

ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УКРАЇНІ

БАЗОВИЙ ТРЕНІНГ

Ужгород, Україна

19 травня – 24 травня 2025 року

30 червня – 5 липня 2025 року

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Згідно зі своїм отриманим від Генеральної Асамблеї ООН мандатом ЮНІСЕФ виступає за захист прав дітей, допомогу у задоволенні їхніх базових потреб та розширення можливостей дітей до розкриття свого потенціалу. ЮНІСЕФ наполягає на тому, що розвиток дитини та її захист та є складовими частинами її благополуччя. Цільовий напрям 3 Стратегічного плану ЮНІСЕФ (2022–2025 рр.) спрямований на захист кожної дитини, у тому числі підлітків, від насильства, експлуатації, наруги, нехтування та шкідливих практик. План заходів із забезпечення гендерної рівності (2022–2025 рр.) передбачає зобов'язання боротися проти гендерно зумовленого насильства (ГЗН) по всіх цільових напрямках. Виконуючи ці зобов'язання, ЮНІСЕФ надає підтримку інклюзивним та ефективним системам захисту дітей у запобіганні порушенням у захисті дітей та реагуванні на них, приділяючи особливу увагу веденню випадків та якості кадрового потенціалу працівників соціальних служб.

«Розбудова компетенцій персоналу соціальних служб в Європі і Центральній Азії (ЄЦА)» — це навчальний курс, розроблений у партнерстві між ЮНІСЕФ і Колумбійським університетом з метою удосконалити компетенції соціальних працівників та фахівців соціальних служб щодо міжособистісної комунікації та залучення громади. Навчальна програма підготовки тренерів дає змогу фахівцям із соціальної роботи, соціальним працівникам та іншим працівникам соціальної сфери розширити свої знання та розвинути навички з питань міжособистісної комунікації та залучення громади, водночас розв'язуючи питання соціальної несправедливості, насильства над дітьми, міжособистісного насильства між партнерами, стигматизації та дискримінації за ознаками гендеру, етнічного походження, інвалідності, матеріального стану тощо в контексті регіону Європи та Центральної Азії (ЄСА). Програма має на меті оснастити працівників соціальної сфери базовими знаннями та основним набором навичок, які будуть застосовуватися під час соціальної роботи з дітьми, сім'ями, групами та громадами.

ВСТУП

У відповідь на поточні виклики у соціальному секторі в Україні, для посилення спроможностей працівників соціальної сфери, які працюють з уразливими групами населення, зокрема з дітьми та сім'ями, було створено цю комплексну шестиденну програму тренінгу.

Методологія тренінгу поєднує теоретичне навчання з практичними вправами, рольовими іграми, обговоренням випадків та аналітичною практикою. Особливу увагу приділено місцевому контексту та конкретним викликам, з якими стикаються працівники соціальної сфери України, зокрема сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, і підвищеною вразливістю окремих груп населення, як-то жінок та дівчат з інвалідністю. У навчальній програмі поєднані міжнародні передові практики, але при цьому вона враховує місцеві культурні та інституційні особливості.

Цей тренінг є важливим кроком у зміцненні спроможності працівників соціальних служб до реагування на складні потреби їхніх громад, зокрема у боротьбі з ґендерно зумовленим насильством та наданні допомоги з урахуванням пережитих травм. Він підкреслює важливість розвитку індивідуальних навичок та розуміння системного рівня, готуючи учасників до ефективної роботи на усіх рівнях соціальної роботи — від мікро- до макрорівня.

МЕТА

Цей базовий тренінг спрямований на підвищення професійних компетенцій працівників соціальної сфери України та озброїть їх важливими навичками та знаннями для надання високоякісної, етичної та людиноорієнтованої підтримки своїх клієнтів. Програма тренінгу поєднує базові компетенції соціальної роботи зі спеціалізованими знаннями з реагування на ґЗН, враховуючи унікальні виклики, з якими стикаються постраждалі внаслідок конфлікту та громади.

