

Національний університет біоресурсів і природокористування України
Громадська організація «Ліга соціальних працівників України»
Громадська організація «Інститут молоді»

Галайдюк В.В., Лоріашвілі Л.С., Пеша І.В., Сопівник І.В., Тілікіна Н.В.

Навчально-методичне забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальних громадах

Навчальний посібник

2025



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ЛІГА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ УКРАЇНИ»
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ІНСТИТУТ МОЛОДІ»

Галайдюк В.В., Лоріашвілі Л.С., Пеша І.В., Сопівник І.В., Тілікіна Н.В.

Навчально-методичне забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальних громадах

Навчальний посібник

Київ 2025

УДК 364-78:352.07(075)

Н 34

Рекомендовано Вченою радою Національного університету біоресурсів і природокористування України, протокол (№3 від 27.09.2024)

Рецензенти:

Савельчук І.Б., доктор пед. наук, проф., професор кафедри соціальної роботи та реабілітації Національного авіаційного університету

Осадченко І.І., доктор пед.наук, професор кафедри соціальної роботи та реабілітації Національного університету біоресурсів і природокористування України

Василюк Т.Г., кандидат пед.наук, доцент завідувач кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Криворізького державного педагогічного університету

Авторський колектив:

Галайдюк В.В., Лоріашвілі Л.С., Пеша І.В., Сопівник І.В., Тілікіна Н.В.

Н 34

Навчально-методичне забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальних громадах. Навчальний посібник. Київ, 2025. 316 с.

ISBN 978-966- 137-176-6

Цей посібник розроблено за результатами реалізації пілотних проектів у співпраці Національного університету біоресурсів і природокористування України, ГО «Ліга соціальних працівників України» та ГО «Інститут молоді»

Навчальний посібник присвячений організації та підвищенню ефективності навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб в Україні. Він охоплює нормативно-правове та організаційне забезпечення, структуру діяльності, співпрацю з громадськими та державними організаціями, а також сучасний стан та перспективи розвитку мережі центрів. Особлива увага приділяється підвищенню кваліфікації фахівців, проведенню супервізійної роботи та оцінці ефективності навчання. Посібник містить практичні рекомендації щодо організації соціальної роботи в умовах надзвичайних ситуацій та забезпечення ресурсами. Він є цінним ресурсом для працівників обласних центрів соціальних служб для організації та здійснення ними покладених повноважень щодо організації та проведення навчальних заходів, а також методичної підтримки територіальних громад у сфері соціальної роботи.

Посібник також рекомендовано для викладачів, студентів закладів вищої освіти, науковців, науково-педагогічних працівників та всіх, хто цікавиться питанням впровадження соціальної роботи у територіальних громадах.

УДК 364-78:352.07(075)

ISBN 978-966- 137-176-6

- © Національний університет біоресурсів і природокористування України, 2025
- © Громадська організація «Ліга соціальних працівників України», 2025
- © Громадська організація «Інститут молоді», 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	7
ГЛОСАРІЙ	9
РОЗДІЛ 1. Обласні центри соціальних служб у системі неперервної освіти в Україні	13
1.1. Характеристика системи неперервної освіти в галузі соціальної роботи в Україні. Місце і роль обласних центрів соціальних служб в системі неперервної освіти.....	13
1.2. Структурна модель діяльності обласного центру соціальних служб	20
1.3. Сучасний стан та перспективи розвитку мережі обласних центрів соціальних служб в Україні	26
РОЗДІЛ 2. Організація системної навчально-методичної роботи в територіальних громадах	33
2.1. Основні складові навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб	33
2.2. Алгоритм організації навчально-методичної роботи	38
2.3. Визначення потреб територіальних громад і надавачів соціальних послуг у проведенні навчальних заходів та методичній допомозі.....	48
2.4. Формування тематики навчально-методичної роботи. Розробка навчальних програм	69
2.5. Планування навчально-методичної роботи	73
2.6. Формування високопрофесійної тренерської команди	75
2.7. Проведення навчальних заходів та надання методичної допомоги територіальним громадам.....	77

2.8. Інформування щодо сімейних цінностей, профілактика соціального сирітства, недопущення насильства та жорстокого поводження з дітьми	80
---	----

РОЗДІЛ 3. Особливості проведення навчальних заходів для працівників суб'єктів соціальної роботи в територіальній громаді.....86

3.1. Підвищення рівня професійних компетентностей працівників надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг.....	86
3.2. Підготовка кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників	99
3.3. Особливості діяльності обласних центрів соціальних служб у період дії воєнного стану.....	105

РОЗДІЛ 4. Організація супервізійної роботи, як форми методичної підтримки працівників

4.1. Особливості організації та проведення супервізії фахівців соціальної сфери	119
4.2. Методи та форми супервізії фахівців соціальної сфери	128
4.3. Умови проведення супервізії фахівців соціальної сфери, які працюють у територіальних громадах	137

РОЗДІЛ 5. Ресурсне забезпечення навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб

5.1. Кадрове забезпечення навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб. Формування тренерської команди.....	145
5.2. Матеріально-технічне забезпечення навчально-методичної діяльності ОЦСС	156
5.3. Джерела та механізми фінансування навчально-методичної роботи	170

5.4. Проектна діяльність у сфері навчально-методичної роботи	173
5.5. Інтернет-сервіси у навчально-методичній роботі (сайти, електронні бібліотеки, бази даних, ресурси для онлайн та самостійного навчання)	182
5.6. Методичне забезпечення (інструкції, довідники, посібники, методичні розробки).....	195
РОЗДІЛ 6. Моніторинг та оцінка ефективності навчально-методичної діяльності	200
6.1. Моніторинг та оцінка: базові поняття, умови їх застосування.....	200
6.2. Оцінка ефективності навчальної та інформаційно-методичної роботи ОЦСС	207
6.3. Моніторинг ресурсного забезпечення навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб	221
ВИСНОВКИ	226
ДОДАТКИ	229
Додатки до розділу I	229
Додаток 1.1.....	229
Додаток 1.2.....	232
Додатки до розділу 2	235
Додаток 2.1.....	235
Додаток 2.2.....	237
Додаток 2.3.....	243
Додатки до розділу 3	246
Додаток 3.1.....	246
Додаток 3.2.....	250

Додаток 3.3.....	252
Додатки до розділу 4	254
Додаток 4.1.....	254
Додаток 4.2.....	262
Додаток 4.3.....	265
Додаток 4.4.....	266
Додаток 4.5.....	267
Додаток 4.6.....	268
Додатки до розділу 5	269
Додаток 5.1.....	269
Додаток 5.2.....	275
Додаток 5.3.....	278
Додаток 5.4.....	279
Додаток 5.5.....	280
Додаток 5.6.....	283
Додатки до розділу 6	286
Додаток 6.1.....	286
Додаток 6.2.....	289
Додаток 6.3.....	294
Додаток 6.4.....	297
Додаток 6.5.....	300
Додаток 6.6.....	306

ВСТУП

У сучасному суспільстві забезпечення населення соціальними послугами є одним із ключових завдань державної політики.

Якість та доступність таких послуг напряму залежить від кадрового забезпечення системи організації та надання соціальних послуг в територіальних громадах. А ефективність кадрового забезпечення неможлива без такої важливої складової, як професійний розвиток працівників цієї системи.

Чільне місце в забезпеченні професійного розвитку працівників, які забезпечують організацію та надання соціальних послуг жителям територіальних громад займають обласні центри соціальних служб до повноважень яких віднесено здійснення навчально-методичної роботи, зокрема, організація навчання із соціальної роботи та надання соціальних послуг; проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг.

Цей посібник спрямований на висвітлення ключових аспектів організації навчальної та методичної роботи обласних центрів соціальних служб. Він містить рекомендації щодо планування, проведення та оцінки навчальних заходів, що дозволить забезпечити високий рівень професійної підготовки фахівців соціальної роботи.

Навчально-методична робота є важливим інструментом у підвищенні професійних компетентностей фахівців соціальної роботи. Вона включає розробку та впровадження навчальних програм, проведення семінарів, тренінгів, воркшопів та інших форм навчання. Важливим етапом є складання та затвердження плану навчальних заходів та графіку виїздів Мобільного консультативного пункту, що дозволяє оперативно реагувати на потреби громад.

Аналіз запитів територіальних громад є основою для визначення тематики навчальних програм. Це дозволяє врахувати специфіку кожної територіальної громади та забезпечити надання найбільш актуальної та необхідної методичної допомоги. Для цього використовуються дані соціологічних досліджень, результати

моніторингу надання соціальних послуг, а також зворотний зв'язок від місцевих органів влади та самих отримувачів послуг.

Не менш важливими та водночас одними з найефективніших форм методичної роботи є супервізія та інтервізія, які не тільки забезпечують фахівців необхідними новими знаннями, а й допомагають аналізувати свої професійні дії та професійну поведінку, розуміти власні помилки і корегувати підходи до надання соціальних послуг у кожному конкретному випадку; сприяють формуванню професійних навичок, обміну досвідом, попередженню професійного вигорання, а також включають елементи самопізнання та розвитку.

Особлива увага приділяється організаційним умовам проведення навчальних заходів, що включає забезпечення належного фінансування, підбір кваліфікованих фахівців, планування часу та місця проведення заходів, а також технічне оснащення.

Інформаційна підтримка навчальних заходів є невід'ємною складовою успіху. Використання різноманітних каналів комунікації, таких як соціальні мережі, сайти, електронна пошта, дозволяє донести інформацію до максимальної кількості зацікавлених осіб. Моніторинг та оцінка ефективності навчальних заходів допомагають вдосконалювати методичну роботу та забезпечити її відповідність актуальним потребам. Співпраця з науковими установами, громадськими організаціями та іншими зацікавленими сторонами дозволяє залучити додаткові ресурси та експертну підтримку. Важливо враховувати особливості різних груп населення та адаптувати програми для людей з інвалідністю, молоді, людей похилого віку та інших вразливих категорій.

Цей посібник покликаний стати надійним помічником для працівників обласних центрів соціальних служб. Сподіваємося, що він сприятиме підвищенню ефективності та якості їхньої роботи, а також покращенню життя тих, хто потребує допомоги.

Посібник також призначається для викладачів, студентів вищих навчальних закладів, науковців, науково-педагогічних працівників та всіх тих, хто цікавиться питанням впровадження соціальної роботи у територіальних громадах.

ГЛОСАРІЙ

Безперервний професійний розвиток – це безперервний процес навчання та вдосконалення професійних компетентностей фахівців після здобуття вищої та/або післядипломної освіти, що дає змогу фахівцю підтримувати або покращувати стандарти професійної діяльності і триває впродовж усього періоду його професійної діяльності¹.

Інтервізія – це спосіб групової роботи фахівців, які займають рівні позиції/посади, спрямованої на покращення професійних навичок та ефективності роботи з отримувачами соціальних послуг.

Кваліфікація – визнана уповноваженим суб'єктом та засвідчена відповідним документом стандартизована сукупність здобутих особою компетентностей (результатів навчання)².

Кваліфікаційні центри – це суб'єкти, уповноважені на оцінювання і визнання результатів навчання осіб (зокрема, здобутих шляхом неформальної чи інформальної освіти), присвоєння/підтвердження відповідних професійних та часткових професійних кваліфікацій, визнання в Україні професійних кваліфікацій, здобутих в інших країнах³.

Компетентність – динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу навчальну діяльність⁴.

Кредит Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (далі - кредит ЄКТС) – одиниця вимірювання обсягу навчального навантаження здобувача вищої освіти, необхідного для досягнення визначених (очікуваних) результатів навчання. Обсяг одного кредиту ЄКТС становить 30 годин. Навантаження одного навчального року за денною формою навчання становить, як правило, 60 кредитів ЄКТС⁵.

¹ Про освіту: Закон України. Стаття 18.10 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

² Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

³ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

⁴ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

⁵ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

Курси підвищення кваліфікації – це форми післядипломної освіти, які допомагають дорослим фахівцям пройти перепідготовку (набути нових професій або змінити спеціалізацію через спеціалізовані навчальні програми) та/або підвищення кваліфікації (удосконалити наявні навички та знання у межах поточної професії через курси, семінари або тренінги)/

Менеджмент у соціальній роботі - діяльність суб'єктів управління в організації ефективного, цілеспрямованого функціонування і розвитку всіх рівнів соціальної роботи і системи в цілому з надання соціальних послуг громадянам відповідно до мети та завдання соціальної політики суспільства з урахуванням тенденцій розвитку соціальної роботи у світі⁶.

Мобільний консультаційний пункт (МКП) – спеціалізоване формування обласного центру соціальних служб, що забезпечує методичну та інформаційну підтримку територіальним громадам з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг для вразливих категорій населення та сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Моніторинг - постійне відстеження процесу для порівняння реального стану справ із запланованими діями.

Навчально-тренінговий центр – спеціалізоване формування обласного центру соціальних служб, що забезпечує підвищення рівня кадрового потенціалу територіальних громад, професійної компетентності працівників соціальної сфери відповідного регіону з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Освіта дорослих – складова освіти впродовж життя, спрямована на реалізацію права кожної повнолітньої особи на безперервне навчання з урахуванням її особистісних потреб, пріоритетів суспільного розвитку та потреб економіки. Складниками освіти дорослих є: післядипломна освіта; професійне навчання працівників; курси перепідготовки та/або підвищення кваліфікації; безперервний професійний розвиток⁷.

⁶ https://library.udpu.edu.ua/library_files/soc_robota_soc_osvita/2021_2/8.pdf

⁷ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

Освітній процес – інтелектуальна, творча діяльність у сфері вищої освіти і науки, що провадиться у закладі вищої освіти (науковій установі) через систему науково-методичних і педагогічних заходів та спрямована на передачу, засвоєння, примноження і використання знань, умінь та інших компетентностей у осіб, які навчаються, а також на формування гармонійно розвиненої особистості⁸.

Оцінка – аналіз актуальності, ефективності, результативності заходів програми, її впливу і стійкості цього впливу.

Підвищення рівня професійних компетентностей – систематичний процес розвитку знань, умінь, навичок та особистісних якостей фахівця, спрямований на вдосконалення його професійної діяльності та забезпечення ефективного виконання робочих завдань.

Підвищення кваліфікації – набуття особою нових та/або вдосконалення раніше набутих компетентностей у межах професійної діяльності або галузі знань. Підвищення кваліфікації може здійснюватися за різними видами (навчання за освітньою програмою, стажування, участь у сертифікаційних програмах, тренінгах, семінарах, семінарах-практикумах, семінарах-нарадах, семінарах-тренінгах, вебінарах, майстер-класах тощо) та у різних формах (інституційна, дуальна, на робочому місці (на виробництві) тощо)⁹.

Післядипломна освіта – спеціалізоване вдосконалення освіти та професійної підготовки особи шляхом поглиблення, розширення та оновлення її професійних знань, умінь та навичок або отримання іншої професії, спеціальності на основі здобутого раніше освітнього рівня та практичного досвіду¹⁰.

Показник – одиниця виміру, яка дає змогу визначити рівень досягнення запланованого результату (завдання).

Посадова інструкція – документ, що регламентує основні завдання, обов'язки, права та відповідальність працівника на певній посаді.

⁸ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

⁹ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

¹⁰ Про освіту: Закон України. Стаття 1.14. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

Проект – комплекс запланованих заходів, спрямованих на вирішення конкретних соціальних проблем, покращення умов життя та добробуту різних груп населення.

Професійна компетентність фахівця соціальної роботи – сукупність його особистісних якостей, загальної культури та кваліфікаційних знань, умінь, методичної майстерності, гармонійна інтеграція яких у сфері соціальної роботи дає оптимальний результат.

Республіканський АР Крим, обласний, Київський/Севастопольський міський центри соціальних служб **(ОЦСС)** – є закладом, що провадить методичне забезпечення організації соціальної роботи, надання соціальних послуг, організовує навчання з питань проведення соціальної роботи, надання соціальних послуг¹¹.

Самоосвіта – цілеспрямована, добровільна і самостійна діяльність з освоєння нових та поглиблення набутих знань, удосконалення наявних та отримання нових професійних умінь і навичок, розширення професійного досвіду, розвиток особистісних якостей для ефективного надавати актуальних соціальних послуг.

Супервізія – професійна підтримка працівників, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки¹².

Супервізор – фахівець з високим рівнем кваліфікації та успішним досвідом роботи, який здійснює свою діяльність з метою професійної підтримки та професійного розвитку фахівців, сприяє налагодженню партнерства між усіма учасниками процесу надання соціальних послуг, впровадження нових соціальних технологій.

Штатний розпис - це офіційний документ, який визначає структуру, склад та чисельність працівників установи/організації, найменування і розподіл посад, посадові оклади та надбавки.

¹¹ Простанова КМ від 01.06.2020 № 479 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

¹² <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

РОЗДІЛ 1. Обласні центри соціальних служб у системі неперервної освіти в Україні

1.1. Характеристика системи неперервної освіти в галузі соціальної роботи в Україні. Місце і роль обласних центрів соціальних служб в системі неперервної освіти

Формування професійних компетентностей фахівців у галузі соціальної роботи в системі неперервної освіти є важливим аспектом забезпечення якості соціальних послуг. Цей процес включає різноманітні форми навчання, що сприяють постійному розвитку знань і навичок спеціалістів: **формальна, неформальна, інформальна та дуальна освіта**. Ці форми відіграють важливу роль у підготовці фахівців, забезпечуючи комплексний підхід до їхнього професійного розвитку впродовж життя.

Кожна з цих форм має свої особливості та переваги, які сприяють професійному зростанню та адаптації до сучасних викликів фахівців у соціальній сфері. Розглянемо детальніше, як кожна з цих форм освіти впливає на формування компетентностей у соціальних працівників.

Формальна освіта. Закон України «Про освіту» визначає, що формальна освіта – «це освіта, яка здобувається за освітніми програмами відповідно до визначених законодавством рівнів освіти, галузей знань, спеціальностей (професій) і передбачає досягнення здобувачами освіти визначених стандартами освіти результатів навчання відповідного рівня освіти та здобуття кваліфікацій, що визнаються державою»¹³.

Формальна освіта в системі неперервної освіти є основою для **формування** професійних компетентностей фахівців соціальної роботи. Вона передбачає структуроване навчання в акредитованих закладах освіти, наприклад, закладах вищої освіти, які мають ліцензії на здійснення освітньої діяльності.

¹³ Про освіту: Закон України від 5 вересня 2017 року № 2145-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

Формальна освіта забезпечує також післядипломну освіту, яка передбачає систематичне навчання, спрямоване на **поглиблення** спеціальних знань і навичок у соціальній сфері. Завдяки цьому фахівці можуть розширити та доповнити свої знання у професії, які вони отримали під час здобуття вищої освіти.

Цей вид освіти здобувається через освітні **ліцензовані програми закладів післядипломної освіти**, які передбачають досягнення заздалегідь визначених результатів навчання.

Формальна освіта також надає офіційне визнання набутих компетентностей у формі **сертифікатів або дипломів** визначеного державою зразка.

Формальна освіта має декілька переваг, які роблять її важливим етапом у професійному розвитку. По-перше, вона дозволяє фахівцям розширити та поглибити свої знання у певній галузі, що сприяє підвищенню їхньої кваліфікації та конкурентоспроможності на ринку праці. По-друге, післядипломна освіта надає можливість здобути спеціалізовані навички та знання, які часто є необхідними для просування по кар'єрних сходах або переходу до нових професійних напрямків. По-третє, навчання в межах післядипломних програм часто організовується з урахуванням новітніх досліджень і практик, що дозволяє учасникам навчального процесу бути в курсі останніх тенденцій та інновацій у своїй галузі.

Проте, цей вид освіти має свої недоліки. По-перше, вона часто є досить дорогою, що може бути бар'єром для багатьох людей. По-друге, процес навчання в формальних закладах часто буває тривалим і не завжди адаптованим до швидких змін на ринку праці або в професійних вимогах. По-третє, формальна освіта іноді може бути менш гнучкою, з обмеженими можливостями для індивідуального підходу та відсутністю індивідуально орієнтованої освітньої пропозиції для кожного абітурієнта.

В контексті формальної освіти варто звернути увагу на такий інноваційний підхід як **дуальна освіта**.

Дуальна освіта – це освітній підхід, який поєднує вивчення теорії в закладі освіти та, одночасно, набуття практичних навичок на підприємстві.

Наразі дуальна форма навчання тільки починає впроваджуватися в український освітній простір. Вона покликана не лише налагодити ефективну співпрацю закладів освіти з ринком праці, а й створити реальні умови для вивчення та впровадження теоретичного матеріалу на практиці.

В умовах тотального дефіциту кадрів у соціальній сфері взагалі та у обласних центрах соціальних служб зокрема, такий підхід до підготовки кадрового потенціалу для забезпечення навчально-методичної роботи з територіальними громадами, має стати ключовим. Тому для обласних центрів соціальних служб надважливим завданням є співпраця з закладами освіти у тому числі і у напрямку запровадження дуальної освіти для працівників обласних центрів.

До головних переваг такого навчання варто віднести, насамперед, *практичний досвід*. Студенти можуть перевірити свою професійну орієнтацію і змінити спеціалізацію під час навчання, що є менш затратним, ніж перекваліфікація дипломованого фахівця. Такий підхід надає можливість роботодавцям впливати на навчальний процес, покращуючи підготовку студентів і сприяючи їхньому кар'єрному росту.

Попри переваги дуальної освіти, існують побоювання з боку викладачів щодо втрати навантаження та контролю над навчальним процесом. Зовнішні стейкхолдери також висловлюють недовіру через відсутність оптимізованих механізмів для вирішення бюрократичних питань. Вирішення цих проблем вимагає запозичення позитивного світового досвіду.

Неформальна освіта – це «освіта, яка здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, але може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій»¹⁴.

Неформальна освіта доповнює формальну, забезпечуючи можливості для ***розвитку професійних компетентностей через***

¹⁴ Про освіту: Закон України від 5 вересня 2017 року № 2145-VIII.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

участь у тренінгах, семінарах, воркшопах тощо. Ці заходи організуються різними установами, організаціями і закладами, включаючи громадські організації, професійні асоціації, навчальні центри та заклади освіти.

У сфері соціальної роботи/надання соціальних послуг такими закладами законодавчо визначені **обласні центри соціальних служб** (Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»)¹⁵

Неформальна освіта дає змогу фахівцям соціальної роботи оновлювати свої знання, знайомитися з новітніми дослідженнями та методиками, а також обмінюватися досвідом з колегами. Також вона сприяє формуванню мережі професійних контактів, що може бути корисним для подальшої кар'єри. Важливою особливістю неформальної освіти є її гнучкість, що дозволяє поєднувати навчання з професійною діяльністю.

Неформальна освіта має свої переваги та недоліки.

До переваг варто віднести гнучкість, сучасність та актуальність навчання, що сприяє швидкому оновленню знань, доступності для широкої аудиторії, практичній орієнтації, та можливості індивідуального підходу до навчання. Неформальна освіта дозволяє використовувати сучасну та актуальну інформацію.

Варто також зазначити і недоліки: результати неформальної освіти не завжди враховуються при атестації, освітні послуги можуть поступатися якістю через спрощення та обмеженість в часі, не досягаючи синергетичного ефекту послідовного навчання.

Інформальна освіта (самоосвіта) – «освіта, яка передбачає самоорганізоване здобуття особою певних компетентностей, зокрема під час повсякденної діяльності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю, родиною чи дозвіллям»¹⁶.

Інформальна освіта відбувається у процесі повсякденної діяльності та спілкування, де фахівці соціальної роботи самостійно

¹⁵Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. Закон України від 21 червня 2001 року № 2558-III <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

¹⁶ Про освіту: Закон України від 5 вересня 2017 року № 2145-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

набувають знань і навичок. Це може включати читання спеціалізованої літератури, участь у професійних спільнотах в інтернеті, перегляд вебінарів та інших навчальних матеріалів. Інформальна освіта сприяє постійному саморозвитку і підвищенню професійної компетентності через самостійне вивчення нових тенденцій та практик. Вона дозволяє швидко реагувати на зміни у сфері соціальної роботи та адаптуватися до нових викликів. Хоча інформальна освіта не передбачає офіційних сертифікатів, вона є важливим компонентом неперервного професійного розвитку.

У таблиці 1.1.1 узагальнено три види освіти, наведено їхні відмінності, вимоги до закладів та мінуси і плюси кожного з видів.

