

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

СТЕЛЬМАХ Христина Григорівна

**Супервізія як складова соціальної роботи / Supervision as the
component of social work**

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота
Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
СР-41
Х.Г. Стельмах

Науковий керівник:
к.ю.н, доцент,
О.М. Яремко

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«__» _____ 20__ р.
Завідувач кафедри
_____ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ-2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУПЕРВІЗІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	6
1.1. Поняття, суть і види супервізії	6
1.2. Мета, функції та принципи супервізії	12
Висновки до першого розділу	17
РОЗДІЛ 2. ЗНАЧЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРАКТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	20
2.1. Роль супервізії у професійному розвитку соціального працівника	20
2.2. Вплив супервізії на якість надання соціальних послуг	23
2.3. Етичні аспекти супервізійної діяльності	28
Висновки до другого розділу	36
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ В УКРАЇНІ	38
Висновки до третього розділу	43
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна соціальна робота в Україні стикається з низкою складних викликів: високий рівень психологічного навантаження на фахівців, необхідність роботи з вразливими групами населення, часта емоційна нестабільність клієнтів, обмеженість ресурсів тощо. У таких умовах підтримка професійного розвитку соціальних працівників та забезпечення якості соціальних послуг набувають особливого значення. Одним із ключових інструментів, що сприяє вирішенню цих завдань, є супервізія.

Супервізія виступає як форма професійного консультування, рефлексії та підтримки, що дозволяє фахівцю підвищувати свою компетентність, знижувати ризик емоційного вигорання, аналізувати складні випадки з практики та зберігати професійну мотивацію. У країнах із розвинутою соціальною системою супервізія давно є невід'ємною частиною соціальної роботи, тоді як в Україні її впровадження перебуває на етапі становлення та потребує належного наукового, методичного й організаційного забезпечення.

Зростання актуальності теми зумовлене й тим, що в умовах війни та післявоєнної трансформації соціальні працівники все частіше працюють у кризових обставинах, стикаються з наслідками травм, втрат, міграції, що вимагає від них не лише професіоналізму, а й стабільної підтримки. Супервізія, як інструмент професійного розвитку і профілактики професійного вигорання, є надзвичайно важливою для забезпечення сталості й ефективності соціальних послуг.

Таким чином, вивчення супервізії як складової соціальної роботи має не лише наукову, а й практичну значущість. Аналіз теоретичних засад, сучасних підходів до впровадження супервізії та виявлення бар'єрів і перспектив її розвитку дозволяє обґрунтувати необхідність інтеграції супервізії в систему соціальної роботи в Україні та сприяє підвищенню її якості.

Окремі аспекти досліджуваної проблеми знаходимо у працях Астремської І., Гончарова-Чагор А., Іванової Н., Ісаченко В., Лук'янової Л., Семигіної Т., Слозанської Г., Третьякової І. та ін.

Мета кваліфікаційної роботи - дослідження супервізії як складової соціальної роботи.

Досягненню мети дослідження сприяло вирішення наступних **завдань дослідження**:

1) розкриття теоретичних основ супервізії в соціальній роботі: поняття, суті, видів, мети, функцій та принципів;

2) визначення значення супервізії для практики соціальної роботи (її ролі у професійному розвитку соціального працівника, впливу на якість надання соціальних послуг, етичних аспектів супервізійної діяльності);

3) дослідження рівня обізнаності соціальних працівників щодо супервізії та їхній досвід участі в супервізіях;

4) виявлення основних бар'єрів впровадження супервізії в установах соціальної сфери України;

5) здійснення аналізу потреб фахівців у регулярній супервізійній підтримці;

6) формування практичних рекомендації щодо розвитку супервізії в умовах сучасної соціальної роботи в Україні.

Об'єкт дослідження - соціальна робота як професійна галузь.

Предмет дослідження - супервізія як складова соціальної роботи.

Методи дослідження. У процесі написання кваліфікації роботи були використані *теоретичні* (системного аналізу, класифікації, порівняння, узагальнення тощо) та *емпіричні* (анкетування соціальних працівників із метою виявлення їхнього ставлення до супервізії, досвіду участі, обізнаності та виявлення бар'єрів; статистичний аналіз для отримання результатів опитування; якісний аналіз для інтерпретації відкритих відповідей респондентів, виявлення тематичних акцентів) *методи дослідження*.

Наукова новизна дослідження. Наукова новизна роботи полягає у систематизації сучасних підходів до розуміння супервізії як важливого інструменту професійної підтримки соціальних працівників, а також у вивченні рівня обізнаності, залученості та потреби у супервізії серед фахівців соціальної сфери в українському контексті.

Робота розкриває бар'єри впровадження супервізії в соціальних установах, що дозволяє окреслити можливості вдосконалення її організаційного забезпечення. Проведене анкетне дослідження дозволяє отримати емпіричні дані щодо практичного стану супервізійної роботи в Україні.

Практична значущість роботи полягає у можливості використовувати отримані результати для вдосконалення організації супервізії в соціальних установах, підготовки методичних матеріалів для супервізорів і підвищення поінформованості фахівців про роль супервізії у професійному розвитку.

Апробація результатів наукового дослідження. Окремі положення та висновки кваліфікаційного дослідження озвучено на III Всеукраїнській науково-практичній конференції: «Особистість і суспільство: психосоціальні виміри ковітальної взаємодії» (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 30 квітня 2025 р.), тема доповіді «Супервізія у соціальній роботі: багатогранність поняття».

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять п'ять підрозділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань) і додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 58 сторінок, з них основний текст – 49 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУПЕРВІЗІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Поняття, суть і види супервізії у соціальній роботі

Поняття «супервізія» має латинське походження (від лат. *supervisio* - нагляд, спостереження), і в сучасній соціальній роботі охоплює низку функцій, пов'язаних із підтримкою, наставництвом і професійним розвитком соціальних працівників. Незважаючи на відносну новизну використання терміна в українській соціальній сфері, його дефініція є предметом наукових дискусій як в українській, так і міжнародній практиці.

Згідно з визначенням, яке надають А. Кадушін і Д. Харкнесс, супервізія - це «адміністративний, освітній та підтримуючий процес, що здійснюється досвідченим працівником (супервізором) з метою розвитку професійної компетентності соціального працівника» [38, р. 5]. У цьому підході супервізія є засобом не лише контролю якості роботи, а й формування професійної ідентичності, етичної чутливості та аналітичного мислення у фахівців.

Європейські дослідники, такі як Р. Д. Швайцер і М. Вітам, наголошують на супервізії як на рефлексивному процесі, що сприяє саморефлексії й розвитку критичного мислення: «Супервізія - це діалог між професіоналами, в якому відбувається переосмислення досвіду, формування альтернативних стратегій дій і зміцнення етичної позиції фахівця» [43, р. 72].

Українські науковці визначають супервізію як фахову допомогу, яка полягає у підтримці та професійному консультуванні соціального працівника з метою забезпечення якісного надання соціальних послуг, профілактики професійного вигорання та підвищення ефективності його діяльності.

У сучасному українському контексті супервізія розглядається не лише як інструмент професійного зростання, а й як складова етичної інфраструктури

системи соціального захисту, що забезпечує зворотний зв'язок, підтримку в кризових ситуаціях і сприяє підвищенню якості послуг.

Відповідно до визначення супервізії має багатовимірний характер, що відображає її роль як організаційного, навчального та підтримувального механізму в соціальній роботі. Незалежно від акцентів (контроль, підтримка, навчання чи розвиток), супервізія є важливою умовою ефективного функціонування соціальної системи, захисту професійної етики і прав клієнтів.

У сучасному українському контексті супервізія розглядається не лише як інструмент професійного зростання, а й як складова етичної інфраструктури системи соціального захисту, що дбає і про зворотний зв'язок, підтримку в кризових ситуаціях та сприяє підвищенню якості послуг.

Аналіз правового регулювання супервізії в Україні свідчить про поступове визнання її значення на рівні нормативно-правових актів. Зокрема, супервізія згадується у низці наказів Мінсоцполітики України (03.05.2022 № 145, 08.10.2024, 12.06.2020 № 414) [6],[7],[8], як інструмент забезпечення якості соціальних послуг і підтримки соціальних працівників. Крім того, в Національному класифікаторі професій ДК 003:2010 відображено професію «супервізор (у соціальній роботі)», що свідчить про офіційне визнання ролі цієї посади в системі соціального захисту [5].

У Законі України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 термін «супервізія» прямо згадується та визначається як складова механізму забезпечення якості соціальних послуг [2]. Так відповідно до п. 12 ч. 1 ст. 1 даного закону: «Супервізія - це процес професійної підтримки працівників, які надають соціальні послуги, що забезпечує професійний розвиток, підвищення ефективності, зниження професійного вигорання та покращення якості надання послуг» [2].

У ст. 20 Закону України «Про соціальні послуги» зазначено, що надавачі соціальних послуг повинні забезпечити систему контролю якості послуг, яка включає:

- регулярне підвищення кваліфікації фахівців;

- проведення супервізії для працівників;
- оцінювання результативності та якості соціальних послуг [2].

Функції супервізії, відповідно до підходів, закріплених у законодавстві та нормативних актах Міністерства соціальної політики України, включають:

- навчання і розвиток працівників соціальної сфери;
- підтримку у вирішенні емоційно складних професійних ситуацій;
- профілактику професійного вигорання;
- забезпечення етичних стандартів у роботі.

Як бачимо, законодавство України визнає супервізію як одну з форм підвищення якості соціальних послуг. Зокрема, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», супервізія належить до інструментів оцінювання результатів соціальної роботи і професійного розвитку працівників [2].

Однак відсутність єдиного закону, що детально б регламентував супервізійну діяльність, створює труднощі у впровадженні супервізії як сталої практики. Експерти наголошують на потребі законодавчого закріплення стандартів супервізійної діяльності, включення вимог до супервізорів у професійні стандарти та розробки програм їхнього навчання [16, с. 64].

У науковій літературі супервізія розглядається як складний і багатовимірний феномен, що охоплює професійну, освітню, емоційну та етичну взаємодію між супервізором і соціальним працівником. Різні наукові школи і автори акцентують увагу на окремих аспектах цього процесу.

За А. Кадушіним та Д. Харкнессом, супервізія - це «процес, за допомогою якого один працівник (супервізор) забезпечує керівництво, наставництво та підтримку іншому працівнику (супервізованому) в контексті виконання його професійних обов'язків» [38, р. 231]. У даному підході домінує організаційно-адміністративна і професійна складова супервізії.

У працях Т. Моррісона супервізія розглядається як засіб рефлексивної практики, що сприяє розвитку самосвідомості, аналізу емоційних реакцій фахівця та формуванню професійної ідентичності [41, р. 34].

Європейська модель супервізії, представлена у роботах Р. Д. Швайцера і М. Вітама, підкреслює необхідність міжособистісного діалогу, партнерських взаємин між супервізором і супервізованим та використання інтегрованого підходу, що поєднує аналітичні, психодинамічні та системні підходи [43, р. 73].

В Україні поняття супервізії ще формується в науковому та професійному середовищі. За Г.Слозанською супервізія - це скерована на особистість діяльність, що «вважає однаково важливими як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію» [28, с. 156].

Порівняльний аналіз підходів засвідчує, що американська модель супервізії є більш структурованою, орієнтованою на стандартизацію процесу, що особливо важливо в контексті великих соціальних служб. Європейські моделі демонструють гнучкість та індивідуальний підхід, що краще враховує контекст і особистісні особливості працівника. Українська практика ще перебуває на етапі становлення, але активно імплементує європейський досвід.

