальності набуває систематичне проведення супервізії професійної діяльності соціального працівника, в основі якої знаходиться ідея активного використання досвіду, накопиченого у ході практичної діяльності.

Супервізія є необхідною складовою управлінського процесу у соціальній роботі. Даний процес вимагає масштабного бачення виробничого процесу в установі, проблем, потреб та перспектив розвитку кожного соціального працівника. Від своєчасності надання необхідної допомоги кожному працівнику в установі, залежить рівень результативності його діяльності, внаслідок чого супервізія є невід'ємною частиною забезпечення розвитку персоналу як у державних службах, так і у волонтерських організаціях, приватних закладах тощо. Технологія супервізії дозволяє соціальному працівникові почуватися включеним у процес взаємодії з колегами, отримувати професійну підтримку, нові знання та досвід, що робить її важливим інструментом професійного розвитку фахівця.

В Україні супервізорство є малодослідженою сферою діяльності, проте має істотне значення у зарубіжних системах вдосконалення професійних якостей соціальних працівників. Вважаємо, що активне використання інституту супервізії в Україні сприятиме розвитку соціальної роботи та підвищенню її якості, що виводить обране для дослідження питання в центр наукового дискусусу та зумовлює його актуальність.

Аналіз останніх публікацій та досліджень. До розгляду окремих аспектів супервізії зверталися як вітчизняні, так і закордонні науковці. Так, наприклад, на важливості супервізії для сучасної соціальної практики акцентує І. Астремська. Дослідниця зазначає, що супервізія має на меті покращення якості практичної підготовки та профілактику емоційного вигорання соціальних працівників, визначає сетінг, стилі, фокуси, форми, моделі супервізії та ролі супервізора в соціальній установі. О. Байдарова та О. Карагодіна звертаючись до питання бар'єрів у запровадженні супервізії у соціальній роботі та ресурсів для їх подолання, аналізують становлення даного інституту в Україні. Науковицями виокремлено найважливіші передумови впровадження супервізії, а саме осмислення потреби супервізії з набуттям професійного досвіду і формування середовища, в якому супервізія стає бажаною й можливою, розроблення стандартів соціальних послуг і стандартів навчання соціальній роботі з компонентою супервізії.

До вивчення стандартів супервізії як ефективного шляху підвищення якості соціальних послуг та професійної діяльності фахівців соціальної сфери зверталися О. Савчук, І. Миргородська, Р. Чубук та ін. Дослідники акцентували на актуальності широкого впровадження супервізії в соціальній роботі в Україні та необхідності розвитку вітчизняного освітнього сектору для підтримки та підвищення кваліфікації супервізорів.

Окрему увагу дослідниками приділено кризовим станам соціальних працівників, адже для соціального працівника вплив стресових факторів у процесі взаємодії з клієнтом, високий рівень відповідальності за прийняті рішення зумовлює підвищену загрозу професійних ризиків, зокрема і "професійного вигорання". Зокрема Т. Форманюк досліджував фактори груп ризику виникнення кризових станів та професійного вигорання; С. Уолтер – характеристики організаційного середовища; Н. Водоп'янова, Т. Турова – професійні, робочі стреси, В. Бойко – фази в розвитку синдрому професійного вигорання; О. Главацька – попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників.

Досить велика кількість вітчизняних науковців зверталися до розгляду загальних проблем та перспектив вдосконалення професійної підготовки соціальних працівників. Так, наприклад О. Кравченко розглянуто зміст професійної підготовки соціальних працівників у Скандинавських країнах та виокремлено загальні рекомендації для вітчизняної соціальної освіти. Місце супервізії у процесі професійної підготовки соціальних працівників у Канаді розглянуто С. Грищенко. Зазначені праці дозволяють порівняти окремі аспекти професійної підготовки соціальних працівників в Україні та інших державах та визначити перспективні напрямки запровадження закордонного досвіду.

У результаті здійсненого нами аналізу теоретичних джерел виявлено, що дослідження науковців в недостатній мірі були зосереджені на практичному використанні супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників.

Актуальність окреслених проблем, їх теоретична і практична значущість, недостатня теоретична роздробленість – зумовили вибір теми магістерської роботи **«Супервізія як профілактика кризових станів соціальних працівників»**.

Об'єктом даного дослідження є процес супервізії у професійній діяльності.

Предметом дослідження є використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування можливостей використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників та перспектив її використання для підвищення рівня соціальної роботи.

Досягненню вказаної мети слугує вирішення наступних **завдань**:

- розглянути поняття супервізії, її мету, завдання, функції та типи, базові цінності, етичні та юридичні принципи;

- охарактеризувати поняття, причини та особливості кризових станів соціальних працівників;
- дослідити методи та принципи супервізії соціального працівника, встановити особливості взаємодії супервізора та супервізованого;
- сформулювати рекомендації щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників.

Методи дослідження. Реалізація поставленої мети і вирішення дослідницьких завдань здійснювалися шляхом застосування таких методів:

1) *загальнонаукові методи:* вивчення, аналіз, синтез, порівняння, узагальнення – для: досягнення системності знань; формування теоретичних узагальнень психолого-педагогічної та методичної літератури; аналітичної обробки джерел дослідження; формулювання висновків та узагальнень; аналізу результатів дослідження;

2) *емпіричні методи:* анкетування, бесіди – для: поглибленого вивчення специфіки супервізії в соціальній роботі; обґрунтування результату профілактики кризових станів соціальних працівників.

Апробація результатів роботи. Основні ідеї положення і результати дослідження доповідалися і обговорювалися на науковій конференції і викладено та апробовано в таких публікаціях автора:

1. Білоус І.В. Супервізія як підтримка професійного розвитку сучасного соціального працівника. XVI Міжнародна наукова конференція «Ольвійський форум-2022». Тези. м. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. П. Могили, 2022. С.29-32.

Наукова новизна дослідження. У роботі проведено узагальнення наукових підходів щодо визначення структури і сутності процесу супервізії, а також охарактеризовано причини та особливості виникнення кризових станів соціальних працівників, а також методи та принципи супервізії для соціальних працівників та обґрунтовано можливості використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників.

Теоретична значущість магістерської роботи полягає в: аналізі праць провідних вітчизняних і зарубіжних науковців, що пов'язані визначенням

мети, завдань та основних сутнісних характеристик інституту супервізії; з причинами та особливостями кризових станів у соціальних працівників, методами та принципами їх супервізії; особливостями взаємодії супервізора та супервізованого. Отримані у ході дослідження результати можуть у подальшому бути практично застосовані.

Практичне значення отриманих результатів роботи полягає у: розкритті актуальності та необхідності проведення супервізії як профілактики кризових станів соціальних працівників; виявленні і характеристиці принципів, методів та функцій супервізії, а також в обґрунтуванні можливості їхньої реалізації в процесі профілактики кризових станів соціальних працівників та в розробці рекомендацій щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників.

Експериментальна база. Дослідження магістерської роботи проводилося на базі управління праці та соціального захисту населення Саксаганського району міста Кривий Ріг. В дослідженні взяли участь 10 соціальних працівників: 2 супервізори та 8 супервізованих.

Особистий внесок магістранта. Магістерська робота є самостійною науковою працею. Магістрантом особисто проведено теоретичний аналіз наукових джерел та досліджено поняття супервізії, її мету, завдання, функції та типи, базові цінності, етичні та юридичні принципи; сформульовано рекомендації щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел із 102 найменувань та додатків викладених на 16 сторінках. Загальний обсяг магістерської роботи складає 101 сторінок, із них 72 сторінки основного тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СУПЕРВІЗІЇ ТА ЇЇ ОСОБЛИВОСТІ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття супервізії, її мета, завдання, функції та типи

На сьогодні єдність наукових поглядів щодо розуміння поняття "супервізія" серед науковців відсутня. Дослідники визначають та використовують вказаний термін по-різному.

Як зауважує Г. Слосанська, буквальный переклад поняття «супервізія» з англійської мови означає «нагляд», що не відповідає повному його змісту [2, с. 156]. В українській мові найближчим йому у змістовному плані є поняття «наставництво», у значенні «давати поради, навчати чогось, направляти, націлювати, скеровувати, спрямовувати»[17]. У професійній лексиці має місце також вживання такого терміну як «куратор» (особа, якій доручено наглядати за якою-небудь роботою).

У наукових працях Л. Денбурі, Д. Петерса, М. Річардс, К. Форда та інших зарубіжних дослідників поняття «супервізія» трактується як основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу індивідуально й колективно та забезпечує стандарти роботи. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами [3].

Детальний аналіз визначення поняття «супервізії», запропоноване вище зазначеними науковцями, дозволяє розглянути його по-різному:

- як стосунки між однією людиною – супервізором, та іншою – супервізованим;

- як процес забезпечення реалізації політики організації та надання допомоги людині працювати якнайкраще;
- як процес розвитку команди та формування правил групи, єднання індивідуального та колективного у роботі супервізора;
- як процес забезпечення якомога кращих послуг для клієнтів соціальних служб;
- як процес взаємодії, активним учасником якого є супервізований, який має розвивати та отримувати допомогу для розвитку своїх навичок та впевненості, бути активним та ініціативним у своєму підході до супервізії;
- як процес, у якому безперестанно виникає встановлення зв'язку між супервізором і супервізованим(и) у їх щоденній роботі [20, с.99-100].

Супервізія може підпадати під кожне з цих визначень. Однак необхідно відрізнити її від інших аспектів менеджменту. Більшість науковців дотримуються дуалістичного підходу та розглядають супервізію водночас як подію і як процес.

М. Мушкевич розглядає супервізію як особливий вид організації соціального процесу, що являє собою специфічну форму професійно-психологічного супроводу входження в професію та полягає в здійсненні навчання професійної практичної діяльності в певній галузі під керівництвом уповноваженого кваліфікованого фахівця [19, с. 7].

Аналіз вище приведених підходів до розуміння «супервізії» дає підстави стверджувати, що її метою є допомога супервізованому(им) більш ефективно виконувати завдання, закріплені посадовими обов'язками. Регулярні та належним чином організовані зустрічі супервізора та супервізованого(их) формують процес виконання завдання супервізії. Супервізований – це активний учасник процесу взаємодії [3]. Завданням супервізії є задоволення професійних, організаційних, особистих потреб як супервізора, так і супервізованого.

Отже, супервізію ми розглядаємо як процес взаємодії супервізора та супервізованого. У цьому плані супервізія виконує через такі основні функції:

- *освітницьку (формуючу)*, яка включає розвиток умінь, здібностей та навичок щодо професії. Супервізія забезпечує опанування супервізованим аспектів діяльності, пов'язаних із процедурами та стандартами роботи організації, ефективними підходами до надання послуг різним групам споживачів послуг; визначення індивідуальних потреб професійного розвитку; мобілізація особистісних ресурсів; стимулювання до професійного розвитку через систематичне навчання; управління стресом тощо.

- *підтримуючу (тонізуючу)*, що включає підвищення стійкості впливу зі сторони проблем клієнтів. Саме у рамках супервізії проходить орієнтація на сильні особистісні якості, необхідні для виконання професійних обов'язків; підтримка професійної мотивації шляхом надання конструктивного зворотного зв'язку; наснаження до ефективного використання професійних повноважень; надання емоційної підтримки в ситуаціях стресу; визначення джерел підтримки для подолання професійних труднощів.

- *спрямовуючу (нормативну)*, що включає контроль працівника над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, сліпі плями, осуд) [7, с. 56].

Супервізія підвищує ефективність планування діяльності; реалізація політики організації; дотримання високих стандартів роботи; моніторинг та оцінка, виконання посадових інструкцій; ефективність використання ресурсів.

Дослідники відзначають, що супервізорська діяльність є найважливішою формою взаємодії, взаємодопомоги та професійного вдосконалення, вона вимагає спеціальних знань та навичок, професійного досвіду [21, с. 72]. У той же час, єдність позицій щодо найефективніших механізмів, моделей та технологій супервізії наразі відсутня.

Враховуючи, що супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні та на рівні групи чи організації, залежно від кількості учасників процесу дослідники [93, с. 52] виокремлюють такі види супервізії:

- індивідуальна супервізія (або супервізія один на один) - завчасно сплановані зустрічі з повісткою денною для обговорення та оцінки роботи;
- парна (командна) супервізія, яка проводиться з працівниками залученими до виконання спільного завдання чи при виникненні спільного питання;
- групова супервізія за якої супервізія проводиться з колективом співробітників, які сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного, здійснюють обмін знаннями, досвідом та навичками.

Індивідуальна супервізія або супервізія один на один припускає постійний розклад зустрічей, забезпечення зворотного зв'язку супервізованому, використання аудіо- або відеозаписів консультативної сесії. Супервізор може попросити супервізованого пояснити причину вибору саме цієї частини роботи з клієнтом для супервізії. Під час індивідуальної супервізії в супервізора з'являється багато можливостей переконатися в широкому спектрі професійних стратегій супервізованого, зробити власну оцінку його роботи. Крім того, він може запитати супервізованого про те, як він сприймає свою ефективність і чи усвідомлює свої можливості та обмеження [14].

Підходом, що має величезний потенціал і може у майбутньому стати дуже поширеним є групова супервізія. Група створює природний формат для досягнення професійної соціалізації і сприяє навчанню через безпосередній досвід. У подібному форматі взаємодії супервізору необхідні знання групових процесів та навички роботи з групою. Фокус групової супервізії зосереджується на дидактичній презентації, осмисленні випадків, індивідуальному розвитку, організаційних питаннях, відносинах між супервізором та супервізованим [14].

Як правило, супервізорська група налічує 5-8 осіб, які зустрічаються щотижня на 1,5-2 години. Таким чином забезпечується можливість для групового розвитку. До складу групи можуть входити фахівці-початківці, які є відносно рівними за рівнем розвитку та досвідом. Зазвичай, учасники домовляються про час та процедуру роботи, визначають фокус роботи та розглядувані питання. Процедура може змінюватися у відповідності до групового мікроклімату.

З метою формування групової відповідальності, перед сесією групової супервізії, як правило, проводиться попередня, на якій встановлюються очікування учасників та необхідний ступінь структурування процесу супервізії. У роботі сесій із супервізії можна використовувати «аркуш сприйняття» для підбиття підсумків і відображення того, що проявляється «тут і зараз» у груповій роботі. Для групи і супервізора корисно бути активними, відслідковувати якнайбільше аспектів роботи і включати в роботу всіх членів групи. Великий досвід супервізовані можуть одержати також у результаті професійних взаємодій членів групи, що включають зворотний зв'язок, підтримку і заохочення [14]. Окрім того, члени групи у ході сесії одержують досвід професійної конкуренції, який є природною частиною будь-якого групового досвіду.

Групова супервізія дає можливість відчутти взаємопідтримку, узагальнити досвід колективу, вирішити комплексні професійні завдання, взяти участь у тренінгу навичок, збільшити компетенцію в міжособистісних відносинах. Під час групових сесій проявляються різні рівні пізнавальних процесів учасників групи. Ці прояви є особливо важливими для фахівців-початківців, які так само добре навчаються через спостереження, як і через дискусію. На створення у супервізійній групі унікального рефлексивного простору акцентує зокрема і Л. Спіцина. Дослідниця акцентує, що це той простір, де супервізований може безпечно зануритися в актуальну проблему [27, с. 41].

У порівнянні з індивідуальною, групова супервізія надає можливість використовувати значно більше методів, наприклад, групову дискусію; роботу в малих групах, діадах або тріадах; рольову гру; структуровані вправи та ігри; проєктивні вправи (малювання, зображення скульптур тощо); прослуховування аудіоматеріалів; відео [18, с. 95].

