

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**

Факультет педагогіки, психології і професійної освіти

Кафедра психології та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ ДО СУПЕРВІЗІЇ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ»**

Здобувача освіти 2 курсу МДСР групи
Ступеня вищої освіти магістра
Галузі знань 23 Соціальна робота
ОПП Соціальна робота. Психологія
Спеціальності 231 «Соціальна робота»
Півторака Владислава Олеговича

Використання чужих ідей,
результатів і текстів мають
посилання на відповідне джерело

Науковий керівник: Фуштей О.В.
кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри психології та соціальної
роботи

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Розширена шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Голова комісії _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

(підпис) (ініціали, прізвище)

(підпис) (ініціали, прізвище)

м. Вінниця – 2025 рік

ЗМІСТ	
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО СУПЕРВІЗІЇ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ	7
1.1. Супервізія в соціальній роботі	7
1.2. Особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення	27
1.3. Аналіз нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні	37
Висновки до першого розділу	45
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ ДО СУПЕРВІЗІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ	47
2.1. Методики дослідження рівня готовності до супервізії майбутніх соціальних працівників у роботі з волонтерами	47
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами	53
Висновки до другого розділу	64
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ «ШКОЛА СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ПІДТРИМКА, РОЗВИТОК ТА ПРОФЕСІЙНЕ СТАНОВЛЕННЯ»	66
3.1. Організація та структура соціального проєкту	66
3.2. Особливості соціального супроводу майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів	74
Висновки до третього розділу	81
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87
ДОДАТКИ	95

ВСТУП

Актуальність. У сучасному суспільстві волонтерство набуває важливого значення для українців, оскільки через суспільно-політичні зміни, економічну нестабільність, соціальну незахищеність зростає потреба населення у професійній допомозі та підтримці. Відтак, збільшується кількість організацій і соціально активних громадян, які усвідомлено починають займатися волонтерською діяльністю. З огляду на затребуваність волонтерської допомоги, підвищення її дієвості і результативності постає необхідність вивчення волонтерської діяльності людей в громаді, які готові надавати безкорисливу допомогу іншим.

Волонтерство – це той компонент, який об'єднує громаду, дає можливість громаді згуртуватися навколо спільної ідеї, вирішення проблемного питання, яке може хвилювати. Якщо говорити про активізацію людських ресурсів місцевих громад, волонтерство можна розглядати як основний інструмент реалізації волонтерських ініціатив в громадах. Об'єднуючись, навколо різноманітних ідей, волонтерських проєктів та ініціатив, волонтери та члени громади вчаться брати на себе відповідальність, нести цю відповідальність, активно долучатися до розвитку громади і розуміти через які інструменти. Найчастіше ними керує бажання допомагати людям (незалежно від їхнього віку, соціального статусу, релігійної приналежності тощо), прагнення зробити цей світ кращим, незважаючи на втому, вони схильні більше «віддавати» свої сили, час та ресурси ніж «брати» щось в замін.

Волонтерська діяльність – це спосіб підтримки, піклування, надання допомоги членам громади; взаємодії між людьми для спільного вироблення нових шляхів вирішення проблем, які виникають. У зв'язку з цим актуалізується питання активізації людських ресурсів місцевих громад й готовності волонтерів до міждисциплінарної взаємодії у вирішенні пріоритетних соціальних питань. Це створює можливості для навчання та розвитку впродовж життя кожної людини.

Специфіка волонтерської діяльності вирізняється тим, що волонтери

часто опиняються в ситуаціях непередбачуваних із високою емоційною насиченістю та складністю міжособистісного спілкування, а це, своєю чергою, вимагає від них значного внеску до встановлення довірливих відносин, а також уміння управляти власним емоційним станом.

Залучення громадян до волонтерської діяльності допоможе реалізації їхніх основних потреб: відчувати власну значимість і корисність, належність до колективу інших волонтерів, причетність до громади; домагатись поваги, визнання і подяки; зміцнювати, розширювати соціальні вміння і навички; розширювати знайомства та спілкування; особисто та в команді вирішувати проблеми громади. Активізації людських ресурсів місцевих громад сприяє створення соціальних установ та організацій на рівні громади; розвиток професіоналізму та компетентності у членів громади, як співробітників так і волонтерів; боротьба за зміни, зокрема зміни в соціальній політиці

Щоб попередити розчарування, емоційне вигорання волонтерів, деформації уявлень про добро та девальвації життєвих цінностей, зниження інтересу до соціальної роботи тощо необхідним є супервізія у їхній роботі. Такими наставниками мають бути соціальні працівники. Наголосимо, що найчисельнішою групою волонтерів вважаються учні та студенти. Власне тому важливим аспектом професійної підготовки майбутніх соціальних працівників є готовність до супервізії.

Підготовка майбутніх соціальних працівників до супервізії волонтерів передбачає навчання їх навичкам ефективного управління, мотивації та підтримки добровольців, а також розуміння принципів їхньої діяльності. Це включає формування у них розуміння етичних стандартів, обов'язків волонтера, а також розвиток лідерських якостей і вміння надавати зворотний зв'язок

Сучасні дослідники (І. Астремська, Н. Горішна, І. Литвин, О.Савчук, С. Ставкова та інші) висвітлюють особливості професійної підготовки фахівців соціальної сфери, специфіку волонтерської діяльності, особливості супервізії у роботі соціальних працівників. Однак питання соціального супроводу майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів не знайшло

свого належного висвітлення, що й зумовлює актуальність піднятої проблеми.

Об'єкт дослідження: супервізія у роботі волонтерів як соціально-педагогічна проблема.

Предмет дослідження: соціальний супровід майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Мета дослідження: емпірично дослідити особливості формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність поняття «супервізія в соціальній роботі».
2. Проаналізувати особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення
3. Емпірично дослідити готовність майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності
5. Розробити соціальний проєкт «Школа супервізії для майбутніх соціальних працівників: підтримка, розвиток та професійне становлення».

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети й вирішення завдань дослідження використано комплекс взаємопов'язаних і взаємообумовлених методів, а саме: *теоретичні*: аналіз і систематизація літератури з метою визначення й теоретичного обґрунтування проблеми; синтез, узагальнення, систематизація; *емпіричні*: Авторська анкета «Виявлення розуміння майбутніми соціальними працівниками сутності та значущості супервізії у роботі волонтерів»; «Методика діагностики професійної спрямованості (Б. Басс)»; Методика «Професійна ідентичність за Л. Шнейдер». *статистичні* методи для опрацювання отриманих даних і встановлення кількісної залежності між досліджуваними явищами й процесами; *графічні* – для узагальнення та представлення результатів дослідження.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що розроблено проєкт з формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів; розроблено критерії, рівні та показники готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів; здійснено аналіз

особливостей волонтерської діяльності студентів.

Практичне значення. Матеріали наукової роботи можуть бути використані соціальними працівниками у роботі зі студентською молоддю – потенційними волонтерами.

Емпірична база дослідження До участі в дослідженні було залучено здобувачів-волонтерів спеціальності 231 «Соціальна робота» на базі Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Вибірка 92 здобувачів 1-4 курсів бакалаврату та 1-2 курси магістратури, віком 17-23 років, денної та заочної форм навчання.

Апробація дослідження. Теоретичні та практичні аспекти досліджуваної проблеми висвітлено у двох наукових публікаціях, а саме:

1. Супервізія в соціальній роботі «Сучасні тенденції психологічної науки та практики у вирішенні проблеми особистісного і професійного самоздійснення особистості», м. Вінниця. 2025 р.

2. Емпіричне дослідження формування готовності до соціального до супервізії майбутніх соціальних працівників у волонтерській роботі *Збірник наукових праць* «Сучасні тенденції психологічної науки та практики у вирішенні проблеми особистісного і професійного самоздійснення особистості», м. Вінниця. 2025 р.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, списку використаних джерел, висновків та додатків.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО СУПЕРВІЗІЇ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ

1.1. Супервізія в соціальній роботі

В зарубіжній практиці соціальної роботи супервізія визначається як один з невід'ємних атрибутів професіоналізму соціального працівника і є важливою частиною його професійної діяльності, що являє собою цілеспрямовану, спеціальним чином організовану взаємодію двох осіб – супервізора і супервізованого фахівця, – результатом якої є підвищення якості роботи останнього [45].

Проте для України це досить нова технологія, яка ще не набула значного поширення. Беручи до уваги складні історичні умови становлення в Україні соціальної роботи як сфери практичної діяльності і особливо як наукової дисципліни, можна пояснити факт тривалого ігнорування цього важливого елементу професії соціального працівника [28].

Оскільки реалізується супервізія у співпраці, інтерактивному діалозі супервізора і супервізованого щодо професійної ситуації та діяльності останнього з метою підвищення ефективності її виконання, то необхідною умовою для створення ситуації супервізії виступає готовність спеціаліста зробити власну професійну діяльність предметом аналізу, критичного розгляду, обговорення з іншими фахівцями, а також фізична можливість забезпечити такий діалог, тобто присутність іншого, більш досвідченого спеціаліста [36].

Однак тривалий час загальна нестача фахівців соціальної роботи спричиняла ситуацію, коли в соціальній службі працювала мінімальна кількість спеціалістів із фаховою підготовкою, що для пересічного соціального працівника означало: йому немає до кого звернутись для супервізії його діяльності та обговорення професійної ситуації.

Разом з тим, сучасні реалії висувають все вищі вимоги до рівня професіоналізму фахівців із соціальної роботи. Одним із можливих шляхів підвищення якості професійної діяльності фахівців соціальних установ та організацій в нашій державі є набуття фахівцем знань та вмінь в результаті співпраці з більш досвідченим, кваліфікованим професіоналом, який здатний допомогти розібратися в ситуації ускладнення, навчити використовувати нові ефективні методи і технології роботи. Як інструмент професійного вдосконалення супервізії має свої функції, структуру, реалізується через різні форми і види співпраці супервізора й супервізованого. Взаємодія в супервізії характеризується високим ступенем рефлексивності. В цьому сенсі супервізія близька до інших методів професійної підготовки й підтримки, в основі яких лежить проблемне навчання і обговорення досвіду, як то: робота балінтовських та інтервізійних груп, навчання з допомогою методу кейсів (case-study, case discussion або метод ситуаційного аналізу). Що ж саме вкладається в зміст діяльності супервізора та які задачі вирішує ця технологія по відношенню до змін в структурі професіоналізму супервізованого соціального працівника? [1]

Супервізія – це особливий напрямок роботи одного професіонала з іншим фахівцем, метою якого є збільшення цілеспрямованості професійних дій, підвищення кваліфікації та підвищення ступеня задоволеності фахівцем власною роботою [40]. Ця діяльність не є навчанням, керівництвом чи оцінкою, хоча вона включає їх елементи. Для позначення такої діяльності використовують різні терміни: «супервізорство», «нагляд», «кураторство», «наставництво», що, в свою чергу, відображає акценти у визначенні змісту цього процесу. Завдяки супервізії спеціаліст удосконалює свої професійні знання та вміння, що водночас забезпечує підвищення рівня послуг організації соціальної служби.

Супервізія – основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу, індивідуально й колективно, та забезпечує стандарти роботи. Її мета – допомогти супервізованому(им) якнайефективніше виконувати завдання, зазначені в посадових обов'язках [22].

Супервізія заснована на взаємодії та співпраці супервізора і спеціаліста, при цьому супервізований є активним учасником цього процесу. Найчастіше така взаємодія зустрічається між фахівцем-початківцем та більш досвідченим спеціалістом з метою вдосконалення професійної діяльності першого. Однак супервізія призначена не лише для початківців [5]. Супервізованим може бути як стажер, практикант чи фахівець з незначним досвідом роботи, так і досвідчений спеціаліст, який звертається за супервізією як за допомогою у своєму безперервному професійному рості. Предметом супервізії виступає аналіз усвідомлюваних і неусвідомлюваних потенційних можливостей фахівця. Супервізія не просто вчить тому, як взаємодіяти з клієнтом, здійснити на нього серію впливів, вона вчить, як «робити соціальну роботу».

На супервізора покладається виконання таких функцій: освітня, контрольна (адміністративна) та функція підтримки. Деякі дослідники [1; 5; 44] окремо виділяють ще консультативну та посередницьку функції.

Освітня функція супервізора спрямована на те, щоб сприяти оволодінню соціальним працівником новими знаннями, інформувати, пояснювати, допомагати знаходити правильне рішення, радити, пропонувати нові методики і технології, тобто підвищувати рівень професійної майстерності соціального працівника. Супервізор відповідає за процес неперервного навчання, без якого неможливий професійний розвиток довірених йому фахівців.

Виконання *функції консультування* пов'язане з відслідковуванням супервізом нової професійної інформації (фахова література, інноваційні практики) і можливістю ділитися нею з персоналом. Консультуючи, супервізор співпрацює із соціальним працівником у ході опрацювання проблеми, пропонує альтернативи, а не готові рішення.

Контрольна функція супервізора має адміністративний характер; її потреба зумовлена необхідністю гарантування високої якості соціального обслуговування. Адміністративні функції спостереження і контролю у соціальній роботі передбачають: підбір і розстановку кадрів; планування діяльності агенції; підбір «команд»; розподіл обов'язків між членами команди;

моніторинг, контроль і оцінку якості роботи; координацію роботи між командами; забезпечення «зовнішнього» зв'язку команд з іншими організаціями або органами влади і управління; співробітництво з іншими супервізорами.

Посередницька функція передбачає виконання ролі «адміністративного буфера» (улагодження конфліктів між клієнтом і соціальним працівником), захист професійних інтересів підопічних працівників (роль посередника між соціальними працівниками і керівництвом органів соціального обслуговування).

Важливою функцією супервізора є турбота про моральний стан та задоволеність його підопічного роботою. Діяльність у соціальній сфері пов'язана з багатьма стресами, які можуть суттєво впливати на ефективність її виконання, тому порада, *підтримка*, допомога у покращенні діяльності та підвищенні гнучкості реагування на запити клієнтів потрібні як «новоспеченому» працівнику, так і людині зі стажем.

Актуальність профілактики професійних ризиків, як напрямку супервізії, зумовлена тим фактом, що соціальна робота є одним із специфічних видів професійної діяльності з підвищеним рівнем психологічного навантаження. У повсякденній діяльності соціального працівника існує чимало *стресогенних факторів*, зокрема підвищене емоційне навантаження, необхідність діяти у непередбачених ситуаціях, невпевненість у кінцевому позитивному результаті своїх дій, підвищена відповідальність не лише за свої, але й за дії інших. До вказаних об'єктивних факторів слід додати ще й суб'єктивні. Відомо, що до соціальної роботи тяжіють люди, у яких загострене почуття відповідальності, нонконформізму, співпереживання [51]. Для таких соціальних працівників існує підвищений ризик отримати стрес при роботі з людьми. У результаті це може призвести до надмірної втрати психічної енергії, психосоматичної втоми та емоційного виснаження, що характерні для феномену *вигорання* [56].

Тому важливим завданням супервізора є профілактика професійних стресів та пошук додаткових джерел підтримки життєвого тону соціального працівника. Можливість звернення до супервізора як до довіреної особи, з якою

можна розділити відповідальність за прийняття рішення, отримати кваліфіковану допомогу при розв'язанні конфліктних ситуацій з клієнтами або колегами по роботі, а також обговорити особисті проблеми і труднощі соціального працівника, може попередити розвиток стресу.

Розмежування основних функцій супервізії, зокрема освітньої, контрольної та функції підтримки, є умовним, оскільки у реальності між ними існує тісний взаємозв'язок. Реалізуючи освітню функцію, супервізори зорієнтовані на співпрацю зі своїми підопічними, на те, щоб посилити їх професійну ідентичність, навчити їх виходити зі стресових ситуацій, співпрацювати з іншими, працювати в команді. Контроль та оцінка якості роботи передбачають не лише критику, але й навчання конструктивним способам та методам діяльності, заохочення і підтримку підопічних працівників. І, нарешті, неможливо попередити, виявити або ж подолати певні негативні відхилення у морально-психологічному стані працівників без моніторингу їх професійної діяльності та просвітницької, освітньої діяльності [22].

Супервізія може здійснюватися в двох базових *формах*: *індивідуальній* та *груповій*. У контексті командної роботи групова супервізія має свої переваги, хоча не замінює і не виключає індивідуальних зустрічей. Водночас існує ціла низка ситуацій та причин, які спонукають супервізора до рішення зустрітися з двома працівниками одночасно (економія часу, схожість потреб супер-візованих, їх спільна робота з однією родиною чи групою тощо). Групова супервізія, в свою чергу, має свої різновиди в залежності від того, хто що супервізує:

- супервізія окремих людей у групі одним супервізором (наприклад, супервізія окремих членів команди, колективу соціальної служби);
- супервізія окремих людей групою/командою;
- супервізія групи/команди як цілого супервізором;
- супервізія групи/команди самою себе [20].

Існують також такі формати супервізії як *перехресна командна супервізія* (коли деякі частини супервізорської діяльності виконує інший супервізор, не

той, що був офіційно призначений у команді), супервізія по типу «консультації з консультантами» (коли для окремих членів команди організовують консультації з кимсь з-поза меж організації щодо деяких аспектів їхньої роботи та/або їхнього персонального чи професійного розвитку), супервізія по типу «консультації «рівний - рівному» (зустрічі тандемної пари з колегою або групою колег, необов'язково з однієї команди чи навіть з однієї організації). Кожен з цих форматів супе-візії може використовуватись окремо або в комбінації з іншими, що дає певний ступінь гнучкості та розмаїтості [15].

Беручи до уваги, що поняття «супервізія» використовується як узагальнений термін для різноманітних, хоча й пов'язаних між собою видів діяльності, це інколи призводить до труднощів та непорозумінь у сприйнятті завдань супервізії. Виділяють, щонайменше, чотири різновиди (рис.1.1.) супервізії в залежності від того, яку роль виконує супервізор та які загальні умови впровадження практики супервізії: *наставницька, навчальна/тренінгова, менеджерська, консультаційна супервізія.*



Рис. 1.1. Різновиди супервізії

Водночас, в ході розвитку супервізорських стосунків вид супервізії може трансформуватись у відповідь на зміни в параметрах «відповідальність» та

«змістовне фокусування супервізії».

Супервізорське середовище повинне слугувати своєрідним «контейнером» для емоційних бурь, дистресу, розпачу з приводу людства і власної персони, але також для тверезого планування і жорсткої взаємної оцінки [57]. Головна умова продуктивної супервізії - забезпечення стабільності та почуття безпеки, що виключає використання супервізії як засобу покарання за помилки в роботі. Водночас, це не означає встановлення між супервізорами та супервізованими псевдобатьківських стосунків. І одні, й інші -дорослі люди, а ситуація супервізії є для них особливою ситуацією навчання. Тобто в супервізії відбуваються певні процеси, які сприяють як розвитку (професійному й особистісному) супервізованого, так і розвитку того, хто супервізує.

Слід також брати до уваги, що дорослі люди краще вчаться, коли мають контроль над власним навчанням. Тому навчання в супервізії є самокерованим і, фактично, супервізія є умовою самонавчання фахівця. Для супервізованого це означає готовність формувати зміст супервізорських сесій, з тим, щоб забезпечити максимальну користь від них. Для супервізора це означає застосування творчого підходу до змісту й форми супервізії. Крім того, сам супервізор має потребу в супервізії його власної практики.

Окрім застосування *проективного підходу до супервізії*, слід враховувати ще кілька важливих передумов ефективної супервізії:

1. *Підтримуюча та непригнічуюча культура організації*. Зміст і процес супервізії мусять бути непригнічуючими та антидискримінаційними, спрямованими на наснаження як користувачів служби, так і персоналу; зловживання адміністративними та іншими формами влади неприйнятні, це неминуче породжує організаційну культуру, сповнену страху, розчарувань та відчаю, а така атмосфера унеможливорює ефективність супервізії.

