

УДК 364-78

**І.М. Бирчак**, студентка

Науковий керівник: **Л.Ф. Лєскова**, ст. викладач

Чернігівський державний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

## ЗНАЧЕННЯ СУПЕРВІЗІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

*У цій статті розглянуто теоретико-методологічні аспекти дослідження супервізії в контексті менеджменту соціальної роботи.*

**Ключові слова:** супервізія, соціальна робота, менеджмент соціальної роботи, наставництво, менеджери-супервізори.

*В данной статье рассмотрены теоретико-методологические аспекты исследования супервизии в контексте менеджмента социальной работы.*

**Ключевые слова:** супервизия, социальная работа, менеджмент социальной работы, наставничество, менеджеры-супервизоры.

*In this article the theoretical and methodological aspects of the study of supervision in the context of management of social work.*

**Key words:** supervision, social work, management of social work, tutorship, managers-supervisors.

**Постановка проблеми.** Відомо, що соціальна робота визнана одним із специфічних видів діяльності з підвищеним рівнем психологічного навантаження. Соціальний працівник піддається багатьом професійним ризикам, які призводять до стресових ситуацій. Стан стресу може бути тривалим і це призведе до зриву, накладаючи відбиток на поведінку спеціаліста та його здоров'я.

Як показує досвід зарубіжних країн, для розв'язання такого роду проблем необхідний особливий спеціаліст – супервізор. У зарубіжній практиці супервізорство є незамінним елементом колективної або «командної» професії соціального працівника, інструментом професіоналізму та ефективності роботи.

У зарубіжних системах в удосконаленні професійних якостей соціальних працівників значне місце займає супервізорство, в основі якого знаходиться ідея активного використання досвіду, накопиченого у процесі практичної роботи.

Інститут супервізії розглядається як рівень технології організацій соціальної роботи, який включає підготовку соціального працівника, його наступний професійний ріст, профілактику професійних ризиків. Кожен з цих напрямків перебуває в Україні у стадії становлення і є надзвичайно актуальним.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Через те, що в Україні інститут супервізії тільки починає розвиватися, є цілком закономірним незначна представленість наукових праць з супервізії. Окремі аспекти супервізії проаналізовані у працях вітчизняних (Т. Семігіна, І. Мигович, Г. Попович, В. Сидоров) та російських дослідників (А. Козлов, І. Міллер). Однак за кордоном ця проблема тривалий час активно досліджується науковцями (А. Kadushin, 1992; М. Richards et al., 1990, D. Petters, 1979, Bulter and Elliot, 1985; L. Danbury, 1986; K. Ford and A. Jones, 1987; D. Gardiner, 1989; В. Humphries et al., 1993; ССЕТSW, 1991-1993). Щодо проблеми розгляду супервізії як категорії менеджменту, у науковій літературі маємо деякі дослідження, що стосуються переважно аспекту соціальної роботи, авторів С. Архипової, О. Безпалько, О. Брижоватої, І. Григи, Н. Заверико, І. Звереві, А. Кадушина, К. Шендеровського та ін.

**Метою статті** є розкриття сутності поняття супервізії та значимості її розвитку в менеджменті соціальної роботи.

**Виклад основного матеріалу.** Зародження супервізії тісно пов'язане з історією соціальної роботи. У ХІХ ст. у Європі та Північній Америці з'являються перші благодійні соціальні товариства. До діяльності у таких організаціях долучалася велика кількість

волонтерів, або як їх ще часто називали «відвідувачів», які надавали допомогу найбільш знедоленим та соціально незахищеним верствам населення, здійснювали індивідуальну оцінку причин їхньої бідності і допомагали їм попередити або усунути проблеми [6]. Основні зусилля своїх працівників благодійні товариства спрямовували на те, щоб навчити людей грамоті, основам гігієни та різним професіям. Маючи обмежені можливості надання матеріальної допомоги, кошти надавалися лише після ретельного вивчення ситуації кожного прохача.

Працівників, які організовували діяльність товариств, перевіряли її виконання, приймали рішення щодо надання матеріальної допомоги клієнтам, а також навчали волонтерів, називали «наглядачами» (англ. overseer). Власне з цим англійським терміном і пов'язують появу такого поняття, як «супервізія», оскільки у латинській мові *super* означає *over* (над), а *videre* – *see* (бачити).

Таким, чином, у дослівному перекладі з англійської мови супервізія означає «нагляд», «керівництво».