Детальне дослідження групової супервізії проведено І. Астремською, яка до переваг даного виду зараховує:

- можливість використовувати розмаїття досвіду кожного учасника супервізії;
- наявність емоційної підтримки від рівних;
- формування відчуття безпеки завдяки чисельності групи;
- наявність можливості співставити свій досвід з досвідом колег;
- посилення згуртованості колективу та зміцнення команди;
- наявність у супервізора можливості побачити супервізованих у їх міжособистісних відносинах;
- можливість супервізора розпізнати потенційні проблеми у групі;
- можливість більш ефективного розподілу обов'язків, функцій та ролей у супервізорському процесі;
- більше наснаження за рахунок побічного навчання та підтримки рівних тощо [22, с. 95].

Отже, групова супервізія має цілий ряд переваг, але їй притаманні і певні недоліки. Зокрема, небезпека, пов'язана з тим, що група не є вільною від динаміки, яка існувала до того, й тому просто відтворює її на супервізорських сесіях. Особливо ймовірно це у випадках наявності не надто виразної структури в групі, недостатнього нею керування, а також незначних можливостей для того, щоб відступити й розглянути груповий процес. Групи з новим завданням повинні все розпочати спочатку, навіть якщо та ж сукупність людей уже діяла як група з іншою метою. Це означає впровадження групової супервізії, коли кожен ніби є зовсім новим для групи та один для одного. Якщо група раніше добре працювала разом над різними

завданнями, то це не змінить природний процес розвитку, а лише пришвидшить його [15]. На нашу думку, саме групова супервізія є найбільш ефективною для профілактики кризових станів соціальних працівників.

Окрім того, можна виокремити наступні види супервізії:

1) залежно від призначення:

- навчальна (наставницька) супервізія, що може здійснюватися особою, яку варто призначити наказом керівника соціальної служби відповідальною за проведення супервізії. Під час проведення навчальної супервізії пропонується передбачати здійснення адаптації працівників до нових умов та специфіки роботи, до змін у функціональних обов'язках, а також передбачає розвиток професійної компетенції працівників;

- консультаційна супервізія, що зазвичай здійснюється залученим фахівцем або особою, яку доцільно призначити наказом керівника соціальної служби відповідальною за проведення супервізії. У ході консультативної супервізії варто передбачати обговорення індивідуальних потреб супервізованого, також вона може сприяти розв'язанню спірних робочих ситуацій.

2) залежно від строків проведення:

- планова, яка проводиться відповідно до графіку проведення супервізії, затвердженого наказом керівника соціальної служби;

- позапланова (екстрена), яка проводиться за усним запитом особи, яка у зв'язку з непередбачуваними труднощами потребує невідкладної супервізії.

3) в залежності від формату проведення:

- внутрішня, яка здійснюється залученим фахівцем або особою, призначеною наказом керівника соціальної служби відповідальною за проведення супервізії;

- зовнішня, яка проводиться із залученням іншого фахівця з відповідною кваліфікацією і досвідом роботи [13].

У соціальній роботі супервізія розглядається у структурному контексті організації та суспільства, так як розглядати супервізорські стосунки окремо від соціальних та організаційних чинників, які їх визначають неможливо. Культура та політика організації суттєво впливають на взаємодію супервізора та супервізованого(их).

Соціальна робота спрямовується на допомогу людям. Вона переважно полягає у колективній діяльності команди з високим рівнем взаємозалежності між її членами. Складність завдань соціальної роботи є очевидною, і це вимагає від працівників функціонувати як єдина, злагоджена команда. Зазначене впливає на підходи щодо визначення змісту та форми супервізії. Члени команди та керівник регулярно зустрічаються разом, незалежно від того, чи є це груповою супервізією, чи іншим типом зустрічей, наприклад, пов'язаним з розподілом обов'язків або відносинами з іншою службою. Окрім того командний підхід впливає і на індивідуальні супервізорські сесії.

Дослідники вказують, що інститут супервізії наочно довів свою ефективність та необхідність як атрибут командної професії соціального працівника у зарубіжній практиці соціальної роботи [18]. Так, О. Кравченко, вивчаючи провідний досвід професійної підготовки соціальних працівників у Скандинавських країнах, акцентує на ефективності використання ними послуг професійних супервізорів для студентів, майбутніх соціальних працівників, під час проходження практики. На думку, О. Кравченко подібна практика "не лише покращує якість підготовки студентів у професійному аспекті, але й укріплює взаємозв'язки між вузом та спеціалістами-практиками [23].

До дослідження закордонної практики професійної підготовки соціальних працівників до супервізійної діяльності звертається також С. Грищенко, зазначаючи, що сьогодні потреба у здійсненні регулярних супервізій у галузі соціальної роботи лише зростає. О. Грищенко розглядає досвід Канади у підготовці супервізорів та відмічає, що досвід здійснення

супервізії починається ще на етапі бакалаврату або навіть раніше та має продовжуватися і в післядипломній освіті [24, с. 32]. Питанню професійної підготовки соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді присвячено також ґрунтовне дисертаційне дослідження С. Ставкової [66], яка акцентує на необхідності залучення міжнародного досвіду та інтегрування вітчизняної системи підготовки соціальних працівників в світовий та європейський простір.

На ключовому місці супервізії у системі удосконалення професійних якостей соціального працівника наголошують також І. Бирчак [76], А. Будник [77], К. Шендеровський [78] та багато інших дослідників.

У соціальній роботі супервізія є орієнтованою на людину діяльністю, де однаково важливими є як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізація завдань, регулювання та контрольна функції. За своєю суттю соціальна робота має справу з особистими проблемами людей, пригніченням, функціональними обмеженнями, стресом, бідністю, насиллям, деривацією та конфліктами. Соціальний працівник для забезпечення ефективної допомоги має розділити з клієнтом частину горя отримувача послуг, безпорадності, емоції, що впливають на почуття. Саме у зв'язку з вказаним, під час сесій супервізії з соціальними працівниками можуть обговорюватися і почуття, які виникають під впливом роботи, і практичні її аспекти, вимоги організації та чинного законодавства.

Дослідники відзначають, що саме супервізія є унікальною, творчою технологією формування професійних компетенцій, інструментом цілеспрямованої професійної взаємодії супервізора та супервізованого [69]. У соціальних службах метою здійснення супервізії є забезпечення ефективного виконання посадових обов'язків і завдань працівниками соціальної служби, запобігання їх професійному вигоранню, підвищення рівня професійної кваліфікації [13].

При цьому до основних завдань супервізії у соціальній роботі варто віднести:

- надання працівникам соціальної служби допомоги у визначенні робочих цілей та пріоритетів;
- надання працівникам служби допомоги при визначенні ефективних та результативних методів та засобів надання допомоги отримувачу послуг;
- здійснення об'єктивної оцінки з розв'язання проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків;
- визначення сильних професійних якостей працівників, їх навчальних потреб, необхідності підвищення працівниками кваліфікації;
- ефективний розподіл професійного навантаження між працівниками з метою попередження їх професійного "вигорання";
- забезпечення дотримання працівниками служб етичних норм у процесі роботи;
- надання працівникам можливості вираження почуттів щодо роботи, стосунків із колегами та отримувачами послуг з дотриманням конфіденційності;
- формування у працівників служби навиків управління власною поведінкою та почуттями в стресових ситуаціях;
- формування у працівників служби позитивного ставлення до своєї роботи;
- формування мотивації до професійного зростання [13].

Таким чином, використання методу супервізії у соціальну роботу сприяє розвитку соціальної роботи, підвищення якості послуг соціальних служб. Вона є необхідною складовою управлінського процесу у соціальній роботі.

1.2 Базові цінності супервізії в контексті роботи соціального працівника

В процесі нашого дослідження виявлено, що супервізія – вимогливий, складний і стресовий рід занять, як і соціальна робота. Супервізорам потрібні особливі навички допомоги працівникам у подоланні робочого стресу, а іноді й травматичних переживань. Супервізія як технологія соціальної роботи, що базується, передусім, на ціннісно-етичних засадах соціальної роботи, стосується осіб, які працюють із людьми.

Основою підходу до супервізії є ціннісна база, яку сформують кілька фундаментальних теорій та принципів. Базові стандарти та цінності супервізії формують етично-ціннісне поле для її впровадження [25, с. 67]. Супервізія розглядається у структурному контексті організації та суспільства. Її неможливо розглядати окремо від соціальних та організаційних чинників, які визначають супервізорські відносини.

Зважаючи на вищесказане, необхідно наголосити, що соціальний працівник для ефективної допомоги людям має розділити з клієнтом частину проблеми останнього, частину його безпорадності, емоції, що впливають на його почуття. Отже, почуття, які виникають під впливом роботи, мають обговорюватися у ході сесій з супервізії так само, як і практичні аспекти соціальної роботи, вимоги організації та чинного законодавства. У випадку, коли почуття та вплив роботи на особистість не вважаються частиною супервізії та не обговорюються під час сесій, їх накопичення може мати вкрай негативні наслідки.

Один з них полягає в тому, що супервізований, розуміючи необхідність стримувати почуття, почне працювати більш бюрократично та менш емпатично, а значить і менш ефективно. Другий з можливих наслідків полягає в тому, що рівень стресу зростатиме, оскільки віддушину під час супервізії буде відсутня, зростатиме можливість професійного "вигорання" соціального працівника. Підхід орієнтований на людину не є розкішшю, до

якої слід вдаватися, коли настають важкі часи. Він є невід'ємною складовою завдання та процесу супервізії, адже її зміст та процес мають бути непригнічуючими та антидискримінаційними, спрямовуватися на наснаження користувачів служби та її персоналу.

Основою плідної супервізії має бути наснаження, саме у цьому і проявляється практичне застосування принципу непригнічення. Даний принцип передбачає, що у процесі взаємодії між людьми, де один має більше влади ніж інший (як це має місце у процесі супервізії), варто керуватися підходом, який вказану різницю не підкреслює, а применшує та нівелює, підвищуючи особистісні переваги та ресурси осіб.

Супервізори, так само як супервізовані є це дорослими людьми, які вчаться краще, коли навчання є самокерованим, а до супервізії застосовується про-активний підхід. При визначенні підходу до супервізії важливо брати до уваги твердження, що дорослі вчаться краще за певних обставин, серед іншого, коли мають контроль над навчанням. Це зокрема передбачає використання проактивного підходу до супервізійних сесій. Для супервізованого це передбачає готовність формувати зміст сесій з метою забезпечення максимальної їх користі. Для супервізора, у свою чергу, це передбачає застосування до форми та змісту супервізії творчого підходу.

Як влучно відмічає І. Астремська, поєднання директивного супервізора й залежного супервізованого може обмежувати довготривалий професійний розвиток супервізованого [4, с. 266]. Існує чимало непередбачуваних ситуацій, за яких персоналу соціальної служби необхідно діяти невідкладно і часу та можливості для консультації немає. За таких обставин надто залежний супервізований скоріше за все розгубиться і буде не здатний самостійно оцінити ситуації та вдатися до необхідних дій. У той же час працівник, який набув необхідних навичок, спроможна застосувати знання та вирішити ситуацію.

Регулярна супервізія є це ресурсом, на який має право кожен член колективу. Існують свідчення [4, с. 267], що супервізія в багатьох службах і

зкладах відбувається спонтанно і безсистемно. Дехто взагалі її не проходить, для інших вона зведена до мінімуму й забюрократизована, для багатьох – відбувається нерегулярно та їй приділяють мало уваги. Необхідно пам'ятати, що належна супервізія має право весь персонал, супервізія повинна проводитись у кожній службі, бути пріоритетом у політиці організації [100, с. 53].

Зазначене зумовлює необхідність формування стандартів супервізії, які зокрема стосувалися б її організації соціальними службами. До причин, що зумовлюють потребу у існуванні стандартів супервізії, науковці виносять наступні [8, с. 55]:

- соціальна робота є регламентованою професією з високим ступенем етичної та юридичної відповідальності й практики.

- соціальні працівники зобов'язані дотримуватися положень Етичного кодексу, чинного законодавства, політики соціальної організації, в якій вони працюють, забезпечувати дотримання відповідних процедур, передбачених при виконанні ними посадових обов'язків. Супервізія покликана забезпечити контроль дотримання цих положень.

- доступ до супервізії є важливою складовою професійного розвитку працівника, забезпечує формування компетенцій необхідних для його ефективної практичної діяльності. Теоретична база знань, що є підґрунтям соціальної роботи, постійно розширюється, і соціальні працівники мають залишатися компетентними.

- соціальна робота є складною професією, що здійснюється в умовах, які постійно змінюються. Складність проблематики, з якою стикаються соціальні працівники у своїй буденній діяльності, призвела до збільшення спеціалізації та більшої різноманітності необхідних для успішної роботи знань, умінь та навиків. Супервізори мають допомагати соціальним працівникам у розширенні їх компетенцій.

- соціальні працівники виконують свої професійні обов'язки в умовах високих очікувань як з боку суспільства та споживачів соціальних

послуг. З іншого боку, існує велика стурбованість через відповідальність та очікування в автономній практиці. Супервізія забезпечує зниження і напруження через ці обставини.

- у практиці соціальної роботи необхідно враховувати наявність великих навантажень та обмежених ресурсів.

О. Савчук та І. Миргородська [25, с. 68], розглядаючи цінності та стандарти супервізії з посиланням на розробки Австралійської асоціації соціальних працівників, зазначають, що стандарти супервізії мають розмежовуватися відповідно до обов'язків організації та супервізора. Дослідники приводять розмежування вказаних стандартів у формі таблиці.

Таблиця 1.1.

Стандарти супервізії [25, с. 68]

Стандарти супервізії щодо діяльності організації	Стандарти супервізії щодо діяльності супервізора
Має відповідати потребам та запитам працівника з урахуванням навчального, адміністративного та підтримуючого компонентів супервізії.	Супервізор у обов'язковому порядку має пройти підготовку стосовно ведення процесу супервізії з урахуванням специфіки організації та потреб персоналу, для якого проводиться супервізія
Службові обов'язки супервізора мають бути чітко передбачені з урахуванням часу потрібного для супервізії кожного працівника. Періодично слід переглядати службові обов'язки та оцінювати їх доцільність.	Необхідно щоб супервізор мав кваліфікацію соціального працівника та не менше двох-трьох років практичного досвіду, переважно у сфері, де здійснюється супервізія. або мати досвід проведення супервізії у біднячій сфері соціальної роботи.
Організація має створити належні умови та надати можливість для подальшого розвитку знань, навичок та умінь супервізора з метою якісного процесу супервізії працівників	Супервізор повинен пройти постбазову підготовку щодо роботи у тій галузі практичної соціальної роботи та відповідних методів втручання, в якій працює супервізований
Організація має розробити механізми оцінки та вирішення конфліктних ситуацій між супервізором та супервізованим.	Супервізор має прослухати певну визначену кількість годин з курсу супервізії в соціальних службах.

Вважаємо, що стандарти роботи є для працівника гарантією можливості отримати якісну супервізію, а отже їх визначення має важливе

значення у провадженні супервізії соціальними службами. Отже, право на супервізію має бути забезпеченим керівництвом служби. Регулярне здійснення супервізії має наслідком зміни у сприйнятті даного процесу супервізованими, які починають належним чином готуватися до сесій, виокремлювати власні проблемні професійні питання та розглядати супервізію як ефективний засіб їх вирішення. У випадку ж нерегулярного проведення супервізійних сесій, демонстрації, що керівництво служби та сам супервізор не надають процесу супервізії суттєвого значення, наявним буде зворотній ефект. Працівники будуть ставитися до супервізії як до несерйозного та нецінного процесу.

