

### **ІННА ІВЖЕНКО**

кандидат наук з державного управління, викладач кафедри теорії та технології соціальної роботи Факультету соціально-економічної освіти Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова, м.Київ Україна  
e-mail: [inna\\_ivzhenko@ukr.net](mailto:inna_ivzhenko@ukr.net)

## **СУПЕРВІЗІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

s. 91-98

### **АНОТАЦІЯ**

У статті проводиться теоретичний аналіз поняття супервізії як засобу профілактики емоційного вигорання соціальних працівників та елементу надання підтримки у повсякденній і робочій діяльності соціальних працівників. Проаналізовано ряд досліджень та публікацій вітчизняних та закордонних науковців, що допомогло визначити мету та актуальність роботи. Наголошено на високому рівні емпатії соціальних працівників, що може призвести до емоційного вигорання. Схарактеризовано синдром емоційного вигорання, особливу увагу було приділено шляхам його запобігання та інструментам відновлення на фізіологічному, психічному та професійному рівнях. Визначено особливості, мету, предмет та цілі супервізії, компетенції, якими мають володіти супервізори, основні форми сфокусованості супервізії (на системі працівника, на системі практики, на системі команди, на системі установи). Зроблено висновки, що змістове наповнення супервізії залежить від діяльності соціальної служби, її організації та структури. Названо основні форми: супервізія як аналіз роботи та практики безпосередньо супервізора, супервізія як аналіз супервізором роботи працівника безпосередньо, супервізія як елемент навчальної програми та методичної роботи. Проаналізовано поняття рефлексії як важливого компонента визначення ставлення фахівця до самого себе як до суб'єкта діяльності та бачення себе в конкретній робочій ситуації. Виділено типи супервізії, такі як: індивідуальна, групова, неформальна супервізія, незапланована консультація, кризова супервізія, незаплановане обговорення випадку, який дуже хвилює працівника та займає більшу частину його роздумів. Визначено та проаналізовано фази супервізії (індуктивна, зв'язку та інтеграції). Зроблено висновки щодо важливої ролі супервізії у впровадженні соціальної роботи не лише у нашій країні.

### **КЛЮЧОВІ СЛОВА**

супервізія, соціальний працівник, супервізор, синдром емоційного вигорання, профілактика, професійно-важливі якості, емпатія, рефлексія

### **Вступ**

Сьогоднішні фундаментальні зміни в суспільстві, призводять до активного дослідження соціального аспекту взаємодії суб'єктів та об'єктів соціальної роботи. Діяльність соціального працівника спрямована на допомогу людям, що знаходяться у важких життєвих ситуаціях з метою забезпечення їхньої соціальної підтримки. Такий вид професійної діяльності відноситься до сфери професій «людина-людина» та належить до найважливіших професій у напрямі допомоги, так як соціальний працівник виступає посередником між людиною та її проблемами різного характеру.

Для того щоб діяльність соціального працівника була ефективною, він мусить проявляти розуміння, турботу, емпатію до клієнта, що впливає на особисті почуття спеціаліста, і, як наслідок, негативно відображається на подальшій його роботі у разі невміння справлятися з шквалом відкритих почуттів та емоцій. Невдачі та неможливість допомогти клієнту у деяких випадках, або ж неможливість швидко бачити результат своєї діяльності, сприймаються спеціалістом, як особиста поразка, і проживаються як зменшення зацікавленості в роботі, відсутністю мотивації розпочинати або ж продовжувати роботу над випадком, і від так, зниженням ефективності професійної діяльності. Для того, щоб краще розуміти робочий процес у спеціалістів підтримуючих професій має бути культура системного проходження супервізії, інакше працівник буде постійно у власних думках та почуттях, що може призвести до емоційного вигорання. Супервізія являється підтримкою для спеціалістів, зоною їхнього професійного зростання, а також можливістю усвідомити власні почуття та емоції в робочому контакті з різними клієнтами. Тому систематичне здійснення супервізії є особливо значимою у роботі соціального працівника.