Поступове ускладнення практики соціальної роботи, зумовлене розвитком її теоретичних засад завдяки діяльності М. Річмонд, Дж. Адамс та інших, вимагало залучення до роботи у соціальних агентствах значної кількості супервізорів, які стали першими соціальними працівниками, чия діяльність оплачувалася.

У теорії і практиці соціальної роботи України термін «супервізія» вживається як професійний неологізм. Серед вітчизняних науковців актуальною є дискусія щодо доцільності вживання іншомовних термінів, особливо якщо їх відповідники існують в українській мові. Зокрема, рівнозначними за змістом терміна «супервізія» пропонують уживати поняття «нагляд», «кураторство», «наставництво». Найбільш вдалим з них, з погляду змісту, на нашу думку, є останній.

Супервізія – основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу індивідуально й колективно та забезпечує стандарти роботи. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами (А. Браун, А. Боурн) [1].

Для більш докладного розуміння поняття супервізії можна розглянути це визначення з різних сторін:

1. Під поняттям «супервізія» ми розуміємо відносини між однією людиною – супервізором та іншою – супервізованим. Роботодавець надає супервізору повноваження здійснювати супервізію одного чи кількох працівників. Ці працівники, в свою чергу, звітують про свою роботу в установі супервізору. Концепція підзвітності (відповідальності) є не простою та містить можливі труднощі. Згідно з новим законодавством, працівники повинні нести відповідальність саме перед користувачами та клієнтами соціальної служби. Інші дослідники зазначають, що професійний працівник насамперед є відповідальним перед своєю професією і, перш за все, перед собою. Визначення не заперечує жодне з цих тверджень щодо багатовимірного характеру відповідальності, воно лише підтверджує відповідальність працівника перед установою.

2. Визначення розкриває сутність супервізії, яка відповідає за забезпечення реалізації політики організації та за допомогу людині працювати якнайкраще. А отже, це твердження охоплює дві функції супервізії: контрольну та підтримуючу. Ці функції є важливими і нерозривно пов'язаними одна з одною. Бюджет сучасних організацій здебільшого не розрахований на наснаження та підтримку працівників, існує орієнтація лише на завдання. Тому має місце значний ризик недооцінювання підтримуючої ролі супервізії.

3. Вагомим завданням супервізора є розвиток команди та правил групи. Визначення єднає індивідуальне та колективне у роботі супервізора. Хоча відносини супервізора та

супервізованого мають здебільшого індивідуальний характер, вони найчастіше набувають значення у контексті команди чи робочої групи. Розвиток усієї команди відбувається як безпосередньо через групову роботу, так і опосередковано через індивідуальну роботу з кожним спеціалістом.

4. Найважливіший аспект, який стосується загальної мети супервізії, полягає в забезпеченні якомога кращих послуг для клієнтів соціальних служб. Цей безперечний факт потребує особливого наголосу, адже досить часто його забувають у супервізії та зосереджують основну частину супервізорської роботи на політиці організації, міжособистісних конфліктах, особистих амбіціях, іграх. Це відволікає увагу від головного. Проте потрібно акцентувати увагу на тому, що основним призначенням установи та її організаційної структури є надання висококваліфікованих послуг людям, які їх потребують.

5. Супервізія є процесом взаємодії, активним учасником якого є супервізований. Навіть найнедосвідченіший супервізований має розвивати та отримувати допомогу для розвитку своїх навичок та впевненості, бути активним та ініціативним у своєму підході до супервізії.

6. Останнє питання, яке викликає наведене твердження щодо супервізії, стосується того, що супервізія здебільшого відбувається під час офіційно організованих, регулярних зустрічей. Питання полягає в тому, чи є супервізія особливою подією, а саме супервізорською сесією. Супервізію також можна розглянути як процес, у якому безперестанно виникає встановлення зв'язку між супервізором і супервізованим(и) у їх щоденній роботі. Супервізія може підпадати під кожне з цих визначень. Важливо відрізнити супервізію від інших аспектів менеджменту та від різноманітних завдань тих, хто має здійснювати супервізію. Більшість науковців дотримуються дуалістичного підходу та розглядають супервізію водночас як подію і як процес [4].

Мета супервізії – допомагати супервізованому(им) більш ефективно виконувати завдання, визначені в посадових обов'язках. Регулярно організовані зустрічі супервізора і супервізованого(их) формують процес виконання завдання супервізії. Супервізований є активним учасником цього процесу взаємодії (А. Браун, А. Боурн).

У соціальній роботі, як багаторівневій теорії та практиці, необхідно враховувати закономірності, характер постійних змін. Власне супервізія – це відносно універсальний процесуальний засіб наукової організації праці соціального працівника-професіонала [2].

