

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи та психології
Школа соціальної роботи

Кваліфікаційна робота
Освітній ступінь – бакалавр

на тему: **«СУПЕРВІЗІЯ ЯК ПРОФЕСІЙНА ПІДТРИМКА СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання,
Спеціальності 231 Соціальна робота
Слізовська Софія Олександрівна

Керівник Дума Лілія Петрівна,
Старша викладачка кафедри, магістр соціальної роботи

Рецензент Кальницька Катерина Олексіївна,
кандидат психологічних наук, доцентка

Кваліфікаційна робота захищена
З оцінкою «_____»

Київ 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СУПЕРВІЗІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	5
1.1 Поняття супервізії у соціальній роботі, її види.....	5
1.2 Задачі супервізії у соціальній роботі.....	10
1.3 Супервізія як процес	13
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	18
2.1 Час та місце проведення дослідження	18
2.2 Етапи проведення дослідження	18
2.3 Процедура проведення дослідження.....	19
2.4 Методи та інструменти дослідження	20
2.5 Характеристика вибірки	21
2.6 Труднощі, обмеження, етичні засади проведення дослідження	24
2.7 Концептуалізація понять	25
РОЗДІЛ 3. СУПЕРВІЗІЯ ЯК ПРОФЕСІЙНА ПІДТРИМКА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	26
3.1 Організаційні аспекти проведення супервізії (види, частота, тривалість та обов'язковість)	26
3.2 Зміст супервізійних зустрічей та їх роль у розвитку професійності соціальних працівників, покращенні психоемоційного стану і профілактиці професійного вигорання.....	32
3.3 Чинники ефективної супервізії	39
ВИСНОВКИ.....	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТОК А.....	51
ДОДАТОК Б.....	54

ВСТУП

Всесвітня пандемія та повномасштабна війна в Україні останніми роками позначилися на функціонуванні соціальних служб. Ці обставини спричинили зростаючий попит на соціальні послуги, а кількість осіб у складних життєвих обставинах значно зросла. За дослідженням «Вони чекають на нас» (2024), яке висвітлює вплив повномасштабної війни на умови праці соціальних працівників та працівниць, з лютого 2022 спостерігається не лише поглиблення й до того наявних проблем, а й низка додаткових труднощів. Тож перед соціальними службами й фахівцями із соціальної роботи постають такі виклики, як збільшене робоче навантаження наряду зі стабільно високими робочими вимогами, емоційне виснаження внаслідок хронічного стресу й інтенсивної комунікації з людьми, які у ході війни зазнали втрат і травми, нестача кваліфікованих людських ресурсів через відтік кадрів, зумовлений як вимушеним внутрішнім переміщенням фахівців, так і виїздом закордон. Соціальні працівники зазнають професійного вигорання через збільшення професійного стресу й необхідність вирішувати складні етичні дилеми. Такі несприятливі умови безпосередньо впливають на соціальних працівників й збільшують потребу в отриманні регулярної та якісної супервізійної підтримки.

За результатами дослідження «Професійне вигорання працівників благодійного сектору», проведеного Zagoriy Foundation (2023), у 35% опитаних респондентів, які працюють у благодійній сфері, виявлено професійне вигорання на стадії формування, та ще 36% мають вже сформований стан вигорання. Такі результати підтверджують необхідність професійної підтримки соціальних працівників задля того, аби впоратись зі стресом, отриманим як на робочому місці, так і поза його межами.

Супервізія є інструментом, що забезпечує соціальних працівників підтримкою й можливістю професійного розвитку. Зокрема, супервізія дозволяє зменшити стрес, підвищити рівень професійної компетентності, обговорити шляхи вирішення етичних дилем, що виникають у робочому процесі, а також запобігати емоційному вигоранню. У цьому контексті супервізію вважають важливою частиною забезпечення якісного

функціонування соціальної сфери й ефективним інструментом професійної підтримки фахівців.

Протягом останніх десятиліть розуміння супервізії та її ролі у розвитку професійності, підтримці психоемоційного стану працівників та профілактиці професійного вигорання досліджували як західні, так і українські вчені. Зокрема, варто вказати на англомовні праці P. Hawkins & P. Shohet (2012), Ray & Altekruise (2000), A. Kadushin & D. Harkness (2002), G. Rothmund (1992), J. Scaife (2019), A. McMahon (2020), J. Poertner (1989), L. Moore (2022), C. Osborn & T. Davis (1996) та інших. Останні п'ятнадцять років в Україні питання супервізії у соціальній роботі висвітлювали такі дослідники, як Ушакова (2011), Астремська (2014 & 2024), Бойко (2021), Бобир (2023), Островська (2023), Матрос (2024), Грицанюк та Іванів (2024).

Актуальність дослідження зумовлена сталою потребою надання професійної підтримки соціальним працівникам у контексті забезпечення професійного розвитку, а також подолання емоційної напруги й стресу, профілактики професійного вигорання на тлі тривалої війни в Україні. Тож важливо вивчити досвід організацій, які запровадили супервізію як сталу практику й частину організаційної культури.

Метою дослідження є охарактеризувати супервізію як професійну підтримку соціальних працівників на прикладі МБФ «Український Дім» та ВБО «Конвіктус Україна».

Завданнями дослідження є:

1. Розкрити теоретичні аспекти проведення супервізії в організаціях.
2. Визначити роль супервізії у розвитку професійності та профілактиці професійного вигорання соціальних працівників.
3. З'ясувати чинники ефективної супервізії.

Об'єктом дослідження є супервізійна підтримка соціальних працівників.

Предметом дослідження є чинники ефективної супервізії, її роль у розвитку професійності та профілактиці професійного вигорання соціальних працівників.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СУПЕРВІЗІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття супервізії у соціальній роботі, її види

Супервізія притаманна різним сферам професійної діяльності, спрямованої на допомогу людям, зокрема й соціальній роботі. За одним із визначень, супервізія є спільною роботою практикуючого спеціаліста та супервізора, в рамках якої практикуючий спеціаліст приділяє увагу своїм клієнтам, собі як частині відносин «клієнт-фахівець», ширшому системному та екологічному контексту своєї професійної діяльності. Так він покращує якість своєї роботи, трансформує відносини з клієнтами, постійно розвиває себе, свою практику та професію загалом (Hawkins & McMahon, 2020). При цьому супервізія має фундаментальне значення для забезпечення ефективного надання соціальних послуг - настільки, що її можна вважати невід'ємною частиною самої соціальної послуги (Children's Workforce Development Council, 2009).

За Д. Гаркнессом та Д. Поертнером (1989), соціальна робота є професією, яка була побудована на фундаменті супервізії, спочатку фокусуючись на ефективності соціальних послуг для їх отримувачів, а пізніше змінивши свою суть від допомоги клієнтам соціальної роботи до навчання й підтримки надавачів соціальних послуг. Вище згадане джерело демонструє погляд на визначення супервізії у соціальній роботі через наступні концепції: (1) супервізією є те, чим займаються супервізори у соціальній роботі; (2) супервізія - це така соціальна робота, яку мають виконувати супервізори, з акцентом на необхідності заглибитися у розуміння поняття «супервізор». Тож «супервізор у соціальній роботі - це працівник адміністративного апарату установи, якому делеговано повноваження керувати, координувати, підвищувати ефективність та оцінювати роботу супервізованого, за результати діяльності якого він несе відповідальність. Виконуючи цю роль, супервізор здійснює адміністративні, освітні та підтримуючі функції у взаємодії із супервізованим у межах позитивних відносин. Кінцева мета супервізора — забезпечити надання клієнтам

послуг найвищого можливого рівня як у кількісному, так і в якісному вимірах, відповідно до політик і процедур установи» (Harkness & Poertner, 1989, с. 116).

В українському контексті супервізія у соціальній роботі регулюється Законом України «Про соціальні послуги», Наказом «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії у соціальних службах» від 2015 року, а також Наказом «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги» від 2020 року. За Законом України «Про соціальні послуги», супервізія є професійною підтримкою працівників, які надають соціальні послуги, що спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки. Тож отримання супервізії має гарантуватися фахівцям надавачами соціальних послуг (зкладами, соціальними службами, організаціями) (Закон України «Про соціальні послуги», 2019). Методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах (2015) визначають цілі супервізії, її функції, принципи, види, а також організаційні засади її проведення. Водночас методичні рекомендації щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги (2020), доповнюють ці положення, зазначаючи рекомендовану періодичність, зміст, методи, організаційно-технічні та етичні умови, етапи й алгоритм супервізійної роботи.

У супервізійному процесі приділяється увага фахівцеві із соціальної роботи як особистості, але важливо, що на супервізії обговорюють питання, які прямо стосуються роботи працівника в організації, а питання особистого життя супервізованого - виключно у випадках, коли вони впливають на робочий процес та продуктивність його роботи (Матрос, 2024).

Супервізійний процес може бути індивідуальним або груповим (Астремська, 2014). При цьому супервізія може проходити як у очному, так і заочному форматах.

Індивідуальну супервізію практикують у вигляді персональних зустрічей фахівця із соціальної роботи та супервізора, під час яких супервізор має змогу забезпечити індивідуальний підхід та зосередитись на потребах, особливостях та

викликах супервізованого (Ray & Altekruise, 2000). Такий формат акцентує всю увагу на одній людині, тож однією з найголовніших задач супервізора постає розкриття особистості супервізованого: дослідити особливості світосприйняття, систему цінностей, погляди, емоції та почуття, особисті пріоритети тощо (Hawkins & Shohet, 2012). Індивідуальні зустрічі передбачають більш глибоке та детальне обговорення випадків, пов'язаних з роботою, а також створюють безпечне середовище, сприятливе для отримання соціальним працівником емоційної підтримки. І. В. Астремська зазначає, що «індивідуальна супервізія відрізняється особливою мірою довірчості. Вона здатна не лише діагностувати труднощі особистісно-професійного самовизначення і запропонувати персональні суб'єктно-забарвлені способи рішення виникаючих проблем з індивідуально розрахованою калькуляцією відповідних ресурсів і енерговитрат, але і значною мірою виконує психологічні і психотерапевтичні функції» (Астремська, 2024, с. 27).

Групова супервізія – формат, за якого взаємодія супервізора відбувається із декількома супервізованими одночасно. Так, групова супервізія передбачає колективну участь працівників у таких заходах, щоб вони мали можливість обмінятися досвідом, сприйняттям тих чи інших випадків, ідеями та підходами, а також створити підтримуючий простір у колективі (Ray & Altekruise, 2000). З одного боку, у груповому форматі супервізор менше залучений до цього процесу, а з іншого – такому виду супервізії притаманні свої особливості та виклики (Hawkins & Shohet, 2012). Так, П. Ховкінс та Р. Шохет (2012) у своїй роботі розкривають необхідність звертати пильну увагу на керування груповою динамікою, яка за участі декількох та більше учасників стає більш складною та непередбачуваною для супервізора, ніж індивідуальний формат.

Дослідники, які вивчають супервізію, згадують також про таку форму групової супервізії, як супервізію на рівні команди, оскільки вона має певні особливості. Командна супервізія використовується задля підвищення якості надання отримувачам соціальних послуг саме командою фахівців із соціальної роботи (Бобир, 2023). За авторкою, команду об'єднує спільна мета, а спільна робота у супервізійному форматі фокусується на командних відносинах, проблемах та викликах, які

виникають всередині команди, на ролях у команді, загальній атмосфері тощо. На її думку, «зосередження на команді задля розв'язання проблем дає основу для найкращого використання об'єднаних ресурсів команди, пропонує джерело підтримки для членів команди, які переживають стрес, є прийнятним для розв'язання труднощів, що виникають» (Бобир, 2023, с. 83).

Окрім класифікації видів супервізії за кількістю залучених осіб, також виділяють три основні види супервізії за основними цілями, які можуть пересікатися, а саме: адміністративну, освітню та підтримуючу супервізії (NASW, 2013).

За А. Кадушним та Д. Харкнессом (2002), адміністративна супервізія є одним з ключових компонентів супервізії у соціальній роботі та забезпечує дотримання супервізованим політик організації, стандартів та вимог, фокусуючись на рівні виконання соціальним працівником робочих задач. Забезпечення ефективності роботи супервізованого, планування, моніторинг виконання роботи та її якості, а також дотримання стандартів, розподіл ресурсів, аналіз виконаної роботи, а також пошук можливостей для подальшого розвитку – питання, які знаходяться у фокусі саме адміністративної супервізії. Незважаючи на те, що такий вид супервізійної роботи зосереджений на офіційних робочих аспектах, він має враховувати як організаційні потреби, так і потреби супервізованого на індивідуальному рівні (Kadushin & Harkness, 2002). Основним викликом автори виділяють необхідність враховувати інтереси як організації, так і працівника, а також знаходити шляхи для балансування між організаційними та особистісними потребами.

