

ЗВІТ

про оцінку рівня професійної компетенції та потреб у підвищенні кваліфікацій надавачів
соціальних послуг

за результатами опитування працівників надавачів
соціальних послуг щодо рівня професійних
компетентностей та потреб у підвищенні кваліфікації через
формування практичних знань та навичок



kspa-ngo.com



ngokspa2024@gmail.com



Dobrovolchych Batalyoniv St., 10
Kyiv, Ukraine

ВСТУП

07.08-15.08. 2026 р. відбулось дослідження на основі добровільного онлайн-опитування, що складалось зі 100 питань. У дослідженні взяло участь більше 3.5 тис. соціальних працівників

Якість соціальних послуг напряду залежить від професійної компетентності, яка базується на знаннях та навичках.

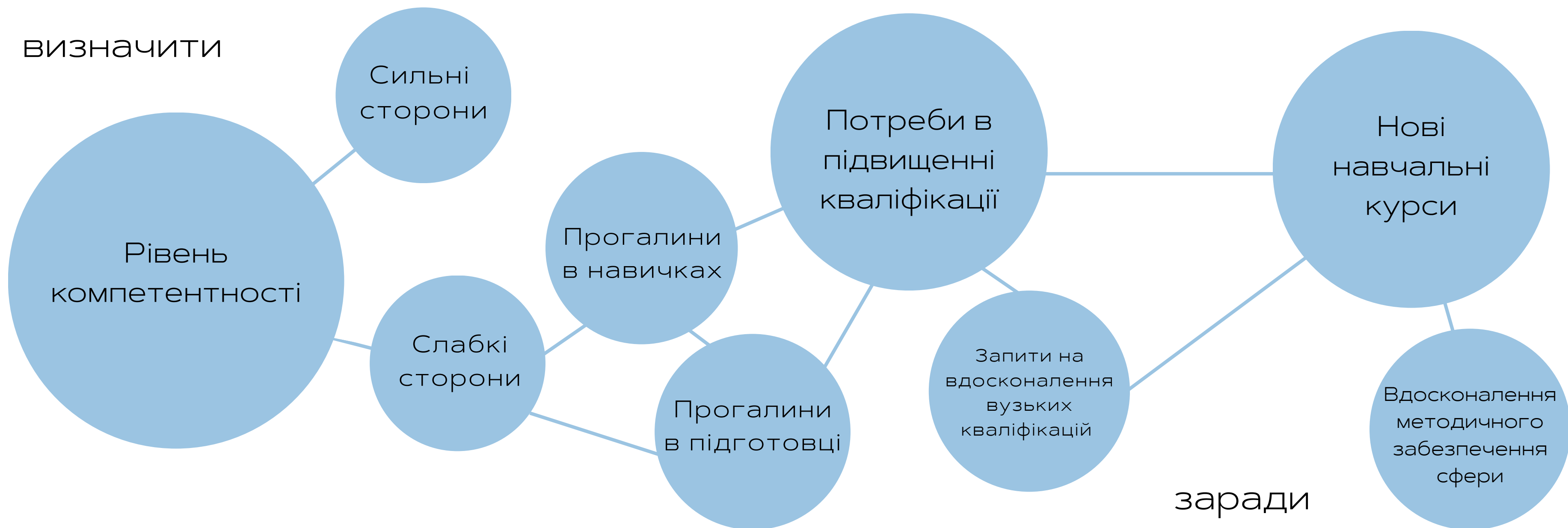
Війна змінила портрет отримувача соціальних послуг. Сьогодні фахівці щодня працюють з ветеранами, які повертаються до цивільного життя, внутрішньо переміщеними родинами, що втратили дім, дітьми й дорослими, які пережили домашнє насильство, людьми з психічними розладами та інвалідністю, тими, хто опинився у складних життєвих обставинах без підтримки рідних. Кожна така історія вимагає від фахівця не лише небайдужості, а й конкретних, актуальних знань.

Це дослідження спрямоване на отримання об'єктивної інформації щодо реального рівня знань і навичок надавачів соціальних послуг, виявлення дефіцитів компетентності та формування обґрунтованих пропозицій щодо пріоритетних напрямів, форматів і змісту програм підвищення кваліфікації.