ЦІЛІ НАВЧАННЯ

Наприкінці цього шестиденного тренінгу учасники та учасниці зможуть:

- 1.** Продемонструвати базові компетенції соціальної роботи та визначити свою професійну ідентифікацію серед працівників соціальних служб.
- 2.** Застосовувати навички ефективної міжособистісної комунікації при роботі з клієнтами, зокрема методи активного слухання, емпатичного реагування та методи мотиваційних інтерв'ю.
- 3.** Впроваджувати етичну професійну поведінку та практично вирішувати складні етичні дилеми.
- 4.** Розуміти питання різноманітності, рівності та інклюзії, приділяючи особливу увагу мінімізації стигматизації та дискримінації.
- 5.** Застосовувати ґендерно чутливі та орієнтовані на потреби підходи у роботі з людьми, що пережили ґЗН.
- 6.** Розпізнавати основні проблеми у веденні випадків ґЗН, включно із питаннями конфіденційності, обов'язкового звітування та ухвалення рішень відповідно до віку, та орієнтуватися в цих питаннях.
- 7.** Використовувати ефективні стратегії залучення громади та розуміти підходи до втручання на рівні громади.
- 8.** Визначати та впроваджувати стратегії турботи про себе для збереження професійного благополуччя й запобігання вигорянню.
- 9.** Розуміти та використовувати підходи людиноцентрованого дизайну у сфері соціальних послуг.

ПРОГРАМА

ПОНЕДІЛОК. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 1		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
08:30 – 09:00	ПРИБУТТЯ, РЕЄСТРАЦІЯ І ВІТАЛЬНА КАВА	
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. БАЗОВІ КОМПЕТЕНАЦІЇ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
	Завдання: - Знайомство - Встановлення основних правил - Обговорення очікувань від тренінгу - Огляд навчальної програми на порядку денного дня 1 - Обміркування питання професійної ідентифікації соціального працівника або фахівця соціальної служби - Визначення базових компетенцій у сфері соціальної роботи - Ознайомлення з визначенням соціальної роботи (загальносвітним і місцевим) - Введення поняття супервізії в соціальній роботі як важливого інструменту комунікації (день 3, сесія 4) - Впровадження та роз'яснення елементу навчання тренерів	Вступне слово: <i>ІНФОРМАЦІЯ УТОЧНЮЄТЬСЯ</i> Провідна фасилітаторка: <i>Тама Мурфет (Tamah Murfet)</i> Співфасилітаторка: <i>Елайн Саммон (Elayn Sammon)</i>
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. РОЗУМІННЯ ПОНЯТТЯ НАСИЛЬСТВА ЩОДО ЖІНОК (НЖ) ТА НАСИЛЬСТВА ЩОДО ДІТЕЙ (НД)	
	Завдання: - Ознайомлення з основними поняттями та визначеннями - Вивчення взаємозв'язків між ґендерно зумовленим насильством (ГЗН), насильством щодо жінок і дівчат (НЖД) і насильством щодо дітей (НД)	Провідна фасилітаторка: <i>Тама Мурфет (Tamah Murfet)</i> Співфасилітаторка: <i>Елайн Саммон (Elayn Sammon)</i>
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 15:00	СЕСІЯ 3. ЕТИЧНА ПРОФЕСІЙНА ПОВЕДІНКА	
	Завдання: - Використання рефлексії та саморегуляції для керування особистісними цінностями та підтримання професіоналізму в робочих ситуаціях - Визначення етичних проблем і дилем - Практика вирішення етичних дилем	Провідна фасилітаторка: <i>Елайн Саммон (Elayn Sammon)</i> Співфасилітаторка: <i>Тама Мурфет (Tamah Murfet)</i>
15:00 – 15:30	ПЕРЕРВА НА КАВУ	

15:30 – 17:00	СЕСІЯ 4. СПРИЯННЯ РІВНОСТІ З УРАХУВАННЯМ РІЗНОМАНІТТЯ ТА ВІДМІННОСТЕЙ ПРИ НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
	Завдання: - Розуміння стигматизації та її впливу на вразливі групи людей - Розширення компетенцій у вирішенні проблем стигматизації та дискримінації	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)

ВІВТОРОК. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 2		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. НАВИЧКИ КОМУНІКАЦІЇ ТА МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	
	Завдання: - Розширення розуміння міжособистісної комунікації у соціальній роботі і наданні соціальних послуг - Обміркування сили спілкування та його впливу на особистісні стосунки - Розширення здатності мислити крізь призму поглядів клієнтів - Розширення обізнаності з результатами досліджень щодо ефективного партнерства та професійних якостей працівника соціальної сфери	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. ПЕРШЕ ЗНАЙОМСТВО ТА ПОШИРЕНІ ПОМИЛКИ В КОМУНІКАЦІЇ	
	Завдання: - Практика проведення первинних інтерв'ю з клієнтами - Розширення розуміння поширених помилок у комунікації з клієнтами на початковій стадії взаємодії - Опрацювання навичок, які допомагають спілкуванню з клієнтами на початковій стадії	Провідна фасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet) Співфасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon)
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 15:00	СЕСІЯ 3. НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ТА СУПУТНІ НАВИЧКИ	
	Завдання: - Розширення знань про різні типи невербальної комунікації та їхню роль у спілкуванні з клієнтами - Обміркування особистого стилю невербальної комунікації	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)