Проблемою емоційного вигорання та виявлення факторів, що впливають на нього займалися Аткинсон Дж., Бойко В., Водоп'янова Н., Зеер Е., Зейгарнік Б., Бароніна О., та інші.

Питання емоційного вигорання серед соціальних працівників вивчали Капська А., Климов Е., Павленко П.

Особливості застосування супервізії як засобу профілактики емоційного вигорання вивчали Браун А., Яценко Т., Клушина Н., Бондаренко О., Яковенко С..

Належним чином оцінюючи внесок усіх вищезазначених робіт вітчизняних та зарубіжних учених у дослідження процесу супервізії, важливо зазначити, що супервізія, як інструмент профілактики емоційного вигорання спеціалістів соціальної роботи, на разі, досліджена частково, тому це і спонукало нас до визначення мети даної статті.

Метою статті є теоретичне обґрунтування використання супервізії як засобу профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників.

### **Супервізія як засіб регуляції психічного стану соціальних працівників.**

Соціальний працівник в своїй професії, як вже зазначалося вище, має бути постійно емоційно включеним в процес допомоги людям, що зумовлює його емоційну вразливість. І, як наслідок, спричиняє появу синдрому емоційного вигорання - стану фізичного, емоційного та розумового виснаження, що тягне за собою зниження особистої та професійної продуктивності. Даний синдром формується протягом тривалого періоду, а його наслідки проявляють себе не лише в професійній сфері працівника, а й в особистому житті також. У результаті емоційного вигорання втрачається здатність до емпатії, а також втрачається чутливість до власних емоцій та переживань. Одним із ефективних засобів регуляції такого стану та підвищення професійності працівників є супервізія.

Супервізія - це форма збереження якості професійної діяльності фахівців підтримуючих професій. Дослівно з англійської мови поняття «супервізія»

тлумачиться як «нагляд», хоча саме таке тлумачення не розкриває всієї глибини змісту. Найбільш детальним у семантичному плані, синонімічним відповідником в українській мові є поняття «наставництво», що означає «давати поради, навчати, направляти, націлювати, скеровувати, спрямовувати». У професійній лексиці логічним є використання поняття «куратор». [Савчук О., 2007: С. 224–227].

Супервізія має професійно-орієнтовану позицію допомоги, сконцентрованої на аналізі конкретної події, рефлексію та відпрацювання цієї ситуації, поліпшення професійної компетентності, вирішення міжособистісних конфліктів, емоційну підтримку і т.д. Участь у супервізії дозволяє виявити труднощі, що виникли в роботі соціального працівника, отримати зворотній зв'язок, проаналізувати причини своїх труднощів, визначити стратегію і шляхи подальшої роботи із клієнтом.

Основною метою супервізії є підвищення професійності, майстерності, ступеня задоволення результатами своєї роботи, також профілактики емоційного вигорання та професійних ризиків.

Основним аспектом у процесі супервізії є рефлексія. Вона допомагає фахівцю вийти зі стану «занурення в професійні проблеми» і подивитися на них з позиції «спостерігача» для того щоб побачити конкретну ситуацію з іншого фокусу. Професійна рефлексія визначає ставлення фахівця до самого себе як до суб'єкта діяльності та бачення себе в конкретній робочій ситуації.

Головним предметом супервізії є безпосередньо реальний досвід самого супервізора та його практика. Цілі супервізії можна умовно розділити на дві групи:

1. Супервізія як методичний та технічний аналіз роботи. В даному випадку розглядаються такі аспекти як адекватність вибору засобів та методу допомоги клієнтам, оцінка ефективності вибраних стратегій роботи та способів досягнення цілей, а також оцінка ефективності самого стилю роботи.

2. Супервізія як аналіз взаємодії між працівником та клієнтом. Особливістю даного аспекту супервізії є визначення емоційних переживань та співпереживань соціального працівника в контакті із клієнтом. Оцінка власного контакту з клієнтами та визначення характеру відносин між працівником та клієнтом.