Суть супервізії у соціальній роботі полягає в наданні професійної підтримки соціальним працівникам задля підвищення рівня якості їх роботи, професійного розвитку та запобігання емоційному вигоранню [27]. Це цілеспрямований процес, у якому досвідчений спеціаліст (супервізор) допомагає працівнику або групі працівників осмислити, проаналізувати і вдосконалити свою професійну діяльність через рефлексію, навчання та консультування.

Класифікація видів супервізії у соціальній роботі є важливим аспектом організації професійної підтримки фахівців соціальної сфери. Робить можливим чітко структурувати її зміст, завдання і організаційні форми у відповідності до потреб професійного середовища.

Види супервізії класифікуються за різними критеріями: формою проведення (взаємодії); організаційною структурою; спрямованістю; рівнем взаємодії та змістовним наповненням.

1. Класифікація за формою проведення (взаємодії).

Одним з базових критеріїв класифікації є форма організації взаємодії між супервізором і соціальним працівником. Найбільш поширеними формами є:

Індивідуальна супервізія, яка передбачає персоналізовану роботу супервізора з одним підлеглим спеціалістом. Такий формат забезпечує глибину аналізу професійних ситуацій та індивідуальний підхід [38, р. 43].

Групова супервізія орієнтована на колективне обговорення кейсів, підвищення командної згуртованості та взаємообміну професійним досвідом [26, с. 123].

Колегіальна супервізія є горизонтальною формою, в межах якої фахівці взаємно виконують функції супервізора. Такий формат стимулює розвиток рефлексивного мислення та професійної відповідальності.

Онлайн-супервізія стала актуальною у зв'язку з розвитком цифрових технологій та обмеженнями, зумовленими пандемією COVID-19. Вона розширює доступ до супервізійної підтримки, зокрема для фахівців у сільській місцевості.

2. Класифікація за змістовною спрямованістю.

Залежно від змісту супервізії виконує різні функції:

Освітня супервізія спрямована на формування професійних навичок і знань. Вона часто реалізується в процесі професійної підготовки або стажування.

Підтримувальна супервізія націлена на емоційне благополуччя працівника, профілактику стресу та вигорання.

Адміністративна (контрольна) супервізія стосується моніторингу якості виконання посадових обов'язків і дотримання нормативів [41, р. 132].

3. Класифікація за *рівнем організації*.

Існує також поділ на:

Внутрішню супервізію, що здійснюється безпосередньо в межах організації роботодавцем або старшим колегою;

Зовнішню супервізію, що проводиться незалежним експертом або фахівцем з іншої інституції. Така форма забезпечує вищий рівень нейтральності й об'єктивності.

4. Класифікація за *регулярністю проведення*.

Супервізія може бути:

Періодичною (регулярною) - організується системно, згідно з установленим графіком;

Ситуативною (за потребою) - здійснюється у разі виникнення професійної чи емоційної кризи.

Слозанська Г. І. виокремлює *зовнішню* (проводиться запрошеними експертами, консультантами), *внутрішню* (проводять спеціально визначені з досвідом працівники або ж керівники) і *взаємну* (інтравізію) [28, с. 158].

Окрім цього Слозанська Г. І., беручи за основу специфіку взаємодії супервізованого та супервізора, виокремлює:

а) *менеджерську супервізію* (супервізор – працівника безпосередній менеджер; стосунки керівника і менеджера розвиваються за схемою «піднаставник-керівник, де останній переймається опануванням навичками і знаннями піднаставника;

в) *тренінгову (навчальну) супервізію* (супервізований – це студент, який перебуває на практиці в організації, де відповідно супервізор має обов'язком сприяти йому у проходженні практики і несе за результат певну відповідальність;

г) *консультаційну супервізію* (супервізор добровільно пропонує власні послуги з консультації супервізованому, а, отже, не несе жодної відповідальності за нього і результат роботи) [28, с. 158].

Таким чином, класифікація супервізії за різними параметрами дає змогу адаптувати її інструментарій до конкретних організаційних і професійних потреб, забезпечуючи ефективну реалізацію соціальної роботи на всіх рівнях.

1.2. Мета, функції та принципи супервізії

Мета супервізії у соціальній роботі є багатогранною і охоплює як індивідуальний розвиток фахівця, так і підвищення ефективності діяльності організації та якості послуг.

Кадушін А. і Харкнесс Д. акцентують, що основна мета супервізії полягає у створенні безпечного простору для соціального працівника, де він може рефлексувати власну практику, вирішувати професійні труднощі, вдосконалювати навички і забезпечувати відповідність етичним стандартам професії [38, р. 76].

Моррісон Т. наголошує, що головною метою супервізії є підтримка фахівця у його професійній діяльності, запобігання професійному вигоранню, підвищення якості надання соціальних послуг, розвиток рефлексивних здібностей і зміцнення етичної відповідальності [41, р. 35]. Цей процес базується на усвідомленні ціннісних орієнтирів соціальної роботи та необхідності постійного вдосконалення фахових умінь і навичок.

Супервізія допомагає супервізованому (або команді чи організації) більш ефективно виконувати завдання, визначені в посадових обов'язках. Вона розглядається як основний засіб, яким супервізор робить легшою роботу персоналу колективно або ж індивідуально, забезпечує стандарти роботи. Супервізія сприяє підвищенню якості виконання посадових обов'язків [28, с. 156].

Однією з ключових цілей супервізії є підвищення професійної компетентності працівника. Це передбачає не лише розширення знань, а й розвиток умінь аналізу власної діяльності, прийняття рішень в етичних дилемах, формування навичок емоційної саморегуляції та ефективної комунікації з клієнтами [46, р. 75]. Вона сприяє зростанню професійної майстерності, компетентності, формуванню професійної ідентичності. Через супервізію працівники отримують підтримку у формуванні професійної ідентичності, що особливо важливо на ранніх етапах кар'єри. Можуть

усвідомити сильні сторони і обмеження, визначити зони росту, опанувати нові техніки і методи [10, с. 9].

Окрім цього супервізія має на меті підвищити якість, ефективність та продуктивність діяльності соціальної служби чи працівників. Це досягається шляхом аналізу «та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи» [23, с. 71]. Зокрема, метою супервізії є забезпечення якості соціальних послуг. Завдяки постійному контролю за дотриманням стандартів, норм і процедур, супервізор сприяє уникненню професійних помилок, порушень прав клієнтів або неетичної поведінки з боку соціального працівника. відповідно має на меті здійснювати контроль за дотриманням стандартів, етичних норм та законодавства, адже забезпечує дотримання стандартів надання послуг та етичних норм.

Професійна підтримка та сприяння благополуччю супервізованих. Це включає емоційну підтримку, ментальну допомогу, поновлення енергії, допомогу у виявленні ознак та справлянні зі стресом, професійним вигоранням, перевантаженням, психологічною травмою та емоційною дестабілізацією. Важливим аспектом є створення безпечного та підтримуючого середовища [34]. Таким чином виконує профілактичну функцію.

Важливою метою супервізії є сприяння професійному зростанню через саморефлексію, підвищення спроможності приймати рішень самостійно, розвинення критичного мислення. Саме завдяки систематичному аналізу власних дій соціальний працівник здатен удосконалювати підходи до роботи з клієнтами, адаптувати методи відповідно до індивідуальних потреб та культурних особливостей клієнтів. Її мета - задоволення організаційних, професійних та особистих потреб як супервізора, так і супервізованого.

Окрім цього супервізії може мати своєю метою:

- аналіз та компетентне розв'язання ситуацій/проблем, які виникають у взаємодії з клієнтами та у роботі загалом;
- стимулювання мотивації до професійної діяльності;
- прояснення та опрацювання завдань, функцій і ролей в організації;

- допомогу в здійсненні змін та пошуку інноваційних рішень;
- визначенні та роботі з фокусом супервізії, тобто тематикою взаємодії, що сприятиме розвитку супервізованого;
- оцінку ефективності діяльності служб та окремих консультантів.

У вітчизняному контексті мета супервізії у соціальній роботі закріплена у Законі України «Про соціальні послуги», де зазначено, що супервізія є формою професійної підтримки працівників з метою запобігання професійному вигоранню, забезпечення належного рівня якості надання послуг та дотримання етичних норм [2].

Таким чином, мета супервізії у соціальній роботі охоплює широкий спектр завдань – від підтримки професійного розвитку до контролю якості послуг і дотримання етичних стандартів. Реалізація цієї мети є запорукою ефективною та відповідальною соціальною роботи.

Супервізія в соціальній роботі виконує низку ключових *функцій*, «спрямованих на забезпечення ефективною професійною діяльністю працівників» [22], розвиток їхніх компетентностей та підвищення якості соціальних послуг.

У науковій літературі та практиці соціальної роботи виділяють *чотири класичних (основних) функцій супервізії*, кожна з яких має своє значення для забезпечення якісної соціальної роботи: освітню (навчальну), підтримувальну та адміністративну [38, р. 112]; [46, р. 54].

Освітня функція передбачає передачу знань, розвиток навичок і формування професійної ідентичності соціального працівника. Супервізор у цій ролі допомагає працівнику осмислити теоретичні концепції через призму практичного досвіду, а також розвивати рефлексивне мислення. Завдяки цьому працівники краще розуміють зміст своїх дій, підходи до вирішення складних ситуацій і вплив контексту на прийняття рішень.

Підтримувальна функція супервізії зосереджується на емоційному добробуті працівника. Соціальна робота передбачає взаємодію з уразливими категоріями населення, що часто супроводжується значним емоційним

навантаженням. У цьому контексті супервізор надає працівнику підтримку, допомагає знижувати рівень стресу, попереджувати професійне вигорання та зберігати мотивацію до праці.

Адміністративна (контрольна) функція полягає в контролі за дотриманням стандартів і нормативів у наданні соціальних послуг. Супервізор виконує наглядову роль, оцінюючи ефективність роботи соціального працівника, його відповідність посадовим обов'язкам, а також забезпечує дотримання етичного кодексу. Ця функція є важливою для підтримання загальної якості системи соціального захисту [46, р. 122].

Рефлексивна функція – стимулює розвиток спроможності здійснювати самопостереження, приймати етично зважені рішення, робити аналіз своєї діяльності.

Окрім класичних функцій, сучасні дослідники також виокремлюють *фасилітаційну* та *коучингову функції*, які передбачають стимулювання професійного саморозвитку, управління конфліктами та розвиток командної взаємодії.

Кожна з цих функцій взаємодоповнює інші й утворює цілісну систему професійного супроводу, яка сприяє підвищенню ефективності соціальних інтервенцій.

В українському законодавстві функціональне навантаження супервізії закріплено у Законі України «Про соціальні послуги», де визначено, що супервізія є засобом підвищення якості послуг, запобігання емоційному вигоранню та порушенню прав отримувачів послуг [2].

Таким чином, функції супервізії в соціальній роботі є багатограними та спрямованими як на професійне зростання працівника, так і на забезпечення ефективності соціального сервісу загалом. Їх реалізація створює умови для якісної, етично вивіреної й сталого розвитку соціальної сфери.

Принципи супервізії у соціальній роботі становлять фундаментальні засади, на яких будується процес професійного супроводу соціальних працівників. Вони забезпечують ефективність, етичність та професіоналізм

взаємодії між супервізором і супервізованим, сприяючи підвищенню якості соціальних послуг, що надаються.