ЦІЛІ ТА ОХОПЛЕННЯ ОПИТУВАННЯ

ВИЗНАЧИТИ



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

3 814

респондентів

охоплено опитуванням

24

області України

становлять географію вибірки

10

тематичних блоків

у структурі анкети

100

питань

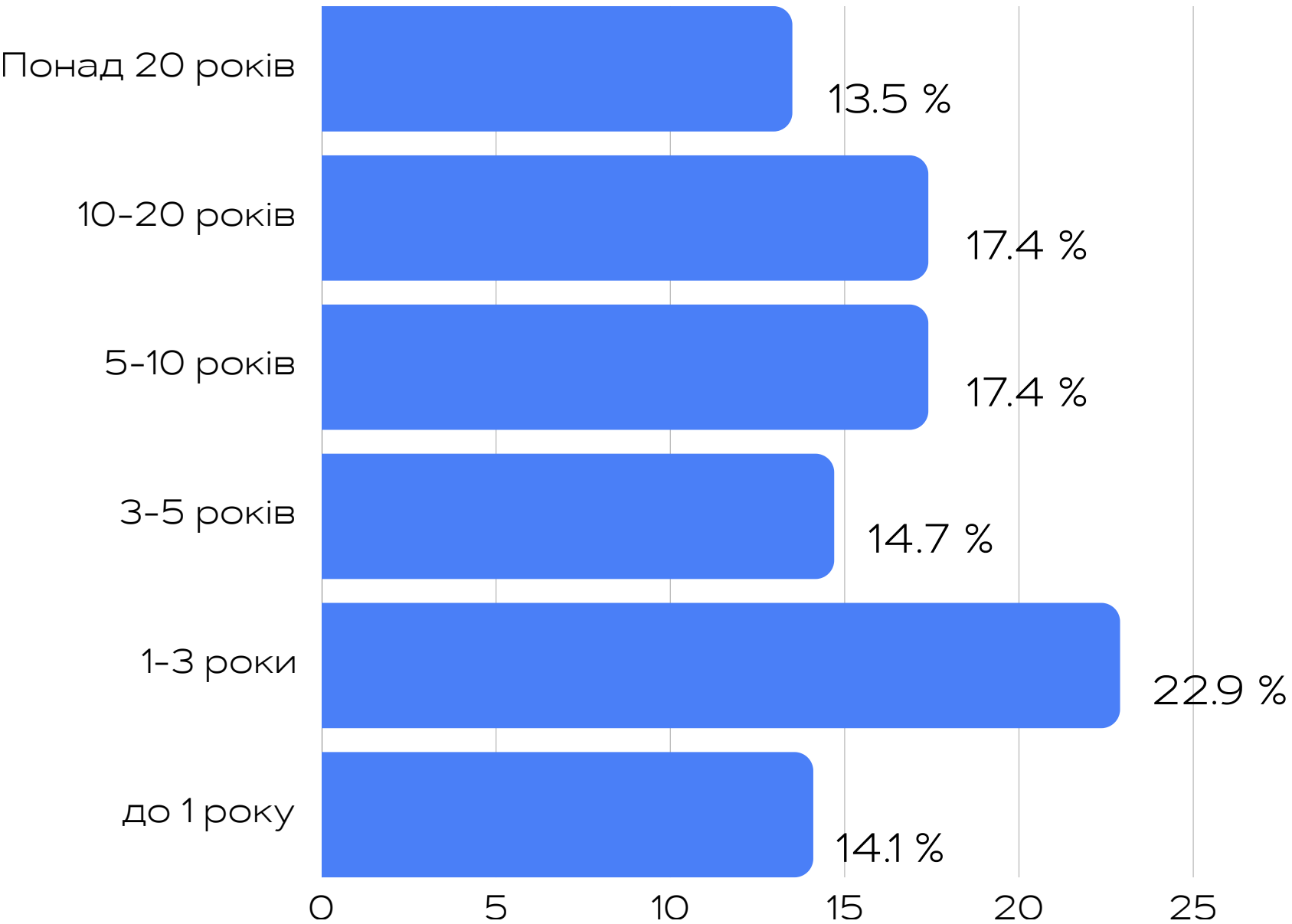
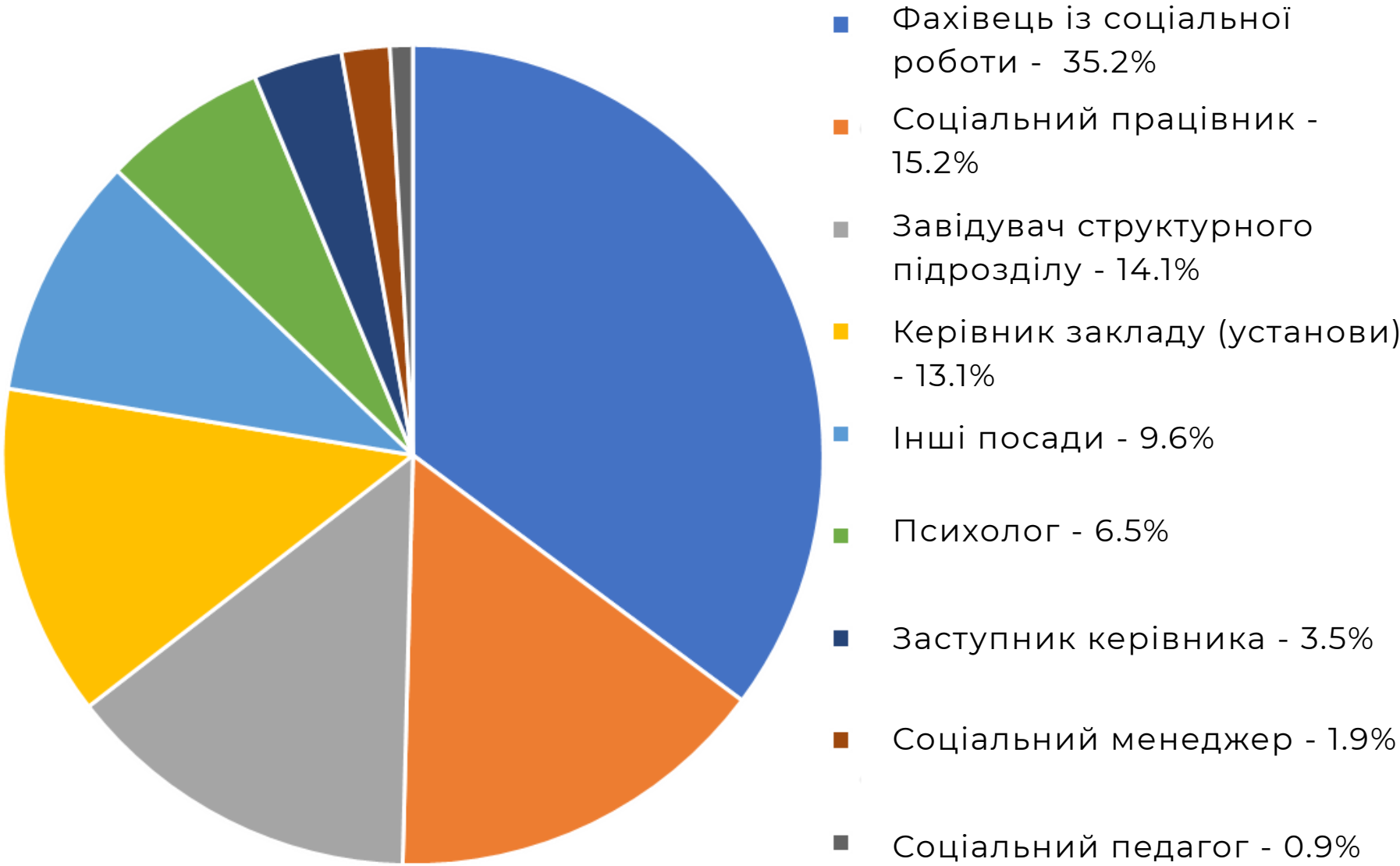
включено до опитувальника