Освітня супервізія виконує функцію підвищення рівня професійних знань, навичок та загальної компетенції соціального працівника, а також допомагає застосовувати знання у практичній діяльності та давати раду складним робочим випадкам (Kadushin & Harkness, 2002). Як зазначає І. В. Астремська, освітня функція супервізії «має на меті розвиток умінь, розуміння і здібностей супервізованих. Вона здійснюється через аналіз і дослідження роботи супервізованого зі своїм клієнтом» (Астремська, 2024, с. 27). За А. Кадушним та Д. Харкнессом (2002), така супервізія забезпечує навчання новим методам та підходам у контексті практичної діяльності, фокусується на критичному аналізі дій через призму теоретичних та етичних засад

соціальної роботи, а також сприяє розумінню супервізованим своєї ролі як соціального працівника. Освітня супервізія часто передбачає роботу з випадками - як реальними, узятими з практики, так і змодельованими, а також включає рольові ігри з подальшим наданням супервізором конструктивного зворотного зв'язку.

У одному з джерел наголошено: «Якщо при здійсненні адміністративної супервізії супервізор виступає в ролі менеджера, а при здійсненні освітньої супервізії - в ролі наставника, то при здійсненні підтримуючої супервізії супервізор виступає в ролі консультанта з питань корекції. Супервізовані та супервізори стикаються з різноманітними стресами, пов'язаними з роботою. Якщо не буде доступного ресурсу, який допоможе їм впоратися з цими стресами, їхня робота може серйозно погіршитися, що негативно вплине на ефективність агентства. Супервізор відповідає за те, щоб допомогти підлеглим адаптуватися до стресу, пов'язаного з роботою» (Kadushin & Harkness, 2002, с. 217).

Підтримуюча супервізія націлена на розпізнавання ознак стресу та виснаження, профілактику професійного вигорання, вона підтримує мотивацію до роботи, а також відповідає за створення комфортного середовища для супервізованого (Kadushin & Harkness, 2002). Автори також зазначають, що успішність виконання підтримуючої функції значною мірою залежить від емоційного інтелекту супервізора, який використовує активне слухання, емпатію, надає зворотній зв'язок та за потреби допомагає у вирішенні труднощів на робочому місці - як професійних, так і особистих.

Відповідно до напрацювань Національної Асоціації соціальних працівників (2013), саме поєднання освітньої, адміністративної та підтримуючої функцій супервізії слугує розвитку компетентних, орієнтованих на дотримання етики та професійних соціальних працівників.

Таким чином, супервізія за своєю сутністю є професійною підтримкою фахівців, які надають соціальні послуги, й виконує освітню, адміністративну та підтримуючу функції. Супервізія надається супервізором та передбачає взаємодію з супервізованим, націлену на забезпечення отримувачів послугами якнайкращої

якості. Супервізія може бути як очною, так і заочною, як індивідуальною, так і груповою або командною, залежно від ресурсів організації та потреб працівників.

1.2 Задачі супервізії у соціальній роботі

Згідно з напрацюваннями Г. Ротмунда (1992), задачі супервізії потрібно розглядати з трьох практичних поглядів: з позиції соціального працівника, клієнтів та організації в цілому. На думку автора, на рівні фахівця із соціальної роботи супервізія виконує наступні задачі: сприяння професійному та особистісному зростанню; сприяння незалежності у виконанні своїх робочих обов'язків; підтримка інтеграції теоретичної та практичної бази у професійну діяльність; сприяння формуванню бажаного ставлення до фахівця допомагаючої професії; покращення практичних навичок за допомогою порад та інструкцій; допомога у отриманні максимального задоволення від роботи; сприяння у систематичній та плановій професійній діяльності (Rothmund, 1992).

На рівні надання послуг клієнтам супервізор допомагає соціальному працівнику відповідати їхнім очікуванням щодо ефективності та якості послуг, а також будувати позитивні професійні відносини з системою клієнтів (Rothmund, 1992).

На рівні організації в цілому супервізія виконує такі задачі: забезпечення якісно структурованого робочого контексту для працівників; надання мандату на виконання соціальним працівником професійних завдань та отримання доступу до необхідних ресурсів для роботи; забезпечення підтримки у виснажливих професійних обставинах; гарантування належної професійної орієнтації та навчання у робочому процесі; забезпечення високих стандартів практики соціальної роботи (Rothmund, 1992).

Відповідно до одного з джерел, «наш досвід показує, що супервізія може бути дуже важливою частиною турботи про себе, відкритості до нового навчання, а також незамінною частиною благополуччя працівника, його постійного саморозвитку, самоусвідомлення і прагнення до професійного розвитку. Однак, у деяких професіях супервізія практично ігнорується після отримання кваліфікації. Ми вважаємо, що

відсутність супервізії може сприяти виникненню почуття застиглості, ригідності та захисних реакцій, які дуже легко виникають у професіях з високими вимогами. У крайньому випадку, черствість і захисна реакція сприяють виникненню синдрому, який багато авторів називають «вигоранням». Супервізія може пом'якшити цей процес, розірвавши цикл відчуття виснаження, що впливає на зниження стандартів роботи та породжує почуття провини, призводячи до подальшого зниження стандартів. Супервізія не лише запобігає стресу і вигоранню, але й дає можливість супервізованим постійно вчитися і покращуватись, завдяки чому вони працюватимуть з максимальною віддачею» (Hawkins & Shohet, 2012, с. 6).

Робота Університету Преторії (н. д.) фокусує увагу на задачах супервізії, пов'язаних з вигоранням, управлінням стресом, а також мотивацією. Перш за все, соціальні працівники, які не отримують підтримки у стресових робочих ситуаціях, ризикують вигоріти. У цьому контексті задачами супервізора є створення підтримуючого середовища та надання простору для вираження емоцій, їх проживання та опанування. Водночас супервізори мають бути пильними до можливих проявів вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Важливо, щоб супервізор створив відкриту та прозору комунікацію із супервізованим задля виявлення перших ознак професійного вигорання (University of Pretoria, n.d.).

Другим аспектом є стрес, основними джерелами якого, на думку авторів, є: перенавантаження роботою (як через великий обсяг роботи, так і через її складність), невідповідність роботи навичкам, невизначеність ролей та очікувань, прийняття складних рішень, особливості контактування з клієнтами, умови роботи та особисті труднощі, що впливають на професійну діяльність. Задача супервізора полягає у сприянні поліпшенню умов роботи соціального працівника та сприянні зміцненню командної взаємодії й вмотивованості до роботи (University of Pretoria, n.d.).

По-третє, автори розкривають важливість мотивації фахівця, яка є внутрішньою рушійною силою, що спонукає соціального працівника діяти так чи інакше. Супервізор прагне створювати сприятливі умови для досягнення особистих та організаційних цілей, активізуючи мотивацію працівника - за допомогою активного

слухання, оцінювання, надання зворотного зв'язку, підтримки, а також консультування» (University of Pretoria, n.d.).

Задля ширшого висвітлення задач супервізії у соціальній роботі було приділено увагу також напрацюванням китайських дослідників. Так, ними було виявлено взаємозв'язок між супервізією й зниженням психологічного дистресу у роботі соціальних працівників (Tu, Huang, Sitar & Wang, 2023). Отримані дані підкреслюють, що супервізія має значний позитивний вплив на китайських соціальних працівників, особливо в умовах зростання робочих вимог. Згідно з іншим дослідженням, проведеним у Китаї Е. Агулло-Томасом, Д. Боада-Грау та Д. Фернандесом (2023), підтверджено позитивний вплив супервізії на зменшення негативних емоцій і психологічної напруги, отриманих фахівцями під час роботи.

Одне з українських досліджень, проведених в останні роки, показало, що отримання супервізійної підтримки знижує ризик емоційного вигорання на 23,3% та вторинного травматичного стресу на 26,7% (МЦРЛ, 2023). А дослідження Л. Мур вказало на зв'язок між задоволеністю супервізійною підтримкою та рівнем самоефективності фахівців, а також бажанням залишатись на своєму теперішньому робочому місці (Moore, 2022).

Тож проведений огляд досліджень дає підстави стверджувати, що супервізія є вдалим інструментом підтримки соціальних працівників, виконуючи чимало задач в контексті якісного виконання професійних обов'язків. Це також підкреслює необхідність подальшого дослідження цієї теми в українському контексті.

Таким чином, супервізія відіграє важливу роль як для фахівців соціальної роботи, так і для її клієнтів та організацій в цілому. На рівні фахівців супервізія забезпечує розвиток професійних навичок, інтеграцію теорії та практики, формує позитивне ставлення до професії, допомагає управляти робочим стресом задля попередження професійного вигорання й підтримувати мотивацію до роботи. Дослідження підтверджують кореляцію між отриманням якісної супервізії та зменшенням ризиків професійного вигорання, зокрема через зниження психологічної напруги, а також прагненням залишатися на своєму робочому місці.

1.3 Супервізія як процес

Згідно із документами Національної Асоціації соціальних працівників (2013), супервізійні відносини ґрунтуються на таких основних цінностях, як довіра, конфіденційність, підтримка та емпатія, а також включають надання конструктивного зворотного зв'язку, безпеку, взаємоповагу та турботу про себе. Супервізія є партнерським процесом, за який супервізор та супервізований несуть спільну відповідальність (NASW, 2013). «Цінність супервізії як технології управління організацією, що працює в соціальній сфері, полягає і в тому, що вона повністю відповідає принципам соціальної роботи: гуманізму, поваги до клієнта, необхідності його наснаження до нарощення власного соціального потенціалу» (Грицанюк & Іванів, 2024, с. 35).

За працею І. В. Астремської (2017), зміст супервізії залежить від характеру діяльності соціальної служби або організації. У кожній службі існує кілька ключових систем, на яких зосереджено увагу: особисті ресурси працівника, його взаємодія з клієнтами, оточенням, внутрішня взаємодія в команді і, що не менш важливо, організаційний клімат установи, її нормативні вимоги і процедури, що визначають дії соціального працівника (Астремська, 2017).

Взаємодія між супервізором та супервізованим має бути відкритою, зрозумілою та комфортною. Для підтримання такої комунікації супервізор разом з супервізованим соціальним працівником складають усні та письмові домовленості за допомогою контракування, де детально прописують відповідальності обох сторін (Астремська, 2024).

Одним з елементів супервізійної практики є постановка цілей взаємодії супервізора та супервізованого/супервізованих, які зафіксовані в договорі (контракті) (Tugendrajch, Sheerin, Andrews, 2021). За І. В. Астремською (2024), в соціальній роботі укладання контракту з проведення супервізії передбачає чітке визначення цілей й очікувань від супервізії, відповідальності обох сторін процесу, правил, меж, а також формату, тривалості та частоти зустрічей. Контракування виступає основою всієї супервізійної взаємодії та покладає початок відкритості, прозорості у взаємодії

фахівців, акцентує увагу на етичних межах та визначає конкретні критерії бажаних результатів супервізійної роботи - як проміжних, так і кінцевих (Scaife, 2019).

У одному з джерел зазначено, що «одним із засобів обміну важливою інформацією та розвитку стосунків є обговорення попереднього досвіду проведення супервізії і перебування в ролі супервізованого» (Ушакова, 2011, с. 72).

Частота зустрічей у рамках супервізійної взаємодії, на переконання дослідників, є також дуже важливим аспектом. Зокрема, наголошено на важливості брати до уваги можливі серйозні наслідки того, що нерідко через виникнення кризових ситуацій (або в силу інших причин) ці зустрічі переносяться. Так, для досягнення очікуваної ефективності процес супервізії повинен бути надійним, регулярним і послідовним, аби забезпечити супервізованому комфортні умови для роботи, впевненість у власних силах і можливість сприймати супервізійні відносини не як засіб контролю, а як джерело підтримки. Практика показує, що саме регулярність зустрічей сприяє тому, аби супервізія не сприймалася лише як епізодичне вирішення нагальних проблем, а навпаки - розглядалася як системний процес, спрямований на розвиток, надання сенсу професійній діяльності та досягнення її цілей (Астремська, 2024).