Таблиця 1.1.1. Види освіти впродовж життя – формальна, неформальна чи інформальна

	Формальна освіта	Неформальна освіта	Інформальна освіта (самоосвіта)
Визначення	здобувається за освітніми ліцензованими програмами закладів післядипломної освіти і передбачає досягнення здобувачами освіти заздалегідь визначених результатів навчання	здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, але може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій	передбачає самоорганізоване здобуття певних компетентностей, зокрема під час повсякденної активності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю
Форми	очна (курси підвищення кваліфікації, семінари, творчі групи, тренінги тощо);	очна (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні тощо);	одноразові лекції, відеоуроки, медіа-консультації, спілкування у сім'ї, з колегами,

	Формальна освіта	Неформальна освіта	Інформальна освіта (самоосвіта)
	дистанційна (дистанційні курси, онлайнві конференції, вебінари тощо); очно-дистанційна (поєднання очної та дистанційної форм навчання – очно-дистанційні курси)	дистанційна (дистанційні курси, вебінари); очно-дистанційна (поєднання очної та дистанційної форм навчання – очно-дистанційні курси)	читання спеціалізованих журналів, незаплановані випадкові бесіди тощо
Де здобути	заклади вищої освіти; заклади післядипломної освіти	Обласні центри соціальних служб , неурядові установи, приватні особи, платформи дистанційного навчання	в будь-якій установі, організації, закладі
Вимоги до закладів	наявність ліцензії на здійснення освітніх послуг.	відсутні, оскільки такі заклади не повинні мати ліцензію, їхні програми – гриф, сертифікат – реквізити офіційних установ	немає
Переваги	розширення і поглиблення знань в певній галузі; здобуття специфічних знань і навичок, що дозволяють просуватися по кар’єрним сходам	забезпечує гнучкість, сучасність та актуальність навчання, сприяє швидкому оновленню знань, доступності для широкої аудиторії, практичній орієнтації, та можливості індивідуального підходу до навчання	гнучкість, що дозволяє поєднувати роботу з навчанням; забезпечення актуальності матеріалів, швидке оновлення знань та адаптація до новітніх тенденцій; розвиток практичних навичок та обмін досвідом через участь у

	Формальна освіта	Неформальна освіта	Інформальна освіта (самоосвіта)
			тренінгах та семінарах; сприяння мережевим контактам та професійному зростанню
Недоліки	недостатня гнучкість і мобільність; нерелевантність конкретним запитам цільової аудиторії; відсутність індивідуально орієнтованої освітньої пропозиції для кожного абітурієнта; неактуальності певного обсягу знань, для сучасного ринку праці; часткова неактуальність знань здобувачів формальної освіти ще на етапі навчання	результати не завжди враховуються при атестації; соціальні працівники часто не поінформовані про можливості підвищення кваліфікації; неформальна освіта може бути несистемною, необґрунтованою та поступатися якістю через спрощення	не враховуються при атестації (крім сертифікаційних тестів); знання здобуваються в кризових ситуаціях, що може бути ризикованим через брак інструментарію; відсутність фундаментальності ; потреба в постійному розв'язанні раптових завдань

Джерело: складено Сопівник І.В. на основі ^{17, 18}

¹⁷ Allaste, A.-A., Beilmann, M., & Pirk, R. (2021). Non-formal and Informal Learning as Citizenship Education: The Views of Young People and Youth Policymakers. *Journal of Applied Youth Studies*. <https://doi.org/10.1007/s43151-021-00059-z>

¹⁸ Alnajjar, E. A. M. (2021). The Impact of a Proposed Science Informal Curriculum on Students' Achievement and Attitudes During the Covid-19. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*, 13(2), 882–896. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V13I2.211131>

Підсумовуючи зазначене, варто акцентувати увагу на тому, що сучасна соціальна галузь розвивається настільки швидко, що досить часто професійні знання вже за кілька років стають застарілими та потребують оновлення, тому в системі професійного розвитку працівників сфери соціальної роботи та надання соціальних послуг чільне місце займають обласні центри соціальних служб

1.2. Структурна модель діяльності обласного центру соціальних служб

Республіканський АР Крим, обласний, Київський/ Севастопольський міський центри соціальних служб (далі – обласний центр соціальних служб) – заклад, що проводить методичне забезпечення організації соціальної роботи, надання соціальних послуг, організовує навчання з питань проведення соціальної роботи, надання соціальних послуг¹⁹.

Законом України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» визначено, що **основними завданнями діяльності** обласних центрів соціальних служб є:

- методична допомога громадам у здійсненні соціальної роботи, наданні соціальних послуг, організація навчання із соціальної роботи, надання соціальних послуг;
- організація інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми;
- проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг сім'ям та дітям.

Організацію діяльності обласних центрів соціальних служб (утворення, реорганізація, ліквідація) здійснюють обласні державні

¹⁹ Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

адміністрації або обласні органи місцевого самоврядування. Їхня робота організується відповідно до Типового положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479 .

Для виконання покладених на нього завдань обласний центр повинен мати відповідну структуру та штат працівників.

Рекомендована структурна модель обласного центру (див. рис. 1.2.1) та чисельність штатних працівників, визначається на основі Примірної структури та штатного нормативу чисельності працівників республіканського Автономної Республіки Крим, обласного, Київського та Севастопольського міських центрів соціальних служб, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 22 вересня 2020 р. № 644²⁰)

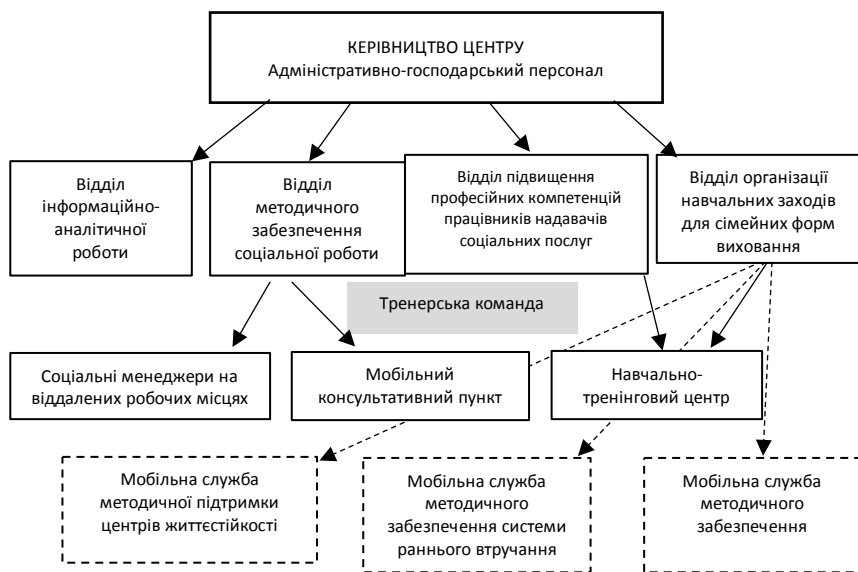


Рис. 1.2.1. Модель структури обласного центру соціальних служб

Джерело: складено Галайдюк В.В.

²⁰<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0029739-21#Text>

Обласні центри соціальних служб для виконання своїх повноважень відповідно до статті 17 Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» можуть утворювати *спеціалізовані формування*: тренінгові центри та мобільні консультаційні пункти

Навчально-тренінговий центр – спеціалізоване формування обласного центру соціальних служб, що забезпечує підвищення рівня кадрового потенціалу територіальних громад, професійної компетентності працівників соціальної сфери відповідного регіону з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Навчально-тренінговий центр не є юридичною особою або структурним підрозділом обласного центру. Центр створюється, ліквідується та реорганізовується відповідно до наказу директора обласного центру соціальних служб.

Основними завданнями роботи навчально-тренінгового центру є: організація та проведення семінарів, тренінгів, майстер-класів з питань організації проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг для працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у відповідних адміністративно-територіальних одиницях, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, працівників служб у справах дітей, за результатами яких видає відповідний документ.

Навчально-тренінговий центр має бути забезпечений приміщенням, інвентарем, засобами зв'язку, іншими матеріально-технічними цінностями, необхідними для проведення навчально-інформаційних заходів.

Штатний розпис тренінгового центру визначається в межах затвердженої структури та штатного розпису обласного центру. До організації та проведення навчально-інформаційних заходів залучаються тренери з числа штатних працівників обласного центру а також тренери, залучені на договірних та волонтерських засадах.

Очолює тренінговий центр штатний працівник/ ця відділу підвищення професійних компетентностей працівників надавачів

соціальних послуг обласного центру, який/ка призначається наказом директора обласного центру та підпорядковується безпосередньо начальнику відділу.

Рекомендовані положення про навчально-тренінговий центр обласного центру соціальних служб наведено у додатку 1.1.

Мобільний консультаційний пункт (МКП) – спеціалізоване формування обласного центру соціальних служб, що забезпечує методичну та інформаційну підтримку територіальним громадам з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг для вразливих категорій населення та сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Мобільний консультаційний пункт не є юридичною особою або структурним підрозділом обласного центру. Пункт працює у мобільному режимі з виїздом у населені пункти територіальних громад регіону.

Мобільний консультаційний пункт працює з такими цільовими категоріями, як:

- працівники надавачів соціальних послуг територіальних громад комунальної форми власності;
- представники недержавних надавачів соціальних послуг;
- посадові особи виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг;
- працівники служб у справах дітей.

Штатний розпис мобільного консультаційного пункту визначається в межах затвердженої структури та штатного розпису обласного центру соціальних служб. До його роботи можуть бути залучені штатні працівники обласного центру та фахівці соціальної сфери на договірних засадах.

МКП створюється лише у разі наявності в обласному центрі відповідного автомобільного транспорту.

Керівником/-цею мобільного консультаційного пункту є штатний працівник/-ця відділу методичного забезпечення соціальної роботи обласного центру, що призначається на посаду рішенням

директора обласного центру та підпорядковується безпосередньо начальнику відділу.

Рекомендоване положення про мобільний консультаційний пункт обласного центру соціальних служб наведено у додатку 1.2.

З урахуванням особливостей розвитку регіону за рішенням органу, що утворив центр, в його структурі можуть утворюватися інші структурні підрозділи, спеціалізовані формування тощо, основними завданнями яких є навчально-методичне забезпечення соціальної роботи та надання соціальних послуг, в першу чергу у територіальних громадах.

Зокрема, залежно від потреб регіону, у структурі обласного центру соціальних служб можуть бути створені відділи/служби методичного забезпечення системи раннього втручання, удосконалення соціально-психологічної підтримки, методичної підтримки центрів життєстійкості тощо.

Варто звернути увагу, що відповідно до Типового положення обласний центр безпосередньо не надає соціальні послуги.

Разом з тим враховуючи дефіцит кваліфікованого персоналу у місцевих надавачів соціальних послуг (в першу чергу психологів), особливо у період воєнного стану, при обласному центрі соціальних служб може бути створене таке спеціалізоване формування, як мобільна служба соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення, або перебувають у складних життєвих обставинах (далі – Мобільна служба).

Такі Мобільні служби, зокрема створено у рамках програмної діяльності ПРООН за фінансової підтримки уряду Канади на базі Донецького, Луганського, Сумського, Харківського, Миколаївського, Чернігівського, Чернівецького, Дніпропетровського, Херсонського та Запорізького обласних центрів.

Для створення та організації діяльності Мобільної служби варто скористатися ***Збірником методичних рекомендацій з організації роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих***

груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах.²¹

При формуванні штатного розпису обласного центру особливу увагу слід звернути на введення посад методистів, які відповідно до кваліфікаційних вимог забезпечують організацію навчальних заходів.

Директор центру залежно від нагальної потреби може змінювати чисельність працівників відділів у межах затвердженої чисельності працівників центру або за рішенням органу, яким було утворено центр, залежно від конкретних умов діяльності, вводити інші посади / професії до штатного розкладу центру.

З метою забезпечення доступності методичної підтримки фахівців, які працюють у територіальних громадах, обласні центри соціальних служб можуть створювати *віддалені робочі місця для соціальних менеджерів* відділу з питань методичного забезпечення соціальної роботи. Посади рекомендується вводити для забезпечення кращої координації роботи з громадами.

Для забезпечення ефективності та якісної організації і проведення навчально-методичної роботи, обласні центри мають сформувати ефективну *тренерську команду* з числа працівників центру (методистів, психологів) та залучених фахівців (представників громадського сектору, працівників навчальних та наукових установ, закладів вищої освіти тощо), які мають відповідний рівень професійних компетентностей, досвід роботи у сфері неформальної освіти та підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери. Одним із обов'язкових критеріїв відповідності професійного рівня тренера є наявність сертифіката з проходження навчання за програмою відповідного напряму/тематики, за якими тренер проводить навчальні заходи.

²¹ <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/mobile-services-publication.pdf>

1.3. Сучасний стан та перспективи розвитку мережі обласних центрів соціальних служб в Україні

В Україні діє 24 обласних та Київський міський центри соціальних служб, які забезпечують навчально-методичну роботу в громадах.

Роботу обласних центрів як правило координують профільні заступники голів обласних держадміністрацій та департаменти соціального захисту населення. Головними розпорядниками коштів, виділених на забезпечення їхньої діяльності, переважно є структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних держадміністрацій, крім Київського обласного центру, розпорядником коштів якого є Служба у справах дітей та сім'ї Київської обласної державної адміністрації.

Відповідно до Типового положення обласні центри соціальних служб не є надавачами соціальних послуг. Проте аналіз функціональної спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг, проведений експертами ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг»²², показав, що 9 обласних центрів були зареєстровані в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг, зокрема, Вінницький, Дніпропетровський, Рівненський, Черкаський, Тернопільський, Херсонський, Полтавський, Івано-Франківський обласні та Київський міський центри соціальних служб.

Як показав вищезазначений аналіз не усі обласні центри привели свою структуру і штатну чисельність у відповідність до Примірної структури та штатного нормативу чисельності працівників республіканського Автономної Республіки Крим, обласного, Київського та Севастопольського міських центрів соціальних служб, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 22.09.2020 № 644²³. В обласних центрах не вистачає, насамперед,

²² <https://www.lswu.org/2023>

²³ <https://www.msp.gov.ua/documents/5819.html?PrintVersion>

методистів, психологів, юристів, соціологів, соціальних менеджерів. Посади соціальних менеджерів на віддалених робочих місцях на момент дослідження введено лише у Дніпропетровському ОЦСС

Проведений аналіз демонструє недостатній тренерський потенціал обласних центрів. Достатній рівень тренерського складу (5 і більше підготовлених тренерів) мають Київський міський (18 тренерів), Вінницький (11 тренерів), Дніпропетровський (9), Сумський (9), Черкаський (8), Закарпатський (7), Полтавський (7), Рівненський (7), Донецький (5), Миколаївський (5), Одеський (5), Тернопільський (5) та Чернігівський (5) обласні центри. Враховуючи необхідність проводити навчання за різними програмами з різними категоріями слухачів, наявність у центрі 2-4 підготовлених тренерів є недостатньою та не дає змогу забезпечувати ефективне та якісне навчання.

Відповідно до своїх повноважень обласні центри організують і проводять навчальні заходи з підвищення рівня професійних компетентностей фахівців соціальної сфери, які здійснюють соціальну роботу та надають соціальні послуги, працівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, представників громадських організацій. Також центри здійснюють підготовку кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі, опікуни/піклувальники, усиновлювачі, патронатні вихователі та забезпечують підвищення виховного потенціалу прийомних батьків, батьків-вихователів.

За 9 місяців 2023 року обласними центрами соціальних служб було проведено 2 125 навчальних заходів, якими було охоплено майже 36 тис осіб (див. рис. 1.4.2)²⁴, у тому числі:

1 819 заходів з підвищення професійних компетентностей/кваліфікації фахівців (або 85% від загальної кількості проведених заходів);

185 заходів з підготовка кандидатів на створення сімейних форм виховання дітей-сиріт та/ або дітей, позбавлених батьківського піклування (або 9 %);

²⁴ Аналіз функціональної спроможності Обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг». 2023. URL: <https://www.lswu.org/2023>

121 захід з підвищення виховного потенціалу батьків, які виховують дітей-сиріт та/або дітей, позбавлених батьківського піклування (або 6 %).

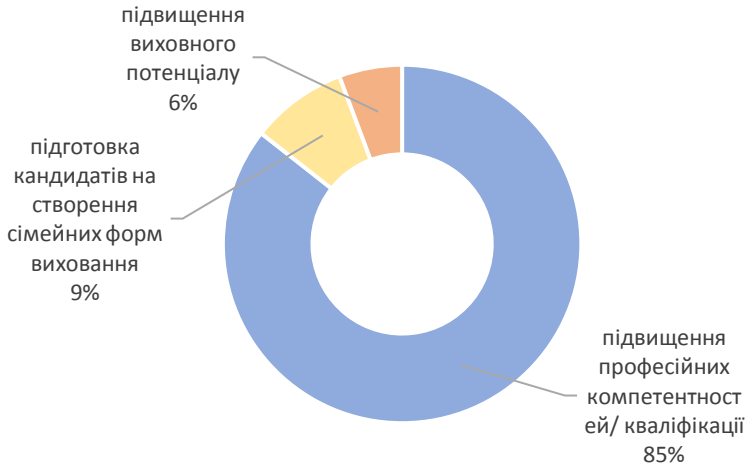


Рис. 1.4.2. Кількість навчальних заходів проведених обласними центрами соціальних служб за 9 місяців 2023 року, %²⁵

Найбільш інтенсивно навчальні заходи останніми роками проводять Київський міський (охоплено 4 750 осіб), Вінницький (4 207 осіб), Харківський (4 049 осіб) та Дніпропетровський (3 915 осіб) обласні центри соціальних служб.

Навчальні заходи з підвищення професійних компетентностей у 2023 переважно пройшли фахівці із соціальної роботи (33% від загальної кількості учасників) та працівники комунальних надавачів соціальних послуг (29%). Достатньо високим був показник навчання

²⁵ Аналіз функціональної спроможності Обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг». 2023. URL: <https://www.lswu.org/2023>

представників громадських організацій – 11% (4 134 осіб) учасників навчальних заходів були представниками недержавних надавачів соціальних послуг. Менше всього було охоплено навчанням працівників служб у справах дітей (7% від загальної кількості учасників навчальних заходів) та управлінь/відділів з питань соціального захисту населення (6%) (рис. 1.4.3).

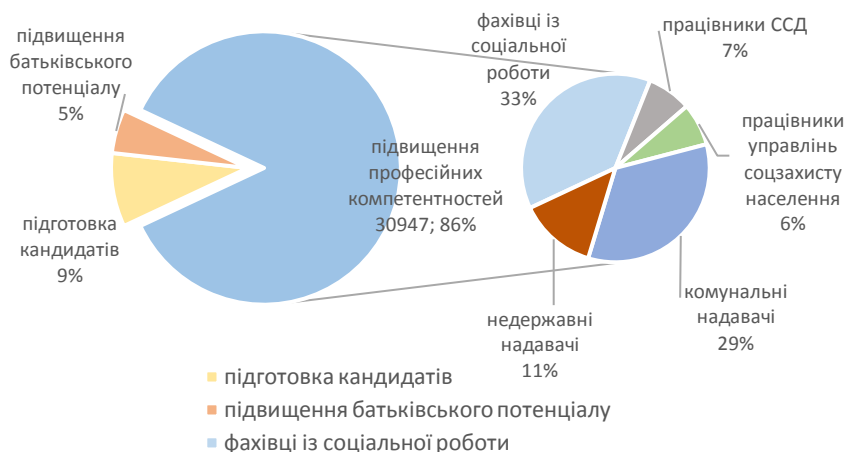


Рис.1.4.3. Категорії учасників навчальних заходів, проведених обласними центрами соціальних служб за 9 місяців 2023 року, %²⁶

Найбільш затребуваними були навчання з психосоціальної підтримки ветеранів, підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи, профілактика соціального сирітства, соціальний захист внутрішньо переміщених осіб, запобігання та протидія домашньому насильству та надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів (див. рис.1.4.4).

²⁶ Аналіз функціональної спроможності Обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг». 2023. URL: <https://www.lswu.org/2023>



Рис.1.4.4. Охоплення учасників навчальними заходами відповідно до тематики, кількість осіб

Як бачимо, за останні декілька років обласні центри соціальних служб змінили вектор своєї діяльності, спрямувавши її на розвиток навчально-методичної роботи у територіальних громадах. При цьому змістивши акценти з підготовки кандидатів у сімейні форми догляду та виховання дітей на розвиток професійних компетентностей фахівців/ спеціалістів, що працюють у сфері соціальної роботи.

На сьогодні обласні центри є важливою складовою системи неформальної освіти в галузі соціальної роботи, важливим компонентом професійного розвитку впродовж життя фахівців/спеціалістів, що працюють у сфері соціальної роботи.

Тому основним завданнями щодо розвитку обласних центрів соціальних служб, як основних осередків навчально-методичного забезпечення соціальної роботи в територіальних громадах, на яких необхідно зосередити увагу як центральних і місцевих органів влади, так і самих обласних центрів, мають стати:

Розвиток навчально-методичної бази:

- розробка та затвердження навчальних програм відповідно до запитів різних категорій учасників навчальних заходів: фахівців соціальної сфери; працівників надавачів соціальних послуг, як комунального так і недержавного сектору; спеціалістів системи державного управління; посадових осіб місцевого самоврядування;
- підготовка і розповсюдження методичних матеріалів стосовно інноваційних методів і кращих практик реалізації соціальної роботи, зокрема, надання соціальних послуг, соціальної допомоги, забезпечення соціального захисту, захисту прав дітей тощо;
- розробка каталогу кращих практик навчально-методичної роботи за результатами аналізу реалізації соціальних проєктів і програм, реалізованих в останні роки громадськими організаціями;

Посилення кадрового потенціалу обласних центрів:

- запровадження у співпраці з закладами вищої освіти підготовки фахівців за спеціалізацією «методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг»;
- формування ефективних тренерських команд обласних центрів соціальних служб, систематичне підвищення їхньої кваліфікації на базі ліцензованих закладів системи підвищення кваліфікації;

- застосування інноваційних підходів дуальної освіти для підготовки фахівців обласних центрів соціальних служб;

Зміцнення матеріально-технічне забезпечення:

- облаштування приміщень для тренінгових центрів
- наявність сучасного мультимедійного обладнання;
- забезпечення автотранспортом для організації мобільних форм роботи.

Покращення фінансового забезпечення:

- виділення фінансування із обласного та місцевого бюджетів на проведення навчальних заходів з підвищення професійних компетентностей фахівців соціальної сфери, які працюють у територіальних громадах;
- удосконалення процедури використання коштів, передбачених у державному бюджеті за програмою 2501060 «Підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи та інших працівників системи соціального захисту».

Вирішення цих питань суттєво підвищить результативність навчально-методичної діяльності обласних центрів соціальних служб. З цією метою необхідно забезпечити узгоджену і скоординовану взаємодію усіх зацікавлених сторін: Міністерства соціальної політики України, Національної соціальної сервісної служби, обласних державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування, обласних центрів соціальних служб, міжнародних і національних громадських організацій і фондів.

РОЗДІЛ 2. Організація системної навчально-методичної роботи в територіальних громадах

2.1. Основні складові навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб

Навчально-методична робота в громаді – це системна діяльність обласного центру соціальних служб, спрямована на підвищення рівня професійних компетентностей фахівців, спеціалістів у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг, результатом якої має стати покращення якості надання соціальних послуг та впровадження ефективних інноваційних методів та технологій соціальної роботи з різними категоріями населення.

Навчально-методична робота яка спрямована на забезпечення ефективного професійного розвитку усіх учасників системи соціальної роботи в громаді та охоплює широкий спектр завдань, включаючи:

- проведення різноманітних заходів, спрямованих на підвищення професійних компетентностей працівників, задіяних у сфері соціальної роботи;
- організацію підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників, посадових осіб місцевого самоврядування, які забезпечують організацію та провадження соціальної роботи в громадах;
- систематичну методичну підтримку громад в організації соціальної роботи з вразливими групами населення, в тому числі надання їм соціальних послуг;
- підготовку кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі, опікуни/піклувальники, усиновлювачі, патронатні вихователі;
- підвищення виховного потенціалу прийомних батьків, батьків-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників;
- проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи, спрямованої на популяризацію сімейних цінностей,

створення умов для зростання дітей в сімейному середовищі, адвокацію розвитку в громадах сімейно-орієнтованих соціальних послуг.

Таблиця 2.1.1. Компоненти навчально-методичного забезпечення соціальної роботи

Компоненти	Шляхи реалізації
Навчальні програми та курси	розробка і впровадження спеціалізованих програм для навчання фахівців соціальної сфери, включаючи підготовку за тематичними програмами, підвищення кваліфікації та професійний розвиток
Методичні рекомендації та посібники	підготовка і розповсюдження навчально-методичних матеріалів, які містять рекомендації щодо методів і підходів у соціальній роботі, описання стандартів надання соціальних послуг, приклади кращих практик
Навчально-методичні комплекси (НМК)	комплексні навчальні ресурси, що включають навчальні плани, програми, методичні вказівки, завдання для самостійної роботи, тестові завдання, що використовуються для забезпечення якісного навчального процесу
Інформаційні ресурси	електронні бази даних, веб-сайти, онлайн-платформи і бібліотеки, які надають доступ до актуальної інформації, нормативно-правових документів, дослідницьких матеріалів і ресурсів для фахівців із соціальної роботи
Практичні інструменти та технології	розробка і впровадження інструментів і методик для оцінки потреб клієнтів, планування і здійснення соціальних втручань (інтервенцій), моніторингу та оцінки їхньої ефективності
Професійна підтримка та супервізія	організація системи супервізійної роботи, коучингу та менторства (наставництва) для підтримки професійного розвитку фахівців із соціальної роботи, обговорення складних випадків та обміну досвідом

Джерело: складено Пеша І.В. за ²⁷

Навчально-методичне забезпечення соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальних громадах включає сукупність навчальних і методичних матеріалів, програм, інструментів

²⁷ Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

та ресурсів, спрямованих на підготовку і підвищення рівня професійних компетентностей фахівців соціальної сфери, а також на організацію надання соціальних послуг для мешканців громади (див. табл. 2.1.1).

Основні форми навчально-методичної роботи наведено у таблиці 2.1.2).