2. *Система супервізії як невід'ємна складова функціонування та організації соціальної служби*. Супервізія може реально посісти ключову позицію в організації тільки в тому випадку, якщо вона вбудована в неї як певний обов'язковий елемент. Тому необхідна виразна та вивірена політика

служби щодо супервізії персоналу всіх рівнів. Це означає, що кожен член персоналу, на якому б рівні організації він не перебував, має право та обов'язок отримувати регулярну супервізію належної якості. Її частота та підходи до неї природно варіюватимуть залежно від завдання, рівня компетентності та досвіду конкретної людини.

3. *Визначені вміння супервізора.* Компетентність супервізора в соціальній роботі - це ще недостатньо концептуалізоване поняття, і його зміст на практиці визначається тим, чого саме очікують від супервізії супервізовані та їхня організація. Водночас, на основі досліджень було складено перелік базових вмінь, необхідних для супервізії, розподілених за трьома категоріями: концептуальні навички та знання, навички прямого втручання та вміння підтримувати стосунки з людьми. Від супервізора очікують своєрідної «професійної мудрості», в яку включають як володіння теоретичним і технічним знанням, так і володіння процедурним знанням, що відноситься до «фундаментальної прагматики життя»: гнучкість у застосуванні теорії до практичної роботи з клієнтами, розуміння своїх можливостей та обмежень, здатність приймати рішення в сфері практичного життєвого знання. Крім того, мудрому соціальному працівникові властиві висока якість суджень, розуміння і коментування складних життєвих проблем та проникливість, інтуїтивність, системність мислення, що дозволяє розуміти й інтерпретувати своє середовище та свою участь в ньому. Мудрий соціальний працівник досліджує свій хід думки, здатний розмежувати знання і його джерело, контекст. Тобто йдеться про розвиненість рефлексивної здатності, вміння вийти у мета-позицію по відношенню до практичної ситуації та своїх думок і дій в ній.

4. *Політика розвитку персоналу.* Супервізія відіграє провідну роль в інвестуванні організації в комплексну програму розвитку персоналу, бажаність якого безумовна. Для достатньо повного задоволення потреб супервізованих у навчанні супервізія повинна бути прив'язана до навчальної програми, яка включає заходи, що проводять як на базі самої організації, так і поза нею.

5. *Інновації та творче використання ресурсів.* Політика організації

щодо супервізії повинна спиратися на значно ширше її бачення, ніж просто зустрічі сам-на-сам між супервізором і супервізованим. Слід розуміти потенційні переваги використання різних форм супервізії, залучення додаткових ресурсів, використання знань та досвіду, наявних у працівників організації [60].

Отже, щоб відбулась належна, ефективна супервізія, для неї слід передбачити певне місце у часі й просторі, в організації діяльності персоналу та у самому внутрішньому середовищі організації. Супервізія як діяльність відбувається поза межами загального виробничого простору організації, де працівники безпосередньо виконують свою професійну діяльність, наприклад, надаючи послуги клієнтам чи керуючи практичною командою. Це означає, що хоча супервізор може бути присутнім при процесі безпосереднього надання клієнтові послуги супервізованим соціальним працівником, уся рефлексивно-аналітична частина супервізійного обговорення побаченого супервізором у практиці супервізованого має виноситись за межі безпосередньої ситуації взаємодії з клієнтом.

Характеристики супервізорського простору:

- відмежований - дозволяє рефлексію змісту роботи супервізованого;
- спокійний, збалансований - дозволяє рефлексію процесу роботи;
- стабільний - надається на регулярній основі;
- безпечний - з гарантією конфіденційності;
- досить «жорсткий» для моніторингу роботи та досить «м'який» для розвитку творчого підходу;
- емоційно теплий, завдяки чому пов'язаний з роботою особистий дискомфорт може бути висловлений і досліджений;
- потужний - дозволяє розділяти тягар відповідальності за важких чи небезпечних клієнтів [56].

Супервізія в своєму кращому варіанті – це процес демістифікації, а не навпаки. Необхідна достатньо чітка *структурованість процесу*, уникнення ситуацій, в яких супервізор постає перед супервізованим харизматичним

«магом»: супервізор ясно формулює свою теорію змін та підтримує супервізованих в тому, щоб вони теж формулювати свої погляди [36].

Гарний супервізор здатний побачити усі н'юанси взаємодії соціального працівника і клієнта, супервізора і супервізованого. Він розуміє позицію, яку займає супервізований в професійній діяльності, і при необхідності, може втрутитися. Він може підтримати і вислухати свого супервізованого. Зовсім не обов'язково, щоб супервізор був таким же кваліфікованим, як його супервізовний вже є зараз або буде в майбутньому, але він знає, як допомогти йому розвинути свої навички настільки, щоб перевершити свого вчителя. Ефективне супервізорство означає не стільки бути кращим соціальним працівником, ніж власні супервізовані, скільки допомагати їм стати кращими спеціалістами, ніж вони є зараз.

Базовим інструментом діяльності супервізора є рефлексія, а ключовим його завданням є створення рефлексивного простору у взаємодії зі супервізованим. Відтак до супервізора ставиться вимога щодо високого рівня його рефлексивності, здатності використовувати рефлексію як засіб і власного саморозвитку, і саморозвитку супервізованого фахівця. Дослідники наголошують на значенні здатності до самоспостереження й самоаналізу та позитивному ефекті застосування вміння поглянути на себе «з боку» в процесі супервізії як супервізором, так і супервізованим для підвищення їх професіоналізму. Рефлексивна компетентність забезпечує ефективне перетворення проблемної ситуації, сприяє досягненню максимальної результативності професійної діяльності.

Д. Джейкобе, Д. Мейер, описуючи супервізію в психотерапії, зазначають, що процес супервізії викликає у супервізованого переживання свого «Я» та іншого, тобто клієнта, в присутності супервізора. Від супервізованого очікується розвиток здатності описувати результати своїх спостережень за клієнтом, самим собою і своїм супервізором, які можуть допомогти зрозуміти конфлікти клієнта та свої реакції на них. Супервізор рекомендує супервізованому розмірковувати про значення і цінності, які він надає таким

спостереженням [70].

Рефлексія – особлива здатність, що базується на самоставленні і покладанні себе у якості об'єкта усвідомлення й аналізу. Рефлексія виконує інтегративну функцію самосвідомості, виступає фактором, що впливає на самоорганізацію мислення і діяльності суб'єкта [16].

Зміст професійної рефлексії соціального працівника як суб'єкта діяльності пов'язаний із особливостями останньої, професійними задачами спеціаліста, з його власним досвідом їх вирішення, переглядом його основ, перепроєктуванням способів професійних дій. Особливість взаємодії соціального працівника і клієнта визначає загальну специфіку соціальної роботи як професійної діяльності з підвищеним рівнем психологічного навантаження, високим ступенем ризику переживання стресових ситуацій та розвитку синдрому «емоційного згорання». Саме тому надзвичайно актуальним і важливим є такий напрямок супервізії, як профілактика професійних ризиків. Одним із засобів профілактики професійних ризиків, поряд із традиційними методами релаксації, емоційного відреагування і т.д., є застосування технологій самоаналізу, в основі яких лежить схема «рефлексивного виходу» [16].

В основі рефлексії лежить універсальний механізм, що діє за принципом *зворотного зв'язку*. Цей принцип проявляється на різних рівнях саморегуляції індивіда: від нейрофізіологічного до особистісного. Як вважають дослідники, на рівні самосвідомості принцип зворотного зв'язку втілюється в так званій «нормальній подвійності» людського Я:

- а) Я як суб'єкт, що усвідомлює та регулює свої дії;
- б) Я як об'єкт, що виконує свої дії.

Таким чином, «інтелектуальне Я» людини реалізує управлінське самовідношення щодо мислення. Однак глибинна проблема рефлексії полягає в тому, що підтримання такого «подвійного стану» – досить складне завдання [16]. Вихід в рефлексивну позицію сам по собі є значним інтелектуальним зусиллям. Крім того, він може ускладнюватись в зв'язку з наявністю глибоких емоційних переживань з приводу професійної ситуації, або

неусвідомлюва-ного страху перед тим, що потрібно буде самому собі зізнатися у власних помилках.

Супервізія дозволяє здійснити цей крок менш болісно. Задача супервізора – дати можливість супервізованому почуватися безпечно, вільно виражати себе і максимально сприяти цьому вираженню. Йдеться про те, що супервізор не просто дає свою оцінку винесеному на супервізію випадку чи прямі рекомендації щодо вдосконалення дій фахівця; його завданням є допомогти супервізованому самому віднайти рішення щодо вдосконалення власної діяльності.

А. Браун, А. Боурн пропонують модель супервізії (рис.1.2), яка включає чотири основні системи, що визначають її зміст: практика, працівник, команда/колектив та установа/заклад [5].

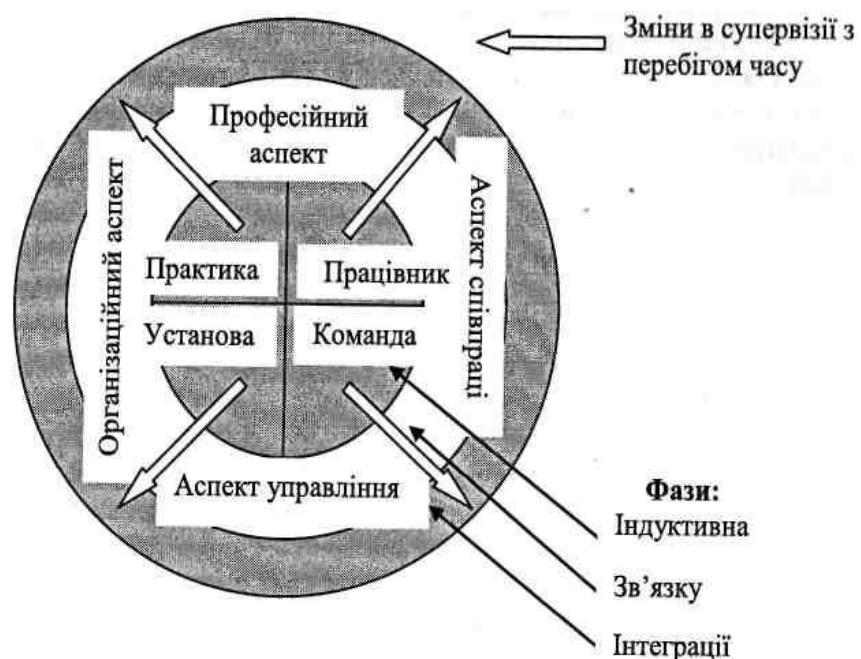


Рис. 1.2. Модель змістовного фокусування супервізії
(А. Браун, А. Боурн)

Супервізія охоплює ці системи, однак існує певна закономірність змістовного фокусування на них у її процесі. Виділяють три фази супервізії, на кожній з яких змістом є чи то окрема система, чи то її зв'язок з іншою системою(-ами).

Перша – *індуктивна фаза* - передбачає, що під час рефлексії дослідження

проблеми можна проводити в межах кожної з чотирьох систем окремо.

Друга - *фаза зв'язку* - пропонує досліджувати проблему з точки зору зв'язків між кожною з підсистем:

- професійний аспект (зв'язок між практикою та практикан-том/супервізованим працівником);
- аспект співпраці (зв'язок між працівником та командою);
- аспект управління (зв'язок між командою та установою);
- організаційний аспект (зв'язок між установою та практикою).

Третя – *фаза інтеграції* – є синтезом усіх чотирьох систем.

На думку авторів, модель описує те, що власне відбувається в супервізії. Поступова зміна змістовного фокусування супервізії впродовж певного періоду часу відображає її перехід до наступної фази, що пов'язано із розвитком супервізованого, адже досвід та професійна компетенція супервізованого зростають із першої фази до другої, а згодом і до третьої фази [5].

Зазвичай, супервізію зосереджено на системах у чистому вигляді тільки впродовж *індуктивної фази*, коли супервізований мусить твердо засвоїти основи, а супервізор - що засадничі аспекти роботи стали добре зрозумілими супервізованому. Після індуктивної фази супервізія береться за складніші та взаємопов'язані проблеми, які, вірогідно, потребуватимуть постійного перегляду – перехід до *фази зв'язку*.

Професійний аспект: взаємодія практики і працівника. Під час індуктивної фази супервізор може допомогти супервізованому у кращому розумінні потреб та переживань клієнтів чи основних характеристик його роботи з огляду на визначення належної стратегії для надання ефективної послуги. Однак під час фази зв'язку супервізор стикається зі складнішими взаємозв'язками між працівниками та їхньою практикою. Це може включати дослідження того, яким чином самоідентифікація працівника, його ситуація й потреби позначаються на роботі та як можна розв'язати проблеми у стосунках так, щоб вони сприяли, а не перешкоджали наданню послуг. Визнання переносу/трансферу чи контрпереносу попередніх стосунків на нинішні також

може стати частиною обговорення [5].

Ймовірно, працівник побачить паралелі між власним життям та життям тих, хто звернувся за допомогою. Працівник може виявити відмінності або схожість його теперішніх чи колишніх співробітників або клієнтів, а також можливе виникнення через це непорозумінь, блоkad, надемпатії чи зволікань у стосунках. Питання влади, її використання та зловживання нею у стосунках, як і непригнічуюча практика, теж викликає труднощі. У центрі цього перебуває визнання факту, що використання «себе» є базовим інструментом та засобом практики соціальної роботи. Актуальними тут стають питання порушення професійних та особистісних меж, зловживання часом соціального працівника, маніпулювання з боку клієнтів. Саме тому стільки уваги приділяється професійній рефлексії соціального працівника насамперед щодо ситуації безпосередньої взаємодії з клієнтом.

Аспект співпраці: взаємодія працівника і команди. У цьому аспекті в супервізії розглядаються питання зв'язку і взаємодії працівника з іншими колегами та командою в цілому. Чи використовує працівник сповна ресурси і компетентність команди або ж тримається на відстані простягнутої руки? І чи його власні ресурси й компетентність рівною мірою доступні іншим? Надзвичайної ваги набувають питання розподілу роботи, балансу обов'язків, належної комунікації та робочих стосунків. При цьому важливо, аби в межах індивідуальної супервізії не намагалися розв'язувати існуючі міжособистісні труднощі (окрім тих, що виникають у самих супервізорських стосунках), оскільки вони вимагають залучення інших осіб. Навпаки, супервізія має допомогти супервізованому зрозуміти, що відбувається, та набутти впевненості, аби почуватися достатньо оснаженим для безпосередньої роботи над цими труднощами [44].

Аспект управління: взаємодія команди й установи. У цьому аспекті в супервізії постають питання, пов'язані з тим, що супер-візований є одночасно і членом команди (близького колективу), й членом організації (більш віддаленого угруповання). Як наслідок – супервізовний може пов'язувати всі

негативні моменти з організацією, хоча насправді вони вкорінені в команді. Можливе також змішування міжособистісних і внутрішньоорганізаційних конфліктів (рольових, позиційних тощо). Тут також розглядаються питання політики, культури організації та їх впливу на працівників, в цілому організаційний клімат [45].

Організаційний аспект: взаємодія установи та практики. В соціальній роботі часто виникає напруження між особою, яка отримує послугу, й тими, хто, по суті, виграє від цієї послуги. Таке явище особливо помітне у діяльності державних соціальних служб. Постають питання на кшталт «Для чого ми це робимо?» і «Кому насправді це потрібно?». Інший важливий аспект цього виміру - потреба працівника у постійній перевірці якості пропонованих послуг відповідно до мети організації. При цьому важливо усвідомлювати, що розуміння «якості» є концепцією не абсолютною, а відносною, адже воно залежить, від певної проголошеної політики організації та цінностей. У працівника можуть виникати суперечності між почуттями стосовно того, як заклад повинен надавати послуги клієнтам, і тим, як це роблять насправді [56].

Зосередження на роботі в цілому, найвірогідніше, відбуватиметься під час супервізії досвідчених працівників. Супервізований на *фазі інтеграції може* оцінити загалом форму роботи, баланс, характер і спрямування, а також розмірковувати щодо довготер-мінованої перспективи, зокрема, питань планування кар'єри. Це час для переосмислення накопиченого досвіду. При цьому досвідченіші працівники можуть бути або чудовими супервізованими (які знають власні потреби і як їх можна задовольнити в процесі супервізії), або найнеприхильнішими (які спираються на репутацію та попередній досвід, інколи - на ілюзорне уявлення щодо професійності суджень). Головні питання тут полягають у запобіганні застою й окостенінню, з одного боку, та в заохоченні творчого підходу й у забезпеченні відчуття виклику, з іншого[55].

Е. Уільямс, досліджуючи питання про змістовне фокусування супервізії, пропонує *шестифокусну модель*, згідно з якою в супервізії у кожен окремий момент можуть обговорюватися питання стосовно:

- клієнта (його проблеми, її бачення ним та самим супервізованим);
- роботи соціального працівника з клієнтом;
- динаміки взаємодії соціального працівника і клієнта;
- стану соціального працівника, з яким він прийшов на супервізорську сесію;
- паралелей між супервізорською сесією і практикою;
- сприйняття супервізором соціального працівника [75].

Дана модель не охоплює всіх вищезгаданих підсистем системи професійної ситуації соціального працівника, проте вдало

ілюструє, у яких сферах усвідомлення взаємодії практики і супервізованого можливі розриви, що стають предметом обговорення в супервізії.

Супервізор у взаємодії із соціальним працівником може виступати у якості інструктора, інколи він спільно з фахівцем вивчає складний випадок у пошуку рішення, а буває, що соціальному працівникові просто потрібен виважений зворотній зв'язок з позиції експерта. Коли ж соціальний працівник переживає надмірне емоційне включення в ситуацію, він може бути нездатний сприйняти експертну пораду, і тоді супервізор допомагає фахівцеві самому розібратися в ситуації і прийняти рішення. Таким чином, супервізор може діяти в таких чотирьох провідних ролях: *вчитель, фасилітатор, консультант і експерт* [52].

Уявлення про провідні ролі супервізора слугує засобом розвитку, насамперед, самого супервізора, а не супервізованого. Немає «поганої» чи «хорошої» ролі, доречність кожної з них обумовлюється конкретною ситуацією супервізії та її предметом. Супервізор повинен вміти оцінювати, в яких з цих ролей він функціонує найбільш часто, а які у нього ще недостатньо розвинені.

Супервізія є засобом навчання, професійного росту, тому *роль вчителя* для супервізора дуже важлива. Навчання в супервізії включає допомогу супервізованому в застосуванні його знань (якщо він їх має) до конкретних проблем. Якщо ж супервізований не має відповідних технічних знань,

супервізор їх повідомляє йому або інструктує щодо того, де ці знання можна здобути. Супервізор як вчитель: вивчає роботу соціального працівника «наживо», або із записів (відео, письмових записів), і робить коментарі щодо мікронавичок соціального працівника і глобального ведення випадку; в безпечній атмосфері супервізорської сесії влаштовує супервізованому репетиції тих чи інших навичок; ставить чіткі завдання на подальші сесії; пропонує певні інтервенції та дає їх схеми; безпосередньо просвіщає щодо типології клієнта; пояснює міркування, на яких заснована пропонована інтервенція; заохочує супервізованого обґрунтовувати розпочаті ним дії; ставить перед супервізованим питання, що активізують знання, якими той вже володіє, або розкривають протиріччя в його обґрунтуваннях; пропонує і обговорює літературу на певні теми; інтерпретує значущі події у взаємодіях соціального працівника з клієнтом [53].

Коли супервізор діє в *ролі фасилітатора*, його увага фокусується на соціальному працівникові як особистості та його особистісно-професійних проблемах, які заважають роботі. Тоді супервізор ставить перед собою завдання допомогти супервізованому розширити його внутрішнє визначення себе шляхом розкриття його особистісних проблем, активізованих конкретним випадком з практики, роботи над професійним розвитком як таким. Супервізор допомагає соціальному працівникові зрозуміти, як його життєві історії і пов'язані з ними почуття впливають на його роботу. Супервізор як фасилітатор: дає доречну емоційну підтримку; дає супервізованому можливість працювати зі своїми почуттями, коли клієнт або випадок викликають у нього неприязнь і/або заперечення; дає супервізованому можливість працювати зі своїми почуттями в ситуації, коли він свідомо надмірно ідентифікується зі своїм клієнтом; досліджує неусвідомлену ідентифікацію супервізованого з клієнтом; працює разом із супервізованим над його труднощами, пов'язаними з установою/організацією. В цілому супервізор як фасилітатор заохочує загальний професійний та особистісний розвиток супервізованого та працює з ним над встановленням і проясненням його професійних задач [56].