Окрім вищеперерахованого, необхідною практикою вважають встановлення домовленостей про ведення записів у супервізійному процесі (Ушакова, 2011). Записи можуть допомогти зафіксувати основні прийняті рішення під час зустрічей, відслідковувати прогрес, а також нагадувати про важливі аспекти з минулих супервізійних сесій. До того ж, супервізор з метою покращення якості власної практики може, з дозволу супервізованого, робити аудіо- чи відео-записи супервізійних зустрічей.

Фахівці вважають, що достатня увага контрактуванню у супервізійному процесі може допомогти уникнути значної кількості подальших труднощів у роботі, а ігнорування важливості цього етапу може призвести до непорозумінь між супервізором та супервізованим. У одному з джерел зазначено: «Дані досліджень Британської асоціації соціального забезпечення (SCA) свідчать про наявність етичних дилем, які можуть виникати під час супервізії, зокрема через: відсутність

узгодженостей щодо мети супервізії між супервізором та супервізованим; негативний попередній досвід супервізії у працівників, що зумовлює страх та небажання брати у ній участь; порушення меж владних повноважень з боку супервізора; недостатньо чітко встановлені основні правила проведення супервізії; невіршені конфліктні ситуації між супервізором та супервізованим; непорозуміння у разі порушення конфіденційності; відсутність довіри до керівника організації; недостатність повноважень супервізора впливати на зміни; власні упередження супервізора щодо супервізованого (питання статі, раси, сексуальної належності тощо)» (Матрос, 2024, с. 340).

Обговорення методів та підходів, що використовуються під час супервізійних сесій, є також невід'ємною частиною встановлення домовленостей та контракування. Підходи та методи, що застосовуються у роботі, повинні залежати від індивідуальних потреб, запитів та досвіду окремої особи або групи фахівців / команди (Ушакова, 2011). Для забезпечення ефективної супервізійної роботи важливо, щоб всі учасники процесу почували себе вільно і були готовими поділитись власними думками й відчуттями стосовно того чи іншого застосовуваного методу чи підходу. До методів роботи у ході супервізії нерідко відносять використання візуальних або відео-/ аудіо-матеріалів, опитувальників, вправ, у груповій супервізії застосовують рольові ігри, групові дискусії та інші форми роботи у групах (Астремська, 2024).

За UNDP (2023), варто виокремити три головні фази (компоненти / чи етапи) супервізії, а саме: виявлення проблеми, обробку отриманої інформації та оцінку результатів. На початку супервізор збирає першочергову інформацію, щоб сформулювати уявлення про суть запиту супервізованого / зацікавлених сторін. Так, на першій фазі важливо визначити основні питання: у чому полягає запит, хто є учасниками ситуації, які можливі причини її виникнення. До того ж, супутньо вирішується, який формат супервізії буде найбільш ефективним для роботи: індивідуальний, груповий чи командний. Цей етап є основою для подальшої роботи, адже від нього повністю залежать подальші дії та ефективність супервізійного процесу (UNDP, 2023).

На другій фазі / етапі (обробка інформації) отримані дані аналізуються – це слугує тому, аби супервізор разом із супервізованим / супервізованими сформулювали запит та ключові цілі супервізії. Саме на цьому етапі використовуються різноманітні методи, зазначені вище, а саме: рольові ігри, моделювання ситуацій, аналіз випадків, рефлексія тощо.

Третій (завершальний етап) зосереджується на тому, аби проаналізувати та відрефлексувати роботу, виконану протягом супервізійної взаємодії. Супервізований оцінює, наскільки запит та поставлені цілі були досягнуті протягом супервізійної сесії. Оцінка включає як аналіз позитивних результатів, так і озвучення можливих труднощів, що виникли під час супервізії. Це допомагає не тільки підвести підсумки, а й створити базу для подальшого вдосконалення супервізійного процесу (UNDP, 2023).

Кожен з етапів доповнює одне одного і неможливий без інших двох, що забезпечує комплексність підходу та відіграє важливу роль у тому, аби супервізований не лише вирішував нагальні запити, але й формував для себе ефективні стратегії для подальшої практики.

У одному з джерел йдеться про те, що «зміст супервізійної роботи залежить від методу та є структурованим (техніка фокусування) або неструктурованим (метод вільних асоціацій), і супервізор застосовує техніку досить активну або більш обережні інтервенції. Шляхом роботи з переносами та контрпереносами, виявлені супервізором конфлікти обговорюються «тут і зараз». Це означає, що неструктуровані фази чергуються в процесі роботи зі структурованими та фокусованими етапами, на яких супервізор разом із групою розробляє правила та прийоми комунікації, структури співробітництва та форми спілкування для успішного вирішення конфлікту. Завдяки цьому учасники знову знаходять впевненість у своїй компетентності та в ресурсах, усвідомлюють свої страхи та перешкоди» (Бобир, 2023, с. 84).

Праця О. Бобир описує динамічність супервізійного процесу, що залежить від обраних методів та технік супервізії. Так, структурована супервізія використовує такі більш чіткі методи, як фокусування (передбачає концентрування уваги на конкретних

робочих аспектах), а неструктурована використовує метод вільних асоціацій, що дає працівнику більше свободи для вираження своїх думок та почуттів. Супервізор у цьому випадку використовує такі інтервенції, що є більш обережними та менш директивними, дозволяючи процесу розвиватися природньо. Переносом називають явище, коли соціальний працівник переносить почуття або очікування, пов'язані з іншими особами, на супервізора. А контрперенос є реакцію супервізора - як відповідь на перенос супервізованого, що відображає власні емоційні відповіді супервізора (Астремська, 2024).

Отже, супервізія ґрунтується на цінностях та принципах соціальної роботи, включаючи: конфіденційність, підтримку, емпатію, надання конструктивного зворотного зв'язку, безпеку, взаємоповагу та турботу про себе. Контрактування створює основу для прозорості та етичної взаємодії, встановлюючи межі співпраці та очікувані результати супервізійного процесу, а також визначає методи та підходи до роботи, тривалість та регулярність зустрічей. Виявлення проблеми, обробка інформації та оцінка результатів є основними трьома фазами (етапами) супервізійної зустрічі (сесії).

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час та місце проведення дослідження

Дослідження проводилося протягом жовтня 2024 року – травня 2025 року дистанційно на базі МБФ «Український Дім» та ВБО «Конвіктус Україна». Збір емпіричного матеріалу проводився онлайн з використанням таких засобів електронних комунікацій, як: Microsoft Teams, Google Meet, Outlook, Viber та Telegram.

МБФ «Український Дім» є фондом у місті Варшава (Польща), який розпочав свою діяльність у 2004 році як ініціатива солідарності українців і поляків, а з 2009 року офіційно заснований як фонд «Наш вибір». Остаточо фонд змінив назву на «Український дім» у 2022 році. Робота фонду направлена на підтримку біженців та мігрантів через освітні, культурні та адміністративні проєкти. Головна мета – підтримка та сприяння інтеграції української громади у Польщі.

ВБО «Конвіктус Україна» є благодійною організацією, яка надає підтримку особам у складних життєвих обставинах у контексті протидії ВІЛ/СНІДу; протидії туберкульозу; запобігання та протидії ГЗН (гендерно зумовленому насильству) задля досягнення гендерної рівності в Україні; формування навичок здорового способу життя серед уразливих підлітків; надання підтримки та допомоги особам та сім'ям з числа уразливих груп, які постраждали внаслідок війни.

2.2 Етапи проведення дослідження

Дослідження відбувалось в три етапи: підготовчий, основний та заключний.

На першому етапі дослідження (жовтень 2024 – березень 2025) був проведений теоретичний огляд літератури, що включав ознайомлення як з зарубіжними (англомовними) матеріалами, так і українськими: посібники, статті, дослідження, звіти тощо. Зокрема, на цьому етапі було обрано якісний дизайн дослідження, визначено методи збору даних, групи респондентів, а також розроблені інструменти

дослідження – гайди для проведення напівструктурованих інтерв'ю (для супервізорів соціальної роботи та супервізованих фахівців) (Додаток А, Додаток Б).

Другий етап дослідження (березень 2025) був присвячений збору емпіричного матеріалу шляхом опитування працівників МБФ «Український Дім» та ВБО «Конвіктус Україна», що є супервізорами на базі організації чи безпосередньо беруть участь у супервізіях на регулярній основі. Опитування проводилося у форматі напівструктурованих інтерв'ю. У межах інтерв'ю супервізори ділились своїм досвідом проведення супервізії в організації, на базі якої проводилося дослідження, спостереженнями стосовно впливу супервізії на психоемоційний стан фахівців, на рівень професійного вигорання та розвиток професійності, а також вказували на чинники ефективної супервізійної роботи. Під час інтерв'ю фахівці із соціальної роботи ділились власним досвідом участі у супервізії у ролі супервізованого.

На третьому - заключному етапі (квітень - травень 2025) було проаналізовано зібрані дані. Цей етап характеризувався узагальненням отриманих результатів відповідно до поставлених завдань дослідження та формулюванням відповідних висновків.

2.3 Процедура проведення дослідження

Перш за все, було опрацьовано літературу з теми дослідження та визначено об'єкт, предмет, мету й завдання роботи. По-друге, завдяки попередньому етапу було обрано метод збору емпіричних даних – напівструктуровані інтерв'ю, що проводилися онлайн за допомогою програм Microsoft Teams та Google Meet. А також було сформовано вибірку респондентів. Для проведення інтерв'ю були розроблені інструменти – гайди для обох груп респондентів із тематичними блоками запитань відповідно до завдань дослідження.

Набір респондентів відбувався завдяки методу «снігової кулі». До участі у дослідженні були запрошені респонденти, які є працівниками МБФ «Український Дім» та ВБО «Конвіктус Україна» та беруть участь як у групових супервізіях, так і індивідуальних. Одним з принципових критеріїв для відбору учасників дослідження

була їх готовність надати дозвіл записувати інтерв'ю на диктофон з подальшим опрацюванням наданої ними інформації у контексті аналізу результатів дослідження.

Інтерв'ю були проведені у форматі відео-дзвінків за допомогою програмного забезпечення Microsoft Teams та Google Meet. Респонденти були проінформовані про тему й мету дослідження, метод опитування у форматі інтерв'ю, його тривалість, можливість не відповідати на окремі запитання чи у разі виникнення такої потреби достроково завершити участь в опитуванні. Зокрема, учасників було проінформовано про дотримання принципу конфіденційності. Всі аудіо-записи інтерв'ю були зроблені виключно за згодою респондентів, що була отримана до початку інтерв'ю в усній формі. Також учасникам була повідомлена мета ведення запису – якісніший збір і даних для подальшого аналізу. Інтерв'ю тривали від 33 до 53 хвилин, середня тривалість інтерв'ю складає 42 хвилини.

2.4 Методи та інструменти дослідження

Дослідження у рамках підготовки бакалаврської роботи проводилось з використанням якісного дизайну. Було використано метод напівструктурованих інтерв'ю. Завдяки обранню саме цього метода вдалось глибше дослідити чинники ефективної супервізії та її роль у розвитку професійності та профілактиці професійного вигорання соціальних працівників.

У рамках дослідження було створено два окремих гайди для проведення напівструктурованих інтерв'ю з двома групами респондентів, а саме супервізорами, які практикують супервізію у соціальних службах, та супервізованими соціальними працівниками. Інтерв'ю з супервізорами були першочерговими у рамках дослідження й стали основою для подальшого створення гайду напівструктурованих інтерв'ю з супервізованими (фахівцями із соціальної роботи). Гайд напівструктурованого інтерв'ю з супервізорами складається з кількох частин. Перша, вступна частина, передбачала привітання, знайомство, подяку за участь у дослідженні, пояснення процедури інтерв'ю та захисту особистих даних. Основна частина гайду складається з трьох блоків запитань: про роль супервізії (5 запитань), досвід проведення супервізії (види, зміст, частота супервізії) (7 запитань) та чинники ефективної супервізії (6

запитань). Запитання першого блоку мали на меті з'ясувати, яку роль відіграє супервізія у контексті профілактики професійного вигорання, розвитку професійності соціальних працівників, та що це загалом дає організації. Другий блок запитань фокусує увагу на змістовно-організаційних аспектах проведення супервізії у організації, на базі якої проводилось дослідження. Третій блок запитань спрямований на виокремлення чинників ефективної супервізії.