15:00 – 15:30	ПЕРЕРВА	
15:30 – 17:00	СЕСІЯ 4. ҐЕНДЕРНА ДИНАМІКА ТА ДИНАМІКА ВЛАДНИХ ВІДНОСИН У НАШІЙ РОБОТІ	
	Завдання: - Отримання розуміння того, як ґендер і влада впливають на життєвий досвід клієнтів і їхній досвід щодо послуг - Розширення здатності до застосування у взаємодії з клієнтами аналізу ґендерних і владних відносин	Провідна фасилітаторка: Тама Мурфет <i>(Tamah Murfet)</i> Співфасилітаторка: Елайн Саммон <i>(Elayn Sammon)</i>

СЕРЕДА. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 3		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. АКТИВНЕ СЛУХАННЯ	
	Завдання: - Визначення понять слухання та емпатичного слухання - Практикування у слуханні та емпатичному слуханні - Самостійне оцінювання власних мікронавичок слухання	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон <i>(Elayn Sammon)</i> Співфасилітаторка: Тама Мурфет <i>(Tamah Murfet)</i>
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ: БАЗОВІ НАВИЧКИ ІНТЕРВ'ЮВАННЯ	
	Завдання: - Розширення розуміння важливих для соціальних працівників або фахівців із соціальної роботи основних навичок інтерв'ювання/ вербальної комунікації - Ознайомлення з навичками BAPP (базові техніки в мотиваційному інтерв'юванні: відкриті питання, афірмація, рефлексія, резюме).	Провідна фасилітаторка: Тама Мурфет <i>(Tamah Murfet)</i> Співфасилітаторка: Елайн Саммон <i>(Elayn Sammon)</i>
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 15:00	СЕСІЯ 3. СТАВЛЕННЯ І СПРИЙНЯТТЯ	
	Завдання: - Дослідження ставлень до маленьких дівчаток і хлопчиків та підлітків та підліток, які постраждали від сексуальної наруги - Розуміння основних підходів у ставленні, що орієнтуються на потреби дітей та постраждалих осіб	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон <i>(Elayn Sammon)</i> Співфасилітаторка: Тама Мурфет <i>(Tamah Murfet)</i>

15:00 – 15:30	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
15:30 – 17:00	СЕСІЯ 4. СУПЕРВІЗІЯ	
	• Типи супервізії у сфері соціальних послуг та зв'язок із комунікацією й основними компетенціями • Найбільш і найменш ефективний супервізор/ка • Ціль супервізора/ки: спрямовувати; координувати; мотивувати; оцінювати • Функції супервізора/ки: адміністративна, освітня, підтримувальна • Основні стандарти супервізії • Огляд ситуаційного лідерства • Приклади з практики та стиль лідерства	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)

ЧЕТВЕР. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 4		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. ПРАКТИКУВАННЯ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ	
	Завдання: • Покращення комунікації на початку надання соціальної послуги • Покращення навичок вітання та знайомства	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон Співфасилітаторка: Тама Мурфет
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. ЗАСТОСУВАННЯ ПІДХОДУ, ОРІЄНТОВАНОГО НА ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ, ТА РЕАГУВАННЯ НА ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ, ПОВ'ЯЗАНІ З ҐЗН	
	Завдання: • Ознайомлення з підходом, орієнтованим на потреби постраждалих осіб • Розширення спроможностей працівників соціальної сфери застосовувати підхід, орієнтований на потреби постраждалих осіб, до взаємодії з клієнтами та сім'ями • Зрозуміння основних труднощів у роботі з жінками й дітьми, які пережили насильство, наругу та експлуатацію • Розширення здатності реагувати на такі труднощі та визначати потенційні рішення	Провідна фасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet) Співфасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon)
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 15:00	СЕСІЯ 4. БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПЕРСОНАЛУ	
	Завдання: • Зрозуміння причин та ознак стресу й вигорання • Розуміння важливості збереження особистого та колективного благополуччя • Визначення стратегій і прогалин	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон Співфасилітаторка: Тама Мурфет
15:00 – 15:30	ПЕРЕРВА — РАННЄ ЗАВЕРШЕННЯ	