Супервізор як *консультант* тримає в полі зору всі реле-вантні системи: розширену систему клієнта і його проблемної ситуації, системи клієнта і соціального працівника та, по можливості, систему «супервізор - соціальний працівник – клієнт». Якщо в ролі вчителя супервізор може «діагностувати» клієнта, то в ролі консультанта він швидше діагностує систему взаємодії між соціальним працівником та клієнтом. Супервізор та супервізований разом генерують дані про випадок і виробляють підходящі інтервенції та способи дій. Супервізор може пропонувати альтернативні концептуалізації та відображати систему візуально або фізично. Значну частину сесії супервізор-консультант може «йти за супервізованим», лише задаючи питання, пропонуючи альтернативні можливості, заохочуючи свідомий вибір та відповідальність. В рефлексії супервізор спонукає супервізованого до перевірки на відповідність свого способу дій загальній системі «соціальний працівник- клієнт».

Питання оцінки роботи соціального працівника надзвичайно важливе точки зору визначення перспектив та напрямків розвитку, постановки цілей та просування до них. Конструктивна критика, зворотній зв'язок з приводу кількісних та якісних характеристик роботи, регулярні перевірки досягнутого прогресу сприяють професійному становленню фахівця, формуванню в нього адекватної самооцінки та образу себе як професіонала. Супервізор як *експерт*: контролює досягнення цілей, сформульованих в супервізорському контракті; перевіряє, чи реалізував соціальний працівник дії, що обговорювалися на попередній сесії; відстежує прогрес клієнта; дає соціальному працівникові зворотний зв'язок з приводу знання теорії, слідування їй та особистісних якостей фахівця; допомагає супервізованому оцінити свої сильні і слабкі сторони; коли потрібно, конфронтує супервізованого з певним матеріалом; контролює дотримання етичних стандартів соціальної роботи [8].

В супервізії зміни відбуваються як у професійному розвитку супервізованого, так і у розвитку самого супервізора.

Під час ранніх стадій супервізії недосвідчені супервізовані схильні віддавати перевагу більш директивним, аніж рефлексивним, стосункам зі своїм

супервізором. Вони очікують радше підтримки і заохочення, аніж конфронтації, розлогого зворотнього зв'язку. Такі супервізовані проявляють стурбованість, залежність, низьку здатність до самокерування в навчанні й більше орієнтовані на техніки, окремі навички. Описуючи випадки, з якими пов'язана проблематизація професійної ситуації, супервізовані схильні «залипати» в ситуації клієнта, і завдання супервізора -допомогти у їх розведенні. Тут важливо не перетворити в процесі супервізії соціального працівника на клієнта. Супервізор повинен пам'ятати, що він допомагає у подоланні труднощів в роботі соціального працівника, а не у розв'язанні проблеми клієнта. В міру накопичення досвіду супервізованому все менше подобається, коли супервізор програмує те, що він, супервізований, отримує від супервізії. Він надає перевагу колегіальному виду супервізії, меншій структурованості її контексту. Тобто, якщо на початковому етапі заохочується стиль рекомендацій та інструкцій, то потім цей стиль повинен трансформуватись у консультативну форму.

Дж. Флемінг та Т. Бенедек, аналізуючи супервізію в психотерапії зазначають, що «супервізором зазвичай є той, хто на консультації обирає для розгляду не лише випадок з практики, але і метод його розгляду ... визначає яким чином стажер повинен аналізувати певний випадок». Вони описують три види навчання, які в контексті соціальної роботи можуть бути охарактеризовані наступним чином:

- 1) імітаційне навчання – в його основі лежить несвідома ідентифікація з супервізором, прагнення супервізованого отримати від супервізора зразок дій для його відтворення у практиці;

- 2) коректувальне навчання – супервізований разом із супервізором розглядає різні підходи до взаємодії з клієнтом та її інтерпретації в контексті обраних ним теорії і методів;

- 3) творче навчання – в його процесі інформація про динаміку внутрішньоособистісних конфліктів та міжособистісних стосунків, про втручання та методику роботи виявляється джерелом нового розуміння

переживань і досвіду супервізованого, що приводить до усвідомлення нових підходів у вирішенні професійних задач [74].

Зазначена типологія відображає закономірності розвитку рефлексивної здатності фахівця. «Нерефлексивний» соціальний працівник працює «за зразком», використовуючи відомі йому схеми діяльності та її аналізу. В окремих випадках ці схеми не спрацьовують, і професійна ситуація проблематизується. В процесі супервізії супервізор допомагає супервізованому вибудувати рефлексивний простір, в якому йому буде комфортно і який буде підтримуватися силами супервізора достатньо довго, щоб супервізований зміг вирішити свою проблему. Усвідомлення існування іншого підходу, іншої думки чи позиції щодо професійної ситуації стає основою для розгортання глибокої, смислової рефлексії, яка дає відповідь на питання: а яка ж власне моя позиція і що я можу зробити, щоб моя діяльність була більш ефективною? Доцільним є використання інтерактивних рефлексивних технологій, які побудовані за наступним принципом: входження в проблемну ситуацію - аналіз стандартних способів взаємодії - вихід за межі проблеми в рефлексивну позицію - реалізація знайденого принципу рішення. Можна виділити три основні етапи в супервізії (рис.1.3) та, відповідно, чотири рівні розвитку супервізованого.

Отже, для соціальних працівників актуальною є потреба в створенні безпечного і конструктивно організованого середовища, в якому вони могли б відстежити, розкрити й проаналізувати свої думки і переживання та зняти проблемності «першого порядку», аби далі працювати над самовдосконаленням. Забезпечити таке середовище може правильно організована супервізія. Професійна рефлексія має бути ключовим пунктом у процесі супервізії, покликаної сприяти актуалізації потреб особистісного розвитку супервізованого, підвищенню вмотивованості та якості професійного навчання. Вихід в рефлексивну позицію забезпечує послаблення або навіть повне зняття супротиву, що вивільняє потенціал переходу від корекційного до творчого навчання в супервізії.

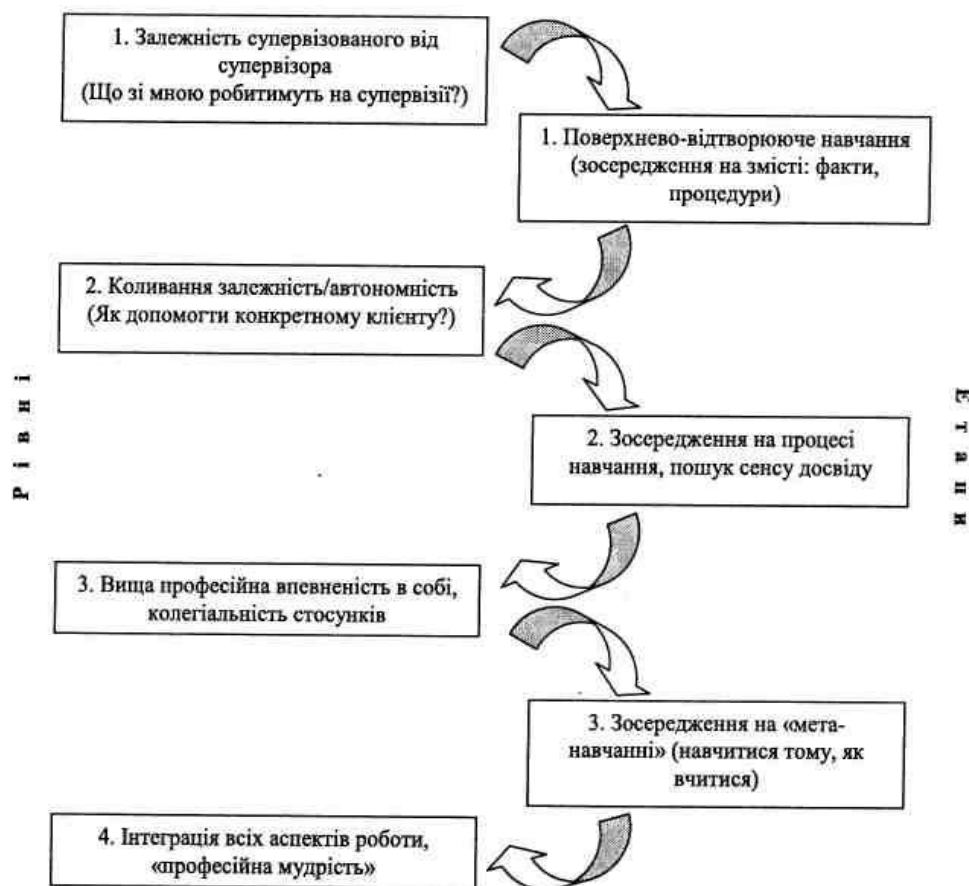


Рис 1.3. Етапи супервізії та рівні розвитку супервізованого

Отже, 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

1.2. Особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення

Нагадаємо, що традиція допомагати та піклуватися про ближніх існує з давніх-давен. Раніше, тих людей, котрі надавали допомогу нужденним називали альтруїстами, доброчинцями чи добровольцями, а вже з кінця XX століття їх стали називати – «волонтерами».

Так, у Законі України «Про волонтерську діяльність» зазначено, що «волонтерська діяльність – це діяльність, яка ґрунтується на добровільних, соціально спрямованих та неприбуткових засадах. Волонтерська робота здійснюється добровольцями шляхом надання безоплатної допомоги одній людині, чи групі осіб, які самі не в змозі вирішити свої проблеми» [3]. Можна вважати, що волонтерська діяльність – це форма благодійної роботи, але наголосимо, що безоплатна допомога чи/або надання різних послуг особами, яка здійснюється на основі сімейних, дружніх чи/або сусідських взаємовідносин, не вважається волонтерською діяльністю.

Згідно вище вказаного закону «волонтер - це фізична особа, яка на добровільних засадах проводить соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги особам, які не можуть самостійно впоратись з проблемою, яка у них виникла» [4].

Волонтерська діяльність здійснюється за такими напрямками:

- надання добровільної допомоги чи/або послуг із метою підтримки тих осіб, котрі потребують соціальної реабілітації (як от: малозабезпечені, багатодітні, безробітні, бездомні чи безпритульні та ін.);
- здійснення догляду за тими особами, котрі через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості, не можуть самостійно вирішити свої проблеми та потребують підтримки та допомоги (наприклад: хворі, люди з особливими потребами, люди похилого віку, а також одинокі);
- надання допомоги особам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного або природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного або воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки й оборони, відсічі та стримування збройної агресії, у результаті соціальних конфліктів чи нещасних випадків, а також жертвам кримінальних правопорушень, біженцям та внутрішньо переміщеним особам;
- надання допомоги особам, які обмежені в реалізації своїх прав та законних інтересів через свої фізичні чи інші вади;

- проведення заходів, які пов'язані з охороною навколишнього природного середовища, збереженням культурної спадщини, історико-культурного середовища, пам'яток історії та культури;
- сприяння проведенню заходів, пов'язаних з організацією масових спортивних, культурних, а також інших видовищних та громадських заходів, які мають національне та міжнародне значення;
- надання добровільної допомоги для припинення наслідків надзвичайних ситуацій техногенного чи природного характеру;
- надання волонтерської допомоги під час дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного або воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки та оборони країни, відсічі, а також стримування збройної агресії (наприклад: Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам чи органам державної влади);
- сприяння уповноваженому органу з питань пробації шляхом здійснення нагляду за засудженими людьми та проведення з ними соціально-виховної роботи;
- надання волонтерської допомоги за іншими напрямками, які не заборонені законодавством [61].

Волонтери в нашій країні часто займаються просвітництвом, профілактикою шкідливих звичок та негативних соціальних явищ, організацією дозвілля серед дітей та молоді, а також соціально-правовим захистом нужденних та іншими видами соціальної роботи.

Волонтери можуть здійснювати свою діяльність, при Центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, територіальних центрах соціального обслуговування, при різних громадських об'єднаннях тощо. Волонтером може бути будь-хто, наприклад: батьки, пенсіонери чи спеціалісти, які на добровільній та безоплатній основі надають соціальні послуги.

Зазвичай, система соціальної допомоги не завжди в змозі самостійно вирішувати різноманітні проблеми, з огляду на це, волонтерство є важливим та

потрібним для суспільства. Добровольці досить часто перебувають під впливом негативних факторів, які призводять до різних труднощів у роботі, однією із проблем добровольців є синдром вигорання. У випадку, коли волонтер зіткнувся з проблемою, він може звернутись за допомогою до супервізора. Супервізія волонтерів може розглядатися, як процес здійснення супервізором професійної допомоги добровольцям, який спрямований на аналіз й подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного та емоційного вигорання, а також підвищення професійної кваліфікації волонтерів [18].

Важливо, щоб супервізор був професіоналом, а в роботі з клієнтом міг легко знаходити індивідуальний підхід до волонтера, для цього супервізор повинен добре виконувати свої функції: управління, навчання, підтримки, а також дотримуватись принципів, таких як: поінформованості, дотримання етичних норм, дотримання антидискримінаційного підходу, регулярності та систематичності супервізії, доступності супервізії, розподілу відповідальності.

Ми вважаємо, що для того, щоб уникнути збільшення кількості професійних проблем серед волонтерів потрібно долучати супервізорів до роботи у соціальних службах, а також до шкіл волонтерів. Нагадаємо, що Школа волонтерів – це спеціалізоване формування, яке створюється центром служб для сім'ї, дітей та молоді, завдання якої полягає у забезпеченні теоретичної та практичної підготовки волонтерів до реалізації соціальних програм [23]. Для волонтерів важливим є навчання, яке надає можливість здобути певні досягнення та ріст компетенції, що в свою чергу збільшує мотивацію до роботи.

В енциклопедичних виданнях зазначено, що з 2015 року в Україні все частіше почали розвиватися волонтерські мережі, які об'єднали в собі велику кількість волонтерів різного віку та з різних куточків країни. Наймасовішим серед них є Volunteer Community, що об'єднує більш ніж 5000 волонтерів з 21 міста нашої країни. На сьогоднішній день, волонтерський рух в Україні

виходить на іншу ланку. Благодійні організації професійно розвинулися в напрямку роботи з волонтерами та пропонують програми в яких передбачені різні етапи роботи з кожним волонтером індивідуально, починаючи з прийому волонтерів, визначення ролі та діяльності, формулювання цілі, завдання та критеріїв успіху діяльності, підготовки та супервізії волонтерів. Варто зазначити, що тепер волонтерство не розглядається, як виключно альтруїстичний намір волевиявлення, все частіше волонтерство розглядається, як засіб для розвитку, соціалізації, позиціонування, впливу та отримання нових знань, знайомств та навичок [4].

Описані нами особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення вимагають підвищеної уваги щодо підготовки соціальних педагогів/соціальних працівників, які в майбутньому будуть організовувати спільну роботу, тому ми вважали за потрібне розробити критерії та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Супервізія сприяє професійному розвитку соціальних працівників, забезпечує інтеграцію теорії та практики, формує позитивне ставлення до професії, а також є інструментом запобігання вигоранню, управління стресом, підвищення мотивації до роботи та її ефективності. Дослідження показують взаємозв'язок між отриманням якісної супервізії та зменшенням ризиків професійного вигорання, зокрема через зниження психологічної напруги, а також прагненням залишатися на своєму робочому місці [22].

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що «супервізія» – це вид професійної підтримки клієнтів, спрямований на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації діяльності, запобігання виникненню професійного вигорання та забезпечення емоційної підтримки [14].

Супервізор – це кваліфікований фахівець, що має досвід роботи та володіє спеціальними навичками та методами здійснення певного виду діяльності [14].

Завданнями супервізії є:

- допомога у вирішенні питань, що часто постають у роботі добровольця;
- керівництво та підтримка волонтера з боку супервізора;
- обговорення із координатором особистісних проблем добровольця;
- надання волонтеру можливості виконувати свою роботу, консультуючись із супервізором;
- оцінка ефективності діяльності добровольця та його компетентності;
- організація роботи волонтера та дотримання ним професійної діяльності;
- методична підтримка професійних дій добровольця;
- забезпечення особистісної цілісності, а також профілактика негативних впливів діяльності [12, с 94].

Супервізія діяльності добровольця з боку його супервізора є головною запорукою якісної та безпечної роботи. Можна сказати, що супервізія є ключовим елементом у персональному професійному розвитку волонтера. Вона передбачає періодичний аналіз професійного досвіду добровольця, проблемних чи нестандартних ситуацій, а також і пошук нових (ефективних) прийомів діяльності.

Супервізію варто проводити за заздалегідь складеним планом, в обумовлений час та визначати індивідуально за потребою для кожного добровольця, але для успішного результату слід встановити таку періодичність:

1. не рідше ніж один раз на два тижні впродовж місяця для волонтерів у період адаптації (коли доброволець почав діяльність або переведений на іншу роботу);
2. не рідше ніж один раз на квартал для нових волонтерів упродовж першого року діяльності;
3. не рідше ніж один раз на півроку для всіх волонтерів [14].

Щоб досягти максимального результату від проведеної супервізії рекомендується:

- пересвідчитися в тому, що доброволець виконує свою роботу як найкраще;
- надати підтримку при обговоренні труднощів, які виникають у роботі волонтера;
- навчити добровольця новим підходам та методикам роботи.

Супервізор може виконувати ролі, які представлені у таблиці 1.1 [15, с. 9].

Таблиця 1.1

Ролі, які виконує супервізор

Ролі	Зміст діяльності
Вчитель	• знає теорію та готовий поділитися нею з клієнтом; • вивчає випадок, який представлений волонтером та надає коментарі; • у безпечній атмосфері створює можливість репетиції тих чи інших навичок для добровольця; • ставить чіткі завдання на наступні зустрічі.
Фасилітатор	• надає емоційну підтримку клієнту; • працює разом із тим, хто навчається, над труднощами у роботі волонтера, які пов'язані з організацією.
Консультант	• співпрацює з добровольцем у роботі над визначенням проблеми; • озброює волонтера не відповідями, а альтернативами.
Експерт	• контролює досягнення цілей, які визначалися на початку роботи; • відстежує прогрес діяльності добровольця; • надає волонтеру зворотній зв'язок з приводу знання клієнтом теорії та застосування її на практиці.

У практичній роботі ці ролі можна (й потрібно) комбінувати. Супервізія є частиною процесу надання допомоги, оскільки вона спрямована на забезпечення стандартів якості та підтримку щоденної діяльності волонтера.

Під час проведення супервізії можуть обговорюватись індивідуальні, а також професійні якості добровольця, його очікування від роботи, взаємодія із

членами колективу, вмотивованість, обсяг роботи, знання, навички, професійне зростання та можливий рівень вигорання.

Основними методами проведення супервізії є наступні: діалог; рольові ігри; презентації; інформування; консультування; аналіз документів (наприклад: звітів, планів роботи та інших документів); інтерактивні методи та спостереження.

Щоб забезпечити ефективність проведення супервізії варто дотримуватися таких організаційно-технічних та етичних умов:

- територіальна доступність місця проведення супервізії для волонтера та супервізора (наприклад, супервізію можна провести в окремій кімнаті в приміщенні добровольця або за його межами);
- ізолюваність приміщення та достатня освітленість кімнати;
- наявність необхідного обладнання (наприклад: стільці, папір, ручка та інше необхідне обладнання);
- наявність попередньо погодженого супервізором та волонтером графіка та тривалості проведення супервізії;
- дотримання антидискримінаційного підходу щодо раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного чи майнового стану а також місця проживання тощо;
- створення довірливої атмосфери між супервізованим та добровольцем;
- дотримання чіткого балансу між відповідальністю за діяльність супервізованого та повагою до його самостійності;
- відмова від використання насильницьких дій;
- відкритість до критики та зворотнього зв'язку разом із зобов'язанням супервізованого продовжувати вчитися [20].