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з супервізованими фахівцями із соціальної роботи також містить ідентичні структурні частини, як у описаному вище гайді інтерв'ю з супервізорами. Блоки запитань є такими: досвід супервізованого (види, зміст, частота супервізії) (7 запитань), роль супервізії у професійній діяльності супервізованого (3 запитання) та чинники ефективної супервізії (2 запитання). Зміст запитань був схожим, але у ході опитування супервізованих було більше уваги приділено саме досвіду отримання супервізії. Обидва інструменти напівструктурованих інтерв'ю надані у додатках – додаток А, додаток Б.

2.5 Характеристика вибірки

Загалом у дослідженні взяли участь 9 осіб. 4 з них є працівниками ВБО «Конвіктус Україна» та 5 - МБФ «Український Дім». У кожній з організації було залучено одного супервізора та фахівців, які виконують роль кейс-менеджера (безпосередньо займаються веденням кейсів) та регулярно беруть участь у супервізії.

Так, було залучено 2 супервізорів, 1 керівника відділу та 6 соціальних працівників. У таблиці 1 та таблиці 2 наведено соціально-демографічні характеристики респондентів (таблиця 1 – супервізори; таблиця 2 – супервізовані фахівці), їх посаду та досвід роботи в організації. Усі респонденти (9 з 9 осіб) – жінки. Один із супервізорів має ступінь бакалавра з психології й магістра з економіки, інший – бакалавра із соціальної роботи. Троє респондентів-супервізованих мають ступінь магістра (один з них – із соціальної роботи), троє – ступінь бакалавра й один – ступінь бакалавра й магістра. Вони працюють в організації, на базі якої проводилось дослідження, від 1.5 до 3 років (більшість респондентів).

По завершенні інтерв'ю 7 з 9 опитаних респондентів виявили бажання отримати результати дослідження.

Табл. 2.1. Соціально-демографічна характеристика респондентів-супервізорів.

№	Стать	Вік	Освіта	Організація	Посада	Досвід роботи в організації
Респондентка 1	ж	48	Економіка, ступінь магістра; Психологія, ступінь бакалавра	ВБО «Конвіктус Україна»	Супервізорка	2.5 роки
Респондентка 2	ж	40	Соціальна робота, ступінь бакалавра	МБФ «Український Дім»	Залучена супервізорка	3 роки

Табл. 2.2. Соціально-демографічна характеристика респондентів-супервізованих.

№	Стать	Вік	Освіта	Організація	Посада	Досвід роботи в організації
Респондентка 3	ж	37	Соціальна робота, ступінь магістра	ВБО «Конвіктус Україна»	Менеджерка проєктів	2+ роки

Респондентка 4	ж	35	Психологія, ступінь магістра	ВБО «Конвіктус Україна»	Кейс- менеджерка	2,5 роки
Респондентка 5	ж	25	Публічне управління та адміністру- вання, ступінь бакалавра Політологія, ступінь магістра	ВБО «Конвіктус Україна»	Кейс- менеджерка	1.5+ роки
Респондентка 6	ж	25	Психологія, ступінь бакалавра; Ерготерапія, ступінь бакалавра	МБФ «Українськи й Дім»	Асистент родин	2.5+ роки
Респондентка 7	ж	24	Міжнародні відносити, ступінь бакалавра	МБФ «Українськи й Дім»	Асистент родин	2,5 роки
Респондентка 8	ж	25	Філолог англ. мови, ступінь бакалавра	МБФ «Українськи й Дім»	Керівник команди підтримки родин	3+ роки

Респондентка 9	ж	26	Культуролог, ступінь магістра	МБФ «Український Дім»	Асистент родин	2.5 роки
----------------	---	----	-------------------------------	-----------------------	----------------	----------

2.6 Труднощі, обмеження, етичні засади проведення дослідження

У процесі дослідження найбільше виникало труднощів саме технічного характеру під час проведення інтерв'ю (нестабільне інтернет з'єднання дослідниці або респондентів, проблеми з програмним забезпеченням, на основі якого проводилось дослідження). Технічні труднощі порушували погоджений графік й тривалість інтерв'ю, а також впливали на якість отриманого аудіо-матеріалу.

Також варто зазначити про те, що не всі респонденти, контакти яких було отримано методом снігової кулі (були надані іншими респондентами), виходили на зв'язок та погодилися взяти участь у дослідженні.

Дослідження проводилося з урахуванням вимог дослідницької етики, зокрема було забезпечено захист особистих даних респондентів. Участь у дослідженні була цілком добровільною. Інформація, отримана у ході інтерв'ю, використана виключно у дослідницьких цілях. Доступ до записів інтерв'ю мала лише дослідниця. Від учасників було отримано інформовану згоду на участь у дослідженні в усній формі. Респонденти були проінформовані про мету, завдання й використання результатів дослідження. Респонденти мали змогу зупинити інтерв'ю, відмовитись від участі у дослідженні у будь-який момент, а також не відповідати на поставлені запитання, про що їх було попередньо проінформовано.

Основним обмеженням дослідження є неможливість поширювати результати дослідження на генеральну сукупність через невелику вибірку респондентів, яка складає 9 фахівців: 7 соціальних працівників (супервізованих) та 2 супервізора, які проводять супервізію у організаціях, охоплених дослідженням.

2.7 Концептуалізація понять

Супервізія у соціальній роботі – це процес, у якому супервізор, підготовлений у сфері соціальної роботи, сприяє розвитку компетентності, професійної ідентичності та етичної практики соціальної роботи у супервізованого, враховуючи організаційні цілі для забезпечення захисту найкращих інтересів клієнта та якісних результатів (SASW, 2000).

Професійне вигорання – це синдром, концептуалізований як результат хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратись. Він характеризується трьома вимірами: 1) відчуттям виснаження чи втоми; 2) збільшеною психічною відчуженістю від власної роботи, або відчуттям негативізму чи цинізму, пов'язаним з роботою; 3) відчуттям неефективності та відсутності досягнень (World Health Organization, 2019).

У подальшому аналізі використано три складові вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень (Maslach & Jackson, 1981).

РОЗДІЛ 3. СУПЕРВІЗІЯ ЯК ПРОФЕСІЙНА ПІДТРИМКА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Організаційні аспекти проведення супервізії (види, частота, тривалість та обов'язковість)

У ході дослідження було вивчено досвід проведення супервізії у ВБО «Конвіктус Україна» та одній із команд МБФ «Український Дім» й внесено в таблицю, наведену нижче, такі організаційні аспекти супервізійної роботи: види супервізії (індивідуальна, групова); її обов'язковість; регулярність; частота; тривалість; склад учасників; формат проведення (відповідно до виду супервізії).

Таблиця 3.1. Порівняльна таблиця організаційних аспектів проведення супервізій у ВБО «Конвіктус Україна» та МБФ «Український Дім»

	ВБО «Конвіктус Україна»	МБФ «Український Дім»
Види супервізії в організації	Індивідуальна, групова супервізії	Індивідуальна, групова супервізії
Обов'язковість супервізій	Обов'язкова	Рекомендована
Регулярність індивідуальної супервізії	Регулярно	Регулярно
Регулярність групової супервізії	Нерегулярно	Регулярно
Частота індивідуальної супервізії	1 раз на місяць (З можливістю збільшення за потреби)	2 рази на місяць (З можливістю збільшення за потреби)

Частота групової супервізії	1 раз на 3-6 місяців	Щотижнева
Тривалість індивідуальної супервізії	1 година	1 година
Тривалість групової супервізії	Від 1.5 до 3 годин	Від 1.5 години до 3 годин
Склад учасників групової супервізії	Кейс-менеджери з різних регіонів України	Команда (командна супервізія)
Формат проведення індивідуальної супервізії	Онлайн	Офлайн/ онлайн
Формат проведення групової супервізії	Офлайн	Офлайн

Обидві організації практикують як індивідуальну, так і групову супервізію.

Завдяки проведенню напівструктурованих інтерв'ю з працівниками ВБО «Конвіктус Україна» було визначено, що у їхній організації індивідуальна супервізія є обов'язковою та надається супервізоркою працівникам, зокрема фахівцям із соціальної роботи, раз на місяць. Тривалість індивідуальної супервізії складає приблизно 1 годину та відбувається в онлайн-форматі, що обумовлено різним місцезнаходженням супервізора та кейс-менеджерок (супервізорка надає індивідуальні супервізії фахівцям з різних регіонів України). На це вказали як супервізорка, так і супервізовані.

«Індивідуальні супервізії у цьому проекті проводяться раз на місяць, і це обов'язково... Така частота і є оптимальною... Індивідуальні проходять зазвичай онлайн, бо дівчата в різних регіонах знаходяться». «По моєму протоколу людина

може бути на супервізії раз на місяць, але я можу провести більше (за потреби)» (Респондентка 1).

«Ми зустрічаємося онлайн, на годину» (Респондентка 4).

Респондентки-супервізовані розділились думками стосовно бажаної частоти проведення індивідуальної супервізії. Одна з респонденток висловила бажання не мати конкретно встановленої частоти, а мати супервізію виключно за потреби, в той час коли інші назвали таку регулярність, як не частіше, ніж двічі на місяць / раз на два тижні.

«Я б, напевно, зробила супервізії за потребою. Тобто мені раз на місяць інколи буває зачасто» (Респондентка 3).

«Особисто для мене раз на місяць – достатньо. Бо окрім цього я піклуюсь про своє здоров'я. ... Без додаткової підтримки інших спеціалістів раз на два тижні – це було б святе, по-іншому не вивезти» (Респондентка 4).

«Не більше двох разів в місяць. Іноді просто начебто немає про що говорити» (Респондентка 5).

Супервізорка ж висловила прихильність до тієї регулярності, яка наразі є встановленою у організації, – один раз на місяць.

«Не частіше, ніж зараз – це точно. Знаєте, я так звикла за два з половиною роки. Це може бути моя така суб'єктивна думка, що так краще. Але я не впевнена. Я не мала іншого досвіду. Мені здається, що так супер» (Респондентка 1).

Учасниці інтерв'ю поділилися досвідом участі у груповій супервізії. За словами як супервізорки, так і супервізованих, групові супервізії у ВБО «Конвіктус Україна» не є регулярними та проводяться офлайн під час зборів кейс-менеджерок з різних регіонів України. Такий захід влаштовується для працівників раз на 3-6 місяців.

«Мабуть, раз на три місяці. Не частіше. Це в різних місцях буває. І це не можна назвати ретритом, але там, у цьому заході, є і наснажуюча частина – якийсь один день. І обов'язкова супервізія... Триває десь до 3 годин» (Респондентка 1).

«Не дуже часто, це, може, раз в півроку так, що ми виїжджаємо і робимо такі заходи» (Респондентка 5).

«Це фахівчині з різних регіонів, які працюють в різних центрах або притулках»
(Респондентка 1).

Як супервізор, так і більшість супервізованих фахівців сходяться на тому, що супервізія є обов'язковою для соціальних працівників, а одна з супервізованих наголошує на необхідності отримувати супервізію, але переважно за потреби.

«Вважаю, що супервізія - 100% вона потрібна ... І я знаю, як це працювати без супервізії, маю досвід. І тому вважаю обов'язковою в соціальній сфері»
(Респондентка 1).

«Я можу говорити про себе, то я не хотіла б працювати без супервізії. Інакше в мене був би хоча б психотерапевт в той період, бо це складно» (Респондентка 5).

«Я вважаю, що індивідуальна супервізія повинна бути за потребою... Я просто стикаюся з тим, що якщо у людини є якийсь запит, якщо людина з чимось сама не справляється – вона сама попросить про ту супервізію. Просто важливо знати, що така можливість є, що ти відчуваєш потребу і можеш цим скористуватися в той момент, коли тобі це потрібно» (Респондентка 3).

У ході дослідження досвіду проведення супервізії у МБФ «Український Дім» було виявлено, що соціальні працівники організації мають можливість розраховувати на 2 індивідуальні супервізії на місяць, що є рекомендованими організацією, але не обов'язковими. За потреби кількість індивідуальних супервізій може бути збільшена. Респондентки поділились, що супервізію проводить залучена супервізорка, супервізійна сесія триває переважно 1 годину, рідше - півтори.

«2 рази в місяць - це стандартно, але в разі, якщо хтось з працівників має нагальну потребу, то, звичайно, є можливість додаткової» (Респондентка 6).

