

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ УКРАЇНИ · 2026

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

щодо рівня професійних компетентностей
та потреб у підвищенні кваліфікації



3 814 респонденти · 24 області України · Google Forms



Структура звіту

01	Вступ	Мета дослідження та методологія
02	Соціально-професійний портрет вибірки	Посада, стаж, освіта, установа, регіони
03	Аналіз рівня професійної компетентності	Об'єктивні тестові результати
04	Самооцінка компетентностей	Суб'єктивне сприйняття власних знань
05	Труднощі, бар'єри та потреби у розвитку	Що заважає і чого бракує
06	Якісний аналіз відкритих відповідей	Контент-аналіз і цитати
07	Висновки та рекомендації	Пріоритети для програми підвищення кваліфікації

Чому це дослідження важливе

Якість соціальних послуг напряму залежить від рівня професійної компетентності тих, хто їх надає. В умовах війни, вимушеного переміщення та зростання попиту на підтримку професіоналізм надавача перестає бути формальною вимогою й стає визначальним чинником реальної допомоги людині.

Система підвищення кваліфікації здатна відповідати на ці виклики лише тоді, коли вона спирається на об'єктивну картину: що фахівці справді знають і вміють застосовувати на практиці, де є прогалини, а де – недооцінені сильні сторони, і які теми та формати навчання є для них дійсно затребуваними. Без такої картини програми підвищення кваліфікації ризикують формуватися «навмання», за формальними, а не реальними потребами галузі.

РЕЗУЛЬТАТИ ВИКОРИСТАЮТЬСЯ ДЛЯ:

- Визначення рівня професійної компетентності працівників
- Виявлення сильних сторін та професійних прогалин
- Удосконалення програм підвищення кваліфікації
- Розроблення нових навчальних курсів
- Удосконалення методичного забезпечення системи соціальних послуг

10

тематичних блоків опитування — від тестових завдань на знання законодавства до відкритих питань про труднощі в роботі

Саме з цією метою проводиться дослідження – з метою визначення рівня професійних компетентностей надавачів соціальних послуг та виявлення потреб у підвищенні кваліфікації. Опитування побудоване як інструмент зворотного зв'язку від самих фахівців – тих, хто щодня працює з отримувачами соціальних послуг у громадах по всій країні.

Методологія та вибірка

3 814

надавачів соціальних послуг
узяли участь в опитуванні

24

області України охоплено —
загальнонаціональний масштаб

10

тематичних блоків: тести, кейси,
самооцінка, відкриті питання

100%

анонімність — відповіді
використовуються лише
узагальнено

ЯК ЗБИРАЛИСЯ ДАНІ

Опитування охоплює десять тематичних блоків і поєднує різні типи запитань – від тестових завдань на знання законодавства й державних стандартів до практичних ситуаційних кейсів, самооцінки професійних компетентностей та відкритих питань про труднощі в роботі й побажання щодо навчання. Така структура дозволяє порівнювати об’єктивні результати з суб’єктивним сприйняттям власної компетентності і завдяки цьому отримувати не просто перелік тем «які подобаються респондентам», а обґрунтовані пріоритети для програми підвищення кваліфікації.

Участь в опитуванні є добровільною, а його результати використовуються виключно в узагальненому, знеособленому форматі.. Збір відповідей проводився з використанням сервісу Google Forms і охопив надавачів соціальних послуг із 24 областей України, що дозволяє формувати висновки, репрезентативні для галузі в цілому.



Посада та стаж роботи

РОЗПОДІЛ ЗА ПОСАДОЮ



СТАЖ РОБОТИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



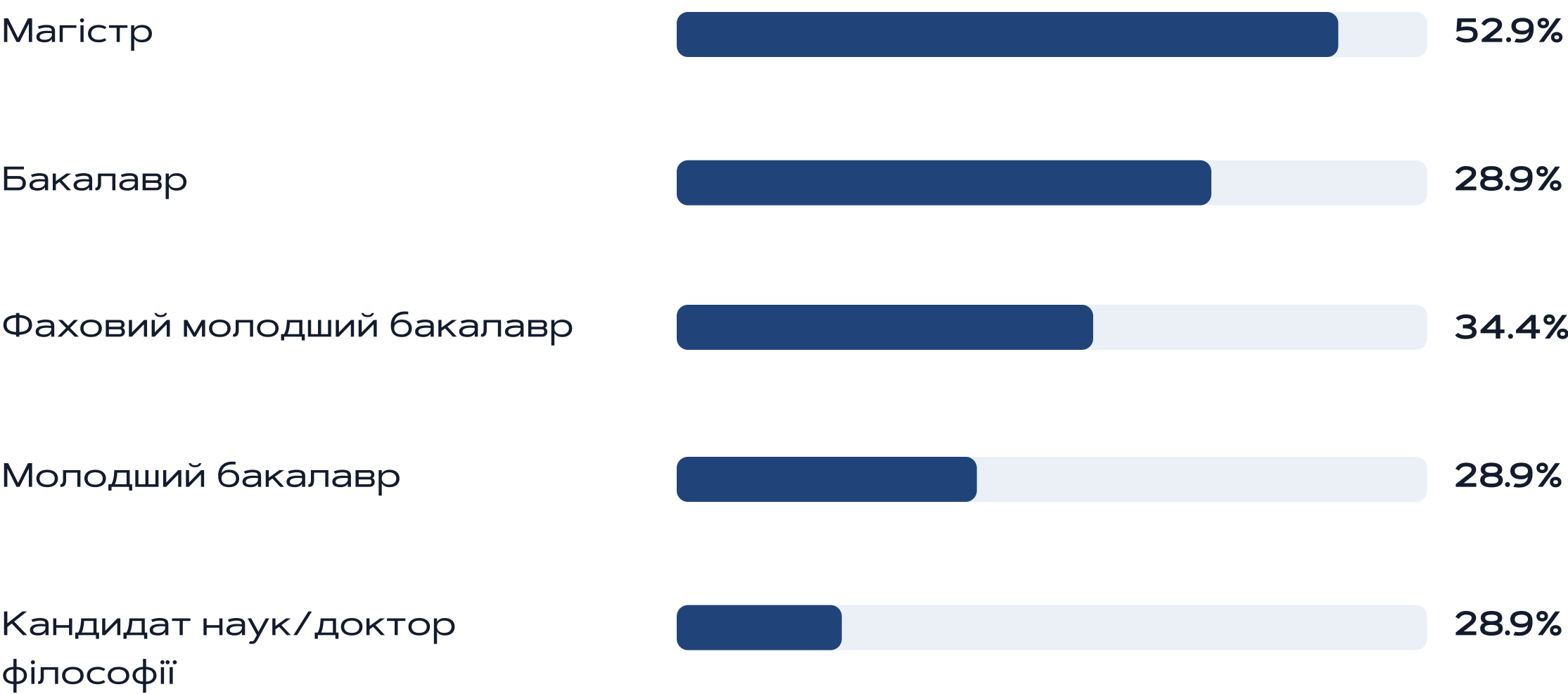
Такий розподіл — з перекосом у бік відносно молодих за стажем фахівців — типовий для галузі, що активно оновлюється кадрово через навантаження воєнного часу. Водночас майже третина респондентів (30,9%) має стаж понад 10 років, що дозволяє порівнювати погляди нових і досвідчених фахівців.



СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНИЙ ПОРТРЕТ ВИБІРКИ

Освіта, установа, форма власності

РІВЕНЬ ОСВІТИ



ТИП УСТАНОВИ



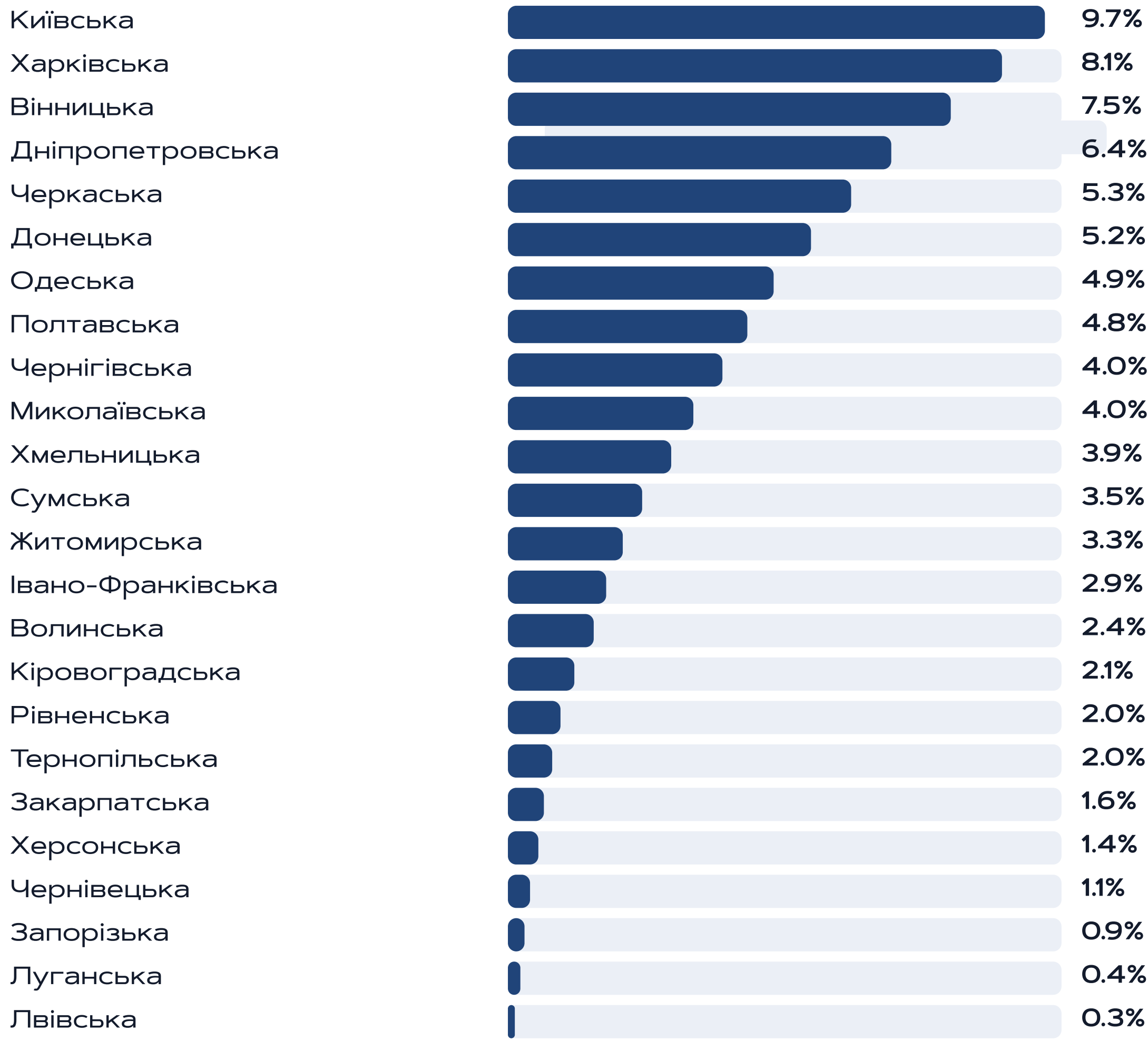
ФОРМА ВЛАСНОСТІ



Водночас формальний рівень освіти не тотожний її профільності. Лише 34,4 % респондентів мають вищу освіту в галузі соціальної роботи або психології. Це означає, що 65,6 % респондентів здобули вищу освіту за іншими напрямками – передусім педагогікою, економічними спеціальностями, менеджментом, правом чи медициною, – тобто працюють у сфері соціальних послуг за фахом, здобутим для інших професій. Ця невідповідність між профілем освіти й фактично виконуваною роботою є структурним, а не індивідуальним явищем і частина виявлених прогалин може пояснюватися не якістю підготовки конкретного фахівця, а системною відсутністю профільної підготовки у сфері соціальної роботи як такої.

Регіональне охоплення

ПРЕДСТАВЛЕНІ ОБЛАСТІ



УЗАГАЛЬНЕНИЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

Типовий респондент цього опитування – фахівець із соціальної роботи з вищою освітою, стажем роботи у сфері соціальних послуг до 3 років, який працює в комунальному центрі надання соціальних послуг у сільській чи районній громаді. Водночас вибірка достатньо різномісна, щоб включати змістовну частку керівного складу (30,7 %) та досвідчених фахівців зі стажем понад 10 років (30,9 %) – це дозволяє порівнювати погляди різних професійних і кар'єрних груп у наступних розділах звіту.

Варто зазначити, що анкета не містила окремого питання про вік респондента, тому пряма вікова статистика в цьому звіті відсутня; стаж роботи у сфері соціальних послуг використовується як найближчий доступний показник професійної «зрілості» вибірки, хоча він не є точним еквівалентом віку (респондент може прийти в галузь у будь-якому віці або мати перерви в кар'єрі).

Опитування охопило 24 області України, що є вагомим підтвердженням загальнонаціонального характеру дослідження. Для 12,2 % відповідей (465 записів) область не вдалося однозначно визначити через неповне заповнення поля адміністративно-територіальної належності (респонденти вказували лише «територіальна громада» або «район» без назви). Відповіді, що фактично повторюють формулювання самого поля анкети («територіальна громада», – це найімовірніше свідчить про поспіх або втому респондента при заповненні розгорнутої 100-пунктної анкети, а не про свідоме приховування інформації: якби метою була анонімність, респондент швидше залишив би поле порожнім, ніж підставляв майже дослівний текст підказки.

Знання державних стандартів — сильна сторона вибірки

Цей розділ ґрунтується на об'єктивних тестових і ситуаційних питаннях анкети (41 питання одного вибору з правильною відповіддю) – на відміну від суб'єктивної самооцінки, яка аналізується окремо в Розділі III.

ЧОТИРИ ПРОФІЛЬНІ ДЕРЖСТАНДАРТИ — ЗАСВОЄНІ ОДНАКОВО ДОБРЕ (96,9–98,9%)

Блок VI

Соціальна адаптація

Державний стандарт соціальної послуги соціальної адаптації – перевіряє знання мети, етапів і методів соціальної адаптації: уміння оцінити потреби особи в пристосуванні до нових життєвих умов, скласти індивідуальний план соціальної адаптації та відновити здатність людини самостійно вирішувати повсякденні життєві питання.

Наказ Мінсоцполітики України № 760

Блок VII

Соціальний супровід сімей у СЖО

Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах – перевіряє вміння організувати комплексний, довготривалий супровід сім'ї чи особи у складних життєвих обставинах: від оцінювання ризиків до розробки індивідуального плану соціального супроводу спільно з отримувачем послуги та завершення супроводу після досягнення визначених цілей.

Наказ Мінсоцполітики України № 514

Блок VIII

Кризове та екстрене втручання

Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання – перевіряє готовність до дій у ситуаціях безпосередньої загрози життю чи здоров'ю: первинну оцінку рівня небезпеки, негайне усунення чи мінімізацію загрози та забезпечення безпеки постраждалих осіб, включно з дітьми.

Наказ Мінсоцполітики України № 716

Блок IX

Супровід при працевлаштуванні

Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці – перевіряє знання алгоритму сприяння працевлаштуванню отримувача послуг: комплексне оцінювання потреб щодо зайнятості, організацію взаємодії з роботодавцем і супровід особи безпосередньо на робочому місці.

Наказ Мінсоцполітики України № 1044

Усі чотири стандарти засвоєні однаково добре (96,9–98,9 %). Це і є головна сильна сторона вибірки: базова методична підготовка з профільних державних стандартів соціальної роботи – незалежно від того, йдеться про адаптацію, супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, кризове реагування чи працевлаштування, – вже дає результат і не потребує докорінного перегляду. Ресурси програми підвищення кваліфікації варто спрямовувати не на повторне навчання «з нуля» в жодному з цих чотирьох напрямів, а на точкові прогалини, виявлені нижче.

Середній рівень правильних відповідей за оцінюваними блоками компетентності

Блок II Нормативно-правова база	94.2%
Блок III SJT-кейси	97.2%
Блок IV Державний стандарт соціальної послуги	97.8%
Блок VI Державний стандарт соціального супроводу	96.9%
Блок VII Державний стандарт соціальної послуги	98.9%
Блок IX Державний стандарт соціальної послуги	98.0%
Блок X Інтегрована оцінка професійних компетентностей	96.7%

Чотири точкові прогалини

На тлі загалом високого рівня об'єктивної компетентності виокремилися чотири питання з помітно нижчою часткою правильних відповідей – кожне з них перевіряє окрему, змістовно самотійну компетентність.