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

Розподіл за стажем роботи

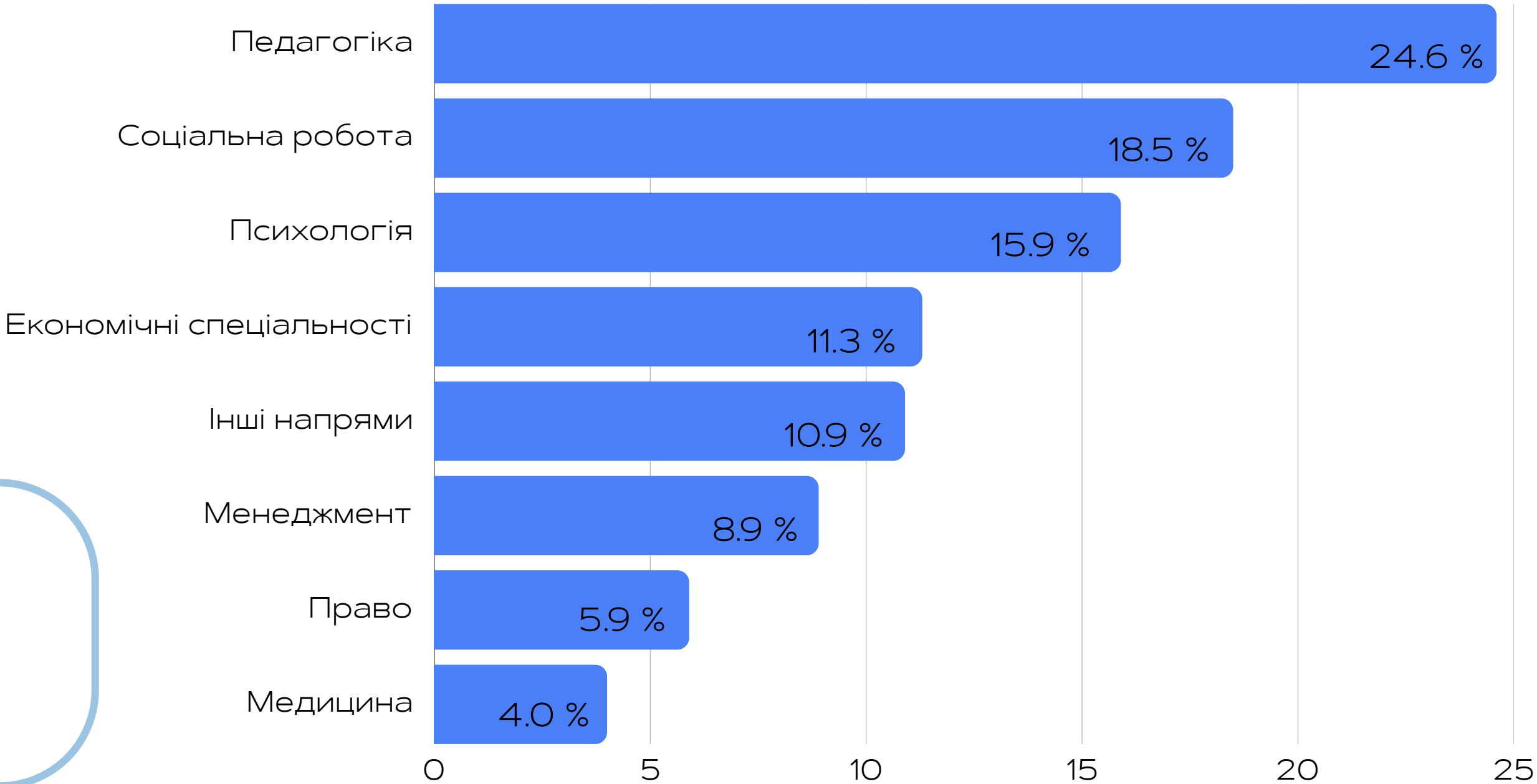
Розподіл за посадою



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

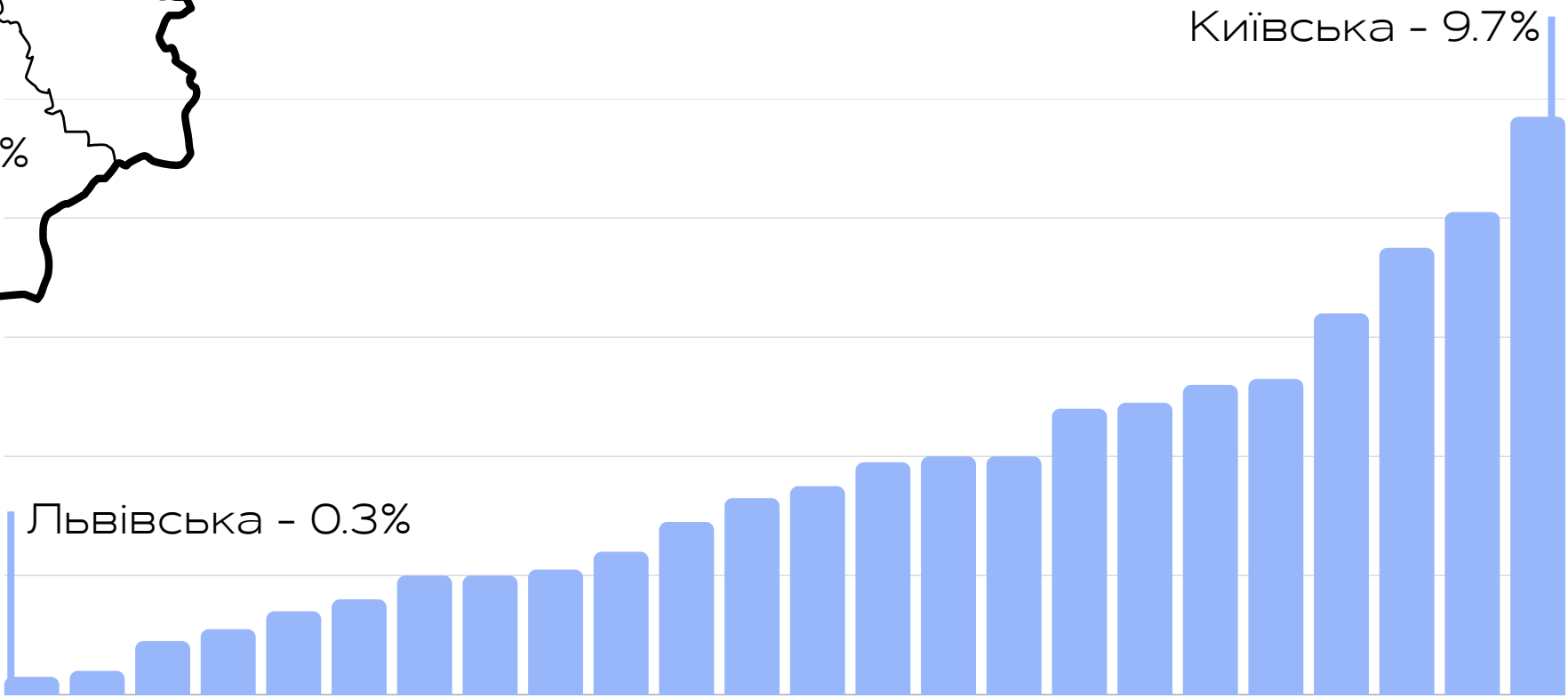
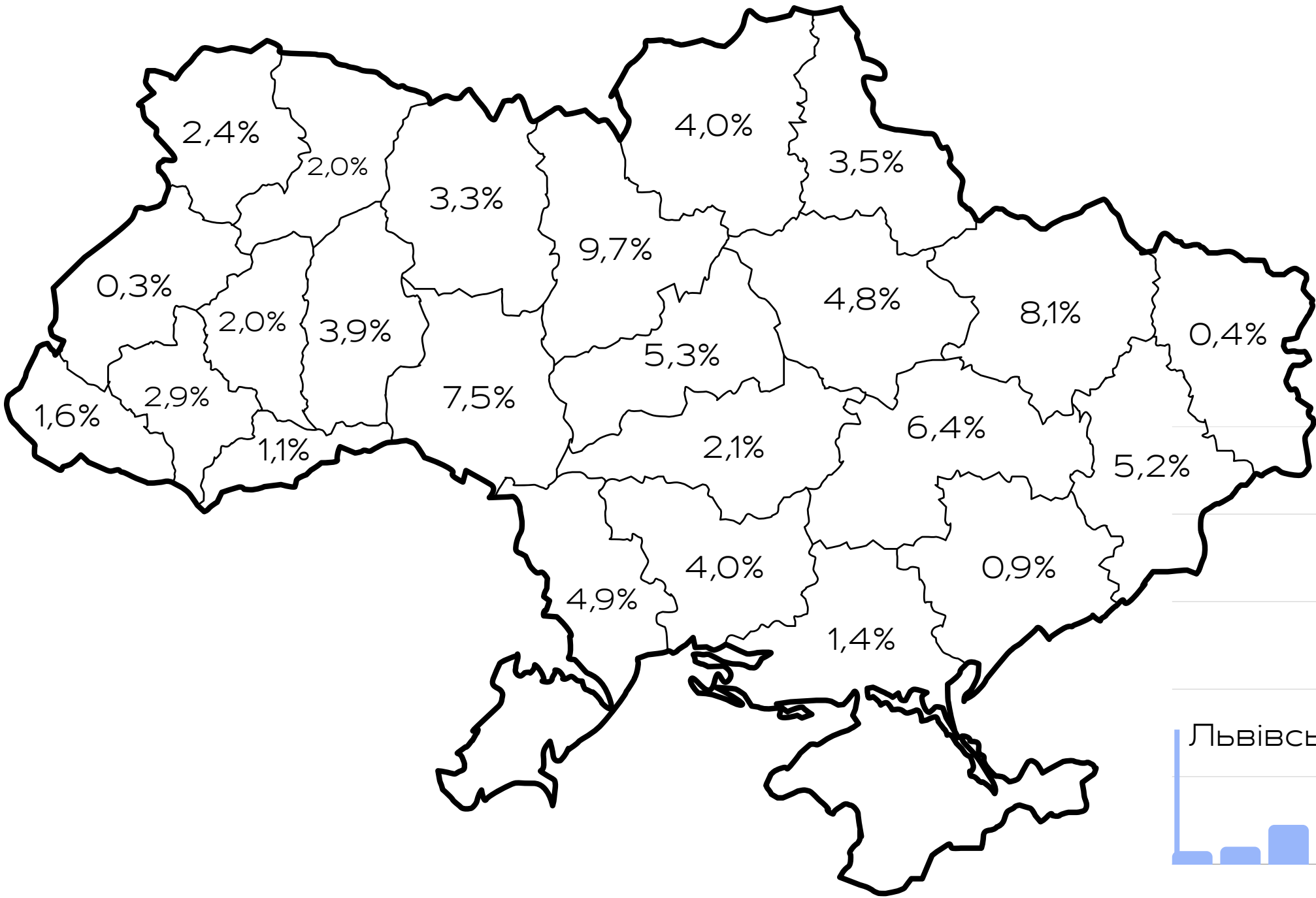
Профільність освіти надавачів соціальних послуг