Супервізія складається з трьох етапів, а саме:

1. підготовчий етап, на цьому етапі варто визначити особу, з якою буде проводитися супервізія; потрібно попередньо ознайомитися із запитом щодо предмета супервізії; окреслити її мету та завдання; визначити повноваження

супервізора; погодити принципи проведення супервізії; обрати вид супервізії згідно з її метою; сформувати графік проведення супервізії та визначити тривалість однієї супервізійної сесії; підготувати місце проведення, а також забезпечити його необхідним обладнанням; погодити обов'язки, укласти угоду у випадку зовнішньої супервізії або якщо це необхідно;

2. етап реалізації, під час цього етапу потрібно налагодити контакт із волонтером, з'ясувати мету та очікування від супервізії, обговорити умови проведення супервізії, зокрема етичні норми, тривалість супервізії; визначити предмет супервізії, а також окреслити актуальні питання й обговорити варіанти вирішення спірної ситуації;

3. заключний етап, під час якого слід підсумувати результати проведеної супервізії, з'ясувати ступінь досягнення мети та виправдання очікувань; попередньо визначити предмет та час проведення наступної супервізії [15].

Щоб супервізія пройшла успішно потрібно заздалегідь планувати деякі питання проведення супервізії, щоб супервізор та волонтер мали можливість підготуватися, але разом із тим варто залишити час для розв'язання непередбачуваних проблем, які можуть виникнути в проміжку між зустрічами.

У таблиці 1.2 ми представили основні види супервізії при роботі з клієнтом, у нашому випадку – з волонтером.

Таблиця 1.2

Види діяльності супервізора [40]

За призначенням:	навчальна або наставницька супервізія; консультаційна супервізія.
За кількістю учасників:	індивідуальна; парна або командна; групова.
За строками проведення:	планова; позапланова або екстрена.
За форматом проведення:	внутрішня супервізія; зовнішня супервізія.

Позитивними результатами проведення супервізії для волонтерів можна вважати:

- розуміння волонтером пріоритетів своєї діяльності;
- розвиток здатності добровольця ефективно розв'язувати проблемні ситуації, пов'язані із виконанням своїх професійних обов'язків;
- усвідомлене дотримання етичних норм у процесі діяльності;
- підвищення відповідальності волонтера щодо виконання своїх професійних обов'язків;
- попередження професійного вигорання добровольця;
- підвищення мотивації волонтера до професійного зростання;
- ефективний розподіл обов'язків добровольця та покращення організації процесу ведення випадку [15].

Під час проведення супервізії потрібно оформити такі документи:

- план проведення супервізії;
- журнал проведення супервізії; (Додаток А)
- картка проведення супервізії. (Додаток Б)

За результатами проведених супервізій супервізору потрібно щоквартально надавати добровольцю чи волонтерській організації на базі якої він здійснює свою діяльність пропозиції у вигляді аналітичної записки щодо покращення діяльності на основі аналізу результатів супервізії, зокрема щодо навчання працівників, оптимізації процесу надання соціальних послуг, а також розподілу обов'язків.

Можна зробити висновок, що супервізія - це вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності роботи волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми та методики діяльності людини. Тому актуальним є питання щодо підготовки майбутніх соціальних працівників до супервізії, а в нашому випадку - до супервізії волонтерів.

1.3.Аналіз нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні

Українське суспільство на сучасному етапі розвитку ставиться до волонтерів з повагою та довірою, адже волонтерство сприймається як різновид суспільнокорисної діяльності, найчастіше безоплатної та соціально значимої. Отже, можна стверджувати, що волонтерський рух може стати рушійною силою для розвитку нашої країни.

З моменту проголошення незалежності України та до сьогодні волонтерство зароджувалося та розвивалося. Спочатку волонтерство мало дещо соціальний характер, проте з часом волонтерські організації почали вирішувати гострі проблеми, які пов'язані з наданням допомоги та підтримки, захисту переселенців, надавали дорогу українській армії та постраждалим.

Серед нормативних актів, які регулюють волонтерську діяльність в Україні, виокремлюють: Закон України «Про волонтерську діяльність» – основний документ, який регулює відносини, пов'язані з наданням волонтерської допомоги. Закон визначає, хто може надавати волонтерську допомогу, у яких напрямках та за яких умов.

Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» – основний документ, який регулює відносини у сфері благодійності. Зокрема, Закон визначає поняття благодійної діяльності, благодійної організації, бенефіціара, а також виокремлює п'ятнадцять сфер благодійності та умови збору благодійних пожертв. У цьому посібнику подано основні тези й рекомендації щодо правових засад залучення волонтерів до діяльності організації.

Проте фахівець із роботи з волонтерами зобов'язаний ознайомитися з повним текстом документів, щоб мати чітке уявлення про те, як має відбуватися волонтерська діяльність. Національна соціальна сервісна служба Центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, є Національна соціальна сервісна служба

(nssu.gov.ua) [12].

Діяльність НСССУ спрямовує і координує Кабінет Міністрів України через міністра соціальної політики. Відповідно до норм Закону України «Про волонтерську діяльність» Національна соціальна сервісна служба виконує низку завдань:

- забезпечує реалізацію державної політики у сфері волонтерської діяльності;
- уживає інших заходів для розвитку й популяризації волонтерської діяльності;
- сприяє поширенню інформації про волонтерську діяльність;
- сприяє громадським об'єднанням і благодійним організаціям у їхній діяльності, спрямованій на розвиток волонтерської діяльності;
- поширює інформацію про стан реалізації галузевих та регіональних програм сприяння й підтримки волонтерської діяльності;
- оприлюднює на своєму сайті наявну інформацію про організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, зокрема інформацію про організації та установи, що залучають іноземців й осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України, протягом трьох робочих днів із дня отримання відповідної інформації;
- сприяє здійсненню міжнародної співпраці з питань волонтерської діяльності, узагальнює і поширює практику роботи в цій сфері.

Декларація волонтерів є візійним документом, який містить рекомендації міжнародним і національним організаціям, урядам, засобам масової інформації та іншим гравцям щодо того, як розвивати й посилювати волонтерський рух. Законом України «Про волонтерську діяльність» Основним документом, який визначає особливості та вимоги щодо провадження волонтерської діяльності, є Закон України «Про волонтерську діяльність» (zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17). Закон ухвалили у 2011 році.

Основні положення Закону Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на

законних підставах, які є дієздатними. Особи віком від 14 до 18 років здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника. Волонтерська діяльність – добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги [12].

У Законі визначено, що волонтерська діяльність – це добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги. Також визначені принципи, на яких ґрунтується волонтерська діяльність, а саме: законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності, неприбутковості.

Законодавчо закріплені основні напрями волонтерської діяльності, серед яких виділено: надання волонтерської допомоги з метою підтримки малозабезпечених, безробітних, багатодітних, бездомних, безпритульних, осіб, що потребують соціальної реабілітації; здійснення догляду за хворими, особами з інвалідністю, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують підтримки та допомоги; надання допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного чи природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам злочинів, біженцям, внутрішньо переміщеним особам; надання допомоги особам, які через свої фізичні або інші вади обмежені в реалізації своїх прав і законних інтересів; проведення заходів, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, збереженням культурної спадщини, історикокультурного середовища, пам'яток історії та культури, місць поховання; сприяння проведенню заходів національного та міжнародного значення, пов'язаних з організацією масових спортивних, культурних та інших видовищних і громадських заходів; надання волонтерської допомоги для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру; надання волонтерської допомоги

Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції; сприяння уповноваженому органу з питань пробації у здійсненні нагляду за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи; надання волонтерської допомоги за іншими напрямками, не забороненими законодавством [12].

Волонтерська діяльність ґрунтується на принципах законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності, неприбутковості. Безоплатне виконання робіт або надання послуг особами, що здійснюється на основі сімейних, дружніх чи сусідських відносин, не є волонтерською діяльністю. Залучати волонтерів до своєї діяльності можуть організації та установи, які є неприбутковими. Волонтери можуть надавати волонтерську допомогу як індивідуально, так і разом з організацією. Волонтер може отримати посвідчення волонтера, здійснюючи волонтерську діяльність в організаціях та установах, що залучають до своєї діяльності волонтерів. Договір про провадження волонтерської діяльності Волонтери надають волонтерську допомогу на базі організації чи установи, що залучає до своєї діяльності волонтерів, на підставі договору про провадження волонтерської діяльності, укладеного з такою організацією чи установою, або без такого договору.

Зазначеним законом закріплені права волонтерів, які полягають у належних умовах здійснення волонтерської діяльності, зокрема, отримання достовірної, точної та повної інформації про порядок та умови провадження волонтерської діяльності, забезпечення спеціальними засобами захисту, спорядженням та обладнанням; зарахування часу здійснення волонтерської діяльності до навчально-виробничої практики в разі її проходження за напрямом, що відповідає отримуваній спеціальності, за згодою навчального закладу; відшкодування витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачених ст.11 цього Закону; інші права, передбачені

договором про провадження волонтерської діяльності та законодавством [12].

На волонтерів покладаються обов'язки які також регулюються Законом України «Про волонтерську діяльність», які полягають у тому, що волонтер зобов'язаний: сумлінно та своєчасно виконувати обов'язки, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності; у випадках, визначених законодавством, проходити медичний огляд та надавати довідку про стан здоров'я; у разі необхідності проходити подальшу підготовку (перепідготовку); не допускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера, організації чи установи, на базі якої провадиться волонтерська діяльність; дотримуватися правового режиму інформації з обмеженим доступом; у разі укладення договору про провадження волонтерської діяльності та одностороннього розірвання договору з ініціативи волонтера відшкодовувати прямі збитки, завдані ним, якщо це передбачено договором; відшкодовувати майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення ним волонтерської діяльності, відповідно до закону [12].

У Законі України «Про волонтерську діяльність» також закріплені гарантії для осіб які займаються волонтерською діяльністю які полягають у виплаті одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичних операцій, бойових дій та збройних конфліктів [12].

Відшкодування витрат, пов'язаних з наданням волонтерської допомоги волонтерам для провадження волонтерської діяльності можуть бути відшкодовані витрати на відрядження на території України та за кордон у межах норм відшкодування витрат на відрядження, встановлених для державних службовців і працівників підприємств, установ та організацій, що повністю або частково утримуються (фінансуються) за рахунок бюджетних коштів. Також у законі передбачена відповідальність за порушення законодавства у сфері волонтерської діяльності [16].

Роль волонтерства у соціальній сфері визнана на державному рівні, що

знаходить своє підтвердження в окремих законодавчих документах.

У Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», що був прийнятий 21 червня 2001 р. визначено поняття волонтерського руху, під яким розуміли добровільну, добродійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, яка має суспільно корисний характер. Також було визначено основні напрями державної політики у сфері соціальної роботи з дітьми та молоддю серед яких знайшло закріплення такий напрям, як сприяння розвитку та підтримка волонтерського руху [13].

Законом України "Про соціальні послуги", що був прийнятий 19 червня 2003 р. на законодавчому рівні було визначено, що волонтером є фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільнокорисний характер [14].

В Україні волонтерство офіційно визнано постановою Кабінету Міністрів від 10 грудня 2003 р. № 1895 «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг». У постанові були визначені принципи діяльності волонтерів, напрями волонтерської діяльності які полягали у наданні допомоги у сфері соціальних послуг громадянам які перебувають у складних життєвих обставинах (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю чи станом здоров'я, відсутність житла або роботи, наслідки стихійного лиха, катастроф тощо); та надання соціальних послуг дітям та молоді, що перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї, а також було визначено шляхи надання волонтерської допомоги [12].

Законом України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства» передбачено, що іноземці та особи без громадянства, які прибули в Україну для провадження культурної, наукової, освітньої діяльності на підставах і в порядку, встановлених міжнародними договорами України або спеціальними програмами, а також іноземці та особи без громадянства, які прибули в Україну з метою участі в міжнародних та регіональних

волонтерських програмах чи участі в діяльності організацій та установ, що залучають до своєї діяльності волонтерів відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність», інформація про які розміщена на офіційному веб-сайті центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, отримали посвідку на тимчасове проживання та здійснюють волонтерську діяльність на базі зазначених організацій та установ, вважаються такими, які на законних підставах перебувають на території України на період провадження такої діяльності [37]

Питання волонтерства у Законі України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» розглядається у контексті визначення порядку формування та ведення Реєстру волонтерів антитерористичної операції [13]. Також до Податкового кодексу України були внесені зміни, які спрямовані на зменшення податкового тиску на благодійників. Статтею 165. Податкового кодексу визначені доходи, які не включаються до розрахунку загального місячного (річного) оподатковуваного доходу [14].

Верховною Радою України був прийнятий Закон України «Про пробацію», у якому робота волонтерів має дещо інший характер, яка спрямована на допомог у органам пробації у здійсненні нагляду за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи. Проте варто зазначити, що волонтером пробації може бути фізична особа, яка досягла вісімнадцятирічного віку, уповноважена органом пробації та волонтерською організацією на виконання окремих завдань, пов'язаних із пробацією, на добровільній та безоплатній основі [15].

Було ухвалення Верховною Радою України Закон «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», у якому визначено що, центральний орган виконавчої влади з формування та забезпечення реалізації державної політики у сферах зайнятості населення та трудової міграції, трудових відносин, соціального захисту, соціального обслуговування населення, волонтерської діяльності, з питань сім'ї та дітей, оздоровлення та відпочинку дітей, а також захисту прав депортованих за національною ознакою

осіб, які повернулися в Україну, є відповідальним за забезпечення формування та ведення Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб. Центральні органи виконавчої влади взаємодіють з громадськими об'єднаннями, волонтерськими, благо дійними організаціями, іншими юридичними та фізичними особами з питань забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб [31-33].

Прийняття Закону України «Про волонтерську діяльність» свідчить про визнання державою волонтерського руху як підвалини громадянського суспільства, виводить його на якісно новий рівень, посилює законодавчу базу щодо організації діяльності волонтерів [12].

На теперішній час законодавство України дає можливість здійснення контролю з боку громадян за діяльністю волонтерських організацій, в тому числі і за порядком і направленнями витрачання пожертвуваних коштів і майна. Але водночас, закон про волонтерську діяльність вимагає коригувань у зв'язку з веденням бойових дій на території України, оскільки цим законом абсолютно не врегульовані питання захисту, в тому числі соціального, волонтерів, які опинилися в зоні проведення воєнних дій, отримали поранення при виконанні своєї місії на зазначених територіях, а також сімей волонтерів, загиблих у результаті ведення бойових дій на території нашої держави.

Вважаємо, що нашій державі необхідно потурбуватися про долю людей які безоплатно займаються волонтерством у зоні проведення воєнних дій, шляхом удосконалення існуючих законів, які регулюють діяльність волонтерів на законодавчому рівні. Волонтерська діяльність на рівні громад в Україні, активізувалася у зв'язку з воєнними діями і набула масового поширення. Суттєва увага з боку громади до волонтерства, включення в дану діяльність нових людей, котрі до цього часу волонтерською діяльністю взагалі не займалися, стали тимчасовими, але унікальними.

Таким чином, в Україні законодавча база, яка регулює волонтерську діяльність потребує внесення змін до деяких законодавчих актів України, зокрема щодо питань забезпечення національної безпеки і оборони.

Висновки до першого розділу

Проаналізувавши джерела, розкрито сутність поняття «супервізія» у соціальній роботі, зокрема, «супервізія» – основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу, індивідуально й колективно, та забезпечує стандарти роботи.

Супервізор – це кваліфікований фахівець, що має досвід роботи та володіє спеціальними навичками та методами здійснення певного виду діяльності. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв’язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами. З’ясовано, що супервізія в соціальній роботі – це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв’язання проблем, дилем, спірних питань, труднощів деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби. Супервізія діяльності добровольця з боку його супервізора є головною запорукою якісної та безпечної роботи. Можна сказати, що супервізія є ключовим елементом у персональному професійному розвитку волонтера. Вона передбачає періодичний аналіз професійного досвіду добровольця, проблемних чи нестандартних ситуацій, а також і пошук нових (ефективних) прийомів діяльності.

Супервізія волонтерів може розглядатися, як процес здійснення супервізором професійної допомоги добровольцям, який спрямований на аналіз й подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного та емоційного вигорання, а також підвищення професійної кваліфікації волонтерів. Важливо, щоб супервізор був професіоналом, а в роботі з клієнтом міг легко знаходити індивідуальний підхід до волонтера, для цього супервізор повинен добре виконувати свої функції: управління, навчання, підтримки, а також дотримуватись принципів, таких як: поінформованості, дотримання етичних

норм, дотримання антидискримінаційного підходу, регулярності та систематичності супервізії, доступності супервізії, розподілу відповідальності.

Ми вважаємо, що для того, щоб уникнути збільшення кількості професійних проблем серед волонтерів потрібно долучати супервізорів до роботи у соціальних службах, а також до шкіл волонтерів. Нагадаємо, що Школа волонтерів – це спеціалізоване формування, яке створюється центром служб для сім'ї, дітей та молоді, завдання якої полягає у забезпеченні теоретичної та практичної підготовки волонтерів до реалізації соціальних програм. Для волонтерів важливим є навчання, яке надає можливість здобути певні досягнення та ріст компетенції, що в свою чергу збільшує мотивацію до роботи.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ ДО СУПЕРВІЗІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Методики дослідження формування готовності до супервізії майбутніх соціальних працівників у роботі з волонтерами

Суттєву роль у формуванні мотивації волонтерів відіграє супервізор, який повинен спрямовувати свої зусилля на створення позитивної атмосфери серед волонтерів, усвідомлення соціальної значущості волонтерської діяльності, формування інтересів волонтерів до роботи з різними категоріями клієнтів, залучення їх до участі в різних формах волонтерської роботи. Однак найперше супервізор повинен спрямовувати свої зусилля на профілактику емоційного вигорання волонтерів. Недостатня увага з боку фахівців соціальної сфери до волонтерів, до шляхів підвищення мотивації волонтерській діяльності, негативно позначається на якості надання соціальних послуг, формуванні інтересу волонтерів до професійної діяльності в галузі соціальної роботи.

З метою визначення доцільності упровадження супервізії у роботі з волонтерами нами було здійснено кількісний та якісний аналіз готовності майбутніх соціальних працівників до конкретних дій, визначення їх змін у часі; прогнозування змін загалом.

Наголосимо, що рівень готовності до різних видів діяльності значною мірою залежить від таких характеристик особистості як: мотивів діяльності, світогляду, рефлексивності, емпатійності, творчості, професійної спрямованості, моральних якостей тощо.

Розробляючи критерії, показники та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності, ми проаналізували дослідження А.Капської, Н.Кузьміної, І.Литвин, К. Шевченко [17; 18; 21; 63].

К Шевченко виокремлює чотири рівні розвитку педагогічних умінь: низький (репродуктивний) середній (репродуктивно-творчий), високий (творчо-репродуктивний) та найвищий (творчий) [63].

Використовуючи дослідження І. Литвин, С. Ставкової, ми розробили критерії готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності, а саме:

1. *Наявність мотивів професійної діяльності* (у нашому випадку – у сфері соціальної роботи). Основні показники: прагнення професійного росту, вияв вольових зусиль.

2.. *Наявність у майбутніх соціальних працівників знань про поетапність організації волонтерської діяльності* та зміст супервізії роботи волонтерів. Основні показники: міцність, глибина, повнота.

3. *Здатність виконувати професійні дії*. Основні показники: активність, спрямована на досягнення цілей супервізії роботи волонтерів; участь у різних видах соціальної та соціально-педагогічної роботи [21; 50-54].

Структурні характеристики готовності до супервізії роботи волонтерів майбутнього соціального працівника спираються на структуру професійної діяльності фахівця і вимагають розгляду цього феномену як динамічного утворення, в якому, на наше переконання, наявні такі компоненти: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, організаційно-діяльнісний. Розглянемо їх більш детально.