«В середньому триває десь годину. Година це, я би сказала, мінімум... Ми стираємося максимально до півтори, але це рідкісно» (Респондентка 8).

Залучена супервізорка розказала, що кожна команда організації сама регулює необхідність, частоту та тривалість групової супервізії відповідно до своїх потреб.

«У нас є мінімум півтори години часу, але тривалість дуже залежить від життєвого циклу супервізії» (Респондентка 2).

Представники команди асистентів родин поділилися власним досвідом у межах цього дослідження. Так, вони щотижня мають групову (командну) супервізію.

«Кожного тижня (відділ кейсворкерів, асистентів родин) ми маємо спільну зустріч із супервізором» (Респондентка 8).

«Групові супервізії у нас відбуваються з частотою раз на тиждень, тобто 4 рази на місяць. І, в принципі, мені цього достатньо» (Респондентка 7).

Супервізовані під час напівструктурованих інтерв'ю висловлювали задоволеність частотою супервізійної роботи на рівні своєї команди відповідно до загальних правил фонду.

«Я думаю, що 2 рази на місяць з умовою, що є також групові супервізії, для мене достатньо... Теж я маю таке почуття свободи, що я можу домовитись і тоді, коли в мене фактично виникне потреба, і звернутися за такою підтримкою попри те, що я використала свій ліміт два рази на місяць» (Респондентка 7).

«Загалом, мені подобається, що це досить рухома така можливість. Якщо є потреба, то можна це підлаштувати до ситуації» (Респондентка 8).

У МБФ «Український Дім» індивідуальні та командні супервізії відбуваються як у межах офісу, так і поза ними. Супервізорка та супервізовані соціальні працівники охоче наголошували на гнучкості місцепроведення супервізійних зустрічей та, зокрема, перевагах такого підходу.

«Супервізії, звісно, мають проводитися в безпечному для працівника середовищі. Це окрема кімната, віддалена від більшості офісу. Тобто, там правило конфіденційності безперечно зберігається. Але я дуже гнучка до місця проведення супервізії. Абсолютно нормально, коли це відбувається онлайн. Деяким людям важко прийти в певний час, або їм хочеться саме ввечері поза робочим контекстом, то я намагаюся всі ці потреби задовільнити» (Респондентка 2).

«Ми зазвичай говоримо, хто що хоче. Якщо гарна погода, наприклад, ми хочемо вийти прогулятися, чи хочемо залишитися в офісі поговорити, чи хочемо піти в кав'ярню. Якщо ми обговорюємо випадки, де будуть фігурувати люди – то ми все-таки в офісі це обговорюємо. Якщо більше вже м'які теми, то можна і по вулиці йти і про такі речі говорити» (Респондентка 7).

«У нас є можливість не лише перебувати в приміщенні, де ми працюємо. Така мобільність і можливість зміни простору - це є дуже-дуже добре. Власне, дає таке переключення» (Респондентка 6).

Респондентки також поділились різними думками стосовно обов'язковості супервізії для фахівців соціальної роботи. Деякі з них, зокрема і супервізорка, вважають, що супервізія не може бути обов'язковою, скоріше - рекомендованою.

«Ну, обов'язкова супервізія не буде, не може бути. ... Я більше за просування культури ... Якщо, умовно, команда менеджменту ходить на супервізії, так само, як вони інтегрують іншу поведінку: вони не запізнюються – інші не запізнюються. Вони милі з клієнтами, уважні – інші уважні. Це ж частина організаційної культури. Я знаю, що примус в цьому випадку не працює» (Респондентка 2).

«Безперечно, так. Але я слабо можу уявити, що можна когось змусити на супервізію ходити. Мені б хотілося до всіх донести, що це потрібно» (Респондентка 7).

«Якщо в слові «обов'язковою» вкладається примус, то, звичайно, ні, це абсолютно неефективно. Але я вважаю, що організація має мати супервізії для працівників і теж виділяти для них цей час. Я вважаю, що це дуже-дуже сильно рекомендовано. Хоч змусити нікого не можна, але рекомендувати. Це прекрасна можливість» (Респондентка 6).

Інші дві респонденти про обов'язковість супервізії висловилися інакше.

«Однозначно так, думаю, так» (Респондентка 9).

«Персонально я вважаю, що ... спробувати супервізію. Можливо, навіть не в одного супервізора. Щоб розуміти, що це таке. І тільки після того вже тоді давати їм добровільний ритм» (Респондентка 8).

Отже, у ході дослідження було визначено основні організаційні аспекти проведення супервізії у ВБО «Конвіктус Україна» та МБФ «Український Дім». За даними, що були надані респондентами у процесі напівструктурованих інтерв'ю, ВБО «Конвіктус Україна» забезпечує регулярні індивідуальні супервізії для соціальних працівників, що надаються один раз на місяць та визначені як обов'язкові для фахівців. Групові супервізії проводяться для працівників під час спільних поїздок-

зборів та не є регулярними. Було визначено, що МБФ «Український Дім» також практикує індивідуальні та групові супервізії, надаючи можливість отримати 2 індивідуальні супервізії на місяць, як рекомендовану опцію. Зокрема, кожна команда регулює відповідно до власних потреб необхідність, частоту та тривалість групової (командної) супервізії. Обидві організації використовують як онлайн, так і офлайн формати проведення супервізії.

3.2 Зміст супервізійних зустрічей та їх роль у розвитку професійності соціальних працівників, покращенні психоемоційного стану і профілактиці професійного вигорання

У ході дослідження респондентки, які працюють у ВБО «Конвіктус Україна» та МБФ «Український Дім», детальніше поділились змістом індивідуальних супервізійних зустрічей (темами, які на них обговорюються). Так, респондентки-соціальні працівниці ВБО «Конвіктус Україна» виокремили такі основні теми, винесені на обговорення в ході індивідуальних супервізій: власний психоемоційний стан та складнощі/ труднощі у роботі.

«В принципі, ми звіряємося з приводу мого психоемоційного стану і розглядаємо якісь складності, які виникають у мене саме в робочих моментах» (Респондентка 4).

«У нас гарна супервізорка, з нею можна обговорити якісь робочі моменти, які складно врегулювати самотійно, та емоційний стан, якщо є якісь проблеми. Це і початок, можливо, вигорання» (Респондентка 3).

Відповідно до отриманих результатів, групова супервізія у ВБО «Конвіктус Україна» переважно відбувається в інтерактивному форматі.

«У нас це виглядає так: ми, наприклад, працюємо з темою загального вигорання. Проводимо всякі техніки на розвантаження, на заземлення» (Респондентка 4).

«Зазвичай це відбувається в ігровій формі... Були історії про те, як ми справляємося з стресом, як подолати тривожність, можливо, ту ж саму злість, коли ми відчуваємо напруженість в тілі – то ми проводили медитативні різні вправи

на дихання. Я з однієї супервізії забрала вправу з собою, і вона мене рятує» (Респондентка 5).

Супервізор та супервізовані МБФ «Український Дім» поділилися тим, що тема супервізійних зустрічей будується навколо того, що є актуальним та турбує на той момент часу: складні випадки клієнтів, внутрішня комунікація в команді, труднощі зовнішнього контексту, а також ті особисті питання, що впливають на роботу.

«Індивідуальні супервізії пов'язані з клієнтськими кейсами, якимись часто екстремальними, емоційними, складними. Вони можуть бути пов'язані з комунікацією всередині команди, вони можуть бути пов'язані, наприклад, з питанням дуже високого пікового навантаження якогось, з труднощами зовнішнього контексту. Наприклад, коли фінансування USAID припинилося» (Респондентка 2).

«Це щось, що актуально на даний момент. Що турбує, що хочеться продумати заздалегідь, щоб це не створювало складнощі в роботі з бенефіціарами. Або не створювало напружень в плані відносин в колективі. Часами буває, що це питання, які не пов'язані безпосередньо з роботою, але впливають на роботу. Звичайно, часом відділити особисте від робочого буває складно, тому так» (Респондентка 6).

Водночас залучена супервізорка також наголосила, що бачення супервізованих відповідають і її власному принципу у проведенні індивідуальної та групової супервізії – зміст зустрічі відштовхується саме від контексту та потреб супервізованого/ супервізованих.

«Мій принцип професійний такий, що я ніколи не планую ані індивідуальну, ані групову супервізію поза контекстом цієї команди» (Респондентка 2).

Зміст командної супервізії у МБФ «Український Дім» може визначатися як попередньо, так і на початку зустрічі: кожен працівник при цьому може запропонувати власну тему для обговорення – на це вказали супервізовані соціальні працівники. Часто це можуть бути такі теми: самопочуття, навантаження, обговорення випадків, адміністративні питання. Зокрема, від супервізованих може

бути запит на психоедукативну тему супервізії, або вона може бути запропонована супервізором.

«На початку це питання про наше самопочуття і навантаження: як ми відчуваємося, про що хочемо говорити. Стандартно це обговорення випадків: що є недобре, з чим є складність. І, наприклад, якісь питання, які ми виносимо, щоб інші колеги могли порадити – питання чи технічні, чи більш практичні. Як психологічно з цими справами: чи не забагато справ, чи не є вони якісь занадто складні емоційно» (Респондентка 6).

«Дуже часто є темою наших супервізій – адміністрація, якісь зміни в нашому колективі, покращення чогось, обговорення різних ситуацій. Ми працюємо ще з іншими відділами – ця співпраця може викликати труднощі різного характеру» (Респондентка 7).

«Часом ми бачимо якусь потребу і ми знаємо, що наш супервізор – експерт в соціальній роботі, та людина, яка може нас навчити. І ми тоді виходимо з запитом. Дуже часто також супервізор сам пропонує, що можна це і це освіжити або повторити. Або пропонує дати якусь цікаву тему. І тоді ми також виділяємо на них час. Пристосовуємо тему до актуальних потреб команди» (Респондентка 8).

«Кожен має свій вклад...якщо є якесь актуальне питання, яке я хочу винести, то я можу або попередньо повідомити супервізора, що я б хотіла це обговорити на групі, або на її початку» (Респондентка 6).

Супервізорка та супервізовані фахівці ВБО «Конвіктус Україна» поділились власним досвідом того, як супервізія пов'язана з їх психоемоційним станом, особливо за теперішніх умов.

«Головні функції супервізії – три. І одна із них – це підтримка емоційного стану працівника. І це дуже важливо, особливо зараз, коли ми всі перебуваємо в стані хронічного стресу, хтось навіть в стані травми. Емоційний стан впливає і на якість роботи» (Респондентка 1).

«Ми зараз живемо під час обстрілів, часто це буває. Й інколи ми можемо бути досить розбалансованими. За допомогою технік та порад супервізора ми можемо все ж дійти якогось балансу і краще виконувати свої обов'язки» (Респондентка 3).

Супервізовані фахівці з обох організацій повідомили про важливість супервізії – як можливості емоційно розвантажитись.

«У моєму випадку – це зняття напруги емоційної» (Респондентка 4).

«Я б описала це, як ми заряджаємо телефон – умовно, він сідає до 60%, ми трошки дозарядили, і вже 100%. Тобто це відновлення буде швидше, ніж чекати, коли він сяде на нуль, потім від нуля заряджати. Це займе довше часу, і це час, на який ми випадаємо» (Респондентка 6).

Зокрема, супервізовані учасниці інтерв'ю згадували про відчуття, яке вони отримують під час індивідуальної та групової супервізії, – відчуття, що ти не одна у своїх робочих ситуаціях та проблемах.

«Дуже часто ти розумієш, що ти не один з цією проблемою. І хтось теж стикається з такими викликами» (Респондентка 7).

«Дає відчуття того, що ти не один в такому, наприклад, в роботі з жінками» (Респондентка 5).

«Це можливість відчутти, що теж ти не один – в цьому є підтримка» (Респондентка 4).

«Дуже часто добре працює розуміння того, що я не одна, хтось таке також переживав, хтось таке ще мав. Я дуже часто можу про це забути, а супервізор мені нагадає. І мій стан тоді покращиться» (Респондентка 8).

Додатково респондентками - фахівцями був виділений важливий для них аспект отримання визнання та похвали від супервізора.

«Коли тобі, власне, супервізор підтвердить, просто похвалить, що ви молодці, класно виконуєте роботу, класна динаміка в команді. І це теж багато дає такої мотивації, і хтось помічає вашу роботу, вона якісна, вона добре зроблена, і насправді це багато дає» (Респондентка 9).