№14

Ведення випадку

Виявилася найслабшою серед усіх перевірених компетентностей: вона стосується розуміння того, який документ є робочою основою для організації подальшої взаємодії фахівця з отримувачем послуги після завершення оцінювання його потреб. Ведення випадку передбачає послідовний, задокументований супровід людини від моменту звернення до завершення надання послуги, і ключовим інструментом цього процесу є індивідуальний план – документ, який фіксує цілі, заходи й відповідальних осіб; питання перевіряло, наскільки чітко респонденти розрізняють цей документ серед інших видів організаційної документації.

82.1%

№12

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. Питання перевіряло здатність респондента точно розпізнати, який із запропонованих варіантів не належить до цього переліку основних принципів – тобто не просто пригадати принципи, а чітко розрізняти їх між собою і не плутати з суміжними, спорідненими поняттями.

89.0%



АНАЛІЗ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Чотири точкові прогалини

№64

Клієнтоорієнтований підхід

Дещо іншої природи – компетентність клієнтоорієнтованого підходу – яка полягає в розумінні 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. Питання перевіряло, чи розуміють респонденти, хто саме має бути залучений до визначення цілей індивідуального плану – сам отримувач послуги, а за потреби й члени його родини чи інші фахівці, – а не лише фахівець чи керівництво установи одноосібно.

90.5%

№21

Оцінювання потреб

компетентності комплексного аналізу 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. Питання перевіряло, чи розглядають респонденти комплексне оцінювання потреб як обов'язковий перший крок роботи з людиною, а не другорядну чи необов'язкову дію.

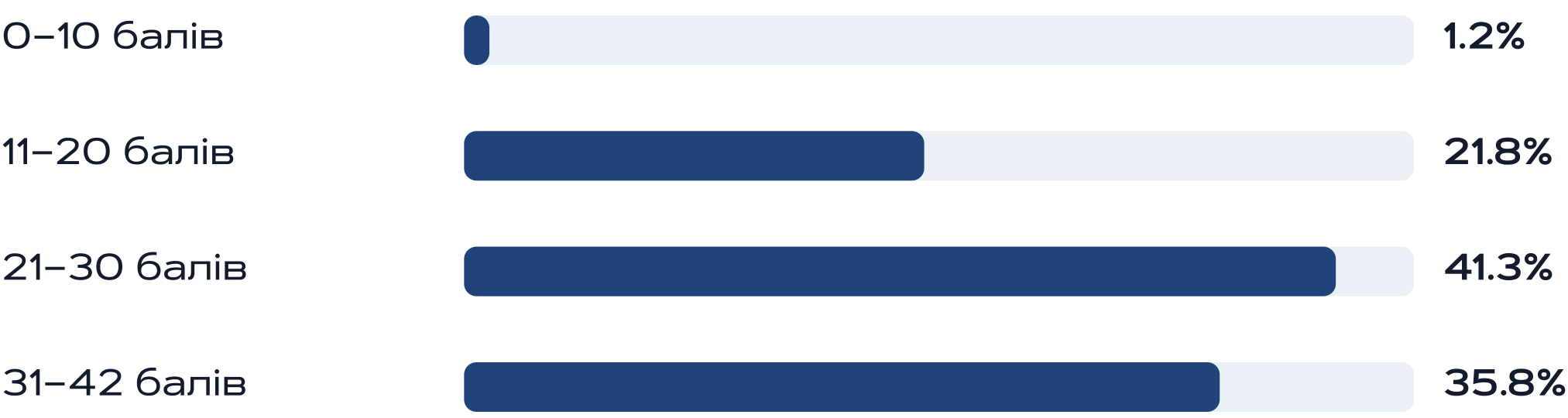
92.0%

Показово, що питання №12 і №14 продемонстрували стабільно нижчий результат порівняно з рештою вибірки, що вказує на системний, а не випадковий характер прогалини саме в цих двох компетентностях – на відміну від питань №64 і №21, де результат хоч і нижчий за середній по блоку, але значно ближчий до загального високого рівня. Зведені показники всіх чотирьох питань наведено в таблиці нижче.



Знати — не означає застосувати

ІНТЕГРАЛЬНА ОЦІНКА (макс. 42 бали)



Розподіл індивідуальних результатів інтегральної оцінки компетентностей показує, що відверто слабкий рівень (0-10 балів) демонструють лише 1,2% респондентів, тоді як переважна більшість – 77,1% – потрапляє в діапазон середнього та сильного рівнів (21-42 бали). Це свідчить, що на індивідуальному рівні сильних прогалин у фахівців немає: сумарний бал згладжує окремі слабкі місця сильнішими результатами по інших компетентностях.

РОЗРИВ МІЖ ЗНАННЯМ І ЗАСТОСУВАННЯМ

93–99% → 51%

Питання з однією правильною відповіддю (94, 96, 97, 98) дають виняткові показники – 93-99% правильних відповідей. Коли треба впізнати правильний принцип серед запропонованих варіантів – компетентність висока; коли треба самостійно побудувати послідовність дій – компетентність падає.

Висновок: потрібне практичне відпрацювання повного циклу ведення випадку, а не додаткова теоретична інформація.

Множинний вибір (питання 92-93) виявляє слабкість, замасковану в закритих одноваріантних питаннях. Тільки 11,4 % дали абсолютно точний набір послуг у питання № 92 – третина респондентів (32,7 %) помилково обрала паліативний догляд (послугу, що не відповідає жодному з описаних членів сім'ї). Це конкретний, точковий і легко верифікований пробіл: нерозрізнення паліативного догляду від інших видів супроводу осіб похилого віку/з інвалідністю. Аналогічний за характером, хоча менш поширений пробіл виявлено і в питанні № 95: 15 респондентів (0,4 %) обумовлюють звернення до поліції чи служби у справах дітей згодою постраждалої жінки, хоча за наявності прямої загрози життю дитини повідомлення відповідних служб є професійним обов'язком незалежно від такої згоди. Обидва приклади – це точкові прогалини: вузькі за обсягом, легко верифіковні й такі, що закриваються цільовим роз'ясненням у навчальному матеріалі.

Знати — не означає застосувати

Хоча переважна більшість (72 %) орієнтується у правильному етичному векторі (пріоритет безпеки дитини над обіцяною конфіденційністю), чверть відповідей – надто коротка та неконкретна, щоб зарахувати чіткий алгоритм дій, а лише 9 % згадують проміжний крок оцінки ризику – тобто структурованість мислення в етичних дилемах теж просідає. На відміну від точкових прогалів, це вже системний патерн, і різниця помітна у порівнянні контрастних відповідей на той самий кейс № 91.

Типова відповідь обривається на переліку дій, не формулюючи критеріїв завершення випадку:

«Соціальний супровід» (вся відповідь)

«Провести оцінювання потреб» (вся відповідь)

Натомість сильні відповіді (таких у масиві приблизно 14 %) доводять алгоритм до результативної частини:

«...сім'я забезпечена житлом та доходами; діти відвідують школу, отримують психологічну підтримку; ветеран стабілізований психологічно, має доступ до реабілітації; ...зменшено ризик домашнього насильства, сім'я інтегрована у громаду»

Показово, що навіть респонденти із загалом непоганою, розгорнутою відповіддю – з чіткою оцінкою безпеки й переліком послуг – так само пропускають етап документування й моніторингу:

«Оцінити безпеку сім'ї, терміново забезпечити житло й необхідну допомогу, організувати психологічну та медичну підтримку, вирішити питання навчання дитини та скласти план соціального супроводу»

Той самий патерн повторюється і на рівні порівняння форматів питань: респонденти майже одностайно обирають правильний принцип у закритих питаннях (93-99 %), але коли той самий принцип потрібно самотійно застосувати у відкритому кейсі № 91, показник падає до 51 %. Оскільки цей розрив відтворюється системно – у різних питаннях, різних рівнях розгорнутості відповіді та різних типах завдань – закрити його точковим роз'ясненням недостатньо: потрібне практичне відпрацювання повного циклу ведення випадку, а не додаткова теоретична інформація.

Результати цього розділу дають дві опорні точки для розробки програми підвищення кваліфікації: (1) конкретний, вузький за обсягом модуль для всіх – про принципи надання послуг та індивідуальний план, орієнтований насамперед на закриття точкових прогалів (класифікація послуг, межі конфіденційності); (2) окремий поглиблений курс або індивідуальний супровід із практичним відпрацюванням повного циклу ведення випадку – оцінювання, планування, міжвідомчої координації, моніторингу та формулювання критеріїв результативності – спрямований на системну прогалину між знанням і застосуванням, і насамперед на респондентів із середнім і низьким рівнем компетентності, яких варто виявляти системно.