Когнітивний є набором знань, умінь та навичок, необхідних для спілкування соціального працівника з волонтером; передбачає здатність до конструктивної та ефективної контактної взаємодії з людьми, професійним середовищем; професійне спілкування із об'єктами та суб'єктами соціальної та соціально-педагогічної роботи.

Ціннісно-мотиваційний слід розглядати як позитивне ставлення до роботи волонтерів; бажання працювати за обраною спеціальністю; усвідомлення значущості роботи волонтерів; прагнення до набуття нових умінь і навичок; упевненість у подоланні труднощів; здатність до

конструктивної взаємодії з оточуючими; дотримання правил міжособистісного спілкування, володіння емоційним станом.

Для діагностики рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами ми застосували *опитувальний метод*, враховуючи той факт, що за його допомогою можна за невеликий проміжок часу зібрати значний обсяг психологічної інформації, яка має високу діагностичну надійність. Спотворювати результати дослідження здатні такі прояви досліджуваних, як: навмисне спотворення з метою отримання власних вигод; бажання виглядати краще або намагання справляти позитивне враження; ефект впливу аудиторії, коли присутність значущого спостерігача здатна змінити сутнісний зміст відповідей досліджуваних; досвід прийняття участі у подібних процедурах.

Дослідження рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами особливо важливо, оскільки це багато в чому обумовлює поведінку, майбутню професійну діяльність, орієнтування в повсякденному житті.

Дослідження проводилося на базі Вінницького державного педагогічного університету ім. Михайла Коцюбинського. До участі в дослідженні були залучені студенти спеціальності 231 Соціальна робота. Загальна кількість випробовуваних 92 студенти.

Для досягнення мети дослідження і вирішення поставлених завдань застосовувалися такі методики: «Методика діагностики професійної спрямованості (Б. Басс)», методика «Професійна ідентичність за Л. Шнейдером». При цьому поставлені дослідницькі завдання передбачали як специфічне, так і кількісне оцінювання.

Методика діагностики професійної спрямованості (Б. Басса), анкета складається із 27 пунктів-тверджень, які дозволяють визначити певну спрямованість особистості:

1.Спрямованість на себе характеризується перевагою мотивів досягнення особистісного добробуту, прагненням підтвердити особистісну першість та

престиж. У цьому випадку людина зайнята собою, своїми почуттями, переживаннями, мало реагує на потреби оточуючих людей, є байдужою до колег та своїх обов'язків. Також така особистість схильна до тривожності, панування, суперництва, агресивності.

2.Спрямованість на спілкування характеризується прагненням особистості за будь-яких умов підтримувати добрі стосунки з людьми, що часто перешкоджає виконанню конкретних завдань або наданню щирої допомоги іншим. Така людина виявляє стійкий інтерес до спільної діяльності, хоча її фактичний внесок у виконання завдання може бути мінімальним.

3.Спрямованість на справу відображає перевагу мотивів, які породжуються діяльністю: інтерес до процесу праці, безкорисливе прагнення до опанування нових навичок та умінь. Людина з такою спрямованістю орієнтується на співпрацю з колективом, домагається найбільшої продуктивності праці – своєї та інших людей, намагається обґрунтовано довести свою точку зору, яку вважає корисною для виконання завдання.

Обробка результатів:якщо зазначена в бланку відповідей буква занесена в рубрику «найбільше», то випробуваному ставиться знак «+» по даному виду спрямованості. Якщо ж вона розташована під індексом «найменше», то йому ставиться знак «-». Потім підраховують кількість «+» і записують їх у підсумкову таблицю у відповідні стовпці Я, С, або Д залежно від ключа. Так само підраховується кількість «-». Кількість «+» підсумовується з кількістю «-» (з урахуванням знака!). Отриманий результат записується в підсумкову таблицю в рядок «сума». Нарешті, до отриманого числа додається 30 (знову з урахуванням знака!). Цей показник і характеризує рівень вираженості даного виду спрямованості. Загальна сума всіх балів за трьома видами спрямованості повинна дорівнювати 90.

Орієнтовна анкета застосовується у ситуаціях визначення індивідуальної ефективності у праці і навчанні, для професійної орієнтації.

Психологічну концепцію професійної ідентичності обґрунтувала Л. Шнейдер. Вона зважає на те, що становлення професійної ідентичності

відбувається у межах професії. Поняття «професія» визначає змістові характеристики професійної ідентичності. Але професійна ідентичність не зводиться лише до професіоналізму, вона – результат професійного самовизначення, персоналізації та самоорганізації. Л. Шнейдер визначає професійну ідентичність як психологічну категорію, яка стосується усвідомлення особистістю своєї належності до певної професії, професійної спільноти.

Тест професійної ідентичності Л. Шнейдер складається з 20 пунктів по кожному з яких можливі чотири варіанти відповідей: а), b), c), d). Опитувальник поділяється на 4 статуси професійної ідентичності.

Розмита ідентичність. Стан, коли індивід ще не зробив свідомого відповідального вибору, що робить його образ Я розпливчастим і невизначеним. Найчастіше цим статусом володіють студенти, батьки яких не хочуть або не мають часу проявляти активний інтерес до професійного майбутнього своїх дітей. Такий статус буває і в індивідів, які звикли жити поточними бажаннями, недостатньо усвідомлюють важливість вибору майбутньої професії.

Передчасна ідентичність. Цей стан характеризується тим, що людина формально робить вибір цілей, цінностей, але в неї відсутня внутрішня впевненість у правильності вибору, оскільки цей вибір зробила не сама людина, а її оточення. На якийсь час це, як правило, забезпечує комфортний стан, дозволяючи уникнути переживань з приводу власного майбутнього. Але немає ніякої гарантії, що обрана таким шляхом професія відповідатиме інтересам і здібностям самої людини. Тому вибір надалі цілком може призвести до розчарування.

Мораторій. Такий стан характерний для людини, яка знаходиться в кризовому стані ідентичності й активно намагається вирішити його, пробує та досліджуючи різноманітні альтернативні варіанти. Як правило, люди від мораторію переходять до здобутої ідентичності. Ці юнаки та дівчата розмірковують про можливі варіанти професійного розвитку, приміряють на

себе різні професійні ролі, прагнуть якомога більше дізнатися про різні спеціальності та шляхи їх отримання. На цій стадії нерідко складаються нестійкі відносини з батьками та друзями: повне взаєморозуміння може швидко змінюватися нерозумінням, і навпаки. Як правило, більша частина людей після «кризи вибору» переходить до стану сформованої ідентичності, рідше до нав'язаної ідентичності.

Здобута ідентичність. Ці юнаки та дівчата характеризуються тим, що вони готові зробити усвідомлений вибір подальшого професійного розвитку або вже його зробили. У них присутня впевненість у правильності прийнятого рішення про їх професійне майбутнє. Цим статусом володіють ті юнаки та дівчата, які пройшли через «кризу вибору» й самостійно сформували систему знань про себе, про професійні цінності й життєві переконання. Вони можуть усвідомлено вибудовувати своє життя тому, що визначилися, чого хочуть досягти.

Організуючи процес спостереження, ми дотримувалися принципу невтручання в хід подій і лише відслідковували їхні зміни. Беззаперечною перевагою спостереження є отримання даних про реальну поведінку та взаємовідносини, а недоліком методу є: трудомісткість і неможливість фіксації усіх змін, що відбуваються, а також суб'єктивний характер в інтерпретації проявів.

Вибір бесіди як методу отримання інформації зумовлений можливістю безпосередньої взаємодії з досліджуванним. У цьому полягає перевага бесіди над іншими методами діагностики професійного становлення. Вільне спілкування дає можливість досліджуваному самостійно обирати форму і зміст відповідей на запропоновані питання, відмовлятися від відповіді на ті чи інші або участі у бесіді в цілому. Методика бесіди, використана в даному дослідженні відповідає критеріям недирективності й некерованості. Це означає, що, змінюючи тактику бесіди, ми дотримувалися загальної стратегії її здійснення. Гнучкість у формі та послідовність питань у ході бесіди обумовлені необхідністю ситуативного зниження напруги опитуваного, підвищення його

емоційності й самовираження. Бесіда є багатим джерелом інформації про рівень та особливості сформованості сутнісних характеристик досліджуваних. Водночас певним недоліком цього методу є суб'єктивний характер інтерпретації отриманих емпіричних даних.

У ході бесіди враховувалося, що якість отриманої інформації залежить від ступеня встановленого контакту з випробовуваними, надання їм можливості максимального самовираження, здатності бачити відповідність вербального і невербального прояву, вміння правильно формулювати і вчасно ставити питання.

Оскільки питання є основним засобом отримання інформації від випробуваного, у ході бесіди використовувалися питання різних типів: а) відкриті, що дозволяють випробуваному самостійно обирати форму і засоби відповіді; б) закриті, що передбачають лаконічну відповідь; в) прямі, що передбачають безпосередню характеристику досліджуваної якості; г) непрямі, що дозволяють непрямо оцінювати певну властивість.

2.2. Аналіз дослідження рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами

У даному параграфі на прикладі аналізу основних видів і рівнів показана перспективність дослідження цілісного феномену в контексті означеної проблеми.

З метою виявлення розуміння майбутніми соціальними працівниками сутності супервізії (табл. 1), нами було проведено анкетування студентів денної, заочної форм навчання факультету психології, педагогіки та соціальної роботи Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського.

Таблиця 2.1

**Виявлення розуміння майбутніми соціальними працівниками
сутності та значущості супервізії у роботі волонтерів (у %)**

№ з/ п	Запитання	Варіанти відповідей	Бакалаври		Магістри	
			Денна форма навчання %	Заочна форма навчання %	Денна форма навчання %	Заочна форма навчання %
1.	Що таке супервізія?	Це сприяння комусь у чомусь	32	72	88	91
		Полегшувати виконання завдань комусь	43	65	87	89
		Це формування мотивації комусь	38	67	85	87
2.	Що таке супервізія у роботі волонтерів?	Створення сприятливих умов для діяльності	34	55	69	78
		Набуття професійного досвіду	76	81	82	94
		Довіра до людини	88	90	99	96
		Робота над удосконаленням професійних якостей та професійних здібностей	79	82	99	99
		Здійснення об'єктивної оцінки з розв'язання проблемних ситуацій	85	75	87	80
3.	Чи використовуватимете уміння супервізії у власній діяльності?	Так	74	100	100	100
		Ні	16	0	0	0
		Не знаю	10	0	0	0
4.	Ви вмієте давати оцінку власній волонтерській діяльності?	Так	47	72	76	75
		Ні	12	22	22	23
		Не знаю	41	6	2	2
5.	Ви володієте власним емоційним станом?	Так	38	56	76	66
		Ні	29	30	14	22
		Інколи	33	14	10	12
6.	Ви впевнені	Так	26	66	88	76

	у подоланні труднощів оволодіння уміннями супервізії?	Ні	33	22	2	12
		Не знаю	41	12	10	12
7.	Хто/що має	Викладачі	73	37	10	10
	найбільший вплив на процес самовдосконалення?	Бажання бути хорошим спеціалістом	83	87	44	44
		Можливість допомагати іншим	24	21	46	46
		Престиж професії	23	34	56	56
8.		Наявність в особистості необхідності до самоповаги та у прийнятті іншими	35	20	40	37

Результати самооцінки готовності майбутнього соціального працівника до супервізії у волонтерській роботі представлено у (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Самооцінка готовності майбутнього соціального працівника до супервізії у волонтерській роботі (у %)

Особистісно-професійні якості, що характеризують готовність соціального працівника до супервізії у волонтерській роботі	Бакалаври		Магістри	
	Денна форма	Заочна форма	Денна форма	Заочна форма
систематично ознайомлююся з вітчизняним та зарубіжним досвідом організації волонтерської діяльності	11	12	28	27
сформована потреба у професійному самовдосконаленні	24	41	59	60
умію використовувати форми та методи, спрямовані на саморозвиток і самореалізацію	14	19	29	59
впевнений у подоланні труднощів оволодіння уміннями супервізії	16	17	24	54
прагну до саморозвитку, самоосвіти та самореалізації в різних аспектах професійної діяльності фахівця соціальної сфери	35	33	70	60

Результати анкетування доводять, що рівень сформованості знань майбутніх соціальних працівників сутності понять «супервізія», «супервізія у роботі волонтерів» є найвищим у студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти (91% і 88%). Вважаємо, що значний вплив на результати анкетування має практичний досвід роботи. Що й доводить актуальність піднятої нами проблеми.

Вартим уваги є факт, що роль викладачів у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів для студентів денної форми навчання є найвищим – 73 %.

Організаційно-діяльнісний компонент виявляється в умінні застосовувати професійно важливі знання у безпосередній діяльності; активній позиції в оволодінні знаннями щодо умінь супервізії; адекватній самооцінці наявності системи знань, умінь для організації волонтерської діяльності; ініціативності і самостійності; творчому підході до вибору шляхів досягнення мети.

Для формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській роботі визначено види діяльності і запропоновано респондентам оцінити ступінь складності та важливості володіння уміннями супервізії (у %), в якій потрібно оцінити складність оволодіння уміннями супервізії, а також ступінь їхньої важливості. Здійснювати оцінювання пропонувалося за 3-бальною шкалою: складність: 1 – відсутня; 2 – важко сказати; 3 – наявна лише в умовах саморозвитку.

Результати опитування щодо оцінки ступеня складності та важливості володіння уміннями супервізії подані у (табл. 2.3).

Проведені нами анкетування майбутніх соціальних працівників, бесіди з викладачами, методистами баз виробничої практики дозволили виокремити такі рівні готовності до супервізії у волонтерській роботі – низький, достатній і високий.

Таблиця 2.3

**Оцінка ступеня складності та важливості володіння уміннями
супервізії (у %)**

Види діяльності	Складність, %		
	1	2	3
Уміння чітко, послідовно та логічно висловлювати свої думки та переконання, переконувати, аргументувати	38	37	5
Уміння критично оцінювати явища, ситуації, спираючись на отримані знання	32	34	4
Уміння встановлювати професійні цілі, визначати їх пріоритетність	19	24	7
Вміння добирати і використовувати методи впливу на особистість	31	33	9
Уміння формулювати мету, аналізувати необхідні ресурси	23	21	9
Уміння збирати, обробляти, аналізувати і систематизувати професійну інформацію	32	31	3
Причини та чинники вигорання волонтерів	31	33	9

Охарактеризуємо виокремлені рівні більш докладно.

Низький рівень характеризується:

- низьким рівнем теоретичних знань, умінь та навичок, необхідних для супервізії у волонтерській роботі;
- негативним ставленням до волонтерської діяльності;
- слабо вираженими мотивами професійного саморозвитку та самореалізації;
- студент не усвідомлює необхідності участі у різних інноваційних формах соціальної роботи;
- студент не вміє самостійно ініціювати проведення різних заходів, а може лише виконувати вказівки та рекомендації викладачів та методиста бази практики;
- слабо вираженими вміннями адекватно сприймати рекомендації оточуючих.

Достатній рівень характеризується:

- наявністю теоретичних знань, умінь та навичок, необхідних для супервізії у волонтерській роботі;
- наявністю стійкого мотиву до перспективи працювати соціальним працівником/соціальним педагогом;
- активною участю у різних формах роботи, розвиненість умінь супервізії у волонтерській роботі;
- впевненість при розв'язанні проблемних завдань;
- недостатній рівень відповідальності за себе, суб'єктів та за об'єктів соціально-педагогічної діяльності;
- адекватним сприйняттям рекомендацій оточуючих. *Високий рівень* характеризується:
 - ґрунтовним рівнем володіння теоретичними знаннями та навичками необхідними для супервізії у волонтерській роботі;
 - наявністю стійкого мотиву до перспективи працювати соціальним педагогом/соціальним працівником;
 - активною участю у різних формах соціальної роботи з різними категоріями клієнтів;
 - впевненість у своїх діях та їхня аргументованість;
 - відповідальність за себе, суб'єктів та за об'єктів соціально-педагогічної діяльності;
 - адекватним сприйняттям рекомендацій оточуючих.

При цьому тільки достатній і високий рівні забезпечують готовність до супервізії у волонтерській роботі.

Кожний із виділених компонентів досліджується окремо. Проводиться також аналіз узагальнених за всіма компонентами емпіричних даних.

Представимо результати констатувального експерименту.

1. Когнітивний компонент представлений на рис.2.1.

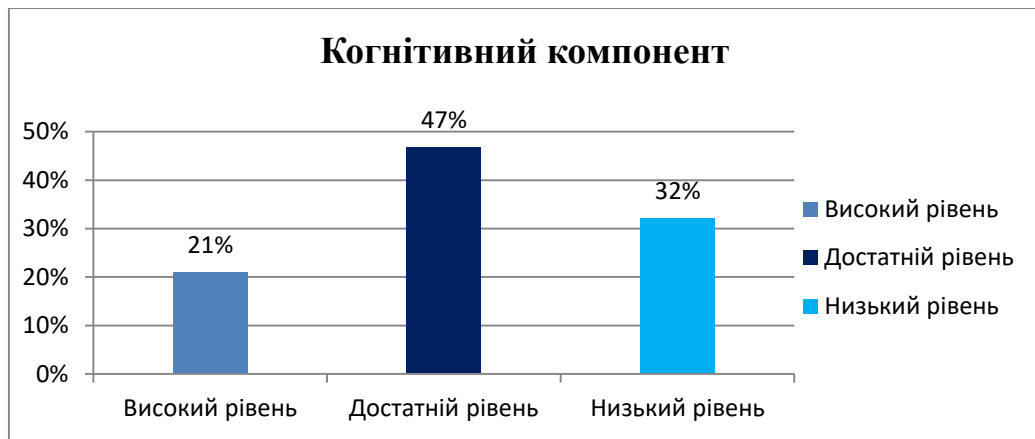


Рис. 2.1. Діаграма рівнів сформованості когнітивного компоненту на етапі констатувального експерименту

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 21% респондентів. Достатній рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 46,8% респондентів і на низькому рівні сформованості когнітивного компоненту знаходиться 32,2% досліджуваних.

За сформованістю когнітивного компоненту на етапі констатувального експерименту досліджувані групи виявились якісно однорідними.

2. Ціннісно-мотиваційний компонент представлений на рис.2.2.

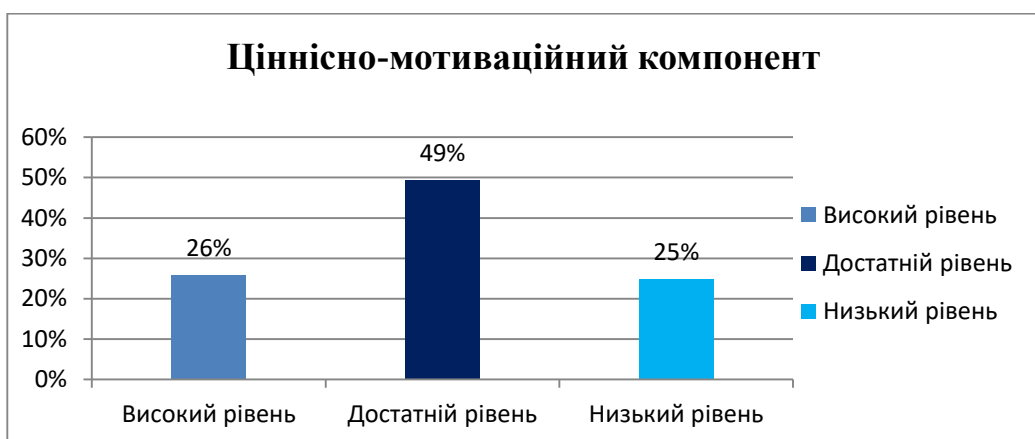


Рис. 2.2. Діаграми рівнів сформованості ціннісно-мотиваційного компоненту констатувального експерименту

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 25,8% респодентів. На достатньому рівні сформованості компоненту знаходиться 49,3% респодентів. Низький рівень сформованості комунікативного компоненту на цьому етапі мають 24,9% респодентів.

