

Шифр «СУПЕРВІЗІЯ»

**ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО
СУПЕРВІЗІЇ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРІВ**

Зміст

Вступ.....	3
Розділ I. Характеристика понятійного апарату.....	7
1.1. Сутність дефініції «супервізія»	7
1.2. Особливості діяльності волонтерів в умовах сьогодення.....	12
Розділ 2. Дослідницько-експериментальна робота з формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській роботі.....	17
2.1. Компоненти, критерії, показники та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності	17
2.2. Розробка програми формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів	28
2.3. Результати дослідницько-експериментальної роботи	29
Висновки.....	33
Списки використаних джерел	35
Додатки	38

Вступ

Актуальність. В кризові періоди суспільного буття важливого значення набуває волонтерська діяльність, яка спрямована на зняття соціальної напруги шляхом підтримки найбільш знедолених категорій населення, а також забезпечення гідного існування громадян, які в силу об'єктивних обставин не здатні піклуватися про себе самостійно [5, с.3].

У Законі України «Про соціальні послуги» зазначається, що волонтер – це фізична особа, яка за власним бажанням здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер [7].

З 2011 року в Україні діє спеціальний закон, який регулює діяльність волонтерів. В Законі України «Про волонтерську діяльність» міститься визначення поняття «волонтерська діяльність» – це добровільна, безкорислива, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання волонтерської допомоги, людям, які потребують допомоги. Волонтерською допомогою вважається робота та послуги, які виконуються або надаються волонтерами безоплатно [6].

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.

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.

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. Сказане вище й обумовлює актуальність питання щодо супервізії у роботі волонтерів. Такими наставниками мають бути, на наше глибоке переконання,

соціальні працівники. Наголосимо, що найчисельнішою групою волонтерів вважаються учні та студенти. Власне тому важливим аспектом професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів є готовність до супервізії.

Сучасні дослідники (А. Капська, І. Литвин, Т. Лях, І. Ушакова, С. Ставкова та інші) висвітлюють особливості професійної підготовки фахівців соціальної сфери, специфіку волонтерської діяльності, особливості супервізії у роботі соціальних працівників. Однак питання підготовки 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: процес підготовки майбутніх соціальних працівників до супервізії у роботі волонтерів.

Мета дослідження: проаналізувати особливості формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність понять «волонтерство», «супервізія».
2. Проаналізувати особливості волонтерської діяльності в сучасних умовах.
3. Розробити компоненти, критерії, показники та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності.
4. Розробити програму формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів та перевірити її ефективність.

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 для теоретичного обґрунтування та експериментальної перевірки ефективності програм формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів; *емпіричні*:

діагностичні (анкетування, бесіда), обсерваційні (пряме й опосередковане спостереження, рефлексія власної волонтерської діяльності) із метою визначення ефективності розробленої програми; *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 Програму формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів; розроблено критерії, рівні та показники готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів; здійснено аналіз особливостей волонтерської діяльності студентів.

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

Апробація результатів наукової роботи: основні положення, висновки й результати дослідження висвітлювались у виступах на заняттях проблемної групи з соціальної роботи на факультеті психології, педагогіки та соціальної роботи Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка; засіданнях фахівців Служби у справах дітей Бориславської міської ради, Бориславського міського територіального центру соціального обслуговування, Дрогобицького добровільного товариства захисту дітей-інвалідів «Надія».

Результати роботи представлені на Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації» (22 грудня 2020, Переяслав).

Публікації: Профілактика та подолання емоційного вигорання волонтерів / Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: Зб. наук. праць. Переяслав, 22 грудня 2020. Вип. 66. 341 с.

Структура. Наукова робота складається зі вступу, двох розділів, списку використаних джерел, висновків та додатків.

Розділ I. Характеристика понятійного апарату

1.1. Сутність дефініції «супервізія»

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 [7].

Супервізор – це кваліфікований фахівець, що має досвід роботи та володіє спеціальними навичками та методами здійснення певного виду діяльності [12, с. 93].