Дослідники вказують, що супервізія є актуальною коли:

- є необхідність у отриманні зворотного зв'язку про ефективність своєї роботи чи створеної програми від колег з більшим досвідом;
- потрібно здійснити апробацію нової програми, її демо версії, презентувати програму;
- необхідно віднайти шляхи вирішення складної робочої ситуації;
- виникає необхідність у спілкуванні з колегами для обговорення професійних завдань;
- необхідно усвідомити власні точки зростання (чому необхідно ще навчитися, де виникають власні труднощі у вирішенні професійних завдань; що саме заважає ефективному вирішенню робочих завдань тощо);
- необхідно провести інвентаризацію наявних прийомів та методів роботи тощо [28, с. 45]

Отже, регулярна супервізія соціальних працівників сприяє засвоєнню нових знань, умінь та навичок, допомагає уникнути психологічних травм і професійних викликів та дотримуватись правил й політики соціальних організацій. [4, с. 239]

Успішність супервізії в соціальній роботі можна прослідкувати в багатьох соціальних закладах. Наприклад, у територіальному центрі надання соціальних послуг Немишлянського району міста Харкова протягом жовтня

2020 року було заплановано та організовано проведення серії супервізій для соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома відповідно до «Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги» затверджених Наказом Міністерства соціальної політики України від 12.06.2020 № 414, за підтримки БФ «Каритас». Основною метою супервізії була допомога соціальним робітникам у вирішенні різного роду психологічних проблем, пов'язаних з професійною діяльністю: емоційне вигорання, бар'єри спілкування, конфлікти з підопічними, замкнутість, знервованість, тощо. Завдяки супервізії учасники дізналися багато цікавих нюансів щодо своєї роботи, перейняли досвід інших працівників, які працюють в одному напрямку.

Супервізія сприяє мотивації до роботи, запобіганню виникнення професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки, підвищення професійної кваліфікації. Працівники відділення соціальної допомоги вдома дуже позитивно відізнались про результати супервізії: вони підвищили свою обізнаність, отримали досвід подолання професійних труднощів, надихнулись на нові ідеї в роботі, зняли емоційну напругу, покращили емоційний стан [5]. Супервізія має бути обов'язковим елементом професійної діяльності у соціальній сфері, адже саме працівники є основним ресурсом кожної соціальної служби та потребують особливої уваги та підтримки.

1.3 Етичні та юридичні принципи супервізії в соціальній роботі

З огляду на вищесказане можна стверджувати, що супервізія базується на ряді принципів. Як відмічає О. Старчук, термін "принцип" походить від латинського слова "principium", яке означає начало, основа. Водночас, принцип – це те, що лежить в основі певної теорії науки, внутрішнє переконання людини, основне правило поведінки [6, с. 40].

Доцільно виокремлювати етичні та юридичні принципи супервізії. Як вірно влучно зазначає Н. Кривоконь, нині в Україні нормативні уявлення про алгоритми та стандарти супервізії лише формуються [8, с. 57]. Зазначаючи, що базою для таких принципів є етичні кодекси, а у випадку зі сферою соціальної роботи – Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України, затверджений наказом Мінмолодьспорту від 09.09.2005 № 1965 [9], дослідник виокремлює наступні принципи супервізії:

1) повага до гідності та системи цінностей інших людей. Гідність - це морально-етична категорія, що означає повагу і самоповагу людської особистості. Гідність - невід'ємна властивість людини, що належить їй незалежно від того, як вона сама і навколишні люди сприймають і оцінюють її особистість.

Варто зауважити, що право на людську гідність тісно пов'язане з етико-моральними та релігійними основами суспільства. Окремі філософи заперечують вирішальний вплив моралі та релігії на право, проте така позиція не є бездоганною. Очевидно, що без релігійних, етико-моральних і культурних основ право на людську гідність не мало б ґрунтового фундаменту, який тільки й гарантує його невичерпну дію. Фактично, ці основи визначають духовну сутність права на повагу до людської гідності, завдяки їм воно набуває особливої ролі у системі прав та свобод людини та громадянина.

Разом з тим, гідність, як незважаючи на те, що в її основі лежить безумовна цінність людини, носить лише моральних та загально

філософський характер, до тих пір, поки не знайде свого закріплення в позитивному праві.

Досить довгий час категорія "гідність людини" не отримувала належної загальноправової оцінки, до неї зверталися лише в контексті забезпечення прав людини. І лише прицільний розгляд гідності в якості самостійного феномена дозволив дослідникам оцінити її глибину.

Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права [29] і Міжнародний пакт про громадянські і політичні права [30] утверджують гідність як джерело всіх прав людської особистості, в певному сенсі гідність являє собою абсолютну цінність, цінність вищого рангу, що акумулює в собі різноманіття цінностей.

В узагальненому вигляді право людини на людську гідність закріплено у Основному Законі – Конституції України, відповідно до ст. 3 якої людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю, ст. 21, яка гарантує рівність всіх у своїй гідності, ст. 28, яка закріплює право кожного на повагу до гідності [12]. Окрім того Конституцією України закріплено обов'язок кожного не посягати на гідність інших людей [12].

2) досягнення та підтримка соціальної справедливості. Ідеї соціальної справедливості як взаємності та солідарності багато в чому визначили еволюцію соціальних прав: від моральних претензій, забезпечених лише благодіянням окремих осіб і організацій, до юридичних, гарантованих законом вимог, відповідальною стороною за виконання яких виступає держава. Історія свідчить, що ставлення суспільства і держави до соціальних потреб індивіда і груп є різним: ці потреби або можуть сприйматися як законні претензії, забезпечені відповідними державними зобов'язаннями, або можуть бути проігноровані. Соціальна справедливість являє собою складну систему, яка на соціальному і побутовому рівнях забезпечує рівні умови для використання індивідами своїх потенційних можливостей та гарантує відповідну оцінку суспільством результату такого використання [63, с. 16].

3) служіння людству, спільноті;

4) комплексність надання допомоги у професійній практиці. Як неодноразово акцентувалося, супервізія має надаватися регулярно та з комплексним урахуванням тих проблем, що виникають у працівників під час виконання ними трудових обов'язків.

5) конфіденційність по відношенню до клієнтів і фахівців. Відповідно о законодавства інформація про особу є конфіденційною. Не допускаються збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та захисту прав людини. До конфіденційної інформації про фізичну особу належать, зокрема, дані про її національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, а також адреса, дата і місце народження [31]. Супервізор має забезпечити збереження отриманої під час супервізійних сесій конфіденційної інформації.

б) компетентність у професійній практиці (як відповідальність соціальних працівників стосовно дотримання належного рівня професійної майстерності та досвіду).

У забезпеченні якісного процесу супервізії ключову роль мають компетентність супервізора, наявність у останнього необхідних знань, вмінь та навичок, досвіду роботи у тій галузі, де відбувається супервізія. Роль супервізора є вкрай важливою, адже саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії.

У зв'язку з вказаним, окремі дослідники акцентують увагу на необхідності механізму оцінки та підзвітності супервізора. До критеріїв такої оцінки можуть бути віднесені такі:

- Чи проводиться супервізором моніторинг навантаження супервізованого?

- Чи перевіряє супервізор робочі записи супервізованого?
- Чи обговорюються у процесі супервізії труднощі, виниклі у супервізованого в процесі роботи з клієнтами, шляхи їх усунення?
- Чи обговорюються в процесі супервізії етичні питання роботи супервізованого працівника?
- Чи обговорюються у процесі супервізії робочі стосунки між працівниками організації? [25, с. 67]

Чіткі критерії оцінки якості супервізії дозволяють можливість забезпечити контроль за виконанням її основних функцій. Супервізія є особливо важливою системою формування професійно компетентного фахівця. На думку дослідників, найважливішою характеристикою супервізора є здатність одночасно в процесі роботи бачити перспективи, беручи до уваги проблеми, з якими звернувся працівник, не втрачаючи, при цьому, з поля зору власний внутрішній процес і взаємодію з супервізованим тут і тепер [17, с. 71].

Разом з тим, вважаємо за необхідне зауважити, що нині в Україні вже функціонує цілий ряд нормативно-правових актів у сфері супервізії, а саме:

- Методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України № 5 від 05.01.2015;
- Деякі питання організації та проведення супервізії, затверджені наказом Міністерства освіти та науки України № 1313 від 18.10.2019;
- Методичні рекомендації щодо порядку організації та проведення професійної підтримки психологів у Національній гвардії України, затверджені Командувачем Національної гвардії України генерал-полковником М. Баланом 07.09.2020 року;
- Методичні рекомендації щодо створення та діяльності ветеранських просторів, затверджених Наказом Міністерства у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України № 8 від 13.01.2021 року.

- Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 14.06.2022 № 98 "Про встановлення на 2022 рік граничної вартості послуг супервізії фахівців з надання послуг із психологічної реабілітації" [97] тощо.

Приведений перелік свідчить, що упродовж останніх років все більш помітними стають тенденції стосовно поширення та концептуалізації супервізії для представників соціальних професій [51, с. 53]. Інститут супервізії поступово набуває свого нормативного оформлення та врегулювання. Проте наразі таке врегулювання потребує додаткової уваги з боку вітчизняного законодавця.

З вищенаведеного слідує що, фахівці соціальних служб, які пройшли навчальну підготовку з супервізії, повинні володіти наступними компетенціями:

- вміти виявляти сильні сторони і сфери діяльності як всієї соціальної організації, так і окремих працівників, сприяти їхньому розвитку;
- реалізовувати адміністративну, підтримувальну та освітню функції супервізії;
- розуміти основні концепції, теорії та принципи супервізії в соціальній роботі;
- вміти визначати критерії ефективності супервізії в організації;
- вміти вирішувати етичні питання, деструктивні практики, конфліктні ситуації та інші процеси, що мають місце в організації;
- вміти будувати позитивні особистісні та міжособистісні відносини між працівниками, а також організовувати сприятливе робоче середовище, мотивуючи працівників до конструктивної співпраці.

Висновки з першого розділу

Соціальний працівник має справу з особистими проблемами людей, пригніченням, функціональними обмеженнями, бідністю, насиллям, стресом, дерирацією та конфліктами. Для ефективної допомоги людям соціальний працівник має розділити з клієнтом частину його горя, безпорадності та емоції, що впливають на його почуття. Зазначене має наслідок, такий як підвищений ризик виникнення у соціальних працівників кризових станів.

Поняття супервізії розкривається через моделі аналізу та компетентного вирішення робочих ситуацій. Супервізія в соціальній роботі є орієнтованою на людину діяльністю, яка однаково важливими визначає як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію.

У забезпеченні якісного процесу супервізії ключову роль мають компетентність супервізора, наявність у останнього необхідних знань, вмінь та навичок, досвіду роботи у тій галузі, де відбувається супервізія. Роль супервізора є вкрай важливою, адже саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії.

Доцільно виокремлювати етичні і юридичні принципи супервізії. До них належать: принцип поваги до гідності людини, досягнення та підтримки соціальної справедливості; служіння людству, спільноті; комплексність надання допомоги у професійній практиці; конфіденційність по відношенню до клієнтів і фахівців; компетентність у професійній практиці.

Впровадження супервізії у практику соціальної роботи та залучення до робочого процесу фахівців-супервізорів надає значні можливості з

підвищення якості професійної діяльності кожного соціального працівника служби окремо, так і організації в цілому.

РОЗДІЛ 2

ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРОФІЛАКТИКИ КРИЗОВИХ СТАНІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Поняття, причини та особливості кризових станів соціальних працівників

Соціальна робота є складною та вкрай емоційно навантаженою діяльністю, що потребує від фахівця не лише високого рівня професіоналізму, але й наявності цілого ряду особистісних рис, які б забезпечили якісне виконання ним професійних завдань. Одним з критеріїв досягнення мети та завдань супервізії є попередження професійного "вигорання" соціального працівника, підвищення його мотивації до професійного зростання.

Сутність соціальної роботи показує, що професійний соціальний працівник повинен бути носієм етичних і кваліфікаційних стандартів, що стосуються відносин між людьми, між людиною і соціумом, стосунків у сім'ї, в трудовому колективі, громаді, інших сферах життєдіяльності людей. Сама специфіка гуманістично орієнтованої професійної діяльності висуває до фахівця вимоги, які ставляться, насамперед, до його ціннісно-сміслової сфери, особистісних характеристик, духовно-моральних якостей, що створюють ядро його особистості.

Необхідно підкреслити, що вимоги до духовно-етичних якостей особистості соціального працівника не можна вважати застиглою догмою, оскільки вони визначаються умовами культури сучасного суспільства, ступенем розвитку соціальної роботи як професійної діяльності, міжнародними вимогами до кваліфікації професіонала, об'єктивними потребами розвитку соціальних служб, а також ефективністю

багатоваріантного, альтернативного вирішення соціальних проблем в умовах перехідного стану українського суспільства.

Сьогодні в українському суспільстві сформувався дисбаланс між потребою у висококваліфікованих соціальних працівниках та їх наявністю. Серед чинників, що призвели до такого дисбалансу можна виокремити суттєве зниження соціального статусу соціальних працівників, їх можливостей та мотивації до професійного розвитку; наявність застарілих стандартів та методик соціальної роботи, що створює перепони у оволодінні майбутніми фахівцями компетентнісним підходом та сучасним ефективним інструментарієм соціальної роботи; слабка ресурсна підтримка тощо.

Формування такого дисбалансу поступово призводить до розмивання довіри суспільства до соціальних працівників. Зазначене зумовлює підвищену загрозу професійних ризиків для соціального працівника, зокрема синдрому професійного "вигорання" фахівця. Останніми роками професійне товариство обговорює питання мінімізації професійних ризиків у соціальній роботі, зокрема і професійного вигорання [95, 96].

"Професійне вигорання" полягає у виснаженні моральних та фізичних сил, що неминуче позначається як на професійній діяльності, так і на міжособистісних стосунках. Сьогодні окрім звичних стресогенних факторів педагогічної професії, виникли нові. Як відзначає О. Главацька, термін «професійне вигорання» вперше використав американський психіатр Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної даремності [16, с. 41]. Професор психології Каліфорнійського університету К. Маслач деталізувала це поняття, окресливши його як синдром фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння й співчуття до клієнтів чи пацієнтів [85].

Синдром вигорання відноситься до феноменів особистісної деформації і являє собою набір негативних психологічних переживань, пов'язаних з тривалими та інтенсивними міжособистісними взаємодіями, які мають високу емоційну насиченість або когнітивну складність. Це реакція у відповідь на тривалі стреси міжособистісних комунікацій. Феномен вигорання – це психологічне явище, яке негативно впливає на психофізичне здоров'я та ефективність діяльності фахівця, зайнятого в соціальній сфері. Нині у науковій літературі виокремлюється три основні підходи до визначення професійного вигорання.

1) Відповідно до першого «вигорання» розглядається як стан фізичного, психічного та емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. За такого підходу «вигорання» розглядається як синдром «хронічної втоми».

2) Відповідно до другого підходу «вигорання» розглядається як двовимірна модель, яка поєднує емоційне виснаження та деперсоналізацію, тобто погіршення ставлення до інших та до себе.

3) Найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими науковцями К. Маслач і С. Джексон, які розглядають зазначений синдром як трьохкомпонентну систему, яка включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію власних особистісних досягнень [17].

Влучно відмічають О. Романовська та Є. Набільська, синдром професійного "вигорання" є сучасним та небезпечним явищем [32]. Як правило "вигорання" розпочинається внаслідок безуспішних спроб впоратися з низкою проблем та негативних подій. Найчастіше це відбувається у результаті значного психологічного навантаження протягом короткого строку.