Три типи фахівців за збігом самооцінки й знань

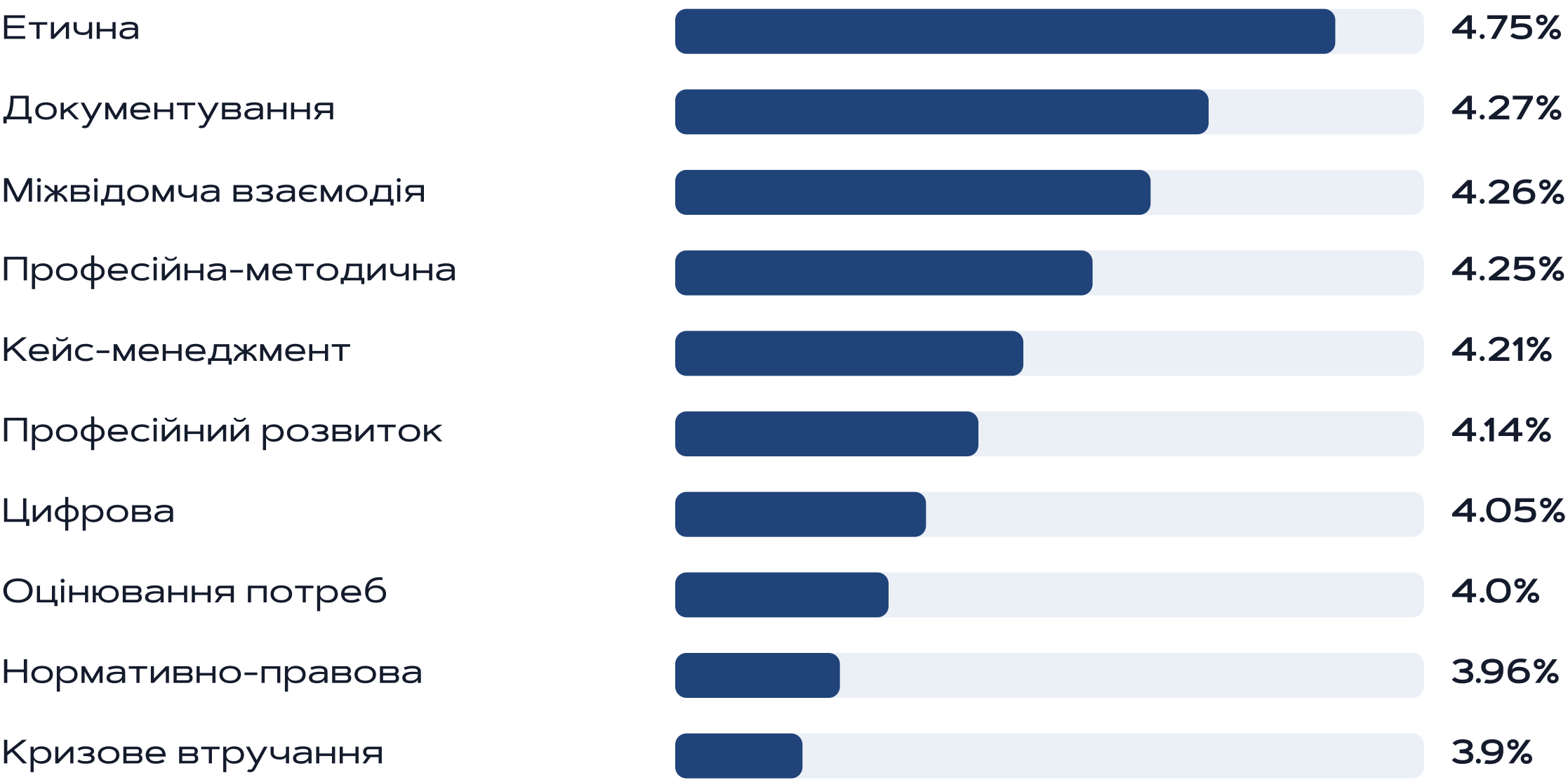
Блок IV анкети пропонує респондентам оцінити власні компетентності за шкалою 1-5 через твердження від першої особи ("Я добре орієнтуюся...", "Я впевнено дію...", "Я завжди дотримуюся..."). На відміну від Розділу II, де компетентності оцінювались на основі об'єктивного виконання завдань, тут респондент оцінює власне суб'єктивне відчуття впевненості щодо конкретних, вузько сформульованих професійних дій. Порівняння самооцінки з об'єктивними результатами Розділу II дозволяє виділити принципово різні категорії фахівців, що потребують різного педагогічного підходу:



Такий розподіл дає підставу формувати не єдину програму «для всіх», а два паралельні треки: коригувальний (для «сліпих зон») і підтримувальний/розвивальний (для усвідомлених прогалин), що суттєво підвищує ефективність використання обмеженого навчального часу.

«Прихована прогалина» на практиці

Середні бали самооцінки компетентностей за сформульованими твердженнями від першої особи



Переважає більшість вибірки оцінює себе дещо нижче, ніж показує об'єктивний тест, тоді як явне завищення самооцінки трапляється рідко. Об'єктивний тест має природний «ефект стелі» (більшість відповідей правильні), тому навіть невелика неточність у самооцінці статистично виглядає як «заниження». Змістовно важливіші не середні показники, а конкретні випадки вираженої розбіжності – детальний розподіл таких випадків наведено нижче.

Загальний середній бал самооцінки – 4,18 з 5. Найвище респонденти оцінюють професійну етику (4,75), найнижче – дії в кризових ситуаціях (3,90), що змістовно узгоджується з тим, що кризове реагування – одна з найчастіше названих тем для підвищення кваліфікації в даному напрямку – (Розділи IV–V).

САМООЦІНКА КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ

«Прихована прогалина» на практиці

ПОКАЗОВІ ІНДИВІДУАЛЬНІ ВИПАДКИ

5 / 5 при 35–45%

Серед 64 респондентів із середнім чи низьким балом (Розділ II) стабільно трапляються яскраві приклади «прихованої прогалини» – коли самооцінка максимальна (5 з 5 за всіма пунктами), а об'єктивний результат становить лише 35-45 % правильних відповідей. Такі випадки трапляються серед фахівців із різним стажем, включно з тими, хто має понад 10 років досвіду й обіймає керівні посади – тобто досвід і впевненість самі по собі не гарантують відсутності прогалин у знаннях.

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ВИСНОВОК

Це прямий методологічний аргумент на користь того, щоб система підвищення кваліфікації спиралася на об'єктивне тестування знань (наприклад, під час атестації чи вступного контролю перед курсом). «Прихована прогалина» найчастіше зосереджена саме навколо чотирьох найслабших компетентностей, виявлених у Розділі II, – ведення випадку, знання принципів надання соціальних послуг, клієнтоорієнтований підхід та оцінювання потреб, – оскільки саме ці теми системно демонструють нижчий результат незалежно від стажу й посади респондента.