Лише 34,4 %
фахівців мають освіту в
галузі соціальної роботи чи
психології



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

Розподіл за областями



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

Розподіл за типом установи в яких працює соціальний працівник

Центр надання соціальних послуг - 52.3%

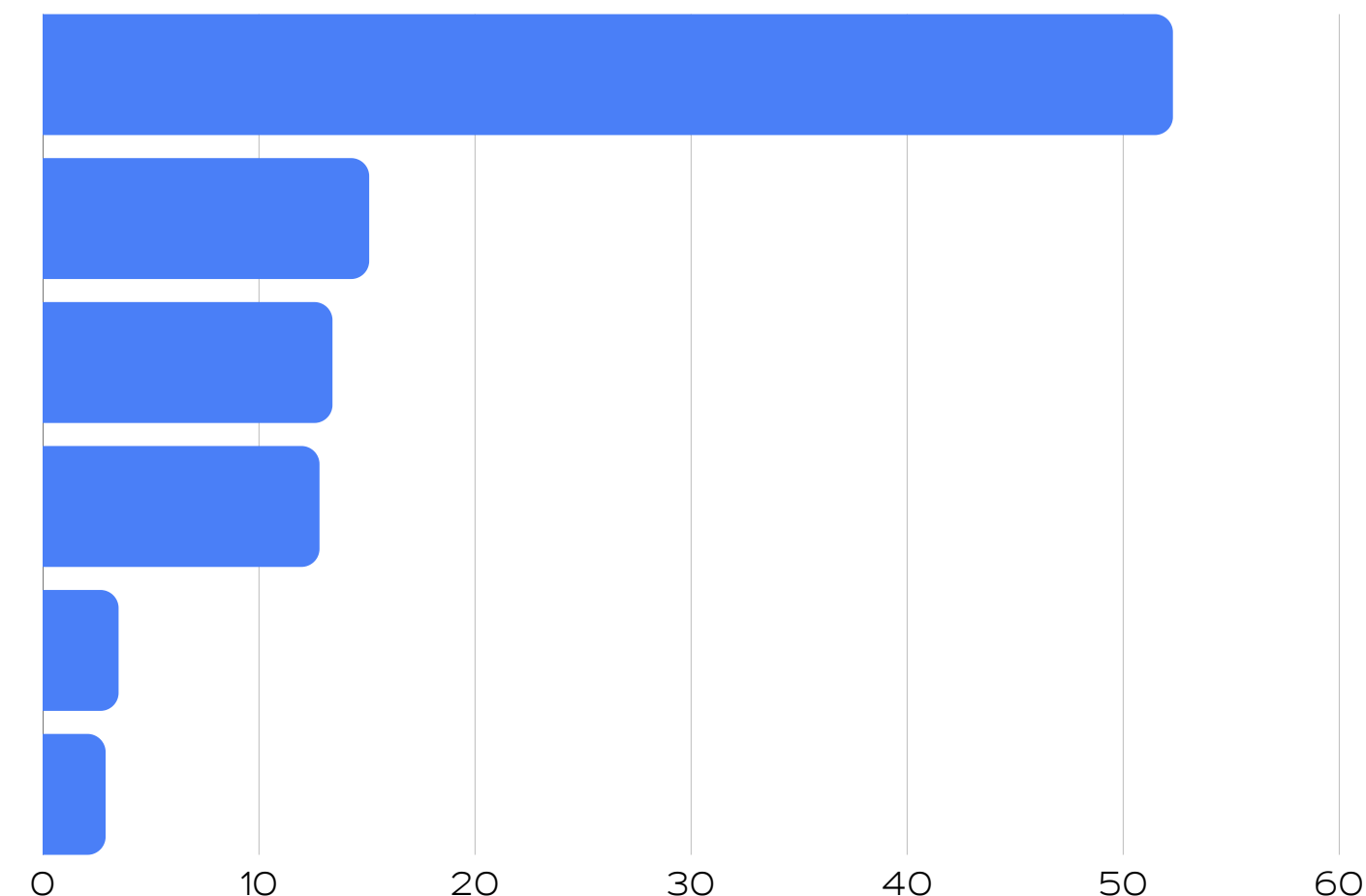
Територіальний центр соц. обслуговування - 15.1%