Таблиця 2.1.2. Форми навчально-методичної роботи

Форми	Завдання
Тренінги	Розвиток конкретних професійних навичок через активне навчання
	Підвищення комунікативних та інтерактивних навичок, розвиток емоційного інтелекту
Семінари	Обговорення нових теоретичних підходів, концепцій та моделей у соціальній роботі
	Вирішення конкретних практичних задач, розбір кейсів, моделювання ситуацій
Майстер-класи, практичні заняття	Проведення практичних занять фахівцями з високим рівнем експертизи, демонстрація найкращих практик
Вебінари, онлайн-курси	Онлайн-семінари, що дозволяють охопити широку аудиторію, обмінюватись досвідом та отримувати нові знання без прив'язки до місця
Конференції та форуми	Зібрання фахівців для обговорення актуальних проблем, обміну досвідом та презентації нових досліджень
Круглі столи	заходи, що сприяють обміну думками, вирішенню проблем та розробці спільних рішень
Індивідуальні консультації	Персоналізована допомога у вирішенні конкретних проблем та розвитку професійних навичок
Робочі зустрічі, наради	Проведення регулярних зустрічей та нарад з представниками органів місцевого самоврядування та фахівцями соціальної роботи для обговорення поточних проблем та обміну досвідом
Стажування та обмін досвідом	Організація стажувань та обмін досвідом з іншими обласними центрами або установами
Видання методичних матеріалів	Підготовка та розповсюдження навчально-методичних посібників, рекомендацій та інших друкованих і цифрових матеріалів

Джерело: складено Сопівник І.В.

Методи навчально-методичної роботи^{28,29,30,31} можна поєднати у три основні групи:

- *традиційні методи* мають довгу історію і досить широко використовуються завдяки своїй ефективності та перевірності часом. Це можуть бути лекції («Керована лекція», «Лекція з допомогою учасників», «Лекція з паузами»), семінари, практичні заняття, робота з підручниками та навчальними посібниками;

- *інтерактивні методи* акцентують увагу на активній участі учасників навчальному процесі. До таких методів належать групові дискусії («Дискусії в стилі ток-шоу», «Дискусія», «Дерево рішень», «Бліц-дискусія»), диспут («Дві правди і брехня», «Обмін думками», «Дебати» тощо), мозкові штурми, рольові ігри, кейс-методи та проєктне навчання. Ці методи сприяють розвитку критичного мислення, комунікативних навичок та вміння працювати в команді;

- *інноваційні методи* навчально-методичної роботи включають використання новітніх педагогічних технологій та підходів. Це, зокрема, змішане навчання, метод перевернутого класу, гейміфікація та адаптивне навчання. Змішане навчання поєднує традиційні форми навчання з онлайн-компонентами, надаючи учасникам навчального процесу більше гнучкості. Метод перевернутого класу передбачає вивчення нового матеріалу перед навчанням (наприклад, через відеолекції, читання матеріалів тощо), а вже під час навчальних заходів ці знання використовуються для практичних занять та обговорень. Гейміфікація застосовує ігрові елементи, а адаптивне навчання підлаштовується під індивідуальні потреби кожного учасника.

²⁸ Каменєва Т.М. Теоретичні основи навчання: Навчально-методичний посібник. К.: МНУЦ, 2018. 282 с.

²⁹ Інноваційні технології навчання. [Кол. авторів; відп. ред. Бахтіярова Х.Ш.; наук. ред. Арістова А.В.]. К.: НТУ, 2017. 172 с.

³⁰ Михайленко О. В., Бутко Т. О. Метод проєктів у вітчизняній і зарубіжній педагогічній теорії та практиці. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2023. Вип. 92(1). С. 79-83. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_5_2023_92\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_5_2023_92(1)_18)

³¹ Дакал Д. А., Голубенко Т. О., Івженко І. Б. Кейс-метод як інструмент розвитку професійних компетенцій фахівців соціальної роботи у вищій освіті. Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). 2024. № 8. - С. 173-184. http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2024_8_16

Також **методи** навчально-методичної роботи можна поєднати **за видом діяльності**:

- *інформаційні методи*: викладання матеріалу з метою ознайомлення з новими теоретичними знаннями через лекції, презентації, роздаткові матеріали;
- *проектні методи*: навчання через виконання практичних проєктів, що вимагають застосування отриманих знань на практиці;
- *кейс-методи*: аналіз конкретних ситуацій або випадків з практики для розвитку навичок вирішення проблем;
- *дослідницькі методи*: проведення досліджень, експериментів, спостережень;
- *практичні методи*: виконання практичних завдань, вправ тощо під час тренінгів;
- *групові методи*: колективна робота над завданнями для розвитку навичок співпраці та обміну досвідом;
- *ігрові методи*: моделювання ситуацій для відпрацювання поведінкових реакцій та комунікативних навичок за допомогою рольових ігор, симуляції тощо;
- *дискусійні методи*: обговорення актуальних тем для розвитку критичного мислення та вміння аргументувати свою позицію;
- *тестування та самодіагностика*: оцінка знань і навичок фахівців для визначення їхніх сильних і слабких сторін.

У навчально-методичній роботі обласних центрів соціальних служб можна використовувати **методи вербально-комунікативної взаємодії**, які мають свою специфіку (див.рис. 2.1.1)^{32,33}.

Більш детально з цими методами можна ознайомитись за посиланням:

<http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pedagogica/article/view/31410>

³²Осадченко І. І., Самосійний І. С., Кушнір А. О. Характеристика методів вербально-комунікативної взаємодії у соціально-психологічній діяльності. Гуманітарні студії: педагогіка, психологія, філософія. Т. 14. № 1. 2023.

<http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pedagogica/article/view/31410>

³³ Пометун О. І. Енциклопедія інтерактивного навчання. Київ: СГД Кулінічев Б. М., 2007. 144 с.

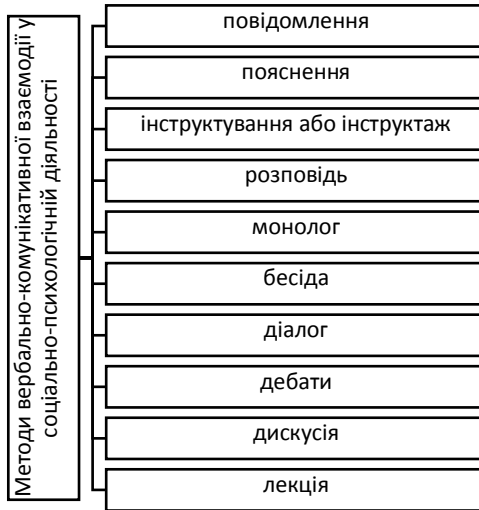


Рис. 2.1.1. Методи вербально-комунікативної взаємодії у соціально-психологічній діяльності

2.2. Алгоритм організації навчально-методичної роботи

У контексті навчально-методичного забезпечення соціальної роботи регіональний центр соціальних служб виконує **дві основні функції**:

- організація навчально-методичної роботи;
- проведення навчально-методичної роботи

Ці дві основні функції тісно пов'язані між собою та забезпечують комплексний підхід до навчально-методичної роботи.

Організація навчально-методичної роботи зазвичай включає такі аспекти, як: визначення потреб у навчально-методичній підтримці; розробка графіків та програм навчання, оцінка наявних ресурсів та специфіки аудиторії; підбір висококваліфікованих фахівців, які володіють практичними знаннями та досвідом у сфері соціальної роботи; логістика та матеріально-технічне забезпечення для успішного проведення заходів.

Під час **здійснення навчально-методичної роботи** основний акцент діяльності центру полягає у безпосередньому проведенні

навчальних заходів, які виконують функцію професійного розвитку та підвищення компетентності працівників соціальної сфери і надавачів соціальних послуг. Цей етап включає реалізацію навчальних заходів у форматі семінарів, тренінгів, лекцій, практичних занять, майстер-класів тощо; оцінювання результатів навчання до, під час і після проведення заходів; подальший методичний супровід учасників навчальних заходів, включаючи супервізію та інтервізію, підтримка зворотного зв'язку.

Для організації системної навчальної та методичної роботи регіональним центрам варто застосовувати алгоритм, який зображено на рисунку 2.2.1:

Цей алгоритм включає три основні блоки організації навчально-методичної діяльності (підготовчий, основний, завершальний), що поділені на декілька етапів.

Підготовчий блок, який включає підготовку до навчальної діяльності та визначення потреб територіальних громад та надавачів соціальних послуг у навчально-методичній підтримці.

Визначення потреб територіальних громад та надавачів соціальних послуг у навчально-методичній підтримці.

Визначення і врахування потреб територіальних громад та надавачів соціальних послуг у навчально-методичній підтримці є ключовим аспектом діяльності обласних центрів соціальних служб при плануванні та реалізації навчально-методичної роботи. Це дає змогу орієнтуватися не тільки на наявність сертифікованих тренерів з тої чи іншої тематики, а, в першу чергу, на актуальні потреби у кожній окремій громаді, виявляти існуючі труднощі і проблеми, розробляти відповідні програми навчання фахівців (не загальні, а ті, що стосуються саме цієї громади), формувати спеціальні компетентності у фахівців, які надають соціальні послуги, вирішувати поставлені задачі (шляхом відповідної підготовки фахівців саме з конкретних проблем), планувати результат у найближчій та віддаленій перспективі, мотивувати фахівців соціальної сфери та громаду до подальших активних змін щодо покращення життя населення (наявність очевидних позитивних результатів є стимулом для подальшої роботи), ефективно використовувати ресурси тощо.

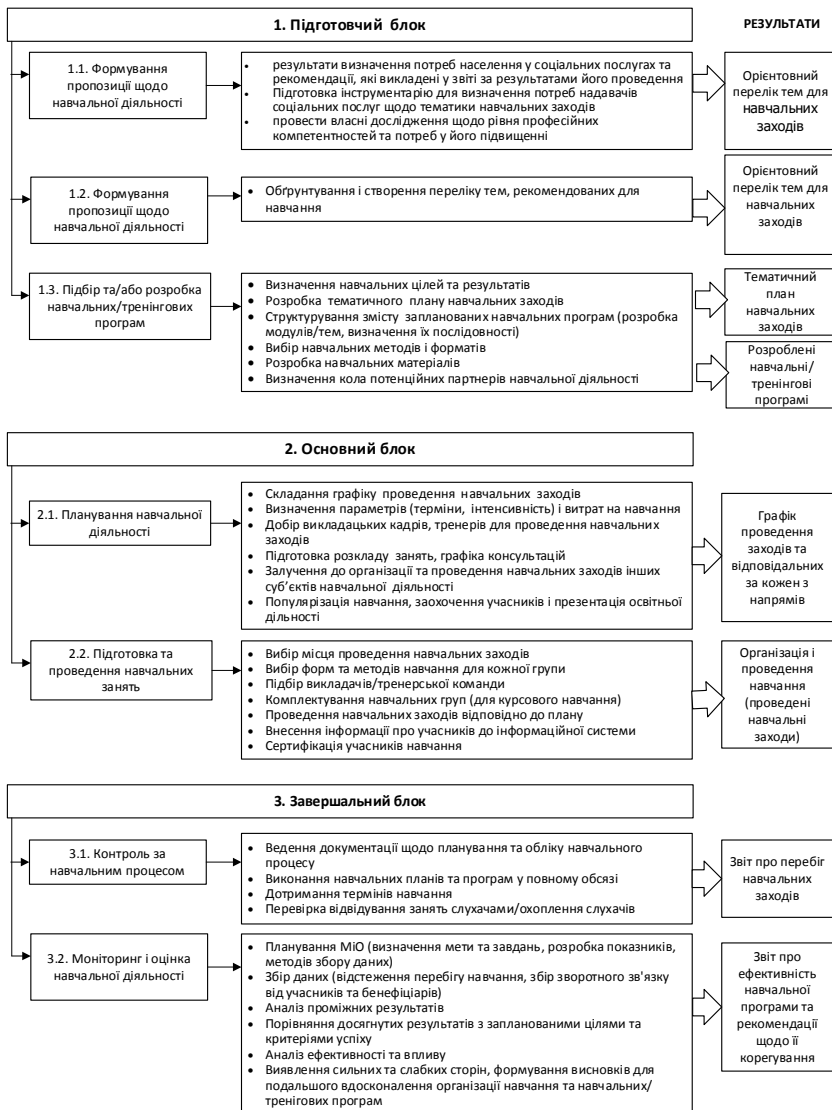


Рис. 2.1. Алгоритм навчально-методичної роботи регіонального центру соціальних служб

Джерело: Тілікіна, Н. (2025). Навчально-методична робота регіональних центрів соціальних служб: розробка алгоритму та методологічні засади. *Ввічливість. Humanitas*, (5), 97–106. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.14>

Навчально-методична робота обласних центрів соціальних служб має в першу чергу базуватися на потребах та запитах окремих територіальних громад, виявлених під час визначення потреб населення у соціальних послугах (наказ Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах»)³⁴.

Особливу увагу слід звертати на незадоволений попит жителів громад у соціальних послугах, який досить часто виникає внаслідок браку кваліфікованих фахівців, або їхній низький професійний рівень.

Саме тому, при плануванні навчально-методичної роботи необхідно враховувати результати визначення потреб населення у соціальних послугах та рекомендації, які викладені у звіті за результатами його проведення. Варто звернути увагу, що вищезазначеним Порядком передбачено, що для оптимального задоволення потреб населення у соціальних послугах заходи спрямовуються, зокрема, на досягнення таких цілей, як кадрове забезпечення системи надання соціальних послуг та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

Крім того, для ефективного планування навчально-методичної роботи обласний центр має провести власні дослідження щодо рівня професійних компетентностей та потреб у його підвищенні посадових осіб місцевого самоврядування, які забезпечують (чи долучені) до процесу організації соціальної роботи та надання соціальних послуг, а також працівників, які безпосередньо їх надають.

Щодо визначення потреб територіальних громад та надавачів соціальних послуг у навчально-методичній підтримці більш детально дивись у параграфі 2.3.

Формування пропозицій щодо навчально-методичної діяльності включає обґрунтування переліку тем, рекомендації щодо переліку інструментарію, який може використовуватись під час роботи, вибір форм та методів **навчально-методичної роботи**

³⁴ Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах: наказ Міністерства соціальної політики України 19.04.2023 № 130-Н. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>

тощо. Важливим на цьому етапі є обґрунтування і створення переліку тем, рекомендованих для проведення навчальних заходів. Перелік тем може змінюватися, поновлюватися залежно від запитів надавачів соціальних послуг, загострення тих чи інших суспільних проблем, впровадження інновацій соціальної роботи тощо. Наприклад, зараз, в умовах воєнного стану, досить актуальних є робота з учасниками бойових дій та їхніми родинами.

У разі відсутності затверджених або рекомендованих програм, регіональний центр може розробляти їх самостійно. Усі навчальні програми слід періодично переглядати, оновлювати, доповнювати відомостями про нові технології, зміни у законодавстві тощо. Результатом цього етапу є орієнтовний перелік тем для навчальних заходів.

Підбір та/або розробка навчальних/тренінгових програм - це процес, який складається з кількох важливих етапів, кожен з яких вимагає детального планування та врахування потреб учасників навчального процесу, що допомагає забезпечити його ефективність.

Ключовими компонентами цього етапу є:

- *визначення навчальних цілей та результатів* - необхідно чітко сформулювати навчальні цілі, які повинні відповідати як потребам учасників, так і вимогам організації;

- розробка тематичного плану навчальних заходів. На основі визначених цілей створюється тематичний план, який містить перелік тем, що будуть висвітлені під час навчальних заходів. Цей план повинен відображати ключові питання, які мають бути охоплені, та відповідати потребам учасників;

- структурування змісту запланованих навчальних програм полягає в деталізації змісту кожної теми або модуля програми. Для цього потрібно розробити логічну послідовність тем, починаючи від загальних питань до більш специфічних. Кожна тема повинна мати чіткі завдання і орієнтуватися на досягнення поставлених цілей;

- *вибір навчальних методів і форм.* Для кожної теми важливо підібрати методи навчання, які найбільше підходять для досягнення цілей. Це можуть бути лекції, практичні заняття, тренінги, групові обговорення, рольові ігри або симуляції. Формати можуть бути різними: очне навчання, онлайн-курси, змішаний формат.

Правильний вибір методів дозволяє забезпечити інтерактивність і залученість учасників, а також досягти максимального ефекту від навчання. Більш детально наведено у *параграфі 2.1*;

- *розробка навчальних матеріалів* передбачає створення або підбір всіх необхідних матеріалів для навчання: презентацій, методичних посібників, тестів, завдань для практичних занять, інструкцій тощо. Матеріали повинні бути структуровані таким чином, щоб полегшити засвоєння інформації та стимулювати активну участь;

- *визначення кола потенційних партнерів навчальної діяльності* є важливим для проведення навчальних заходів. Такі партнери можуть допомогти під час організації і проведення навчальних заходів різними ресурсами (матеріальними, технічними, людськими тощо). Це можуть бути інші організації соціальної сфери, заклади вищої освіти, тренери, експерти певної сфери. Співпраця з партнерами дозволяє підвищити якість навчальних заходів, залучити більше ресурсів і експертів, а також забезпечити практичну реалізацію здобутих знань і навичок.

Про розробку навчальних/тренінгових програм більш детально дивіться у *параграфі 2.4*.

Основний блок, який стосується безпосередньої підготовки і проведення навчальних заходів.

Планування навчальної діяльності є ключовим етапом організації навчальних заходів, оскільки забезпечує ефективну підготовку, координацію ресурсів та проведення заходів. Воно включає кілька важливих підпроцесів, які спрямовані на оптимізацію використання часу, людських ресурсів і фінансів, а також на забезпечення доступу до якісного навчання:

- *складання графіку проведення навчальних заходів*. Розробка навчальних програм також включає планування часу і тривалості занять. Це важливо для оптимального засвоєння матеріалу і запобігання перевантаженню учасників. Гнучкий графік, який враховує можливості і потреби слухачів, сприяє більш ефективному навчальному процесу;

- *визначення параметрів і витрат на навчання*. На цьому етапі визначаються терміни проведення навчальних заходів (тривалість, дати початку і закінчення) та інтенсивність навчання

(частота занять, кількість годин на тиждень або день). Важливо також оцінити витрати на проведення навчальних заходів, включаючи оплату праці викладачів, витрати на навчальні матеріали, оренду приміщень, якщо це необхідно, та інші ресурси;

- **добір викладацьких кадрів, тренерів для проведення навчальних заходів** базується на критеріях професіоналізму, компетентності та вміння передавати знання. Крім того, важливо враховувати, чи мають ці фахівці досвід роботи з різними категоріями учасників, зокрема із соціальними працівниками або представниками громадських організацій;

- **підготовка розкладу навчальних заходів, графіка консультацій.** Після добору викладацьких кадрів і тренерів готується детальний розклад заходів, де фіксується час і тривалість кожного. Крім основних лекцій або тренінгів, також складається графік консультацій для учасників, де вони можуть отримати індивідуальні поради або роз'яснення щодо навчального матеріалу;

- **залучення до організації та проведення навчальних заходів інших суб'єктів навчальної діяльності.** Організація навчання може вимагати співпраці з іншими суб'єктами навчальної діяльності, такими як наукові або освітні установи, державні та громадські організації. Залучення партнерів дозволяє розширити можливості навчання, залучити додаткові ресурси та експертів;

- **популяризація навчання, заохочення учасників і презентація освітньої діяльності сприятиме** підвищенню зацікавленості учасників у навчальних заходах. Це може бути рекламування програм, активна комунікація через різні канали (соціальні мережі, інформаційні листи, сайти) та презентація навчальних програм. Важливо забезпечити належне інформування учасників про програми, щоб вони могли своєчасно зареєструватися і взяти участь у навчанні;

Результатом цього етапу є графік заходів і визначений план проведення.

Підготовка та проведення навчальних заходів - це ключовий етап освітньої діяльності, який включає ряд заходів, спрямованих на забезпечення ефективного та результативного навчального процесу.

Цей процес охоплює:

- *вибір місця проведення* залежить від наявності відповідної навчальної бази, її стану, а також можливостей, необхідних для проведення занять.

- *вибір форм і методів навчання для кожної групи* залежить від цілей і завдань навчання, а також особливостей кожної групи. Для кожної групи учасників обираються найбільш відповідні форми та методи навчання: лекції, семінари, тренінги, інтерактивні методи (дискусії, рольові ігри, робота в групах) тощо;

- *підбір та формування тренерської команди* є важливим етапом. Тренери повинні бути не лише кваліфікованими фахівцями у своїй галузі, але й мати навички навчання дорослих, вміння зацікавлювати учасників і підтримувати їх активну участь.;

- *комплектування навчальних груп* дуже важливо для ефективного навчання. Комплектування відбувається на основі певних критеріїв: рівень підготовки учасників, цілі навчання, кількість учасників тощо;

- *проведення навчальних заходів відповідно до розробленого графіку і тематичного плану.* Тренери забезпечують послідовність проведення занять, дотримуючись запланованих тем і методів навчання;

- *внесення інформації про учасників до інформаційної системи.* Важливим етапом є реєстрація учасників і ведення обліку їхньої участі в навчальних заходах. Це включає: збір даних про учасників (контактна інформація, посади, рівень підготовки); внесення інформації до інформаційних систем для подальшого моніторингу результатів навчання та оцінки ефективності;

- *сертифікація учасників* - створення електронних або паперових сертифікатів про участь у навчанні.

Результатом усіх підготовчих і організаційних дій є проведення якісного навчального процесу, який відповідає потребам учасників і завданням організації. Завдяки правильному вибору методів навчання, ефективній роботі тренерської команди та підготовці навчальних матеріалів забезпечується максимальна користь від навчальних заходів.

Завершальний блок, спрямований на забезпечення високої якості навчання та вдосконалення процесів у майбутньому. Для

забезпечення якості навчання важливо проводити постійний моніторинг і зворотний зв'язок з учасниками. Це дозволяє оперативно виявляти проблеми і вдосконалювати програму в процесі її реалізації. Зворотний зв'язок може бути отриманий через анкети, опитування, інтерв'ю та інші методи. Навчальні програми можуть бути розроблені як для офлайн, так і для онлайн-формату. Онлайн-навчання стає все більш популярним, оскільки дозволяє охопити широку аудиторію і забезпечує гнучкість у навчанні. Важливо врахувати особливості онлайн-навчання і адаптувати програми до цього формату.

Контроль за навчальним процесом охоплює постійне спостереження та перевірку виконання навчальних планів і програм. Основними завданнями цього етапу є контроль за:

- веденням документації щодо планування та обліку навчального процесу;
- виконанням навчальних планів та програм у повному обсязі: забезпечення дотримання навчальних програм і планів без відхилень;
- дотримання термінів навчання - перевірка виконання графіку проведення навчальних заходів;
- відвідуванням заходів слухачами/охоплення слухачів.

Для здійснення цих завдань можуть використовуватися такі методи контролю, як: спостереження під час заходів, перевірка документації щодо планування та обліку навчального процесу, бесіди з викладачами і слухачами для виявлення проблем та запитів, аналізу зворотного зв'язку.

Моніторинг та оцінка навчальної діяльності (MiO) - це систематичний процес збору й аналізу даних про перебіг і результати навчання, що дозволяє визначити його ефективність. Основними складовими цього етапу є:

- *планування MiO* - визначення мети і завдань моніторингу й оцінки, а також розробка показники ефективності та методи збору даних;
- *збір даних*. Під час навчання здійснюється відстеження перебігу заходів і збір зворотного зв'язку від учасників і зацікавлених сторін (бенефіціарів). Це може бути реалізовано через опитування, інтерв'ю, анкетування та інші методи;

- *аналіз проміжних результатів* - обробка отриманих даних та їх порівняння з проміжними цілями;
- *порівняння досягнутих результатів з запланованими цілями та критеріями успіху;*
- *аналіз ефективності та впливу:* оцінюється вплив навчання на підвищення професійної компетентності учасників, впровадження нових знань та навичок у практику, а також загальна ефективність проведених заходів.
- *виявлення сильних та слабких сторін, формування висновків для подальшого вдосконалення* - створюються рекомендації щодо вдосконалення методів, змісту програм і організації навчальних заходів у майбутньому.

Завдяки моніторингу та оцінці навчальної діяльності можна не лише оцінити ефективність поточних програм, але й виявити можливості для покращення майбутніх заходів, що дозволяє підтримувати високий рівень якості освітньої діяльності. Після завершення навчальних заходів проводиться підсумкова оцінка ефективності програм. Це дозволяє виявити досягнення і недоліки, зробити висновки і рекомендації для подальшого вдосконалення програм. Оцінка ефективності включає як аналіз результатів учасників, так і зворотний зв'язок від них.

Підтримка та подальший розвиток. Підвищення професійних компетентностей не закінчується після завершення навчальних заходів. Важливо забезпечити методичну підтримку працівників у застосуванні нових знань та навичок на практиці. Це може включати такі методи, як наставництво, консультації, робочі наради, стажування, сприяння самоосвіті, супервізійна підтримка та допомога у проведенні інтерв'язів.

Системна методична підтримка включає створення детального плану з визначенням тем, методів та очікуваних результатів.