Отже, професійне вигорання являє собою багатогранне переживання хронічного емоційного стресу та є формою професійної дезадаптації, яка

призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і подекуди навіть до зміни роду діяльності.

Синдром професійного "вигорання" як і будь-яка хвороба має свої умови та фактори. "Вигорання" вважається наслідком взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) і внутрішніх (індивідуальних) факторів.

Зовнішніми факторами професійного "вигорання" є:

- особливості організації праці (надмірність робочого навантаження, наявність неповних та незрозумілих посадових інструкцій, невизначеність обов'язків, наявність рольових конфліктів, невизнання на роботі є факторами, що можуть посилити ймовірність вигорання);
- робота, що потребує постійної концентрації та відданості клієнту, який потребує ретельного догляду, часто призводить до психічного перевантаження;
- відсутність професійної мотивації, монотонність роботи, низька заробітна плата та відсутність належного соціального забезпечення [32].

Внутрішніми факторами, що можуть призвести до професійного "вигорання" є:

- особисте ставлення працівника соціальної служби до роботи - надмірне переживання щодо проблем клієнтів, гіперболізована професійна етика тощо;
- відсутність достатньої компетентності;
- завищені особисті амбіції та недоліки у підтримці особистого психічного балансу [32].

Для працівників соціальної сфери, емоційні якості, як, наприклад, співчуття та співпереживання, з одного боку є вкрай необхідними, але з іншого можуть посилити емоційний стрес та, як наслідок, призвести до вигорання. Соціальна робота належить до групи професій з підвищеним рівнем моральної відповідальності за життя та здоров'я інших людей. Вона потребує значних емоційних ресурсів працівника та не має чітких критеріїв для визначення її ефективності [33, с. 168]. Соціальний працівник постійно

відчуває значну кількість професійних ризиків, що, зазвичай, призводить до стресових ситуацій [74].

Симптоми, що визначають синдром вигорання, діляться умовно на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові. Даному питанню присвячено широке коло наукових праць [37, 38, 39, 40, 87].

До психофізичних симптомів належать:

- постійне відчуття втоми, що не минає, є наявним як увечері, так і вранці, а також відчувається відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- почуття виснаження як емоційного, так і фізичного;
- зниження сприйняття та швидкої реакції до змін навколишнього середовища (немає стану цікавості до нового або стан страху у несподіваній загрозливій ситуації);
- загальна астенія (слабкість, низька активність та зменшення, зниження параметрів біохімії крові та гормонів);
- часті головні болі без причини і постійно повторюючи розлади шлунково-кишкового тракту;
- швидке зменшення або навпаки збільшення ваги тіла;
- повне або часткове безсоння (швидке засинання та нестача сну рано вранці або людина не може заснути ввечері та важко просинається);
- постійний, пригнічений, сонний стан і потреба уві сні протягом дня;
- задишка або розлади дихання з фізичним чи емоційним стресом;
- дуже сильне зменшення зовнішньої та внутрішньої чутливості; зниження гостроти зору, слуху, запаху та тактильності, зникнення внутрішніх тілесних відчуттів.

При розгляді соціально-психологічних симптомів проявляються такі не властиві здоровій психіці людини відчуття та реакції як:

- зниження емоційного тону, почуття депресії;
- дуже сильна дратівливість до малозначних подій, що не мають важливості;

- нерідко спалахи гніву без будь-якої мотивації чи відхід у свій внутрішній світ без подальшої комунікації;
- викид негативних емоцій, що часто повторюється, без зовнішніх причин (почуття провини, обурення, підозра, сором, скутість);
- почуття несвідомого;
- почуття гіперактивності і почуття страху, наявність постійних переживань, що «не вийде»;
- повністю негативне ставлення до життєвих процесів та відсутність професійної мотивації.

Поведінковими симптомами вигорання є:

- сприйняття роботи, як важкої та складної
- зміна робочого графіка дня (працівник постійно запізнюється на роботу та йде раніше);
- без об'єктивної причини людина досить часто бере роботу додому, але не робить її вдома;
- почуття непотрібності, зневіра у краще, зниження ентузіазму до роботи, байдужість до її результатів;
- відмова від виконання завдань першорядної важливості та призупинення на мало важливих деталях;

У стані "вигорання" спостерігаються наступні почуття, думки та дії,

- почуття: втома, страх помилки, страх перед непередбаченими ситуаціями, страх виглядати неідеальним та страх виявитися не мужнім, депресія;
- думки: всі проти мене, не заслужене становище у суспільстві, неотримання схвалення власних трудових зусиль;
- дії: негативні висловлювання на адресу інших та самого себе, потреба бути у центрі уваги чи, навпаки, бажання сховатися від усіх, бути перфекціоністом або навпаки.

Зменшення синдрому професійного вигорання у соціальних працівників вимагає емоційної стійкості, здатності володіти собою,

виховувати в собі доброзичливість, а також володіти релаксаційними техніками [79, с. 381]. При цьому менш схильні до синдрому емоційного вигорання та ризику підриву здоров'я працівники, які мають такі якості: цілеспрямована турбота про здоров'я, висока самооцінка, впевненість у собі, у своїх здібностях і можливостях. При цьому доцільно говорити про три види здоров'я: фізичне, психічне і моральне (соціальне). Окремі дослідники до зазначеного переліку додають, що "професійному вигоранню" менш піддаються працівники, які мають сім'ю, достатній стаж роботи, працюють з більш-менш постійними клієнтами [82]. Доцільно говорити про три види здоров'я: фізичне, психічне і моральне (соціальне).

Фізичне здоров'я – це природний стан організму, обумовлений нормальним функціонуванням усіх його органів і систем. Якщо добре працюють всі органи і системи, то і весь організм людини (система саморегулююча) правильно функціонує і розвивається. Факторами фізичного здоров'я є рівень фізичного розвитку, фізичної підготовки, готовності організму до виконання фізичних навантажень, здатність до мобілізації адаптаційних резервів організму [34, с. 13]

Психічне здоров'я залежить від стану головного мозку, воно характеризується рівнем і якістю мислення, розвитком уваги і пам'яті, ступенем емоційної стійкості, розвитком вольових якостей. Основними критеріями психічного здоров'я є відповідність суб'єктивних образів та характеру реакцій зовнішнім подразникам, значенню життєвих подій; адекватний віку рівень зрілості особистісної, емоційно-вольової, пізнавальної сфер; адаптивність у мікросоціальних стосунках; здатність до самоконтролю поведінки, розумного планування життєвих цілей і підтримки активності під час їх досягнень.

Моральне здоров'я визначається тими моральними принципами, які є основою соціального життя людини, тобто життя в певному людському суспільстві. Відмінними ознаками морального здоров'я людини є, перш за все, свідоме ставлення до праці, оволодіння скарбами культури, активне

неприйняття звичок, що суперечать нормальному способу життя. Фізично і психічно здорова людина може бути моральним виродком, якщо нехтує нормами моралі. Тому соціальне здоров'я вважається вищою мірою людського здоров'я. Морально здоровим людям властивий ряд загальнолюдських якостей, які й роблять їх справжніми громадянами. Даний вид здоров'я відображається через такі характеристики, як адекватне сприйняття соціальної реальності, інтерес до навколишнього світу, адаптація до фізичної та суспільної сфер, спрямованість на суспільно корисну працю; альтруїзм, емпатія, відповідальність перед іншими, демократизм у поведінці [34, с. 12].

Працівники, які мають досвід успішного подолання стресу в професії і здатні значно змінюватися в стресових умовах, менш схильні до емоційного вигорання. Необхідною рисою людей, які можуть протистояти емоційному вигоранню, є їхня здатність формувати та знаходитися постійно в позитивному, оптимістичному стані, мотивувати лише позитивне ставлення до себе, до інших людей та до життя в цілому. Для таких людей характерні такі індивідуальні психологічні характеристики, як висока мобільність, відкритість, комунікабельність, незалежність та бажання покладатися на власні сили.

На сьогодні дослідниками розроблено цілий спектр методик, які можуть бути використані для дослідження синдрому «вигорання». До таких зокрема належать:

- 1) Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка. Вказана методика дозволяє провести діагностику синдрому емоційного "вигорання" на різних етапах його формування та протікання. Вона включає в себе три фази: напруження, резистенція, виснаження. Методика В. Бойка вважається найбільш комплексною та відображає особливості прояву емоційного вигорання у конкретної особи, а також виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Методика дає можливість

побачити не лише вже сформовані симптоми, але й ті, які перебувають на стадії формування.

2) Методика «Визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова. Зазначену методику доречно використовувати для діагностики прояву синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях: міжособистісному, особистісному та мотиваційному. Методика О. Рукавішнікова містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які у подальшому аналізуються за 3 шкалами.

3) Методика Г. Нікіфорової «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина». Її доречно використати з метою визначення складників синдрому «вигорання» (за теорією синдрому «вигорання» К. Маслач, С. Джексон) Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам.

4) Методика Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу «вигорання». Вказану методику доцільно використати для виміру компонентів «вигорання». Вона містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів «вигорання»: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Опитуваним пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом «вигорання» підраховується середній бал, а потім за ключем проводиться визначення рівня «вигорання» (низький, середній, високий).

5) Методика Дж. Грінберга «Дослідження синдрому «вигорання». Вказана методика містить 20 запитань, до яких досліджуваним пропонується обрати для одну із запропонованих відповідей: «згоден» або «не згоден». Інтерпретація результатів проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями «вигорання»: низький (0–7 балів), середній (8–14 балів), високий (15–20 балів).

6) Методика Опитувальник «Професійне вигорання» в адаптації Н. Водоп'янової, створений для оцінки за трьома шкалами: емоційного виснаження; деперсоналізації; редукції особистих досягнень. До МВІ входять

22 твердження, які складаються у три описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». МВІ К. Масляч визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання протягом уже більше ніж трьох десятиліть.

Вважаємо за необхідне погодитися з Г. Рідкогубською, яка зазначає, що проблема «професійного вигорання» соціальних працівників – украй важлива, а вирішення основних завдань щодо подолання основних її симптомів має стати системним явищем у колективі працівників соціальної сфери, де класичні методи психологічної підтримки мають поєднуватися з арттерапевтичними та інноваційними технологіями підвищення рівня стресостійкості в системі роботи зі зменшення проявів емоційного виснаження [59, с. 270]. Таким чином, професійне вигорання є суттєвою проблемою працівників соціальної сфери, яка потребує уваги та пошуку ефективних засобів вирішення, до яких, на нашу думку і належить супервізія.

2.2. Методи та принципи супервізії соціального працівника

Дослідники акцентують, що супервізія соціальних працівників виступає одним з найважливіших шляхів покращення результативності їх роботи, оскільки проведення цього різновиду діяльності є ключовою умовою забезпечення та підтримки психологічного благополуччя працівника, його професійного розвитку за рахунок нарощення фахового потенціалу [46, с. 64]. У соціальній роботі супервізору рекомендовано обирати методи здійснення, відповідні конкретній ситуації. До основних методів проведення супервізії належать:

- сократівський метод діалогу,
- коучинг,
- спостереження,

- інформування,
- консультування,
- аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів, відповідно до виконання службових обов'язків),
- інтерактивні методи тощо [14].

Супервізія є складним процесом, який у соціальній роботі складається з трьох наступних етапів:

1. Підготовчий етап, у ході якого необхідно:

- визначити особу/осіб, з якими буде проводитися супервізія;
- попередньо ознайомитися із запитом стосовно предмета супервізії;
- окреслити мету й завдання супервізії;
- визначити повноваження супервізора;
- погодити принципи супервізії;
- обрати вид супервізії відповідно до її мети;
- сформувати графік проведення супервізійних сесій та визначити тривалість кожної супервізійної зустрічі;
- провести підготовку місця супервізійних сесій та забезпечити наявність необхідного обладнання;
- погодити обов'язки з боку соціальної служби та супервізора, за необхідності обговорити оплату праці, укласти угоду (у разі необхідності та у випадку зовнішньої супервізії);

2. Етап реалізації. На даному етапі відбувається налагодження контакту з працівником або їх групою. Під час другого етапу необхідно:

- з'ясувати мету та очікування супервізованого щодо супервізії,
- обговорити умови проведення сесій, зокрема їх тривалість, етичні норми, тощо;
- окреслити актуальні питання, обговорити варіанти вирішення спірної ситуації;

3. **Заключний етап.** На даному етапі відбувається підсумування результатів супервізії, з'ясовується ступінь досягнення мети та здійснення очікувань; попередньо визначається предмет та час проведення наступної супервізії.

Окремо принципи супервізії в соціальній роботі викладено у Методичних рекомендаціях щодо проведення супервізії у соціальних службах, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 05.01.2015 № 5 [5]. Відповідно до зазначених Методичних рекомендацій основними принципами супервізії є:

- **поінформованість:** до проведенням супервізії працівника соціальної служби необхідно поінформувати про її цілі та умови проведення, використання результатів супервізії;

- **дотримання етичних норм:** особливу увагу під час проведення супервізії необхідно звертати на дотримання принципу конфіденційності, супервізор відповідальний за збереження конфіденційної інформації, яка стала йому відома в ході сесій.

Разом з тим, супервізор має пам'ятати, що його стосунки з супервізованим не можуть бути такими, як у лікаря з пацієнтом чи психотерапевтом та клієнтом. Супервізор має усвідомлювати це. Супервізор має складати звіти та давати оцінку роботі працівника соціальної служби; у випадку, якщо неадекватності його діяльність, супервізор зобов'язані діяти та вимагати обговорення стосунків, що склалися в ході супервізії. Для знаходження виходу з цього важливо встановити певні принципи та правила. Наприклад, якщо супервізор відчуває потребу обговорити в якомусь іншому місці питання, які виникли під час супервізії, то він, зрозуміло, спочатку має сказати про це соціальному працівнику [4, с. 282]. Необхідно зазначити, що супервізований теж несе певну відповідальність за дотримання конфіденційності:

- **дотримання антидискримінаційного підходу** щодо статі, віку, етнічної, сексуальної чи релігійної приналежності працівника. Поняття

«дискримінація» походить від латинського «discriminatio» – «розрізнення», тобто навмисне обмеження або позбавлення прав певних категорій громадян, засноване на характеристиках, що не є прийнятними [65, с. 538];

- систематичність та регулярність супервізії. І. Астремська зауважує, що питання частоти супервізійних сесій є дуже важливим та актуальним у процесі взаємодії супервізора та супервізованого [4, с. 280]. Досить часто з огляду на виникнення певного тиску й криз, зустрічі постійно переносяться, що інколи має серйозні наслідки. Процес супервізії повинен бути регулярним, надійним, постійним та таким, що не несе шкоди в подальшій діяльності;

- доступність супервізії: кожен працівник соціальної служби повинен мати можливість пройти супервізію у разі необхідності (екстрена супервізія) або згідно з планом;

- розподіл відповідальності: доцільно визначити відповідальність супервізора та працівника соціальної служби за впровадження результатів супервізій [14].

Отже, у соціальній роботі супервізор має обирати методи здійснення, відповідні конкретній ситуації.

2.3. Особливості взаємодії супервізора та супервізованого

Супервізор має допомагати супервізованому чітко визначити пріоритети, мету роботи; бачити всі аспекти проблеми та власну роль в її розв'язанні; керувати власними почуттями щодо конкретних ситуацій; формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності формування моделі аналізу і компетентного розв'язання проблем у взаємодії з клієнтами.