Супервізія існує в трьох різних формах:

1. Супервізія як аналіз діяльності та практики безпосередньо супервізора.
2. Супервізія як аналіз супервізором роботи працівника безпосередньо.
3. Супервізія як елемент навчальної програми та методичної роботи.

В процесі супервізії важливо допомогти фахівцю усвідомити, які саме моменти не реалізуються в їх професійній діяльності. Звертати увагу як саме працівник переживає і усвідомлює свої обмеження в роботі та неможливість зарадити тій чи іншій проблемі клієнта.

При емоційному вигоранні може бути складним пошук ресурсів для повноцінного виконання своєї професійної діяльності, на це може просто не бути ресурсів у спеціаліста. Тоді в даній ситуації важливо відновити здатність до пошуку підтримуючих ресурсів. Супервізору важливо донести до соціального працівника, що в усіх бувають невдачі на прикладах з власної практики. Також роз'яснити про необхідність емоційного здоров'я, а отже, роз'яснити як правильно проявляти емпатію щоб не нашкодити собі.

Варто зазначити, що на супервізії обговорюються проблеми та ситуації безпосередньо з професійної діяльності. Особисті питання працівника обговорюються лише тоді, коли вони безпосередньо впливають на професійну діяльність та її ефективність [Karvinen-Niinikoski S., 2004: С. 20].

Супервізори, мають володіти такими компетенціями:

- виявляти сильні сторони і сфери діяльності організації і працівників та сприяти їхньому подальшому розвитку;
- реалізовувати підтримуючу функцію супервізії;
- розуміти основні теорії, концепції та принципи, на яких базується супервізія;
- визначати критерії ефективності проведення супервізії в організації;
- вирішувати етичні питання, конфліктні ситуації, деструктивні практики та інші процеси, що відбуваються в організації [Савчук О., 2007: С. 224–227].

Фахівці у галузі організації супервізійного процесу, наголошують, що важливим моментом у супервізії є не тільки пізнавальна діяльність, яка необхідна кваліфікованому спеціалісту, а й можливість досліджувати професійну взаємодію з клієнтом. На супервізії обов'язковим має бути фокус дослідження й розвитку емпатії спеціаліста та особливості її використання у робочому процесі. Таким чином, будь-яке навчання, в рамках супервізії, має концентруватися на налагодженні взаємодії з клієнтом, якій притаманні довіра, відкритість, усвідомлення індивідуальності [Baum N., 2007: С. 1095–1112].

Можна виокремити такі типи супервізії:

- Індивідуальна – попередньо запланована зустріч супервізора із фахівцем, з чітким планом для обговорення та оцінювання робочого випадку;
- Групова – це процес групової роботи, в якому група складається із працівників, які об'єднані спільною діяльністю і мають змогу колективно проаналізувати роботу своїх колег. В групі подаються питання для обговорення, обов'язковим є надання пропозицій щодо вирішення проблеми. Тобто це своєрідний обмін досвідом, знаннями.
- Неформальна супервізія;
- Незапланована консультація, у формі один на один чи за телефоном;
- Кризова супервізія;
- Незапланована супервізія, це бесіда щодо ситуації, яка дуже хвилює працівника та займає більшу частину його роздумів. Проводиться така супервізія відразу після закінчення роботи спеціаліста з клієнтом [Слозанська Г., 2014: С. 155–158].

Особливості організації вектору супервізії залежать від структури діяльності соціальної служби. Наприклад, стандартними векторами супервізії для всіх соціальних служб є зосередження на:

- працівнику (його особистісні характеристики);
- практиці (способи взаємодії з клієнтом);
- команді (особливості спілкування в колективі);
- установі (правила, вимоги, організація) [Горішна Н., 2008: С. 8–18].

Продовжуючи думку про вибір вектора у процесі супервізії, маємо за доцільне наголосити на моделі «Фази супервізії» (Рис. 1), яка описує етапність процесу супервізії як такого.