2.3. Визначення потреб територіальних громад і надавачів соціальних послуг у проведенні навчальних заходів та методичній допомозі

З метою визначення потреб територіальних громад і надавачів соціальних послуг для навчальних заходів та методичної допомоги доцільно застосовувати комплекс методів дослідження, зокрема:

- кабінетне дослідження, під час якого буде розглянуто і аналізовано результати аналізу потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах, стан їх задоволення;
- проведення опитування надавачів соціальних послуг в територіальній громаді, яке може провести обласний центр соціальних служб самостійно або залучити спеціалістів і соціологів в цій сфері. Таке опитування може бути проведено різними методами дослідження, зокрема: анкетування; інтерв'ю (індивідуальне та фокусоване); експертна оцінка; спостереження, аналіз документації (Таблиця 2.2.1);
- використання аналітичних методів, які застосовуються для стратегічного планування, узагальнення інформації, оцінювання сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, прийняття рішень та покращення ефективності навчальних програм і проєктів. Серед них можна використовувати: SWOT-аналіз, фасилітаційну дискусію, методику пріоритизації, TOWS-матриця, PESTLE тощо.

Розглянемо кожен з цих етапів більш детально.

Кабінетне дослідження (desk research) — це метод збору вторинних даних, який передбачає збір та аналіз існуючої інформації без проведення нових польових досліджень. Воно проводиться на початку аналізу потреб надавачів соціальних послуг територіальних громадах у навчанні та методичній допомозі. Цей тип дослідження включає:

- огляд літератури (звітів, статистичних даних та інших опублікованих матеріалів);
- аналіз документів організації (звітів щодо визначення потреб територіальних громад у соціальних послугах, фінансові документи, попередні дослідження та інші внутрішні ресурси);

- вивчення інтернет-ресурсів (офіційні веб-сайти, бази даних, новини, блоги та інші онлайн-джерела тощо).

Кабінетне дослідження є корисним методом збору інформації на початкових етапі для визначення наявної даних, виявлення прогалин у знаннях та формулювання гіпотез для подальших досліджень. Під час кабінетного дослідження здійснюється аналіз документів, який є важливою складовою частиною кабінетного дослідження та дозволяє дослідникам ефективно використовувати наявну інформацію для отримання всебічного уявлення про досліджувану тему.

Кабінетне дослідження та аналіз документів мають певні відмінності (див. табл. 2.3.1). Ці методи часто використовуються разом для забезпечення повного та всебічного дослідження проблеми або теми. Аналіз документів є одним із етапів кабінетного дослідження.

Таблиця 2.3.1. Основні відмінності кабінетного дослідження та аналізу документів

	Кабінетне дослідження	Аналіз документів
Обсяг джерела	охоплює широкий спектр джерел і інформації	фокусується на детальному вивченні конкретних документів
Мета	прагне отримати загальне уявлення про тему або проблему	спрямований на глибоке розуміння та інтерпретацію конкретних документів
Процес	включає збір та систематизацію великої кількості інформації з різних джерел	передбачає детальну роботу з конкретними документами для витягування значущої інформації

Джерело: складено Сопівник І.В.

Аналіз документів - це метод дослідження, який включає систематичне вивчення та інтерпретацію документів з метою отримання значущої інформації. Цей метод використовується для оцінки та інтерпретації змісту документів, виявлення тем, тенденцій та закономірностей, порівняння інформації з різних джерел для підтвердження або спростування гіпотез.

Основними документами, які можна використовувати задля вивчення потреб територіальної громади та надавачів соціальних послуг у проведенні навчання та методичній допомозі, можуть бути:

- звіти за результатами визначення потреб населення у соціальних послугах;
- результати внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання послуг за попередній період;
- фінансові та моніторингові звіти;
- матеріали розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг;
- інші важливі документи.
- Серед переваг цього методу можна виділити:
- найменш фінансово і працезатратний;
- можна отримати інформацію про ситуації, які відбулися;
- немає впливу на об'єкт дослідження
- До недоліків цього методу відносяться:
- іноді існує обмеженість інформації;
- документи можуть бути застарілими;
- статистичні документи підготовлені досить формально.

Для проведення опитування надавачів соціальних послуг в територіальній громаді, яке може провести обласний центр соціальних служб самостійно або залучити спеціалістів і соціологів в цій сфері, використовують **методи первинного збору інформації**. Серед них виділяють такі основні методи збору інформації: **анкетування, глибинні інтерв'ю, фокус-групи, експертне оцінювання, спостереження, експеримент і картування послуг**. Кожен з цих методів має свої різновиди та форми (рис. 2.2.3).

Таблиця 2.3.2. Методи дослідження при визначенні потреб територіальних громад, надавачів соціальних послуг у проведенні навчальних заходів та методичній допомозі

Метод	Суть методу	Інструменти
<i>Методи збору та аналізу вторинної інформації</i>		
Кабінетне дослідження	Передбачає збір та аналіз існуючої інформації без проведення нових польових досліджень	Контент-аналіз (категоризація та кодування)

Метод	Суть методу	Інструменти
Аналіз документації	Дозволяє зібрати та проаналізувати різні види документів для отримання інформації про поточний стан, проблеми та потреби, а також для планування подальших дій	Контент-аналіз (категоризація та кодування)
Методи збору первинної інформації		
Анкетування	Опитування значної кількості респондентів за допомогою друкованої або електронної анкети, яка містить перелік закритих та/або відкритих запитань	Анкета (структурно організований набір запитань, кожне з яких логічно пов'язане з основною метою дослідження)
Глибинне інтерв'ю	Проведення детального, неформального, індивідуального інтерв'ю з респондентом з метою глибокого розуміння його думок, переживань, мотивів та досвіду	Сценарій (містить перелік запитань, уточнюючі запитання, інструкцію щодо проведення інтерв'ю)
Фокус-група (фокусоване групове інтерв'ю)	Групове обговорення у складі 6-12 осіб, яким керує модератор, і передбачає збір якісної інформації (запитів, думок, ставлень)	Сценарій (містить перелік запитань, уточнюючі запитання, інструкцію щодо проведення інтерв'ю)
Експертна оцінка	Залучення фахівців-експертів, які мають значний досвід соціальної роботи та надання соціальних послуг в територіальних громадах для визначення потреб у навчально-методичній роботі	Онлайн-опитувальники, письмові анкети, особисті або телефонні інтерв'ю
Спостереження	Систематичне та цілеспрямоване спостереження за поведінкою, діями та взаємодією людей у їх природному середовищі або в певних ситуаціях з метою отримання даних для аналізу та дослідження	Лист спостереження

Метод	Суть методу	Інструменти
Комплексні методи збору інформації		
Картування послуг	Процес систематичного збору, аналізу та візуалізації даних про наявні соціальні послуги в певному регіоні або для певної групи населення	GIS (географічні інформаційні системи), мапа місцевості, анкета, сценарій для глибинних інтерв'ю тощо
Аналітичні методи дослідження		
SWOT-аналіз	Аналітичний метод, який використовується для оцінки сильних та слабких сторін людини (організації/громади), а також можливостей і загроз	Матриця SWOT
Фасилітаційна дискусія	Проведення групових обговорень, спрямованих на досягнення консенсусу та продуктивних рішень	Фасилітаційні картки, метод «Мозковий штурм», групові вправи тощо
Методика пріоритизації	Процес визначення та ранжування завдань, цілей або проблем за рівнем їх важливості та впливу	Матриця пріоритетів, метод «Оцінка за шкалою», метод «Парних порівнянь» тощо
TOWS-матриця	Розширений варіант SWOT-аналізу, який фокусується на розробці стратегій на основі поєднання внутрішніх факторів та зовнішніх факторів	TOWS-матриця стратегічних альтернатив
PESTLE	Допомагає зрозуміти, як різні зовнішні фактори можуть вплинути на організацію та її діяльність	Матриця PESTLE-аналізу

Джерело: складено Сопівник І.В.

Анкетування – метод збору первинної інформації серед великої кількості респондентів, під час якого використовується друкована або електронна форма анкети.

Анкетування може здійснюватися кількома способами³⁵:

- анкета заповнюється респондентом у присутності інтерв'юера;
- респонденти самостійно заповнюють і для збереження анонімності одночасно здають анкети;
- онлайн (інтернет) опитування – опитування, за яким анкета розміщується на певному сайті, де і заповнюється;
- поштове (електронно-поштове) анкетування, коли анкети розсилаються поштою (електронною поштою), а потім таким же чином повертаються назад респондентами;
- телефонне опитування, яке проводиться у формі короткого інтерв'ю за допомогою телефонії.

Анкета – це структурно організований набір запитань, кожне з яких логічно пов'язане з основною метою дослідження. Вона використовується для з'ясування думок, оцінки потреб, виявлення взаємостосунків, ставлення до певних видів діяльності тощо. Запитання анкети спеціально підібрані, наперед ретельно продумані, заздалегідь апробовані на невеликій групі респондентів (5–6 чоловік).

Перевагами методу анкетування є:

- можливість одночасного опитування великої кількості респондентів;
- отримання інформації за короткий проміжок часу;
- дає змогу забезпечити анонімність і щирість відповідей на запитання;
- дає можливість автоматизованої обробки даних;
- отримання відповідей не значну кількість запитань.

Анкета має основні принципи побудови:

Вступна частина анкети – це звернення до опитуваного, у якому вказується, хто проводить анкетування, пояснюється мета дослідження і те, яким чином будуть використані його результати, підкреслюється важливість участі (відповіді) даного респондента, гарантується анонімність відповідей.

³⁵ Артюх О.Р., Пеша І.В., Тілікіна Н.В. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

Основна частина включає власне запитання, які стосуються мети і завдань дослідження.

Соціально-демографічний блок анкети містить питання, що стосуються об'єктивного статусу особи (стать, вік, сімейне становище, професія, освіта тощо). Іноді цей блок може передувати основній частині анкети.

Запитання, включені до анкети, можуть бути різного типу³⁶:

Закриті - це запитання, які мають повний перелік варіантів відповідей. У свою чергу закриті запитання бувають:

- *альтернативні закриті запитання* – це коли респонденту пропонується обрати тільки один варіант відповіді. Унаслідок цього загальна сума відповідей на такі запитання становить 100%:

Наприклад:

1. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РІВНЕМ СВОЄЇ ОСВІТИ? (ОДИН ВАРІАНТ ВІДПОВІДІ)

1. Так, цілком задоволений
2. Скоріше так, ніж ні
3. Скоріше ні, ніж так
4. Ні, не задоволений
5. Важко відповісти

- *неальтернативні закриті запитання* передбачають, що респондент може вибрати декілька варіантів відповідей на одне запитання, тому й загальна сума відповідей респондентів перевищує 100%:

Наприклад:

2. ЯКБИ ВАМ ДОВЕЛОСЯ ШУКАТИ РОБОТУ, ТО КУДИ АБО ДО КОГО Б ВИ ЗВЕРНУЛИСЯ ЗА ДОПОМОГОЮ В ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ?

(РЕСПОНДЕНТ МОЖЕ ВИБРАТИ ДЕКИЛЬКА ВАРІАНТІВ ВІДПОВІДЕЙ)

1. У державну службу (центри) зайнятості
2. У молодіжні центри (біржі) праці
4. У приватні кадрові агентства

³⁶ Артюх О.Р., Пеша І.В., Тілікіна Н.В. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

5. У громадській організації
6. До родичів
7. До друзів, знайомих
8. Безпосередньо до роботодавців (на підприємства, в установи):
9. До спеціалізованих видань, які пропонують роботу
10. До Інтернет ресурсів
11. *Важко відповісти*

Відкриті запитання не нав'язують респонденту варіант відповіді, а дають можливість виразити власну думку. За їх допомогою можна зібрати більш змістовнішу інформацію:

Наприклад:

3. ЯКІ ЧИННИКИ СПОНУКАЮТЬ ВАС ДО НЕФОРМАЛЬНОЇ ЗАЙНЯТОСТІ, ТОБТО МОТИВИ ВАШИХ ТИМЧАСОВИХ ПІДРОБІТКІВ? (ВКАЗАТИ НЕ БІЛЬШЕ 3-Х ВАРІАНТІВ ВІДПОВІДЕЙ)

1. _____
2. _____
3. _____

шкальні запитання, де відповідь респондента відповідає певній цифрі на шкалі:

Наприклад:

A2. ОЦІНІТЬ БУДЬ-ЛАСКА МАТЕРІАЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ ВАШОЇ СІМ'Ї, УМОВНО ПРИРІВНЯВШИ ДО СЕРЕДНЬОСТАТИСТИЧНОГО ПОКАЗНИКА ПО УКРАЇНІ (від 1 до 7 балів).

Дуже низьке	Низьке	Нижче середнього	Середнє	Вище середнього	Високе	Дуже високе
1	2	3	4	5	6	7

Табличні запитання, які передбачають конфігурацію багатьох однотипних запитань у єдину блок-таблицю.

В умовах розвитку сучасних інформаційно-комунікаційних технологій досить часто використовується онлайн-опитування. **Онлайн-опитування** – це сучасний кількісний метод збору, отримання

і обробки інформації за допомогою інтернету. Застосування онлайн інструментів може значно полегшити процедуру анкетування. Для онлайн-анкетування, наприклад, можна використовувати Google Forms, а також інші цифрові інструменти (SurveyMonkey, ProProfs, AhaSlides та інші).

Розглянемо, як створити онлайн анкету в Google Forms:

Увійдіть в обліковий запис Google.

Увійдіть на гугл диск

Натисніть на кнопку «+ Створити»

Перейдіть у Google Forms, щоб створити нову анкету.

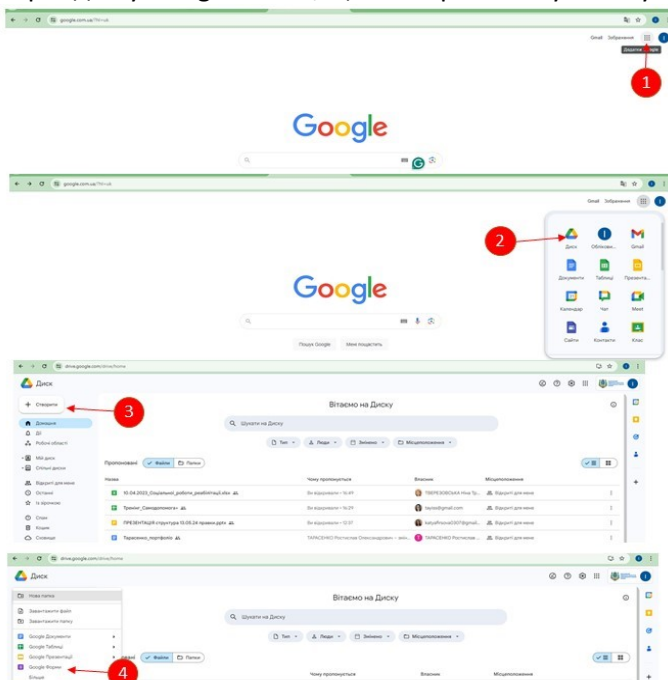


Рис. 2.3.1. Створення

Джерело: складено Сопівник І.В. на основі ³⁷

³⁷ Безсмертна В., Кіндрат Л., Черних О. Дослідження потреб молодих людей: крок за кроком. Практичний посібник. 2021. <https://rm.coe.int/research-on-the-needs-of-young-people-practical-guide-yfdua/1680a4f3b8>

Налаштуйте основні параметри форми:

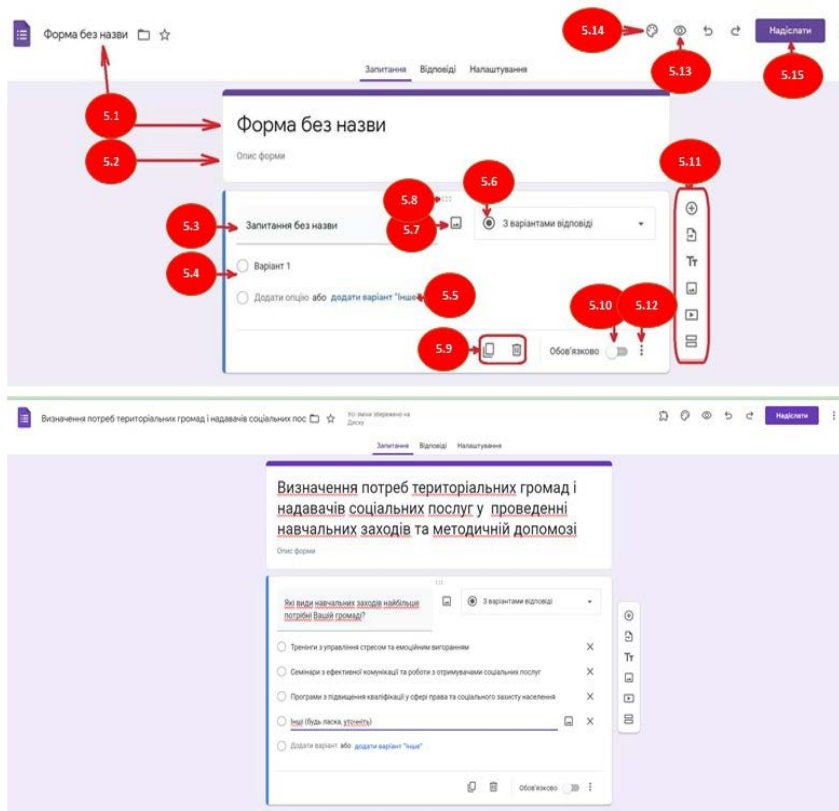


Рис. 2.3.2. Налаштування параметрів

Джерело: складено Сопівник І.В. на основі ³⁸

- 1.1. Введіть назву вашої анкети у верхньому полі «Заголовок форми».
- 1.2. Додайте опис або інструкції (Опис форми) для респондентів, якщо це необхідно.
- 1.3. Додайте запитання анкети. Натисніть кнопку «+».

³⁸ Безсмертна В., Кіндрат Л., Черних О. Дослідження потреб молодих людей: крок за кроком. Практичний посібник. 2021. <https://rm.coe.int/research-on-the-needs-of-young-people-practical-guide-yfdua/1680a4f3b8>

1.4. Введіть варіанти відповідей (є можливість закритих питань, відкритих і напіввідкритих). Також можна додати варіант «Інше».

1.5. Виберіть тип запитання. Є можливість вибрати: з короткими відповідями; абзац; з варіантами відповіді; прапорці; спадний список; завантаження файлу; лінійна шкала; таблиця з варіантами відповідей; сітка прапорців; дата; час.

1.6. Також можна додати картинку в запитання, якщо це потрібно. Крім того, є можливість перемістити запитання в анкеті, копіювати або видалити запитання, а також зробити відповідь на запитання обов'язковою (це коли респондент не може пропустити запитання не дав на нього відповідь).

1.7. Можна додати опис до запитання, налаштувати перехід до розділу на основі відповіді (але тільки для альтернативних закритих питань – з варіантом обрати один варіант відповіді), перемішати варіанти у запитанні.

1.8. Попередній перегляд анкети. Щоб побачити, як виглядатиме ваша анкета для респондентів, натисніть на іконку ока у верхньому правому куті. Це дозволить вам перевірити форму перед її публікацією – побачити як анкета виглядатиме для респондента/-ки.

1.9. Налаштувати тему (змінити дизайн анкети). Натисніть на іконку палітри в верхньому правому куті, щоб вибрати тему або змінити кольори та шрифт вашої форми.

1.10. Надіслати анкету (через електронну пошту, посилення). Натисніть на кнопку “Надіслати” у верхньому правому куті. Виберіть спосіб розповсюдження анкети: електронна пошта (введіть електронні адреси респондентів); посилення (скопійуйте посилення на форму і поділіться ним); вбудований HTML-код (отримайте HTML-код для вбудовування форми на веб-сайт); через соціальні мережі (Facebook, Twitter).

6. Налаштування додаткових параметрів анкети. Натисніть на вкладку «Налаштування» у верхньому правому куті, щоб налаштувати додаткові параметри, такі як збір електронних адрес респондентів, обмеження кількості відповідей, додавання повідомлень про успішну відправку форми тощо.

7. Відповіді на анкету будуть автоматично зберігатися у Google Forms. Щоб переглянути відповіді, перейдіть на вкладку «Відповіді» у

верхній частині форми. Ви можете переглядати відповіді безпосередньо в Google Forms або експортувати їх у Excel для подальшого аналізу.

Інтерв'ю дає можливість отримати деталізовані відповіді на запитання, що допомагає краще зрозуміти потреби кожної окремої громади чи надавача соціальних послуг. Варто зазначити, що інтерв'ю передбачає особистий контакт інтерв'юера з респондентом, що дозволяє встановити довірливий контакт і відповідно отримати більш відверті відповіді.

Для того, щоб респонденти дали відверті відповіді на запитання вони мають бути вмотивованими. Такими мотивами можуть бути: матеріальна винагорода; актуальна і цікава для респондента тема опитування; шарм, харизма інтерв'юера тощо. Також важливо врахувати, що на щирість відповідей респондента впливає запевнення у дотриманні вимог конфіденційності.

Залежно від кількості респондентів виділяють такі видів інтерв'ю³⁹:

- *індивідуальне* (або глибинне) – це інтерв'ю, яке проводиться один на один між інтерв'юером і респондентом. Таке інтерв'ю дозволяє отримати детальну і глибоку інформацію, зосередитись на особистих думках, досвіді та емоціях респондента;
- *фокусоване* (або фокус групи) - це інтерв'ю, яке проводиться з групою людей (зазвичай 6-10 осіб) і спрямоване на обговорення конкретної теми. Фокусовані інтерв'ю, також відомі як фокус-групи, дозволяють виявити колективні думки, обмін ідеями та спостерігати за груповою динамікою.

Підготовка до проведення глибинних індивідуальних інтерв'ю та безпосереднє його проведення включає декілька етапів, кожен з яких повинен мати певний напрям і тематика запитань (таблиця 2.3.3).

³⁹ Артюх О.Р., Пеша І.В., Тілікіна Н.В. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

Таблиця 2.3.3. Запитання під час проведення глибинних індивідуальних інтерв'ю

Етап інтерв'ю	Запитання	Приклади запитань
Початковий	Нейтральні запитання	-Як давно ви проживаєте в цьому населеному пункті? -Що вам найбільше подобається у вашій громаді? -Що ви думаєте про подію, яка відбулася нещодавно?
Основний	Запитання на виявлення потреб	-Які саме соціальні послуги зараз надаються у вашій громаді? -Які саме з цих послуг, на вашу думку, є найбільш затребуваними? -Як ви оцінюєте якість надання існуючих соціальних послуг? -Чи задовольняють ці послуги потреби жителів вашої громади? Якщо ні, то чому? -Які саме соціальні потреби жителів вашої громади залишаються незадоволеними?
Завершальний	Уточнюючі Підсумкові Заключні	Чи правильно я розумію, що ви ... Чи є щось важливе, що ми не обговорили, але ви вважаєте це необхідним для розуміння потреб вашої громади? Які форми співпраці ви бачите найбільш ефективними для досягнення цілей? Чи є у вас ще щось, що ви хотіли б додати або уточнити? Дякую вам за вашу участь і цінну інформацію. Ми обов'язково врахуємо ваші відповіді у нашій роботі

Джерело: складено Сопівник І.В..

Фокус-група – це групове обговорення, у складі 6-10 осіб, яким керує модератор.

При плануванні фокусованого групового інтерв'ю необхідно врахувати такі аспекти:

- визначте мету фокус-групи, щоб знати, що конкретно потрібно з'ясувати, і відповідно підготувати запитання для обговорення;
- розробіть сценарій дискусії з основними та додатковими запитаннями;
- відберіть учасників фокус-групи. Учасниками мають бути особи, безпосередньо пов'язані з проблемою, у кількості 6-10 осіб;
- тривалість фокус-групи не повинна перевищувати 1,5-2 години; врахуйте кількість запитань, учасників і середню тривалість відповіді (2-3 хв);
- виберіть модератора, здатного керувати дискусією, дотримуватися правил і активізувати учасників, можливо з помічником;
- забезпечте зручне приміщення з необхідним обладнанням або використовуйте платформу для онлайн-конференцій (наприклад, ZOOM, Google Meet тощо).

Сценарій проведення фокусованих групових інтерв'ю зазвичай включає декілька етапів, які мають певний напрям і тематику запитань (табл. 2.3.4).