До основних принципів належать:

Одним із ключових принципів супервізійної діяльності є *принцип конфіденційності*. Цей принцип означає, що всі питання, обговорені під час супервізійних сесій, мають залишатися між супервізором і працівником. Дотримання конфіденційності створює атмосферу довіри та відкритості, що, у свою чергу, сприяє більш глибокому саморефлексивному аналізу професійної діяльності [25, с. 61].

Принцип партнерства передбачає визнання рівності сторін у процесі супервізії. Хоча супервізор виступає як наставник і фахівець, він не займає домінуючу позицію. Успішна супервізія можлива лише за умови взаємної поваги, відкритості до зворотного зв'язку та спільного пошуку рішень.

Принцип професійної етики є ще одним наріжним каменем супервізії. Він передбачає повагу до гідності працівника, утримання від дискримінаційної поведінки, а також дотримання стандартів, викладених у етичних кодексах соціальної роботи. Супервізор зобов'язаний демонструвати високу культуру комунікації, неупередженість і професіоналізм [38, р. 137].

Також важливим є *принцип розвитку і навчання*. Супервізія не лише контролює якість виконання професійних обов'язків, але й спрямована на професійне зростання соціального працівника. Це реалізується через підтримку самооцінки, розвиток рефлексивних навичок, стимулювання до підвищення кваліфікації та освоєння нових підходів у практиці.

Принцип системності означає, що супервізія має здійснюватися не випадково, а на регулярній основі, згідно із заздалегідь узгодженим планом. Така організація дозволяє систематично відстежувати динаміку професійного розвитку та оперативно вирішувати труднощі, що виникають.

Принцип орієнтації на якість соціальних послуг є основоположним з точки зору кінцевої мети супервізійної діяльності. Усі зусилля, спрямовані на

підтримку соціального працівника, мають в кінцевому результаті відображатися на покращенні соціального обслуговування клієнтів.

Принцип *індивідуального підходу* полягає у врахуванні особистісних, професійних і контекстуальних особливостей працівника.

Узагальнюючи, принципи супервізії у соціальній роботі є багатоаспектними та взаємопов'язаними. Їх дотримання забезпечує належну етичну та професійну основу для ефективного функціонування супервізійної системи в умовах соціальної сфери України. Ці принципи є обов'язковими для всіх учасників процесу супервізії та гарантують якість, етичність і безпечність супервізійної взаємодії.

Таким чином, супервізія виступає не лише як механізм професійної підтримки, а й як системна складова державної політики у сфері соціального обслуговування.

Висновки до першого розділу

1. В Україні поняття супервізії закріплено на рівні законодавства. Закон України «Про соціальні послуги» зазначає, що супервізія є інструментом забезпечення якості соціальних послуг, який сприяє професійному розвитку фахівців [2]. Крім того, постанови Кабінету Міністрів України та накази Міністерства соціальної політики визначають організаційні засади впровадження супервізії в закладах соціального захисту населення.

В той же час відсутність єдиного закону, що детально б регламентував супервізійну діяльність, створює труднощі у впровадженні супервізії як сталої практики. Існує потреба у законодавчому закріпленні стандартів супервізійної діяльності, включення вимог до супервізорів у професійні стандарти та розробки програм їхнього навчання.

2. Дефініція супервізії має багатовимірний характер, що відображає її роль як організаційного, навчального та підтримувального механізму в

соціальній роботі. Незалежно від акцентів (контроль, підтримка, навчання чи розвиток), супервізія є важливою умовою ефективного функціонування соціальної системи, захисту професійної етики і прав клієнтів соціальних служб.

Наукові підходи до розуміння суті супервізії у соціальній роботі демонструють її багатогранність і міждисциплінарний характер. Незважаючи на розбіжності у трактуваннях, спільним залишається акцент її суті на наданні професійної підтримки соціальним працівникам з метою підвищення якості їхньої роботи (зокрема надання соціальних послуг), професійного розвитку та запобігання емоційному вигоранню.

3. Класифікація супервізії за різними параметрами дає змогу адаптувати її інструментарій до конкретних організаційних і професійних потреб, забезпечуючи ефективну реалізацію соціальної роботи на всіх рівнях.

Основними підставами класифікації супервізії за видами є:

- *форма проведення (взаємодії)* - індивідуальна, групова, колегіальна та онлайн-супервізія;
- *змістове наповнення* - освітня, підтримувальна і адміністративна (контрольна);
- *рівень організації* - внутрішня, зовнішня і взаємна;
- *регулярність проведення* - періодична (регулярна) і ситуативна (за потребою);
- *специфіка взаємодії супервізованого та супервізора* - менеджерська, тренінгова (навчальна) і консультаційна супервізія.

4. Мета супервізії в соціальній роботі – це комплексний процес, що охоплює професійне зростання фахівців, підвищення якості послуг, підтримку їхнього психоемоційного стану, вдосконалення організаційних процесів та забезпечення дотримання етичних і професійних стандартів. Її реалізація є запорукою ефективної та відповідальної соціальної роботи.

5. Супервізія у соціальній роботі є багатофункціональним процесом, який інтегрує освітню, підтримувальну, адміністративну (контрольну), рефлексивну, фасилітаційну та коучингову функції.

6. *Принципи супервізії у соціальній роботі* - це багатоаспектні та взаємопов'язані фундаментальні засади, на яких будується ефективне функціонування супервізійної системи в умовах соціальної сфери України: принцип конфіденційності; принцип партнерства; принцип професійної етики; принцип розвитку і навчання; принцип системності; принцип орієнтації на якість соціальних послуг; принцип індивідуального підходу.

РОЗДІЛ 2

ЗНАЧЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ ПРАКТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1. Роль супервізії у професійному розвитку соціального працівника

Сьогодні професійна діяльність соціального працівника вимагає не лише високого рівня знань і навичок, але й постійної моральної та емоційної стійкості, здатності до саморефлексії. В умовах складних соціальних викликів - зростання кількості вразливих категорій населення, психологічного навантаження, реформування соціальної сфери - важливою умовою підтримки та розвитку фахівця є супервізія. Вона розглядається як інструмент професійної підтримки, вдосконалення навичок, попередження професійного вигорання та підвищення якості соціальних послуг.

Супервізія у соціальній роботі є професійно організований процес консультивання соціальних працівників задля зростання їх компетентності, рефлексії над практикою та вирішення професійних труднощів. Відповідно супервізія у соціальній роботі охоплює професійний процес, у межах якого досвідчений фахівець (супервізор) надає підтримку соціальному працівнику з метою підвищення його професійної ефективності, рефлексії над практикою та прийняттям рішень у складних ситуаціях [18, с. 52].

Вона може здійснюватися у форматі індивідуальної, групової або колегіальної взаємодії з досвідченим супервізором. Основними цілями супервізії є забезпечення якості послуг, професійного розвитку працівників та підтримка етичної практики.

На сьогодні впровадження супервізії в Україні відбувається фрагментарно. Частина соціальних служб організовують регулярні зустрічі, проте вони не завжди мають чітку методологічну основу. Водночас ініціативи громадських організацій та освітніх установ сприяють поширенню досвіду супервізії серед фахівців.

Супервізія допомагає соціальному працівнику професійно зростати, підвищуючи рівень його професійної компетентності. У процесі супервізії соціальні працівники отримують можливість критично осмислювати свою діяльність, вивчати нові підходи до вирішення складних кейсів, підвищувати навички комунікації та аналізу ситуацій.

Окрім цього роль супервізії полягає у формуванні професійної ідентичності соціального працівника. Супервізія допомагає йому усвідомити свою роль, межі професійної відповідальності, а також співвіднести особистісні цінності з етичними вимогами професії.

Регулярна супервізійна підтримка дозволяє знизити рівень емоційного виснаження, сприяє покращенню психологічного клімату в колективі, підвищує мотивацію до праці. Зокрема супервізійні зустрічі сприяють розвитку етичної компетентності соціального працівника, адже вони включають аналіз етичних дилем і сприяють формуванню етичної чутливості працівника. Це особливо важливо в контексті роботи з уразливими категоріями населення.

Професійний розвиток соціального працівника неможливий без постійного вдосконалення його знань і навичок, а також критичного осмислення власного досвіду. Супервізія надає фахівцю можливість працювати у «дзеркалі» зворотного зв'язку - аналізувати свої дії, ставлення до клієнтів, вирішення етичних дилем. Цей процес є особливо важливим у роботі з уразливими групами населення, де навіть дрібна помилка може мати серйозні наслідки.

Дослідження показують, що соціальні працівники, які регулярно беруть участь у супервізійних сесіях, мають вищий рівень професійної самосвідомості, менш схильні до емоційного вигорання та демонструють вищу якість надання послуг.

Особлива увага в супервізії приділяється дотриманню етичних стандартів. Вона створює безпечний простір для обговорення складних питань, пов'язаних з конфіденційністю, зловживанням владою, упередженнями тощо. Соціальний працівник у процесі супервізії навчається етичній саморегуляції -

здатності вчасно виявити та адекватно вирішити етичну дилему, не порушуючи прав клієнта.

Водночас сам супервізор також має дотримуватись етичних принципів - зокрема, принципу неупередженості, доброзичливості, конфіденційності. У цьому сенсі супервізія є не лише формою підтримки, але й проявом професійної етики в дії.

Не менш важливу роль відіграє супервізія у забезпеченні якості соціальних послуг. Через аналіз кейсів, рефлексію над професійною діяльністю, обговорення стандартів та процедур супервізія сприяє вдосконаленню практики надання послуг.

Супервізія також виконує функцію адаптації молодих спеціалістів до професійного середовища, особливо в перші роки після завершення навчання. Вона зменшує професійні ризики та підвищує рівень впевненості у прийнятті рішень.

Важливо підкреслити, що супервізія не є лише інструментом контролю чи оцінювання. Це - процес взаємодії, у якому створюється простір для відкритого діалогу, довіри та підтримки. Саме в такому середовищі соціальний працівник отримує можливість зростати професійно, осмислювати власний досвід, удосконалювати практичні навички та приймати обґрунтовані рішення в складних ситуаціях [14, с. 74].

В Україні супервізія лише набирає системного характеру. У більшості соціальних служб вона впроваджується епізодично або у формі колективного обговорення випадків без чіткої методики. Це частково пов'язано з відсутністю належної підготовки супервізорів, обмеженим фінансуванням та нерозумінням цінності цього процесу на управлінському рівні. Водночас у межах реалізації державних та міжнародних проєктів (зокрема за підтримки ПРООН, ЮНІСЕФ, ЄС) почали з'являтися ініціативи щодо формалізації супервізійної діяльності, підготовки фахівців і створення методичних матеріалів.

Позитивним кроком у цьому напрямку стало впровадження супервізії як обов'язкової складової практики у деяких муніципальних службах соціального

захисту, зокрема в Києві, Львові, Дніпрі. Такий досвід демонструє значне зниження рівня професійного вигорання серед працівників та зростання задоволеності клієнтів соціальними послугами.

У контексті сучасної України розвиток супервізії потребує інституційного визнання, розробки національних стандартів супервізійної діяльності та підготовки кваліфікованих супервізорів. Це дозволить забезпечити системність супервізійної підтримки, підвищити якість соціальних послуг та підтримати соціальних працівників у складних професійних умовах.

Таким чином, супервізія виступає ключовим чинником професійного розвитку соціального працівника, її значення в сучасній соціальній роботі є незаперечним. Вона забезпечує не лише підвищення професійного рівня, але й створює умови для збереження психологічного благополуччя, етичного мислення та ефективної допомоги клієнтам.