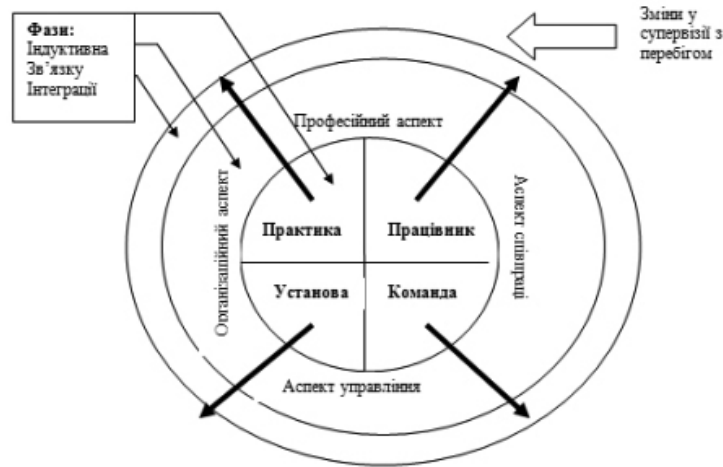


Рис. 1 Фази супервізії [Браун А., 2003: С. 223]

В даній моделі виділено такі аспекти дослідження як: професійний, управлінський, організаційний, аспект співпраці, що на практиці це виглядатиме наступним чином: при зверненні соціального працівника за допомогою у наставництві, у ході супервізії будуть розглядатися не лише особові справи клієнтів, а й буде проводитися аналіз існуючих проблем, коригування плану роботи; відбуватиметься підтримка зі сторони менеджера, оцінювання ефективності роботи працівника; також будуть аналізуватися особисті проблеми працівника (але лише ті, що можуть вплинути на соціальну роботу); створюватиметься можливість для самостійної роботи спеціаліста.

Також в даній моделі представлені три рівня зростаючої складності, кожний з яких являє собою фазу розвитку.

Так, перший рівень-індуктивна фаза передбачає, що під час процесу супервізії дослідження проблеми можна проводити в межах кожної з чотирьох базових систем окремо.

Другий рівень-фаза зв'язку пропонує досліджувати проблему з точки зору зв'язків між кожною парою систем:

- професійний аспект (зв'язок між практикою та 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).

Третій рівень-фаза інтеграції є синтезом усіх чотирьох систем.

Елемент розвитку спеціаліста соціальної роботи, в рамках даної моделі супервізії, полягає в поступовій зміні фокусу уваги впродовж певного періоду часу на різні аспекти (професійний, управлінський, організаційний, аспект співпраці). Це дає можливість спеціалісту розширювати своє бачення щодо ведення випадку, повному передивитися робочі інтервенції в рамках ведення випадку, зосередитися на власних переживаннях, а також переживаннях та поведінці клієнта, визначити невикористанні інструменти та можливості розширення репертуару взаємодії із клієнтом.

### **Процес супервізії і його особливості.**

Процес супервізії має чіткі організаційні вимоги. Так, зустрічі супервізора із спеціалістом відбуваються за попередньо складеним планом, у чітко визначений час, у конкретному приміщенні, при обмеженій кількості людей без втручання сторонніх, з періодичністю в один раз на місяць. Крім індивідуальної супервізії важливо влаштовувати групові супервізії. Також, якісна робота соціального працівника будь-якого напрямку в соціальній роботі, залежить від періодичної супервізії керівником організації в якій працює спеціаліст, адже це дозволяє уникнути помилок у роботі.

У вітчизняних соціальних службах супервізія є елементом надання допомоги, оскільки вона розвиває у фахівців високий рівень професіоналізму, коригуючи проблемні моменти в роботі. Грамотно, системно і систематично організована супервізія в організації, дозволяє фахівцям проаналізувати особистісні характеристики, способи реакції на клієнтські історії, недоліки в моделях поведінки з клієнтами та колегами, активізує мотиваційну сферу, покращує способи отримання теоретичних знань, практичних умінь і їх логічне застосування в професійній практиці, а також запобігає емоційному вигоранню.