За сформованістю ціннісно-мотиваційного компоненту на етапі констатувального експерименту досліджувані групи виявились якісно однорідними.

3. Організаційно-діяльнісний компонент представлений на рис.2.3.

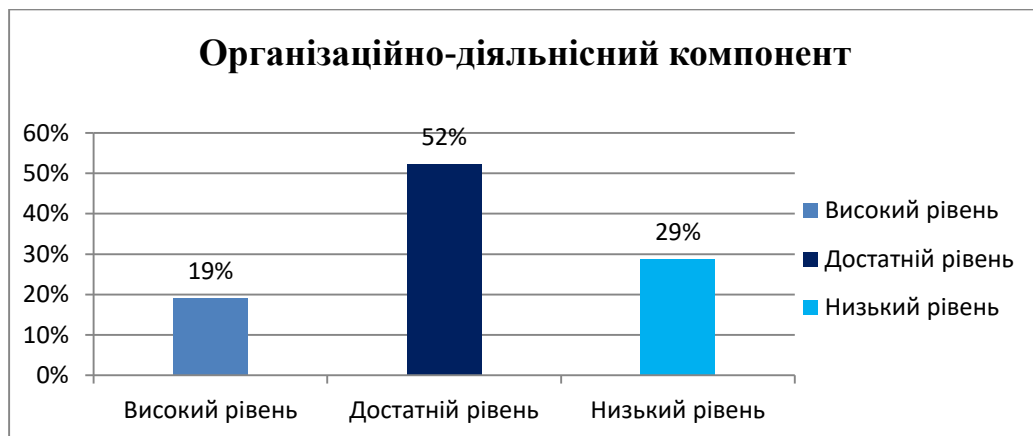


Рис. 2.3. Діаграми рівнів сформованості організаційно-діялісного компоненту на етапі констатувального експерименту

На низькому рівні сформованості організаційно-діялісного компоненту 28,8% респодентів. Достатній рівень сформованості зазначеного компоненту виявлено у 52,2% респодентів. Високий рівень сформованості зазначеного компоненту виявлено у 19,0% респодентів.

За сформованістю організаційно-діялісного компоненту на етапі констатувального експерименту досліджувані групи виявились якісно однорідними.

Дослідження професійної ідентичності майбутніх соціальних працівників пов'язано з поняттям самовизначеності особистості, як здатністю ставити й обирати цілі, цінності, переконання, робити вибір, що передбачає формування готовності особистості до самовизначення:

- розвиненість самосвідомості особистості;
- наявність потреб, які забезпечують змістовну наповнюваність особистості, серед яких центральне місце займають моральні установки, ціннісні орієнтації і перспективи;
- формування індивідуальності, як результат розвитку й усвідомлення своїх здібностей та інтересів.

Тому готовність до самовизначення пов'язується з завершенням формування психологічних структур та певною зрілістю особистості, що забезпечує можливість сталого розвитку особистості.

Для дослідження професійного самовизначеності студентів– майбутніх соціальних працівників ми вибрали методику «Професійної ідентичності» М. Шнейдер.

Із рисунку 2.4. бачимо, що найбільше досліджуваних вже здобули ідентичність – 63,54%, передчасна ідентичність – 18,26%, розмита ідентичність – 11,48%, мораторій – 6,72%.

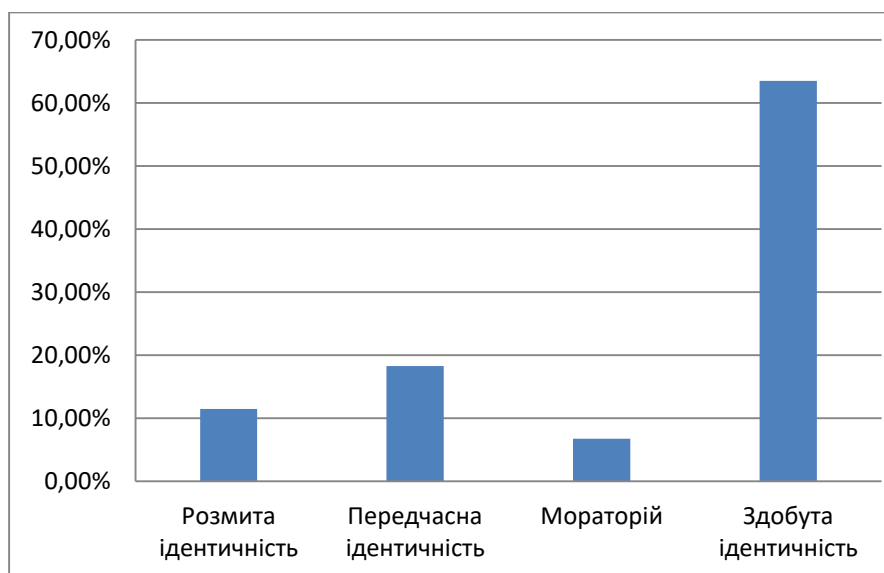


Рис. 2.4. Ступені виразності опитувальника «Професійна ідентичність» (Л. Шнейдер)

В досліджуваних із здобутою ідентичністю присутня впевненість у правильності прийнятого рішення про їх професійне майбутнє. Цим статусом володіють ті юнаки та дівчата, які пройшли через «кризу вибору» й самостійно сформували систему знань про себе, про професійні цінності й життєві

переконання. Вони можуть усвідомлено вибудовувати своє життя тому, що визначилися, чого хочуть досягти.

Люди із передчасною ідентичністю характеризуються тим, що формально роблять вибір цілей, цінностей, але в них відсутня внутрішня впевненість у правильності вибору, оскільки цей вибір зробили не самі, а їх оточення. На якийсь час це, як правило, забезпечує комфортний стан, дозволяючи уникнути переживань з приводу власного майбутнього.

Розмита ідентичність. Стан, коли індивід ще не зробив свідомого відповідального вибору, що робить його образ «Я» розпливчастим і невизначеним. Найчастіше цим статусом володіють студенти, батьки яких не хочуть або не мають часу проявляти активний інтерес до професійного майбутнього своїх дітей. Такий статус буває і в індивідів, які звикли жити поточними бажаннями.

Такий стан, як мораторій, характерний для людини, яка знаходиться в кризовому стані ідентичності й активно намагається вирішити його, пробує та досліджуючи різноманітні альтернативні варіанти. Як правило, люди від мораторію переходять до здобутої ідентичності. Ці юнаки та дівчата розмірковують про можливі варіанти професійного розвитку, приміряють на себе різні професійні ролі, прагнуть якомога більше дізнатися про різні спеціальності та шляхи їх отримання.

Професійна спрямованість – сукупність мотиваційних утворень (інтересів, потреб, схильностей, прагнень тощо), пов'язаних з професійною діяльністю людини впливають, зокрема, на вибір професії, прагнення працювати за нею і задоволеність професійною діяльністю

За методикою «Діагностика професійної спрямованості» (Б. Басс), показники розподілилися таким чином див. рис. 2.5.

Результати представлені на рис. 2.5. наочно демонструють розподіл показників за методикою «діагностики професійної спрямованості»: спрямованість на себе – 21,84%, спрямованість на спілкування – 42,78%, спрямованість на діло – 35,38%.

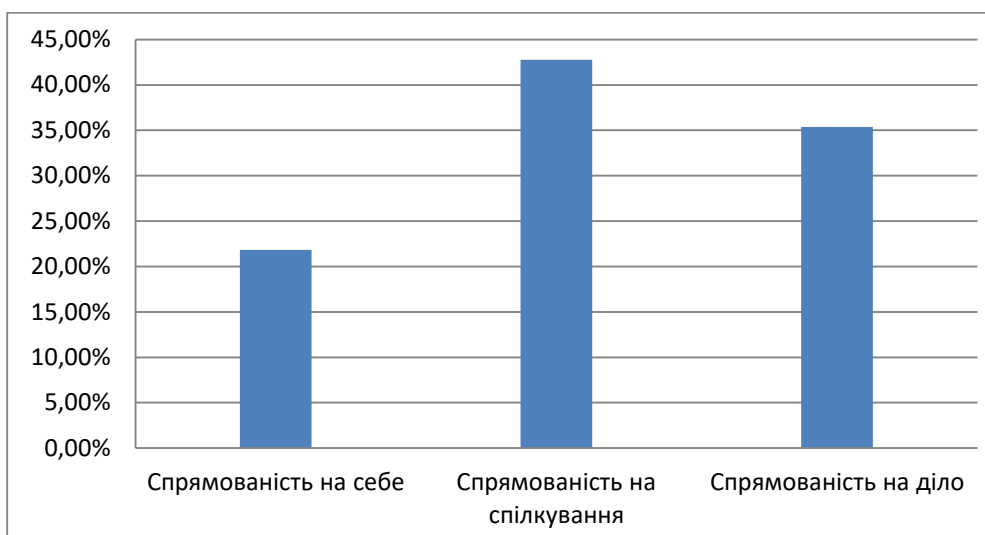


Рис. 2.5. Ступені виразності за методикою «Діагностика професійної спрямованості» (Б. Басс)

Так найвищий показник зафіксовано за шкалою: спрямованість на спілкування (42,78%). Отримані дані характеризуються прагненням особистості за будь-яких умов підтримувати добрі стосунки з людьми, що часто перешкоджає виконанню конкретних завдань або наданню щирої допомоги іншим. Такі люди виявляють стійкий інтерес до спільної діяльності, хоча їхній фактичний внесок у виконання завдання може бути мінімальним.

У 35,38% досліджуваних виявлена спрямованість на справу. Люди з такою спрямованістю орієнтуються на співпрацю з колективом, домагаються найбільшої продуктивності праці – своєї та інших людей, намагаються обґрунтовано довести свою точку зору, яку вважають корисною для виконання завдання.

Найнижчі показники зафіксовані за «спрямованістю на себе» (21,84%). Досліджувані з такою спрямованістю характеризуються перевагою мотивів досягнення особистісного добробуту, прагненням підтвердити особистісну першість та престиж. У цьому випадку людина зайнята собою, своїми почуттями, переживаннями, мало реагує на потреби оточуючих людей, є

байдужою до колег та своїх обов'язків. Також така особистість схильна до тривожності, панування, суперництва, агресивності. Отже, ми дізналися, який саме вид спрямованості переважає у наших досліджуваних студентів – майбутніх соціальних працівників. Результати проведеного дослідження дають нам можливість стверджувати, що лише ті студенти, які навчаються у вищому навчальному закладі, маючи на меті подальше працевлаштування за фахом, дійсно мають професійну спрямованість і є професійно орієнтованими.

Результати констатувального експерименту доводить необхідність розробки соціального проекту формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Висновки до другого розділу

Волонтерська діяльність – це добровільна, соціально спрямована та головне неприбуткова робота, що здійснюється за допомогою добровольців, які надають безкоштовну допомогу, потребуючим людям.

Часто можна подумати що професійне вигорання не стосується волонтерів, оскільки це добровільна діяльність, яку доброволець робить у вільний час, але кожній діяльності властиве професійне вигорання. Робота добровольців дуже виснажлива і саме тому, вони часто можуть «перегорати». Важливо вміти відрізняти професійне та емоційне вигорання.

Супервізія – це вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності роботи клієнтів (волонтерів), використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми та методики діяльності людини. Що стосується практичної роботи волонтера, то супервізія може розглядатися як специфічний вид або сукупність прийомів чи технологій професійної діяльності, спрямованої на зміст, процес, результат роботи, а також на особистість супервізора для підвищення ефективності діяльності волонтера.

Ми провели дослідження та обґрунтували, що компонентами готовності

до супервізії соціального педагога є: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, організаційно-діяльнісний. У ході дослідницько-експериментальної роботи доведено доцільність розробки та упровадження програми формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів.

Таким чином, готовність майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами займає особливе місце в підготовці майбутніх соціальних працівників. Оскільки професія соціального працівника належить до соціономічних видів праці, де спілкування зі сторони, що супроводжує трудову діяльність, перетворюється на професійно значущу, суттєву сторону.

Професійна ідентичність та становлення, крім необхідності відповідати вимогам конкретної професійної діяльності, повинне розглядатись у контексті вирішення професійно важливих завдань, що поступово ускладнюються та сприяють оволодінню майбутнім психологом необхідним комплексом професійно значимих ділових, особистісних, комунікативних, моральних якостей тощо.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ «ШКОЛА СУПЕРВІЗІЇ ДЛЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ПІДТРИМКА, РОЗВИТОК ТА ПРОФЕСІЙНЕ СТАНОВЛЕННЯ

3.1. Організація та структура соціального проєкту

Реалії сьогодення дають підставу стверджувати, що потреба у здійсненні регулярних супервізій у галузі соціальної роботи постійно зростає. Становлення супервізора відбувається шляхом оволодіння відповідними знаннями, вміннями та навичками, які формуються і розвиваються у процесі здобуття формальної освіти шляхом вивчення як дисциплін загальної підготовки без урахування профілю обраної спеціальності, так і фахово зорієнтованих дисциплін із соціальної роботи на освітньому рівні “магістр”, а також у процесі практичної підготовки студентів.

Супервізію розглядають як технологію соціальної роботи, тобто організацію і самоорганізацію різних видів соціальної діяльності та соціальної взаємодії, прогнозування і діагностики параметрів соціальних процесів. Вона охоплює підготовку соціального працівника до супервізійної діяльності та подальше професійне зростання, запобігання професійним ризикам. Сьогодні науковці здебільшого притримуються думки, що в основу супервізії покладено ідею активного використання професійного досвіду, накопиченого під час практичної діяльності у галузі соціальної роботи

Супервізія – це не окрема професія, а вищий кваліфікаційний рівень, якого досягає соціальний працівник у службовій кар’єрі.

На шляху формування супервізора-професіонала постають важливі завдання, такі як: інтеграція теорії і практики, формування визначених умінь та навичок соціального працівника на засадах професійної етики й цінностей, сприяння досягненню соціальної справедливості методами соціальної роботи

Процес професійної підготовки майбутніх соціальних працівників має бути організований так, щоб сприяти постійному розвитку студента як

фахівця, аби підготувати професіонала, відданого процесу саморозкриття та особистого вдосконалення через практичну роботу та професійний поступ, що триватиме протягом цілого професійного життя.

Тому, було обрано дану тему для дослідження та розробки соціального проєкту, який спрямований на розробку такої програми, яка б допомогла майбутнім соціальним працівникам реалізувати себе у супервізії в роботі з волонтерами, відкрити нові можливості для самореалізації, кар'єрного зростання, самоусвідомлення себе та своєї ролі.

Виходячи із даної проблеми було розроблено соціально орієнтований проєкт **“Школа супервізії для майбутніх соціальних працівників: підтримка, розвиток та професійне становлення”**

Мета проєкту: підвищити професійну готовність майбутніх соціальних працівників до здійснення супервізії волонтерів шляхом організації системного соціального супроводу, навчання та практичних тренінгів у реальному середовищі громади.

Завдання проєкту:

1. Сформувати базові знання студентів щодо супервізії, етичних принципів, моделі підтримки волонтерів та ролі супервізора.
2. Розвинути практичні навички аналізу волонтерських кейсів, надання зворотного зв'язку, оцінки роботи волонтера та ведення супервізійної сесії.
3. Забезпечити соціальний супровід (наставництво, групові та індивідуальні консультації) для підтримки професійного становлення.
4. Організувати практичне стажування у соціальних службах та волонтерських ініціативах громади.
5. Підвищити рівень емоційної компетентності майбутніх фахівців як ключового елементу якісної супервізії.
6. Створити методичні матеріали (пам'ятки, алгоритми супервізії, чек-листи).

Вид проєкту. Некомерційний, одержання соціального ефекту.

За терміном реалізації – короткостроковий.

За характером цільової задачі – інноваційний, просвітницький проєкт.

Соціальне спрямування феномену проєкту: залучення та розширення можливостей майбутніх соціальних працівників до супервізві у роботі волонтерів.

Цільова аудиторія проєкту: майбутні соціальні працівники, волонтери

Масштабність проєкту: територіальне охоплення практичними заходами: фахівці, що спеціалізуються питаннями волонтерської діяльності, психологи, представники благодійного фонду «Подільська громада» та Центру «Гармонія», а також соціальні працівники, які будуть керувати запланованими заходами проєкту та особи, які мають бажання брати участь у заходах.

Партнери проєкту: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, Вінницький міський центр соціальних служб, Департамент соціальної та молодіжної політики Вінницької ОДА, БО "БФ "Об'єднання Волонтерів Вінниччини, Благодійна Організація «ВІННИЦЯ - СЕРЦЕ УКРАЇНИ».

Механізми, що забезпечать реалізацію Проєкту в цілому:

- широке партнерство й кооперація організацій та установ різного типу, які прагнуть досягнення спільних цілей у сфері волонтерства;
- запрошення до участі у проєкті висококваліфікованих спеціалістів вузького та широкого профілю.

План заходів:

Етап 1. Підготовчий

- Формування робочої групи та залучення експертів із супервізії.
- Підготовка навчальних матеріалів та структури програми.
- Відбір учасників (анкетування, співбесіда).

Етап 2. Навчально-тренінгова програма

- Тренінги з основ супервізії:
 - роль та функції супервізора;
 - етичні стандарти;

- типи супервізії (індивідуальна, групова);
- робота з волонтерами у кризових умовах.
- Заняття з комунікативних та емоційних компетентностей: активне слухання, резюмування, розвиток ідеї, нейтральна мова, ненасильницька комунікація.

- Практичні майстер-класи з аналізу волонтерських кейсів.
- Внутрішня супервізія студентів (рольові ігри + експертний фідбек).

Етап 3. Практичний супровід і стажування

- Направлення студентів у соціальні служби або волонтерські організації громади.

- Проведення пробних супервізійних сесій під менторським наглядом.

- Регулярні зустрічі з наставником (соціальний супровід).
- Групові рефлексивні зустрічі.

Етап 4. Оцінювання та підсумкова супервізія

- Підготовка звітів студентів про результати супервізійної практики.
- Проведення фінальної супервізії та аналіз професійного зростання.
- Розробка та презентація методичних матеріалів (алгоритм супервізії, чек-листи).

- Підсумкова конференція з представниками соціальних служб і волонтерів

Очікувані результати:

Короткострокові:

- 20–30 студентів опанують основи супервізії та особливості роботи з волонтерами.

- Сформована група готових до супервізування молодих фахівців.
- Розроблені навчально-методичні матеріали.
- Підвищення професійної впевненості та емоційної стійкості учасників.

- Поліпшення якості взаємодії між студентами і волонтерами в

організаціях.

Довгострокові:

- Формування в громаді стабільної системи супервізії волонтерів.
- Поява покоління молодих фахівців, готових до професійного наставництва.
- Підвищення ефективності волонтерських проєктів через якісну підтримку.
- Створення постійного освітнього модулю “Супервізія в соціальній роботі”.
- Зменшення вигоряння серед волонтерів та підвищення їх залученості

Ризики реалізації проєкту:

1. **Низька мотивація студентів** до виконання супервізійних функцій → вирішення: мотиваційні зустрічі, сертифікація, рекомендації.
2. **Обмежені ресурси волонтерських організацій** для прийому стажерів → попередні домовленості, розширення партнерської мережі.
3. **Перевантаження студентів навчальними обов’язками** → гнучкий графік та індивідуальні траєкторії.
4. **Емоційні труднощі майбутніх супервізорів** → регулярні менторські сесії та психосоціальна підтримка.
5. **Відсутність чітких критеріїв оцінки супервізії** → створення стандартизованих чек-листів і форми оцінювання.
6. **Можливі конфлікти або непорозуміння між студентами та волонтерами** → навчальний блок з конфліктології та медіації.

Можна зробити висновок, що супервізія - це вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності роботи волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми та методики діяльності людини. Тому актуальним є питання щодо підготовки майбутніх соціальних працівників до супервізії, а в нашому випадку - до супервізії волонтерів.