Центр соціальних служб - 13.4%

Інше - 12.8%

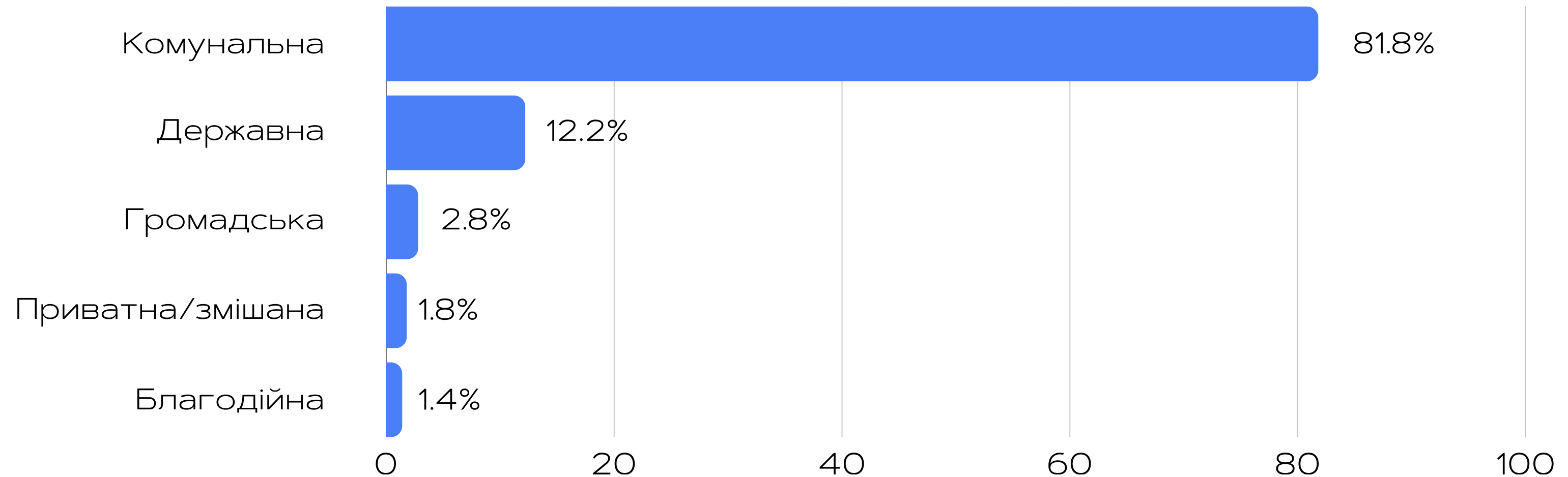
Центр комплексної реабілітації - 3.5%

Заклад стаціонарного догляду - 2.9%



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

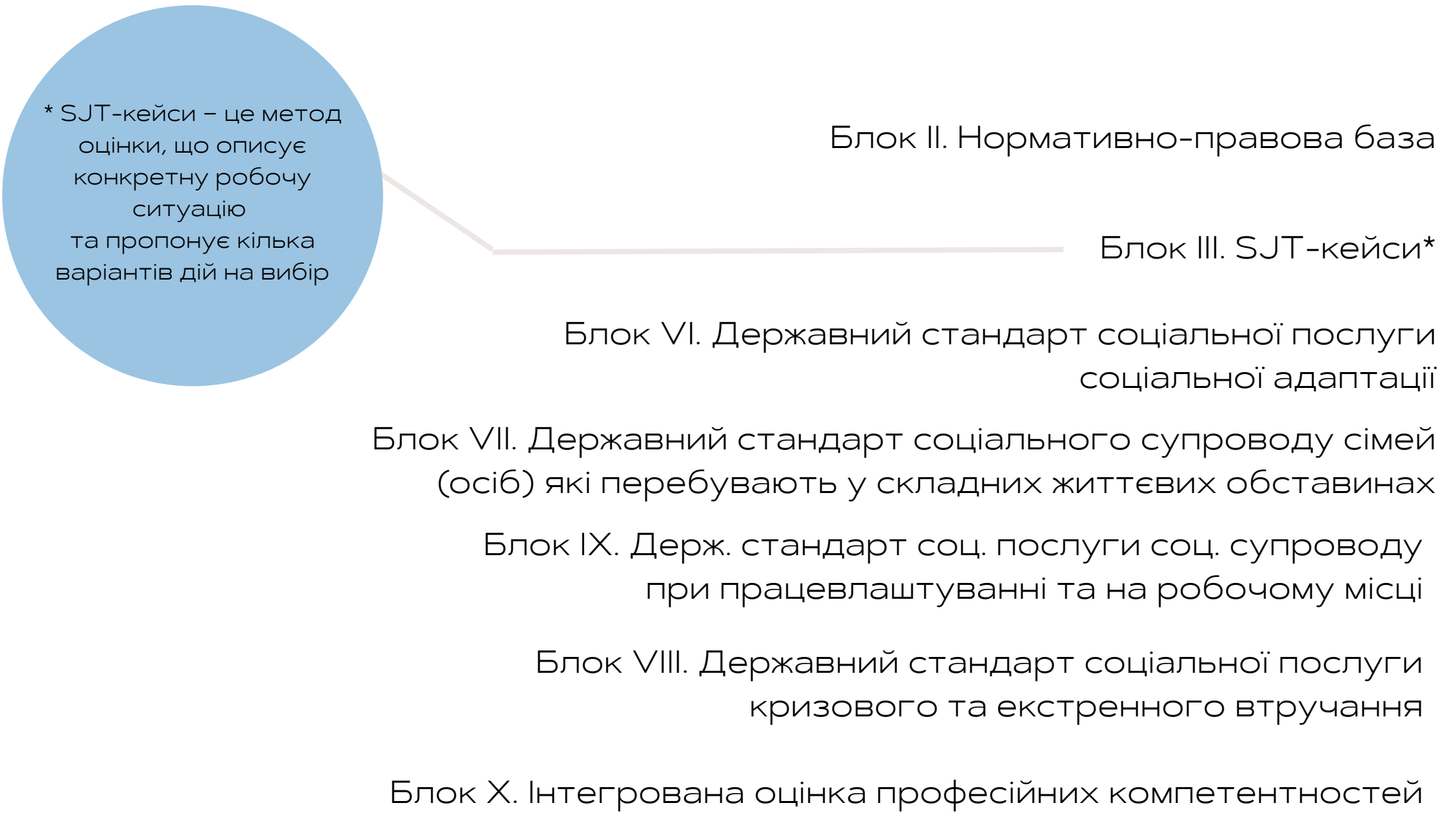
Розподіл за формою власності установи



АНАЛІЗ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Через формування практичних знань та навичок

Розділ базується на об'єктивних тестових і ситуаційних питаннях анкети
Основний акцент – на рівні правильних відповідей за тематичними блоками



НАЙСЛАБШІ ОКРЕМІ БЛОКИ

Формат оцінювання: респондент обирає одну правильну відповідь із запропонованих варіантів (закритий формат, тестове завдання)

Компетентність, що перевіряється		% правильних відповідей
Ведення випадку	- розуміння того, який документ є робочою основою для організації подальшої взаємодії фахівця з отримувачем послуги після завершення оцінювання його потреб	82.1%
Знання принципів надання соціальних послуг	- розуміння базових засад, на яких будується вся система соціальних послуг в Україні: добровільність, доступність, конфіденційність, індивідуальний підхід, орієнтація на потреби та інтереси отримувача	89.0%
Клієнтоорієнтований підхід	- розуміння того, що отримувач соціальної послуги має розглядатися не як пасивний об'єкт допомоги, а як активний учасник процесу визначення власних цілей і шляхів їх досягнення	90.5%
Оцінювання потреб	- комплексний аналіз життєвої ситуації людини, яка звернулася по допомогу: визначення її фактичних потреб, ресурсів, ризиків і можливих джерел підтримки ще до того, як буде запропоновано конкретну послугу чи форму допомоги	92.0%



НАЙСЛАБШІ ОКРЕМІ БЛОКИ

Причини слабкості

Ведення випадку	82.1%	Не розрізняють індивідуальний план як робочий документ супроводу серед інших організаційних паперів установи
Знання принципів надання соціальних послуг	89.0%	Плутають принципи (добровільність, доступність, конфіденційність) із суміжними управлінськими й етичними категоріями, які на практиці вживають як синоніми
Клієнтоорієнтований підхід	90.5%	На практиці цілі індивідуального плану часто визначає сам фахівець, а не отримувач послуги – звичка, що суперечить нормі
Оцінювання потреб	92.0%	Поодинокі відхилення трапляються переважно в кризових ситуаціях, коли дію ставлять попереду формальної оцінки



Інтегральна оцінка компетентності

яка базується на знаннях та навичках

Переважна більшість респондентів -
77,1 % - має середній або сильний
рівень

1,2 %

Слабкий рівень

0-10 балів: 44 респонденти

21,8 %

Нижче середнього

11-20 балів: 831 респондент

41,3 %

Середній рівень

21-30 балів: 1 575 респондентів

35,8 %

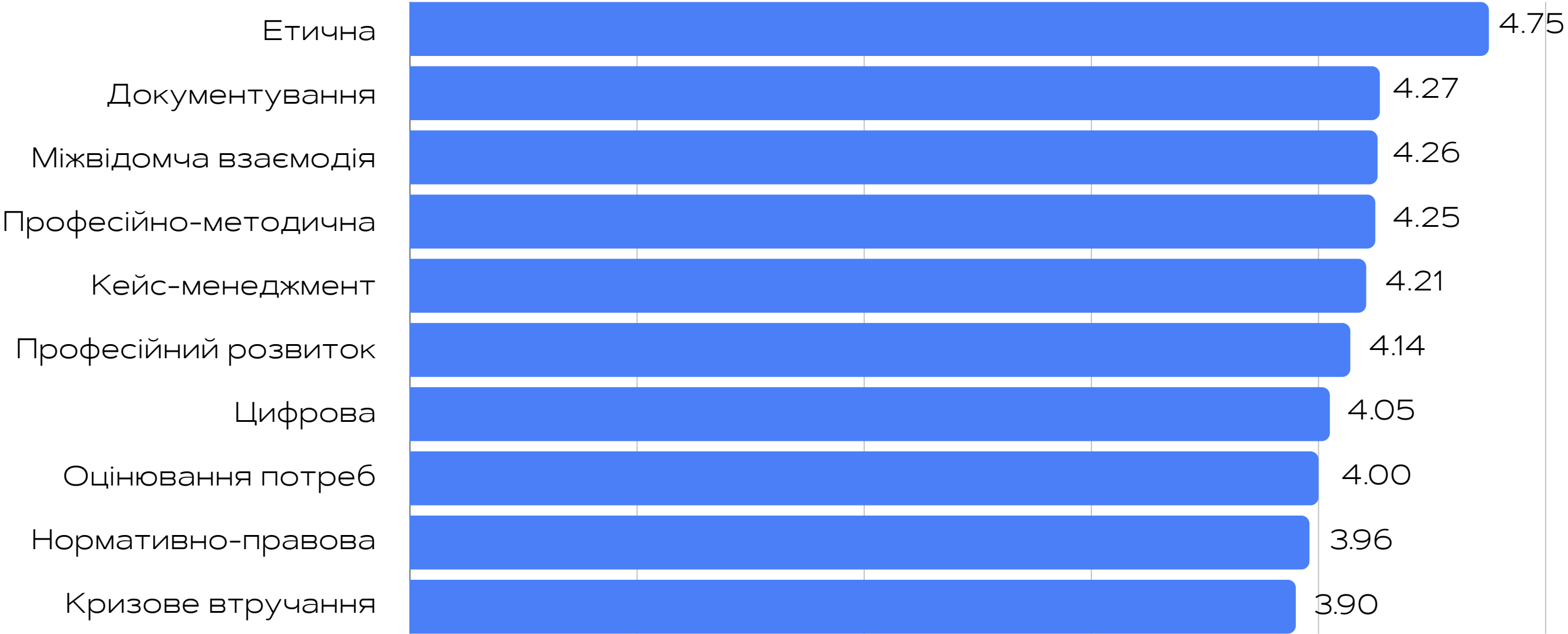
Сильний рівень

31-42 бали: 1 364 респонденти



Самооцінка: сильні сторони та «приховані прогалини»