П'ЯТНИЦЯ. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 5		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. РОБОТА З ГРОМАДАМИ	
	Завдання: • Соціальна робота в громаді та залучення громади. • Соціальна згуртованість громади та внесок соціальних працівників/ць у зміцнення соціальної згуртованості. • Визначення суспільних норм та їхнього впливу на різних рівнях роботи працівників/-ць соціальних служб — від мікро- до макрорівнів. • Застосування концепцій, кроків, методів та інструментів залучення громади, аналізу, проведення інтервенцій та їх оцінювання.	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. ФУНКЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ/ЦЬ НА РІВНІ ГРОМАД	
	Завдання: • Визначення ролі працівників/ць соціальних служб на рівні громади. • Надання прикладів функцій соціальної роботи у громаді та навичок підтримання зв'язку з громадами, їх аналізу, проведення інтервенції та їх оцінювання. • Обміркування наявної «владної динаміки» в роботі у вашій громаді.	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 14:30	СЕСІЯ 3. ОСНОВИ ФАСИЛІТАЦІЇ	
	Завдання: • Підготовка тренерів/ок для проведення тренінгів для працівників соціальної сфери відповідно до керівних принципів та найкращих практик. • Поглиблення розуміння можливих сенситивних тем у навчальних матеріалах та способів роботи з ними в українському контексті. • Удосконалення навичок динамічної та колабораційної фасилітації	Провідна фасилітаторка: Елайн Саммон (Elayn Sammon) Співфасилітаторка: Тама Мурфет (Tamah Murfet)
14:30 – 15:00	ПЕРЕРВА	
15:00 – 17:00	СЕСІЯ 4. ПРАКТИКУВАННЯ ФАСИЛІТАЦІЇ	
	• Поглиблення розуміння планування та структури тренінгу • Визначення труднощів у фасилітації окремих сесій та розроблення відповідних стратегій	Провідна фасилітаторка: Тама Мурфет Співфасилітаторка: Елайн Саммон
17:00 – 17:45	СЕСІЯ 5. ЛЮДИНОЦЕНТРОВАНИЙ ДИЗАЙН У СФЕРІ ІНТЕГРОВАНИХ ПОСЛУГ	
	• Вступ до людиноорієнтованого дизайну (HCD): • Зв'язок HCD із іншими знаннями 5-денного курсу • Вступ та короткий огляд інструментів для 6-го дня практичної лабораторії з людиноцентрованого дизайну	Провідна фасилітаторка: Yelizaveta (Lanka.CX)

СУБОТА. ПОРЯДОК ДЕННИЙ ДНЯ 6		
час	ЦІЛІ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ	ФАСИЛІТАТОРИ/КИ
09:00 – 10:30	СЕСІЯ 1. ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНИЙ ДИЗАЙН У СФЕРІ ІНТЕГРОВАНИХ ПОСЛУГ	
	Завдання: - Ознайомлення з трьома інструментами людиноцентрованого дизайну та їх практичне застосування - Формування впевненості учасників/ць у використанні основних інструментів людиноцентрованого дизайну, в тому числі для каскадного навчання пізніше	Провідна фасилітаторка: <i>Yelizaveta (Lanka.CX)</i>
10:30 – 11:00	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
11:00 – 12:30	СЕСІЯ 2. ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНИЙ ДИЗАЙН У СФЕРІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	
	Продовження Сесії 1	Провідна фасилітаторка: <i>Yelizaveta (Lanka.CX)</i>
12:30 – 13:30	ОБІД	
13:30 – 14:30	СЕСІЯ 5. ЗАКЛЮЧНЕ СЛОВО І ЗАВЕРШЕННЯ	
	Завдання: - Огляд матеріалів для навчання - Створення «спільноти практиків» - Обговорення тем для майбутнього навчання та розвитку	Представники ЮНІСЕФ: <i>Піка Тетяна, координаторка програм із захисту дитини ЮНІСЕФ</i> <i>Єременко Ірина, національна консультантка з розвитку соціальних послуг ЮНІСЕФ</i>