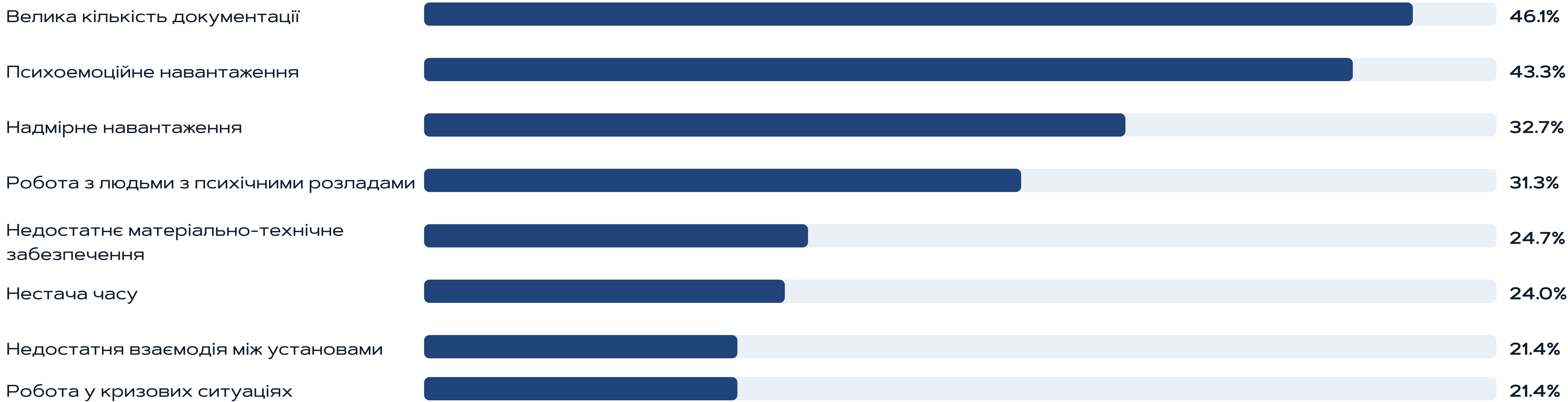
IV. ТРУДНОЩІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ БАР'ЄРИ ТА ПОТРЕБИ У ПРОФЕСІЙНОМУ РОЗВИТКУ

Найчастіші професійні труднощі

Найпоширеніша із труднощів – велика кількість документації (46,1 %), що узгоджується з потребою в компетенціях цифровізації та автоматизації документообігу і плануванням навантаження (напрям «цифрові технології» має найвищий бал потреби в навчанні серед усіх напрямів – 3,15 з 5, Розділ IV). Далі – психоемоційне навантаження (43,3 %), яке значною мірою пов'язане не лише з умовами праці, а й з прогалинами у розумінні ролі, статусу, принципів та цінностей професії, базових знань психології комунікації та кризового реагування – саме ці компетентності респонденти найнижче оцінюють і в самооцінці (дії в кризових ситуаціях – 3,90 з 5, найнижчий бал розділу III), і в рейтингу потреб у навчанні (кризове втручання – 2,96 з 5). І надмірне навантаження (32,7 %), тісно пов'язане з відсутністю навичок планування та розподілу навантаження.

Ці дані підтверджують частково, а не виключно, організаційну природу труднощів. За формальною ознакою («документація», «навантаження») труднощі виглядають як організаційні, проте змістовий аналіз показує, що значна їх частина має компетентнісну складову: 17,9 % респондентів прямо назвали труднощами використання інформаційних систем, 17,0 % – недостатнє знання законодавства, 16,8 % – складність застосування державних стандартів, а 6,7 % – ведення випадку. Тобто йдеться про поєднання організаційних факторів (обсяг навантаження, звітності) із конкретними, точковими прогалинами у знаннях і навичках, які здатна закрити програма підвищення кваліфікації. Це прямий сигнал: частина проблем якості роботи не буде вирішена самою лише програмою підвищення кваліфікації і потребує паралельних управлінських рішень (перегляд обсягу звітності, кадрове підсилення, впровадження супервізії, цифровізація процесів).

IV. ТРУДНОЩІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ БАР'ЄРИ ТА ПОТРЕБИ У ПРОФЕСІЙНОМУ РОЗВИТКУ



Окремої уваги заслуговує недостатня взаємодія між установами – цю проблему назвали 21,4 % респондентів (818 осіб), що ставить її в один ряд із найпоширенішими бар'єрами. Це прямо стосується змісту програми підвищення кваліфікації: міжвідомча взаємодія має бути окремим практичним модулем (алгоритми маршрутизації, комунікація з іншими службами), а не лише додатковою темою в межах інших курсів (див. розділ «Рекомендації»).



Категорії отримувачів соціальних послуг, що викликають найбільші труднощі

БЕЗУМОВНИЙ ЛІДЕР ЗАПИТУ

56.5%

Робота з особами із психічними розладами

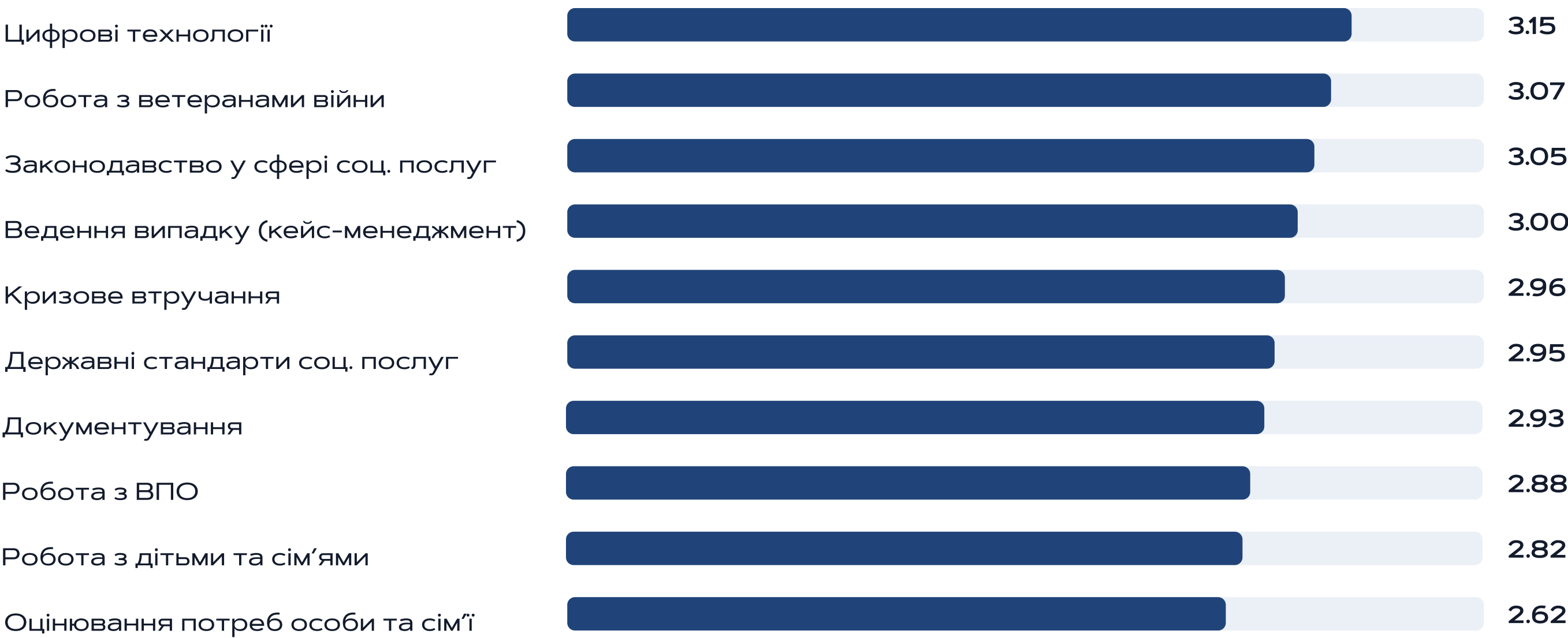
Ця категорія одночасно входить і в перелік професійних труднощів (31,3%). Збіг двох незалежних питань анкети — вагома підстава вважати тему пріоритетною.



Потреба у підвищенні кваліфікації за напрямками

Найвищу потребу респонденти відчують у цифрових технологіях (3,15), роботі з ветеранами (3,07) та законодавстві у сфері соціальних послуг (3,05). Показово, що «оцінювання потреб особи та сім'ї» – компетентність, яка за об'єктивними тестами (Розділ II) демонструє один із найвищих результатів (92,0 % правильних відповідей за питанням № 21), – отримала найнижчий бал потреби в навчанні (2,62): це узгодженість між об'єктивним результатом і суб'єктивним запитом (варто зауважити, що об'єктивний результат тут виражений у % правильних відповідей, а не за 5-бальною шкалою, якою оцінювалась лише самооцінка в Розділі III, – ці дві шкали не тотожні й наводяться окремо саме для порівняння напрямку, а не величини). На відміну від цього, у ситуації з кризовим реагуванням високий запит на навчання (2,96) співпадає з тим, що саме цю компетентність респонденти оцінюють найнижче й у самооцінці. Такий збіг за двома незалежними джерелами – сильніша підстава для пріоритизації теми в курсі, ніж дані лише з одного питання.