До основних функцій супервізора належать:

- підтримка персоналу (управління стресом і побоюваннями; роз'яснення питань; надання порад; зворотний зв'язок; розуміння особистих проблем, що перешкоджають роботі; створення атмосфери довіри; мотивування і наснаження; підтримка вмотивованих рішень);
- управління персоналом (адміністрування, розв'язання адміністративних проблем; планування і організація виконання; встановлення стандартів; моніторинг, оцінювання якості роботи; дотримання плану роботи; дисциплінування; виконання посадових інструкцій; ефективне та економне використання ресурсів);
- навчання персоналу (інструктування щодо політики і процедур організації; допомога в опануванні ефективною практикою моделювання роботи і проведення тренінгу; рекомендування літератури і навчальних курсів; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри; мобілізація ресурсів) [4, с. 273].

Особливо важливою є роль супервізора у період інтенсивних змін у команді, що на певний час відчутно дезорієнтує її. За такої ситуації для нових членів команди необхідне створення фізичного та психологічного простору, чим і займається супервізія. А якщо проблема стосується всієї команди (групи), наприклад, давно сформована команда не приймає новачка, її потрібно розв'язувати не лише на індивідуальних підтримуючих супервізіях, а й на зібраннях команди та груповій супервізії.

З огляду на особливості взаємодії супервізора і супервізованого, виокремлюють такі різновиди супервізії:

- менеджерська супервізія, за якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника, а їхні стосунки розгортаються за схемою «керівник – підлеглий»;
- наставницька супервізія – супервізор діє як учитель, наставник, переймаючись тим, як його підопічний опановує знання і навички;

- навчальна (тренінгова) супервізія, особливість якої полягає в тому, що супервізований є студентом, який перебуває в організації на практиці, а супервізор зобов'язаний сприяти йому в цьому і несе певну відповідальність за результат;

- консультаційна супервізія – супервізор не несе відповідальності за супервізованого і його роботу, добровільно пропонуючи свої послуги консультанта. Найпоширенішою є менеджерська супервізія і тому роль супервізора часто ототожнюють з ролями керівника [4, с. 173].

Супервізія може бути внутрішньою (здійснюють її керівники або спеціально призначені досвідчені працівники), зовнішньою (здійснюють запрошені експерти, консультанти), взаємною (інтравізія).

Найчастіше супервізорами є досвідчені, компетентні фахівці-практики, чий знання і досвід допомагають розв'язувати проблеми супервізованих; науковці або освітяни, які займаються науковою роботою і беруть участь у практичних соціальних проектах, співпрацюючи з державними службами чи громадськими організаціями соціальної сфери. Вони поєднують глибоке теоретичне розуміння змісту соціальної роботи з досвідом практичної діяльності реальних ситуаціях, нерідко беруть участь у моніторингу і оцінюванні ефективності соціальних проектів.

Супервізори – це спеціально підготовлені фахівці, для яких супервізія є професією. Зміст супервізії залежить від змісту діяльності соціальної служби. Однак у кожній службі він сфокусований на певних аспектах, а саме:

- системі працівника (особисті його ресурси);
- системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг);
- системі команди (взаємодія всередині колективу);
- системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника).

Супервізор разом із працівником аналізує проблеми у кожній із цих систем, зв'язки між ними: між практикою і працівником (професійний

аспект), між командою і установою (управлінський аспект) та ін. Наприклад, у соціальній службі під час персонального наставництва соціального працівника менеджером увагу зосереджено на спільному обговоренні ними обома особових справ клієнтів; на аналізі проблем, що постають у роботі; узгодженні робочого плану; керівництві та підтримці соціального працівника з боку менеджера; обговоренні особистих проблем соціального працівника, які можуть впливати на ефективність спільної роботи; створенні можливостей для самостійної роботи соціального працівника на основі консультацій з менеджером; оцінюванні компетентності соціального працівника та ефективності його роботи. Обговорення проблем, планів, досвіду між соціальним працівником і менеджером (керівником) під час супервізії має бути конфіденційним.

Супервізія повинна відбуватися за заздалегідь складеним планом, в обумовлений час, в окремому приміщенні і має бути, наскільки можливо, захищеною від втручання сторонніх осіб, її слід проводити принаймні раз на місяць. Як відзначають дослідники, на відміну від консультування, тренінгу тощо, супервізія є практично нескінченним процесом, який в ідеалі закінчується разом з практикою [62].

Крім персонального наставництва соціального працівника менеджером, доцільно організовувати командні супервізії. Консультанти можуть проводити і зовнішні супервізії на замовлення керівництва організації. На індивідуальних і групових сесіях із супервізованими вони ініціюють обговорення конкретної проблеми в організації, загальних тем, що сприяє аналізу і об'єктивній оцінці ситуації в організації, виробленню тактики дій щодо її поліпшення. Як правило, із супервізованими ведуть мову про призначення супервізії та її вплив на розвиток організації; про основні проблеми організації і можливості вдосконалення її функціонування, можливості для особистого професійного розвитку; обговорюють завдання на найближчий період.

Дослідники [56, с. 37] вказують, що супервізія як система відносин між супервізором та супервізованим покликана досягти цілі, яка включає в себе:

- забезпечення морально-етичної підтримки, наснаження супервізованого, прищеплення йому віри у свої сили та можливості;
- надання супервізованому допомоги, через формування у нього певних навичок, теоретичних знань тощо;
- урегулювання міжособистісних відносин в колективі.

Супервізору необхідно мати повну інформацію про особистісні якості, функціональні обов'язки, проблеми на роботі учасників супервізії, знати особливості їх роботи в команді, їхні очікування від супервізії та можливі, на їх погляд, форми підтримки. Важливо при цьому налагодити зворотний зв'язок із супервізованими, вислухати запитання і побажання, що допоможе раціональніше спланувати і продуктивно здійснювати супервізію. Групову супервізію у цьому разі слід зосередити на таких питаннях, як особливості роботи в команді; можливості проведення спільних обговорень діяльності учасників команди (форма проведення, типи можливих запитань, способи обговорення, планування роботи команди тощо), конфіденційність стосунків та інформації.

У західних країнах існують спеціальні центри, що спеціалізуються на консультаційних і тренінгових супервізіях. Доволі успішними були спроби проведення їх і в Україні. Серед науковців і фахівців побутує думка, що для консультантів телефонів довіри, громадських приймальень, соціальних служб для дітей і молоді, необхідний постійний супровід супервізора – висококваліфікованого психолога з досвідом роботи у спорідненій сфері. Не обов'язково він має бути людиною зі сторони. У такому разі можлива взаємосупервізія (інтравізія) – обговорення групою консультантів складних випадків, обмін досвідом і психічне розвантаження.

Окремо необхідно зауважити, що супервізія є процесом взаємодії, де супервізований є активним. Навіть найнедосвідченіший супервізований має розвивати та отримувати допомогу для розвитку своїх навичок та

впевненості, бути активним та ініціативним у своєму підході до супервізії [58, с. 206]. Влучно відмічають М. Хараджи та А. Іващенко [91, с. 25], супервізія це погляд згори не лише іншого професіонала, а насамперед свій власний погляд.

Висновки з другого розділу

Сьогодні в українському суспільстві сформувався дисбаланс між потребою у висококваліфікованих соціальних працівниках та їх наявністю. Серед чинників, що призвели до такого дисбалансу можна виокремити суттєве зниження соціального статусу соціальних працівників, їх можливостей та мотивації до професійного розвитку; наявність застарілих стандартів та методик соціальної роботи, що створює перепони у оволодінні майбутніми фахівцями компетентнісним підходом та сучасним ефективним інструментарієм соціальної роботи; слабка ресурсна підтримка тощо.

Формування такого дисбалансу поступово призводить до розмивання довіри суспільства до соціальних працівників. Зазначене зумовлює підвищену загрозу професійних ризиків для соціального працівника, зокрема синдрому професійного вигорання фахівця.

З одного боку емоційні якості такі, як співчуття і переживання є вкрай необхідними при роботі в секторі охорони здоров'я. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до вигорання. Важливим засобом у боротьбі з професійним вигоранням для соціальних працівників є ефективна супервізія.

Супервізія соціальних працівників виступає одним з найважливіших шляхів покращення результативності їх роботи, оскільки проведення цього різновиду діяльності є ключовою умовою забезпечення та підтримки психологічного благополуччя працівника, його професійного розвитку за рахунок нарощення фахового потенціалу. У соціальній роботі супервізору рекомендовано обирати методи здійснення, відповідні конкретній ситуації.

До основних методів проведення супервізії належать: сократівський метод діалогу, коучинг, спостереження, інформування, консультування, аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів, відповідно до виконання службових обов'язків), інтерактивні методи тощо.

РОЗДІЛ 3

ОБГРУНТУВАННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРОФІЛАКТИКИ КРИЗОВИХ СТАНІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Виявлення та характеристика стану соціальних працівників для проведення супервізії.

Дослідницька перевірка використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників здійснювалася на базі управління праці та соціального захисту населення Саксаганського району міста Кривий Ріг (далі – управління праці). В дослідженні взяли участь 10 соціальних працівників: 2 супервізори та 8 супервізованих.

Організація супервізії в управління праці здійснюється на засадах передбачених Методичними рекомендаціями щодо проведення супервізії у соціальних службах, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики від 05.01.2015 № 5. Супервізія проводиться відповідно до попередньо затвердженого плану один раз на два тижня.

У рамках дослідження нами було виокремлено констатувальний етап направлений на встановлення фактичного стану використання супервізії з метою профілактики кризових станів соціальних працівників на базі дослідження. У нашому випадку даний етап передбачав анкетування супервізованих співробітників, з метою встановлення їх уявлень про отримувану супервізію.

Нами було запропоновано анкету, розроблену на опитувальника для супервізованого, представленого І. Астремською серед прикладних методик супервізії в соціальній роботі [4, с. 368]. Зазначена анкета представлена у Додатку А.

У ході анкетування з'ясувалося:

- рівень задоволеності супервізованих процесом супервізії;

- рівень задоволеності супервізованих роботою супервізора, рівнем його професійних навичок тощо;
- напрямки підвищення професійних навичок супервізора.

Відповідно до результату опитування за анкетною представленою у Додатку А 6 супервізованих якість отримуваної супервізії як гарну, 2 – вказують на достатній її рівень. При цьому всі опитувані погодилися, що частота проведення супервізії в управлінні праці є недостатньою. Результати анкетування представлено у вигляді таблиці.

Таблиця 3.1

Результати анкетування щодо рівня задоволеності соціальних працівників отримуваною супервізією

№	Питання	Запропоновані варіанти відповіді та результат опитування			
		Відмінно	Гарно	Задовільно	Погано
1.	Як Ви оцінюєте якість супервізії, що Ви одержуєте?	0	6	2	0
2.	Чи виходить супервізія такою, як Ви хочете?	Ні 0	Не зовсім 0	У цілому так 6	Так 2
3.	У якому ступені супервізія відповідає Вашим потребам?	Майже всі мої потреби задовольняються. 1	Більшість моїх потреб задовольняється 6	Тільки деякі мої потреби задовольняються 1	Ніякі мої потреби не задовольняються 0
4.	Якби Ваш молодий колега мав потребу в супервізії, чи	Ні 0	Напевно, ні 0	Напевно, так 5	Так 3

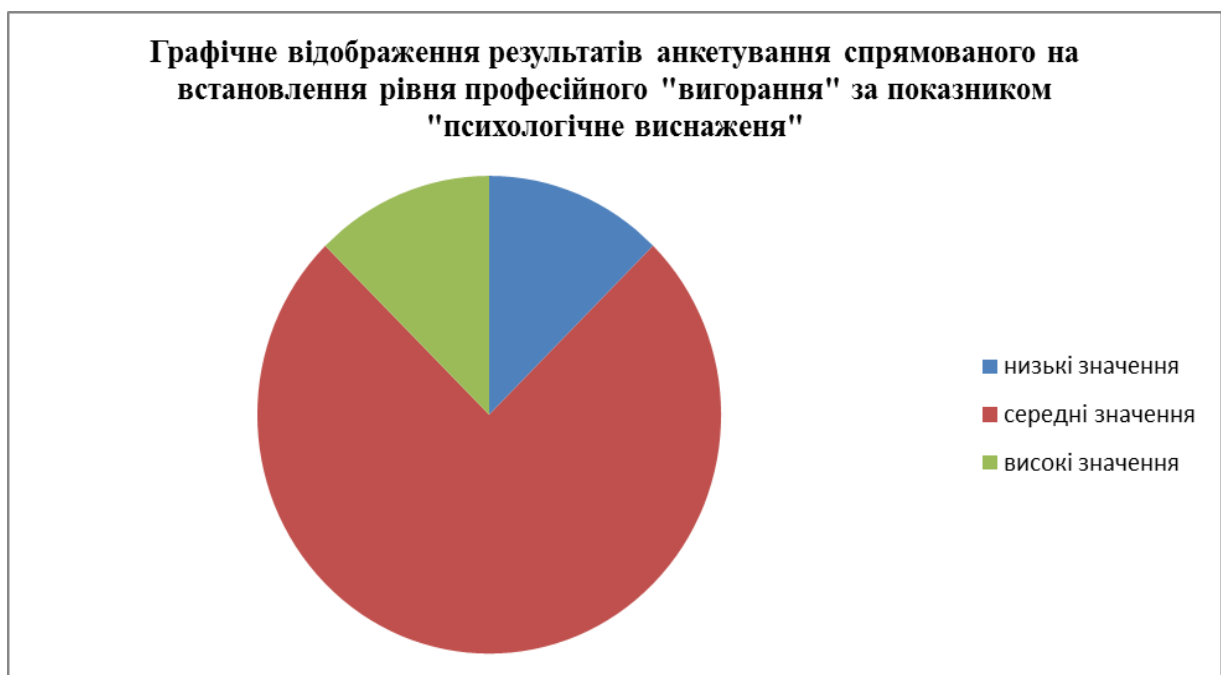
	рекомендували б Ви йому свого супервізора?				
5.	Наскільки Ви задоволені частотою супервізії, що Ви одержали?	Дуже задоволений 0	В основному задоволений 1	В основному незадоволений 6	Не задоволений 1
6.	Наскільки ефективно супервізія, що Ви одержуєте, допомагає Вам справлятися з роллю соціального працівника?	Так 6	Скоріше так 2	Скоріше ні 0	Ні 0
7.	Вцілому по загальному відчуттю, наскільки Ви задоволені тією супервізією, що одержуєте?	Дуже задоволений 0	В основному задоволений 8	Байдужий 0	Незадоволений 0
8.	Якщо Ви знову будете шукати супервізора, чи звернетесь Ви до колишнього?	Ні 0	Скоріше ні 0	Скоріше так 3	Так 5
9.	Чи відчуваєте Ви, що Ваш супервізор	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так

	допомагає Вам почувати себе більш вільно в супервізорському процесі?	0	0	5	3
10	Чи відчуваєте Ви, що Ваш супервізор сприяє тому, щоб процес супервізії був для Вас конструктивним і навчальним?	Ні 0	Скоріше ні 0	Скоріше так 4	Так 4
11	Чи дає Вам супервізор можливість обговорювати особисті питання, які можуть бути пов'язані з консультуванням?	Ні 0	Скоріше ні 0	Скоріше так 0	Так 8
12	Чи відчуваєте Ви конкретну допомогу супервізора в розвитку Ваших навичок консультування клієтів?	Ні 0	Скоріше ні 0	Скоріше так 1	Так 7

13.	Чи помічали Ви зміни в проведенні супервізії протягом останніх 3–4 місяців?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так
		0	4	4	0

Узагальнення анкетування за методикою визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова (Додаток Б) спрямованого на встановлення рівня професійного "вигорання" працівників показало, що більшість мають середнє значення психологічного виснаження (6 осіб), одна особа – низький, одна особа – високий (близько до нижчої межі) коефіцієнти психологічного виснаження.