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.

Супервізор може виконувати ролі, які представлені у таблиці 1.1 [12, с. 96].

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.

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.

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 [14].

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; сформулювати 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 [14].

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 [13]

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 [14].

Під час проведення супервізії потрібно оформити такі документи:

- план проведення супервізії;
- журнал проведення супервізії; (Додаток 1)
- картка проведення супервізії. (Додаток 2)

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.

1.2. 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» [6]. 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 самотійно впоратись з проблемою, яка у них виникла» [6].

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 самотійно 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 [6].

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 [13]. 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 [15]. 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.

Розділ 2. Дослідницько-експериментальна робота з формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській роботі

2.1. Компоненти, критерії, показники та рівні готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії у волонтерській діяльності

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 О. Абдуліної, А. Капської, Н. Кузьміної, І. Литвин, Р. Овчарової, С. Ставкової, К. Шевченко [1, 8, 9, 10, 16, 22, 25].

О. Абдуліна виокремлює чотири рівні розвитку педагогічних умінь: низький

(репродуктивний), середній (репродуктивно-творчий), високий (творчо-репродуктивний) та найвищий (творчий) [1].

Н. Кузьміна виділяє репродуктивний, адаптивний, локально-моделювальний, системно-моделювальний та творчий рівні умінь [9].

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.

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 глибоке 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.

З метою виявлення розуміння майбутніми соціальними працівниками сутності супервізії, нами було проведено анкетування студентів денної, заочної форм навчання факультету психології, педагогіки та соціальної роботи Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка.

Відповіді студентів на запитання представлені в таблиці 2.1.

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	85	75	87	80

		з розв'язання проблемних ситуацій				
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 у подоланні труднощів оволодіння уміннями супервізії?	Так	26	66	88	76
		Ні	33	22	2	12
		Не знаю	41	12	10	12
7.	Хто/що має найбільший вплив на процес самовдосконалення?	Викладачі	73	37	10	10
		Бажання бути хорошим спеціалістом	83	87	44	44
		Можливість допомагати іншим	24	21	46	46
		Престиж професії	23	34	56	56
		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 таблиці 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 уміньми супервізії (у %), в якій потрібно оцінити складність оволодіння уміньми 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 уміньми супервізії подані у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Оцінка ступеня складності та важливості володіння уміньми супервізії (у %)

№ з/п	Види діяльності	Складність, %			Значимість, %		
		11	22	3	11	2	3
1	Уміння чітко, послідовно та логічно висловлювати свої думки та переконання, переконувати, аргументувати	38	37	5	21	2	3
2	Уміння критично оцінювати явища, ситуації, спираючись на отримані знання	32	34	4	44	4	9
3	Уміння встановлювати професійні цілі, визначати їх пріоритетність	19	24	7	35	4	8
4	Вміння добирати і використовувати методи впливу на особистість	31	33	9	28	9	7
5	Уміння слухати та сприймати думки інших	21	20	4	41	4	2
6	Уміння формулювати мету, аналізувати необхідні ресурси	23	21	9	34	3	5
7	Уміння збирати, обробляти, аналізувати і систематизувати	32	31	3	32	3	2

	професійну інформацію						
8	Причини та чинники вигорання волонтерів	31	33	9	28	9	7

Проведені нами анкетування майбутніх соціальних працівників, бесіди з викладачами, методистами баз виробничої практики (Служба у справах дітей Бориславської міської ради, Бориславський міський територіальний центр соціального обслуговування, Дрогобицьке добровільне товариство захисту дітей-інвалідів «Надія») дозволили виокремити такі рівні готовності до супервізії у волонтерській роботі – низький, достатній і високий.

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;
- невпевненість 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.