Середні бали самооцінки компетентностей за сформульованими твердженнями від першої особи (шкала 1–5)



САМООЦІНКА: ЩО САМЕ ПРИХОВУЮТЬ ПРОГАЛИНИ

		Формулювання твердження в анкеті	Що це означає на практиці
Кризове втручання	3.90	«Я впевнено дію під час виникнення кризових ситуацій (домашнє насильство, загроза життю, психологічна криза, бездоглядність дітей тощо)»	Найнижча впевненість фахівців у власній готовності діяти в ситуаціях безпосередньої загрози – саме тоді, коли часу на роздуми немає
Нормативно-правова	3.96	«Я добре орієнтуюся в законодавстві України щодо надання соціальних послуг»	Невпевненість в орієнтації серед чинних законів і підзаконних актів, що регулюють сферу – база, яка постійно змінюється
Оцінювання потреб	4.00	«Я можу самостійно провести комплексне оцінювання потреб особи або сім'ї без додаткової допомоги колег»	Сумнів у здатності діяти самостійно, без підтримки команди, на першому й ключовому етапі роботи з людиною
Цифрова	4.05	«Я добре володію сучасними цифровими інструментами, електронними сервісами та інформаційними системами»	Невпевненість у роботі з електронними системами обліку та цифровим документообігом



ЯКІСНИЙ АНАЛІЗ ВІДКРИТИХ ВІДПОВІДЕЙ

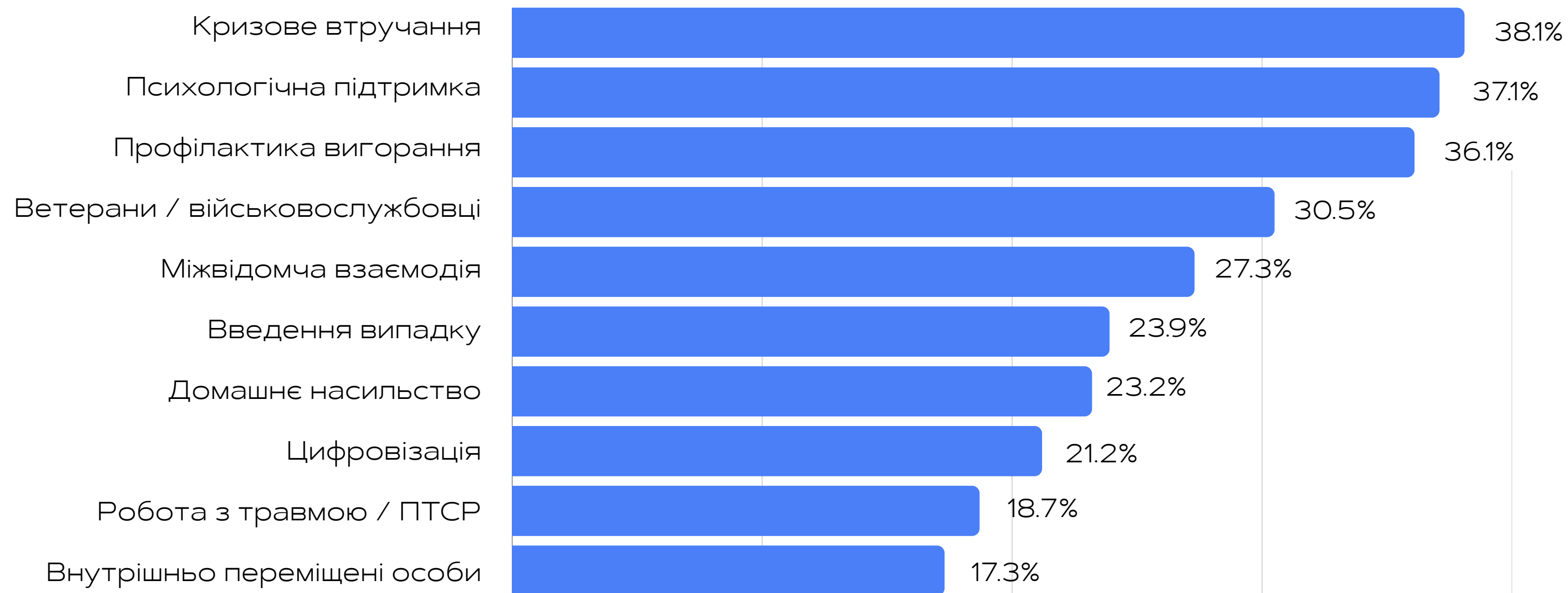
Теми, названі респондентами (контент-аналіз)

ГО «Київська школа державного управління імені Сергія Нижного»



Ключовий момент:

теми «кризове втручання», «психологічна підтримка», «ветерани / військовослужбовці», «домашнє насильство» одночасно згадуються у різних місцях анкети — це найсильніший тип доказу для пріоритизації



kspa-ngo.com



ngokspa2024@gmail.com



Dobrovolchykh Batalyoniv St., 10
Kyiv, Ukraine

ЯКІСНИЙ АНАЛІЗ ВІДКРИТИХ ВІДПОВІДЕЙ

	%	Що саме мають на увазі респонденти
Кризове втручання	38.1%	Найчастіше згадують: конкретні алгоритми дій у ситуації безпосередньої загрози, першу психологічну допомогу, роботу з гострою травмою – тобто не загальну теорію, а покроковий інструментарій для моменту, коли рішення треба приймати негайно
Психологічна підтримка	37.1%	Наскрізна потреба, що переплітається майже з усіма іншими темами – респонденти вказують на потребу не в окремому курсі психології, а вміння підтримати клієнта в межах щоденної роботи: після травматичного досвіду, у кризі, під час консультування ветеранів чи постраждалих від насильства
Профілактика вигорання	36.1%	Найчастіше йдеться про супервізію, техніки самодопомоги та зняття емоційного напруження – фахівці формулюють запит на систему, яка захищає їх самих, а не лише знання, як допомагати іншим
Ветерани / військовослужбовці	30.5%	Психологічна адаптація та ознаки ПТСР, супровід реінтеграції та працевлаштування, консультування щодо статусу й пільг, робота з членами родин ветеранів
Міжвідомча взаємодія	27.3%	Чіткі алгоритми маршрутизації між службами (поліція, охорона здоров'я, центри зайнятості)