У процесі професійної підтримки і наставництва одному працівникові надається відповідальність працювати з іншим працівником (працівниками) з метою виконання певних організаційних, професійних і особистих завдань [1].

Супервізія – це метод, за допомогою якого визначений установою фахівець допомагає персоналу якнайефективніше виконувати зазначені в посадових інструкціях завдання відповідно до стандартів роботи.

Виходячи з того, що менеджмент соціальної роботи – це гнучкий системний цикл управління ресурсами, цілями, змістом соціальної роботи за умов існуючого ресурсного дефіциту, постійних змін у соціальних відносинах, то саме супервізія в соціальній роботі може розглядатися як інструмент підвищення якості соціальної послуги, результативності дій соціального працівника, ефективності діяльності соціальної служби. Супервізорство в соціальній роботі є вагомим елементом професійного розвитку діяльності соціальних працівників і розглядається як принцип, функція і метод.

Як принцип, супервізія – це основа змісту дій менеджера соціальної служби, що розглядається як професійний стиль менеджерської роботи.

Як функція, супервізія – це індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв'язання проблем, дилем, спірних питань, труднощів, деформацій у діяльності конкретного соціального працівника відповідної соціальної служби.

Як метод, супервізія – це навчання на досвіді. Доречно розмежовувати адміністративний та освітній метод супервізії. Один і другий широко застосовуються в соціальній роботі для допомоги соціальному працівнику забезпечити якість послуги, результат роботи за конкретних умов діяльності.

Як адміністративний метод, супервізія полягає у:

- призначенні клієнту найбільш відповідного соціального працівника;
- обговоренні результатів первинного оцінювання, плану втручання в соціальну ситуацію;
- перегляді процесу роботи з клієнтом.

Супервізія як метод навчання в соціальній службі має на меті допомогти соціальному працівнику краще зрозуміти філософію, ідеологію, політику та практику соціальної служби, дізнатися про ресурси, клієнтів, легальні та альтернативні цілі діяльності соціальної служби, сильні та слабкі сторони життєдіяльності, можливості та загрози, партнерів та конкурентів, напрями й пріоритети діяльності, а також вдосконалити свою концептуальну, технологічну, інтегративну компетентність.

Супервізію як метод навчання в менеджменті соціальної роботи можна диференціювати на три складові:

- власне навчальну супервізію (від менеджера-супервізора), інструктаж, оперативне коригування, кураторство;
- навчальне консультування (до менеджера-супервізора);
- підвищення кваліфікації (з менеджером-супервізором: від базового рівня, проектування кар'єри, навчання на моделі соціальної роботи) [1].

Виділяють такі типи супервізії:

- Один на один – передчасно спланована зустріч з повісткою денною задля обговорення та оцінювання роботи.
- Групова супервізія – колектив співробітників, у якому працівники сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного. Учасники розглядають питання для обговорення, група обговорює кожен випадок, те, як він вирішувався, окремо. Відбувається обмін досвідом, знаннями.
- Неформальна супервізія – незапланована консультація, один на один чи телефоном.
- Кризова супервізія – незаплановане обговорення випадку, який, за відчуттями працівника, призвів до кризи. Відбувається одразу після роботи з клієнтом.

Супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації.

Супервізію слід розглядати також як частину політики організації, важливий чинник забезпечення її стабільності й ефективного розвитку. У процесі її здійснення потрібно послідовно діяти в інтересах клієнта, якщо відсутні загрози для інших працівників організації. При цьому слід чітко розподілити обов'язки між клієнтом, супервізором і організацією, що є однією з передумов ефективного їх партнерства. Взаємодія супервізора з клієнтом має відбуватися регулярно, на рівноправній основі, без дискримінації, з дотриманням усіх вимог конфіденційності. Важливо при цьому системно фіксувати здійснені заходи, результати спостережень, проблеми, які виникають [2].

Метою супервізії є забезпечення ефективного та якісного виконання посадових обов'язків і завдань фахівцями із соціальної роботи (менеджерів із соціальної роботи), спеціалістами та соціальними робітниками, запобігання їх професійному стресу та особистісній деструкції, підвищення їх професійної кваліфікації [1].

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

## SOCIAL WORK PROBLEMS

– менеджерська супервізія, за якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника, а їхні відносини розгортаються за схемою «керівник – підлеглий»;

– наставницька супервізія – супервізор діє як учитель, наставник, переймаючись тим, як його підопічний опановує знання і навички;

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

– консультаційна супервізія – супервізор не несе відповідальності за супервізованого і його роботу, добровільно пропонуючи свої послуги консультанта.