2.2. Вплив супервізії на якість надання соціальних послуг

У соціальній роботі супервізія є важливим інструментом забезпечення якісної допомоги клієнтам через професійну підтримку працівників, розвиток їхніх компетентностей та контроль дотримання стандартів надання соціальних послуг.

Одним із ключових напрямів впливу супервізії є *підвищення професійної ефективності соціального працівника*. Супервізійна підтримка дозволяє фахівцеві рефлексувати власну діяльність, отримувати зворотний зв'язок і оцінювати складні випадки з позицій етики, прав людини та професійних стандартів [26, с. 114]. Це сприяє ухваленню обґрунтованих рішень у складних ситуаціях, що підвищує якість соціального супроводу.

Супервізія також відіграє важливу роль у *профілактиці професійного вигорання*, яке доволі поширене між фахівцями соціальної сфери. Регулярні супервізійні сесії створюють безпечний простір для обговорення емоційних

труднощів, зниження тривожності та зміцнення психологічної стійкості працівників [18, с. 53]. Це, в свою чергу, підвищує якість міжособистісної взаємодії з клієнтами та знижує ризик професійних помилок.

Крім того, супервізія *сприяє внутрішній координації в межах організації*. Вона забезпечує зворотний зв'язок між керівництвом, працівниками та командою, допомагає виявити системні проблеми у роботі, оптимізувати внутрішні процеси, що впливає на загальний рівень надання послуг [13, с. 119].

Система соціальних послуг вимагає високого рівня професійної етики, відповідальності, стресостійкості та постійного вдосконалення з боку фахівців. У зв'язку з чим супервізія як професійна діяльність, що спрямована на підтримку соціальних працівників у ході здійснення їх обов'язків, безпосередньо має важливу роль в цих процесах, оскільки одна з ключових функцій супервізії - забезпечення якості надання соціальних послуг. Відповідно більш детально зупинимось на розгляді питань, пов'язаних із впливом супервізії на ефективність, етичність, відповідальність і професійний розвиток у сфері соціальної роботи у контексті надання соціальних послуг.

Супервізія передбачає регулярну взаємодію між супервізором і соціальним працівником з метою обговорення практичних випадків, професійних труднощів та пошуку рішень. Цей процес включає: 1) рефлексію над практикою - аналіз дій і рішень працівника; 2) навчання - удосконалення професійних знань і навичок; 3) підтримку - зменшення психологічного навантаження.

Ці складові дозволяють соціальному працівнику не лише професійно зростати, але й ефективніше та обережніше працювати з клієнтами, що безпосередньо впливає на якість послуг.

У процесі супервізії працівник отримує можливість розглядати складні або спірні ситуації разом із супервізором. Це:

- знижує ризик неетичних або неефективних рішень;
- сприяє глибшому аналізу кейсів;

- дозволяє враховувати альтернативні підходи до вирішення соціальних проблем.

Таким чином, супервізія забезпечує більш обґрунтоване і професійне прийняття рішень, що покращує якість роботи з клієнтом.

Супервізійні сесії створюють безпечний простір для обговорення морально-етичних дилем, що виникають у практиці соціального працівника. Завдяки регулярному аналізу таких ситуацій:

- формується висока етична культура фахівця;
- розвивається відповідальне ставлення до професійної діяльності;
- підтримується дотримання стандартів соціальної роботи.

Це особливо важливо в умовах роботи з вразливими групами населення.

Якість надання соціальних послуг залежить від профілактики професійного вигорання за сприяння супервізії. Професійне вигорання - поширена проблема серед соціальних працівників, яка негативно впливає на якість послуг. Супервізія допомагає:

- знижувати рівень емоційного навантаження;
- формувати здорові професійні межі;
- забезпечувати психологічне розвантаження через діалог.

Завдяки цьому працівник зберігає мотивацію, чіткість у мисленні та здатність до співпереживання - основи якісної соціальної взаємодії.

Під час супервізії працівники вчаться бачити ситуацію очима клієнта, краще розуміти його потреби, особисті та соціальні контексти. Це сприяє:

- індивідуалізації підходу;
- посиленню ефективності соціального втручання;
- побудові довірливих стосунків з клієнтом.

Таким чином, якість послуг зростає завдяки орієнтації на реальні потреби людини, а не лише на стандартні алгоритми.

У супервізії можливе не лише індивідуальне, а й групове навчання, яке:

- підвищує професійний рівень усієї команди;
- створює спільний етичний простір;

– покращує взаєморозуміння між колегами.

Це впливає на злагодженість соціальної служби, її ефективність і репутацію.

Супервізія виконує низку функцій, які безпосередньо впливають на ефективність діяльності соціальних працівників і на задоволення потреб клієнтів.

Насамперед, важливою є освітня функція, яка сприяє постійному розвитку професійних компетентностей фахівців. Через процес супервізії працівники набувають нових знань, вчать аналізувати складні випадки, здійснювати професійну рефлексію, що є основою для прийняття зважених рішень у складних життєвих ситуаціях клієнтів [26, с. 113].

Контролююча функція супервізії спрямована на забезпечення дотримання професійних стандартів, етичного кодексу та нормативних вимог. Супервізор виступає як посередник між організацією, працівником і клієнтом, гарантуючи, що послуги надаються відповідно до встановлених критеріїв якості [18, с. 53].

Підтримуюча функція дозволяє зменшити рівень емоційного вигорання, стресу, конфліктності та професійної ізоляції. Регулярні супервізійні сесії сприяють формуванню довірливих стосунків між працівником і супервізором, забезпечуючи емоційну підтримку та внутрішню стабільність [13, с. 119].

Окремо варто відзначити розвивальну функцію, яка забезпечує стимулювання особистісного та професійного зростання, активізацію ініціативності, здатність до адаптації та творчого підходу в роботі з клієнтами.

Відповідно супервізія відіграє провідну роль у формуванні якісної системи надання соціальних послуг, виступаючи не лише як форма контролю, а як інструмент розвитку і підтримки соціального працівника.

Позитивний вплив супервізії підтверджено низкою емпіричних досліджень. Наприклад, у дослідженні Д. Моррісона, проведеному у Великій Британії, встановлено, що соціальні служби, які мають сталу систему супервізії, демонструють вищу якість обслуговування, більшу задоволеність клієнтів та менший рівень скарг [41, р. 187].

У дослідженні впливу супервізії на якість соціальних послуг використано комплексний підхід, що поєднує системний, діяльнісний та особистісно-орієнтований підходи. Системний підхід дозволяє розглядати супервізію як інтегральний елемент управління якістю соціальної роботи в межах організаційної структури. Діяльнісний підхід акцентує увагу на функціонуванні супервізора як суб'єкта професійного розвитку соціального працівника. Особистісно-орієнтований підхід забезпечує врахування індивідуальних потреб, психоемоційного стану і професійної ідентичності працівника соціальної сфери.

У провідних країнах Європи супервізія є обов'язковою складовою системи соціального забезпечення. Наприклад, у Швеції на законодавчому рівні передбачено щонайменше одну супервізійну сесію на місяць для всіх фахівців соціальної сфери [44, р. 241]. У Німеччині існують профільні супервізійні школи, які готують фахівців за сертифікованими програмами [40, р. 246]. Велика Британія запровадила національний стандарт супервізії [35], який чітко регламентує її типи (індивідуальна, групова, управлінська) та цілі (розвиток, підтримка, контроль якості).

В цих країнах супервізія відіграє ключову роль у моніторингу ефективності послуг, зменшенні професійного вигорання, розвитку інноваційних практик і забезпеченні етичного рівня роботи з клієнтами.

Аналіз результатів, проведеного нами опитування соціальних працівників, показав, що 81% респондентів вважають супервізію корисною, з них 62% відзначили зниження професійного стресу завдяки супервізійним зустрічам. 73% респондентів підтвердили, що після впровадження супервізії якість обслуговування клієнтів зросла: покращилася комунікація, зменшилась кількість конфліктів, підвищилася обізнаність про ресурси громади.

Експерти, опитані у рамках якісного інтерв'ювання, звернули увагу на брак кваліфікованих супервізорів в Україні та відсутність регламентованих стандартів супервізії, що ускладнює її системне впровадження. Водночас, в

установах, де такі практики були налагоджені, спостерігається менший плин кадрів та вищий рівень задоволеності роботою серед співробітників.

2.3. Етичні аспекти супервізійної діяльності

Супервізія в соціальній роботі – це процес професійної підтримки працівників соціальної сфери з метою подолання виробничих труднощів, вдосконалення організації роботи, запобігання професійному вигоранню та дотримання етичних норм і стандартів [8]. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», саме через супервізію забезпечується «дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг» [8]. Таким чином, супервізійна діяльність стає ключовим інструментом підвищення якості та безпеки соціальної допомоги, а етичні засади супервізії – основою довіри та відповідальності в цьому процесі. Етична основа супервізії полягає у врахуванні і поєднанні інтересів усіх учасників (клієнтів, соціальних працівників, організації та суспільства) відповідно до міжнародних стандартів і національного законодавства [8], [9].

У світлі міжнародних і вітчизняних норм, супервізія повинна спиратися на базові етичні принципи. До найважливіших належать:

Конфіденційність. У ході супервізії супервізор та супервізований можуть обговорювати персональну інформацію про клієнтів чи працівників. Згідно з Кодексом етики соціальних працівників України, спеціалісти зобов'язані забезпечувати конфіденційність даних клієнтів і повідомляти їх про зміст та межі цього зобов'язання [9]. Обмін інформацією в процесі супервізії має відбуватися з урахуванням добровільної згоди клієнта або в рамках законодавчих винятків [9]. Міжнародний Кодекс IFSW також підкреслює важливість захисту приватності та конфіденційності, дозволяючи їх порушення лише заради уникнення значної шкоди [37], [9].

Добровільність та повага до автономії. Соціальна робота базується на підтримці права людини робити свій вибір. Принцип добровільної участі клієнта у наданні послуг наголошено у вітчизняному Етичному кодексі: соціальні працівники «сприяють добровільній участі клієнтів у процесі надання соціальної послуги» та максимально підтримують самостійність рішення клієнтів [9]. Аналогічно, Глобальний етичний кодекс соціальних працівників (IFSW) закликає поважати право на самовизначення кожної людини [37], [9]. У супервізії цей принцип проявляється як повага до думки і життєвого досвіду супервізованого, а також обговорення клієнтських рішень без прямого нав'язування вирішення проблеми.

Повага та гідність. Усі учасники процесу супервізії – від супервізора до клієнта – мають бути визнані ціннісно рівними. Етичний кодекс соціальних працівників України проголошує повагу до гідності кожної людини, що потребує від працівників уникати зневаги чи приниження [9]. Це стосується і відносин між супервізором та підопічним: супервізор має демонструвати емпатію, слухати і підтримувати, утримуючись від критики особистих якостей чи упереджень. У міжнародних стандартах (BASW, NASW) також наголошується на коректному ставленні та уникненні стереотипів і дискримінації під час супервізії [36], [8]. Ба більше, у рекомендаціях Українського Мінсоцполітики вказано, що умови проведення супервізії мають створювати атмосферу довіри та поваги [8].