### **Висновки.**

Отже, супервізія в соціальній роботі дає можливість не лише підвищити рівень професіоналізму за рахунок обговорення різних проблем та ситуацій з більш досвідченими працівниками, а й розкриває можливість попереджувати виникнення емоційного вигорання.

Стрес та емоційне переживання, що виникає протягом робочого процесу, здебільшого супроводжує професійну діяльність соціальних працівників, саме для цього й необхідно організовувати на рівні організації систематичне проведення супервізії.

Супервізія, як метод роботи в аспекті профілактики емоційного вигорання соціальних працівників нині лише розпочинає розвиватися у вітчизняній науці та практиці. Однак, безумовним залишається той факт, що організація супервізії в соціальній роботі на постійній основі, відкриває можливість для підвищення ефективності роботи соціальних працівників, шляхом зменшення емоційного навантаження в робочому процесі, в ході рефлексії та усвідомленні нюансів контакту з клієнтом, вибудовуванні такої взаємодії при якій і клієнт і спеціаліст отримає позитивний синергетичний ефект.

### **Список використаної літератури**

1. Браун, 2003 – Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі : Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонар. установах. К. : Унів. Вид-во "Пульсари", 2003. 240 с.
2. Горішна, 2008 – Горішна Н. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовки соціальних працівників у США. Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2008. № 15. С. 8–18.
3. Савчук, 2007 – Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг : збірник тез доповідей конференції. К., 2007. С. 224–227.

4. Слозанська, 2014 – Слозанська, Г. І. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи. Ужгород : Говерла // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В. Козубовська. Ужгород: Говерла, 2014. Вип. 30. С. 155–158.
5. Baum N., 2007 – Baum N. Field supervisors` feelings and concerns at the termination of the supervisory relationship. *British Journal of Social Work*, 37, C. 1095–1112
6. Karvinen-Niinikoski, S., 2004 – Karvinen-Niinikoski, S. Social work supervision contributing to innovative knowledge production and open expertise. In Gould, N & Baldwin, J (ed.) *Social Work, Critical Reflection and the Learning Organisation*. Pp. 23–39.

## References

- [1] Braun, 2003 – Braun A., Bourn A. Supervisor u sotsialnii roboti : Superviziia dohliadu v hromadi, dennykh ta statsionar. ustanovakh. K. : Univ. Vyd-vo "Pulsary", 2003. 240 s.
- [2] Horishna, 2008 – Horishna N. Superviziia u praktytsi sotsialnoi roboty ta pidhotovky sotsialnykh pratsivnykiv u SSHA. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu : Seriia «Pedahohika. Sotsialna robota»*. Uzhhorod, 2008. № 15. S. 8–18.
- [3] Savchuk, 2007 – Savchuk O. Vykorystannia modeli supervizii v sotsialnii roboti. *Sotsialna polityka, sotsialna robota y okhrona zdorovia : yak Ukraini dosiahty yevropeiskoho rivnia yakosti posluh : zbirnyk tez dopovidei konferentsii*. K., 2007. S. 224–227.
- [4] Slozanska, 2014 – Slozanska, H. I. Superviziia v sotsialnii roboti: osnovni pidkhody ta pryntsypy. Uzhhorod : Hoverla // *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu : Seriia: Pedahohika. Sotsialna robota / hol. red. I.V. Kozubovska*. Uzhhorod: Hoverla, 2014. Vyp. 30. S. 155–158.
- [5] Baum N., 2007 – Baum N. Field supervisors` feelings and concerns at the termination of the supervisory relationship. *British Journal of Social Work*, 37, C. 1095–1112.
- [6] Karvinen-Niinikoski, S., 2004 – Karvinen-Niinikoski, S. Social work supervision contributing to innovative knowledge production and open expertise. In Gould, N & Baldwin, J (ed.) *Social Work, Critical Reflection and the Learning Organisation*. Pp. 23–39.