Середній бал, шкала 1–5



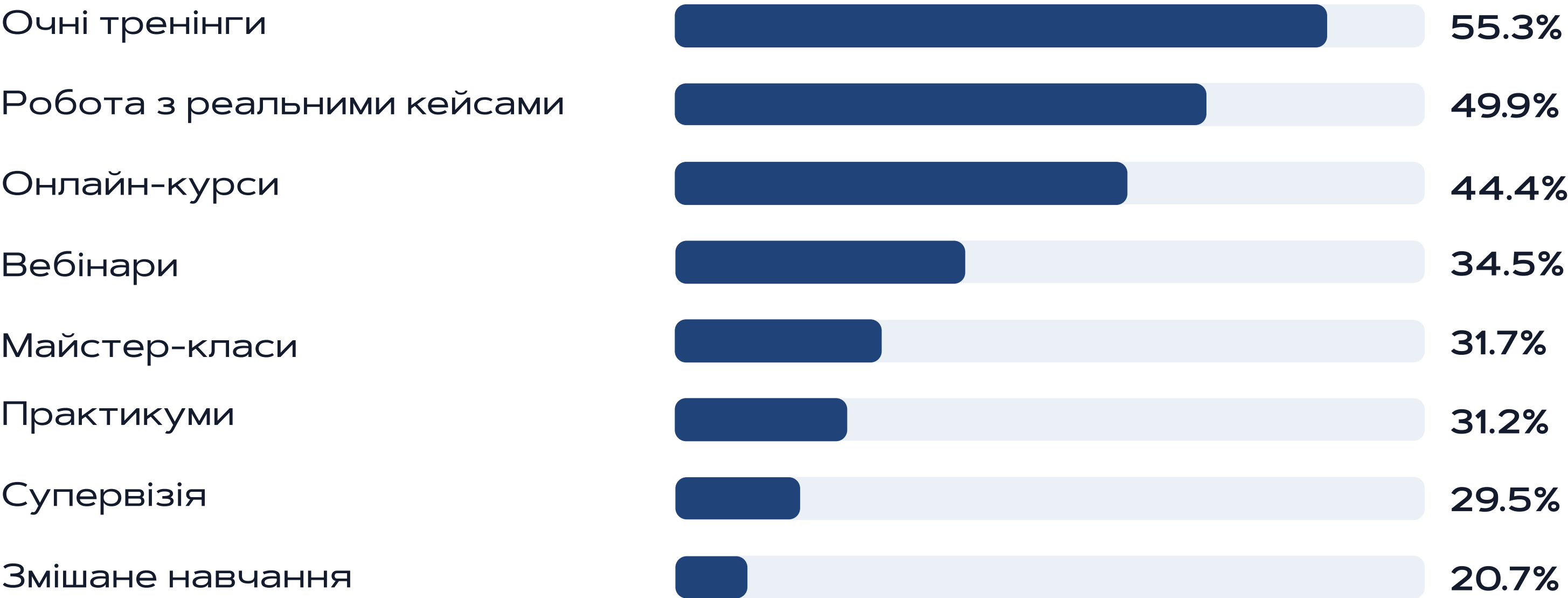
Розкриваючи напрями потреби в навчанні (Рис. 4.3) конкретніше на основі формулювань самих респондентів у відкритих відповідях:

1. «цифрові технології» (3,15) – це передусім робота з електронними системами обліку і цифровізація документообігу;
2. «робота з ветеранами» (3,07) на практиці означає насамперед психологічну підтримку та розпізнавання ознак ПТСР, супровід процесів реінтеграції та працевлаштування, консультування щодо статусу, пільг і оформлення документів, а також роботу з членами родин ветеранів;
3. «ведення випадку» (3,00) респонденти пов'язують не з теоретичними принципами, а з практичним відпрацюванням повного циклу – від оцінювання до завершення супроводу;
4. «кризове втручання» (2,96) – це насамперед навички першої психологічної допомоги, робота з гострою травмою та чіткі алгоритми дій у ситуаціях безпосередньої загрози;
5. «робота з ВПО» (2,88) охоплює психологічну підтримку, допомогу з документами та житлом, супровід соціальної й економічної інтеграції.

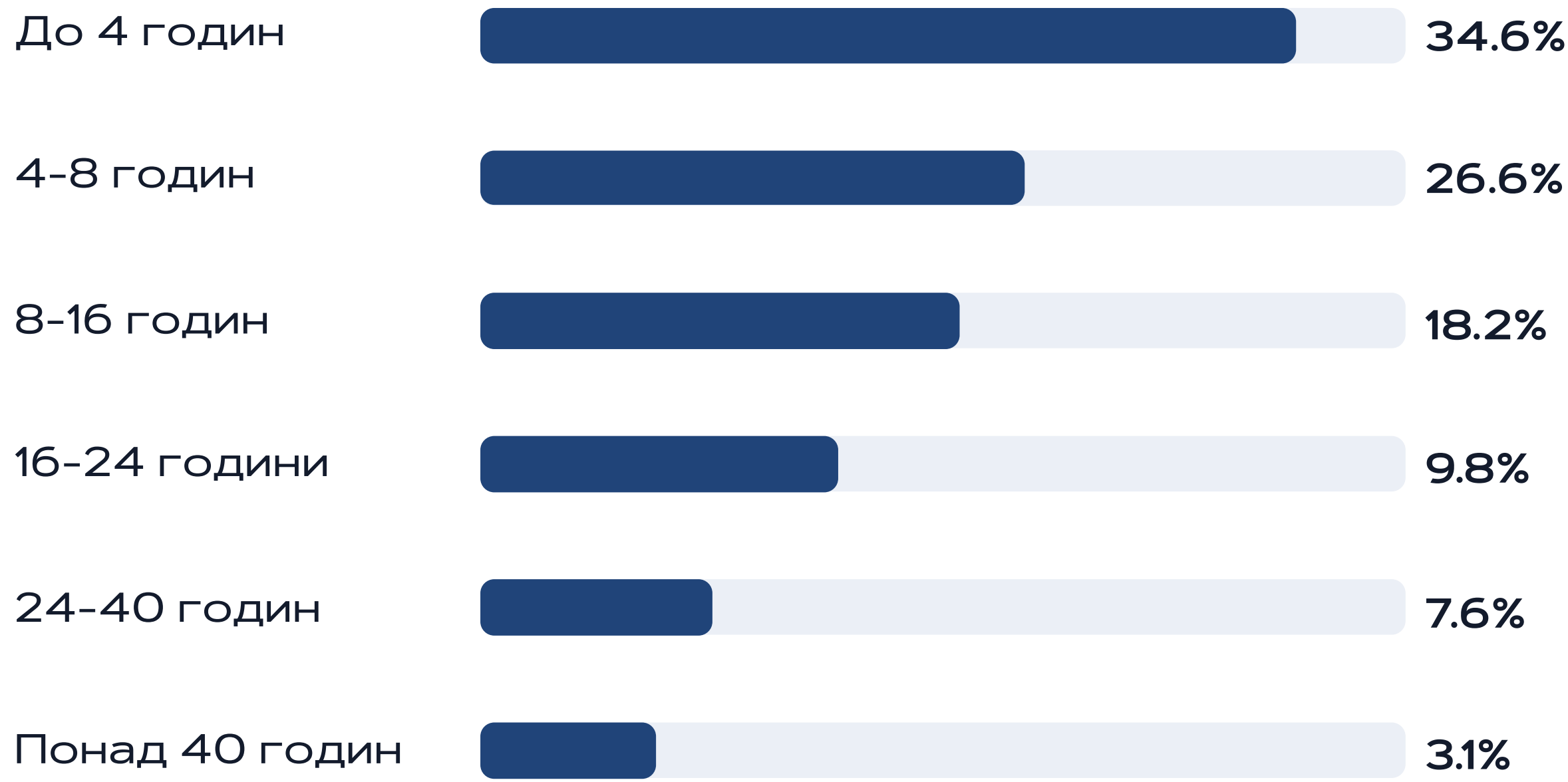
Найефективніші формати навчання (очікувані за результатом опитування)

Понад половина респондентів (55,3 %) віддає перевагу очним тренінгам, майже стільки ж (49,9 %) – роботі з реальними кейсами. Це підтверджується шкалою згоди (п. 50): твердження «навчання повинно бути максимально практичним» отримало найвищий середній бал серед усіх (4,58 з 5), а «практичні кейси ефективніші за лекції» – 4,21.

Очні тренінги та практикуми передбачають безпосередню взаємодію з викладачем і групою та відпрацювання навичок; робота з реальними (знеособленими) кейсами – розбір фактичних ситуацій із практики; онлайн-курси й вебіари – дистанційне навчання за власним графіком або в реальному часі; супервізія та наставництво – структурований розбір складних випадків із досвідченим фахівцем; змішане навчання поєднує очний і дистанційний формати.