Рис. 3.1



Мотив є побудником до дії, вчинку, діяльності. Таким чином, мотивація є складною системою збудників, що включає в себе потреби, мотиви, ідеали, установки, прагнення, цінності, емоції тощо. Мотивація відіграє важливе місце у діяльності соціальних працівників.

Відповідно до результатів цього ж анкетування встановлено, що один з опитаних має низький показник професійної мотивації, чотири особи – середній та три – високий рівень професійної мотивації. Графічне відображення результатів анкетування за показником рівня професійної мотивації представлено нижче.

Рис 3.2



За показником, що характеризує професійне "вигорання", встановлено, що лише двоє з опитаних мають низький рівень професійного вигорання. Троє респондентів показали середній рівень "вигорання" при цьому показники двох з них були близькими до межі середнього та високого рівнів. Ще троє опитаних показали результат на нижній межі високого рівня професійного "вигорання".

Окремо супервізорам управління праці було запропоновано анкету для самооцінки роботи супервізора (Додаток В). За результатом їх аналізу у порівнянні з результатами анкетування щодо рівня задоволеності соціальних працівників отримуваною супервізією, встановлено, що супервізори адекватно оцінюють свої навички. Так само як і супервізованими

супервізорами було акцентовано на недостатній частоті супервізійних сесій в управлінні.

За сприяння супервізорів було розроблено та проведено групове заняття з супервізії. Було відмічено, що часті складнощі у працівників виникають при роботі з клієнтами з числа внутрішньо переміщених осіб, особливо з людьми похилого віку. У зв'язку з зазначеним заняття було присвячено проблемам соціальної роботи з людьми похилого віку з числа внутрішньо переміщених осіб та відбувалося методом діалогу.

Рис. 3.3



За сприяння супервізорів було розроблено та проведено групове заняття з супервізії. Було відмічено, що часті складнощі у працівників виникають при роботі з клієнтами з числа внутрішньо переміщених осіб, особливо з людьми похилого віку. У зв'язку з зазначеним заняття було присвячено проблемам соціальної роботи з людьми похилого віку з числа внутрішньо переміщених осіб та відбувалося методом діалогу.

Заняття побудовано у три етапи, перший з яких націлений на формування сприятливої атмосфери для подальшої праці. Заняття розпочалося з привітання, адресованого всім присутнім. Висунуто тезу, що

соціальна робота з людьми похилого віку з числа внутрішньо переміщених осіб є наразі актуальним питанням для розгляду.

Закцентуємо вашу увагу на тому, що літній вік характеризується своїми фізіологічними, психологічними, ціннісними особливостями, які необхідно враховувати фахівця під час соціальної роботи з клієнтами цієї вікової категорії. Знання про характеристики, закономірності, рушійні сили, механізми, індивідуальні особливості психічного розвитку та психічного старіння людей похилого віку необхідні для створення оптимальних умов життя літніх людей, надання їм соціально-психологічної допомоги.

Багато дослідників розглядають літній вік як кризовий період, це пов'язано з тим, що відбуваються як зовнішні, так і внутрішні зміни, що впливають на життєвий уклад людини похилого віку. До зовнішніх можна зарахувати появу великої кількості вільного часу, зміну соціального статусу. А проявом внутрішніх змін є усвідомлення втрати колишніх фізичних та психологічних сил, залежне становище від сім'ї. Зміна соціального статусу, зміна способу життя, звуження кола спілкування не можуть не позначатися на поведінці людини, на її психічній сфері.

Відзначено, що люди похилого віку є великою, кількісно представленою групою українського суспільства, яка з кожним роком лише зростає [41, с. 77]. Так, відповідно до даних Державної служби статистики України станом на 1 січня 2022 року в Україні постійно проживає 10152383 осіб 60 років і старше (з них 3669872 – чоловіки, 6482511 – жінки) та 7231106 осіб від 65 років і старше (з них 2435442 – чоловіки, 4795664 – жінки), у той час як [42].

За результатом узагальнення наукових позицій [43, 44, 45] можна зроблено висновок, що у соціально-психологічному аспекті загальноновизнаними є наступні проблеми людей похилого віку:

- розрив ключових соціальних зв'язків, що зумовлено зниженням соціальної активності, працездатності, виходом на пенсію, дорослих дітей від батьків, звуженням інтересів особи та кола її спілкування тощо;

- проблеми, що пов'язані зі здоров'ям (включаючи медико-біологічні (переживання болю і необхідності терапевтичного впливу), матеріальні (нестача коштів на якісне лікування та підтримку життєдіяльності) та психологічні аспекти (приміром, труднощі у самообслуговуванні)), а також із наближенням (очікуванням) смерті;



Рис 3.4

- соціально-психологічна та морально ціннісна дезадаптація в суспільстві внаслідок зміни сучасної системи соціальних установок і цінностей (включаючи ідеологію, мораль та ін.), зниження рівня толерантності особистості, втрати близьких і, як наслідок, – самотність, самоізоляція, проблеми у спілкуванні;

- зміна соціального, економічного статусу (престижність особистості, погіршення матеріального становища, низька якість життя, збільшення залежності від інших тощо), питання взаємин з іншими віковими групами;

- проблеми організації вільного часу та відпочинку;

- криза пізнього віку, переживання відсутності життєвої перспективи, обмеженість самореалізації та інші психологічні проблеми особистості.

Було зазначено, що у даний час є досить широкий спектр сучасних методів та технологій соціальної роботи з людьми похилого віку, спрямованих на надання допомоги даній категорії громадян. Основним даними методів і технологій є надання можливості людям похилого віку поглянути на самого себе, на навколишнє суспільство в цілому з нової, іншої точки зору, а також пристосуватися до умов сучасного життя, що постійно змінюються, і навчитися чогось нового.

Другим етапом визначено встановлення проблем та обмін досвідом роботи з людьми похилого віку з числа внутрішньо переміщених осіб. За результатом обговорення було визначено, що основними викликами у соціальній роботі з даною категорією осіб є:

- погіршення емоційного стану споживачів соціальних послуг, причиною якого є часті думки про смерть, які з відходом із життя друзів, колег, близьких людей вкотре нагадують про кінцівку життєвого шляху;
- внутрішній спротив людини соціальній допомозі;
- сильне емоційне виснаження внаслідок спілкування з особами похилого віку, які переживають стресову ситуацію зміни звичних умов життя.

Супервізори присутні на сесії звернули увагу, що статтею 10 Закону України "Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні" [49] громадянами похилого віку визнаються особи, які досягли пенсійного віку, встановленого статтею 26 Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" [50], а також особи, яким до досягнення зазначеного пенсійного віку залишилося не більш як півтора року. При цьому відповідно до статті 26 Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" особи мають право на призначення пенсії за віком після досягнення віку 60 років.

Як соціальну групу людей похилого віку об'єднують наступні характеристики:

- вони є колишніми суб'єктами трудових відносин і теперішніми суб'єктами отримання соціальних трансфертів;
- з плином часу у цих людей відбуваються вікові, фізіологічні та психологічні зміни;
- люди похилого віку мають певні специфічні соціально-економічні, духовні потреби та право на їх задоволення;
- вони прагнуть до ресоціалізації після зміни соціального статусу зайнятості.

Незважаючи на те, що в минулому ця категорія людей створювала значний соціальний, виробничий, науково-технічний та інтелектуальний потенціал держави, більшість з них є малозабезпеченими та потребують соціальної підтримки з боку суспільства і держави.

Супервізори присутні на занятті, акцентували, що соціальні працівники повинні:

- надавати повну свободу вибору літній людині найважливішої для неї соціальної проблеми;
- дотримуватися поважного ставлення під час зустрічі з людиною похилого віку;
- виявляти доброзичливу зацікавленість до минулого літнього клієнта;
- не допускати фамільярно-іронічного тону під час спілкування з літнім клієнтом;
- уникати встановлення надто близьких, довірчих відносин;
- не нав'язувати свою точку зору і свою волю старій людині.

Третім етапом заняття було забезпечено можливість для супервізованих вказати на свої враження від супервізії, повідомити, що сподобалося, а які аспекти варто покращити. Учасники зазначили, що, на їх думку, супервізія є дієвим засобом для вирішення окремих проблемних

питань у соціальній роботі, запозичення досвіду більш досвідчених колег сприяє покращенню виконання соціальними працівниками своїх обов'язків та забезпечують уникнення їх "професійного вигорання".

3.2 Обґрунтування можливостей супервізії в процесі профілактики кризових станів.

За результатом узагальнення наукових позицій та практичного дослідження можна стверджувати, що супервізія може бути широко застосована в процесі профілактики кризових станів у соціальних працівників.

Дослідники вказують, що супервізія є актуальною коли:

- є необхідність у отриманні зворотного зв'язку про ефективність своєї роботи чи створеної програми від колег з більшим досвідом роботи;
- потрібно здійснити апробацію нової програми, її демо версії, презентувати програму;
- необхідно віднайти шляхи вирішення складної робочої ситуації;
- виникає необхідність у спілкуванні з колегами для обговорення професійних завдань;
- необхідно усвідомити власні точки зростання (чому необхідно ще навчитися, де виникають власні труднощі у вирішенні професійних завдань; що саме заважає ефективному вирішенню робочих завдань тощо);
- необхідно провести інвентаризацію наявних прийомів та методів роботи тощо.

Основними завданнями супервізії у соціальній роботі мають бути:

- надання працівникам соціальної служби допомоги у визначенні пріоритетів та цілей у процесі роботи;
- надання працівникам допомоги при визначенні методів і засобів найбільш ефективного надання отримувачу соціальних послуг допомоги;

- здійснення всесторонньої та об'єктивної оцінки з розв'язання проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням працівниками своїх професійних обов'язків;
- визначення сильних професійних якостей, навчальних потреб а також необхідності підвищення працівниками кваліфікації;
- ефективний розподіл професійного навантаження в колективі з метою попередження "професійного" вигорання соціальних працівників;
- нагляд за дотриманням у процесі роботи етичних норм;
- забезпечення працівникам можливості для вираження почуттів стосовно умов роботи, стосунків із колегами та отримувачами послуг в при дотриманні конфіденційності;
- формування у працівників навичок управління власними почуттями та поведінкою в стресових ситуаціях;
- формування у працівників соціальної служби позитивного ставлення до своєї роботи;
- формування мотивації до професійного зростання та саморозвитку.

Ефективний супервізор має володіти наступними рисами:

- 1) бути професійно компетентним та мати досвід у вирішенні складних професійних завдань:
 - володіє відмінними знаннями у сфері соціальної роботи, користується авторитетом серед колег;
 - впевнений у своїх професійних навиках;
 - демонструє відмінні навички у практичній діяльності;
 - почувається впевнено при вирішенні складних професійних завдань;
 - підтримує професійні контакти;
 - володіє нормативно-правовою базою з питань надання соціальних послуг;

- вміє спостерігати та ефективно співпрацювати з іншими співробітниками та керівництвом;

- прагне оволодіти новими техніками а методами соціальної роботи, професійно розвиватися.

2) ставлення та особисті риси характеру:

- бажає бути зразком для наслідування колегами;
- демонструє відданість обраній професії;
- переконаний, що супервізія допомагає покращити якість надання соціальних послуг;

- готовий відстоювати не лише свої інтереси, але й інтереси своїх колег;

- демонструє прагнення до саморозвитку та професійного навчання;

- здатний аналізувати власні дії та вчитися на помилках;

- прагне ділитися досвідом, інформацією та ідеями;

- наполегливий та сприйнятливий в роботі.

Важливою рисою є наявність високого рівня комунікативних навичок у супервізора. Мова є найбільшим надбанням людства. Вона формує особистість, сприяє її внутрішньому упорядкуванню, підтримує зв'язок із культурою та традиціями, стимулює відчуття приналежності до нації, держави. Українська мова сьогодні активно виборює своє європейське демократичне майбутнє, поступово зміцнює позиції як державна, розвиває структуру та займає провідне місце у багатонаціональному українському суспільстві та мусить виступити його єдиним елементом.

Техніка спілкування супервізора передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;

- при спілкуванні звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;

- зрозуміло викладати свої думки, інформувати;
 - володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
 - слухати й розуміти співрозмовника;
 - переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися;
 - мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість;
 - встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню;
- здійснювати самопрезентацію у спілкуванні;
 - створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
 - здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;
 - керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
 - регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню;
 - управляти власним станом у ході спілкування.

Слід враховувати, що не існує універсальних, придатних на всі випадки професійної діяльності прийомів психологічного контакту. У більшості ситуацій спілкування для встановлення психологічного контакту необхідне паралельне й послідовне застосування комплексу прийомів.

3.3. Рекомендації щодо використання супервізії у профілактиці кризових станів соціальних працівників

Супервізія є потужним засобом у профілактиці кризових станів соціальних працівників. Проте її використання має супроводжуватися дотриманням окремих правил. У зв'язку з зазначеним та на основі накопиченої інформації вважаємо за доцільне сформулювати рекомендації супервізії для зазначеної мети.

Необхідність застосування супервізії в соціальній роботі обумовлена низкою об'єктивних та суб'єктивних факторів. Соціальних працівник постійно відчуває значну кількість професійних ризиків, що призводить до стресових ситуацій. На нашу думку, факторами стресу у соціальній роботі є:

- емоційне навантаження;
- необхідність діяти у непередбачуваних умовах;
- невпевненість у досягненні бажаних результатів роботи;
- формування почуття марності власних спроб вирішення проблем клієнта.

Вказане може мати наслідком формування у соціального працівника синдрому "професійного вигорання".

Супервізія є особливим втручанням, і тому до супервізора ставляться особливі вимоги: багаторічний досвід практичної діяльності, знання усіх напрямків соціальнопсихологічного консультування, вміння досліджувати свою автентичність, вміння вибудовувати відносини довіри, відкритості та безпеки, дотримання етичних норм і правил [21, с. 71-72]. Супервізор має допомагати працівникам розширити спектр методів та технік соціальної роботи, поповнити свої знання та набути нових навичок, бути стійким до впливу стресових ситуацій та протистояти професійному "вигоранню". Для реалізації зазначеної мети супервізор виконує різні ролі, а саме:

- фасилітатора, який проводить зустрічі з метою побудови діалогу, спільного планування роботи та прийняття рішень, вирішення складних

професійних завдань. У даній ролі супервізор має фокусувати увагу на соціальному працівникові як особистості та на його особистісно-професійних проблемах, які перешкоджають ефективній роботі. Як фасилітатор супервізор заохочує до загального професійного й особистісного розвитку та працює над встановленням і проясненням професійних знань [57, с. 92].

- лідера, який розширює кругозір колег у набутті та використанні нових навичок та вмінь, чітко знає яких цілей прагне досягнути;

- консультанта, який володіє актуальною інформацією з проблемних питань соціальної роботи, вміє передавати свої знання іншим, користується довірою колективу та повагою керівництва. У ролі консультанта супервізор звертає увагу супервізованого до теорії, ставить перед ним завдання обґрунтовувати свої дії, прив'язати до випадку або їх ряду.

- тренера, який має достатньо досвіду та навичок, щоб на практичних прикладах роз'яснити колегам шляхи вирішення складних ситуацій.