Межі ролей і уникнення подвійних стосунків. Супервізор і супервізований повинні чітко розуміти свої професійні ролі і не переходити поза ці межі. Міжнародні кодекси (зокрема NASW) прямо застерігають проти подвійних чи множинних відносин із підопічними, що можуть призвести до експлуатації чи шкоди [15]. Наприклад, неетично водночас бути начальником-початківцем у звільненні та особистим другом. Українські методичні рекомендації також вимагають попередньо узгоджувати формальні умови супервізії (графік, зобов'язання) і, за потреби, укладати письмову угоду [8]. Такий підхід

допомагає уникнути неясностей щодо обов'язків, оплати та збереження професійних меж.

Відповідальність. Супервізор несе відповідальність не лише за процес, але і за результат роботи супервізованого. У Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи зазначено, що працівник «повинен бути відповідальним за клієнтів у рамках положень кодексу» [8]. Це означає, що супервізор контролює дотримання стандартів і правил, однак також стимулює самостійний професійний розвиток працівника. Крім того, міжнародні рекомендації (напр. BASW) вимагають, щоб оцінювання продуктивності і підтримка в навчанні відбувалися справедливо та об'єктивно [36], [15]. Важливим аспектом є також лояльність до справ та прозорість: П. Хоукінс та Р. Шохет виокремлюють принцип «лояльності» – вірності відкритим і негласним обіцянкам – як одну із основ супервізійної діяльності [28, с. 157]. Це означає, що супервізор має бути надійним помічником, не порушувати обіцянок і сприяти досягненню цілей.

Здійснення супервізії з урахуванням зазначених принципів допомагає уникнути типових етичних проблем. Зокрема, підтримка балансу відповідальності і поваги до автономії підопічного, турбота про благополуччя клієнта, дія в межах компетенції, «відмова від насильства» і відкритість до критики та навчання виділені як шість базових принципів супервізії в роботах провідних фахівців (П. Хоукінс та Р. Шохет) [28, с. 157]. Українські методичні рекомендації окремо підкреслюють створення атмосфери довіри між супервізором і супервізованим та відмову від будь-яких форм тиску чи приниження [8].

Міжнародні професійні асоціації визначають загальні цінності та етичні стандарти, на яких ґрунтується супервізійна практика. Зокрема, IFSW у Глобальному кодексі етики заявляє про пріоритет людської гідності, соціальної справедливості, самовизначення та поваги приватності [37]. Так, IFSW прямо закликає поважати «право на самовизначення» кожної людини [37] та забезпечувати конфіденційність, зважуючи на ризики шкоди [37]. Британська асоціація BASW у Кодексі етики (оновленому 2021 р.) наголошує на

необхідності професійного нагляду за працівниками (супервізії) та сприяє розвитку системи підтримки, зокрема через навчання і обговорення цінностей [36]. BASW рекомендує соціальним працівникам самостійно шукати можливості супервізії для вдосконалення практики, а також вимагає від роботодавців організовувати та забезпечувати таку супервізію [36].

Кодекс NASW (США) містить окремий розділ про супервізію, де застерігає про необхідність професійної компетентності супервізора, встановлення чітких меж і уникнення подвійних стосунків з підлеглими [15]. Зокрема, NASW прямо вимагає, щоб «соціальні працівники, які надають супервізію або консультації, встановлювали чіткі, відповідні та чутливі до культурних особливостей межі» [15] і «не мали подвійних чи множинних стосунків з підлеглими, які могли б становити ризик експлуатації чи шкоди» [15].

Українські норми також закладають основу етики супервізії. Нормативно-правовою базою є, перш за все, Закон України «Про соціальні послуги» [2] та затверджені приписані до нього документи. Зокрема, Методичні рекомендації щодо супервізії (наказ Мінсоцполітики №414 від 12.06.2020) визначають супервізію як обов'язкову професійну підтримку соціальних працівників, що проводиться з урахуванням етичних стандартів [8]. У цих рекомендаціях акцентується планованість та регулярність супервізії для різних категорій працівників [8], а також вказується на важливість попереднього узгодження умов співпраці між працівником і супервізором [8].

Важливою складовою є Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України (затверджений наказом Мінмолодьспорту 2005 р.), в якому об'єднано національний досвід і міжнародні принципи (зокрема IFSW 1994). Кодекс проголошує повагу до гідності, пріоритетність інтересів клієнта, толерантність, довіру і взаємодію, доступність послуг тощо. У частині, присвяченій нормам поведінки, він вимагає: дотримання конфіденційності (спеціаліст зобов'язаний інформувати клієнтів про межі конфіденційності та її забезпечення); підвищення якості послуг і нести відповідальність за клієнтів у рамках

кодексу [9]. Цей національний кодекс є обов'язковою для працівників державних соціальних служб і служить етичним орієнтиром в Україні.

У порівняльному аналізі виявляється, що міжнародні стандарти і українські документи зазвичай доповнюють одне одного. Багато принципів співпадають: наприклад, глобальний пріоритет гідності та автономії людини знаходить відображення у вітчизняній повазі до гідності і добору клієнта (принцип добровільності). Український Кодекс підкреслює конфіденційність (що також зазначено у міжнародних кодексах) [9], [37]. Водночас у міжнародних стандартах більш детально прописані аспекти супервізії як особливої функції (наприклад, обов'язок супервізора мати відповідну компетенцію та уникати подвійних відносин) [36], у той час як в Україні нормативно ці вимоги містяться у керівних документах (Методичні рекомендації) та кадрових правилах, а не в одному єдиному кодексі етики. Перехід до регульованої професії в Україні та набуття чинності нового закону «Про соціальні послуги» створюють умови для подальшої гармонізації національних стандартів з міжнародними [2].

У практиці супервізії можуть виникати різноманітні етичні дилеми, коли одночасно з'являється конфлікт цінностей чи обов'язків. Деякі типові приклади таких ситуацій:

Конфіденційність та безпека. Супервізор може дізнатися інформацію від підлеглого про потенційну загрозу (наприклад, клієнт розповів про намір самогубства чи насильство). З одного боку, працюючи за принципом конфіденційності [9], [37], інформацію треба захищати. З іншого – існує обов'язок попередити можливу шкоду особі. Дилема: чи повідомити компетентні органи без згоди клієнта?

Подвійні стосунки і залежність. Наприклад, у невеликій громаді майбутній супервізор і супервізований можуть одночасно працювати як колеги або навіть бути друзями. Наставник не повинен дозволити особистій симпатії впливати на об'єктивність оцінювання чи наставництва. За рекомендацією NASW, «не мати підлеглих зі шкоди чи ризику для них» [36] – і це стосується

навіть неформальних контактів (наприклад, у соцмережах). Працівник може відчувати тиск, якщо колишній друг стає начальником, що суперечить принципу поваги і справедливості.

Оцінювання роботи і підтримка. Супервізор одночасно виконує роль наставника і оцінювача. За кодексом NASW, оцінювання має бути «справедливим та шанобливим» [36]. Конфлікт полягає в тому, як дати об'єктивний зворотній зв'язок, не принижуючи підлеглого, й узяти до уваги особливості його ситуації. Аналогічно, британський підхід підкреслює, що цінності та етика мають бути постійно обговорювані в процесі супервізії [36], щоб уникати однобічної чи дискримінаційної оцінки.

Емоційна залученість і вигорання. Супервізор може помітити, що підопічний вигорає, але останній приховує це, щоб не втратити роботу. При цьому працівник може виконувати свої обов'язки погано. Етична дилема: до якої міри втручатися, заохочувати лікування або відпустку, і чи не порушується в цьому приватність співробітника? Конфіденційність стосовно особистих проблем співробітника (несправність показників не завжди означає небезпеку для клієнтів) треба поєднувати з обов'язком турбуватися про колегу.

Ресурсні обмеження і корупція. В умовах браку фінансів чи матеріалів соціальні працівники можуть «шукати лобіювання» через зв'язки, що ставить під сумнів чесність процесу. Супервізія тоді повинна навчити діяти прозоро і відповідально. Українські виклики сьогодення (наприклад, військові конфлікти чи кризові ситуації) можуть спричинити спокусу порушити правила з благими намірами – наприклад, виділити додаткові ресурси певному клієнту попри формальні обмеження. Етична дилема полягає у виборі між лояльністю до професійних норм і гуманітарними потребами.

Усі ці приклади показують, що супервізор має бути готовим вирішувати складні питання: захищати приватність клієнтів і працівників, зберігати роль наставника, одночасно перебуваючи чуйним до проблем підлеглого, та діяти в інтересах суспільства і організації [28, с. 157], [8]. Сам процес обговорення випадків у супервізії є навчальним – він допомагає виробляти навички етичного

мислення та ухвалення рішень. Доступність таких дискусій закладена в кодексах та стандартах (напр., BASW вимагає обговорювати етичні дилеми з колегами [36]), а також є однією з форм підтримки працівників у складних ситуаціях.

Український контекст додає до супервізії свої особливості. Після військової агресії 2022 р. соціальні служби України зіткнулися з масовими суспільними травмами, переселенням людей і нестачею кадрів. Соціальні працівники часто переживають особисту втрату та постійний стрес [45, р. 14], що створює додатковий емоційний тягар для системи супервізії. Водночас саме зусиллями міжнародних і місцевих громадських організацій активно відпрацьовуються нові моделі допомоги, спираючись на принципи самовизначення, солідарності та ресурсного підходу [45, р. 15]. Це означає, що супервізія в Україні вимушена враховувати кризові умови: наприклад, забезпечувати психологічну підтримку працівникам, які часто самі є переселенцями або воюють, а також координувати мультидисциплінарні команди волонтерів і нових кадрів. Тут особливо важливі принципи довіри і безпеки (щоб соціальний працівник міг відверто звернутися за допомогою), що покладені в основу методичних рекомендацій [8].

Одночасно з військовою ситуацією в Україні відбувається професійне дозрівання сфери супервізії. Затверджено Етичний кодекс соціального працівника України (наказ Мінсоцполітики 2023 р.), який замінив попередній 2005 р. Кодекс актуалізує стандарти з урахуванням нового міжнародного контексту. У ньому підтверджено базові принципи – конфіденційність, недискримінацію, взаємоповагу – і конкретизовано норми поведінки в умовах воєнного стану та евакуаційного процесу (охорона персональних даних під час масових переміщень, дотримання балансу навантаження тощо). Цей документ ще не має великої практики застосування, але закладає основу для формалізації етичних підходів у супервізії. Проте його реальне впровадження багато в чому залежить від підготовки фахівців і роботи професійних асоціацій. Український кодекс (2005, оновлений 2023) визнає, що в основі професійної діяльності

лежать «інтернаціональні етичні принципи», визначені IFSW. Водночас, місцеві виклики можуть вимагати адаптації. Так, принцип добровільності в Україні часто стикається з обмеженим доступом до ресурсів: клієнт змушений погоджуватись на будь-яку допомогу через брак альтернатив, що потенційно підриває суб'єктність. Суспільна солідарність заохочує соціальних працівників бути більш гнучкими, але при цьому вони повинні залишатися в рамках професійних етичних норм.

Аналіз міжнародної літератури свідчить, що практики супервізії слід орієнтувати на місцеві реалії – наприклад, враховувати культурні особливості різних регіонів України, етнічну мозаїку (утримання від упереджень, антидискримінаційний підхід [8]) та змінене управління (перехід на дистанційну роботу, розподіл повноважень тощо). У цьому середовищі етичний кодекс повинен слугувати не лише набором правил, а й інструментом підтримки фахівця. На жаль, на практиці відсутність чіткого механізму контролю за його дотриманням (наприклад, Етична рада чи інституція професійного нагляду) може призводити до ігнорування рекомендацій.