Найпоширенішою є менеджерська супервізія, і тому роль супервізора часто ототожнюють з ролями керівника.

Супервізія може бути внутрішньою (здійснюють її керівники або спеціально призначені досвідчені працівники), зовнішньою (здійснюють запрошені експерти, консультанти), взаємною (інтравізія) [2].

Зміст супервізії залежить від змісту діяльності соціальної служби. Однак у кожній службі він сфокусований на системі працівника (особисті його ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника).

Супервізор разом з працівником аналізує проблеми у кожній з цих систем, зв'язки між ними: між практикою і працівником (професійний аспект), між командою та установою (управлінський аспект) тощо. Наприклад, у соціальній службі під час персонального наставництва соціального працівника менеджером увагу зосереджено на спільному обговоренні ними обома особових справ клієнтів; на аналізі проблем, що з'являються у процесі роботи; узгодженні робочого плану; керівництві та підтримці соціального працівника з боку менеджера; обговоренні особистих проблем соціального працівника, які можуть впливати на ефективність спільної роботи; створенні можливостей для самостійної роботи соціального працівника на основі консультацій з менеджером; оцінюванні компетентності соціального працівника та ефективності його роботи.

Обговорення проблем, планів, досвіду між соціальним працівником та менеджером (керівником) під час супервізії має бути конфіденційним. Супервізія повинна відбуватися за заздалегідь складеним планом, в обумовлений час, в окремому приміщенні, має бути, наскільки можливо, захищеною від втручання сторонніх осіб, слід проводити принаймні раз на місяць. Крім персонального наставництва соціального працівника менеджером, доцільно організовувати командні супервізії.

Постійна супервізія соціального працівника з боку його керівника є однією з головних умов якісної роботи, ключовим елементом його професійного розвитку.

У професійних соціальних службах супервізія є елементом надання допомоги, оскільки вона спрямована на забезпечення стандартів якості й підтримку соціальних працівників у їхній повсякденній діяльності. Вона допомагає визначити особистісні якості, способи реагування, особливості поведінки та ціннісні орієнтації працівників, полегшує набуття ними теоретичних знань, умінь і їх адекватне використання в професійній практиці, запобігає професійному стресу та особистісній деструкції.

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

свідом практичної діяльності в реальних ситуаціях, нерідко беруть участь у моніторингу й оцінюванні ефективності соціальних проєктів (інколи їх називають незалежними експертами); спеціально підготовлені фахівці, для яких супервізія є професією [3].

Необхідно зазначати, що менеджер-супервізор в узагальненому змісті супервізії може виконувати певні ролі: вчителя, помічника, диспетчера, консультанта [6].

Супервізія – це не оцінювання соціального працівника як «доброго-поганого», а процес міжособистісних відносин у межах конкретної соціальної служби, коли менеджер, супервізор «зустрічається» з соціальним працівником для того, щоб забезпечити ефективність допомоги клієнтам, покращити якість соціальної послуги. Чим змістовніше супервізія, тим вище і задоволеність соціального працівника від професійної роботи.

З позицій ідеології менеджменту соціальної роботи, супервізія – це зосередження менеджера-супервізора соціальної служби не на особі, а на проблемі діяльності соціального працівника.

Супервізія в менеджменті соціальної роботи – це підтримуюча, корегуюча, координуюча функція менеджера щодо соціального працівника (відносини «суб'єкт – суб'єкт» соціальної служби) [5].

Перераховані закономірності та узагальнення дозволяють зробити висновок, що супервізія в менеджменті соціальні роботи – це процес:

- нагляду за соціальним працівником, його професійною компетентністю та душевною рівновагою;
- керування змінами в роботі соціального працівника;
- підвищення рівня кваліфікації соціального працівника, а не вимога до проблеми кадрів соціальної служби.

Таким чином, можна сформулювати припущення, що супервізія — це категорія менеджменту, якою передбачається втручання у:

- взаємодію «соціальний працівник – клієнт»;
- відносини «соціальна служба – клієнт»;
- взаємовплив «соціальний працівник – соціальна служба» [1].

У практиці менеджменту соціальної роботи супервізія – це професійний цикл за умов соціальної служби «оцінка – результат – нова оцінка».