I. Когнітивний компонент

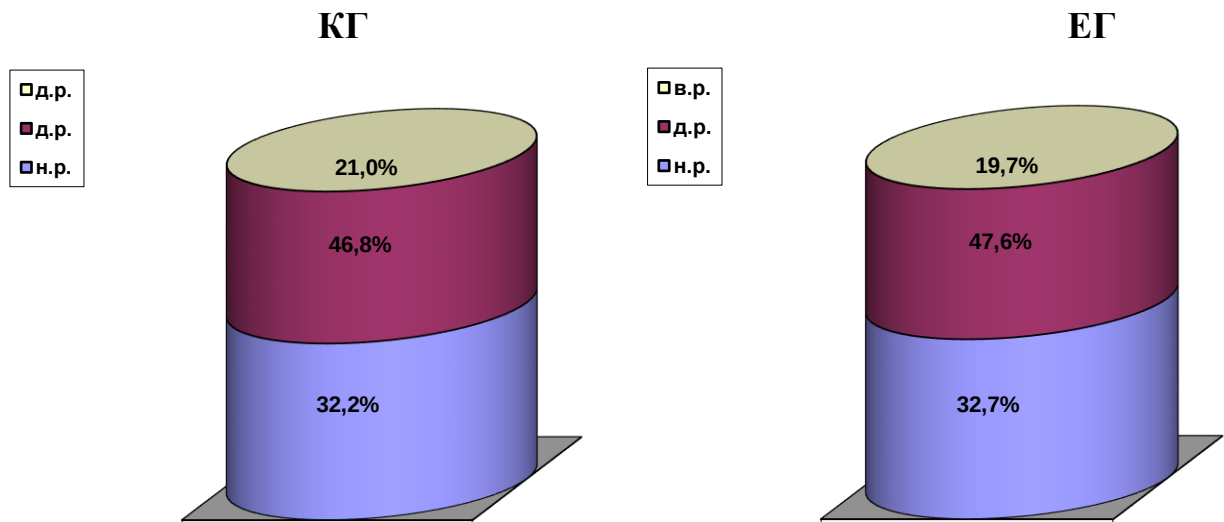


Рис. 2.1. Діаграми рівнів сформованості когнітивного компоненту в КГ та ЕГ на етапі констатувального експерименту

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 21% – з КГ, а 19,7% – з ЕГ.

Достатній рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 46,8% – з КГ, а 47,6% – з ЕГ.

На низькому рівні сформованості когнітивного компоненту знаходиться 32,2% досліджуваних – представники КГ, а 32,7 % – представники ЕГ.