«Особисто для мене одна з найкращих мотивацій, яка для мене є - це похвала... І тут забезпечення її саме через супервізора... То впливає дуже позитивно, тому що я бачу, що хтось мене помічає, хтось мене розуміє, хтось мене підтримує» (Респондентка 8).

Результати дослідження показують, що для респонденток супервізія відіграє важливу роль у контексті профілактики професійного вигорання. Як супервізори, так і супервізовані ділились важливістю постійної профілактики професійного вигорання у професіях типу «людина-людина», зокрема у соціальній роботі.

«Це, на мою думку, профілактика вигорання... На супервізії можна отримати інструменти, як боротися з цим вигоранням. Супервізор тобі може намалювати стежку, куди йти. Це твій вибір - чи ти прислухаєшся, чи ні, звичайно» (Респондентка 7).

«Вигорання в соціальній сфері набагато швидше відбувається, ніж в інших сферах» (Респондентка 1).

«Я вважаю, що супервізії – це цілковита необхідність, особливо для тих працівників, які мають справу з людьми, у професії «людина-людина»... Тут є високий рівень вигорання і супервізії діють як превенція» (Респондентка 6).

Також супервізори та супервізовані у власних висловлюваннях щодо профілактики вигорання часто, так чи інакше, згадували критерії професійного вигорання за К. Маслач (1981), а саме: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

«Це ж видно, коли у людини вже вигорання може бути на стадії, де ти такий цинік страшенний... Тому що вже доволі довго працюючи, ти десь можеш ставати більш холодною або десь відчуття такого - наче нічого не змінюється, і це треба постійно контролювати, щоб не переходити в цей стан, що «все буде, як буде вже»» (Респондентка 5).

Власне, у цьому судженні йдеться про прояви деперсоналізації та редукції професійних досягнень. А у висловлюваннях про те, що *«вже вигорання може бути на стадії, де ти такий цинік страшенний»* та *«стан, що «все буде, як буде вже»* прослідковується згадка про деперсоналізацію особистості. А в інших – про те, що *«відчуття такого - наче нічого не змінюється»* йде мова про редукцію особистих досягнень.

«Я впевнена, що вона нам дозволяє не втратити себе в цій всій роботі» (деперсоналізація) (Респондентка 9).

«Це складна робота. Соціальна робота взагалі є складною. Це людина з людиною. Люди всі дуже різні. ... Іноді просто хочеться вийти і кричати, тому що емоційно складно. Не того, що люди погані, а того, що тобі теж складно не перебрати на себе» (емоційне виснаження) (Респондентка 5).

«Коли бачимо результати своєї роботи,- нас це надихає. Треба розуміти, що не кожен кейс буде успішним. Я починала дуже давно з кейс-менеджерки, і ти не бачиш результату своєї роботи. Ніби ти щось робив, робив, а ти в кінці місяця дивишся на кейси і бачиш, що там суд ми не виграли, там жінка забрала заяву» (редукція професійних досягнень) (Респондентка 1).

«І я зрозуміла, що навіть якщо немає такої потреби - тобто чіткої, коли ти вже виходиш з консультації і плачеш буквально, бо ти втомлений, то все одно варто піти на супервізію, щоб запобігти» (емоційне виснаження) (Респондентка 9).

«Дуже важливо, що часто є відчуття наче нічого не міняється. Значить, ти щось робиш, робиш, а сенсу нема. І супервізія особисто мені повертає це відчуття того, що: "Ти щось робиш потихеньку"» (редукція професійних досягнень) (Респондентка 5).

Також респонденти зазначають про безпосередній вплив супервізії на розвиток професійності при виконанні роботи. Перш за все, супервізія, за результатами дослідження, надає можливість супервізованим отримати від більш кваліфікованого та досвідченого фахівця ті знання, що є необхідними у роботі з кейсами та клієнтами соціальної роботи. Особливо, як відмічають респонденти, це є цінним на початку роботи в організації.

«Коли був досвід маленький, я не дуже розуміла, як в конкретних ситуаціях треба вчиняти. Я дуже боялася в деяких ситуаціях якось вчиняти, бо я розуміла, що наслідки можуть бути різні. Я зверталася до супервізора з тим, щоб проаналізувати. Якщо десь були допущені помилки, аналіз цих помилок, навіть якщо вони були, також впливав на майбутнє рішення в кризових ситуаціях» (Респондентка 7).

«У мене супервізорка працювала з залежними людьми, а в мене були історії в кейсах, що мені треба було більше інформації. Вона мені розказувала інформацію, як вона працювала, її досвід» (Респондентка 5).

«Оскільки супервізор це людина досвідчена, тому може допомогти у вирішенні якихось нагальних потреб. Якщо ми стикаємося з чимось вперше і ми не можемо вирішити самотійно, – тоді це може бути якась порада, як щось краще зробити, як допомогти. Вона підвищує професіоналізм однозначно» (Респондентка 3).

По-друге, респондентками було зазначено про сприяння супервізійної роботи у тому, аби триматися власних професійних обов'язків та меж.

«Супервізія мені допомагає десь відмежовувати якісь свої обов'язки, компетенцію розуміти... Завжди класно мати людину, яка, знаючи всі підходи, знаючи всю суть роботи твоєї, може з боку подивитися. І може сказати, де переходиться межа в виконанні своїх обов'язків. Це впливає на професійність» (Респондентка 5).

Супервізійна робота, на думку залученої супервізорки МБФ «Український Дім», покращуючи психоемоційний стан фахівця соціальної роботи та розвиваючи його професійні навички, безпосередньо впливає на професійність та якісне виконання професійних обов'язків.

«Професійна супервізія, запроваджена в організації, в команди – це дуже хороши інструмент, який допомагає працівникам, організації і також робить, врешті, соціальні послуги або консультативні послуги більш якісними, структурованими. Можна сказати навіть, що супервізія такий глобальний вплив має на організацію з усіх її боків» (Респондентка 2).

Отже, у ході дослідження було визначено, що індивідуальна супервізія у ВБО «Конвіктус Україна» зосереджена на психоемоційному стані працівників та розгляді професійних труднощів, тоді як групова супервізія переважно проводиться у форматі вправ і практичних технік. Як супервізорка, так і супервізовані МБФ «Український Дім» зазначили, що зміст супервізії формується залежно від поточних запитів і охоплює складні випадки клієнтів, командну взаємодію, зовнішній контекст та особисті питання, які впливають на роботу. Супервізія сприяє підтримці психоемоційного стану фахівців соціальної роботи через відчуття підтримки, визнання та емоційного розвантаження. Також вона відіграє важливу роль у профілактиці професійного вигорання соціальних працівників. Окрім цього,

супервізія підсилює професійність, надаючи можливість отримати необхідні знання та поради від більш досвідченого фахівця – супервізора соціальної роботи.

3.3 Чинники ефективної супервізії

Перш ніж переходити до розкриття поняття «ефективна супервізія» та її чинників, відповідно до завдань дослідження, важливо зазначити, що більшість респондентів-працівників обох організацій звернули увагу, що для них абсолютно кожна супервізія є ефективною. Зокрема, як результат, учасниці визнали, що їм складно виокремити якісь конкретні приклади ефективної супервізії.

«У нас кожна супервізія успішна» (Респондентка 6).

«Насправді, у мене кожна супервізія така, що я завжди беру щось з неї» (Респондентка 5).

По-перше, у ході дослідження як супервізорами, так і супервізованими фахівцями було виокремлено такий чинник ефективної супервізії, як відповідність супервізії потребам супервізованого/ супервізованих. Окрім цього, учасницями було згадано запит на супервізійну зустріч – як показник нагальної потреби супервізованого. Так, ефективна супервізія є тією, що відповідає потребам й запиту супервізованого/ супервізованих.

«Ефективна – це точно та супервізія, яка підлаштовується під потреби всіх. Як групові, так і індивідуальні. Я б сказала, що навіть не те, що підлаштовується, а повністю виходить з потреб особи» (Респондентка 8).

«Якщо запит мій на цю супервізію вирішується – вона є для мене успішною. І для мене це про полегшення. Неважливо яке» (Респондентка 4).

«Якщо людина отримала підтримку, отримала інформацію відносно того запиту, з яким вона прийшла» (Респондентка 2).

По-друге, ще одним чинником, названим саме респондентами-супервізованими під час напівструктурованих інтерв'ю, є те відчуття, з яким вони виходять з супервізії. Воно характеризується структурованістю думок та відчуттям, що «все по поличках».

«Зараз перше, про що подумала – це про свої відчуття. Що після супервізії я виходжу структурована, все розкладено, дуже часто вже тоді питання мої закриті і з чітким планом, куди я рухаюся далі» (Респондентка 7).

«Для мене особисто це і процес, і результат. Результатом є відчуття після, що я почуваю себе ліше. Ту ситуацію, яку я хотіла розібрати, вона вже розібрана і розкладена по полицках. Я собі вже знаю, як з цим бути далі» (Респондентка 6).

По-третє, однією з супервізованих респонденток було зазначено, що ефективність супервізії полягає у поєднанні різних її видів – індивідуальної та групової супервізії.

«У формі поєднання і одночасного використання і форми групової, і форми індивідуальної. Якщо є командна робота, то тоді це, як на мене, найкраще працює - комбінація цих типів» (Респондентка 8).

Також як супервізорами, так і супервізованими були виокремлені такі компоненти ефективної супервізії, як: контрагування послуги супервізії; її безпечність та регулярність.

«Обов'язковими є, власне, певні правила, які зазвичай є озвучені першочергово. Є такий мовний контракт, де взаємоповага, де учасники не перебивають один одного, є можливість висловити свої думки у «я-повідомленнях», можливість не переносити на когось щось, чи не відповідати за когось. Така екологічність, можливість висловитися кожному» (Респондентка 6).

Учасниці інтерв'ю поділились тим, що регулярність супервізійних зустрічей створює їм безпечний простір, гарантує стабільний час, де можна подбати про себе та допомогти собі триматися в балансі.

«Те, що мені найбільше дає регулярність, це те, що я знаю, що там в мене буде безпечне місце. Точно буде. Я дочекаюсь того часу, коли я зможу спокійно все сказати, насолодитися навіть тим часом» (Респондентка 8).

«Регулярна супервізія допомагає тримати себе в балансі, щоб мати потім можливість теж поводитись так само екологічно, професійно, надавати допомогу іншим» (Респондентка 6).

«Ми знаємо, що нам може бути важко, але в нас буде супервізія, ми в той момент трошечки виговоримося, проведемо час для себе з комфортом. Там завжди подбають про наш комфорт, і таке почуття стабільності це дає. Опіки в такому сенсі робочому, що ми під захистом відчуваємо себе як працівник» (Респондентка 7).

Зокрема, одна із супервізорок відмітила різницю між тими супервізованими, які отримують супервізію регулярно, та тими – які не отримують.

«Мій підхід – це регулярні супервізії. Навіть якщо соціальні працівники можуть казати «нам нема чого обговорювати», але все одно, коли ти створюєш цю культуру, і створюєш цей час і простір, люди звикають до того, що в певний день тижня вони приходять і можуть обговорити те, що їх хвилює... Я бачу чітку різницю між людьми, які навіть в межах однієї організації, які супервізуються регулярно і які ні» (Респондентка 2).

Результати дослідження показали, що більшість респонденток-працівниць згадували про супервізію, як про власне безпечне місце. Важливо звернути увагу, що такі згадки фігурували навіть тоді, коли йшлося про різні аспекти супервізії, а не лише про чинники успішної супервізії. Більш того, деякі учасниці інтерв'ю виділили саме здатність викликати довіру й відчуття безпеки як одну з ключових якостей супервізора.

«Насправді, я супервізію сприймаю також як безпечне місце своє. Я там можу розказати супервізоріві все, що думаю, в такій формі, в якій мені потрібно в цей момент» (Респондентка 9).

«Супервізор - той, який у нас є, вона у нас давно, і з нею цілком комфортно, безпечно себе почуваю. ... Вона коректна, вона безпечна, вона знає підходи до людини, вона йде абсолютно за мною. Що мені потрібно обговорити – туди ми йдемо» (Респондентка 3).

Серед інших якостей супервізора в контексті чинників ефективної супервізії було названо схожі цінності, професіоналізм, досвід та відкритість.

«Щоб ціннісно сходився. Щоб я розуміла професіоналізм людини. Звичайно, певний досвід. Це точно має бути людина, яка розуміється на тій справі, що я роблю» (Респондентка 5).