Супервізійна діяльність в Україні поки що формується як інструмент управління та навчання, а не як усталена професійна послуга. Однак нормативні акти (Наприклад, наказ № 414) чітко передбачають, що надавачі соціальних послуг мають організовувати та фінансувати супервізію своїх працівників [8]. Це означає, що теоретичний апарат має перетворитися на рутинну практику: кадрові затримки і перепади в кадрах (масові звільнення через мобілізацію, стрес) необхідно розглядати як питання якості послуг і етики супервізії. Таким чином, виклики сучасності (війна, брак ресурсів, гібридні загрози) лише підкреслюють потребу посилити етичну складову супервізії: від формування довіри до необхідності вчитися приймати складні рішення в екстремальних умовах.

Висновки до другого розділу

1. Супервізія відіграє ключову роль у забезпеченні якісної соціальної роботи, підтримуючи фахівця у складному професійному середовищі. В Україні поступово формується культура супервізійної підтримки, однак необхідним є її нормативне врегулювання, професіоналізація супервізорів, забезпечення стабільного фінансування та включення в системи підвищення кваліфікації. Врахування міжнародного досвіду із адаптацією до вітчизняних умов може сприяти формуванню ефективної національної моделі супервізії.

2. Супервізія має потужний позитивний вплив на якість надання соціальних послуг. Адже дозволяє не лише вирішувати конкретні професійні труднощі, але й забезпечує стратегічний розвиток фахівців, підвищує етичний рівень, формує клієнт-орієнтованість та сприяє сталості й надійності соціальної допомоги. Її впровадження в практику соціальної роботи є не просто бажаним, а критично необхідним для забезпечення стандартів якості в цій сфері.

3. Етичні засади супервізійної діяльності формуються на перетині міжнародних стандартів і національної практики. Загальнолюдські цінності (гідність, справедливість, самовизначення тощо) із міжнародних стандартів про супервізію знаходять відображення у вітчизняних нормах (Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України). Одночасно різниця у підходах помітна у деталях: наприклад, у США та Великій Британії супервізію чіткіше розглядають як частину обов'язкової професійної кваліфікації, а в Україні – як рекомендацію та інструмент підготовки. В Україні лише зараз закріплюється вимога до роботодавців організовувати супервізію і затверджуються методичні бази для неї. Це відповідає ідеї, викладеній IFSW, що національні асоціації повинні регулярно оновлювати свої стандарти відповідно до глобальних рекомендацій.

4. Українська система соціальної роботи перебуває на шляху поступового наближення до світових стандартів супервізії. При цьому важливо враховувати місцевий контекст – зокрема виклики воєнного часу та трансформації

суспільства. Адаптація міжнародних стандартів до українських реалій вимагає:

- 1) посилення ролі професійних асоціацій в «оновленні» етичних кодексів і навчальних програм з урахуванням національних особливостей та реалій;
- 2) систематичного впровадження навчання супервізорів;
- 3) створення механізмів контролю й обговорення етичних стандартів у професійному середовищі;
- 4) налагодження професійної підзвітності супервізорів (оцінки їхньої діяльності за етичними критеріями);
- 5) інтегрування цінностей солідарності й самовизначення в щоденну практику супервізії та ін.

Об'єднання глобальних етичних принципів зі специфікою української практики сприятиме більш стійкому і гуманному розвитку соціальних послуг і їх професійного супроводу. Лише такий комплексний підхід допоможе забезпечити, щоб етичні ідеали (конфіденційність, добровільність, повага, відповідальність) не залишалися на папері, а стали дієвими орієнтирами української супервізійної практики.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ В УКРАЇНІ

Для з'ясування рівня поінформованості, практичного досвіду та потреб соціальних працівників у супервізії було організовано та проведено анонімне опитування. Дослідження мало на меті виявити сучасний стан впровадження супервізії в установах соціальної сфери, а також визначити бар'єри, очікування та суб'єктивні оцінки ефективності супервізійної практики.

Для збору первинної інформації було обрано метод анкетного опитування, що дозволяє в стислі терміни отримати стандартизовану інформацію від значної кількості респондентів. Опитування проводилося анонімно, що забезпечувало вищий рівень щирості відповідей та відповідність етичним вимогам до соціальних досліджень.

Респондентами виступили соціальні працівники, які працюють у різних типах установ: центрах соціальних служб, управліннях соціального захисту населення, неурядових організаціях, а також інших соціальних інституціях. Залучення респондентів із різних типів організацій дозволило отримати більш репрезентативну картину щодо впровадження супервізії у різних умовах.

Анкета складалася з двох частин: блоку загальної інформації та основної частини, присвяченої супервізії. В анкету було включено як закриті, так і напіввідкриті та відкриті запитання, що дозволило поєднати кількісний та якісний підходи до аналізу даних.

У блоці *загальної інформації* респондентів просили зазначити:

- стаж роботи у соціальній сфері (до 1 року; 1–3 роки; 3–5 років; понад 5 років). Це дозволяє дослідити вплив професійного досвіду на обізнаність і потребу в супервізії;
- тип установи (центр соціальних служб, управління соціального захисту, неурядова або благодійна організація, інше). Це допомагає виявити відмінності у доступі до супервізії залежно від інституційного середовища.

Таким чином ці дані дозволили здійснити порівняльний аналіз відповідей залежно від професійного досвіду та організаційного контексту.

У другій частині анкети (*основній частині*) респондентам було запропоновано відповісти на 10 запитань:

1. Чи знайоме Вам поняття «супервізія»?
2. Чи берете Ви участь у супервізіях?
3. Які форми супервізії Вам знайомі?
4. Хто зазвичай проводить супервізії?
5. Якою мірою Ви вважаєте супервізію корисною для своєї професійної діяльності?
6. У яких сферах супервізія допомагає найбільше?
7. Чи є у Вас потреба в регулярній супервізії?
8. Які основні бар'єри Ви бачите для впровадження супервізії у вашій установі?
9. Яку форму супервізії Ви вважаєте найбільш ефективною для себе?
10. Що б Ви хотіли покращити у системі супервізії у вашій організації?

Метою питання про обізнаність з поняттям «супервізія» (*«Чи знайоме Вам поняття «супервізія?»»*) є визначення рівня базової обізнаності з терміном серед фахівців.

Питання *«Чи берете Ви участь у супервізіях?»* дає змогу ідентифікувати, чи має респондент практичний досвід участі в супервізії, та з якою регулярністю вона проводиться.

Питання з множинним вибором *«Які форми супервізії Вам знайомі?»*, спрямоване на вивчення різноманітності форм супервізійного процесу, з якими мав справу респондент (індивідуальна, групова, колегіальна, онлайн). Також наявна опція «Не знаю жодної форми», що сигналізує про низький рівень обізнаності.

Питання *«Хто зазвичай проводить супервізії?»* ілюструє організаційний аспект супервізії: хто виступає в ролі супервізора - професіонал, колега, зовнішній експерт або ніхто.

У контексті питання *«Якою мірою Ви вважаєте супервізію корисною для своєї професійної діяльності?»* скала оцінки ефективності супервізії від «дуже корисною» до «зовсім не корисною» дозволяє виміряти ставлення респондентів.

Запитання з вибором до трьох відповідей *«У яких сферах супервізія допомагає найбільше?»* охоплює ключові сфери впливу супервізії: профілактика емоційного вигорання, аналіз складних випадків, підвищення професійної компетентності, підтримка в стресових ситуаціях, зміцнення командної взаємодії. Також передбачено варіант «інше».

Питання *«Чи є у Вас потреба в регулярній супервізії?»* визначає суб'єктивну потребу респондента у впровадженні постійної супервізійної практики.

Метою питання *«Які основні бар'єри Ви бачите для впровадження супервізії у вашій установі?»* є виявлення чинників, що стримують впровадження супервізії: кадровий дефіцит, часові обмеження, відсутність фінансування або нерозуміння цінності цього інструменту.

Вибір форми (індивідуальна, групова, колегіальна, комбінація форм, не знаю) (шляхом відповіді на питання *«Яку форму супервізії Ви вважаєте найбільш ефективною для себе?»*) дозволяє визначити, яка модель супервізії найбільше відповідає очікуванням і професійним потребам.

Відкрите питання (*«Що б Ви хотіли покращити у системі супервізії у Вашій організації?»*) дає змогу отримати якісний матеріал для аналізу суб'єктивних уявлень, бачення проблем і пропозицій респондентів щодо удосконалення практики супервізії. Дане відкрите питання дає респондентам висловити власні міркування та побажання стосовно розвитку супервізійної практики.

Таким чином перші чотири питання стосувалися досвіду супервізії, п'яте і шосте – ставлення та ефективності супервізії, сьоме, восьме і дев'яте – потреб і бар'єрів у супервізії, а десяте – спрямоване на висловлювання респондентом власної думки щодо покращення у системі супервізії в його організації.

Опитування проводилося протягом в лютому 2025 року» у межах Тернопільської області. Було зібрано шістдесят вісім анкет, які визнані валідними для подальшої обробки та аналізу.

Під час здійснення анкетування було враховано етичні аспекти дослідження. Так зорганізовуючи опитування було дотримано всіх етичних норм соціологічного дослідження: забезпечено добровільну участь, анонімність, конфіденційність та інформовану згоду учасників. Усі респонденти були поінформовані про мету дослідження та можливість відмови від участі на будь-якому етапі. Вони мали змогу самостійно заповнити анкету у паперовому або електронному форматі.

Зібрані дані були опрацьовані методами кількісного аналізу (розрахунок частот, побудова таблиць і діаграм) та якісного контент-аналізу (аналіз відкритих відповідей з поділом за смисловими категоріями).

Отримані результати стали основою для формулювання висновків щодо сучасного стану та перспектив розвитку супервізії в соціальній сфері.

Отже, у вивченні рівня обізнаності, досвіду та ставлення до супервізії серед соціальних працівників взяли участь 68 респондентів із різних типів соціальних установ.

Серед опитаних найбільша частка - 41% (28 осіб) - мали стаж роботи понад 5 років. 22% (15 осіб) працюють у соціальній сфері від 3 до 5 років, 18% (12 осіб) - від 1 до 3 років, і 19% (13 осіб) - менше 1 року. Це свідчить про наявність як досвідчених фахівців, так і молодих спеціалістів.

Щодо типу установ, то більшість опитаних (43%, або 29 осіб) працюють у центрах соціальних служб. В управліннях соціального захисту працюють 19 осіб (28%), у неурядових або благодійних організаціях - 13 осіб (19%), інші 10% (7 осіб) вказали інші типи установ, зокрема навчальні чи медичні заклади.

На запитання «Чи знайоме Вам поняття “супервізія”?» 87% респондентів (59 осіб) відповіли «Так», і лише 13% (9 осіб) - «Ні», що демонструє загальну поінформованість про явище.

Проте фактична участь у супервізіях дещо нижча: регулярно беруть участь 21% (14 осіб), епізодично - 32% (22 особи), а ніколи не брали участі 47% респондентів (32 особи). Це свідчить про наявність прогалин між поінформованістю і реальним залученням до супервізійного процесу.

Найбільш відомою формою супервізії виявилася групова супервізія - її вказали 44% опитаних. Індивідуальна форма знайома 37% респондентів, колегіальна - 31%, онлайн-супервізія - 28%. Водночас 16% (11 осіб) зазначили, що не знають жодної форми супервізії.