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

II. Ціннісно-мотиваційний

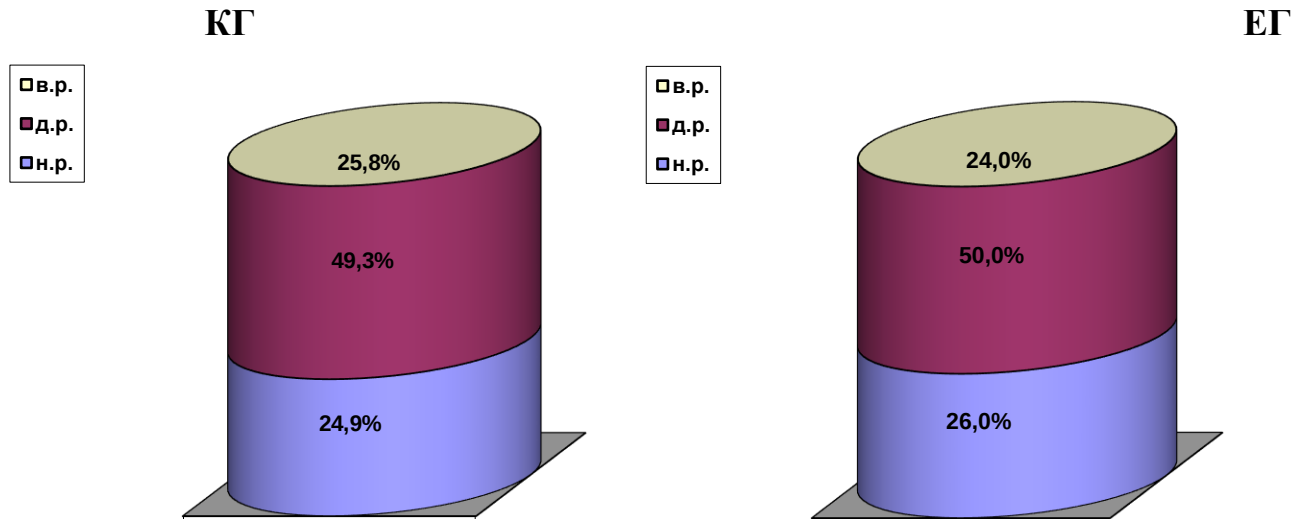


Рис. 2.2. Діаграми рівнів сформованості ціннісно-мотиваційного компоненту в КГ та ЕГ на етапі констатувального експерименту

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 25,8% – з КГ, а 24,0% – з ЕГ.

На достатньому рівні сформованості компоненту знаходиться 49,3% – з КГ і 50 % – з ЕГ.

Низький рівень сформованості комунікативного компоненту на цьому етапі мають 24,9% – представники КГ, а 26% – представники ЕГ.

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

III. Організаційно-діяльнісний компонент

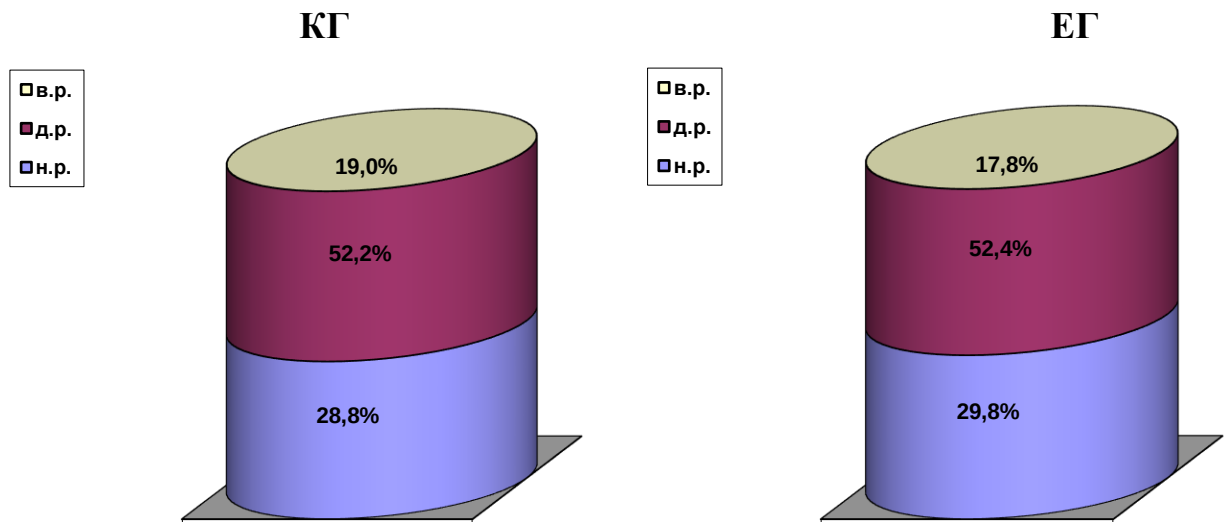


Рис. 2. 3. Діаграми рівнів сформованості організаційно-діяльнісного компоненту в КГ та ЕГ на етапі констатувального експерименту

На низькому рівні сформованості організаційно-діяльнісного компоненту 28,8% – з КГ, а 29,8% – з ЕГ.

Достатній рівень сформованості зазначеного компоненту виявлено у 52,2% – представники КГ, а 52,4% – представники ЕГ.

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту виявлено у 19,0% – представники КГ, а 17,8% – представники ЕГ.

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

Результати констатувального експерименту доводить необхідність розробки програми формування готовності майбутніх соціальних правників до супервізії у роботі волонтерів.