Таблиця 2.3.4. Сценарій для проведення фокус-групи на тему «Потреба у підвищенні кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг у територіальних громадах»

Етап	Зміст	Приклади запитань
Вступний	Вітання і представлення	- <i>Доброго дня! Дякую, що знайшли час взяти участь у нашій дискусії. Мене звати ___ і я буду модератором цієї фокус-групи</i>
	Ознайомлення з метою	- <i>Мета нашої зустрічі – визначити потреби надавачів соціальних послуг у підвищенні кваліфікації</i>
	Правила і формат зустрічі	- <i>Наше обговорення триватиме приблизно 2 год. 30 хвилин. Ми гарантуємо вам конфіденційність, тому що ваші відповіді будуть використовуватися узагальнено, ми не будемо фіксувати ваше ім'я і прізвище. Просимо вас бути відвертими та висловлювати власні думки</i>

Етап	Зміст	Приклади запитань
Основний	Загальні питання про професійну діяльність	- Розкажіть, будь ласка, коротко про ваш досвід надання соціальних послуг
	Потреби в навчанні та підвищенні кваліфікації	- Які навички або знання, на вашу думку, є найважливішими для ефективного виконання ваших обов'язків? - Чи відчуваєте ви потребу в додатковому навчанні або підвищенні кваліфікації? Якщо так, то в чому саме?
	Досвід участі в навчальних програмах	- Чи брали ви участь у навчальних заходах або програмах підвищення кваліфікації? Якщо так, то які з них ви вважаєте найкориснішими? Якщо ні, то чому? - Що саме вам сподобалося або не сподобалося в цих програмах?
	Конкретні навчальні потреби	-Які теми або питання ви б хотіли бачити в майбутніх навчальних програмах? -Чи є у вас пропозиції покращення програм підвищення кваліфікації?
	Ресурси	-Чи є у вас доступ до необхідних ресурсів для навчання (наприклад, комп'ютер, інтернет, навчальні матеріали)? - Які додаткові ресурси або підтримка необхідна для Вашого професійного розвитку?
Заключний	Узагальнення	-Підсумовуючи нашу дискусію, які ключові потреби у підвищенні кваліфікації ви б виділили?
	Відкриті запитання	- Чи є щось, про що ми не запитали, але ви вважаєте це важливим для обговорення?
	Подяка	- Дякую вам за участь і ваші цінні коментарі. Ваша думка дуже важлива для нас і допоможе у розробці ефективних навчальних програм
<p><i>Рекомендації для модератора:</i> Слухайте уважно, не нав'язуйте власну думку, забезпечуючи нейтральність. Заохочуйте всіх учасників висловлюватися, особливо тих, хто може бути менш активним. Слідкуйте за регламентом, щоб встигнути обговорити всі питання. Забезпечуйте конфіденційність.</p>		

Джерело: складено Сопівник І.В.

Експертна оцінка передбачає залучення фахівців-експертів, які мають значний досвід соціальної роботи та надання соціальних послуг для визначення потреб у навчально-методичній роботі.

Важливою умовою при проведенні такого роду дослідження є відбір експертів. Експерти відбираються із числа найбільш досвідченіших і компетентних фахівців у сфері соціальної роботи, які мають відповідну освіту. Експертами можуть бути представники державних органів влади, органів місцевого самоврядування, центрів соціальних служб, місцевих державних адміністрацій, громадських об'єднань, благодійних та релігійних організацій, наукових та освітніх установ, фізичні особи, які надають соціальні послуги.

В експертному оцінюванні виділяються:

1. Індивідуальні методи:

- *стандартизоване експертне опитування* має стандартизовану анкету з запитаннями закритого типу;
- *нестандартизоване експертне опитування* - це особисте інтерв'ю з експертом щодо певної проблеми відповідно до чітко структурованого опитувальника з запитаннями відкритого типу;
- *метод «індивідуального блокнота»* - заочна робота експерта без безпосереднього спілкування з дослідниками, коли експерт отримує блокнот, де на першій сторінці описана проблема, стосовно якої упродовж певного часу експерт заносить в цей блокнот власні думки, ідеї, зауваження щодо поставленого завдання.

2. Групові методи - це колективна діяльність експертів, спрямована на вироблення креативних рішень або розробку ідей. Розрізнять такі групові методи, як: метод «прогнозного дерева», метод «Дельфі», метод «мозкового штурму» та інші.

Спостереження передбачає систематичне та цілеспрямоване спостереження за поведінкою, діями та взаємодією людей. Даний метод дає змогу досліднику отримати інформацію безпосередньо з першоджерела, спостерігаючи за подіями в режимі реального часу, що забезпечує високу ступінь точності та достовірності зібраних даних.

За ступенем включеності дослідника у цей процес розрізняють такі **види** спостереження:

- *включене відкрите спостереження*, коли спостерігач безпосередньо бере участь у події або взаємодії людей, учасники якої знають про його присутність;
- *включене анонімне спостереження*, коли спостерігач бере участь у події або взаємодії людей, але учасники якої не знають, що за ними спостерігають;
- *невключене відкрите спостереження*, коли дослідник спостерігає за подією або взаємодією людей не беручи у ній участі, а учасники процесу знають, що проводиться дослідження методом спостереження;
- *невключене анонімне спостереження* - спостереження за подією або взаємодією людей здійснюється без участі дослідника в ній та учасники процесу про це не знають.

Серед основних **переваг** спостереження можна виділити:

- *наочність* - дає змогу безпосередньо бачити і записувати поведінку людей у їхньому природному середовищі;
- *оперативність* - отримання інформації відбувається завдяки безпосередньому зануренню дослідника в природне середовище чи контекст досліджуваних явищ;
- *детальність* – дає змогу фіксувати деталі поведінки, зрозуміти контекст ситуації та побачити вплив різних факторів на поведінку людей (отримувачів та надавачів соціальних послуг);
- *низька вимогливість до респондентів* - не вимагає активної участі респондентів, що може бути корисно при дослідженні вразливих груп населення або людей, які не бажають брати участь в дослідженні;
- *зниження впливу дослідника* - під час проведення анонімного спостереження респонденти можуть не знати про дослідження, що знижує ризик зміни їх поведінки під впливом присутності дослідника.

До основних **недоліків** методу спостереження можна віднести:

- одночасне спостереження за невеликою кількістю осіб;

- значні часові затрат, оскільки спостереження здійснюється у природних умовах, а не викликається дослідником;
- фіксація зовнішніх проявів поведінки людини, а не спонукальних чинників.

Одним з найвідоміших методів спостереження можна назвати методикау «Таємний покупець», за якою оцінюється персонал, що здійснює продаж товару або надання послуг. Оцінка відбувається за допомогою спеціаліста, який виступає в ролі клієнта. За цією методикою можуть здійснюватися, наприклад, оцінка якості роботи соціальних працівників, оцінка роботи служб зайнятості, центрів соціальних служб, центрів надання адміністративних послуг тощо.

Проведення дослідження методом спостереження включає певні етапи його проведення (див. табл. 2.3.5).

Таблиця 2.3.5. Етапи методу структурованого невиключеного спостереження

Етап	Зміст	Приклад
Визначення цілі	Чітке визначення того, що саме потрібно вивчити	- <i>Взаємодія між надавачами та отримувачами соціальних послуг</i>
Розробка плану спостереження	Визначення місця, часу та контексту	- <i>Під час візних консультацій</i>
Підготовка інструментів для спостереження	Розробка чек-листів або форм для фіксації спостережень, що включають ключові аспекти, на які варто звернути увагу	- <i>Надавач і отримувач прибули вчасно</i> - <i>Місце проведення консультації відповідним чином підготовлене</i> - <i>Надавач привітався, представився та пояснив мету візиту</i> - <i>Надавач слухав отримувача не перебиваючи</i> - <i>Надавач чітко відповідав на запитання отримувача</i> - <i>Надавач пояснив отримувачу подальші кроки і надав рекомендації</i> - <i>Надавач надав можливість задати додаткові запитання</i>

Етап	Зміст	Приклад
Проведення спостереження	Спостерігач проводить спостереження	-Фіксація усіх деталей спостереження у відповідному бланку
Аналіз даних	Обробка та аналіз зібраних даних	-Використання кількісних та якісних методів аналізу
Підготовка звіту	Висновки та рекомендації	-Включає конкретні пропозиції щодо навчально-методичних заходів

Джерело: складено Сопівник І.В.

Третім етапом аналізу потреб у навчанні та методичній допомозі є використання аналітичних методів, які застосовуються для узагальнення інформації, оцінювання сильних і слабких сторін та прийняття рішення для покращення ефективності навчальних програм і проєктів. Найвідомішим є SWOT-аналіз.

	Позитивний вплив	Негативний вплив
Внутрішнє середовище	Strengths (сильні сторони)	Weaknesses (слабкі сторони)
Зовнішнє середовище	Opportunities (можливості)	Threats (загрози)

Рис.2.3.3. Матриця SWOT-аналізу

Джерело: складено Сопівник І.В.

SWOT-аналіз – аналітичний метод, що застосовується для виявлення сильних та слабких сторін досліджуваного об'єкта, а також його можливостей та загроз. Основним інструментом SWOT-аналізу є матриця SWOT. Ця матриця дозволяє структуровано та наочно

представити внутрішні і зовнішні фактори, що впливають досліджуваній об'єкт.

Матриця SWOT складається з чотирьох складових (рис. 2.2.2):

- 1) сильні сторони (Strengths);
- 2) слабкі сторони (Weaknesses);
- 3) можливості (Opportunities);
- 4) загрози (Threats).

У таблиці 2.3.6 наведено приклад застосування матриці SWOT-аналізу для обласного центру соціальний служб.

Таблиця 2.3.6. Приклад матриці SWOT-аналізу

	Внутрішні фактори (організаційні)	Зовнішні фактори (оточуючі)
Позитивні фактори	Сильні сторони	Можливості
	<i>Висока кваліфікація соціальних працівників</i>	<i>Залучення грантів для підвищення кваліфікації</i>
	<i>Позитивна репутація у громаді</i>	<i>Партнерство з освітніми установами та громадськими організаціями для організації тренінгів</i>
	<i>Налагоджена співпраця з іншими організаціями</i>	<i>Використання сучасних технологій для надання дистанційних послуг</i>
	<i>Досвід роботи з різними категоріями отримувачів соціальних послуг</i>	<i>Розробка і реалізація нових програм навчання</i>
Негативні фактори	Слабкі сторони	Загрози
	<i>Нестача сучасних навчально-методичних матеріалів</i>	<i>Руйнівні наслідки війни для кадрових, матеріальних, технічних ресурсів</i>
	<i>Низька мотивація працівників (низька оплата праці, високий рівень стресу)</i>	<i>Економічна нестабільність, що може призвести до зниження фінансування</i>
	<i>Обмежені фінансові та матеріальні ресурси</i>	<i>Зміни у законодавстві, які можуть ускладнити роботу</i>
	<i>Недостатність фінансування для навчання персоналу</i>	<i>Зростання конкуренції за надання соціальних послуг</i>

Джерело: складено Сопівник І.В.

Також для аналізу інформації і побудови ефективної підтримки розвитку компетентностей соціальних працівників та задоволенні їхніх потреб у навчанні та методичній допомозі можуть використовуватися:

Фасилітаційна дискусія - це методика проведення групових обговорень, спрямована на досягнення консенсусу та продуктивних рішень. Фасилітатор керує процесом, допомагає учасникам структурувати обговорення, висловлювати свої думки та знаходити спільні рішення.

Методика пріоритизації - це процес визначення та ранжування завдань, цілей або проблем за рівнем їх важливості та впливу. Цей метод допомагає зосередитися на найважливіших і найбільш критичних аспектах роботи, ефективно розподіляючи ресурси.

TOWS-матриця — це розширений варіант SWOT-аналізу, який фокусується на розробці стратегій на основі поєднання внутрішніх факторів (сильні та слабкі сторони) та зовнішніх факторів (можливості та загрози). Вона допомагає ідентифікувати стратегії, які: використовують сильні сторони для максимального використання можливостей (SO-стратегії); використовують сильні сторони для мінімізації загроз (ST-стратегії); подолання слабких сторін для використання можливостей (WO-стратегії); мінімізують слабкі сторони та захищають від загроз (WT-стратегії).

PESTLE-аналіз — це метод оцінки зовнішнього середовища організації, що включає аналіз політичних (Political), економічних (Economic), соціальних (Social), технологічних (Technological), правових (Legal) та екологічних (Environmental) факторів. Цей аналіз допомагає зрозуміти, як різні зовнішні фактори можуть вплинути на організацію та її діяльність.

Використання комплексного підходу, який включає кабінетне дослідження, опитування надавачів соціальних послуг та застосування аналітичних методів, є необхідним для ефективного планування та реалізації навчальних програм та методичної допомоги.

Такий підхід дозволяє враховувати різні аспекти потреб територіальної громади, підвищувати професійну компетентність

соціальних працівників та покращувати якість соціальних послуг. Залучення до процесу аналізу спеціалістів, соціологів, а також використання стратегічних методів планування забезпечує комплексне бачення ситуації та прийняття обґрунтованих рішень.

2.4. Формування тематики навчально-методичної роботи. Розробка навчальних програм

На основі результатів аналізу формується список тем та модулів, які мають бути включені до навчальних/тренінгових програми. Ці теми повинні відповідати сучасним вимогам і тенденціям у соціальній сфері, особливо враховувати сучасний воєнний стан та післявоєнне відновлення. Важливо врахувати як теоретичні, так і практичні аспекти навчання, щоб забезпечити комплексний підхід до навчання фахівців соціальної роботи.

При розробці навчальних/тренінгових програм враховується рівень підготовки учасників. Для новопризначених фахівців можуть бути створені базові курси, тоді як для досвідчених - поглиблені тренінги. Це дозволяє кожному учаснику отримати максимум користі від навчання, відповідно до його знань і навичок.

Одним з важливих аспектів є підбір кваліфікованих викладачів і тренерів, які володіють не лише теоретичними знаннями, а й практичним досвідом. Викладачі повинні вміти ефективно передавати знання, використовувати інтерактивні методи навчання та стимулювати активну участь слухачів.

Для розробки навчальних/тренінгових програм часто використовуються різноманітні методичні матеріали, включаючи підручники, посібники, відеоматеріали та онлайн-ресурси. Це дозволяє створити багатогранну навчальну програму, яка охоплює всі необхідні аспекти тематики. Важливо також використовувати сучасні технології, такі як онлайн-платформи для дистанційного навчання.

Тренінгові програми часто включають практичні завдання, кейси та ситуаційні вправи, які допомагають учасникам застосовувати отримані знання на практиці. Це дозволяє краще засвоїти матеріал та підготуватися до реальних ситуацій у професійній діяльності.

Розробка навчальних програм також включає планування часу і тривалості занять. Це важливо для оптимального засвоєння матеріалу і запобігання перевантаженню учасників. Гнучкий графік, який враховує можливості і потреби слухачів, сприяє більш ефективному навчальному процесу.

Навчальні програми можуть бути розроблені як для офлайн, так і для онлайн-формату. Онлайн-навчання стає все більш популярним, оскільки дозволяє охопити широку аудиторію і забезпечує гнучкість у навчанні. Важливо врахувати особливості онлайн-навчання і адаптувати програми до цього формату.

Фінальним етапом розробки навчальних програм є їх затвердження і впровадження. Програми навчальних заходів, спрямованих на розвиток професійних компетентностей працівників галузі соціальної роботи, затверджуються керівником обласного центру. Програми підвищення кваліфікації розробляються спільно з закладами вищої освіти, чи іншими закладами, які мають ліцензію на провадження діяльності з підвищення кваліфікації. Такі програми можуть затверджуватись як керівником обласного центру, так і керівником закладу, у співпраці з яким проводиться підвищення кваліфікації. Крім того, програми підвищення кваліфікації розроблені у рамках співпраці з закладами вищої освіти, можуть затверджуватись вченими радами таких закладів.

При розробці програм, спрямованих на підвищення професійних компетентностей працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у територіальних громадах, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, органів місцевого самоврядування, працівників служб у справах дітей, варто скористатися примірним переліком тем, **наведених** у додатках 2.1 і 2.2.

Алгоритм підготовки програми підвищення кваліфікації подано на рисунку 2.4.1.

Програми підвищення кваліфікації повинні містити (див. додаток 2.3):

- титульний аркуш програми;
- профіль програми;

- структуру програми;
- зміст програми;
- оцінювання результатів навчання;
- перелік літератури, інформаційних ресурсів, обов'язкових для опрацювання;
- перелік нормативно-правових актів (за потреби).



Рис. 2.4.1. Алгоритм підготовки програми підвищення кваліфікації

Джерело: складено Сопівник І.В.

У профілі програм підвищення кваліфікації зазначаються:

1) загальна інформація про програму підвищення кваліфікації:

- назва програми;
- тип програми за змістом (загальна чи спеціальна);
- форма(и) навчання (очна (денна, вечірня), дистанційна, змішана);

- цільова група
- тривалість програми та організація навчання (кількість днів і періодичність проведення аудиторних занять)
- перелік професійних компетентностей (назва професійної компетентності), на підвищення рівня яких спрямовано програму;
- укладачі програми;

2) загальна мета програми (очікуваний результат засвоєння учасниками професійного навчання навчального матеріалу програми, що виявляється в удосконаленні їхньої професійної компетентності та забезпеченні здатності виконувати посадові обов'язки);

3) очікувані результати навчання (знання, уміння та навички, які мають демонструвати учасники професійного навчання за результатами навчання);

4) викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять: лекція, семінар, тренінг, практична робота, тематична дискусія, дебати, конференція, відеоконференція, вебінар, обговорення у форматі круглого столу, ділова гра, розв'язання ситуаційного завдання).

5) ресурсне забезпечення дистанційного навчання (назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься навчання, назва дистанційного курсу (модуля), посилання (вебадреса));

б) оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю.

Структура програм підвищення кваліфікації включає: загальну кількість годин / кредитів ЄКТС, їх розподіл на аудиторні, дистанційні заняття, навчальні візити (у разі їх передбачення), самостійну роботу; етапи навчання (сесії), назви модулів та / або тем, включених до програми; поточний та підсумковий контроль результатів навчання.

Зміст програм підвищення кваліфікації містить: назву кожного модуля та/або теми; перелік питань для вивчення теми; форму проведення навчальних занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми; перелік питань, які виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання (за потреби).

Під час визначення обсягу та тривалості програм підвищення кваліфікації враховується, що: обсяг професійної (сертифікатної) програми становить не менше ніж два кредити ЄКТС, а короткострокової програми - 0,2-1 кредит ЄКТС; одна академічна година становить 45 хвилин, дві академічні години утворюють пару академічних годин, які без перерви становлять 1 годину 20 хвилин; тривалість аудиторної і самостійної роботи учасника професійного навчання не має перевищувати 10 академічних годин на день; обсяг максимального навантаження учасника професійного навчання на один тиждень становить 54 години аудиторних занять і самостійної роботи; на проведення лекцій має передбачатися не більше ніж 30 відсотків загального обсягу навчального часу на проведення аудиторних та/або дистанційних занять; частка самостійної роботи учасників професійного навчання має становити не більше ніж 20 відсотків від загальної тривалості навчання за відповідною програмою підвищення кваліфікації.

2.5. Планування навчально-методичної роботи

Цей етап навчально-методичної роботи включає визначення дат, часу та місць проведення семінарів, тренінгів та воркшопів, методичних нарад чи консультацій, виїздів мобільного консультаційного пункту. Для забезпечення максимальної участі важливо врахувати зручність для учасників. Паралельно створюються допоміжні, роздаткові матеріали, презентації та практичні завдання для кожного заходу.

Для ефективного інформування учасників здійснюється розсилка запрошень та інформаційних листів. Використовуються різні канали комунікації, включаючи електронну пошту, соціальні мережі та месенджери. Учасники отримують детальну інформацію про програму, місце та час проведення заходів.

Визначення графіку виїздів Мобільного консультативного пункту є ключовим аспектом планування. Для цього складається маршрут, який включає всі необхідні зупинки у територіальних громадах. Графік виїздів узгоджується з місцевими органами влади та

громадами, щоб забезпечити максимальну ефективність роботи консультативного пункту.

Підготовка технічного обладнання та ресурсів для виїздів включає забезпечення транспорту, необхідного обладнання та матеріалів для проведення консультацій та навчальних заходів на місцях. Важливо також забезпечити мобільний консультативний пункт всіма необхідними засобами зв'язку.

Перед виїздом проводяться координаційні зустрічі з представниками територіальних громад, де обговорюються деталі виїздів, плануються додаткові заходи та уточнюються потреби. Це дозволяє краще підготуватися до роботи на місцях і забезпечити високу якість надання методичної допомоги.

Затвердження графіку проведення навчальних та методичних заходів здійснюється керівництвом обласного центру після детального обговорення та узгодження всіх аспектів. Після затвердження, план стає офіційним документом, який регламентує проведення навчально-методичної роботи.

Під час реалізації цього плану здійснюється постійний моніторинг та оцінка ефективності проведених заходів. Учасники мають можливість надавати зворотний зв'язок, що дозволяє вчасно вносити корективи та підвищувати якість навчання. Також важливо збирати дані про відвідуваність та участь у заходах.

Після завершення заходів готується підсумковий звіт, який містить аналіз результатів, досягнуті цілі та рекомендації для подальшого покращення програм підвищення кваліфікації. Цей звіт стає основою для планування майбутніх навчально-методичних заходів.

2.6. Формування високопрофесійної тренерської команди

У соціальній сфері цей процес вимагає дотримання певних критеріїв, принципів та основних вимог до тренерів, а саме:

- члени тренерської команди повинні мати відповідну вищу освіту у соціальній сфері, психології, педагогіці або суміжних дисциплінах;
- бажана наявність професійних сертифікатів та ліцензій, які підтверджують право на проведення тренінгів та консультацій;
- значний досвід роботи у соціальній сфері, зокрема у наданні соціальних послуг, консультуванні, тренерській діяльності;
- вміння розробляти та впроваджувати навчальні програми, методичні матеріали та інструменти для навчання;
- знання та вміння застосовувати психологічні методи та техніки для підтримки та розвитку учасників тренінгів;
- вміння швидко адаптувати тренінгові матеріали та методи до різних умов та ситуацій;
- постійно професійне вдосконалення та участь у програмах підвищення кваліфікації;
- вміння працювати в команді, взаємодіяти з колегами та іншими фахівцями для досягнення спільних цілей;
- вміння використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології для проведення онлайн-тренінгів та дистанційного навчання.

Забезпечення цих вимог дозволить створити ефективну та професійну тренерську команду, здатну надавати високоякісні соціальні послуги та навчання.

Дуже важливо здійснювати постійний розвиток тренерської команди: регулярно проводити підвищення кваліфікації тренерів, участь у семінарах, конференціях, професійних об'єднаннях; здійснювати супервізію для обміну досвідом, вирішення складних кейсів, підтримка професійного розвитку тренерів; проводити моніторинг та оцінювання ефективності роботи тренерів, відстеження зворотного зв'язку від слухачів курсів.

Дуже важливим у роботі тренерської команди є:

- партнерство з закладами вищої освіти та науковими установами, а саме спільні проекти, участь у дослідженнях, залучення викладачів і науковців до навчального процесу;
- міжнародне та місцеве співробітництво (обмін досвідом з міжнародними організаціями, участь у міжнародних програмах та тренінгах);
- взаємодія з громадськими організаціями, що дасть змогу залучати експертів з громадського сектору для проведення спеціалізованих тренінгів.

Для того, щоб ефективно реалізовувати заходи з навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб доцільно правильно сформулювати і розвивати тренерську команду.

Для цього бажано дотримуватися певних **етапів формування та розвитку тренерської команди**, а саме:

- визначення пріоритетних напрямів для навчально-методичної роботи;
- пошук та відбір тренерів; оцінка кандидатів на основі їх професійного досвіду, кваліфікації та навчальних навичок;
- проведення інтенсивного навчального курсу для нових тренерів та ознайомлення з методиками навчання дорослих, сучасними підходами до соціальної роботи;
- спільна робота над створенням навчально-методичних матеріалів, програм і курсів з врахуванням особливостей та потреб різних груп фахівців;
- організація та проведення тренінгів, семінарів, майстер-класів для фахівців соціальної сфери;
- проведення регулярного моніторингу та оцінки ефективності навчальних заходів;
- збір зворотного зв'язку від слухачів, аналіз отриманих даних, коригування програм навчання;
- постійна методична підтримка фахівців, що пройшли навчання, через консультації, супервізії, коучинг, організація мереж підтримки та обміну досвідом між фахівцями.

2.7. Проведення навчальних заходів та надання методичної допомоги територіальним громадам

З метою якісного проведення навчальних заходів необхідно здійснити ряд організаційних заходів, які сприятимуть їх ефективності та результативності (див. табл. 2.7.1).

Таблиця 2.7.1. Перелік організаційних умов проведення навчальної та методичної роботи у територіальних громадах у сфері надання соціальних послуг

Умови	Завдання
Фінансування	Забезпечення належного фінансування на матеріали, оплату праці викладачів і тренерів, оренду приміщень та транспортні витрати
Підбір кваліфікованих фахівців	Залучення досвідчених та компетентних тренерів і викладачів з відповідними знаннями та методиками навчання
Планування часу та місця	Ретельне планування часу та місця проведення заходів та його узгодження з учасниками
Співпраця з місцевими органами влади та соціальними службами	Координація діяльності з місцевими органами для забезпечення ефективності програм
Інформаційна підтримка	Анонсування заходів через різні канали комунікації, такі як сайти, соціальні мережі та місцеві ЗМІ
Технічне оснащення	Забезпечення необхідним технічним обладнанням (проектор, комп'ютери, звукова апаратура тощо)
Методичні матеріали	Забезпечення учасників підручниками, посібниками, роздатковими матеріалами та іншими ресурсами
Практичне застосування знань	Надання можливостей для стажування, практикумів та інших форм практичної підготовки
Моніторинг та оцінка ефективності	Підтримка зворотного зв'язку з учасниками, аналіз результатів навчання, внесення коректив у програми
Створення сприятливої навчальної атмосфери	Сприяння активній участі та взаємодії учасників через інтерактивні заняття, дискусії, групові роботи

Умови	Завдання
Підтримка та мотивація учасників	Забезпечення підтримки і мотивації учасників протягом всього навчального процесу
Співпраця з науковими установами та громадськими організаціями	Залучення експертної підтримки та ресурсів від інших установ
Доступ до сучасних інформаційних технологій	Використання онлайн-платформ для дистанційного навчання
Враховання особливостей різних груп населення	Адаптація програм для людей з інвалідністю, людей похилого віку, молоді та інших вразливих категорій

Джерело: складено Сопівник І.В.