Тривалість і періодичність навчання (за результатами опитування)



Разом ці дані дають чіткий орієнтир для формату майбутньої програми: короткі (до 8 годин), практично орієнтовані модулі з гнучким графіком запуску – а не довгі періодичні курси за жорстким річним планом.

НАЙПОШИРЕНІША БАЖАНА ТРИВАЛІСТЬ КУРСУ

ДО 4
Годин

(34,6 %) і «4-8 годин» (26,6 %): близько 61% респондентів віддають перевагу коротким форматам. Щодо періодичності 49,2 % обрали «за потребою» – тобто навчання радше сприймається як подієво-орієнтоване (після змін законодавства – 33,7 %, після впровадження нових стандартів – 31,4 %), ніж жорстко прив'язане до календаря.

V. ЯКІСНИЙ АНАЛІЗ ВІДКРИТИХ ВІДПОВІДЕЙ

Відкриті питання анкети дають змогу побачити, як респонденти формулюють свої потреби власними словами, без обмеження заданими варіантами відповіді. П. 100 («п'ять тем програми») заповнили 100 % респондентів (7,2 % відповідей неінформативні – «важко відповісти», «-» тощо).

Контент-аналіз: теми, названі респондентами, %



Ключовий методологічний момент цього розділу – триангуляція джерел: теми «кризове реагування», «психологічна підтримка», «ветерани/ВПО», «домашнє насильство» одночасно й незалежно зринають у трьох різних місцях анкети – переліку труднощів, переліку категорій отримувачів і у власних, нічим не підказаних формулюваннях респондентів тут. Такий збіг незалежних джерел – найсильніший тип доказу для пріоритизації теми в програмі підвищення кваліфікації.

Водночас «профілактика професійного вигорання» – тема, яка активно звучить у відповідях респондентів, – не мала окремого варіанту серед закритих питань і виявлена лише завдяки цьому відкритому питанню.

Приклади відповідей на відкрите ситуаційне завдання

(питання № 30)

Респондентам було запропоновано розписати повний алгоритм дій щодо сім'ї у складних життєвих обставинах (самотня мати з дитиною з інвалідністю). Відповіді оцінювалися за такими критеріями: (1) оцінка безпеки та первинних потреб сім'ї, (2) перелік конкретних послуг і залучених установ, (3) організація документального супроводу випадку, (4) визначення критеріїв завершення випадку (результативності). Нижче – приклади розгорнутих, методично грамотних відповідей:

«Оформляємо Повідомлення (самозвернення) в кабінеті кейс-менеджера, направляємо до соціального менеджера громади, беремо участь в первинній оцінці потреб, допомагаємо в оформленні документів для отримання соціальних послуг, створюємо в надавача мультидисциплінарну команду, залучаємо центр зайнятості, службу у справах дітей, пенсійний фонд, центр життєстійкості; з документів починаємо з довідки ВПО»

Керівник закладу, центр надання соціальних послуг, комунальна форма власності, стаж 5–10 років, освіта – магістр

«Акт оцінки потреб; соціальний супровід; шелтер, житловий відділ, центр зайнятості, центри по роботі з дітьми, які мають інвалідність, ДНЗ; документи, яких не вистачає в сім'ї (це може бути: паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтва про народження, довідка ВПО, довідка про призначення інвалідності); сім'я проживає у соціальному житлі, працюють з психологом центру, знайшли роботу, діти залучені до ДН»

Фахівець із соціальної роботи, центр соціальних служб, державна форма власності, стаж 10-20 років, освіта – магістр

«1.базові, матеріальні, медидичні, освітні потреби. Потенціал працевлаштування батьків 2.Екстрене (кризове) втручання: першочергова психологічна допомога для зняття гострого стресу.Соціальний супровід: довгостроковий комплекс дій для подолання складних життєвих обставин.Соціальна адаптація: допомога в інтеграції родини у нове соціокультурне середовище громади.Консультування: надання правової, інфо»

Соціальний працівник, громадська організація, стаж до 1 року, освіта – фаховий молодший бакалавр

Приклади відповідей на відкрите ситуційне завдання

№ 100 («п'ять тем програми»)

«Цифрові навички, міжвідомча взаємодія, етика, кризове реагування, кейс-менеджмент»

Психолог, центр надання соціальних послуг / територіальний центр соціального обслуговування, державна форма власності, стаж 1-3 роки, освіта – бакалавр

«профілактика емоційного вигорання, робота з ВПО, ветеранами та вептеранками, членами їх сімей, ведення документації»

Завідувач структурного підрозділу, центр надання соціальних послуг, комунальна форма власності, стаж 1-3 роки, освіта – бакалавр

«1. Робота з ветеранами війни та їх сім'ями (Психологічні адаптації, ПТСР, надання підтримки та супроводу військовослужбовців, які повертаються до цивільного життя). 2. Запобігання та реагування на домашнє насильство (алгоритм міжвідомчої взаємодії). 3. Соціальний супровід осіб з інвалідністю та маломобільних груп (організація догляду вдома та забезпечення доступності послуг). 4. Кризове втруч»

Інспектор з соціальних питань, структурний підрозділ соцзахисту, стаж 3-5 років, освіта – молодший бакалавр

«Соціальна послуга догляд вдома, кейс- менеджмент, цифрові технології, професійне вигорання, супровід сімей, які перебувають в сжо»

Завідувач структурного підрозділу, центр надання соціальних послуг, комунальна форма власності, стаж понад 20 років, освіта – магістр

«Програма включатиме кризовий менеджмент, протидію домашньому насильству та реінтеграцію ветеранів для ефективного реагування на виклики війни та захисту безпеки дітей. Також обов'язковими є курси з цифровізації документообігу в ЄІССС та психологічної супервізії, що допоможуть автоматизувати роботу й захистити самих працівників від вигорання.»

Фахівець із соціальної роботи, центр надання соціальних послуг, комунальна форма власності, стаж 1-3 роки, освіта – бакалавр

Ці відповіді підтверджують кількісний контент-аналіз на рівні конкретних, деталізованих формулювань: респонденти не просто називають загальні теми, а часто одразу вказують конкретний практичний аспект (наприклад, «алгоритм міжвідомчої взаємодії» при домашньому насильстві, «цифровізація документообігу в ЄІССС» замість абстрактної «цифровізації») – це готовий матеріал для формулювання назв і змісту конкретних навчальних модулів, а не лише їхніх загальних тем.

ВИСНОВКИ

За допомогою дослідження визначено рівень професійної компетентності надавачів соціальних послуг, виявлено сильні сторони та професійні прогалини, і на цій основі сформовано обґрунтовані пріоритети для програми підвищення кваліфікації. Нижче узагальнено сім ключових висновків, кожен із яких спирається на кількісні дані попередніх розділів і, де це можливо, підтверджений кількома незалежними джерелами.

1

Об'єктивний рівень компетентності вибірки -

високий і рівномірний по країні. Нормативно-правові та практичні знання надавачів соціальних послуг демонструють стабільно високі показники: 94-99 % правильних відповідей по більшості блоків компетентності, а 93,7 % респондентів мають «Високий» інтегральний рівень.

2

Виявлено дві конкретні, системні нормативно-правові прогалини

На тлі загалом високого рівня знань чітко виокремилися два питання зі стабільно нижчою часткою правильних відповідей: розмежування індивідуального плану надання соціальних послуг та організаційно-розпорядчих, і розпізнавання принципу-«виключення» серед основних принципів надання соціальних послуг.

3

Самооцінка компетентності є ненадійним самостійним індикатором реальних потреб у навчанні

Впевненість людини у власній компетентності лише незначною мірою відображає її справжній рівень знань. У вибірці неодноразово траплялися випадки вираженої «прихованої прогалини» – коли респондент оцінював себе на максимальний бал за всіма компетентностями, а об'єктивний тест показував лише 35- 45% правильних відповідей, –такі випадки зустрічалися і серед досвідчених фахівців, і серед керівного складу. Це прямий аргумент на користь того, щоб система оцінювання потреб у підвищенні кваліфікації спиралася на об'єктивне тестування, а не лише на самозвітність чи добровільне звернення за навчанням.