2.2. Розробка програми формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів

Етапи формування готовності майбутніх соціальних працівників до супервізії роботи волонтерів	Зміст, форми та методи
підготовчий	<i>Оцінка</i> ступеня складності та важливості володіння уміннями супервізії (бесіди: індивідуальні, групові; спостереження: лабораторне, польове; анкетування: особисте, заочне; інтерв'ю: стандартизоване, напівстандартизоване, нестандартне). <i>Лекторій</i> на тему: «Особливості професійного вигорання волонтерів». <i>Бесіда, тестування</i> «Формула позитивного результату роботи». <i>Ділова гра</i> «Моделювання умов супервізії». <i>Творче завдання</i> «Позитивний образ мислення для повсякденного життя». <i>Метод кейсів</i> «Потенціал супервізора».
реалізації	<i>Прес-конференція</i> «Актуальні питання діяльності супервізора: проблеми та досягнення». Тренінги, інтерактивні семінари, диспути, дискусії, Метод <i>портфоліо</i>, метод <i>проектів</i>, <i>брейнстормінг</i>. Розробка соціальних <i>проектів</i>. <i>Лекторій</i>: «Самовдосконалення та самореалізація».
підсумковий	Перевірка рівнів сформованості готовності до супервізії за кожним із компонентів.
прогностичний	Планування та прогнозування подальшої роботи над розробкою форм та методів покращення особистісно-кваліфікованих характеристик супервізорів.

Проте загальна методика планування нашого 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.

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.

2.3. Результати дослідницько-експериментальної роботи

Робота зі студентами експериментальної групи (а це студенти, які займаються в проблемній групі із соціальної роботи) на першому етапі передбачала: знайомство з програмою роботи проблемної групи; надання можливості участі у різних формах позааудиторної роботи як інституційних, так і позаінституційних; аналіз мотивів розвитку умінь супервізії; ґрунтовне ознайомлення із професіограмою соціального педагога.

Особлива роль у роботі проблемної групи приділялася проведенню зустрічей із соціальними педагогами та соціальними працівниками. Так, були проведені зустрічі із директором Бориславського міського територіального центру соціального обслуговування – Н. Й. Штереб, директором Служби у справах дітей Бориславської міської ради – Г. І. Подставек, директором

Дрогобицького добровільного товариства захисту дітей-інвалідів «Надія» – І. В.Дзюрах; вивчалися інтереси та мотиви, побажання студентів, їхнє ставлення до програми формування готовності майбутніх соціальних педагогів до супервізії.

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 3).

Слід зазначити, що студенти ЕГ ставали не лише активними учасниками, але й організаторами різних форм і методів навчання, спрямованих на саморозвиток і самореалізацію фахівця. До прикладу, нами було проведено тренінг «Формування ефективних навичок подолання міжособистісних конфліктів у середовищі дітей старшого шкільного віку» та захід на тему «Булінг», а також проведено анкетування серед учнів для визначення обдарованості дитини на базі Загально освітньої середньої школи № 3 м. Борислава. (Додаток 4)

Аналіз результатів формувального експерименту проводимо за тією ж схемою, що й констатувального. Використовуємо ті ж самі статистичні критерії та методики розрахунків.

У цій частині аналізуємо: 1) показники контрольної й експериментальної групи після формувального експерименту; 2) показники контрольної групи до і після формувального експерименту; 3) показники експериментальної групи до і після експерименту.