Супервізія має гуртуватися на принципах:

- 1) поваги до гідності та системи цінностей інших людей;
- 2) досягнення та підтримка соціальної справедливості;
- 3) служіння людству, спільноті;
- 4) комплексність надання допомоги у професійній практиці;
- 5) конфіденційність по відношенню до клієнтів і фахівців;
- 6) компетентності у професійній практиці (як відповідальність соціальних працівників стосовно дотримання належного рівня професійної майстерності та досвіду).

Вважаємо, що у процесі супервізії соціального працівника, супервізором має бути дотримано всіх вище приведених принципів.

До основних методів проведення супервізії належать:

- діалог;
- рольові ігри;

- презентації;
- інформування;
- консультування;
- аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів);
- інтерактивні методи;
- спостереження.

За результатом узагальнення вважаємо, що супервізія соціального працівника може проводитись за таким алгоритмом:

1. Налагодження довірчої та відкритої атмосфери.

2. Обговорення результатів попередньої зустрічі (орієнтовні питання: що відбулося з часу останньої зустрічі? що змінилося? чи вдалося досягти запланованих змін? чи є потреба повернутися до питань, які обговорювались?).

3. Структурування сесії (які питання ви хочете винести сьогодні на обговорення? на чому ви хотіли б зупинитися більш детально? що вас найбільше хвилює із запропонованого для обговорення?).

4. Аналіз питань, винесених на обговорення:

- деталізація (чи могли б ви розповісти більш детально про ситуацію, яка склалась? чи є ще щось, що впливало на неї?);
- встановлення причинно-наслідкових зв'язків (чим це викликано? що призвело до цього?);
- визначення суті (що, на вашу думку, це означає?);
- оцінювання (як ви це оцінюєте? яке ваше ставлення до цього?);
- визначення альтернатив (які можливі варіанти ваших дій? що станеться, якщо ви приймете це рішення?);
- результати (чого ви хочете досягти? як ви дізнаєтесь, що досягли свого?);
- виконання (що для цього треба зробити? яка допомога вам для цього потрібна?);

- узагальнення (який висновок ви робите? що, на вашу думку, все це означає?);
- інтеграція (чому вас навчила ця ситуація? як ви будете використовувати це знання?);
- навчання (що ви зробили б, якби ситуація повторилась? що ви зробили б, якби нічого не впливало на ваше рішення?).

5. Планування дій, нотування результатів сесії.

6. Підбиття підсумків.

Позитивними результатами проведення супервізії для працівників можуть бути:

- розуміння працівником пріоритетів своєї роботи;
- підвищення кваліфікації працівника щодо методів та засобів результативної допомоги отримувачам соціальних послуг;
- розвиток здатності працівника ефективно розв'язувати проблемні ситуації, пов'язані з виконанням професійних обов'язків;
- усвідомлене дотримання етичних норм у процесі роботи;
- підвищення відповідальності працівника щодо виконання своїх професійних обов'язків;
- попередження професійного вигорання;
- підвищення мотивації до професійного зростання.

Позитивними результатами проведення супервізії для надавача соціальних послуг можуть бути:

- оптимізація навантаження працівників, визначення потреб у підвищенні кваліфікації працівників і створення відповідних умов для їх професійного розвитку;
- ефективний розподіл обов'язків, покращення організації процесу ведення випадку;
- орієнтація на дотримання державних стандартів у процесі надання соціальних послуг;
- попередження й ефективне розв'язання спірних ситуацій.

До елементів ефективної супервізії належать:

- регулярність контакту супервізора та супервізованого;
- чесність та відкритість у обміні ідеями, перспективами при наданні послуги;
- регулярність перегляду розвитку конкретного випадку;
- тощо.

Першу групу складають перед усім труднощі у прояві автентичності та зрілості позиції супервізора, формування довіри у супервізорських стосунках, забезпечення дотримання професійних меж, забезпечення поліфункціональності супервізії. До другої групи варто віднести труднощі, що виникають у зв'язку з неспівпадінням уявлень супервізора та супервізованого про мету супервізії, наявність рольових або внутрішніх конфліктів тощо. Третю групу складають складнощі з підтвердженням статусу та відповідної компетенції супервізора тощо. Подолання вище приведених труднощів, на нашу думку, закладає потенції трансформування супервізорської діяльності у відповідності до сучасних потреб та запитів.

Висновки з третього розділу

Дослідницьку перевірку можливостей використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників було проведено на базі управління праці та соціального захисту населення Саксаганської районної у місті ради (далі – управління праці). В дослідженні взяли участь 10 соціальних працівників: 2 супервізори та 8 супервізованих.

За результатом анкетування проведеного з метою дослідження рівня професійного "вигорання" працівників служби, встановлено, що лише двоє з опитаних мають низький рівень професійного вигорання. Троє респондентів показали середній рівень "вигорання" при цьому показники двох з них були близькими до межі середнього та високого рівнів. Ще троє опитаних показали результат на нижній межі високого рівня професійного "вигорання"

У ході дослідницької перевірки було встановлено, що супервізія є дієвим засобом для вирішення окремих проблемних питань у соціальній роботі, запозичення досвіду більш досвідчених колег сприяє покращенню виконання соціальними працівниками своїх обов'язків та забезпечують уникнення їх "професійного вигорання". Використання супервізії має супроводжуватися дотриманням окремих правил. У зв'язку з зазначеним та на основі накопиченої інформації вважаємо за доцільне сформулювати рекомендації супервізії для зазначеної мети.

Супервізор має допомагати працівникам розширити спектр методів та технік соціальної роботи, поповнити свої знання та набути нових навичок, бути стійким до впливу стресових ситуацій та протистояти професійному "вигоранню". Відтак до супервізора ставляться особливі вимоги: досвід практичної діяльності, знання напрямків соціально-психологічного консультування, уміння досліджувати автентичність, уміння вибудовувати відносини довіри, відкритості та безпеки, дотримання етичних норм і правил. Вказане актуалізує подальше формування рекомендацій щодо використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

За результатом проведеного дослідження та з урахуванням поставлених завдань робимо наступні висновки.

1. Для соціального працівника вплив стресових факторів у процесі взаємодії з клієнтом, високий рівень відповідальності за прийняті рішення зумовлює підвищену загрозу професійних ризиків, зокрема і "професійного вигорання". Для ефективної допомоги людям соціальний працівник має розділити з клієнтом частину його горя, безпорадності та емоції, що впливають на його почуття, що має наслідком підвищений ризик виникнення у соціальних працівників кризових станів.

Супервізія є професійним інструментом, за допомогою якого супервізор полегшує роботу персоналу (індивідуально та (або) колективно) організації та забезпечує необхідні стандарти роботи. Поняття супервізії розкривається через моделі аналізу та компетентного вирішення робочих ситуацій. Супервізія в соціальній роботі є орієнтованою на людину діяльністю, яка однаково важливими визначає як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію.

У забезпеченні якісного процесу супервізії ключову роль мають компетентність супервізора, наявність у останнього необхідних знань, вмінь та навичок, досвіду роботи у тій галузі, де відбувається супервізія. Роль супервізора є вкрай важливою, адже саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії.

Супервізія соціальних працівників виступає одним з найважливіших шляхів покращення результативності їх роботи, оскільки проведення цього різновиду діяльності є ключовою умовою забезпечення та підтримки

психологічного благополуччя працівника, його професійного розвитку за рахунок нарощення фахового потенціалу .

Доцільно виокремлювати етичні і юридичні принципи супервізії. До таких принципів належать: принцип поваги до гідності людини, досягнення та підтримки соціальної справедливості; служіння людству, спільноті; комплексність надання допомоги у професійній практиці; конфіденційність по відношенню до клієнтів і фахівців; компетентність у професійній практиці.

2. Емоційні якості такі, як співчуття і переживання, з одного боку є вкрай необхідними при роботі в секторі охорони здоров'я. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до вигорання. Важливим засобом у боротьбі з професійним вигоранням для соціальних працівників є ефективна супервізія. Супервізія соціальних працівників виступає одним з найважливіших шляхів покращення результативності їх роботи, оскільки проведення цього різновиду діяльності є ключовою умовою забезпечення та підтримки психологічного благополуччя працівника, його професійного розвитку за рахунок нарощення фахового потенціалу .

У соціальній роботі супервізору рекомендовано обирати методи здійснення, відповідні конкретній ситуації. До основних методів проведення супервізії належать: сократівський метод діалогу, коучинг, спостереження, інформування, консультування, аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів, відповідно до виконання службових обов'язків), інтерактивні методи тощо.

3. У забезпеченні якісного процесу супервізії ключову роль мають компетентність супервізора, наявність у останнього необхідних знань, вмінь та навичок, досвіду роботи у тій галузі, де відбувається супервізія. Роль супервізора є вкрай важливою, адже саме він забезпечує підтримку та кваліфіковану підготовку супервізованого, сприяє його професійному розвитку, визначає чинники, що позитивно чи негативно впливають на

виконання професійних обов'язків, забезпечує дотримання усіх правил і процедур супервізії.

Супервізор має допомагати працівникам розширити спектр методів та технік соціальної роботи, поповнити свої знання та набути нових навичок, бути стійким до впливу стресових ситуацій та протистояти професійному "вигоранню". Для реалізації зазначеної мети супервізор виконує різні ролі, а саме:

- фасилітатора, який проводить зустрічі з метою побудови діалогу, спільного планування роботи та прийняття рішень, вирішення складних професійних завдань. У даній ролі супервізор має фокусувати увагу на соціальному працівникові як особистості та на його особистісно-професійних проблемах, які перешкоджають ефективній роботі.

- лідера, який розширює кругозір колег у набутті та використанні нових навичок та вмінь, чітко знає яких цілей прагне досягнути;

- консультанта, який володіє актуальною інформацією з проблемних питань соціальної роботи, вміє передавати свої знання іншим, користується довірою колективу та повагою керівництва. У ролі консультанта супервізор звертає увагу супервізованого до теорії, ставить перед ним завдання обґрунтовувати свої дії, прив'язати до випадку або їх ряду.

- тренера, який має достатньо досвіду та навичок, щоб на практичних прикладах роз'яснити колегам шляхи вирішення складних ситуацій.

4. Дослідницьку перевірку можливостей використання супервізії для профілактики кризових станів соціальних працівників було проведено на базі управління праці та соціального захисту населення Саксаганської районної у місті ради (далі – управління праці). В дослідженні взяли участь 10 соціальних працівників: 2 супервізори та 8 супервізованих. За результатом анкетування проведеного з метою дослідження рівня професійного "вигорання" працівників служби, встановлено, що лише двоє з опитаних

мають низький рівень професійного вигорання. Троє респондентів показали середній рівень "вигорання" при цьому показники двох з них були близькими до межі середнього та високого рівнів. Ще троє опитаних показали результат на нижній межі високого рівня професійного "вигорання"

У ході дослідницької перевірки було встановлено, що супервізія є дієвим засобом для вирішення окремих проблемних питань у соціальній роботі, запозичення досвіду більш досвідчених колег сприяє покращенню виконання соціальними працівниками своїх обов'язків та забезпечують уникнення їх "професійного вигорання". Супервізія є потужним засобом у профілактиці кризових станів соціальних працівників. Проте її використання має супроводжуватися дотриманням окремих правил. У зв'язку з зазначеним було сформульовано рекомендації щодо здійснення супервізії соціальних працівників.

Впровадження супервізії у практику соціальної роботи та залучення до робочого процесу фахівців-супервізорів надає значні можливості з підвищення якості професійної діяльності кожного соціального працівника служби окремо, так і організації в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бутиріна М., Нолаєв А. Шляхи попередження "професійного вигорання". Актуальні питання гуманітарних наук. № 15. 2016. С. 265-271.
2. Слозанська Г.І. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2014. Вип. 30. С. 155–158.
3. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн; [пер. з англ. Т. Семигіної]. Київ: Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.
4. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навчальний посібник / І. В. Астремська. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
5. Професійна підтримка соціальних робітників 15.20.2020. URL: <https://soczahist.kharkov.ua/2020/10/>
6. Старчук О.В. Щодо поняття принцип права. Часопис Київського університету права. 2012. № 2. С. 40-43.
7. Амстерська І.В. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовці соціальних працівників. Теорія та практика сучасної психології. 2012. № 5. С. 55-59.
8. Кривоконь Н.І. Стандарти та регламенти супервізії в соціальній роботі. Проблеми соціальної роботи: Філософія, психологія, соціологія. 2019. № 2 (14). С. 52-59.

9. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України, затверджено наказом Мінмолодьспорту від 09.09.2005 № 1965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
10. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права від 16.12.1966. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042#Text
11. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права від 16.12.1966. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text
12. Конституція України. Офіційний текст від 28.06.1996. Дата оновлення 21.02.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
13. Методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах, затверджені наказом Міністерства соціальної політики від 05.01.2015 № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15#Text>
14. Астремська І.В. Основні форми супервізії в соціальній роботі. URL: <https://www.sworld.com.ua/konfer37/257.pdf>
15. Групова супервізія. URL: <https://docplayer.net/73029149-Тема-6-групова-superviziya-1-ponyattya-grupovoyi-superviziyi-v-socialniy-roboti-grupova-superviziya-ce-znachnoyu-miroyu-uzagalnyuyuchiy-termin-yakiy.html>
16. Главацька О.Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія "Педагогіка, соціальна робота". 2019. Випуск 2 (45). С. 42-46.
17. Іванюк І.В. Супервізія та інтервізія у роботі педагога. URL: https://lib.iitta.gov.ua/713186/1/%D0%86%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D1%8E%D0%BA_%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F%20NaUKMA.pdf
18. Ісаченко В. Супервізорство як один з атрибутів професіоналізму у соціальній роботі. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/5789/1/Supervizorstvo_yak_odyn_iz_atrybutiv_profesionalizmu_u_sotsialnii_roboti.pdf

19. Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія») / Мирослава Іванівна Мушкевич. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
20. Івашнюва С.В. Супервізія в діяльності освітнього тренера. Психолого педагогічні науки. 2018. № 3. С. 96-107.
21. Ісаченко В. Теоретико-методологічні основи використання методу супервізії у закладах соціальної сфери. Соціальна робота та соціальна освіта. 2019. № 2. С. 71-75.
22. Астремська І.В. Групова супервізія як ефективна форма практичної підготовки до роботи з клієнтом. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, 2014. II(16), Issue: 33, С. 94-97.
23. Кравченко О.О. Професійна підготовка соціальних працівників: досвід Скандинавських країн. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7046/1/%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE_%D0%9E.%D0%9E.%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.pdf
24. Грищенко С.В. Професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді. Вісник. 2020. № 6 (162). С. 30 - 35.
25. Савчук О.М., Миргородська І.В. Стандарти супервізії в соціальній роботі. Наукові записки НаУКМА. 2012. Том 136. С. 67-72.
26. Горішна Н. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовки соціальних працівників у США. Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2008. № 15. С. 8–18.
27. Спіцина Л.В. Соціально-психологічні особливості проведення супервізійних груп для психологів-початківців. Психологічний журнал. 2021. № 4 (48). С. 38-47.
28. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн ; [пер. з англ. Т. Семігіної]. Київ : Університет. вид-во «Пульсари», 2013. 240 с.

29. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права від 16.12.1966. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042#Text
30. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права від 16.12.1966 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text
31. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
32. Романовська О.В., Набільська Є.М. Причини та особливості прояву синдрому "професійного вигорання" в соціальних працівників. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/4450/1/18%20%D0%A0%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%202.pdf>
33. Клебан А. Попередження професійного вигорання соціальних працівників. Психологія і суспільство. 2013. Спецвипуск. 167-168.
34. Савчук П., Бабіко І., Ковальчук В., Савчук С. Здоров'я та здоровий образ життя людини: погляди, думки, висновки. Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. 2018. № 4. С. 11-18.
35. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. Київ. Літера ЛТД. 2010. 174 с.
36. Скорик Т.В. Профілактика синдрому "професійного вигорання" соціального працівника як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. 2011. № 3. С. 98-100.
37. Рідкодубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266-231.
38. Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина». Проблеми гуманітарних наук : збірник наукових праць ДДПУ імені Івана Франка. Дрогобич, 2013. Вип. 31 «Психологія». С. 64–73.

39. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна». 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
40. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія : збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210
41. Джуган В.В., Джуган Р.І. Дефініція "люди похилого віку", як категорія соціальної роботи. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: "Педагогіка. Соціальна робота". 2022. № 1 (50). С. 77-80.
42. Демографічний щорічник: населення України 2021. URL: http://db.ukrcensus.gov.ua/PXWEB2007/ukr/publ_new1/2022/zb_nasel%20_2021.pdf
43. Коленіченко Т.І. Особливості адаптації людей похилого віку до умов нового соціального середовища: автореф. дис. канд пед. наук: 13.00.05 Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова, 2010. 25 с.
44. Гришина Т.В. Соціальне залучення людей старшого віку: порівняльний аналіз українського та європейських суспільств: автореф. дис. ... канд соц. наук: 22.00.04. Київський національний університет ім.Т.Г.Шевченка, 2015. 24 с.
45. Сапко Р.І. Становище людей похилого віку. Вісник Львівського університету. Серія соціологічна. 2013. Випуск 7. С. 298-305
46. Кривоконь Н.І. Супервізія як чинник вдосконалення соціальної роботи. Вісник Харківського університету імені В.Н. Каразіна. 2016. Випуск 61. С. 64-68.
47. Супервізорські моделі. <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/posibnuku/300/10.pdf>
48. Карагодіна О.Г, Байдарова О.О. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія: збірник Черніг. нац. технол. ун-т. Чернігів : ЧНТУ, 2014. № 1 (4). С. 29-36.

49. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text>

50. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003 № 1058-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#n464>

51. Кривоконь Н.І. Труднощі та дилеми супервізорів в Україні. Psychological Counseling and Psychotherapy, Issue 16, 2021 53-62.

52. Ушакова І.В. Супервізія: навчальний посібник для студентів вищихнавчальних закладів. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. 228 с.

53. Деякі питання організації та проведення супервізії, затверджені наказом Міністерства освіти та науки України № 1313 від 18.10.2019. URL: <https://drive.google.com/file/d/15ASul4NvdH8MHPRPdVx84ZzNKUY4P28j/view>

54. Методичні рекомендації щодо порядку організації та проведення професійної підтримки психологів у Національній гвардії України, затверджені Командувачем Національної гвардії України генерал-полковником М. Баланом 07.09.2020 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1387729-22>

55. Методичні рекомендації щодо створення та діяльності ветеранських просторів, затверджених Наказом Міністерства у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України № 8 від 13.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0008917-20#Text>

56. Савка В. Супервізія в управлінні недержавними організаціями соціальної сфери: інституційний аналіз. Соціологічні студії. 2013. № 2 (3). С. 34-40.

57. Лапіна М.Д. Навчальна супервізія як метод професійної підготовки фахівців соціальної роботи. Теорія та практика сучасної психології. 2016. № 2. С. 89 – 93

58. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. / Л. А. Колбіна. Одеса : видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
59. Рідкогубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266-271.
60. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна». 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
61. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія : збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210
62. Байдак В. Супервізія та інтервізія як ефективні інструменти підтримки спеціалістів психологічних служб. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/pdf>
63. Студінський В. Питання соціальної справедливості у контексті соціальної політики. URL: <http://dspace.nbuu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/20063/03-Studinskiy.pdf?sequence=1>
64. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
65. Пожарова О.В. Щодо визначення поняття дискримінації. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/19495/%D0%9F%D0%BE%D0%B6%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B0%20%D0%92%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
66. Ставкова С.Г. Неперервна професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді. Дис...канд. педагог. наук. Львів. 2018. 374 с.

67. Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг : збірник тез доповідей конференції. Київ, 2007. С. 224–227.
68. Кривоконь Н. І. Роль соціально-психологічного забезпечення в контексті «Психологізації» соціальної роботи. Психологія і особистість. № 2(1). – С. 201-213
69. Балахтар В. Соціально-психологічний супровід професіоналізації фахівця з соціальної роботи у процесі професійної підготовки. DOI:<https://doi.org/10.18372/2411-264X.13.13388>
70. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
71. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2012. № 2 (1). с. 444–452
72. Ставкова, С. Адміністративна супервізія в організації соціальної служби: досвід Канади. Гуманізація навчально-виховного процесу, 2017. №3 (83), с. 95–106.
73. Ставкова, С. Г.. До питання вивчення супервізії як соціальної технології. Педагогіка і психологія професійної освіти, 2016. № 3. с. 178–191.
74. Кубіцький С.О. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах: Навч. посіб. 3-те вид. доп. і перероб. Київ: Міленіум, 2015. 300 с.
75. Ставкова, С. Г. Становлення супервізії як сфери професійної діяльності у соціальній роботі: зарубіжний досвід. Вісник Луганського Національного університету ім. Тараса Шевченка, 2017. 7 (312), 243–253.
76. Бирчак І.М. Значення супервізії в менеджменті соціальної роботи. Проблеми соціальної роботи. 2013. № 1 (2). С. 192-199.

77. Будник А. П. Супервізія і кураторство в соціальних службах: Роздуми про запровадження нових форм підвищення якості послуг. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2003. № 1.
78. Шендеровський К. С. Менеджмент у соціальній роботі / К. С. Шендеровський. Київ : Главник, 2007. 207 с.
79. Мойсеєнко А.О. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту. http://eprints.cdu.edu.ua/3632/1/rodzinka_2019%20-380-382.pdf
80. Винославська О. В., Малигіна М. П. Людські стосунки: Навчальний посібник. Київ: «КВІЦ». 2001. 83 с.
81. Малець Л.І. Синдром «вигорання». Персонал. 1999. №1. С. 110 – 114
82. Скорик Т.В. Профілактика синдрому "професійного вигорання" соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/1861/%d0%9f%d1%80%d0%be%d1%84_%d0%b2%d0%b8%d0%b3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
83. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника: Навчально-методичний посібник/О.Г. Карпенко. Київ: ДЦССМ, 2004.-164с.
84. Синдром „професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій / за ред.С.Д.Максименка Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. Київ: Міленіум, 2004.-264с.
85. Петрович В.С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери. Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія „Педагогічні науки”. Луцьк : В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки, 2011. № 17. С.130-135
86. Синдром професійного вигорання та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ: Міленіум, 2006. - 368 с.

87. Емоціне вигорання. Стадії. Лікування.
<https://pdatu.edu.ua/images/vihovna-robota/psiholog/ps05.pdf>
88. Савка В. Супервізія в управлінні недержавними організаціями соціальної сфери: інституційний аналіз. Соціологічні студії. 2013. № 2 (3). С. 34-40.
89. Ісаченко В. Супервізорство як один з атрибутів професіоналізму у соціальній роботі. URL:
https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/5789/1/Supervizorstvo_yak_odyn_iz_atrybutiv_profesionalizmu_u_sotsialnii_roboti.pdf
90. Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія») / Мирослава Іванівна Мушкевич. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
91. Хараджи М.В., Іващенко А.І. Супервізія як метод професійного зростання психолога. <http://psy-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/psy/article/view/79/174>
92. Архипова С., Гайдук Н., Ставкова С. Теорія і практика неперервної професійної підготовки соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді : монографія. Черкаси : ЧНУ, 2019. 373 с
93. Коленіченко Т. І. Особливості ефективного навчання студентів супервізорству в умовах вищої школи. Соціальна робота в Україні: теорія і практика : [наук.-метод.журнал]. 2013. №1-2. Київ С.49-57
94. Байдарова О. О. Перспективи дослідження професійної рефлексії в супервізії соціального працівника. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / [за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої]. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2010. Вип. 10. С. 12–24.
95. Тополь О. І. Здоров'язберігаюча компетентність як складова професіоналізму соціального працівника. Наук. зап. Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. Педагогіка. 2011. № 4. С. 69–75.

96. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : метод. рекомендації / за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка. Лютіж, 2008. 53 с.

97. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 14.06.2022 № 98 "Про встановлення на 2022 рік граничної вартості послуг супервізії фахівців з надання послуг із психологічної реабілітації".
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0683-22#Text>

98. Бамбурак Н. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформації у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери.
<https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/3053/1/%D0%B1%D0%B0%D0%BC%D0%B1%D1%83%D1%80%D0%B0%D0%BA.pdf>

99. Будницька О. А. Індивідуально-особистісні детермінанти емоційних переживань у психотравмуючій ситуації : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук. Київ : 2001. 17 с.

100. Ісаченко В. П. Потенціал супервізії та її актуалізація в практиці соціальної роботи // монографія / [ред. кол. : Коляда Н. М. (гол. ред.) та ін.]. – Умань : ПП Жовтий, 2016. С. 50–57.

101. Чубук Р.В. Рефлексія та емпатія як необхідні складові при вирішенні соціальними працівниками складних життєвих ситуацій, в які потрапляють клієнти // науковий часопис / НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Збірник наукових праць / Випуск 80. Том 2. Київ: Видавничий дім «Гельветика», 2021. С. 161-166.

102. Чубук Р.В. Професійна компетентність соціальних працівників в умовах парадигмальних змін Вісник ЧНПУ імені Т.Г. Шевченка [Текст]. Вип. 133 / ЧНПУ Т.Г. Шевченка. – Чернігів: ЧНПУ, 2016. – С. 254-258.

ДОДАТКИ

Додаток А

Оберіть варіант відповіді, що відповідає вашим уявленням про супервізію, що ви одержуєте.

№	Питання	Запропоновані варіанти відповіді			
		Відмінно	Гарно	Задовільно	Погано
1.	Як Ви оцінюєте якість супервізії, що Ви одержуєте?	Відмінно	Гарно	Задовільно	Погано
2.	Чи виходить супервізія такою, як Ви хочете?	Ні	Не зовсім	У цілому так	Так
3.	У якому ступені супервізія відповідає Вашим потребам?	Майже всі мої потреби задовольняються.	Більшість моїх потреб задовольняється	Тільки деякі мої потреби задовольняються	Ніякі мої потреби не задовольняються
4.	Якби Ваш молодий колега мав потребу в супервізії, чи рекомендували б Ви йому свого супервізора?	Ні	Напевно, ні	Напевно, так	Так
5.	Наскільки Ви задоволені частотою супервізії, що Ви одержали?	Дуже задоволений	В основному задоволений	В основному незадоволений	Не задоволений
6.	Наскільки ефективна супервізія, що Ви одержуєте, допомагає Вам	Так	Скоріше так	Скоріше ні	Ні

	справлятися з роллю соціального працівника?				
7.	Вцілому по загальному відчуттю, наскільки Ви задоволені тією супервизією, що одержуєте?	Дуже задоволений	В основному задоволений	Байдужий	Незадоволений
8.	Якщо Ви знову будете шукати супервізора, чи звернетесь Ви до колишнього?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так
9.	Чи відчуваєте Ви, що Ваш супервізор допомагає Вам почувати себе більш вільно в супервізорському процесі?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так
10	Чи відчуваєте Ви, що Ваш супервізор сприяє тому, щоб процес супервізії був для Вас конструктивним і навчальним?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так
11	Чи дає Вам супервізор можливість обговорювати особисті	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так

	питання, які можуть бути пов'язані з консультуванням?				
12	Чи відчуваєте Ви конкретну допомогу супервізора в розвитку Ваших навичок консультування клієтів?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так
13.	Чи помічали Ви зміни в проведенні супервізії протягом останніх 3–4 місяців?	Ні	Скоріше ні	Скоріше так	Так

14. У якій області, на Ваш погляд, він повинен поліпшити свою роботу?

15. Що Ви думаєте про достоїнства Вашого супервізора?

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О.

Рукавішнікова

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді

№	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
	Я легко дратуюсь				
	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
	Мене непокоїть безсоння				
	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце				

	роботи				
	Я працюю з великою напругою				
	Моя робота приносить мені задоволення				
	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
	Перекоаний, що моя робота є важливою				
	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
	Я задоволений професією, яку обрав				
	Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене				
	Я емоційно стомлююся на роботі				
	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
	Я відчуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				
	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				

	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
	Для мене важко досягнути високих результатів у роботі				
	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				
	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав				
	У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя				
	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
	Мені подобається моя робота				
	Я стомився весь час старатися				
	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				
	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				
	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку				

	кар'єри				
	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх клієнтів				
	Робота емоційно виснажує мене				
	Я використовую ліки для покращення самопочуття				
	Я цікавлюся результатами роботи своїх колег				
	Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу				
	Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу				
	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий час				
	Навантаження на роботі практично нестерпне				
	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				
	Я відчуваю, що збайдужів до своєї				

	роботи				
	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до клієнтів				
	Я люблю свою роботу				
	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений				
	Мене дратує поведінка моїх клієнтів				
	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене				
	Мене часто охоплює бажання все кинути і підти додому				
	Я відчуваю емоційну напругу				
	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				

	Я відчуваю емоційну напругу				
	Я почуваю себе виснаженим				
	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
	Виконання повсякденних справ для мене - джерело задоволення				
	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
	Хочеться плюнути на все				
	Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів				
	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
	Мені сподобалася б робота, що забирає				

	мало сил і часу				
	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї				
	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
	Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи				
	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки				
	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
	Відчуваю, що можу дати клієнтам більше ніж даю				
	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				

	Мені подобається віддавати роботі всі сили				
	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
	Я можу виконати все, що задумано				
	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми своїх клієнтів				

Обробка та інтерпретація результатів. Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за

допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Таблиці норм

Норми для компонента "психологічне виснадження" (ПВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище

Норми для компонента "особистісне віддалення"

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище

Норми для компонента "професійна мотивація"

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
7 і нижче	8-12	13-24	25-31	32 і вище

Норми для індексу психічного "вигорання"

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал.

Психоемоційне виснаження - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення - специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація - рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Додаток В

Анкета самооцінки ефективності супервізора

	Відмінний	Добрий	Середній	Низький
Ставлення та характер				
Бажання бути рольовою моделлю для колег				
Висока відданість професії				
Переконання, що супервізія покращує практичну діяльність соціальних працівників				
Бажання захищати інтереси колег				
Відданість принципам навчання впродовж усього життя				
Здатність до рефлексії та навчання на помилках				
Бажання ділитися інформацією та ідеями з				

колегами				
Гнучкість, наполегливість, відкритість до ідей інших				
Почуття гумору				
Професійний досвід і компетентність				
Колеги вважають мене професійним працівником				
Відмінні знання соціальної роботи				
Впевнена/ний у власних силах				
Підтримую професійні контакти з іншими колегами				
Співпрацюю з іншими колегами та адміністрацією				
Бажання навчатися новому від колег				
Комунікативні навички				
Здатність ефективно виражати інструкції				
Уважно слухаю				
Задаю запитання, що сприяють				

рефлексії				
Пропоную зворотний зв'язок				
Ефективний в управлінні часом				
Передаю ентузіазм до навчання				
Дотримання конфіденційності				
Міжособистісні навички				
Здатність підтримувати довірливі професійні стосунки				
Знання як мати справу з емоційними та професійними потребами				
Вміння працювати з різними групами (культура, гендер, соціальний статус тощо)				
Терплячий, уникаю суджень інших				