Основні продукти, що будуть створені в процесі реалізації проєкту:

– Розроблено тренінгову програму «Волонтер це стан душі»
Розвиток якостей, потрібних для активної соціальної поведінки

– Розроблено сайт волонтерської онлайн-спільноти. Створено базу даних волонтерів громади з актуальною інформацією про волонтерство та заходи і проекти які реалізуються на рівні громади

– Розроблено тренінгову програму «Долучайся, допомагай, досягай!»
Розвиток здібностей, якостей та мотивації потрібних для супервізії майбутніх соціальних працівників у роботі з волонтерами.

Ключові виконавці:

- керівник проєкту;
- координатор проєкту;
- тренери-консультанти – 3 (відбір на конкурсній основі).

Особливості фінансування (змішане):

- з місцевого бюджету;
- грантові та інвестиційні надходження.

Рівень реалізованості: на стадії пошуку фінансування

Загальна методика планування нашої роботи мала такі складові:

- оцінювання ситуації майбутнім соціальним працівникам з позиції головної мети (готовності до наставництва);
- аргументоване передбачення розвитку та підсумків роботи, а також узгоджене з ним формулювання прямих, визначених цілей та завдань;
- дослідження способів реалізації;
- ретельний розрахунок роботи у просторі та часі.

Планування дає можливість розкрити порядок дій, а це, зі свого боку, слугує вираженню причиново-наслідкових зв'язків між структурними компонентами саморозвитку, самовдосконалення та самовиховання.

В табл. 3.1. продемонстровано План організаційних заходів створення та реалізації проєкту

План організаційних заходів створення та реалізації проєкту

№ п/п	Назва заходу	Зміст заходу	Термін виконання заходу	Спеціаліст
1	Формування робочої групи та залучення експертів із супервізії Урочиста презентація проєкту	Розподіл функціональних обов'язків виконавців.	1 місяць	Керівники проєкту
2	Підготовка навчальних матеріалів та структури програми. Відбір учасників (анкетування, співбесіда).	Створення інформаційних матеріалів з висвітлення кращих волонтерських практик у форматі соціальної реклами	1 місяць	Технічний працівник, соціальний працівник
3	Тренінги з основ супервізії	Роль та функції супервізора; етичні стандарти; типи супервізії (індивідуальна, групова); робота з волонтерами у кризових умовах	1 місяць	Соціальні працівники, представники громадських організацій, благодійних організацій, волонтери
4	Заняття з комунікативних та емоційних компетентностей: комунікація.	активне слухання, резюмування, розвиток ідеї, нейтральна мова, ненасильницька	. 1 місяць	Психолог, соціальний працівник
5	Практичні майстер-класи з	аналізу волонтерських кейсів.	1 місяць	Тренер
6	Внутрішня супервізія студентів рольові ігри + експертний фідбек	Розвиток якостей, потрібних для активної соціальної поведінки	1 місяць	Тренер
7	Проведення пробних супервізійних сесій під менторським наглядом.	Заходи і проєкти які реалізуються на рівні громади	Протягом існування проєкту.	Організатори проєкту, технічні працівники
8	Регулярні зустрічі з наставником	Соціальний супровід	Протягом існування проєкту	Соціальні працівники

9	Групові рефлексивні зустрічі	присвячені кращим світовим практикам волонтерства, обмін власним досвідом у волонтерській діяльності	Протягом існування проєкту	Психологи. Волонтери.
10	Розробка та презентація методичних матеріалів	Алгоритм супервізії, чек-листи	Щомісяця.	Активні члени громади
11	Проведення фінальної супервізії	аналіз професійного зростання	1 місяць	Соціальні працівники, психологи.
12	Підсумкова конференція з представниками соціальних служб і волонтерів	Розвиток здібностей та якостей потрібних для майбутніх соціальних працівників	1 місяць	Соціальні працівники, психологи.

В табл. 3.2. продемонстровано кошторис витрат

Таблиця 3.2.

Кошторис витрат:

№ з/п	Статті витрат	Власне фінансування, грн.	Залучені кошти, грн.	Загальна сума, грн
1	2	3	4	5
1	Оренда приміщення (7 місяців * 10 000грн.) забрати	70 000	0	70 000
2	Комунальні послуги (7 місяців * 3000грн.)	21 000	0	21 000
3	Оплата праці:			
3.1	Керівник проєкту (7 місяців * 10 000 грн)	0	70 000	70 000
3.2	Координатор проєкту (7 місяців * 8 000грн.)	0	56 000	56 000
3.3	Бухгалтер (7 місяців * 8 000 грн)	56 000	0	56 000
3.4	Психолог (7 місяців * 2 особи * 8000грн.)	0	112 000	112 000
3.5	Тренер (2 тренінги * 2 год * 2000грн.1000 грн за годину)	0	4 000	4 000
4	Організаційні витрати на проведення тренінгів (кава-брейк, витратні матеріали, канцтовари) (10 тренінгів * 150 осіб * 200 грн)	0	300 000	300 000
5	Витрати на організацію заключного	0	30 000	30 000

	етапу (подарунки до Дня захисника) 150 подарунків * 200 грн			
6	Поліграфічні послуги (виготовлення друкованої продукції).	0	10 000	10 000
7	Оплата інформаційно-реklamних послуг	0	10 000	10 000
8	Зйомка соціального відео-ролика	0	10 000	10 000
9	Оренда технічного обладнання (проектор, ноутбук, комп'ютер)	20 000	0	20 000
10	Інші витрати (послуги зв'язку, поштово-телеграмні, канцелярські тощо)	0	5 000	5 000
	Усього витрат за кошторисом	167 000	600 000	744 000

Форми та методи формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії: дискусії та диспути; проблемні групи; тренінги комунікативної компетентності, тренінги професійного росту тощо; моделювання ситуації, метод портфоліо, метод проєктів, створення проблемної ситуації, кейс-метод, метод-прес, міні-лекції (Додаток Б).

Слід зазначити, що студенти ставали не лише активними учасниками, але й організаторами різних форм і методів навчання, спрямованих на саморозвиток і самореалізацію фахівця.

3.2. Особливості соціального супроводу майбутніх соціальних працівників до супервізії волонтерів

Соціальний супровід студентів до роботи у супервізії волонтерів означає, що студенти-волонтери отримують підтримку та допомогу від соціальних працівників або супервізорів під час своєї благодійної діяльності. Це може включати емоційну підтримку, професійну консультацію, навчання та допомогу в подоланні труднощів, що виникають під час волонтерства.

Студенти-волонтери, які працюють з певними групами (наприклад, дітьми, людьми похилого віку, людьми з інвалідністю), отримують соціальний супровід від фахівців. Цей супровід спрямований на підтримку їхнього благополуччя та ефективності в волонтерській діяльності.

Супервізія надає можливість для професійного зростання та розвитку волонтера.

Ключові аспекти:

- Соціальна підтримка: Допомога у вирішенні емоційних та психологічних проблем, що виникають під час роботи.
- Професійний розвиток: Надання порад та інструкцій для покращення навичок та ефективності роботи.
- Вирішення проблем: Допомога у вирішенні практичних та етичних дилем, які можуть виникнути в процесі волонтерства.

Соціальний супровід студентів у волонтерській діяльності включає *психологічну підтримку, надання необхідної інформації та ресурсів* (наприклад, навчання, тренінги, менторство), а також *організаційну допомогу* (пошук можливостей, реєстрація, формування команд). Метою є допомога студентам у *ефективному та безпечному* волонтерстві, забезпечуючи їх розвиток та підтримку їхньої мотивації.

Основні аспекти соціального супроводу:

- Психологічна підтримка:
- Допомога впоратися зі стресом, емоційним вигоранням та складними ситуаціями, з якими можна зіткнутися під час волонтерства.
- Формування позитивної самооцінки та впевненості в собі через заохочення та визнання їхнього внеску.

Інформаційна підтримка:

- Надання актуальної інформації про волонтерські можливості, потреби та правила безпеки.
- Організація навчальних програм та тренінгів для підвищення кваліфікації та навичок волонтерів.
- Надання доступу до ресурсів, необхідних для виконання завдань (наприклад, медичних довідок, інструкцій тощо).

Організаційна підтримка:

- Допомога у пошуку та реєстрації в організаціях та на волонтерських платформах.

- Сприяння у формуванні команд та спільнот для більш ефективної діяльності.

- Допомога в укладенні угод про волонтерство, якщо це необхідно.

Довгостроковий супровід:

- Консультації з питань, пов'язаних з майбутньою кар'єрою та особистісним розвитком, враховуючи здобутий волонтерський досвід.

- Визнання та оцінка волонтерської діяльності, що може бути корисним для майбутнього резюме.

- Соціальний супровід студентів у волонтерській діяльності – це комплекс заходів, спрямованих на підтримку студентів, які займаються волонтерством, що включає психологічну допомогу, розвиток навичок, юридичний супровід та створення умов для їхньої ефективної діяльності. Він допомагає студентам отримати позитивні емоції та досвід, а також зрозуміти важливість волонтерства для суспільства.

Ключові аспекти соціального супроводу

Психологічна підтримка:

- Надання психологічної допомоги для подолання стресу, вигорання та інших емоційних труднощів, що можуть виникати під час роботи з вразливими групами населення.

- Допомога у формуванні емоційної стабільності та підвищення рівня задоволеності життям.

Навчання та розвиток навичок:

- Організація тренінгів, семінарів та майстер-класів для підвищення кваліфікації студентів у певних сферах волонтерства (наприклад, соціальна робота, психологічна допомога, надання першої допомоги).

- Розвиток лідерських, організаторських та творчих здібностей.

Юридичний супровід:

- Надання інформації про права та обов'язки волонтерів.

- Допомога у розв'язанні можливих юридичних питань, що виникають під час їхньої діяльності.

Мотивація та заохочення:

- Створення умов для підтримання високого рівня мотивації студентів, наприклад, шляхом відзначення їхніх досягнень.

- Формування в студентів почуття власного обов'язку, патріотизму та громадянської позиції.

Організаційна підтримка:

- Створення сприятливого середовища для роботи, наприклад, шляхом надання необхідних ресурсів, місць для зустрічей та спілкування.

- Полегшення налагодження зв'язків з іншими волонтерськими організаціями та установами.

Соціальний супровід студентів — це комплексна допомога, яка включає психологічну, соціальну та педагогічну підтримку. Вона спрямована на адаптацію, подолання труднощів та розвиток студентів, особливо тих, хто належить до соціально незахищених категорій або має особливі освітні потреби. Це можуть бути консультації, допомога в оформленні документів, психологічні тренінги, адаптація навчального процесу та інші заходи.

Основні напрямки соціального супроводу

Психологічний супровід:

- Допомога у подоланні стресу, тривожності, невпевненості та інших психологічних проблем.

- Діагностика психологічного стану, рівня адаптації та індивідуальних особливостей студентів.

- Консультування, психокорекція та проведення тренінгів для розвитку навичок.

Соціальна допомога:

- Допомога у вирішенні побутових проблем, оформленні соціальних виплат, наданні юридичних консультацій.

- Супровід у медичних установах, допомога в організації

життєдіяльності.

- Організація волонтерської допомоги (наприклад, допомога з конспектуванням, супровід до навчальних приміщень).

Педагогічний супровід:

- Розробка спеціальних програм для підтримки студентів, зокрема першокурсників, у період адаптації.

Підсумовуючи сказане вище, доходимо висновку, що при формуванні готовності майбутніх соціальних педагогів до супервізії волонтерської роботи необхідно: скласти систему спонукання вимог у самовдосконаленні майбутнього фахівця; поглиблювати цікавість до роботи фахівця соціальної сфери; оптимально добирати форми та методи, спрямованні на саморозвиток та самореалізацію; заохочувати ініціативність; розвивати відповідальне ставлення до волонтерської діяльності; сприяти засвоєнню інноваційним технологіями соціально-педагогічної роботи.

Практичні рекомендації для успішної роботи супервізора у роботі з волонтерами

1. Супервізору необхідно описати свої критерії оцінки діяльності соціального працівника початківця (супервізованого), а також надати копію оцінних критеріїв для роботи молодого фахівця.
2. Зворотний зв'язок супервізора і супервізованого. Дослідження підтверджують, що особистість може змінювати поведінку, інтегруючи зворотний зв'язок. Зворотний зв'язок молодому фахівцю соціальної роботи повинен надаватися регулярно (наприклад, сторінка тексту щомісяця).
3. Супервізор повинен відслідковувати ступінь сензитивності менш досвідченого фахівця соціальної роботи та здійснювати зворотний зв'язок.
4. Супервізор має обговорювати з молодим фахівцем його професійну діяльність, фокусуватися на його діях, а не на особистості, показувати йому можливості професійного вдосконалення.
5. Систематично здійснювати оцінку професійної діяльності. Якщо оцінка незадовільна, вона має бути заснована на конкретних фактах, виражена в

тактичній, толерантній формі.

6. Коментарі супервізора повинні бути проілюстровані й підтверджені конкретними фактами.

Антидискримінаційний або непригнічуючий підхід. Нові навчальні програми для супервізорів повинні розглядати питання, пов'язані з розвитком непригнічуючої культури в організації, забезпеченням для персоналу рівних, недискримінаційних можливостей щодо підвищення до посади супервізора чи керівника. Його показниками будуть: склад учасників курсу (зокрема, групи персоналу); базові правила та те, як вони з'явилися; ілюстративний матеріал; засоби вирішення проблем влади; реагування на будь-яку дискримінуючу чи пригнічуючу поведінку; доступ для людей із функціональними обмеженнями тощо. Навички чи лабораторні заняття. У цьому аспекті можна застосувати два підходи, кожен із яких має свої переваги: «реальна» супервізія інших учасників курсу та рольова гра.

Перший підхід полягає в «супервізії» одного учасника курсу іншим щодо конкретної поточної проблеми, котра для них є проблематичною, і їм хотілося б отримати допомогу у її вирішенні. Ще один учасник відіграє роль спостерігача, надає зворотний зв'язок і підтримку. Потім у тріаді відбувається обмін ролями, і таким чином кожен учасник курсу практикується в ролі супервізора.

Аудіо- та відеозапис реальних сесій. Використання відео- та аудіозаписів може збагатити навчальний досвід. Для здійснення запису потрібно обов'язково отримати згоду супервізованого. Така діяльність розширює взаємне бачення та обговорення супервізорської сесії. За згодою супервізованого запис можна використовувати як для групового, так і для індивідуального навчання.

Обмін між рівними. Важлива роль у навчанні супервізора належить обміну досвідом. Навчання може відбуватись у малих навчальних групах з ведучим чи без нього.

Контекст команди та зворотний зв'язок супервізованого. Члени команди можуть брати участь у ретельній перевірці та оцінюванні навчання супервізії,

яке проводиться у рамках курсу. Їх можна залучити до проведення одноденного спільного семінару щодо тих питань супервізії, які становлять взаємний інтерес.

Зворотний зв'язок від супервізованого має складати невід'ємну частину самонавчання супервізора та допомагати у визначенні власного супервізорського стилю та навичок.

Концепції, теорії, моделі, дослідження – література, яка інформує практиків. Супервізорів потрібно знайомити з науковою літературою та допомогти визначити власні навчальні пріоритети.

Консультування в ході курсу щодо поточних супервізорських дилем. Розгляд реальних проблем та способів їх вирішення є дуже цінним ресурсом для учасників курсу навчання.

Отже, впровадження інституту супервізії у практику соціальної роботи, залучення до робочого процесу провідних фахівців-супервізорів надасть значні можливості щодо підвищення якості професійної діяльності майбутніх соціальних працівників

Науковці зауважують, що соціальний супровід є недирективною формою соціально-психологічної допомоги, спрямованої не тільки на посилення або удосконалення певних якостей і можливостей особистості, а на розвиток і, особливо, саморозвиток самосвідомості особистості [28]. Тобто це така соціально-психологічна допомога, яка запускає механізми саморозвитку й активізує власні ресурси людини.

Соціальний супровід майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами розвиває креативність (творчість) і самостійність студентів, стимулює професійне та особистісне самовизначення, становлення нестандартно мислячого психолога професіонала, а також підвищує відповідальність за результати діяльності.

Висновки до третього розділу

В результаті проведеної роботи розроблено соціальний проєкт «Школа супервізії для майбутніх соціальних працівників: підтримка, розвиток та професійне становлення»

Мета проєкту: підвищити професійну готовність майбутніх соціальних працівників до здійснення супервізії волонтерів шляхом організації системного соціального супроводу, навчання та практичних тренінгів у реальному середовищі громади.

З'ясовано, що супервізія в підготовці та вдосконаленні роботи майбутніх соціальних працівників має свої особливості, оскільки вона спрямована на розвиток професійної компетентності та підготовку майбутніх або розвиток досвіду вже працюючих соціальних працівників. Основні особливості супервізії у цьому контексті: педагогічний підхід; теорія та практика; вдосконалення навичок; залучення до самонавчання; етичні питання; процес оцінки.

Проаналізовано соціальний супровід майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів та розроблено практичні рекомендації супервізора у роботі з волонтерами

Отже, впровадження інституту супервізії у практику соціальної роботи, залучення до робочого процесу провідних фахівців-супервізорів надасть значні можливості щодо підвищення якості професійної діяльності майбутніх соціальних працівників

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши джерела, розкрито сутність поняття «супервізія» у соціальній роботі, зокрема, «супервізія» – основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу, індивідуально й колективно, та забезпечує стандарти роботи.

Супервізор – це кваліфікований фахівець, що має досвід роботи та володіє спеціальними навичками та методами здійснення певного виду діяльності. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв’язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами. З’ясовано, що супервізія в соціальній роботі – це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв’язання проблем, дилем, спірних питань, труднощів деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби.

Супервізія діяльності добровольця з боку його супервізора є головною запорукою якісної та безпечної роботи. Можна сказати, що супервізія є ключовим елементом у персональному професійному розвитку волонтера. Вона передбачає періодичний аналіз професійного досвіду добровольця, проблемних чи нестандартних ситуацій, а також і пошук нових (ефективних) прийомів діяльності.

Супервізія волонтерів може розглядатися, як процес здійснення супервізором професійної допомоги добровольцям, який спрямований на аналіз й подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного та емоційного вигорання, а також підвищення професійної кваліфікації волонтерів. Важливо, щоб супервізор був професіоналом, а в роботі з клієнтом міг легко знаходити індивідуальний підхід до волонтера, для цього супервізор повинен добре виконувати свої функції: управління, навчання, підтримки, а також дотримуватись принципів, таких як: поінформованості, дотримання етичних норм, дотримання антидискримінаційного підходу, регулярності та

систематичності супервізії, доступності супервізії, розподілу відповідальності.

З'ясовано, що супервізія в підготовці та вдосконаленні роботи майбутніх соціальних працівників має свої особливості, оскільки вона спрямована на розвиток професійної компетентності та підготовку майбутніх соціальних працівників або розвиток досвіду вже працюючих соціальних працівників. Основні особливості супервізії у цьому контексті: педагогічний підхід; теорія та практика; вдосконалення навичок; залучення до самонавчання; етичні питання; процес оцінки.

Ми вважаємо, що для того, щоб уникнути збільшення кількості професійних проблем серед волонтерів потрібно долучати супервізорів до роботи у соціальних службах, а також до шкіл волонтерів. Нагадаємо, що Школа волонтерів – це спеціалізоване формування, яке створюється центром служб для сім'ї, дітей та молоді, завдання якої полягає у забезпеченні теоретичної та практичної підготовки волонтерів до реалізації соціальних програм. Для волонтерів важливим є навчання, яке надає можливість здобути певні досягнення та ріст компетенції, що в свою чергу збільшує мотивацію до роботи.

Описані нами особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення вимагають підвищеної уваги щодо підготовки соціальних педагогів/соціальних працівників, які в майбутньому будуть організовувати спільну роботу, тому ми вважали за потрібне розробити критерії та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Розроблено компоненти, критерії, показники та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності.

Використовуючи дослідження І. Литвин ми розробили критерії готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності, а саме:

1. *Наявність мотивів професійної діяльності* (у нашому випадку – у сфері соціальної роботи). Основні показники: прагнення професійного росту, вияв вольових зусиль.