«Щоб мій супервізор мав досвід у цій сфері, в якій я прийшла до нього в супервізію» (Респондентка 3).

«Відкритість супервізора - тобто щоб він приймав потреби працівників: хочеш погуляти – ідемо погуляємо. Хочеш вийти і собі посидіти на лавочці – класно. І бути відкритим на такі потреби» (Респондентка 9).

Ще одним чинником ефективної супервізії була виокремлена супервізорами та супервізованими доступність отримання супервізії у межах організації. Супервізор соціальної роботи зазначає про необхідність відслідковувати та усувати усі бар'єри в отриманні цієї послуги.

«Є рівень доступності і привабливості цієї послуги. Вона має бути оплачувана, має відбуватися в робочий час, і всі бар'єри мають бути прибрані. Людина хоче гуляти на вулиці в теплу погоду – нема проблем... Це має бути десь недалеко від місця роботи для зручності організації логістики. Ранішні, вечірні часи, онлайн – тобто послуга має бути максимально доступною» (Респондентка 2).

Супервізорка МБФ «Український Дім» акцентує увагу на важливості спробувати супервізію для персонального усвідомлення працівником її переваг.

«Є такий ефект, так людська психіка влаштована, що ми ... продовжувати робити, якщо ми бачимо від неї (роботи) результат. Тобто для того, щоб зрозуміти, що зарядка зранку це класно – я маю декілька разів зробити зарядку. Тобто немає іншого способу. Я не можу дивитись, як інші роблять зарядку і думати, що я теж почну. Навряд чи. Мені треба спробувати» (Респондентка 2).

Як викладено вище, одна з супервізованих фахівчинь наголошувала, що необхідно отримати досвід участі в супервізії, аби зрозуміти, що це дає на практиці. Інша супервізована респондентка також згадувала про першу спробу, як переломний момент у бажанні приймати участь у супервізії.

«Спробувати варто один раз, і після того, думаю, це вже увійде в звичку і буде приємною залежністю» (Респондентка 9).

Зокрема, респондентка пропонує давати можливість спершу ознайомитись з форматом зустрічей через участь у груповій супервізії, а у подальшому вже мати індивідуальні.

«Якщо хтось не зовсім переконаний, щоб йти на індивідуальну супервізію, то варто почати з командної. Можливо, комусь так буде простіше - подивитися, як це виглядає, з чим це пов'язано взагалі, як відбувається така зустріч, і тоді, можливо, переконається, щоб звернутися теж індивідуально» (Респондентка 9).

Окрім цього, і супервізори, і супервізовані зазначали про важливість нормалізації отримання супервізії в організаціях та однозначної позитивної позиції керівництва стосовно її впровадження і підтримки. Респонденти вважають, що ефективною стратегією мотивування до участі в супервізії є інформування нових працівників при прийомі на роботу про відвідування супервізії – як частини організаційної культури.

«Мотивувати може певна нормалізація цього - як практики організаційної. Коли когось беруть на роботу, то зразу його інформують. Зразу, зразу. У нас є супервізія, люди ходять. Це ок, і це не значить, що ти погано справляєшся. Це значить, що ти навпаки дуже круто можеш справлятися» (Респондентка 8).

«Керівництво робить культуру організації. Якщо керівництво розуміє, що це важливо – значить буде підштовхувати робити ці речі, тобто відвідувати супервізію» (Респондентка 5).

За результатами дослідження, саме приклад керівництва та його позитивне ставлення, усвідомлення цінності супервізії, на думку і одного з супервізорів, і супервізованих, мотивує соціальних працівників більш охоче звертатися за супервізійною підтримкою. А стигма та стереотипи навколо супервізії в організації, зокрема підтримані керівництвом, мають негативний вплив на вмотивованість соціальних працівників брати участь у супервізії.

«Якщо керівник відділу, департаменту, організації ходить на супервізії, співробітники набагато більше хочуть ходити на супервізії. Якщо є якийсь елемент незадоволення, несхвалення, скептичного ставлення, недовіри, то це буде транслюватися у простір, відповідно, зчитуватись» (Респондентка 2).

«Я думаю, що найкраще, напевно, працює рекомендація від інших працівників, щоб це заохочувало керівництво. ... І ламання стереотипів навколо супервізії» (Респондентка 7).

«Перше, що мені приходить до голови, – це приклад керівництва. І керівництво як role model певний, який також покаже повне неприйняття стереотипів і стигматизації щодо супервізії» (Респондентка 8).

Дослідження проводилося на базі організацій, де супервізія є частиною організаційної культури, але респондентки ділились спостереженнями, що частина фахівців можуть уникати супервізії саме через негативні стереотипи стосовно її сутності.

«Але ми працюємо у невеличкому колективі і ми бачимо, що ... хтось вважає, що він сам справляється. В інших колективах неодноразово чула думку з таким більш висміюванням: «У мене нема таких проблем, нехай інші ходять, вирішують»» (Респондентка 7).

Таким чином, відповідно до результатів дослідження, ефективною супервізією для респондентів виступає та, яка вирішує запит на супервізійну зустріч, відповідає потребам супервізованого, а також дає відчуття полегшення і надихає. До чинників ефективною супервізії учасники дослідження віднесли такі: контракування послуги супервізії, її доступність, безпечність та регулярність. Як супервізори, так і супервізовані відзначили важливість отримання досвіду супервізії, аби підвищити зацікавленість брати у ній участь. Зокрема, нормалізація супервізії в культурі організації, на думку респондентів, відіграє важливу роль у вмотивованості соціальних працівників брати участь у супервізії, коли наявність стереотипів та стигматизації – навпаки зменшує шанси на відвідування таких зустрічей.

ВИСНОВКИ

1. Супервізією називають професійну підтримку надавачів соціальних послуг, спрямовану на подолання труднощів, усунення недоліків, вдосконалення роботи, мотивацію, дотримання етичних стандартів і запобігання професійному вигоранню. Практикується як індивідуальна, так і групова супервізійна підтримка, де окремо виділяють командну супервізію. Відносини між супервізором та супервізованим / супервізованими базуються на цінностях соціальної роботи й передбачають довіру між учасниками супервізійного процесу, конфіденційність, підтримку, емпатію, надання зворотного зв'язку, безпеку та взаємоповагу.

З метою побудови відкритої та комфортної взаємодії супервізор та супервізований укладають договір (в усній чи письмовій формі), де визначають цілі подальшої роботи, періодичність зустрічей, їх тривалість, використання конкретних методів роботи, етичні аспекти взаємодії.

Супервізія сприяє професійному розвитку соціальних працівників, забезпечує інтеграцію теорії та практики, формує позитивне ставлення до професії, а також є інструментом запобігання вигоранню, управління стресом, підвищення мотивації до роботи та її ефективності. Дослідження показують взаємозв'язок між отриманням якісної супервізії та зменшенням ризиків професійного вигорання, зокрема через зниження психологічної напруги, а також прагненням залишатися на своєму робочому місці.

2. Як супервізори, так і супервізовані фахівці ВБО «Конвіктус Україна» та МБФ «Український Дім» вважають, що для соціальних працівників обов'язково має бути можливість брати участь у супервізіях в організаціях та соціальних службах.

Регулярна супервізія сприяє покращенню психоемоційного стану й забезпечує відчуття, що фахівець не наодинці з професійними труднощами й має можливість отримати емоційне розвантаження, що є надважливим в контексті профілактики професійного вигорання.

У висловлюваннях респондентів прямо або опосередковано простежуються 3 компоненти вигорання за К. Маслач – емоційне виснаження, деперсоналізація та

редукція професійних досягнень, які важливо брати до уваги у супервізійному процесі задля попередження професійного вигорання.

Супервізія, водночас, підсилює професійність, надаючи можливість отримати необхідні знання та поради від більш досвідченого фахівця – супервізора соціальної роботи. Найбільш актуальною така підтримка є на початку професійного шляху соціальних працівників.

3. Відповідно до поставленого завдання дослідження визначено такі чинники ефективної супервізії: відповідність запитам та потребам супервізованого/ супервізованих, наявність контрактування (досягнення домовленостей щодо ключових аспектів супервізії), регулярність зустрічей, доступність, безпечність, а також поєднання індивідуального та групового форматів.

Як супервізори, так і супервізовані наголосили на необхідності отримати досвід участі в супервізії, аби усвідомити її переваги та цінність на практиці. Перший досвід супервізії впливає на подальшу мотивацію соціальних працівників брати участь у зустрічах, а можливість спочатку ознайомитися з форматом групових супервізій полегшує подальше залучення до індивідуальної роботи з супервізором.

Серед головних якостей супервізора було відмічено здатність викликати довіру та створювати відчуття безпеки, а також професіоналізм, досвід, відкритість та ціннісну близькість із супервізованим.

Крім того, на думку учасників дослідження, важливу роль відіграє позитивне ставлення керівництва до супервізії як невід'ємної частини організаційної культури. З іншого боку, саме підтримання керівництвом стереотипів та стигми навколо супервізії знижують вмотивованість соціальних працівників брати участь у супервізійних зустрічах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська, І. В. (2014). Групова супервізія як ефективна форма практичної підготовки до робіт із клієнтом. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. II (16), (33). URL: <https://seanewdim.com/wp-content/uploads/2021/02/Astremskaya-I.V.-Group-supervision-as-an-effective-form-of-practical-training-to-work-with-clients.pdf>
2. Астремська, І. В. (2014). Основні форми супервізії в соціальній роботі. *SWorld*, 14(4), 52-60. URL: <https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/formy-supervizii.pdf>
3. Астремська, І. В. (2024). Супервізія: профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги. URL: <http://surl.li/yreylx>
4. Бобир, О. (2023). Супервізія як інструмент професійної підтримки та розвитку команди. *Рецензенти, ключові стейкхолдери*, 83.
5. Бойко Є. В. (2021). Супервізія в соціальній роботі. Науовий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення. Збірник матеріалів для 5ї Міжнародної науково-практичної конференції. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi67/0049148.pdf#page=53>
6. Верховна Рада України (2015). Наказ «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії у соціальних службах». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15#Text>
7. Верховна Рада України (2020). Наказ «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>
8. Верховна Рада України (2019). Закон України «Про соціальні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
9. Грицанюк, В. В., & Іванів, А. А. (2024). Супервізія як метод професійного зростання фахівців соціальної сфери.
10. І. В. Астремська (2017). Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі. Навчальний посібник. <http://surl.li/amkike>

11. І. В. Ушакова (2011). Супервізія. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. URL: <http://surl.li/srivrc>
12. Ломоносова, Н. (2024). «Вони чекають на нас». Вплив повномасштабної війни на умови праці соціальних працівників. Cedos. URL: https://cedos.org.ua/researches/vony-chekayut-na-nas-vplyv-povnomasshtabnoyi-vijny-na-umovy-praczi-soczialnyh-praczivny_cz/
13. Матрос, О. (2024). Становлення інституту супервізії у соціальній роботі. *Věda a perspektivy*, (1 (32)). URL: [https://doi.org/10.52058/2695-1592-2024-1\(32\)-333-345](https://doi.org/10.52058/2695-1592-2024-1(32)-333-345)
14. МЦРЛ (2023). Research on burnout among providers of psychosocial assistance and support to people affected by the war. URL: https://ildc.org.ua/en/research_on_burnout/
15. Островська Н. О. (2023). Супервізія соціальних працівників як умова запобігання професійному вигоранню фахівців. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. URL: <http://socped.luguniv.edu.ua/index.php/socped/article/download/4/4>
16. Agulló-Tomás, E., Boada-Grau, J., and Fernández, J. A. (2023). Supervision Effects on Negative Affect and Psychological Distress: Evidence from Social Workers in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
17. Borders, L. D., & Brown, L. L. (2022). *The new handbook of counseling supervision*. Routledge.
18. Children's Workforce Development Council (2009). *Newly qualified social worker: A guide for supervisors [Electronic workbook]*. DERA. URL: https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/11248/2/2009_-_10_NQSW_guide_for_supervisors_-_Electronic_Workbook.pdf
19. Glanz, J., & Zepeda, S. J. (Eds.). (2015). *Supervision: New perspectives for theory and practice*. Rowman & Littlefield. URL: <https://books.google.de/books?hl=ru&lr=&id=dgpVCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=types+of+supervision&ots=-6NKbI88Ng&sig=3CY->