Насамперед, необхідно забезпечити належне фінансування, яке включає витрати на матеріали, оплату праці викладачів та тренерів, оренду приміщень та транспортні витрати.

Важливим аспектом є підбір кваліфікованих фахівців, які мають відповідний досвід і знання для проведення навчальних заходів. Вони повинні володіти сучасними методиками навчання та бути здатними адаптувати їх до потреб конкретних територіальних громад.

Організація навчальних заходів передбачає також ретельне планування часу та місця проведення, враховуючи зручність для учасників. Обласні центри повинні співпрацювати з місцевими органами влади для координації діяльності та забезпечення максимальної ефективності навчальних програм.

Важливою складовою є створення інформаційної підтримки, яка включає анонсування заходів через різні канали комунікації, такі як сайти, соціальні мережі та місцеві ЗМІ.

Для проведення навчальних заходів необхідно забезпечити відповідне технічне оснащення, включаючи проєктори, комп'ютери, звукову апаратуру та інші необхідні матеріали. Приміщення для

проведення навчальних заходів повинні відповідати санітарно-гігієнічним нормам і бути комфортними для учасників.

Важливим елементом організаційних умов є забезпечення методичними матеріалами, які включають підручники, посібники, роздаткові матеріали та інші ресурси, необхідні для навчання. Обласні центри також повинні забезпечити можливість для практичного застосування отриманих знань через стажування, практикуми та інші форми практичної підготовки. Важливою складовою є моніторинг і оцінка ефективності навчальних заходів, яка включає збирання зворотного зв'язку від учасників, аналіз результатів навчання та внесення корективів у програми. Обласні центри повинні забезпечити постійне вдосконалення навчальних програм на основі отриманих даних.

Організаційні умови також включають створення сприятливої атмосфери для навчання, яка сприяє активній участі та взаємодії учасників. Це може включати проведення інтерактивних занять, дискусій, групових робіт та інших форм активного навчання. Важливо забезпечити підтримку і мотивацію учасників протягом всього навчального процесу. Для ефективної організації навчальних заходів обласні центри можуть співпрацювати з науковими установами, навчальними закладами та громадськими організаціями, які можуть надати експертну підтримку та ресурси. Важливо також забезпечити доступ до сучасних інформаційних технологій і платформ для дистанційного навчання.

Під час організації навчальних заходів слід враховувати особливості та потреби різних груп населення, включаючи людей з інвалідністю, людей похилого віку, молодь та інші вразливі категорії. Це дозволить забезпечити рівний доступ до навчання для всіх категорій населення.

2.8. Інформування щодо сімейних цінностей, профілактика соціального сирітства, недопущення насильства та жорстокого поводження з дітьми

Одним із ключових завдань обласного центру в контексті навчально-методичної підтримки є організація інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми⁴⁰.

Завданнями інформування є підвищення обізнаності суспільства щодо важливості сімейних цінностей, попередження соціального сирітства та можливих механізмів запобігання насильству і жорстокому поводженню з дітьми. Кожне із завдань включає певні заходи, які сприяють підвищенню обізнаності населення щодо важливості сімейних цінностей та запобіганню соціального сирітства та жорстокого поводження з дітьми.

Для досягнення цих завдань використовуються різні канали і методи інформування, зокрема засоби масової інформації, соціальні мережі, громадські заходи, семінари та тренінги.

Канал комунікації – це інструмент (спосіб, технологія, лінія зв'язку), за допомогою якого цільова аудиторія отримує інформаційне повідомлення.

Засіб комунікації – це конкретна форма повідомлення.

Наприклад, канал – це соціальні мережі, а засіб – певна рекламна кампанія у цій мережі⁴¹.

Серед каналів інформування (або каналів комунікації) варто виділити такі:

- *сторінка сайту*, де розміщується інформація про сімейні цінності, профілактику соціального сирітства, недопущення насильства та жорстокого поводження з дітьми, а також про заходи, проєкти, контакти фахівців тощо;

⁴⁰ Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

⁴¹ Тілікіна Н., Ганенко О., Деркач Т., Голотенко А. Як створити кар'єрний центр? Практичний посібник. Київ, 2023. — 94 с.

- *соціальні мережі (Facebook, Instagram, TikTok, тощо)* використовуються для публікації цікавого та корисного контенту, розширення цільової аудиторії та отримання зворотного зв'язку, що дозволяє ефективно комунікувати з різними групами населення;
- *групи або канали у месенджерах (Viber, Telegram, WhatsApp)* – це швидке інформування цільової аудиторії про заходи, надання корисних інформаційних повідомлень, сприяння обміну досвідом та порадами;
- *засоби масової інформації*, а саме: використання радіо, телебачення, друкованих та онлайн-ЗМІ для надання інтерв'ю, участі у передачах, написання колонок, а також виступів експертів з питань сімейних цінностей та попередження негативних явищ, таких, як соціальне сирітство, насильство та жорстоке поводження з дітьми;
- *Email* - хоча цей канал комунікації менш популярний серед дітей та молоді порівняно з соціальними мережами, проте серед дорослого населення він є ефективним для поширення інформації за умови наявності бази електронних адрес зацікавлених користувачів;
- *інформаційні стенди та поліграфічна продукція* (буклети, брошури тощо), які розміщуються і розповсюджуються у місцях скупчення людей, містять важливу інформацію про сімейні цінності, профілактику насильства, а також контакти фахівців у цій сфері;
- *співробітники та стейкхолдери* мають значний вплив на залучення та інформування населення, проведення консультацій та роз'яснювальної роботи серед громадян;
- *особисті зустрічі та консультації, наприклад, консультації психологів щодо недопущення конфліктних ситуацій та насилля у сім'ях*, можуть також бути ефективними каналами комунікації та впливу на особистість;
- *власні заходи та участь у сторонніх заходах*. Проведення або участь у конференціях, воркшопах, майстер-класах та інших заходах, що сприяють поширенню інформації про сімейні цінності та профілактику соціального сирітства.;
- *мобільні додатки для батьків*, які надають поради, інформацію та ресурси щодо виховання дітей та підтримки сімей;
- *громадські зустрічі та обговорення проблем і шляхів їх вирішення на місцевому рівні, створення груп підтримки для батьків.*

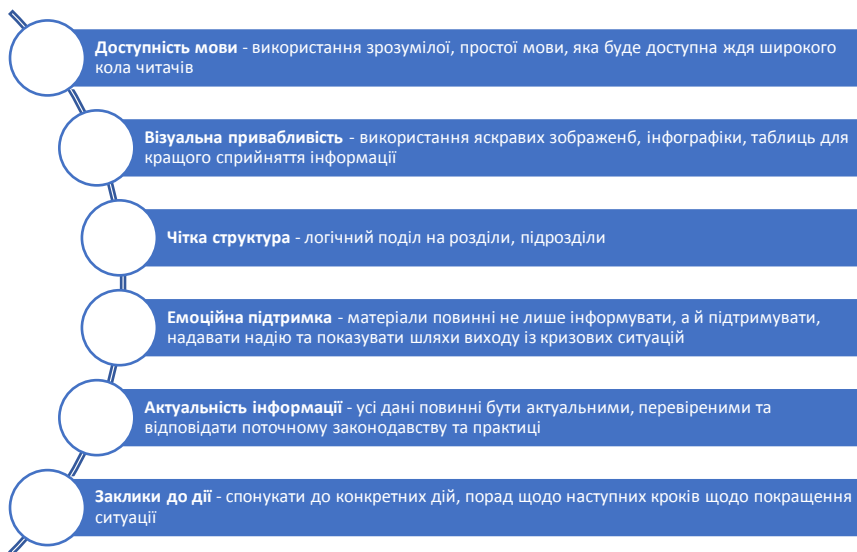


Рис. 2.8.1. Рекомендовані вимоги до підготовки інформаційних матеріалів

Джерело: складено Сопівник І.В.

Зміст інформаційних матеріалів охоплює різноманітні аспекти сімейного життя і соціального захисту дітей. Це може включати інформацію про основи здорових сімейних стосунків, права дітей, методи виховання без насильства, ознаки і наслідки насильства та жорстокого поведіння, а також про наявні ресурси і служби підтримки для сімей і дітей. Рекомендовані вимоги до підготовки інформаційних матеріалів наведено на рисунку 2.8.1.

Важливо, щоб інформаційні матеріали були доступними і зрозумілими для широкого загалу, враховуючи різні рівні освіти та соціально-економічний стан населення, тому готуючи інформаційні матеріали доцільно дотримуватися певних вимог щодо змісту інформації (див. табл. 2.8.1).

Таблиця 2.8.1. Рекомендації щодо змісту інформації

Інформування	Спрямування	Зміст
Сімейні цінності	Позитивні приклади	Опис успішних та здорових сімейних відносин, реальні історії родин, що демонструють важливість підтримки та взаємоповаги
	Практичні поради	Конкретні рекомендації для батьків щодо виховання дітей, управління конфліктами, покращення комунікації
	Цінності	Роз'яснення важливості сімейних цінностей, таких як любов, повага, довіра, відповідальність, підтримка та співчуття
	Інтерація	Запитання для рефлексії, вправи, тести та завдання, які допомагають залучити читача до активного обдумування та застосування матеріалу
Профілактика соціального сирітства	Інформація про підтримку	Перелік доступних соціальних служб, програм допомоги, контактів кризових центрів
	Психологічна підтримка	Матеріали про те, як подолати труднощі у родині, зберегти позитивне середовище для дітей, уникнути розпаду сім'ї
	Просвітницькі програми	Ресурси та курси для батьків щодо покращення навичок виховання, управління стресом, фінансової грамотності
	Права та обов'язки	Роз'яснення прав дітей та батьків, законодавчі аспекти опіки та піклування
Профілактика жорстокого поводження з дітьми	Ознаки насильства	Опис ознак фізичного, емоційного та сексуального насильства, щоб допомогти вчасно виявити проблему
	Методи ненасильницького виховання	Альтернативні методи виховання дисципліни дітей, способи управління емоціями та конфліктами
	Контактна інформація	Номери гарячих ліній, контакти організацій, що надають допомогу та підтримку жертвам насильства

Інформування	Спрямування	Зміст
	Юридична підтримка	Інформація про законодавчі акти, спрямовані на протидію насильству, забезпечення прав та захист постраждалих, унормування процедури повідомлення про випадки насильства
	Психологічна допомога	Ресурси для надання психологічної допомоги дітям та дорослим, що постраждали від насильства

Джерело: складено Сопівник І.В.

Серед **методів інформування** можна виділити:

- *проведення інформаційних кампаній* – це комплекс заходів, спрямовані на підвищення обізнаності про сімейні цінності та профілактику соціального сирітства;
- *семінари та тренінги* - навчання та підвищення кваліфікації щодо недопущення насильства та жорстокого поводження з дітьми;
- *просвітницькі програми в закладах освіти* - впровадження освітніх програм або курсів, що сприяють розумінню сімейних цінностей;
- *курси та тренінги для батьків* - навчання батьків ефективному вихованню дітей, управлінню конфліктами та побудові здорових відносин.

Формати інформаційних матеріалів можуть бути різноманітними: буклети, брошури, постери, відеоролики, соціальні реклами, статті в газетах і журналах, онлайн-курси та вебінари. Такі матеріали можуть бути розміщені в громадських місцях, школах, лікарнях, соціальних службах, а також поширюватися через інтернет і соціальні мережі. Використання мультимедійних засобів, інтерактивних платформ і мобільних додатків може значно підвищити ефективність інформування та залучити широку аудиторію до активної участі в профілактиці соціальних проблем.

Серед перелічених форматів для інформування про сімейні цінності, профілактику соціального сирітства, недопущення насильства та жорстокого поводження з дітьми можна виділити такі:

- *друковані матеріали*: буклети і брошури, плакати, постери, посібники;
- *цифрові матеріали*: вебінари, онлайн-тренінги, інтерактивні курси, відеоролики (короткі відео), подкасти тощо.

Серед видів інформаційних повідомлень розрізняють:

- *візуалізація, зображення, картинка, презентація* – добре і легко сприймаються та не вимагають багато часу для засвоєння інформації. Вони привертають увагу та забезпечують швидке сприйняття ключових повідомлень;
- *відео (відеоролики)* зазвичай містять значний обсяг інформації та можуть надавати детальне пояснення теми. Однак, вони дещо складніше сприймаються аудиторією через необхідність виділення часу для перегляду;
- *аудіо (аудіофайли)* - подкасти або аудіозаписи дозволяють слухати інформацію у зручний час, наприклад, під час поїздки або виконання рутинних завдань. Цей формат добре підходить для передачі інформації, яка не потребує візуальної підтримки;
- *текстові повідомлення*:
 - *для соціальних мереж* обсяг не повинен перевищувати 1000 знаків, оскільки короткі, лаконічні повідомлення ефективні для швидкого ознайомлення та залучення уваги;
 - *для статей* оптимальний обсяг тексту становить 2500-3000 знаків. Текстові повідомлення мають супроводжуватися малюнками, фото або відео для підвищення їхньої привабливості та полегшення сприйняття.

Усі ці різноманітні формати інформування мають свої переваги та можуть бути ефективно використані залежно від конкретних цілей та аудиторії. Важливо комбінувати різні види повідомлень для досягнення максимального впливу та залучення уваги. Ефективне використання цих та інших інструментів допоможе підвищити обізнаність суспільства щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства та недопущення насильства над дітьми.

РОЗДІЛ 3. Особливості проведення навчальних заходів для працівників суб'єктів соціальної роботи в територіальній громаді

3.1. Підвищення рівня професійних компетентностей працівників надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг

В умовах сьогодення надзвичайно важливо щоб і працівники надавачів соціальних послуг і представники органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг, мали високий рівень професійної компетентності, необхідної для якісного виконання своїх професійних завдань, особливо в умовах воєнного стану.

На жаль, багато працівників надавачів соціальних послуг починають свій шлях без відповідної освіти, що впливає на їхню мотивацію та професійне зростання. Однак навіть здобута професійна освіта не є кінцевим етапом формування професійних компетентностей. Постійне навчання та вдосконалення навичок є необхідними для успішного виконання професійних функцій.

Професійна компетентність фахівця із соціальної роботи означає здатність швидко реагувати на зміни, гнучко мислити та ефективно комунікувати. Трансформаційні зміни в суспільстві стимулюють працівників надавачів соціальних послуг і представників органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг, до постійного оновлення знань і навичок, необхідних для надання якісних соціальних послуг. Це особливо важливо в умовах глобалізації, цифровізації та інших сучасних викликів (епідемія COVID-19, повномасштабне російське вторгнення на територію України тощо).

Підвищення рівня професійних компетентностей - це процес, який триває все життя. Його можна умовно поєднати у чотири рівні розвитку професійних компетентностей, кожен з яких характеризується набором певних знань і навичок (див.табл. 3.1.1).

Таблиця 3.1.1. Рівні розвитку професійних компетентностей надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг

Рівні	Працівники надавачі соціальних послуг	Спеціалісти виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг
Початковий рівень	<ul style="list-style-type: none"> • базові знання про стандарти та нормативи надання соціальних послуг; • розуміння основних правових та етичних аспектів роботи; • початкові навички комунікації з клієнтами та колегами; • виконання простих завдань під керівництвом досвідчених працівників 	<ul style="list-style-type: none"> • базові знання про структуру та функціонування системи надання соціальних послуг; • розуміння основних правових та регуляторних аспектів; • початкові навички аналітичної роботи та звітності; • виконання адміністративних завдань під керівництвом більш досвідчених колег
Середній рівень	<ul style="list-style-type: none"> • поглиблені знання про методи та техніки надання соціальних послуг; • досвід роботи з різними категоріями клієнтів та розуміння їхніх потреб; • здатність самостійно розробляти та реалізовувати індивідуальні плани допомоги; • навички координації роботи з іншими службами та організаціями 	<ul style="list-style-type: none"> • поглиблені знання про управління соціальними послугами та програмами; • досвід роботи з організацією та координацією надання соціальних послуг; • навички розробки та впровадження місцевих соціальних програм; • здатність до аналізу ефективності надання соціальних послуг та пропозицій щодо їх покращення

Рівні	Працівники надавачі соціальних послуг	Спеціалісти виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг
Просунутий рівень	<ul style="list-style-type: none"> • високий рівень спеціалізованих знань та навичок; • досвід роботи в складних ситуаціях та з кризовими клієнтами; • здатність розробляти та впроваджувати нові методики та програми допомоги; • лідерські якості та здатність консультувати молодих спеціалістів 	<ul style="list-style-type: none"> • високий рівень професійних знань у сфері управління соціальними послугами; • досвід впровадження інноваційних рішень та проектів; • здатність розробляти довгострокові стратегії розвитку соціальних послуг у регіоні; • лідерські якості та вміння координувати роботу великих команд та проектів
Експертний рівень	<ul style="list-style-type: none"> • глибокі знання сучасних тенденцій та інновацій у сфері соціальних послуг; • визнання на національному та/або міжнародному рівні; • досвід розробки політик та стратегій надання соціальних послуг; • уміння проводити тренінги та семінари для підвищення кваліфікації інших надавачів послуг 	<ul style="list-style-type: none"> • глибокі знання національної та міжнародної практики управління соціальними послугами; • визнання на національному та міжнародному рівнях; • досвід розробки та реалізації стратегічних політик на обласному та державному рівнях; • уміння проводити дослідження, аналізувати та прогнозувати розвиток системи соціальних послуг

Джерело: складено Сопівник І.В.

Ці рівні відображають поступовий розвиток професійної компетентності як у працівників надавачів соціальних послуг, так і в спеціалістів органів місцевого самоврядування, які керують системою надання соціальних послуг, забезпечуючи їм можливість ефективно

виконувати свої функції та впливати на підвищення якості соціальної допомоги.

Отже, виникає потреба в постійному підвищенні рівня професійної компетентності. Цей процес можна зобразити у вигляді безкінечного процесу набуття нових знань, розвитку умінь та особистісних якостей для ефективнішого виконання своїх професійних обов'язків та кар'єрного зростання (рис. 3.1.1).



Рис. 3.1.1. Цілі розвитку професійної компетентності (майстерності)

Джерело: складено Сопівник І.В.

Система професійної компетентності соціальних працівників включає декілька ключових компонентів, кожен з яких має свої змістові характеристики та ключові аспекти (табл. 3.1.2):

- *знання* є першою складовою, яка включає ознайомлення, обізнаність та розуміння систематизованої теоретичної

- інформації про діяльність соціального працівника та алгоритми виконання професійних функцій;
- *уміння та навички* представляють здатності, які працівник набуває у процесі професійної діяльності, що дозволяють йому якісно виконувати професійні функції;
 - *особистісні і професійні якості* включають комплекс характеристик, необхідних для ефективного використання набутих знань, умінь та навичок у професійній діяльності соціального працівника;
 - *мотиваційні установки* – це спонукальні мотиви, що стимулюють працівника до якісного виконання професійних функцій;
 - *досвід* визначає практичну реалізацію знань, умінь, особистісних та професійних якостей, які сприяють успішному виконанню професійних функцій і досягненню поставлених цілей;
 - *потенціал* представляє можливості для подальшого професійного розвитку, розширюючи горизонти для більш ефективного виконання професійних завдань у майбутньому.

Кожен з цих компонентів відіграє важливу роль у формуванні професійної компетентності соціального працівника, забезпечуючи його здатність ефективно виконувати свої обов'язки та адаптуватися до нових викликів і змін у сфері соціальної роботи.

Таблиця 3.1.2. Змістові складові професійної компетентності

Компоненти	Змістова характеристика	Ключова характеристика
Знання	Ознайомлення, обізнаність чи розуміння із систематизованою теоретичною інформацією про діяльність соціального працівника та алгоритми виконання професійних функцій	«Знаю, що саме, чому і, власне, як виконувати»
Уміння та навички	Набуття в процесі виконання професійної діяльності здатностей якісно виконувати алгоритми виконання професійних функцій	«Умію і можу виконувати»

Компоненти	Змістова характеристика	Ключова характеристика
Особистісні і професійні якості	Формування комплексу особистісних і професійних якостей, необхідних для ефективного використання набутих знань, умінь і навичок в діяльності соціального працівника	«Здатний ефективно виконувати»
Мотиваційні установки	Спонукальні мотиви для якісного виконання професійних функцій	«Хочу і буду якісно виконувати»
Досвід	Практика реалізації знань, умінь, особистісних і професійних якостей для успішного виконання професійних функцій і досягнення поставлених цілей.	«Упевнений в якості виконання»
Потенціал	Розширення можливостей для професійного розвитку	«Надалі можу більше і краще виконувати»

Джерело: складено Сопівник І.В.

Розпочинається цей процес із допрофесійного навчання, формального навчання за освітньо-професійною програмою в закладі освіти та навчання протягом всієї професійної діяльності, відповідно до потреб територіальних громад й отримувачів соціальних послуг. Виходячи з цього, процес розвитку професійної компетентності фахівця із соціальної роботи здійснюється за кількома напрямками:

- навчання за освітніми програмами підготовки у закладах освіти;
- стажування та обмін досвідом;
- курси підвищення кваліфікації;
- вебінари, тренінги, майстер-класи;
- інтерв'язія та суперв'язія;
- самоосвіта, самонавчання.

Ці напрями є складовими організаційної моделі розвитку професійних компетентностей працівників, які забезпечують соціальну роботу/надання соціальних послуг у територіальних громадах шляхом підвищення кваліфікації (див. рис. 3.1.2).

Розглянемо детальніше деякі з напрямів (дій, шляхів) розвитку професійних компетентностей.

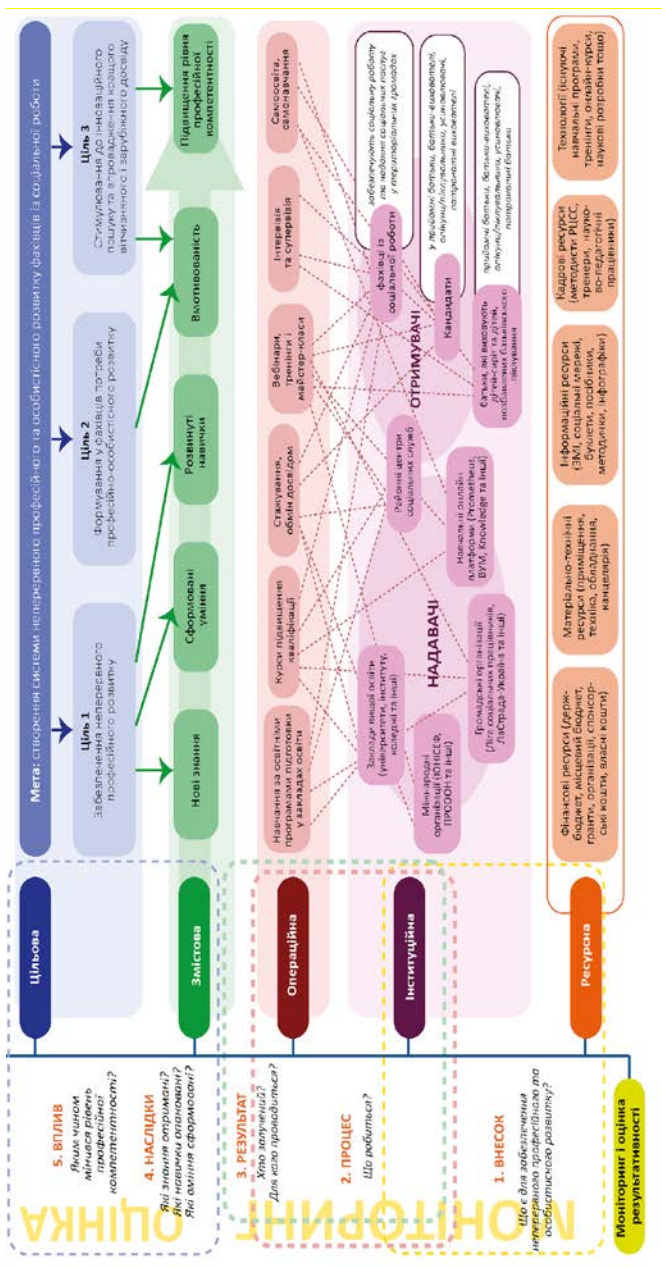


Рис. 3.1.2. Організаційна модель розвитку професійних компетентностей працівників, які забезпечують соціальну роботу/надання соціальних послуг у територіальних громадах

Джерело: авторська розробка Сопівник І.В., Тілікіна Н.В.

1. Навчання за освітніми програмами підготовки у закладах освіти здійснюється за спеціальністю 231 Соціальна робота. Професійна підготовка у закладах вищої освіти здійснюється за декількома освітніми ступенями:

- початковий рівень (короткий цикл) вищої освіти – фаховий молодший бакалавр;
- перший (бакалаврський) – бакалавр;
- другий (магістерський) – магістр;
- третій (освітньо-науковий) – доктор філософії;
- науковий рівень – доктор наук (табл. 3.1.3).