## NADZÓR JAKO NARZĘDZIE ZAPOBIEGANIA WYPALENIU EMOCJONALNEMU PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

### STRESZCZENIE

Artykuł stanowi teoretyczną analizę koncepcji nadzoru jako środka zapobiegającego wypaleniu emocjonalnemu pracowników socjalnych oraz elementu pomocy, gdyż ma na celu zapewnienie standardów jakości i wsparcie pracowników socjalnych w ich codziennych działaniach. Przeprowadzana jest analiza ostatnich badań i publikacji naukowców krajowych i zagranicznych, określany jest cel i ważność pracy. Podkreśla się wysoki poziom empatii pracowników socjalnych, który może prowadzić do wypalenia emocjonalnego. Scharakteryzowano zespół wypalenia emocjonalnego, zwrócono szczególną uwagę na jego profilaktykę i sposoby powrotu do zdrowia na poziomie fizjologicznym, psychicznym i zawodowym. Określono cechy, przeznaczenie, przedmiot i cele nadzoru, kompetencje, jakie powinni posiadać przełożeni, główne formy ukierunkowania nadzoru (na system pracownika, na system praktyki, na system zespołu, na system instytucji). Wynika z tego, że treść nadzoru zależy od treści

usług społecznych. Główne formy noszą nazwy: nadzór jako analiza pracy i praktyki przełożonego bezpośrednio, nadzór jako analiza przez supervisora pracy pracownika bezpośrednio, nadzór jako element pracy programowo-metodycznej. Analizowana jest koncepcja refleksji jako ważnego elementu określającego stosunek specjalisty do siebie jako podmiotu działania i wizji siebie w konkretnej sytuacji zawodowej. Wyróżnia się takie rodzaje nadzoru, jak: nadzór indywidualny, grupowy, nieformalny, niezaplanowane konsultacje, nadzór kryzysowy, niezaplanowane omówienie sprawy, która bardzo niepokoi pracownika i zajmuje mu większość myśli. Definiuje się i analizuje fazy nadzoru (indukcyjną, komunikacyjną i integracyjną). Wyciągnięto wnioski na temat znaczenia nadzoru w organizacji domowej pracy socjalnej.

#### SŁOWA KLUCZOWE

nadzór, przełożony, pracownik socjalny, syndrom wypalenia emocjonalnego, profilaktyka, cechy ważne zawodowo, empatia, refleksja

## **SUPERVISION AS A TOOL FOR PREVENTING EMOTIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS**

The article provides a theoretical analysis of the concept of supervision as a means of preventing emotional burnout of social workers and an element of assistance, as it aims to ensure quality standards and support social workers in their daily activities. The analysis of the last researches and publications of domestic and foreign scientists is carried out, the purpose and urgency of work is defined. Emphasis is placed on the high level of empathy of social workers, which can lead to emotional burnout. Emotional burnout syndrome is characterized, special attention was paid to its prevention and means of recovery at the physiological, mental and professional levels. The features, purpose, subject and goals of supervision, competencies that supervisors should have, the main forms of focus of supervision (on the employee's system, on the practice system, on the team system, on the system of the institution) are determined. It is concluded that the content of supervision depends on the content of social services. The main forms are named: supervision as an analysis of the work and practice of the supervisor directly, supervision as an analysis by the supervisor of the employee's work directly, supervision as an element of the curriculum and methodological work. The concept of reflection as an important component of determining the attitude of the specialist to himself as a subject of activity and vision of himself in a specific work situation is analyzed. Types of supervision are identified, such as: one-on-one, group supervision, informal supervision, unscheduled consultation, crisis supervision, unscheduled discussion of a case that is of great concern to the employee and occupies most of his thoughts. The phases of supervision (inductive, communication and integration) are defined and analyzed. Conclusions are made on the importance of supervision in the organization of domestic social work.

#### KEYWORDS

supervision, supervisor, social worker, emotional burnout syndrome, prevention, professionally important qualities, empathy, reflection