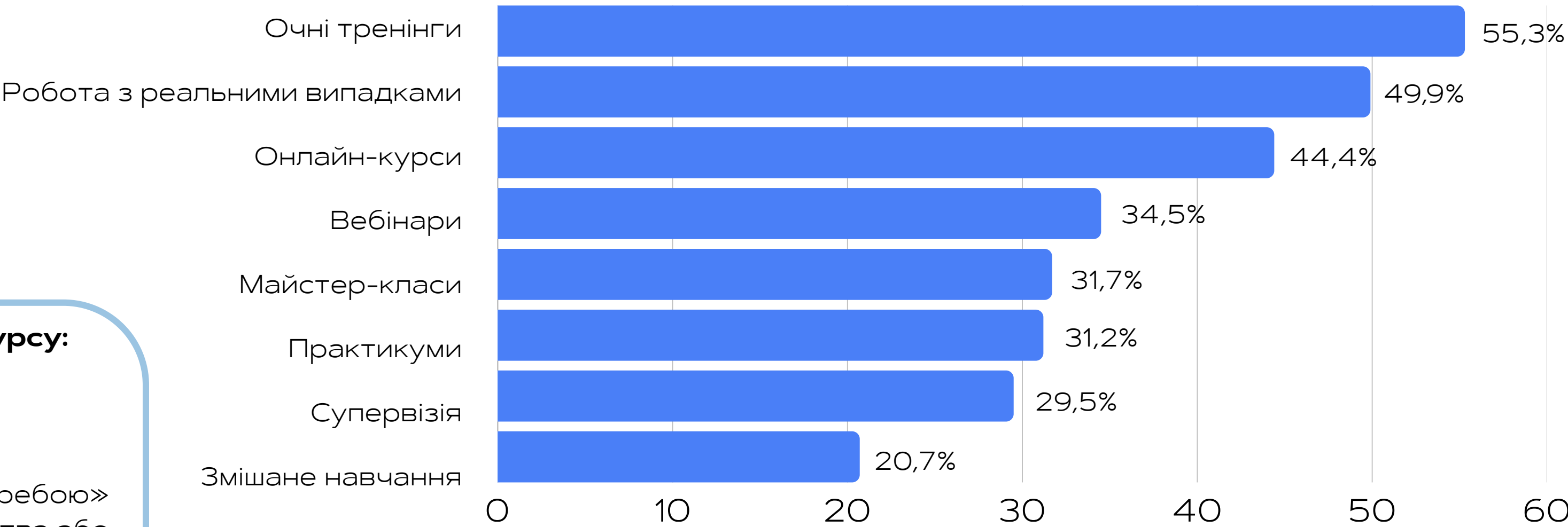
ЯКІСНИЙ АНАЛІЗ ВІДКРИТИХ ВІДПОВІДЕЙ

	%	Що саме мають на увазі респонденти
Ведення випадку	23.9%	Практичне відпрацювання повного циклу супроводу – від оцінювання до завершення випадку
Домашнє насильство	23.2%	Респонденти формулюють максимально конкретно, аж до кроків алгоритму: оцінка ризику, взаємодія з поліцією та службами у справах дітей, забезпечення безпеки постраждалих
Цифровізація	21.2%	Робота з електронними системами обліку (зокрема ЄІССС) та цифровізація документообігу – практичний, інструментальний запит
Робота з травмою / ПТСР	18.7%	Розпізнавання ознак травми та ПТСР, розуміння того, як травма впливає на поведінку клієнта – база для роботи з ветеранами, постраждалими від насильства й кризових ситуацій
Внутрішньо переміщені особи	17.3%	Допомога з документами та житлом, психологічна підтримка, супровід соціальної й економічної інтеграції на новому місці



Формати навчання та
побажання щодо курсів
підвищення кваліфікації

Найефективніші формати навчання
(за результатами опитування)



Бажана тривалість курсу:

до 4 годин (34,6 %)
4-8 годин (26,6 %)

Періодичність:

49,2 % обрали «за потребою»
(після змін законодавства або
впровадження нових
стандартів)



ФОРМАТИ НАВЧАННЯ

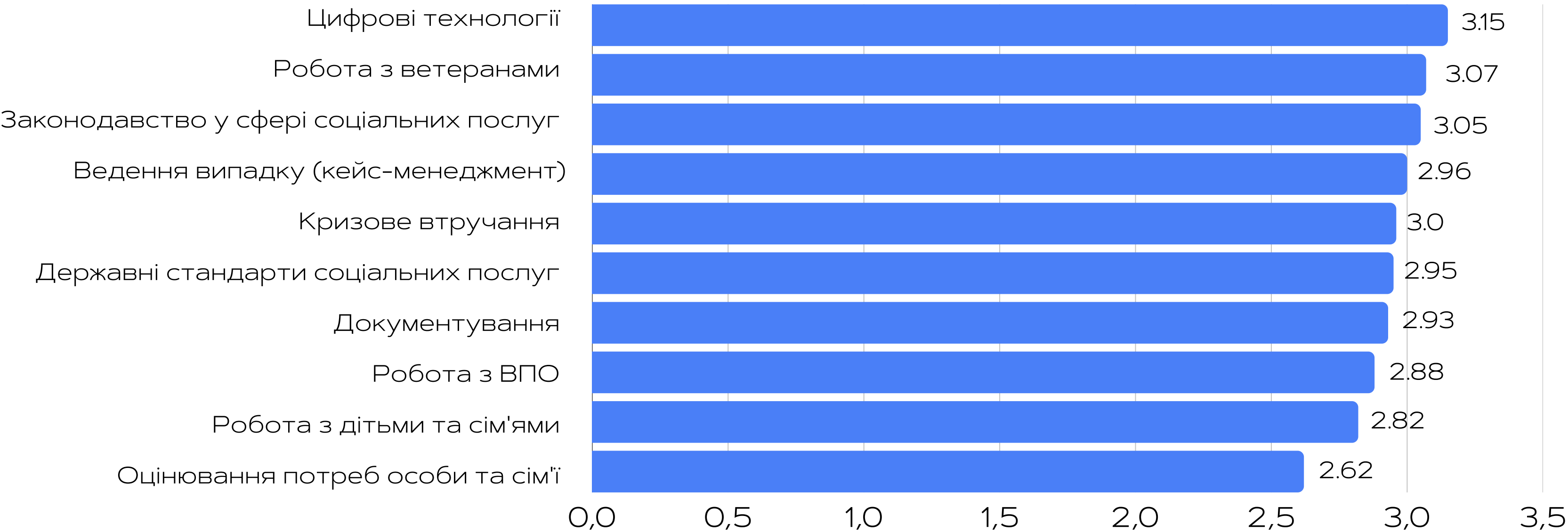
	%	Значення
Очні тренінги	55.3%	Робота з викладачем і групою наживо
Реальні випадки	49.9%	Розбір знеособлених кейс-справ із практики
Онлайн-курси	44.4%	Дистанційно, у власному темпі
Вебінари	34.5%	Дистанційно, у реальному часі
Майстер-класи	31.7%	Поглиблено, одна вузька навичка
Практикуми	31.2%	Поетапне відпрацювання навички
Супервізія	29.5%	Розбір складних випадків із наставником



ПОТРЕБА У ПІДИЩЕННІ КВАЛІФІКАЦІЇ ЗА НАПРЯМАМИ

Потреба у підвищенні кваліфікації за напрямками

(середній бал 1-5)



Потреба у підвищенні кваліфікації за напрямками

		Що саме мають на увазі респонденти
Цифрові технології	3.15	Робота з електронними системами обліку (зокрема ЄІССС), цифровізація документообігу
Робота з ветеранами	3.07	Психологічна підтримка та ознаки ПТСР, реінтеграція, працевлаштування, статус і пільги, робота з родинами
Законодавство у сфері соціальних послуг	3.05	Орієнтація в чинних нормах, що часто змінюються
Ведення випадку	3.00	Практичне відпрацювання повного циклу супроводу, а не теорія принципів
Кризове втручання	2.96	Перша психологічна допомога, робота з гострою травмою, алгоритми дій у ситуації загрози