Таблиця 3.1.3. Професійна підготовка за спеціальністю 231 Соціальна робота у закладах вищої освіти

Освітній ступінь	Рівень вищої освіти	Освітня кваліфікація	Цілі здобуття освіти
фаховий молодший бакалавр	початковий рівень (короткий цикл)	Фаховий молодший бакалавр з соціальної роботи	Підготовка фахівців, здатних розв'язувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми соціальної сфери або у процесі навчання
бакалавр	перший (бакалаврський) рівень	Бакалавр з соціальної роботи	Підготовка фахівців, здатних розв'язувати складні спеціалізовані задачі та прикладні проблеми соціальної сфери або у процесі навчання, у тому числі управління соціальними процесами та процесами, що мають місце в індивідуальному розвитку особистості, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов, та зорієнтованих на подальшу фахову самоосвіту.

Освітній ступінь	Рівень вищої освіти	Освітня кваліфікація	Цілі здобуття освіти
магістр	другий (магістерський) рівень	Магістр з соціальної роботи	Підготовка фахівців, здатних розв'язувати складні задачі і проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає проведення дослідження та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог
доктор філософії	третій (освітньо-науковий)	Доктор філософії з соціальної роботи	Підготовка фахівців з соціальної роботи, здатних продукувати нові ідеї, здійснювати власні наукові дослідження у сфері соціальної роботи.
доктор наук	науковий рівень	Доктор наук	Підготовка науково-педагогічних та наукових кадрів вищої кваліфікації

Джерело: складено Сопівник І.В.

2. Стажування та обмін досвідом. Метою стажування працівників надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг є набуття досвіду з виконання професійних завдань та обов'язків, удосконалення професійних знань, умінь та навичок, вивчення та засвоєння нових технологій та набуття додаткових професійних компетентностей.

Стажування – це набуття особою практичного досвіду виконання завдань та обов'язків у певній професійній діяльності або галузі знань (ч. 6 ст. 18 Закону України «Про освіту»).

Стажування проходить відповідно до підписаних двосторонніх угод про стажування працівників між соціальними службами територіальних громад, інших країн. Одночасно з укладенням договору про стажування керівник закладу затверджує індивідуальну програму стажування та видає наказ про стажування, в якому зазначаються умови та місце стажування (структурний підрозділ), спеціальність (кваліфікація) або професія (рівень кваліфікації)

стажиста, порядок проходження стажування та призначається куратор (керівник) стажування. Стажер під час виконання професійних функцій в іншій організації (місце стажування) має можливість підвищити свою майстерність, збагатити досвід, розширити можливості професійного зростання та професійної мобільності⁴².

3. Підвищення кваліфікації в системі післядипломної освіти.

Підвищення кваліфікації є цілеспрямованим, гнучким, активним і керованим процесом розвитку професійних компетентностей працівників надавачів соціальних послуг та спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг, шляхом участі у курсах, тренінгових програмах, тренінгах/вебінарах. Такі заходи проводяться на базі закладів вищої освіти, центрів підвищення кваліфікації та професійної перепідготовки працівників соціальної сфери, навчально-методичних закладах та безпосередньо в соціальній службі.

На курсах підвищення кваліфікації здійснюється декілька видів навчання:

- короткострокові курси (до 72 годин) організуються для засвоєння актуальних питань сучасного процесу професійної діяльності і можуть проходити в закладі соціальної сфери;
- середньострокові курси (від 72 до 100 годин) спрямовані на вивчення ширших проблем професійної сфери на рівні регіону, області, ТГ, зокрема: вивчення нових технологій, освоєння передового досвіду, реалізація інноваційних проєктів);
- довгострокові курси (понад 100 годин) покликані забезпечити більш поглиблене вивчення питань якісного надання соціальних послуг.

Перелік програм курсів, тренінгів, вебінарів можна знайти на сайтах закладів післядипломної освіти.

Наприклад:

⁴² <https://orc.org.ua/en/advertisement/internships-for-social-workers-in-the-usa>

- *Загальна короткострокова програма підвищення кваліфікації для соціальних працівників територіальних громад з надання послуги «Догляд вдома», розроблена і впроваджена Навчально-методичним центром післядипломної освіти та підвищення кваліфікації Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара: <http://surl.li/unymw>*
- *Ліцензовані курси підвищення кваліфікації для соціальних педагогів, фахівців соціальної роботи освітніх і соціальних закладів, установ та служб, педагогічних та науково-педагогічних працівників закладів освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя: <http://surl.li/unymr>*
- *Сертифікатна програма «Соціальна робота: шлях до професійності» для фахівців із соціальної роботи та соціальних менеджерів закладів комунального та громадського секторів з надання соціальних послуг у територіальних громадах – ЗВО «Український католицький університет»: <http://surl.li/unypi>*

Нажаль обласні центри соціальних служб на сьогодні забезпечувати підвищення кваліфікації самостійно не можуть через відсутність ліцензії на такий вид діяльності. Проте, враховуючи величезний досвід практичної соціальної роботи, можна забезпечувати підвищення кваліфікації у співпраці із закладами вищої освіти, які мають ліцензію, і працівники яких мають високий рівень теоретичної підготовки. Саме у співпраці, заснованій на укладеному Меморандумі між обласним центром соціальних служб та закладом вищої освіти, можна досягти вагомих результатів у підвищенні кваліфікації працівників соціальної сфери.

4. Вебінари, тренінги, майстер-класи. Це ефективні методи підвищення рівня професійних компетентностей працівників, які надають соціальні послуги, та спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування. Вони дозволяють учасникам отримувати актуальні знання та практичні навички в інтерактивному форматі, що сприяє кращому засвоєнню матеріалу. Семінари забезпечують

можливість ознайомлення з новітніми теоретичними розробками та обговоренням актуальних проблем у сфері соціальної роботи. Тренінги спрямовані на розвиток конкретних професійних умінь і навичок, необхідних для ефективного виконання посадових обов'язків. Воркшопи надають учасникам можливість практично застосувати отримані знання та навички через виконання завдань у малих групах. Такий підхід сприяє розвитку командної роботи, критичного мислення та здатності до швидкого прийняття рішень у складних ситуаціях. Завдяки участі у семінарах, тренінгах та воркшопах, працівники стають більш компетентними, що підвищує якість надання соціальних послуг та ефективність управління цією системою на місцевому рівні.

5. Інтерв'язія та суперв'язія. Ці форми роботи детально розглянуто у розділі 4.

6. Самоосвіта та самовдосконалення. Самоосвіта – цілеспрямована, добровільна і самостійна діяльність з освоєння нових та поглиблення набутих знань, удосконалення наявних та отримання нових професійних умінь і навичок, розширення професійного досвіду, розвиток особистісних якостей для ефективного надавати актуальних соціальних послуг. У процесі самоосвіти відбувається якісний особистісний ріст фахівця, формується звичка до самостійної інтелектуальної діяльності, що сприяє визначенню власних цілей, способів самовдосконалення. Для успішної самоосвіти необхідні активні пізнавальні потреби та інтереси, внутрішня самодетермінація, а також високий рівень свідомості й самоорганізованості.

Форми самоосвіти соціальних працівників надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг подано в таблиці 3.1.4.

З добіркою онлайн-курсів можна ознайомитися у Додатку 3.1.

Обласні центри соціальних служб мають визначити, яким саме чином підвищити рівень професійних компетентностей працівників, які надають соціальні послуги та здійснюють управління цією системою на місцевому рівні. Важливо вирішити, який вид освіти – формальне, неформальне чи інформальне навчання – найкраще

підходить для досягнення цих цілей, враховуючи їхні поточні знання та професійні потреби.

Таблиця 3.1.4. Форми самоосвіти соціальних працівників надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування

Форми	Зміст
Читання спеціалізованої літератури	Читання книг, журналів, статей, монографій та інших публікацій, що стосуються соціальної роботи, психології, соціології та суміжних галузей.
Онлайн-курси та вебінари	Участь у дистанційних курсах на платформах, таких як Coursera, edX, Udemu, Prometheus та інших.
	Перегляд вебінарів та відео-лекцій від провідних фахівців у галузі соціальної роботи.
Професійні блоги та подкасти	Читання блогів відомих соціальних працівників, організацій та експертів
	Слухання подкастів, які висвітлюють актуальні питання соціальної роботи та досвід практиків
Участь у професійних форумах та групах	Активна участь у дискусіях на професійних форумах, соціальних мережах та тематичних групах
	Обмін досвідом з колегами та отримання зворотного зв'язку
Самостійне проведення досліджень	Проведення власних досліджень з метою глибшого розуміння конкретних соціальних проблем
	Публікація результатів у наукових журналах або на професійних платформах
Відвідування професійних заходів	Участь у конференціях, семінарах, симпозиумах та майстер-класах
	Відвідування тренінгів та воркшопів для підвищення професійної кваліфікації
Професійні супервізії та коучинг	Проходження супервізійних сесій з метою аналізу та покращення професійної діяльності
	Співпраця з коучем для визначення цілей та планування кар'єрного розвитку
Рефлексія та самоаналіз	Ведення професійного щоденника для рефлексії над власною практикою та особистісним розвитком
	Аналіз успіхів і невдач з метою визначення напрямків для подальшого вдосконалення
Навчання через практику	Здобуття нових знань та навичок безпосередньо під час виконання професійних обов'язків

Форми	Зміст
	Вивчення кращих практик та інноваційних методів у роботі з клієнтами
Менторство та наставництво	Залучення до процесу навчання менш досвідчених колег, що сприяє поглибленню власних знань та навичок
	Отримання порад та підтримки від більш досвідчених фахівців

Джерело: складено Сопівник І.В.

Обласні центри можуть пропонувати різні шляхи підвищення кваліфікації, включаючи стажування та обмін досвідом, курси підвищення кваліфікації, вебінари, тренінги, майстер-класи, а також інтерв'язію та суперв'язію. Самоосвіта і самонавчання також можуть стати важливими компонентами цього процесу. Спеціалісти повинні вирішити, які конкретні знання і навички варто підсилити, щоб працівники могли ефективно виконувати свої професійні обов'язки.

3.2. Підготовка кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників

Підготовка кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників є важливою складовою забезпечення якісного догляду за дітьми. Відповідний досвід інших країн показує, що навчання та підвищення компетентності таких кандидатів є обов'язковою умовою для ефективного виконання ними своїх обов'язків. У переважній більшості європейських країн обов'язковим є навчання, спеціальна підготовка та підвищення професійної компетентності кандидатів у прийомні батьки, опікунів. У кожній окремій країні на законодавчому рівні визначено процедуру та уповноважений орган, які забезпечують таку підготовку (табл. 3.2.1).

В Україні основним суб'єктом підготовки кандидатів у прийомні батьки є обласні центри соціальних служб, які забезпечують підготовку та підвищення кваліфікації кандидатів, а також надають рекомендації щодо їхньої здатності забезпечити належний догляд за дітьми.

Таблиця 3.2.1. Підготовка та підвищення професійної компетентності надавачів послуг з альтернативного сімейного догляду в окремих європейських країнах

Країна	Об'єкт підвищення професійної компетентності	Суб'єкти, які забезпечують підвищення професійної компетентності
Королівство Швеція	Приймні батьки	Консультанти з управління соціального забезпечення відповідного муніципалітету
Литовська Республіка	Опікун (піклувальник) дитини, засновник сім'ї, професійний опікун	Центр опіки за дорученням муніципалітету. Наказом Керівника Центру опіки (догляду) призначається сертифікована особа (особа, яка атестована Міністерством соціального захисту та праці)
Республіка Польща	Кандидати у приймні батьки, управителі сімейного дитячого будинку	Повітові центри підтримки сім'ї
Республіка Болгарія	Кандидати у приймні батьки	Постачальник послуги з догляду: муніципалітет або ліцензований провайдер соціальних послуг у справах дітей
Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	Кандидати у приймні батьки	Ліцензований постачальник послуги з догляду – муніципалітет або громадська/приватна організація

Джерело: складено Сопівник І.В. на основі ⁴³

Відповідно до пункту 7 «Типового Положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб»⁴⁴ одним із важливих завдань обласних центрів є проведення підготовки кандидатів у приймні батьки, батьки-вихователі, патронатні

⁴³ Законодавчі рамки сімейних форм альтернативного догляду за дітьми у деяких країнах Європи: огляд міжнародного досвіду. <https://www.unicef.org/ukraine/media/35826/file/family-based-alternative-child-care-legislation.pdf>

⁴⁴ Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n13>

вихователі та кандидатів у помічники патронатних вихователів, опікуни, піклувальники, наставники, усиновлювачі, за результатами якої готує рекомендації службі у справах дітей щодо можливості влаштування в їх сім'ї дітей, забезпечує підвищення кваліфікації таких осіб.

В Україні кандидати в усиновлювачі із числа родичів дитини, її опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів не проходять курс навчання щодо виховання дітей, оскільки вважається, що повторно такої потреби немає. Проте, як свідчить зарубіжний досвід, таких винятків у більшості європейських країн немає. Навчання є обов'язковим для кандидатів в усиновлювачі в Грузії, Естонії, Латвії, Польщі, Португалії, Угорщині, Фінляндії, Хорватії, Чехії, Швеції⁴⁵. У цих країнах на етапі підготовки до усиновлення поширеною практикою є з'ясування інформації про особи кандидатів та їхню сім'ю від осіб, що з ними знайомі.

Цікавим *прикладом* дуже уважного вивчення осіб кандидатів є Швеція, де з'ясовують інформацію про дитинство і дорослішання кандидатів, їхні стосунки з братами та сестрами, вивчають їхню особистість (будь-які визначні характеристики, інформацію про членство в клубах чи асоціаціях, преференції в дозвіллі, інтереси, релігійну афіліацію або ставлення до релігії) стосунки кандидатів в подружжі, їхній погляд на попередні стосунки, знання та досвід виховання дітей, ідеали виховання, очікування та підготовку до батьківства (материнства)¹⁰⁸.

Для підготовки кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників можна використовувати алгоритм, який включає три етапи (див. рис. 3.2.1).

Важливим етапом підготовки кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників є підготовчий.

⁴⁵ Грищенко К. Забезпечення найкращих інтересів дитини під час усиновлення: можливі уроки для України на основі досвіду країн Європи. Київ, 2022. С.12

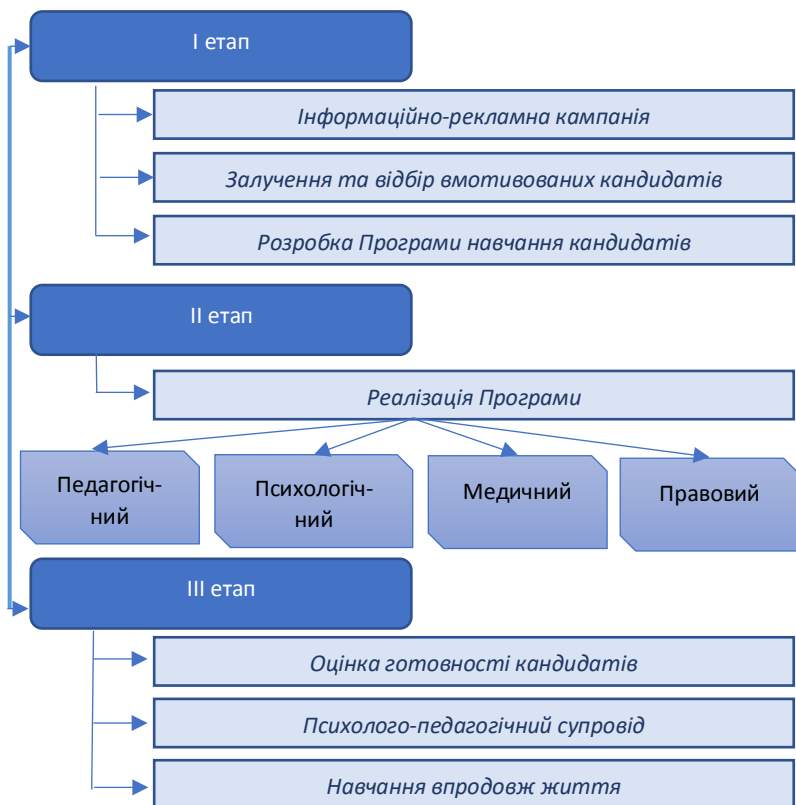


Рис.3.2.1. Алгоритм підготовка кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників

Джерело: розроблено Сопівник І.В.

На **підготовчому етапі** важливо досягнути три цілі:

- підготувати чи обрати якісну програму навчання кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників, з урахуванням потреб та можливостей;
- провести інформаційно-рекламну кампанію для інформування якомога ширших верств населення, щоб

залучити більше потенційних кандидатів, розвіяти міфи та стереотипи про прийомне батьківство;

- залучити та відібрати для навчання найбільш вмотивованих та відповідних критеріям кандидатів;

Для підготовки кандидатів варто використовувати програми розроблені, апробовані та затверджені Міністерством соціальної політики України (див. дод. 3.2).

З метою ознайомлення із особливостями проведення рекламно-інформаційної кампанії рекомендується методичний посібник: Марочко Т.А., Ромат Є.В., Стрелковська А.Л., Хімченко Т.В. Організація та проведення соціальної рекламно-інформаційної кампанії. К.: Фенікс. 2007. 133 с.

<http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1345189007.pdf>

Другий етап – **навчальний**, передбачає реалізацію змісту розробленої програми навчання кандидатів. Основною метою на даному етапі є засвоєння знань, формування умінь і навичок в таких аспектах:

- педагогічний – технології виховання та самовиховання, навички безконфліктного спілкування на партнерських засадах, управління поведінкою, вирішення конфліктів;
- психологічний – основи дитячої психології, що включають розуміння емоційних і поведінкових потреб дітей, які пережили травму;
- медичний – знання та навички турботи про здоров'я дітей, першу домедичну допомогу, розпізнавання дитячих захворювань, догляд за дітьми з особливими освітніми потребами;
- правовий – ознайомлення із законодавчою базою щодо влаштування дітей у різні форми сімейного виховання (див. дод. 3.3).

Для проведення навчальних заходів з підвищення виховного потенціалу прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів/піклувальників можна проводити навчання за темами, які наведено у таблиці 3.2.2.

Таблиця 3.2.2. Рекомендований перелік тем для проведення навчальних заходів з підвищення виховного потенціалу прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів/піклувальників

Теми	Загальна кількість годин
Права дитини та механізми їх захисту за міжнародним і національним правом. Права і обов'язки батьків та осіб, що їх замінюють. Прийняття рішень в найкращих інтересах дитини	10
Правові основи попередження та протидії жорсткому поводженню з дітьми в сім'ї та поза нею. Психологічна допомога дитині, яка зазнала насильства	18
Розвиток дитини. Вплив несприятливих умов соціалізації на розвиток особистості дитини	12
Процес формування ідентичності у дитини	12
Поведінкові особливості дитини, які ускладнюють процес спілкування та взаємодії з нею. Соціально-психологічна робота з дітьми, які мають поведінкові відхилення	12
Діти з особливими потребами: розвиток, догляд, виховання, навчання	18
Специфіка виховання дітей, які переміщені до прийомних сімей, ДБСТ, тимчасово у сім'ї патронатних вихователів	12
Міжособистісні стосунки між чоловіком та дружиною, членами родини у прийомній сім'ї, дитячому будинку сімейного типу, сім'ї патронатного вихователя	10
Підготовка дитини до виходу з прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, сім'ї патронатного вихователя	10
Попередження емоційного вигорання у прийомних батьків, батьків-вихователів, патронатних вихователів	8
Формування життєвих компетентностей дитини	7
Особливості виховання підлітка	7
Кризові періоди в житті дитини	7
Підтримка зв'язків прийомної дитини, дитини-вихованця ДБСТ, дитини, переміщеної в сім'ю патронатного вихователя, із рідними: важливість для дитини, проблеми та шляхи вирішення	7
Підтримка життєдіяльності прийомної сім'ї, ДБСТ, сім'ї патронатного вихователя: збереження та розвиток потенціалу	7
Організація надання послуги з патронату в ТГ відповідно до змін у законодавстві	6
Інше (за результатами вивчення потреби)	

Третій етап – **оціночно-підтримуючий**, передбачає досягнення 3 цілей:

- оцінка готовності кандидатів до виконання обов'язків прийомних батьків, батьків-вихователів дитячих будинків сімейного типу, опікунів/піклувальників із відповідною корекцією за потреби;
- психолого-педагогічний супровід, через індивідуальні консультації, наставництво, групи підтримки з обміном досвідом, супервізію та інтервізію;
- постійне підвищення кваліфікації, розвиток психолого-педагогічної компетентності, саморозвиток, самомотивація, рефлексія.

У процесі підготовки кандидатів важливо застосовувати найбільш ефективні інтерактивні форми та методи педагогічної взаємодії (тренінги, майстер-класи, воркшопи, рольові ігри, симуляційні вправи, кейс-метод).

З метою ознайомлення із формами та методами підвищення професійної компетентності учасників деінституалізації в Тернопільській області рекомендується звіт №6: **«Розробка і впровадження обласного плану стосовно збільшення обсягів надання послуг з догляду на сімейній основі»:**

<https://www.msp.gov.ua/files/deinst/zvity/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82%206.pdf>

3.3. Особливості діяльності обласних центрів соціальних служб у період дії воєнного стану

У період дії воєнного стану обласні центри соціальних служб зіштовхуються з низкою викликів, які вимагають стрімкого пристосування і зміни підходів до своєї навчально-методичної діяльності. В умовах війни та в період дії воєнного стану перед спеціалістами центрів постають питання зміни вектору підготовки кваліфікованих спеціалістів, здатних ефективно працювати в кризових ситуаціях. Тому основна діяльність таких центрів, а саме проведення

тренінгів, семінарів, вебінарів та інших навчальних заходів, має бути переорієнтовано на нагальні потреби у соціальній сфері.

Під час формування системи навчання і підвищення кваліфікації спеціалістів соціальної сфери варто враховувати деякі аспекти, які виникають під впливом війни⁴⁶:

- зростання у територіальних громадах потреби у фахівцях із соціальної роботи;
- необхідність у глибоких знаннях щодо прав і потреб дитини, технології ведення випадку та базових соціальних послуг соціальні працівники повинні мати;
- необхідність підвищення професійних компетентностей фахівців у сфері захисту дитини на обласному рівні;
- на місцевому рівні, у територіальних громадах, є необхідність здійснення повної і комплексної оцінки кадрового потенціалу галузі, рівня їх професійної компетентності.

Саме на це має спрямовуватися навчально-методична діяльність обласних центрів соціальних служб, які є основними провайдерами методичного забезпечення та проведення у територіальних громадах соціальної роботи, надання соціальних послуг, соціальної допомоги, соціальної підтримки особам/ сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, організація навчальних заходів з питань соціальної роботи, надання соціальних послуг⁴⁷.

Насамперед, **змін потребують навчальні програми і методи викладання**, які варто адаптувати до нових умов часу. Для чого потрібно оновити навчальні програми та знайти ефективні методи навчання в умовах воєнного стану. Розробка та впровадження навчальних програм має враховувати специфіку роботи в умовах воєнного стану, тому в навчальні програми потрібно включати так

⁴⁶ Петрович Ж.В. Організація і здійснення регіональними центрами соціальних служб навчальної діяльності. Ввічливість. Humanitas, 3, 69–77, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.10>
<http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/691/63>

6

⁴⁷ Типове положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб (2020). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n13>

теми, як кризового втручання, надання першої психологічної допомоги, евакуації, надання першої медичної допомоги, тимчасове розміщення постраждалих та інші затребувані питання. Дуже важливо запровадження нових курсів, присвячених юридичним аспектам роботи в умовах війни, захисту прав людини в кризових ситуаціях, а також методам мобілізації ресурсів для допомоги постраждалим.

Для корегування навчальних програм і методик навчання важливо здійснювали аналіз ситуації в територіальній громаді, особливо в умовах воєнного стану, задля виявлення актуальних потреб та проблем населення. Це дозволить адаптувати навчальні матеріали відповідно до реальних викликів і забезпечити практичну користь для фахівців. Також аналіз допоможе визначити пріоритетні напрямки роботи та ресурси, необхідні для підтримки соціальних служб.

Також варто розглянути питання використання сучасних онлайн-платформ для проведення навчальних заходів, що дозволить забезпечити фізичну безпеку для слухачів, залучати ширшу аудиторію та забезпечувати безперервність навчання навіть у разі неможливості проведення очних занять.

Під час війни соціальні служби в територіальних громадах працюють в особливих умовах, але продовжують надавати послуги жителям. Зростає кількість населення, яке потребує допомоги, збільшується попит на запитів щодо надання соціальних послуг та їх фінансування в період воєнного стану.

Для корегування навчальних програм важливо знати, вивчати та включати в них **нові законодавчі норми**, що стосуються умов воєнного стану та надання соціальних послуг в таких умовах.

У законодавстві є чимало змін, з якими тренерам, як і соціальних працівникам, варто добре ознайомитися, оскільки вони регламентуються особливості надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Надання соціальних послуг під час воєнного стану регламентують Указом Президента «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року №64/2022 (зі змінами 2024)⁴⁸, ст. 18

⁴⁸ Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 №64/2022 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>

Закону України «Про соціальні послуги»⁴⁹ та п.2 порядку організації надання соціальних послуг затвердженим Кабінетом Міністрів України від 01.06.2020 №587⁵⁰. Відповідно до цього закону, органи місцевого самоврядування в рамках законів України та Конституції України мають право самостійно визначати особливості організації та надання соціальних послуг.

У зв'язку з бойовими діями, які веде Росія проти України, органи місцевого самоврядування зіткнулись з проблемою забезпечення надання якісних соціальних послуг громадянам. Враховуючи вищезгадані законодавчі акти, що в Україні проводяться воєнні дії та з метою забезпечення надання громадянам України необхідної допомоги соціальні послуги територіальним громадам рекомендується надавати соціальні послуги екстрено (кризово).