[vMQyOPxNzB39G9GkSfRPutw&redir_esc=y#v=onepage&q=types%20of%20supervision&f=false](https://books.google.de/books?hl=ru&lr=&id=vsgvEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=supervision+for+helping+professions&ots=qjxd-hEAtn&sig=pjsnGJQe-xY3IaQINBpHs0iwoH4&redir_esc=y#v=onepage&q=types%20of%20supervision&f=false)

20. Harkness, D., & Poertner, J. (1989). Research and Social Work Supervision: A Conceptual Review. *Social Work*, 34, 115-118.
21. Hawkins, P., & McMahon, A. (2020). *Supervision in the Helping Professions 5E*. Supervision in Context Series. Open University Press. URL: https://books.google.de/books?hl=ru&lr=&id=vsgvEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=supervision+for+helping+professions&ots=qjxd-hEAtn&sig=pjsnGJQe-xY3IaQINBpHs0iwoH4&redir_esc=y#v=onepage&q=supervision%20for%20helping%20professions&f=false
22. Hawkins, P., & Shohet, P. (2012). *Supervision in the helping professions 4e* (English Edition). Open University Press. URL: <https://books.google.sk/books?id=PjJFBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=uk#v=onepage&q&f=false>
23. J. Scaife (2019). *Supervision in Clinical Practice: A Practitioner's Guide*.
24. Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work 4e*. Columbia University Press, New York. URL: <https://ahmadrofai.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/alfred-kadushin-daniel-harkness-supervision-in-social-work-2002.pdf>
25. Maslach, c., & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (Research ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
26. Moore, L. S. R. (2022). *Professional Social Work Supervision: The Relationship with Social Worker Retention and Self-Efficacy* (Doctoral dissertation, Walden University). URL: <https://www.proquest.com/openview/d96b5f517b9ba2ea36a41f0f7ef3c206/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
27. NASW, ASW (2013). *Best practice standards in social work supervision*.
28. National Association of Social Workers. (2008). *Code of ethics of the National Association of Social Workers*. Washington, DC: Author.

29. Osborn, C. J., & Davis, T. E. (1996). The Supervision Contract: The Clinical Supervisor, 14(2), 121–134.
30. Ray, D., & Altekruze, M. (2000). Effectiveness of Group Supervision Versus Combined Group and Individual Supervision. Counselor Education and Supervision, 40(1), 19–30.
31. Rothmund, G.H. (1992). Supervision in community work: a background study. Social Practice.
32. Shklarski, L., & Abrams, A. (2021). Defining effective supervision through the eyes of the supervisee. A Contemporary Approach to Clinical Supervision: The Supervisee Perspective.
33. Tu, B., Huang, C., Sitar, S., & Wang, Y. (2023). Supervision Effects on Negative Affect and Psychological Distress: Evidence from Social Workers in China. International Journal of Environmental Research and Public Health, 20.
34. Tugendrajch, S. K., Sheerin, K. M., Andrews, J. H., Reimers, R., Marriott, B. R., Cho, E., & Hawley, K. M. (2021). What is the evidence for supervision best practices? The Clinical Supervisor, 40(1), 68–87.
35. UNDP (2023). Практичне керівництво для ефективної організації та реалізації заходів із неформальної освіти та активного довголіття. Посібник. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-11/guide_on_effective_organization_and_implementation_of_non_formal.pdf
36. University of Pretoria (n.d.). Social work supervision. Chapter 2. URL: <https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/26952/02chapter2.pdf>
37. Videmšek, P., & Fox, J. (2024). Learning from success in the supervision process. Annual of Social Work.
38. Wong, P., Wong, K., Ghoh, C., & Chiu, M. (2022). Supervision of supervisory practice: From idea to practice. International Social Work, 66, 1918 - 1931.
39. Zagoriy Foundation, «Соціоінформ» (2023). Професійне вигорання працівників благодійного сектору. URL: https://zagoriy.foundation/wp-content/uploads/2023/03/profesijne_vygorannya_pracivnykiv_blagodijnogo_sektor_u.pdf

ДОДАТОК А

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з супервізором

Вступне слово:

Доброго дня! Мене звати Софія. В рамках підготовки бакалаврської роботи я проводжу дослідження на тему «Супервізія як професійна підтримка соціальних працівників» та маю на меті дослідити супервізію як інструмент підтримки фахівців із соціальної роботи. Запрошую Вас взяти участь у дослідженні з огляду на досвід проведення Вами супервізії та відповісти на декілька запитань з теми. Інтерв'ю триватиме до 40 хвилин. Ми дотримуємося принципу конфіденційності - уся надана Вами інформація буде використана в узагальненому вигляді. Ви можете не надавати відповіді на певні запитання, якщо не матимете бажання. Також Ви можете припинити участь у дослідженні у будь-який момент.

З Вашого дозволу інтерв'ю буде записане на диктофон для більш якісного аналізу зібраних даних. Скажіть, будь ласка, чи даєте Ви дозвіл на запис інтерв'ю? Інтерв'ю транскрибуватиметься, за бажанням ви зможете отримати транскрипт на свою електронну пошту. Чи маєте Ви запитання? Чи готові Ви починати?

Заповнюється інтерв'юером після проведення інтерв'ю:

1. Номер інтерв'ю: № _____

2. Дата: «__» _____ 2025 р.

3. Місце проведення інтерв'ю: _____

4. Початок інтерв'ю: _____ год. _____ хв.

5. Завершення інтерв'ю: _____ год. _____ хв.

6. Тривалість інтерв'ю: _____ хв

Соціально-демографічний блок:

- a) Вкажіть, будь ласка, Ваш вік
- b) Вкажіть Вашу стать
- c) Хто Ви за освітою
- d) Ви є залученою супервізоркою чи обіймаєте посаду в організації, де проводите супервізію? Якщо так, то яку посаду обіймаєте? / Якщо Ви є залученою супервізоркою, то на яких засадах?
- e) Вкажіть у роках Ваш досвід проведення супервізії

Блок 1. Роль супервізії.

1. Чи вважаєте Ви, що супервізія має бути обов'язковою для всіх соціальних працівників? Обґрунтуйте, будь ласка.
2. Як, з Вашого досвіду, супервізія впливає на психоемоційний стан соціальних працівників (особливо за теперішніх умов)? Які ознаки вказують на позитивний вплив?
3. З Вашого професійного досвіду, як супервізія сприяє профілактиці професійного вигорання? Завдяки чому це відбувається?
4. Як, на Вашу думку, супервізія впливає на професійність соціальних працівників задля якісного виконання ними своїх професійних обов'язків? Які питання, пов'язані з професійною діяльністю, розглядаєте у ході супервізії?
5. Що дає організації в цілому регулярне проведення супервізії?

Блок 2. Досвід проведення супервізії (види, зміст, частота супервізії).

6. Які види супервізійних зустрічей Ви проводите? (індивідуальна/групова; освітня (з навчальним компонентом)/адміністративна (якщо ви керівник працівника)/підтримуюча)
7. Що, з Вашого досвіду, краще обговорювати на індивідуальній супервізії (зміст супервізії)? Що - на груповій?
8. Як часто, на Вашу думку, варто проводити індивідуальну супервізію з працівником? Як часто це відбувається у організації? Чим це обумовлено?

9. Як часто варто проводити групову супервізію? Як часто це відбувається в організації? Чим обумовлена саме така частота?

10. Як визначається кількість і склад учасників групової супервізії? (*фахівці проекту, менеджери проєктів, кейс-менеджери*)

11. Де зазвичай проходить супервізія?

12. Як довго в середньому триває супервізійна сесія (індивідуальна / групова)?

Блок 3. Чинники ефективної супервізії.

13. Як Ви враховуєте запити й потреби супервізованих, зокрема соціальних працівників?

14. Які методи / чи інструменти Ви використовуєте під час супервізії з огляду на їх дієвість?

15. Опишіть, будь ласка, яку супервізію можна назвати ефективною? Що, на Вашу думку, робить супервізію ефективною?

16. Чи були у Вашій практиці випадки невдалої супервізії? Якщо так, то які чинники на це вплинули?

17. Які правила допомагають регулювати проведення супервізії, зокрема, щоб уникнути конфліктних ситуацій?

18. Як би Ви оцінили вмотивованість соціальних працівників брати участь у супервізії? Що на це вказує? Що може посилити мотивацію, якщо вона недостатня?

Завершальне слово:

Чи хотіли б Ви ще чимось поділитися стосовно цієї теми? Дуже дякую за Вашу участь у дослідженні. За вашим бажанням, Ви можете отримати на електронну пошту результати дослідження. Бажаю гарного дня та ще раз дякую за приділений час! До побачення.

ДОДАТОК Б

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з супервізованим

Вступне слово:

Доброго дня! Мене звати Софія. В рамках підготовки бакалаврської роботи я проводжу дослідження на тему «Супервізія як професійна підтримка соціальних працівників» та маю на меті дослідити супервізію як інструмент підтримки фахівців із соціальної роботи. Запрошую Вас взяти участь у дослідженні з огляду на досвід участі у супервізії та відповісти на декілька запитань з теми. Інтерв'ю триватиме до 40 хвилин. Ми дотримуємося принципу конфіденційності - уся надана Вами інформація буде використана в узагальненому вигляді. Ви можете не надавати відповіді на певні запитання, якщо не матимете бажання. Також Ви можете припинити участь у дослідженні у будь-який момент.

З Вашого дозволу інтерв'ю буде записане на диктофон для більш якісного аналізу зібраних даних. Скажіть, будь ласка, чи даєте Ви дозвіл на запис інтерв'ю? Інтерв'ю транскрибуватиметься, за бажанням Ви зможете отримати транскрипт на свою електронну пошту. Чи маєте Ви запитання? Чи готові Ви починати?

Заповнюється інтерв'юером після проведення інтерв'ю:

1. Номер інтерв'ю: № _____
2. Дата: «__» _____ 2025 р.
3. Місце проведення інтерв'ю: _____
4. Початок інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
5. Завершення інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
6. Тривалість інтерв'ю: _____ хв

Соціально-демографічний блок:

- a) Вкажіть, будь ласка, Ваш вік
- b) Вкажіть Вашу стать
- c) Хто Ви за освітою
- d) Хто Ви за освітою
- e) Вкажіть Вашу посаду в організації
- f) Вкажіть Ваш досвід роботи у цій організації

Блок 1. Досвід супервізованого (види, зміст, частота супервізії).

1. В якій супервізії Ви берете участь? (індивідуальній/груповій/ в обох)
2. Хто її проводить (ваш менеджер / призначений працівник організації / залучений фахівець)?
3. Пригадайте, будь ласка, останню індивідуальну супервізію. Як і де вона проходила? Як довго тривала? Що ви обговорювали? Наскільки вона була для Вас корисною?
4. Яка частота індивідуальної супервізії є для Вас прийнятною? (*двічі на місяць/ раз на місяць/ раз на два місяці*)
5. Як відбувається групова супервізія? Що Ви на ній обговорюєте? Яким чином Ви як працівник впливаєте на тему групової супервізії?
6. Що дає вам і організації загалом групова супервізія?
7. На Вашу думку, як часто потрібно проводити групову/ командну супервізію (*для працівників проекту*)? А як часто це відбувається у Вас в організації?

Блок 2. Роль супервізії для супервізованого.

8. Супервізія для Вас є обов'язковою чи ні? Чи вважаєте Ви, що супервізія має бути обов'язковою для фахівців соціальної сфери?
9. Як, з Вашого досвіду, участь у супервізії впливає на Вашу професійність задля якісного виконання професійних обов'язків?
10. Як, з Вашого досвіду, участь у супервізії впливає на Ваш психоемоційний стан (зокрема для попередження професійного вигорання)?

Блок 3. Засади ефективної супервізії.

11. Яку супервізію Ви вважаєте ефективною? Пригадайте конкретний приклад. Завдяки чому, на Вашу думку, вона була ефективною? *(учасники обговорювали актуальні питання, цікавий і практичний процес завдяки використанню різних методів, відчуття безпеки, вмотивованість і активність учасників, підтримуюча поведінка супервізора)*

12. На Ваш погляд, що може посилити мотивацію соціальних працівників брати участь у супервізії? *(відповідність потребам, результативність, можливість висловлюватися без осуду)*

Завершальне слово:

Чи хотіли б Ви ще чимось поділитися стосовно цієї теми? Дуже дякую за Вашу участь у дослідженні. За вашим бажанням, Ви можете отримати на електронну пошту результати дослідження. Бажаю гарного дня та ще раз дякую за приділений час! До побачення.