Потреба у підвищенні кваліфікації за напрямками

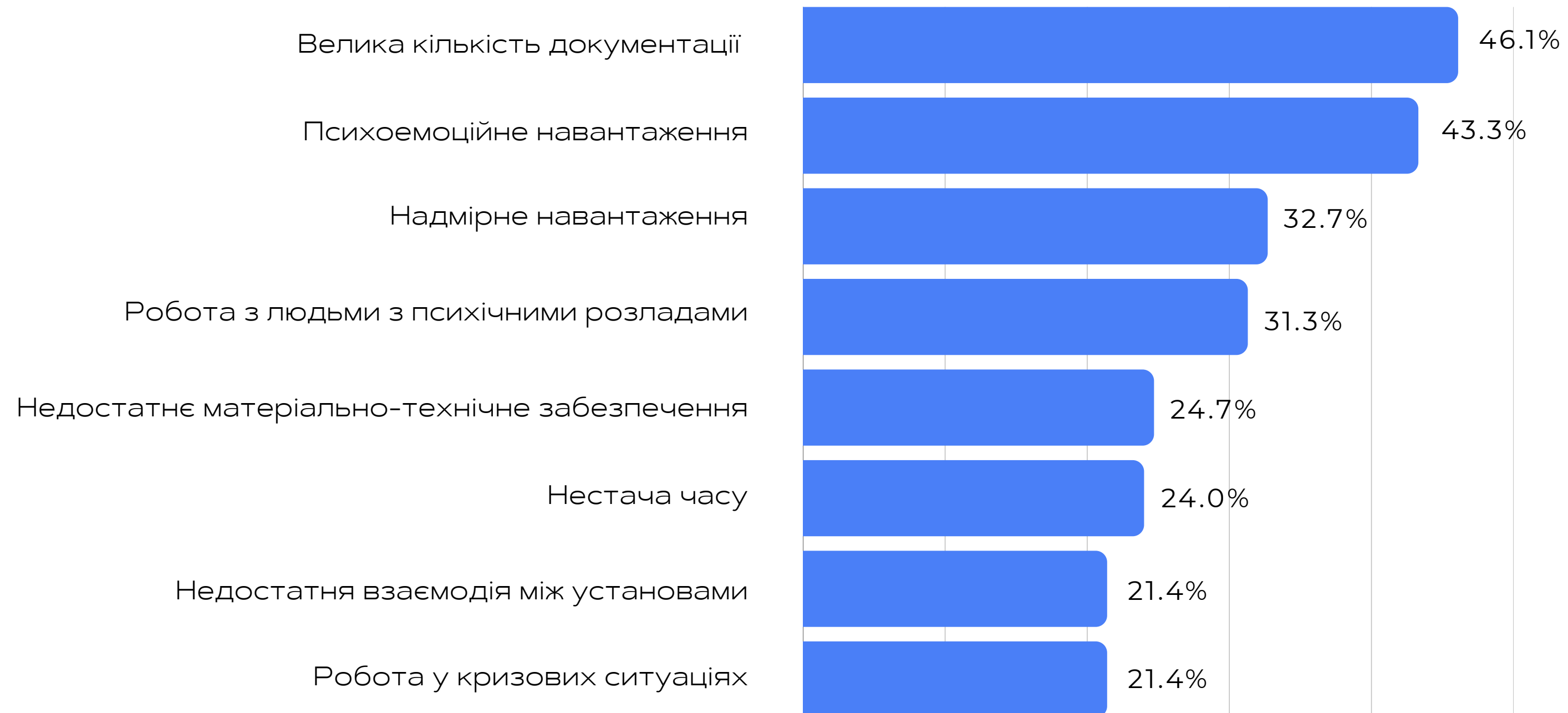
		Що саме мають на увазі респонденти
Державні стандарти соціальних послуг	2.95	Застосування нормативних вимог у щоденній практиці
Документування	2.93	Коректне оформлення відповідно до вимог законодавства
Робота з ВПО	2.88	Насамперед соціально-психологічна комунікація (найчастіший запит), і лише потім – допомога з документами та житлом, супровід інтеграції
Робота з дітьми та сім'ями	2.82	Супровід сімей у складних життєвих обставинах
Оцінювання потреб особи та сім'ї	2.62	Найнижча потреба в навчанні, що узгоджується з найвищим об'єктивним результатом тесту (92,0 %, Розділ II) – фахівці дійсно добре володіють цією компетентністю



ТРУДНОЩІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ БАР'ЄРИ ТА ПОТРЕБИ

ГО «Київська школа державного управління імені Сергія Нижного»

Найчастіші професійні труднощі:



kspa-ngo.com



ngokspa2024@gmail.com



Dobrovolchikh Batalyoniv St., 10
Kyiv, Ukraine

ТРУДНОЩІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ БАР'ЄРИ ТА ПОТРЕБИ

ГО «Київська школа державного управління імені Сергія Нижного»

Категорії отримувачів, що викликають найбільші труднощі



ВИСНОВКИ

Об'єктивний рівень компетентності – високий і рівномірний по країні

94-99 % правильних відповідей по більшості блоків компетентності
93,7 % респондентів мають «Високий» інтегральний рівень

Самооцінка – ненадійний індикатор реальних потреб

Виявлені випадки «прихованої прогалини»
(максимальна самооцінка при 35-45 % правильних відповідей)
Потреба в об'єктивному тестуванні при оцінці потреб у навчанні

Головні бар'єри мають як організаційну, так і освітню природу

Документація, навантаження, фінансування – основні труднощі

Найсильніший тематичний пріоритет для нових курсів

Кризове реагування та психологічна підтримка
Робота з ветеранами та ВПО
Протидія домашньому насильству
Профілактика професійного вигорання



ВИСНОВКИ

Респонденти чітко визначили бажаний формат навчання

Короткі формати (до 8 годин)
Практично орієнтовані модулі (очні
тренінги, реальні кейси)
Навчання «за потребою» (після змін
законодавства або впровадження
нових стандартів)

Дослідження досягло загальнонаціонального охоплення

Висновки репрезентативні для галузі в цілому
Немає виражених регіональних відхилень

Дослідження підтверджує потребу в системній програмі підвищення кваліфікації

Регулярне підвищення кваліфікації – умова
стабільної якості соціальних послуг



РЕКОМЕНДАЦІЇ

Відповідно до цілей дослідження – удосконалення програм підвищення кваліфікації, розроблення нових навчальних курсів та вдосконалення методичного забезпечення системи соціальних послуг

Базовий (обов'язковий) модуль — для всіх

Розмежування індивідуального плану та організаційно-розпорядчих документів

Комплексне оцінювання потреб і ведення випадку з акцентом на клієнтоорієнтованість

Формат: короткий, точковий практикум із реальними кейсами

Пріоритетні спеціалізовані модулі

Робота з особами із психічними розладами
Протидія домашньому насильству (алгоритм міжвідомчої взаємодії)

Профілактика професійного вигорання
Міжвідомча взаємодія як окрема практична навичка

Цифрові технології в соціальній роботі



РЕКОМЕНДАЦІЇ

Відповідно до цілей дослідження – удосконалення програм підвищення кваліфікації, розроблення нових навчальних курсів та вдосконалення методичного забезпечення системи соціальних послуг

Формат і організація навчання

Короткі формати (переважно до 8 годин) як основний стандарт

Пріоритет практичним форматам (очні тренінги, робота з реальними випадками)

Подієво-орієнтована періодичність («за потребою», після змін законодавства)

Обов'язкова супервізія або наставництво після завершення навчання

Управлінські рішення (поза межами навчальної програми)

Перегляд обсягу звітності та документаційного навантаження

- Кадрове підсилення та перерозподіл навантаження в установах із найвищим стресом
- Системне впровадження регулярної супервізії



ЗВІТ

Про результат соціального опитування працівників
надавачів соціальних послуг

З ТУРБОТОЮ ПРО ВАС

ГО «Київська школа державного управління імені Сергія Нижного»



kspa-ngo.com



ngokspa2024@gmail.com



Dobrovolchykh Batalyoniv St., 10
Kyiv, Ukraine