Проаналізовано, що супервізії найчастіше проводяться колегами або старшими спеціалістами - 38% (26 осіб). Професійного супервізора вказали лише 25% респондентів (17 осіб), зовнішнього експерта - 21%, а 16% (11 осіб) відповіли, що супервізії в їхній установі не проводяться взагалі.

48% респондентів вважають супервізію дуже корисною для своєї професійної діяльності, 26% - скоріше корисною. 16% зазначили, що важко сказати, і лише 10% (7 осіб) вважають її малокорисною або зовсім некорисною.

Що стосується з'ясування сфери, у яких супервізія виявляється найбільш корисною, то: на першому місці - профілактика емоційного вигорання (вибрана 53% респондентів), а далі йдуть - аналіз складних випадків (49%), підвищення професійної компетентності (41%), підтримка у стресових ситуаціях (38%) та зміцнення командної взаємодії (34%).

60% респондентів (41 особа) відзначили, що мають потребу в регулярній супервізії, 22% (15 осіб) - не мають такої потреби, а 18% (12 осіб) не змогли відповісти однозначно.

Основними перешкодами для проведення супервізії, за думкою опитаних, є: відсутність фінансування (62%), нестача кваліфікованих супервізорів (57%), брак часу (46%) та нерозуміння цінності супервізії (28%).

Найбільш ефективною формою супервізії респонденти вважають: поєднання форм (43%), індивідуальну форму вказали 24%, групову - 19%, колегіальну - 10%, а 4% не змогли визначитись.

Серед відповідей на відкрите питання (*«Що б Ви хотіли покращити у системі супервізії у Вашій організації?»*) найчастіше згадувалося:

- необхідність системного впровадження супервізії в установах;
- потреба в навчанні супервізорів;
- регулярність зустрічей;
- фінансова та адміністративна підтримка процесу.

Висновки до третього розділу

1. Отримані результати анкетного опитування свідчать:

- про високий рівень поінформованості соціальних працівників щодо супервізії, проте водночас вказують на обмежене практичне застосування цього інструменту;
- упровадження супервізії як постійної практики потребує як організаційної, так і методичної підтримки, а також подолання бар'єрів, зокрема нестачі ресурсів та кваліфікованих кадрів;
- установи з розвиненішою інфраструктурою (наприклад, неурядові організації або центри соціальних служб) частіше впроваджують супервізію, ніж управління соціального захисту;
- досвідчені фахівці частіше зустрічаються з різними формами супервізії та позитивніше оцінюють її вплив;
- найчастіше серед бар'єрів до супервізії називаються: брак фінансування, відсутність кваліфікованих супервізорів та обмеженість часу.
- супервізія найчастіше сприймається як корисна у сфері профілактики емоційного вигорання, аналізу складних випадків та підвищення професійної компетентності;
- гнучкість у виборі форм супервізії сприяє кращому пристосуванню до індивідуальних потреб фахівців соціальної сфери;

- серед пропозицій щодо покращення системи супервізії домінують запити на її систематизацію, навчання супервізорів і підтримку з боку адміністрації, що свідчить про існування загальної усвідомленої потреби у структурованій, організаційно підтриманій супервізійній політиці.

2. Практичні пропозиції, сформовані на основі результатів проведеного анкетування соціальних працівників щодо супервізії:

- активно впроваджувати у соціальних установах системну супервізійну практику, шляхом розроблення і затвердження внутрішньої політики і регламентів щодо проведення супервізій (графіки, відповідальні особи, форми проведення);

- здійснювати підготовку та підвищення кваліфікації супервізорів, шляхом організації навчальних програм для соціальних працівників, які бажають стати супервізорами (з сертифікацією або акредитацією);

- забезпечувати фінансування супервізійної діяльності, шляхом залучення коштів з державних програм, грантів та партнерських проєктів для оплати праці супервізорів, логістики та підготовки матеріалів;

- здійснювати інформування керівництва соціальних установ про цінність супервізії, шляхом проведення інформаційно-просвітницьких заходів для управлінців соціальних установ щодо переваг та результативності супервізії ;

- створювати гнучкі формати супервізії (включно з онлайн), шляхом впровадження гібридних моделей супервізій: індивідуальні, групові, колегіальні, онлайн (Zoom, Teams);

- регулярно проводити супервізійні сесії, шляхом впровадження мінімальної частоти супервізійних зустрічей (наприклад, 1 раз на місяць);

- використовувати супервізію як інструмент профілактики професійного вигорання, шляхом інтегрування супервізії у програми підтримки психічного здоров'я працівників;

- створювати локальні ресурси – бази супервізорів: сформувати реєстр сертифікованих супервізорів у межах області для полегшення доступу установ до кваліфікованих фахівців.

ВИСНОВКИ

Дослідження супервізії як складової соціальної роботи дало можливість сформулювати наступні положення висновків:

1. В Україні поняття супервізії закріплено на рівні законодавства. Закон України «Про соціальні послуги» зазначає, що супервізія є інструментом забезпечення якості соціальних послуг, який сприяє професійному розвитку фахівців [2]. Крім того, постанови Кабінету Міністрів України та накази Міністерства соціальної політики визначають організаційні засади впровадження супервізії в закладах соціального захисту населення.

В той же час відсутність єдиного закону, що детально б регламентував супервізійну діяльність, створює труднощі у впровадженні супервізії як сталої практики. Існує потреба у законодавчому закріпленні стандартів супервізійної діяльності, включення вимог до супервізорів у професійні стандарти та розробки програм їхнього навчання.

2. Дефініція супервізії має багатовимірний характер, що відображає її роль як організаційного, навчального та підтримувального механізму в соціальній роботі. Незалежно від акцентів (контроль, підтримка, навчання чи розвиток), супервізія є важливою умовою ефективного функціонування соціальної системи, захисту професійної етики і прав клієнтів соціальних служб.

Наукові підходи до розуміння суті супервізії у соціальній роботі демонструють її багатогранність і міждисциплінарний характер. Незважаючи на розбіжності у трактуваннях, спільним залишається акцент її суті на наданні професійної підтримки соціальним працівникам з метою підвищення якості їхньої роботи (зокрема надання соціальних послуг), професійного розвитку та запобігання емоційному вигоранню.

3. Класифікація супервізії за різними параметрами дає змогу адаптувати її інструментарій до конкретних організаційних і професійних потреб, забезпечуючи ефективну реалізацію соціальної роботи на всіх рівнях.

Основними підставами класифікації супервізії за видами є:

- *форма проведення (взаємодії)* - індивідуальна, групова, колегіальна та онлайн-супервізія;

- *змістове наповнення* - освітня, підтримувальна і адміністративна (контрольна);

- *рівень організації* - внутрішня, зовнішня і взаємна;

- *регулярність проведення* - періодична (регулярна) і ситуативна (за потребою);

- *специфіка взаємодії супервізованого та супервізора* - менеджерська, тренінгова (навчальна) і консультаційна супервізія.

4. Мета супервізії в соціальній роботі – це комплексний процес, що охоплює професійне зростання фахівців, підвищення якості послуг, підтримку їхнього психоемоційного стану, вдосконалення організаційних процесів та забезпечення дотримання етичних і професійних стандартів. Її реалізація є запорукою ефективної та відповідальної соціальної роботи.

Супервізія у соціальній роботі є багатофункціональним процесом, який інтегрує: освітню, підтримувальну, адміністративну (контрольну), рефлексивну, фасилітаційну та коучингову функції.

Принципи супервізії у соціальній роботі - це багатоаспектні та взаємопов'язані фундаментальні засади, на яких будується ефективне функціонування супервізійної системи в умовах соціальної сфери України: принцип конфіденційності; принцип партнерства; принцип професійної етики; принцип розвитку і навчання; принцип системності; принцип орієнтації на якість соціальних послуг; принцип індивідуального підходу.

5. Супервізія відіграє ключову роль у забезпеченні якісної соціальної роботи, підтримуючи фахівця у складному професійному середовищі. В Україні поступово формується культура супервізійної підтримки, однак необхідним є її нормативне врегулювання, професіоналізація супервізорів, забезпечення стабільного фінансування та включення в системи підвищення кваліфікації. Врахування міжнародного досвіду із адаптацією до вітчизняних умов може сприяти формуванню ефективної національної моделі супервізії.

Супервізія має потужний позитивний вплив на якість надання соціальних послуг. Адже дозволяє не лише вирішувати конкретні професійні труднощі, але й забезпечує стратегічний розвиток фахівців, підвищує етичний рівень, формує клієнт-орієнтованість та сприяє сталості й надійності соціальної допомоги. Її впровадження в практику соціальної роботи є не просто бажаним, а критично необхідним для забезпечення стандартів якості в цій сфері.

6. Етичні засади супервізійної діяльності формуються на перетині міжнародних стандартів і національної практики. Загальнолюдські цінності (гідність, справедливість, самовизначення тощо) із міжнародних стандартів про супервізію знаходять відображення у вітчизняних нормах (Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України). Одночасно різниця у підходах помітна у деталях: наприклад, у США та Великій Британії супервізію чіткіше розглядають як частину обов'язкової професійної кваліфікації, а в Україні – як рекомендацію та інструмент підготовки. В Україні лише зараз закріплюється вимога до роботодавців організовувати супервізію і затверджуються методичні бази для неї. Це відповідає ідеї, викладеній IFSW, що національні асоціації повинні регулярно оновлювати свої стандарти відповідно до глобальних рекомендацій.

7. Українська система соціальної роботи перебуває на шляху поступового наближення до світових стандартів супервізії. При цьому важливо враховувати місцевий контекст – зокрема виклики воєнного часу та трансформації суспільства.

Адаптація міжнародних стандартів до українських реалій вимагає:

- 1) посилення ролі професійних асоціацій в «оновленні» етичних кодексів і навчальних програм з урахуванням національних особливостей та реалій;
- 2) систематичного впровадження навчання супервізорів;
- 3) створення механізмів контролю й обговорення етичних стандартів у професійному середовищі;
- 4) налагодження професійної підзвітності супервізорів (оцінки їхньої діяльності за етичними критеріями);

5) інтегрування цінностей солідарності й самовизначення в щоденну практику супервізії та ін.

Об'єднання глобальних етичних принципів зі специфікою української практики сприятиме більш стійкому і гуманному розвитку соціальних послуг і їх професійного супроводу. Лише такий комплексний підхід допоможе забезпечити, щоб етичні ідеали (конфіденційність, добровільність, повага, відповідальність) не залишалися на папері, а стали дієвими орієнтирами української супервізійної практики.

8. Отримані результати анкетного опитування свідчать:

- про високий рівень поінформованості соціальних працівників щодо супервізії, проте водночас вказують на обмежене практичне застосування цього інструменту;
- упровадження супервізії як постійної практики потребує як організаційної, так і методичної підтримки, а також подолання бар'єрів, зокрема нестачі ресурсів та кваліфікованих кадрів;
- установи з розвиненішою інфраструктурою (наприклад, неурядові організації або центри соціальних служб) частіше впроваджують супервізію, ніж управління соціального захисту;
- досвідчені фахівці частіше зустрічаються з різними формами супервізії та позитивніше оцінюють її вплив;
- найчастіше серед бар'єрів до супервізії називаються: брак фінансування, відсутність кваліфікованих супервізорів та обмеженість часу.
- супервізія найчастіше сприймається як корисна у сфері профілактики емоційного вигорання, аналізу складних випадків та підвищення професійної компетентності;
- гнучкість у виборі форм супервізії сприяє кращому пристосуванню до індивідуальних потреб фахівців соціальної сфери;
- серед пропозицій щодо покращення системи супервізії домінують запити на її систематизацію, навчання супервізорів і підтримку з боку

адміністрації, що свідчить про існування загальної усвідомленої потреби у структурованій, організаційно підтриманій супервізійній політиці.