2.. *Наявність у майбутніх соціальних працівників знань про поетапність організації волонтерської діяльності та зміст супервізії роботи волонтерів.* Основні показники: міцність, глибина, повнота.

3. *Здатність виконувати професійні дії.* Основні показники: активність, спрямована на досягнення цілей супервізії роботи волонтерів; участь у різних видах соціальної та соціально-педагогічної роботи.

Структурні характеристики готовності до супервізії роботи волонтерів майбутнього соціального працівника спираються на структуру професійної діяльності фахівця і вимагають розгляду цього феномену як динамічного утворення, в якому, на наше переконання, наявні такі компоненти: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, організаційно-діяльнісний. Розглянемо їх більш детально.

Когнітивний є набором знань, умінь та навичок, необхідних для спілкування соціального працівника з волонтером; передбачає здатність до конструктивної та ефективної контактної взаємодії з людьми, професійним середовищем; професійне спілкування із об'єктами та суб'єктами соціальної та соціально-педагогічної роботи.

Ціннісно-мотиваційний слід розглядати як позитивне ставлення до роботи волонтерів; бажання працювати за обраною спеціальністю; усвідомлення значущості роботи волонтерів; прагнення до набуття нових умінь і навичок; упевненість у подоланні труднощів; здатність до конструктивної взаємодії з оточуючими; дотримання правил міжособистісного спілкування, володіння емоційним станом.

Організаційно-діяльнісний компонент виявляється в умінні застосовувати професійно важливі знання у безпосередній діяльності; активній позиції в оволодінні знаннями щодо умінь супервізії; адекватній самооцінці наявності системи знань, умінь для організації волонтерської діяльності; ініціативності і самостійності; творчому підході до вибору шляхів досягнення мети.

Емпірично досліджено готовність майбутніх соціальних працівників до

супервізії у волонтерській діяльності

Для діагностики рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами ми застосували опитувальний метод, враховуючи той факт, що за його допомогою можна за невеликий проміжок часу зібрати значний обсяг інформації, яка має високу діагностичну надійність. Спотворювати результати дослідження здатні такі прояви досліджуваних, як: навмисне спотворення з метою отримання власних вигод; бажання виглядати краще або намагання справляти позитивне враження; ефект впливу аудиторії, коли присутність значущого спостерігача здатна змінити сутнісний зміст відповідей досліджуваних; досвід прийняття участі у подібних процедурах.

Дослідження рівня готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії в роботі з волонтерами особливо важливо, оскільки це багато в чому обумовлює поведінку, майбутню професійну діяльність, орієнтування в повсякденному житті.

Дослідження проводилося на базі Вінницького державного педагогічного університету ім. Михайла Коцюбинського. До участі в дослідженні були залучені студенти спеціальності 231 Соціальна робота. Загальна кількість випробовуваних 92студенти.

Для досягнення мети дослідження і вирішення поставлених завдань застосовувалися такі методики: «Методика діагностики професійної спрямованості (Б. Басс)», методика «Професійна ідентичність за Л. Шнейдером». При цьому поставлені дослідницькі завдання передбачали як специфічне, так і кількісне оцінювання.

Результати анкетування доводять, що рівень сформованості знань майбутніх соціальних працівників сутності понять «супервізія», «супервізія у роботі волонтерів» є найвищим у студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти (91% і 88%). Вважаємо, що значний вплив на результати анкетування має практичний досвід роботи. Вартим уваги є факт, що роль викладачів у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів для студентів денної форми навчання є

найвищим – 73 %.

В результаті проведеної роботи розроблено соціальний проєкт “Школа супервізії для майбутніх соціальних працівників: підтримка, розвиток та професійне становлення”

Мета проєкту: підвищити професійну готовність майбутніх соціальних працівників до здійснення супервізії волонтерів шляхом організації системного соціального супроводу, навчання та практичних тренінгів у реальному середовищі громади.

Проаналізовано соціальний супровід майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів та розроблено практичні рекомендації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія Миколаїв : Вид.-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.
2. Базілевська Л. С., Білінський І. В., Гордієнко Н. В., Гриник І. М. Соціальна педагогіка [Текст]: навч.-метод. посібник; за заг. ред. Т. О.Логвиненко, Н. В. Скотної. Дрогобич-Самбір : «Коло», 2013. 324 с.
3. Балашов Е. М. Психологічна структура волонтерської діяльності як засобу самореалізації студентів. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Психологія і педагогіка. 2013. Вип. 24. С. 12-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoapp_2013_24_5
4. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. 2021. 164 с. URL: content/uploads/2022/02/5_ukr_digital_whole.pdf
5. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі : супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах пер. з англ. Т. Семигіної. Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.
6. Вільна енциклопедія «Вікіпедія» [URL] : <https://uk.wikipedia.org/wiki>
7. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналіт. доп. К. : НІСД, 2015. 36 с.
8. 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/>
9. Горінов П., Драпушко Р. Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.
10. Горішна Н. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовки

соціальних працівників у США [Електронний ресурс] Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2008. № 15. Режим доступу : http://www.nbuuv.gov.ua/portal/natural/NVUU/PeoV2008_15/horishna.pdf

11. Завадська І. М., Палилюлько О. М. Допомога як стиль життя: психологічні аспекти волонтерської діяльності. Інклюзія і суспільство. Вип. 1. 2022. С. 47-55. DOI: <https://doi.org/10.32782/inclusion-society-2022-1-7>

12. Закон України Про волонтерську діяльність: Відомості Верховної Ради (ВВР). 2011. № 42. 435 с. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17>

13. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про волонтерську діяльність» щодо підтримки волонтерської діяльності: Набрання чинності 03.09.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2519-20#Text>

14. Закон України «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2019. № 18. ст. 73. [URL]: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>

15. Іванова Н. В. Роль супервізії у професійному становленні соціального працівника. Науковий вісник ХДУ. Серія: Педагогічні науки. 2021. № 3(94). С. 118–122.

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

17. Капська А. Й. Соціальна робота [Текст]: навч. посіб. [для студ. ВНЗ]; [відп. за вип. Н. Кальченко]; МОНМС України. Київ: Слово, 2011. 400 с

18. Коваль Г. В. Волонтерство як складний соціально-психологічний феномен. Технології розвитку інтелекту. 2017. Т. 2. Вип. 6. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2017_2_6_4

19. Коломоєць Л. І., Глиздова А. Ю., Узвенчук В. С. Психологічні особливості мотивації волонтерської діяльності. Психологічний часопис: журнал Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. № 5 (9). С. 79-90. URL:

https://www.researchgate.net/publication/326407446_PSIHOLOGICNI_OSOBLI

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

21. Литвин І. М. Готовність соціального педагога до фасилітативної діяльності. Підвищення якості освіти і розвиток професіоналізму в умовах сучасних соціально-економічних змін: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 19-28 вересня 2012 року Україна-Болгарія. С.113-116.

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

23. Лях Т. Л. Мотивація до волонтерської діяльності. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2012. № 22 (8). С. 84-91. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vlup_2012_22\(8\)__13.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vlup_2012_22(8)__13.pdf)

24. 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.

25. Мальований В. Місто побожних волонтерів [Текст]. Український тиждень. 2015. № 30. С. 24-25.

26. Менеджмент волонтерських груп від А до Я: навчально-методичний посібник ; За ред. Т. Л. Лях; авт.-кол.: З. П. Бондаренко, Т. В.Журавель, Т. Л. Лях та ін. К. : Версо-04, 2012. 288 с.

27. 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.

28. 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.

29. Мохорєва О. М., Горошко М. О. Волонтерство як соціальний феномен. Особистість, суспільство, війна : тези доп. учасників міжнар. психол. форуму (м. Харків, Україна, 15 квіт. 2022 р.). Харків: ХНУВС, 2022. С. 79-90. URL:<https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7bdfb52e2b59-4fe5-a698-d68202761fd8/content>

30. Мушкевич М. І. Поняття супроводу у сучасній психологічній науці. Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. К., 2011. Т. XIII, ч. 1. С. 287-294.

31. Наказ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії у соціальних службах (05.01.2015 № 5). [URL]: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15#Text>

32. Наказ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги (12.06.2020 № 414). [URL]. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

33. Наказ Про затвердження Типового положення про Школу волонтерів центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (30.01.2006 № 204). [URL]: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-06#Text>

34. Панькова О. В., Касперович О. Ю., Іщенко О. В. Розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства: специфіка, проблеми та перспективи. Український соціум. 2016. № 2(57). С. 25-40.

35. 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.

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

37. 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

38. Рашковська І. Психологічна структура особистості сучасного українського волонтера: теоретичний аспект. Соціальне і правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні в умовах безпекових викликів: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. Навчально-науковий інститут права УДУ ім. М. Драгоманова (м. Київ, 27 квітня 2023 р.). Київ, 2023. С. 128-133

39. Савицька О. В. Психологічний супровід формування професійної компетентності майбутнього психолога. Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. 2012. Вип. 4. С. 193-199.

40. Савка В. Супервізія в управлінні недержавними організаціями соціальної сфери: інституційний аналіз. Соціологічні студії, 2, 34–40. Взято з: http://nbuv.gov.ua/UJRN/socst_2013_2

41. Савчук О. М. Використання моделі супервізії в соціальній роботі Збірник тез конференції «Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг?». К., 2007. С. 224-227.

42. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота : пріоритети та стандарти. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 175 с. URL: https://www.researchgate.net/profile/TetyanaSemigina/publication/349287443_Miznarodna_socialna_robota_prioriteti_ta_standart/links/60341223a6fdcc37a84629ce/Miznarodna-socialna-robota-prioriteti-tastandardi.pdf 53

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

44. 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>

45. Смеречак Л. Особливості навчання майбутніх соціальних працівників супервізорств. *Молодь і ринок*. 2017. № 10. С. 103-106.
46. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / За заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. К. : Центр учбової літератури, 2008. 336 с.
47. Соціальна педагогіка: теорія і технології: [підручник] / за ред. І. Д. Зверєвої. К. : Центр навчальної літератури, 2006. 316 с.
48. Скиданович В. Психологічна структура волонтерської діяльності студентів ДВНЗ. Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника: збірник наукових праць: психологія. 2018. Випуск 22. С. 62-68. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/psp/article/view/3174/3603>
49. Ставкова С.Г. Адміністративна супервізія в організації соціальної служби: досвід Канади. В В. І. Сипченка (Ред.), Гуманізація навчально виховного процесу, 2017. 3 (83), 95–106.
50. Ставкова С. Г. До питання вивчення супервізії як соціальної технології. Педагогіка і психологія професійної освіти, 2016 3. 178–191.
51. Ставкова С. Г. До питання професійної підготовки соціальних працівників-супервізорів у системі неперервної освіти: досвід Канади. Управлінсько-педагогічні аспекти професійної діяльності викладача вищої школи. Черкаси: Чабаненко Ю. А. 2016
52. Ставкова С. Г. Неперервна професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді: дис. ... к. пед. наук: 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Львів, 2018. 374 с.
53. Ставкова С. Г. Практикум з соціальної роботи, Ч. 1.: <http://www.lp.edu.ua/education/majors/subject/IHSS/231/2016/ua/full/9818>.
54. Ставкова С. Г. Супервізія - метод професійного становлення соціальних працівників : історичний аспект. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика : наук.-метод. журн.* К. : Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова ; Держ. соц. служба для сім'ї, дітей та молоді; БО «Фонд соц. роботи» ; ВГО «Ліга соц. працівників України». 2007. №2 (Квіт.-Черв.). С 35-40.

55. 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.

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

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

58. Тлумачний словник психологічних термінів в українській мові: словник / [уклад. В. Й. Бродовська та ін.]. 2-ге вид. К. : ВД «Професіонал», 2005. 224 с.

59. Трубнікова О. А. Структура соціально-психологічної готовності особистості до волонтерства. Актуальні проблеми психології. Київ, 2009. Т. 7. Вип. 19. URL: http://ecopsy.com.ua/data/zbirki/2009_19/sb_19_48.pdf

60. Ушакова І. В. Особливості супервізії в соціальній роботі. *Наукові праці* [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Сер.: Соціологія. 2011. Т. 156. Вип. 144. С. 80-84.

61. Чайка І. Ю. Волонтерство: сутність феномена та особливості його функціонування в сучасній Україні. Науково-теоретичний альманах «Грані». Т. 20; 7 (147). С. 72-79. URL: https://www.researchgate.net/publication/320204414_Volonterstvo_sutnist_fenomena_ta_osoblivosti_jogo_funkcionuvanna_v_sucasnij_Ukraini

62. Шапран Ю. О. (2017). Дискусійні питання компетенції та компетентності. Форум педагогічних ідей “Урок”. Взято з: http://osvita.ua/school/lessons_summary/edu_technology/28937/

63. Шевченко К. О. Педагогічна фасилітація у контексті професійної компетентності вчителя. *Збірник наукових праць. Психологічні науки*. Випуск 2.13 (109). С. 258-263.

64. Школа волонтерів: Навчальний посібник / За заг. ред. Г. Скитьової [Авторський колектив: Брик Я. А., Говорун Н. В., Дементьєв В. В., Лащук О.

- М., Мельник О. В., Потій О. В., Скитьова Г. С., Тищенко М. П.]. К., 2016. 166 с.
65. Як уникнути синдрому «професійного вигорання»? [URL] : <http://pravokator.club/news/yak-unyknyty-syndromu-profesijnogo-vygorannya/>
66. Яцура В. В., Сенишин, О. С., & Горинь, М. О. Соціально-економічне прогнозування. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка. 2010.
67. Volunteer / Cambridge English
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/volunteer>
68. 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>
69. Sundell, K., Ferrer-Wreder, L., & Skårner, A. (2020). Implementation of supervision in Swedish social services: Key findings. *Nordic Social Work Research*. № 10(3). P. 240–25
70. Health and Care Professions Council (2016). Retrieved from: <http://www.hcpc uk.co.uk/registrants/cpd/>
71. Howe K., & Gray I. (2013). *Effective Supervision in Social Work* (Post-Qualifying Social Work Practice Series). London: SAGE Publications Ltd. Retrieved from: <http://sk.sagepub.com/books/effective-supervision-in-social-work>
72. IFSW (2012). Declaration of Ethical Principles of Social Work. Retrieved from: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
73. Markocki, Z. (2009). Nauczyciel – wychowawca wobec nowej rzeczywistości edukacyjnej społeczeństwa. *KU Dobrej Szkole. Nauczyciele. Technologie kształcenia*, 2. 15–21.
74. Memorial University School of Social Work MSW Course Descriptions. (2017). Retrieved from: <https://www.mun.ca/socwrk/programs/graduate/curriculum/coursedescript.php>
75. Nurius P., & Kemp S. (2022). Social work, science, social impact: Creating an Integrative conversation. *Research on Social Work Practice*, 22, 548–552

Додатки

Додаток А

ЖУРНАЛ проведення супервізії

№	Дата	П.І.Б. працівника	П.І.Б. супервізора	Вид супервізії (необхідне позначити)												Метод и проведення супервізії	Підпис супервізора	
				За призначенням				За кількістю учасників			За способом контакту		За строками		За форматом			
				менеджерська	наставницька	консультатційна	клінічна	індивідуальна	парна / командна	групова	очна	онлайн	планова	позапланова	внутрішня			зовнішня

Картка проведення супервізії

№	Дата	П.І.Б. та посада супервізора	Зміст питань, що розглядалися під час супервізії	Висновки та рекомендації щодо подальшої роботи	Підпис супервізора	Підпис супервізованого/их
1	2	3	4	5	6	7

Міні-лекція на тему: «Професійне вигорання волонтерів»

Волонтер – це фізична особа, яка за власним бажанням допомагає іншим людям, шляхом надання волонтерської допомоги у вільний час. Можна сказати, що волонтерська діяльність це не робота, а скоріше за все покликання, спосіб життя, а також мислення людини.

Часто можна подумати що професійне вигорання не стосується волонтерів, оскільки це добровільна діяльність, яку доброволець робить у вільний час, але кожній діяльності властиве професійне вигорання. Робота добровольців дуже виснажлива і саме тому, вони часто можуть «перегорати». З цією проблемою часто стикаються навіть досвідчені громадські активісти. Будучи чудовими фахівцями, для таких добровольців помилки чи невдачі навіть в одному проекті вважають за велику трагедію. Звикнувши робити все на найвищому рівні, вони відчують почуття провини, якщо щось вийшло не так, як вони це спланували. Здійснюючи помилку, вони переживають це як особисту трагедію. Постійні негативні емоції породжують те, що людина в усьому починає звинувачує себе, а це веде до саморуйнування людини. Супервізори називають такі явища «синдромом професійного вигорання» .

Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я «синдром вигорання» – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин з метою одержання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності та, навіть, у багатьох випадках – суїцидальної поведінки.

Причини та чинники, які можуть спричинити вигорання волонтера представлені у таблиці 1.

Таблиця 1

Причини та чинники вигорання волонтерів

<i>Зовнішні чинники:</i>	<i>Внутрішні чинники:</i>
психологічно складний контингент клієнтів волонтерських організацій;	особливості нервової системи;
напружена атмосфера;	рівень стійкості;
несприятливі умови роботи;	особисті стратегії адаптації;
велика кількість «паперової роботи»;	невміння волонтера планувати свій час;
екстримальні ситуації та інші чинники.	особисті ставлення до себе та до роботи, а також інші причини.

Синдром вигорання поділяють на два види: синдром професійного вигорання та синдром емоційного вигорання. Важливо вміти відрізнити ці два поняття.

Синдром професійного вигорання

- це синдром, який розвивається на фоні хронічного стресу та часто призводить до загального виснаження організму людини. Вигорання зазвичай виникає саме через перевтому та велике навантаження.

Синдром емоційного вигорання

- це синдром, який виникає внаслідок втрати сенсу того, що робить фахівець, у нашому випадку волонтер.

Професійне вигорання часто може проявлятися відчуттям виснаження, негативним ставленням до своїх обов'язків, зниженням працездатності також під час «вигорання» характерні й фізіологічні симптоми, такі як: часті головні болі, різка втрата чи збільшення ваги, повне або часткове безсоння, а також задишка.

Для того, щоб уникнути саме професійного вигорання варто не нехтувати

вихідними та відпустками, потрібно дотримуватись режиму сну та правильного харчування. Варто скласти план на день та розставляти пріоритети, а також навчитися говорити «ні».

Під час емоційного вигорання доброволець може перестати розуміти «навіщо» він займається цією справою або ж може розчаруватися у своїй діяльності. Причиною цього може стати те, що у фахівця не завжди все виходить, так як він запланував, або йому не вдається досягти результатів в його волонтерській діяльності. Добровольцю варто завжди контролювати все що він робить та пам'ятати про свою місію, яка полягає в наданні допомоги потребуючим людям. Виявлення вигорання будь якого фахівця можна діагностувати за допомогою проведення тестових методик, зараз у різній літературі таких методик є безліч, їх використовують як для визначення професійного вигорання, так і для діагностування емоційного вигорання спеціалістів різних сфер діяльності. У виявленні вигорання також доцільно використовувати опитувальники (наприклад, опитувальник «Професійне вигорання» Н. Водоп'янова, Е. Старченкова). Перед проведенням опитування чи тестування необхідно проаналізувати стан особи відповідно до переліку симптомів, наявність яких може вказувати на розвиток вигорання фахівця.

Супервізія в соціальній роботі є важливим елементом для професійного зростання фахівців, який поки що не має окремої нормативної бази в Україні. Натомість, її функціонування базується на загальних правових актах, що регулюють соціальну сферу. Наукові статті докладно досліджують різні аспекти супервізії, її роль у навчанні та підтримці соціальних працівників, а також її вплив на якість послуг.

Підсумовуючи, можна зауважити, що вигорання притаманне кожній сфері діяльності. Синдром вигорання поділяють на два види, а саме: синдром професійного вигорання та синдром емоційного вигорання. Важливо вміти відрізнити ці два види вигорання. У випадку, коли волонтер розуміє, що він зіштовхнувся із проблемою вигорання, а самотужки не в змозі з цим впоратись він може звернутись за допомогою до психолога чи супервізора.