**Висновки.** Супервізія – необхідний напрямок у професійній діяльності соціального працівника. У нашій країні досі немає інституту супервізорства, і супервізорів у нас не готують. Введення інституту супервізії буде сприяти розвитку соціальної роботи, підвищенню її якості. В основі супервізорства лежить ідея активного використання досвіду, що був накопичений у процесі практичної діяльності. Супервізія (як метод, функція, принцип менеджменту) в організації вітчизняної соціальної роботи тільки набуває своєї практичної значущості. Однак, безумовно, вона заслуговує на серйозну увагу, тому що поряд з інноваційними організаційними та змістовими формами соціальної роботи, які вже пройшли апробацію і розвиваються, може стати дуже результативним засобом в організації діяльності вітчизняних соціальних служб. В Україні інституту супервізії є до чого прагнути і куди розвиватися.

#### Список використаних джерел

1. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах : пер. з англ. / А. Браун, А. Боурн. – К. : Пульсари, 2003. – 240 с.
2. Будник А. П. Супервізія і кураторство в соціальних службах: Роздуми про запровадження нових форм підвищення якості послуг / А. П. Будник // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – № 1.
3. Гріфін Р. Основи менеджменту : підручник для студ. екон. спец. / Р. Гріфін, В. Яцура. – Львів, 2001. – 624 с.

4. Козлов А. А. Супервизорство – необходимый элемент профессионализма в социальной работе / А. А. Козлов // Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы : сб. науч. очерков. – М. : Флинта, 1998. – 224 с.

5. Макаров В. В. Социальное управление / В. В. Макаров. – М., 2000.

6. Шендеровський К. С. Менеджмент у соціальній роботі / К. С. Шендеровський. – К. : Главник, 2007. – 207 с. – (Сер. Бібліотека соц. працівника).

7. *The Social Work History Station* [online]. – [cited October 2007]. – Available from Internet : <http://www.boisestate.edu/socwork/dhuff/XX.htm>.

УДК 316.346.32-047.44(477)

**А.В. Казимир**, студ.

Науковий керівник: **Н.С. Левицька**, асистент

Чернігівський державний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

### ДО ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ГЕНДЕРНОЇ КУЛЬТУРИ УКРАЇНСЬКОЇ МОЛОДІ

*У статті розглядаються умови формування гендерної культури сучасної української молоді. Особлива увага приділяється розгляду гендерного стереотипу як одному з чинників формування гендерної культури.*

**Ключові слова:** гендер, гендерна культура, гендерний стереотип.

*В статье рассматриваются условия формирования гендерной культуры современной украинской молодежи. Особое внимание уделяется рассмотрению гендерного стереотипа как одного из факторов формирования гендерной культуры.*

**Ключевые слова:** гендер, гендерная культура, гендерный стереотип.

*The article discusses the conditions of gender culture of modern Ukrainian youth. Particular attention is paid to the consideration of gender stereotypes is one of the factors of gender culture.*

**Key words:** gender, gender culture, gender stereotype.

**Постановка проблеми.** Соціокультурні трансформації, характерні для сучасного українського суспільства, актуалізують вивчення специфіки поведінки, спілкування, взаємин представників чоловічої і жіночої статі як передумови визначення пріоритетів гендерного виховання. Значущість цього питання зумовлена тим, що гендерне виховання за своєю сутністю звернене до внутрішнього світу хлопців і дівчат, покликане сприяти розвитку цілісності особистості, становленню чоловічої/жіночої індивідуальності, формуванню в українській молоді культури гендерних відносин.

Теоретичними джерелами дослідження проблеми формування культури взаємовідносин хлопців і дівчат з урахуванням гендерного підходу, стали праці В. Абраменкової, Г. Абрамова, І. Кльоциної, І. Кона, В. Кравця, О. Конц, Л. Столярчук та інші. Дослідники акцентують увагу на тому, що абстрактне знання норм моралі ще не гарантує моральної поведінки, натомість вагоме значення має підкріплення здобутих знань власним досвідом позитивних переживань, створення підґрунтя для зміцнення індивідуальної системи цінностей, орієнтацій, настановлень, внутрішньої позиції, які закріплюються в повсякденному житті й реальних відносинах між хлопцями і дівчатами. Гендерна проблематика в українському суспільстві висвітлюється у працях Р. Ануфрієвої, О. Балакіревої, О. Бойка, Г. Герасименко, О. Вілкової, В. Довженко, І. Демченко, Т. Журженко, О. Забужко, О. Іваненко, К. Карпенко, В. Кушакова, Н. Лавріненко, А. Лантух, В. Лапшина, С. Оксамитної, М. Рубчак, М. Скорик, О. Яременка та ін.

**Метою** публікації є висвітлення гендерних проблем, що актуальні на цьому етапі розвитку українського суспільства, та шляхів подолання проявів упередженості та дискримінації людей на підставі належності до певної статі.