4

Головні бар'єри якості роботи мають організаційну, а не освітню природу

Найбільш вагомі труднощі та бар'єри, названі респондентами – велика кількість документації, психоемоційне й загальне навантаження, обсяг звітності, недостатнє фінансування – усі стосуються умов праці, а не браку знань чи навичок. Це важливе розмежування для практичного застосування результатів дослідження: підвищення кваліфікації здатне закрити компетентнісні прогалини, але не здатне самостійно вирішити проблеми, які потребують управлінських і ресурсних рішень. Для розробників курсів це прямий орієнтир – передбачити в програмі модулі з цифровізації документообігу та міжвідомчої взаємодії (закриває змістову частину бар'єрів), а рекомендації щодо перегляду обсягу звітності, кадрового підсилення й супервізії адресувати керівництву установ окремим управлінським пакетом, який супроводжує навчальну програму, а не підмінює її.

ВИСНОВКИ

5

Визначено найсильніший тематичний пріоритет для нових навчальних курсів

Потреба в компетенціях кризового реагування, психологічної підтримки, роботи з ветеранами та внутрішньо переміщеними особами, протидії домашньому насильству та профілактики професійного вигорання послідовно виявляється одразу в трьох незалежних джерелах анкети: переліку професійних труднощів, переліку категорій отримувачів, які викликають найбільші складнощі, та у вільних формулюваннях респондентів. Такий збіг незалежних джерел – найнадійніший тип доказу серед усіх, отриманих у дослідженні, і саме він має визначати перелік найпріоритетніших нових курсів.

6

Респонденти чітко визначили бажаний формат навчання

Опитані послідовно надають перевагу коротким (переважно до 8 годин), практично орієнтованим форматам – очним тренінгам і роботі з реальними кейсами – над довгими теоретичними курсами, а щодо періодичності схильються радше до навчання «за потребою» (після змін законодавства чи впровадження нових стандартів), ніж до навчання за жорстким річним графіком. Ігнорування цього запиту при проектуванні програми ризикує знизити її практичну ефективність незалежно від якості змісту.

7

Дослідження досягло загальнонаціонального охоплення -

це свідчить про те, що визначені вище прогалини й потреби є характерними для галузі в цілому, а не для окремих територій, і, відповідно, розроблена на основі цих висновків програма підвищення кваліфікації може застосовуватися як єдина загальнонаціональна модель, без потреби у принципово різних регіональних версіях. Жодна область не має виражених відхилень, але певна різниця все ж помітна: Рівненська, Волинська й Закарпатська області демонструють дещо вищу потребу в цифрових технологіях, а Кіровоградська та Івано-Франківська – дещо нижчу потребу в навчанні загалом. Ці відмінності достатньо м'які, що не вимагає окремих регіональних версій програми.

Отримані результати підтверджують, що надавачі соціальних послуг в Україні мають високий базовий рівень професійної компетентності, а виявлені прогалини є точковими й добре ідентифікованими, а не системною слабкістю галузі. Це створює сприятливу основу для програми підвищення кваліфікації, зосередженої не на масовому повторному навчанні, а на точній, підтвердженій кількома джерелами пріоритизації – і саме такий підхід послідовно втілено в рекомендаціях, викладених у наступному розділі.

Базовий модуль

Наведені нижче рекомендації безпосередньо впливають із результатів дослідження і структуровані за чотирма напрямками: зміст обов'язкового модуля, зміст спеціалізованих модулів, формат навчання та управлінські рішення поза межами навчальної програми. Кожна рекомендація спирається на конкретні дані звіту, а не на загальні припущення. Дані, що обґрунтовують кожну рекомендацію, наведено безпосередньо в тексті пункту нижче та посилаються на відповідні розділи звіту.

БАЗОВИЙ (ОБОВ'ЯЗКОВИЙ) МОДУЛЬ — ДЛЯ ВСІХ

Ця частина програми охоплює дві прогалини, підтверджені як системні, а тому обов'язкові для включення незалежно від посади чи стажу фахівця:

розмежування індивідуального плану надання соціальних послуг та організаційно-розпорядчих документів – пряма відповідь на найслабший результат усього дослідження. Модуль має бути коротким і точковим: мета не переучувати фахівців, а закрити конкретну, чітко локалізовану прогалину в розумінні статусу документів (питання № 14, 82,1 % правильних відповідей – найслабший результат дослідження, Розділ II);

комплексне оцінювання потреб і кейс-менеджмент з акцентом на клієнтоорієнтованість – відповідь одразу на два сигнали: недостатнє залучення отримувача послуги до визначення цілей власного плану і те, що індивідуалізованість навчання респонденти оцінюють нижче за інші принципи підвищення кваліфікації. Модуль варто будувати як практикум із реальними кейсами, а не лекційний виклад теорії (питання № 64, 90,5 % правильних відповідей та розрив між закритими й відкритими форматами питань з 93-99 % до 51 %, Розділ II).

Пріоритетні спеціалізовані модулі

Перелічені нижче теми відібрані за принципом конвергенції – кожна з них незалежно підтверджена щонайменше двома, а здебільшого трьома різними джерелами даних (кількісний рейтинг труднощів, рейтинг категорій отримувачів і власні формулювання респондентів у відкритих питаннях), що робить їх найнадійнішим орієнтиром для розробки нових курсів:

кризове реагування та психологічна підтримка – компетентність, яку респонденти оцінюють найнижче серед усіх у самооцінці, і водночас одна з найчастіше названих тем у відкритому питанні про пріоритети програми

робота з особами із психічними розладами – найчастіше названа професійна складність у всій вибірці (56,5 %), істотно випереджає решту категорій отримувачів

робота з ветеранами війни та членами їхніх сімей, включно з розпізнаванням ознак ПТСР – стабільно високий запит як у закритих, так і у відкритих відповідях

протидія домашньому насильству, зокрема алгоритм міжвідомчої взаємодії – тема, яку респонденти формулюють особливо конкретно й практично, аж до окремих кроків алгоритму

профілактика професійного вигорання – показовий приклад теми, виявленої винятково завдяки відкритому питанню: вона не входила до закритих варіантів анкети, але отримала одне з найвищих значень контент-аналізу, що свідчить про недооцінену, але реальну потребу галузі

міжвідомча взаємодія як окрема практична навичка, а не лише теоретична тема – потреба, яка прямо простежується і в кількісних даних, і в детальних описах алгоритмів дій у відкритих кейсах

цифрові технології в соціальній роботі – напрям із найвищим середнім балом у рейтингу потреб, включно з цифровізацією документообігу, на яку респонденти вказують окремо

Формат і організація навчання

Ці рекомендації відображають прямо висловлені побажання самих респондентів і тому мають розглядатися як обов'язкові до врахування, а не опційні:

- короткі формати (переважно до 8 годин) як основний стандарт програми, з
- опційними поглибленими модулями для тих, хто прагне більшого занурення в тему;
- пріоритет практичним форматам – очним тренінгам і роботі з реальними кейсами – над лекційною подачею матеріалу;
- подієво-орієнтована періодичність («за потребою», після змін законодавства чи впровадження нових державних стандартів) замість жорсткого прив'язування навчання до календарного графіка;
- обов'язковий елемент супервізії або наставництва після завершення навчання – особливо важливий для випадків «прихованої прогалини», коли фахівець не звернеться за додатковим навчанням самостійно, оскільки вважає себе достатньо компетентним.

Запропонована структура рекомендацій дозволяє реалізувати всі п'ять завдань, заявлених у меті дослідження: визначено рівень компетентності, виявлено сильні сторони й прогалини, сформульовано напрями вдосконалення наявних програм і розроблення нових, а управлінські рекомендації створюють основу для вдосконалення методичного забезпечення системи соціальних послуг у ширшому сенсі, ніж власне навчальна програма.

Управлінські рекомендації (поза межами навчальної програми)

Дослідження чітко показало, що частина факторів, які впливають на якість роботи надавачів соціальних послуг, має організаційну, а не освітню природу. Ігнорування цих факторів обмежить ефективність навіть найякіснішої навчальної програми, тому рекомендується розглядати їх паралельно:

- перегляд обсягу звітності та документаційного навантаження – названо найпоширенішою серед професійних труднощів в усій вибірці;
- кадрове підсилення та перерозподіл навантаження в установах із найвищими показниками психоемоційного стресу й ризику вигорання;
- системне впровадження регулярної супервізії там, де вона наразі відсутня.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ

Звіт за результатами опитування працівників надавачів
соціальних послуг щодо рівня професійних компетентностей та
потреб у підвищенні кваліфікації