I. Когнітивний компонент

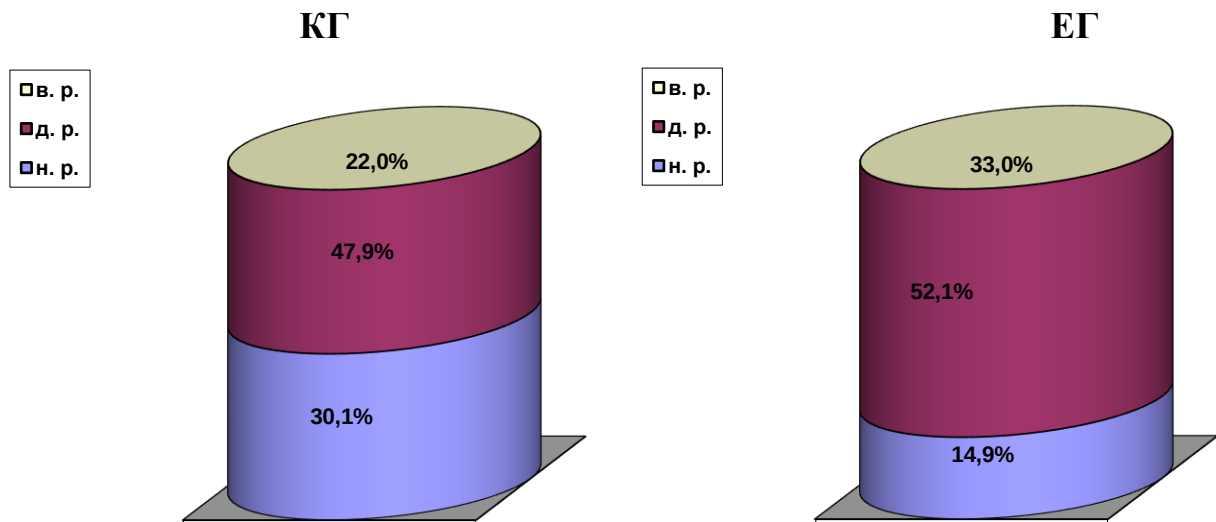


Рис. 3.1. Діаграми рівнів сформованості когнітивного компоненту в КГ та ЕГ після формувального експерименту

Показники сформованості достатнього рівня зазначеного компоненту зафіксовано у КГ 47,9% (збільшилися на 1,1 %), а в ЕГ – 52,1% – з ЕГ (збільшилися на 4,5 %).

Після формувального експерименту високий рівень сформованості зазначеного компоненту зафіксовано у 22% – з КГ, а 33,0% – з ЕГ, водночас зменшилась на 2,1% та на 17,8% кількість учасників з низьким рівнем відповідно. Ці позитивні зміни виявились значущими.

II. Мотиваційно-особистісний компонент

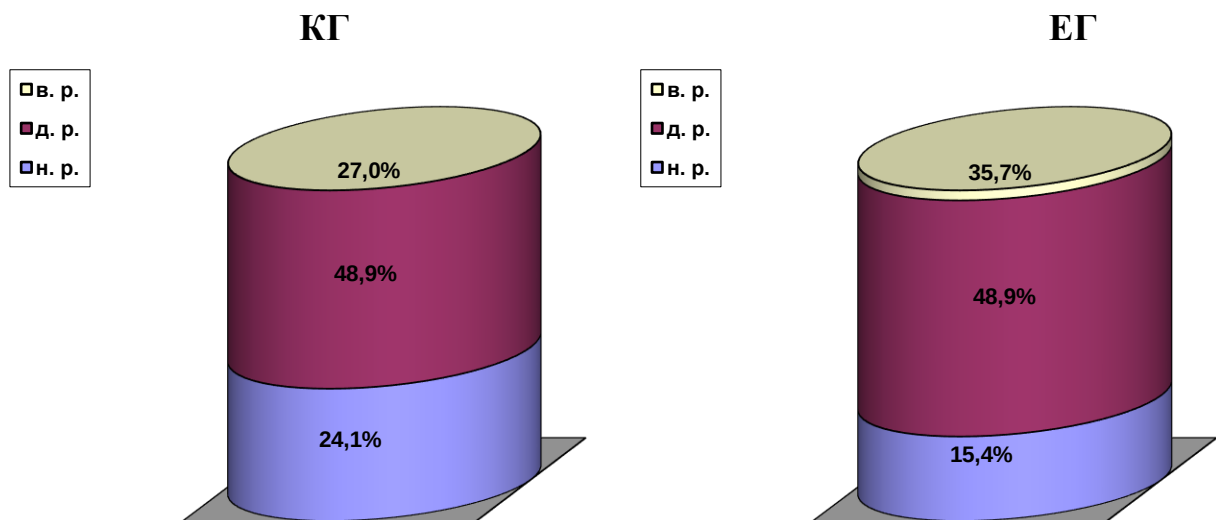


Рис. 3.2. Діаграми рівнів сформованості мотиваційно-особистісного компоненту в КГ та ЕГ після формувального експерименту

Відбулися позитивні зміни й у сформованості мотиваційно-ціннісного компоненту.