9. Практичні пропозиції, сформовані на основі результатів проведеного анкетування соціальних працівників щодо супервізії:

- активно впроваджувати у соціальних установах системну супервізійну практику, шляхом розроблення і затвердження внутрішньої політики і регламентів щодо проведення супервізій (графіки, відповідальні особи, форми проведення);

- здійснювати підготовку та підвищення кваліфікації супервізорів, шляхом організації навчальних програм для соціальних працівників, які бажають стати супервізорами (з сертифікацією або акредитацією);

- забезпечувати фінансування супервізійної діяльності, шляхом залучення коштів з державних програм, грантів та партнерських проєктів для оплати праці супервізорів, логістики та підготовки матеріалів;

- здійснювати інформування керівництва соціальних установ про цінність супервізії, шляхом проведення інформаційно-просвітницьких заходів для управлінців соціальних установ щодо переваг та результативності супервізії ;

- створювати гнучкі формати супервізії (включно з онлайн), шляхом впровадження гібридних моделей супервізій: індивідуальні, групові, колегіальні, онлайн (Zoom, Teams);

- регулярно проводити супервізійні сесії, шляхом впровадження мінімальної частоти супервізійних зустрічей (наприклад, 1 раз на місяць);

- використовувати супервізію як інструмент профілактики професійного вигорання, шляхом інтегрування супервізії у програми підтримки психічного здоров'я працівників;

- створювати локальні ресурси – бази супервізорів: сформувати реєстр сертифікованих супервізорів у межах області для полегшення доступу установ до кваліфікованих фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» від 15.01.2025 № 4223-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4223-20#Text>
2. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII (редакція від 15.11.2024) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на забезпечення якісної, сучасної та доступної загальної середньої освіти “Нова українська школа” від 04.04.2018 № 237 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 27.12.2024 № 1513) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1513-2024-%D0%BF#Text>
4. Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію спільного з Дитячим фондом Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) проекту стосовно надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для соціальних послуг сім'ям з дітьми та дітям та/або послуги раннього втручання» від 17.01.2025. № 40 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-2025-%D0%BF#Text>
5. Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики «Про затвердження Класифікатор професій ДК 003:2010» від 28.07.2010 № 327 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text>
6. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору» 03.05.2022 № 145 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0711-22?find=1&text=%D1%81%D1%83%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%96%D0%B7%D1%96%D1%8F#Text>
7. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із ігровою залежністю» 08.10.2024 № 454-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1779-24#Text>

10. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія / І. В. Астремська. Миколаїв : Вид.-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.

12. Гончарова-Чагор А. О. Інтервізія та супервізія як форми методичного супроводу професійного розвитку фахівців психологічної служби URL: <https://osvita.cv.ua/interviziya-ta-superviziya-yak-formy-metodychnogo-suprovodu-profesijnogo-rozvytku-fahivtsiv-psyhologichnoyi-sluzhby/>

14. Ісаченко В. Теоретико-методичні основи використання методу супервізії у закладах соціальної сфери. *Соціальна робота та соціальна освіта*. Вип. 2. 2019. С. 71-75.

16. Кривоконь Н. І. Supervision as a factor of social work improvement. *Visnyk of V.N. Karazin Kharkiv National University. Series Psychology*. 2017. № (61). С. 64-68. URL: <https://periodicals.karazin.ua/psychology/article/view/8219>

17. Кровоконь Н. І. Стандарти та регламенти супервізії в соціальній роботі. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2019. № 2 (14). С. 52-59.

18. Лук'янова Л. Б. Супервізія як чинник підвищення якості соціальних послуг. *Соціальна робота і освіта*. 2021. № 8(1). С. 52–61.

19. Любченко Н. В., Білик Н. І. Супервізія як технологія післядипломної освіти педагогічних працівників у контексті Концепції «Нова українська школа». *Імідж сучасного педагога*. 2021. № (5(200)). С. 5–13.

20. Мердова О. М., Хозлу І. К., Шульга М. В. Адміністративно-правове регулювання адміністративного затримання правопорушників за вчинення домашнього насильства: зарубіжний досвід та національна практика. *Правовий часопис Донбасу*. 2021. № 3 (76). С. 3-6.

21. Методичний посібник для соціальних працівників: Посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я. Видання 2-ге, оновлене та доповнене / В. Горбунова, О. Савиченко, І. Тичина, Н. Портницька., 2024. 112 с.

22. П'янківська Л. В. Класифікація методів психопрофілактичної роботи в органах системи МВС України. *Наукові перспективи*. 2023. № 9(39). С. 626-642.

URL:

https://www.researchgate.net/publication/374471332_KLASIFIKACIA_METODIV_PSIHOPROFILAKTICNOI_ROBOTI_V_ORGANAH_SISTEMI_MVS_UKRAINI

23. Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства: алгоритм створення й забезпечення роботи. Метод. посіб./за заг. ред. Кочемировська О.О. К.: ФОП Клименко, 2020. 80 с.

24. Прокопенко І. Ф. Супервізія в соціальній роботі як засіб професійної підтримки фахівців. *Соціальна робота і освіта*. 2017. № 2. С. 23–30.

25. Семігіна Т. Міжнародна соціальна робота : пріоритети та стандарти. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 175 с. URL: https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/349287443_Miznarodna_socialna_robota_prioriteti_ta_standart

i/links/60341223a6fdcc37a84629ce/Miznarodna-socialna-robota-prioriteti-ta-standarti.pdf

26. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

27. Ситняківська С., Літяга І. Теорія та практика здійснення супервізії в закладах дошкільної освіти житомирського регіону України. URL: <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/573/15452/32619-1?inline=1>

28. Слезанська Г. І. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка, соціальна робота*. Вип. 30. С. 155-158.

29. Соціальна робота в Україні : Навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; За заг. ред.: І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової. К. : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

30. Ставкова С. Г. Неперервна професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук : 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Софія Георгіївна Ставкова ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». Львів, 2018. 374 с.

31. Супервізія та менеджмент соціальної роботи URL: <https://studentam.net.ua/content/view/4272/114/>

32. Третякова І. А. Супервізія як чинник підвищення якості соціальних послуг. *Науковий вісник Херсонського держ. ун-ту*. Серія: Психологічні науки. 2021. №4. С. 112–116.

33. Хараджи М. В., Іващенко А. І. Супервізія як метод професійного зростання психолога. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Психологія. 2022. № (1). С. 23-26.

34. Що таке супервізія? URL: <https://ildc.org.ua/shho-take-superviziyi/>

35. Bourn D., Hafford-Letchfield, T. The role of social work professional supervision in conditions of uncertainty URL:

https://repository.mdx.ac.uk/download/4fb9e43937914eefaeef6288bc92d406c38375f11bff7d7e9cf9abd97972f19a/159993/Microsoft_Word_-_The_role_of_professional_Social_Work_supervision_in_conditions_of_uncertainty.pdf

36. Code of Ethics URL: <https://basw.co.uk/policy-practice/standards/code-ethics#:~:text=12%20Using%20professional%20supervision%20and,re%EF%AC%82ect%20on%20and%20improve%20practice>

37. Global Social Work Statement of Ethical Principles URL: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/#:~:text=6,Privacy>

38. Kadushin A. & Harkness D. (2014). *Supervision in Social Work* (5th ed.). Columbia University Press. 432 p.

39. Koengeter, S., Schröer, W., Zeller, M. University of Hildesheim The Drawback of Getting By-Implicit Imbalances in the Educational Support of Young People in and Leaving Care in Germany. *Young People Transitioning from Out-of-Home Care*. P. 173-196.

40. Köngeter, S., & Schröer, W. (2012). Supervision in German Social Work: Professional Standards and Organizational Conditions. *European Journal of Social Work*. № 15(2). P. 245–261.

41. Morrison D. (2005). *Staff Supervision in Social Care*. Brighton: Pavilion Publishing. 326 p.

42. O'Donoghue K. (2021). Developing and Supporting Effective Supervision in Social Work. *Practice: Social Work in Action*. № 33(1). C. 1–16.

43. Schweitzer, R. D., & Witham, M. (2018). The supervisory alliance: Comparison of measures and implications for a supervision toolkit. *Counselling and Psychotherapy Research* 18(1). URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/capr.12143>

44. Sundell, K., Ferrer-Wreder, L., & Skårner, A. (2020). Implementation of supervision in Swedish social services: Key findings. *Nordic Social Work Research*. № 10(3). P. 240–255.

45. Truell Rory. Social Work Ethics in Action: Ukraine. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. № 19(3). P. 14-28.
46. Tsui M.-S. (2005). *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. - Sage Publications. 178 p.

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

СТЕЛЬМАХ Христина Григорівна

Супервізія як складова соціальної роботи / Supervision as the component of social work

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота

Кваліфікаційна робота

Частина 2

ДОДАТКИ

Тернопіль – 2025

Анкета «Супервізія у соціальній роботі»**Загальна інформація (анонімно)****Стаж роботи у соціальній сфері:**

- ☐ до 1 року ☐ 1–3 роки ☐ 3–5 років ☐ понад 5 років

Тип установи:

- ☐ Центр соціальних служб
☐ Управління соціального захисту
☐ НУО / благодійна організація
☐ Інше (вказіть): _____

1. Чи знайоме Вам поняття «супервізія»?

- ☐ Так
☐ Ні

2. Чи берете Ви участь у супервізіях?

- ☐ Так, регулярно
☐ Так, епізодично
☐ Ні, ніколи не брав(-ла) участі

3. Які форми супервізії Вам знайомі? (можна обрати кілька)

- ☐ Індивідуальна
☐ Групова
☐ Колегіальна
☐ Онлайн-супервізія
☐ Не знаю жодної форми

4. Хто зазвичай проводить супервізії?

- ☐ Професійний супервізор
☐ Колега/старший спеціаліст
☐ Зовнішній експерт
☐ Ніхто

5. Якою мірою Ви вважаєте супервізію корисною для своєї професійної діяльності?

- ☐ Дуже корисною
☐ Скоріше корисною
☐ Важко сказати

- ☐ Скоріше некорисною
- ☐ Зовсім не корисною

6. У яких сферах супервізія допомагає найбільше? (оберіть до 3 варіантів)

- ☐ Профілактика емоційного вигорання
- ☐ Аналіз складних випадків
- ☐ Підвищення професійної компетентності
- ☐ Підтримка у стресових ситуаціях
- ☐ Зміцнення командної взаємодії
- ☐ Інше (вкажіть): _____

7. Чи є у Вас потреба в регулярній супервізії?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Важко відповісти

8. Які основні бар'єри Ви бачите для впровадження супервізії у Вашій установі?

- ☐ Відсутність кваліфікованих супервізорів
- ☐ Брак часу
- ☐ Відсутність фінансування
- ☐ Нерозуміння цінності супервізії
- ☐ Інше: _____

9. Яку форму супервізії вважаєте найбільш ефективною для Вас?

- ☐ Індивідуальна
- ☐ Групова
- ☐ Колегіальна
- ☐ Поєднання форм
- ☐ Не знаю

10. Що б хотіли покращити у системі супервізії у Вашій організації?
(Відкрите питання)

Дякуємо за участь! Ваші відповіді важливі для дослідження.