Високий рівень сформованості зазначеного компоненту у студентів ЕГ з 24 % зріс до 35,7 %. Тоді як в КГ з 25,8 % до 27,0 %.

На достатньому рівні сформованості компоненту знаходиться 48,9% – з КГ і 48,9 % – з ЕГ.

Низький рівень сформованості компоненту на цьому етапі мають 24,1% – представники КГ (показники зменшилися на 0,8), а 15,4% – представники ЕГ (показники зменшилися на 10,6).

III. Організаційно-діяльнісний компонент

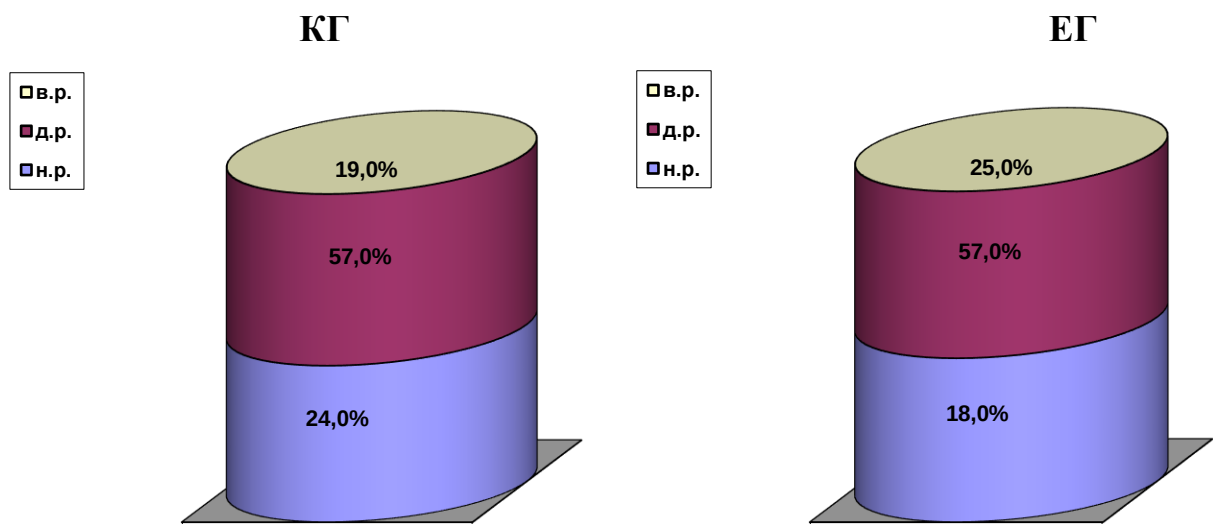


Рис. 3.3. Діаграми рівнів сформованості організаційно-діяльнісного компоненту в КГ та ЕГ після формувального експерименту

Висновки

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

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.

Волонтери це люди, які небайдужі до біди інших та вміють проявляти турботу та теплоту щодо тих, хто цього потребує, а також співпереживати їм. Добровольцем може бути будь-яка людина не залежно від віку, але особи віком від 14 до 18 років можуть здійснювати волонтерську діяльність лише за згодою батьків або прийомних батьків.

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.

Підсумовуючи, можна зауважити, що завдяки праці волонтерів, велика кількість людей отримує необхідну допомогу. Добровольці допомагають дітям та дорослим, вони піклуються про здоров'я людей, а також тварин та намагаються створити їм комфорт та безпеку. Часто волонтерам доводиться навіть ризикувати власним життям, для того, щоб врятувати інших.

Волонтери – це люди з великим серцем, безкорисливі та добрі по відношенні до інших, вони готові простягнути руку допомоги та не залишити в біді тих, кому погано, навіть якщо людина, яка потребує допомоги зовсім не знайома особа. Найбільшою подякою для добровольців є те, що у відповідь на свою допомогу вони бачать щасливі, вдячні очі людей чи дітей, яким вони допомагають. Варто завжди пам'ятати, що кожен маленький вклад дає змогу досягти чогось великого.

Список використаних джерел:

1. Абдуллина О. А. Общепедагогическая подготовка учителя в системе высшего педагогического образования: [для пед. спец. высш. учеб. заведений]. М. : Просвещение, 1990. 141 с.
2. Астремська І. В. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовці соціальних працівників. *Теорія і практика сучасної психології*. 2012. Вип. 5. С. 55-59.
3. Базілевська Л. С., Білинський 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», 2003. 324 с.
4. Вільна енциклопедія «Вікіпедія» [URL] : <https://uk.wikipedia.org/wiki>
5. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналіт. доп. К. : НІСД, 2015. 36 с.
6. Закон України «Про волонтерську діяльність». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2011. № 42. ст. 435. – [URL]: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show>
7. Закон України «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2019. № 18. ст. 73. [URL]: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>
8. Капська А. Й. Соціальна робота [Текст]: навч. посіб. [для студ. ВНЗ]; [відп. за вип. Н. Кальченко]; МОНМС України. Київ: Слово, 2011. 400 с.
9. Кузьмина Н. В. Предмет фундаментальной акмеологии. *Акмеология – наука XXI столетия: материалы Международной научно-практической конференции*. К. : КМГПУ, 2005. С. 22-40.
10. 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.
11. Мальований В. Місто побожних волонтерів [Текст]. *Український тиждень*. 2015. № 30. С. 24-25.

12. 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.
13. 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>
14. 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>
15. 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>
16. Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога. М. : ТЦ Сфера, 2004. 480 с.
17. Професійне вигорання [URL] : <https://dou.ua/lenta/columns/job-burnout/>
18. Слостёнин В. А. Социальный педагог: готовность к профессиональной деятельности. *Научные труды*. М. : МПГУ, 1995. С. 2 – 12. (Серия Психолого-педагогические науки).
19. Смерчак Л. Особливості навчання майбутніх соціальних працівників супервізорств. *Молодь і ринок*. 2017. № 10. С. 103-106.
20. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / За заг. ред. проф. І. Д. Звереві. К. : Центр учбової літератури, 2008. 336 с.
21. Соціальна педагогіка: теорія і технології: [підручник] / за ред. І. Д. Звереві. К. : Центр навчальної літератури, 2006. 316 с.
22. 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.

23. Тлумачний словник психологічних термінів в українській мові: словник / [уклад. В. Й. Бродовська та ін.]. 2-ге вид. К. : ВД «Професіонал», 2005. 224 с.
24. 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.
25. Шевченко К. О. Педагогічна фасилітація у контексті професійної компетентності вчителя. *Збірник наукових праць. Психологічні науки*. Випуск 2.13 (109). С. 258-263.
26. 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.
27. Як уникнути синдрому «професійного вигорання»? [URL] : <http://pravokator.club/news/yak-unyknuty-syndromu-profesijnogo-vygorannya/>
28. Якунин В. Педагогическая психология: [учебн. пособ.]. СПб., 1998. 639 с.

Додатки

Додаток 1

ЖУРНАЛ

проведення супервізії

№	Дата	П.І.Б. працівника	П.І.Б. супервізора	Вид супервізії (необхідне позначити)													Метод і проведення супервізії	Підпис супервізора
				За призначенням				За кількістю учасників			За способом контакту		За строками		За форматом			
				менеджерська	наставницька	консультативна	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 [20, с. 36]. 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» [26, с. 140].

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.

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 [17]. 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 [27].

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 [17].

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.

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.