Окремої уваги потребує ознайомлення з порядком оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, включаючи надання допомоги та компенсації. Внутрішньо переміщені особи можуть звертатися до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення, уповноважених осіб виконавчого органу сільських, селищних чи міських рад чи центрів надання адміністративних послуг. Вже після цього вносять відповідні дані та відбувається реєстрація в Єдиній інформаційній базі.

Постановою Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»⁵¹ урегульоване питання надання соціальних послуг особам, які опинились у складних життєвих обставинах, екстрено (кризово) в умовах воєнного стану. Зазначеною постановою у тому числі передбачено, що громадяни, які опинились у складних життєвих обставинах, під час воєнного стану

⁴⁹ Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 №2671-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

⁵⁰ Про організацію надання соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №587. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

⁵¹ Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>

зможуть отримати життєво необхідні соціальні послуги, в тому числі притулку або стаціонарного догляду, лише за заявою, а відповідні рішення уповноважені органи або надавачі послуг прийматимуть протягом 1 доби. Відповідно до цієї Постанови під час воєнного або надзвичайного стану екстрено (кризово) можуть надаватися наступні соціальні послуги: інформування, консультування, консультативний кризовий телефон, надання притулку, нічний притулок, короткотермінове проживання; екстрене (кризове) втручання, представництво інтересів, підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, бездомних осіб, соціальний супровід сімей або осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, догляд вдома, догляд стаціонарний, денний догляд, денний догляд дітей з інвалідністю, паліативний догляд, соціально-психологічна реабілітація, натуральна допомога, переклад жестовою мовою, транспортні послуги.

При відсутності необхідних документів для їх отримання достатньо лише одного документа: заяви від людини (для дієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена); заяви від законного представника (для недієздатних осіб, яким призначено опікунів); повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, які не мають законного представника). Заяву про надання соціальних послуг можна подати до: уповноваженого органу соцзахисту за місцем звернення, незалежно від задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи, що потребує соціальної послуги, безпосередньо до надавача соціальних послуг.

Рішення про надання послуг екстрено (кризово) приймається уповноваженим органом або надавачем соціальних послуг невідкладно та протягом однієї доби забезпечується їх надання. При цьому надавач соціальних послуг вживає заходів із відновлення паспорта або іншого документу, що підтверджує особу людини. Після завершення воєнного стану особа, яка подала заяву, протягом місяця надає уповноваженому органу документи, необхідні для прийняття рішення про надання соціальних послуг, які не було подано раніше.

Для того, щоб під час війни розширити можливості для людей отримувати соціальні послуги, спрощено критерії діяльності надавачів

соціальних послуг на час воєнного або надзвичайного стану. Зокрема, вони зможуть залучати до надання послуг працівників і волонтерів, які не мають документів, що підтверджують їхній фаховий рівень. Також не буде братися до уваги наявність або відсутність фінансової заборгованості. Натомість надавачі окремих соціальних послуг, які мають відповідати спеціальним критеріям, повинні підготувати та облаштувати укриття для отримувачів послуг та персоналу.

Для допомоги органам місцевого самоврядування у забезпеченні послугами громадян, Міністерство соціальної політики України розробило методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану⁵², які включають рекомендації і роз'яснення щодо соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, щодо організації догляду вдома, щодо влаштування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю до будинків-інтернатів для громадян похилого віку.

Усі ці моменти обласні центри соціальних служб мають включати в навчальні програми для підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери, забезпечуючи їх необхідними знаннями та навичками для ефективної роботи в умовах кризи.

Безпека під час навчальних заходів. Організація офлайн-заходів стає ризикованою через можливі обстріли та бойові дії. У разі необхідності проведення навчальних заходів в офлайн формі, то варто подумати про укриття або бомбосховище та розробити плани евакуації та безпеки для всіх учасників. Це включає планування евакуаційних маршрутів та наявність необхідних запасів, таких як вода, медикаменти і засоби першої допомоги. Організатори повинні заздалегідь ознайомити учасників з розташуванням укриття та діями у разі повітряних тривог і небезпеки бомбардувань. Важливо також мати систему оповіщення про можливу загрозу та координуватися з місцевими службами безпеки. Проведення регулярних тренувань з евакуації може підвищити рівень готовності до надзвичайних ситуацій.

⁵² Рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. https://auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/lystoda-rekomendacii_socposlugy_1646898338.pdf

Правила безпеки повинні бути розроблені та затверджені керівником відповідної закладу надавача соціальних послуг і враховувати обставини та особливості роботи того чи іншого фахівця. Зі свого боку, фахівець має пройти відповідне навчання. Серед правил, якими має керуватися у своїй професійній діяльності фахівець під час візитів до отримувачів послуг варто назвати такі⁵³:

- соціальне відвідування сім'ї / особи проводиться одним і тим самим фахівцем, якщо цей фахівець уже був у помешканні клієнта, знає членів його сім'ї і впевнений, що перебування в цьому помешканні є безпечним;
- якщо фахівець помітив у отримувача ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння, він не повинен заходити до квартири / будинку та спілкуватися з ним;
- фахівець не має права заходити до помешкання, якщо власники житла заперечують. Якщо роз'яснення фахівця не досягли мети і клієнт не налаштований впустити його до себе, фахівець може поговорити з ним біля оселі та домовитися про наступну зустріч;
- неприпустимі ніякі інші відносини з отримувачем соціальних послуг, окрім ділових та партнерських;
- задля власної безпеки фахівцю не слід одягати коштовні прикраси, дорогі речі, провокуючий одяг (відкриті плечі, живіт, закоротка спідниця, одяг, який обтягує фігуру тощо);
- сумку з документами та особистими речами фахівцеві краще завжди тримати при собі;
- при вході до помешкання необхідно пропустити спочатку господарів, а під час бесіди зайняти таке місце, щоб можна було в будь-який момент без перешкод вийти з приміщення.

Після повномасштабного вторгнення рф в Україну в умовах воєнного стану питання гарантування безпеки як надавачів, так і отримувачів публічних послуг набуло пріоритетного значення. Так,

⁵³ Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. — К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. — 256 с. URL: <http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1513689511.pdf>

Кодекс цивільного захисту⁵⁴ України визначає завдання і обов'язки суб'єктів господарювання (у т. ч. і ОГС) у сфері цивільного захисту, зокрема:

- забезпечення відповідно до законодавства своїх працівників засобами колективного та індивідуального захисту;
- розміщення інформації про заходи безпеки та відповідну поведінку населення у разі виникнення аварії;
- здійснення навчання працівників з питань цивільного захисту, у тому числі правилам техногенної та пожежної безпеки;
- розроблення заходів щодо забезпечення пожежної безпеки;
- утримання у справному стані засобів цивільного та протипожежного захисту тощо.

Під час отримання сигналу «Повітряна тривога», персонал та відвідувачі закладів, що надають соціальні послуги, мають негайно прямувати до захисної споруди (споруди подвійного призначення, наприклад, метрополітен або підземний паркінг, сховища, протирадіаційного укриття, найпростішого укриття або підвального приміщення), залишатися там до отримання сигналу «Відбій тривоги». Під час сигналу «Повітряна тривога» категорично заборонено відвідувати місця скупчення людей. З метою забезпечення захисту населення від небезпечних чинників надзвичайних ситуацій, для укриття можуть використовуватися споруди подвійного призначення. Споруди мають відповідати таким основним вимогам⁵⁵:

- розміщуватися у підвальному (підземному), цокольному або першому поверхах;
- розташовуватися поблизу місць перебування населення, наприклад, роботи, що підлягає укриттю, а саме на відстані, яка забезпечує прибуття населення до захисної

⁵⁴ Кодекс цивільного захисту України від 2 жовтня 2012 року № 5403-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

⁵⁵ Методика щодо віднесення існуючих будівель та споруд до споруд подвійного призначення із захисними властивостями протирадіаційних укриттів URL: <https://dsns.gov.ua/upload/1/3/6/1/2/2021-1-25-3-metodika-spp-pr.pdf>

споруди впродовж 3 хвилин від отримання повідомлення про небезпеку;

- забезпечені електроживленням, штучним освітленням, системами водопроводу та каналізації;
- до них забезпечено вільний доступ, вони мають не менше двох входів (виходів), один з яких може бути аварійним, сходові марші, двері тощо знаходяться у справному стані;
- приміщення мають рівну підлогу, придатну для встановлення лав, нар, інших місць для сидіння та лежання;
- основні приміщення, призначені для укриття населення, обладнано примусовою або природною вентиляцією;
- забезпечується вільний доступ осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до захисної споруди та ін.

Обладнання найпростіших укриттів (тобто фортифікаційної споруди, цокольного або підвального приміщення, що знижує комбіноване ураження людей від небезпечних наслідків НС, а також від дії засобів ураження в особливий період) має забезпечувати можливість безперервного перебування в них населення впродовж не менше 48 годин. З цією метою найпростіші укриття забезпечуються⁵⁶:

- місцями для сидіння (лежання) — лавками, нарами, стільцями, ліжками тощо;
- ємностями з питною (з розрахунку 2 л на добу на одну особу, яка підлягає укриттю) та технічною водою (за відсутності централізованого водопостачання);
- контейнерами для зберігання продуктів харчування;
- виносними баками, що щільно закриваються, для нечистот;
- резервним штучним освітленням та електроживленням;
- первинними засобами пожежогасіння;

⁵⁶ Перші кроки щодо організації цивільного захисту на базовому рівні місцевого самоврядування: серія практичних порадників / О.Я. Лещенко, Г.В. Трунцев, В.М. Михайлов, М.В. Андрієнко, В.Ф. Коробкін, Н.М. Романюк, Л.В. Калиненко; за заг. ред. П.Б. Волянського, С.А. Парталіяна. К. : ІДУ НД ЦЗ, 2021. Серія 9. 63 с. URL: <http://lib.iduncz.dsns.gov.ua/web/lib/books/dokumenty/Pershi%20kroki.pdf>

- засобами надання медичної допомоги; засобами зв'язку і оповіщення (телефоном, радіоприймачем, мережею інтернет, рекомендовано встановлення Wi-Fi-пристроїв);
- шанцевим інструментом (лопатами, ломами, сокирами, пилками тощо).

Забезпечення безпеки під час навчальних заходів в умовах воєнного стану вимагає особливої уваги до організації та планування як онлайн, так і офлайн-формату. Важливо забезпечити навчання персоналу з питань цивільного захисту, розробити правила безпеки та регулярно проводити тренування з евакуації. Дотримання цих заходів допоможе мінімізувати ризики та забезпечити безпеку як для надавачів, так і для отримувачів соціальних послуг.

Дуже важливим є спеціальна **підготовка тренерів**, які мають досвід роботи в кризових умовах. Це забезпечить високий рівень компетентності та практичної орієнтованості навчальних заходів. Варто також регулярно підвищувати кваліфікацію тренерів з урахуванням нових викликів та гострих питань у сфері соціальних послуг, які спровоковані діями воєнного стану.

Тематика проведення тренінгів має охоплювати такі теми, як управління стресом, психологічна підтримка, організація соціальних служб в умовах війни, евакуація та розміщення постраждалих, робота з внутрішньо переміщеними особами, надання гуманітарної, медичної і психологічної допомоги. Під час навчання доцільно використовувати більше практичних занять, рольових ігор та кейсів для закріплення теоретичних знань та набуття практичних навичок, тому що психологічний стан слухачів є хитким і вплив війни відбивається також їх самопочутті, концентрації уваги та можливості запам'ятовувати нову інформацію.

Важливо підтримувати **зворотний зв'язок** з учасниками навчання. Організація регулярних зустрічей та обговорень з учасниками тренінгів дасть змогу визначити їхні потреби та проблеми, з якими вони стикаються під час надання соціальних послуг. Ці дані можна використовувати для коригування програм навчання та покращення підготовки спеціалістів у сфері соціальних послуг.

Встановлення **партнерських відносин з державними та неурядовими організаціями**, міжнародними та всеукраїнськими

благодійними фондами для спільної розробки та реалізації навчальних програм дозволяє об'єднувати ресурси та експертність різних спеціалістів та організацій.

Вивчення кращого досвіду інших країн, які мали військовий досвід, та обмін досвідом зі спеціалістами з інших регіонів України дасть змогу впровадити в навчальний процес передові практики та адаптивні методики соціальної роботи в умовах воєнного стану. Це сприятиме підвищенню рівня підготовки спеціалістів соціальної сфери, які працюють з постраждалими від бойових дій, та дозволить швидше й ефективніше реагувати на їхні потреби. Крім того, залучення міжнародного досвіду допоможе розробити нові програми психологічної підтримки та реабілітації.

Також важливим є **психологічна підтримка** персоналу обласного центру соціальних служб (тренерів, методистів та інших фахівців) в умовах воєнного стану, що сприятиме збереженню і зміцненню їхнього емоційного та психічного здоров'я. Психологічна підтримка допоможе фахівцям справлятися зі стресом та вигоранням, що виникає через складні умови роботи. Це може включати регулярні консультації з психологами, групові заняття з управління стресом та методи саморегуляції, проведення тренінгів з розвитку емоційної стійкості та запобігання професійному вигоранню. Крім того, регулярні сеанси психологічної допомоги та підтримки сприятимуть збереженню командного духу та підвищенню рівня мотивації.

Професійний розвиток самих спеціалістів обласного центру соціальних служб є важливою умовою їхнього безперервного саморозвитку. Це може включати доступ до навчальних матеріалів, участь у тренінгах та семінарах, можливості для професійного обміну, впровадження системи наставництва, обміну новими методиками та підходами в соціальній роботі.

В умовах воєнного стану в Україні як під час організації навчально-методичної діяльності, так і під час надання соціальних послуг на місцевому рівні виникають певні **виклики та проблеми**, які можуть обмежувати доступ до певної інформації в регіоні та в країні в цілому, обмежувати і скорочувати фінансування ускладнювати логістику та знижувати доступність необхідних ресурсів. Це може впливати як на ефективність навчальних програм, так і якість

проведення тренінгів та інших навчальних заходів щодо надання соціальних послуг. Важливо знаходити альтернативні шляхи для забезпечення безперервності роботи центрів та підтримки фахівців (табл. 3.3.1).

Під час війни виникають значні **інформаційні бар'єри**, зокрема обмежений доступ до інформації через заблоковані або зруйновані канали комунікації та інтернет-обмеження через пошкодження інфраструктури. Також обмеженим є доступ до статистичної інформації, даних єдиних та державних реєстрів. Поширення дезінформації та пропаганди може дезорієнтувати фахівців і отримувачів соціальних послуг, підриваючи довіру до офіційних джерел. Відсутність актуальних даних через нестабільну ситуацію та втрату зв'язку з обласними представництвами, а також страх і стрес, що знижують мотивацію до участі в навчальних заходах, ускладнюють навчально-методичну діяльність у соціальній сфері. Подолання інформаційних бар'єрів під час війни є критично важливим для забезпечення безперервності та якості навчально-методичної діяльності в соціальній сфері. Використання новітніх технологій, підвищення інформаційної грамотності та забезпечення психологічної підтримки допоможуть фахівцям залишатися ефективними та забезпечувати якісне навчання і підтримку для всіх учасників процесу.

Таблиця 3.3.1. Виклики, спричинені бойовими діями та воєнним станом, та шляхи їх вирішення

Виклики	Шляхи вирішення
Поява нових або збільшення кількості населення, які потребують соціальних послуг	Оновлення навчальних програм і пошук ефективних методів навчання в умовах воєнного стану; Включення у навчальні програми таких тем, як кризового втручання, надання першої психологічної допомоги, евакуації, надання першої медичної допомоги, тимчасове розміщення постраждалих та інші затребувані питання
Безпека під час навчальних заходів	Проведення навчальних заходів в режимі онлайн. У разі необхідності офлайн-заходів, забезпечення наявності укриттів або бомбосховищ, а також розробка планів евакуації та безпеки для всіх учасників.

Виклики	Шляхи вирішення
Психологічний стан персоналу та учасників	Впровадження програм психологічної підтримки та регулярних консультацій з психологами для персоналу та учасників. Створення груп взаємодопомоги та підтримки
Інформаційні бар'єри	Забезпечення доступу до актуальної інформації про ситуацію в регіоні, потреби населення та ресурси, які можна залучити для допомоги. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для обміну даними та координації дій між різними організаціями та установами.
Фінансові обмеження	Пошук додаткових джерел фінансування для проведення навчальних заходів, закупівлі навчально-методичних матеріалів та обладнання. Співпраця з міжнародними та національними донорами, грантовими організаціями для отримання фінансової підтримки.
Логістичні труднощі	Організація мобільних навчальних груп, які можуть проводити тренінги та семінари у віддалених або постраждалих регіонах. Використання онлайн-ресурсів та дистанційних технологій для проведення навчальних заходів у випадку неможливості очного навчання. Співпраця з місцевими організаціями. Розробка альтернативних маршрутів та засобів доставки

Також виникають значні **фінансові обмеження**, які суттєво впливають на навчально-методичну діяльність у соціальній сфері. Зокрема, скорочення державного фінансування, перенаправлення коштів на оборонні потреби та зменшення міжнародної допомоги можуть обмежити можливості для проведення тренінгів, семінарів та інших освітніх заходів. Це може призвести до зниження якості навчання і підготовки фахівців, а також до скорочення кількості доступних навчальних ресурсів. Для подолання цих викликів необхідно шукати альтернативні джерела фінансування, такі як гранти від міжнародних організацій, співпраця з благодійними фондами та активне залучення волонтерів.

Під час війни виникають численні **логістичні труднощі**, які суттєво впливають на навчально-методичну діяльність у соціальній сфері. Заблоковані або зруйновані дороги, нестача палива та транспорту, а також постійна небезпека пересування обмежують можливості для проведення офлайн-тренінгів, семінарів та інших заходів. Це ускладнює доставку навчальних матеріалів та технічного обладнання до обласних центрів соціальних служб, що знижує ефективність навчання та підготовки фахівців.

Для подолання цих викликів важливо впроваджувати наступні заходи:

- використовувати цифрові платформи для проведення вебінарів, відеоконференцій та онлайн-курсів, що дозволяє уникнути проблем із фізичним пересуванням та забезпечує безперервність навчального процесу;
- організувати невеликі локальні навчальні сесії у безпечних районах, що зменшує необхідність пересування на великі відстані;
- формувати мобільні команди фахівців, які можуть проводити навчання безпосередньо на місцях;
- залучати місцеві громадські організації та волонтерів для допомоги у логістичній підтримці навчальних заходів;
- шукати безпечні шляхи та використовувати альтернативні методи доставки навчальних матеріалів.

Діяльність обласних центрів соціальних служб у період дії воєнного стану потребує гнучкості, швидкої адаптації та високої професійної підготовки. Завдяки впровадженню нових підходів у навчально-методичній діяльності, центр може ефективно готувати спеціалістів до роботи в умовах кризи, забезпечуючи належну підтримку та допомогу найбільш уразливим верствам населення. Співпраця з іншими організаціями, постійне підвищення кваліфікації працівників та використання сучасних технологій дозволяють обласним центрам соціальних служб ефективно реагувати на виклики воєнного часу та сприяти відновленню і стабілізації соціальної сфери.

РОЗДІЛ 4. Організація супервізійної роботи, як форми методичної підтримки працівників

4.1. Особливості організації та проведення супервізії фахівців соціальної сфери

Організація супервізії фахівців соціальної сфери є важливим елементом методичної підтримки їхньої професійної діяльності. Супервізія допомагає соціальним працівникам аналізувати та вирішувати складні випадки, з якими вони стикаються у своїй практиці, а також сприяє розвитку їхніх професійних компетенцій.

Відповідно до Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії працівників, які надають соціальні послуги, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 12.06.2020 № 414, **супервізія** – це професійна підтримка працівників, спрямована на допомогу у подоланні професійних труднощів, аналізі та усуненні недоліків, стимулювання та мотивації до роботи, а також на запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки працівників⁵⁷.

Поняття «супервізія» може розглядатися з різних аспектів. Воно може стосуватися:

- відносин між супервізором та супервізантом;
- забезпечення реалізації політики організації;
- розвитку команди та формування правил групи;
- покращення послуг для клієнтів соціальних служб;
- підтримки активної вдаємодії супервізанта, який отримує допомогу для розвитку своїх навичок та впевненості;
- встановлення зв'язку між супервізором і супервізантом/-ами у їх щоденній роботі.

Супервізія відрізняється від інших аспектів менеджменту тим, що спрямована на полегшення роботи персоналу й дотримання стандартів через аналіз та вирішення ситуацій у роботі з клієнтами.

⁵⁷ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії у соціальних службах: наказ Мінсоцполітики від 12.06.2020 № 414. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

Супервізія – це допомога одного, більш досвідченого, професіонала менш досвідченому. Науковці трактують термін «супервізія» по-різному: спостереження досвідченого колеги за менш досвідченим, аналіз сильних і слабких сторін, а також виправлення помилок у процесі роботи⁵⁸.

У соціальній роботі супервізія має розглядатися у контексті життєдіяльності громади, адже супервізорські стосунки окремо не можна відокремити від соціальних та організаційних чинників, які їх визначають. Соціальна робота – це колективна діяльність команди з високим рівнем взаємозалежності між членами персоналу, що впливає на підходи до супервізії.

Супервізія в соціальній роботі – це процес професійного наставництва та підтримки, який здійснюється більш досвідченим фахівцем (супервізором) для соціальних працівників (супервізантів). Вона спрямована на забезпечення якості надання соціальних послуг, підтримку професійного розвитку, розв'язання складних ситуацій у роботі з клієнтами та запобігання професійному вигоранню. Супервізія допомагає соціальним працівникам аналізувати та покращувати свою практику, розвивати навички, дотримуватися етичних стандартів та підтримувати високу мотивацію в роботі.

Супервізія це процес взаємодії супервізора і супервізанта, кожен з яких виконує певні завдання і функції.

Супервізор – це досвідчений фахівець у сфері соціальної роботи, який здійснює наставництво, підтримку та керівництво менш досвідченими працівниками (супервізантами). Завданнями супервізора є допомога в професійному розвитку, аналіз роботи, надання порад у складних випадках, а також забезпечення дотримання етичних стандартів і норм у соціальній роботі. Супервізорами можуть бути: соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, психолог, юрист, соціальний робітник, працівники відповідних кафедр і методичних центрів обласних закладів освіти, інші залучені адміністрацією фахівці які мають практичний досвід роботи в соціальній сфері не менше 3 років.

⁵⁸ Браун А. Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах [пер. з англ. Т. Семигіної]. К. : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.

Супервізант - це соціальний працівник або фахівець, який отримує підтримку і наставництво від супервізора. Супервізант активно бере участь у процесі супервізії, аналізує свою роботу, отримує зворотний зв'язок і рекомендації, що сприяє його професійному розвитку та покращенню якості надання соціальних послуг.

Ефективність супервізії значною мірою залежить від кваліфікації супервізора. Супервізор повинен мати глибокі знання в галузі соціальної роботи, досвід роботи з клієнтами, а також володіти навичками комунікації та консультування. Крім того, важливо, щоб супервізор був відкритим до навчання та постійного самовдосконалення, оскільки соціальна робота є динамічною сферою, що вимагає постійного оновлення знань. Навчання та підвищення кваліфікації супервізорів є ключовими елементами забезпечення якості супервізійного процесу.

Супервізія також виконує функцію забезпечення якості надання соціальних послуг. Завдяки регулярному аналізу роботи супервізантів можна своєчасно виявляти та коригувати можливі недоліки у процесі надання допомоги клієнтам. Це дозволяє підтримувати високі стандарти роботи соціальних служб і забезпечувати ефективність соціальних програм. Таким чином, супервізія стає не лише інструментом підтримки фахівців, але й механізмом підвищення якості соціальної роботи в цілому.

Мета супервізії – є підвищення ефективності виконання супервізантом завдань, передбачених його посадовими обов'язками. Регулярні зустрічі між супервізором і супервізантом створюють основу для, де супервізант активно залучений до процесу супервізії.

Супервізія покликана задовольняти організаційні, професійні та особисті потреби обох сторін — супервізора та супервізанта.

Основні **функції супервізії** включають⁵⁹:

- освітню (навчальну), яка включає розвиток професійних вмінь, навичок, здібностей;

⁵⁹ Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальної роботі : навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

- підтримуючу (тонізуючу), яка підвищує стійкість до проблем, пов'язаних з роботою з клієнтом;
- спрямовуючу (нормативну), що передбачає контроль над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, осуд);
- наставницьку (адаптаційну), яка підтримує адаптацію нового спеціаліста на робочому місці;
- модераторську (фасильтаційну) – запобігає конфліктам між фахівцем і клієнтом, між фахівцем і організацією, між фахівцями.

Основні види супервізії в соціальній роботі включають⁶⁰:

- системна — відбувається згідно з графіком;
- кризова — незаплановане обговорення випадку, який, за відчуттями працівника, призвів до кризи, що відбувається одразу після роботи з клієнтом;
- неформальна — незапланована консультація, один на один або за телефоном чи через онлайн платформи (ZOOM, Google Meet тощо);
- інформаційна — підтвердження гіпотези супервізанта щодо вибраних послуг, стандарту роботи з клієнтом тощо.

Виділяють різні типи супервізії:

За особливостями взаємодії⁶¹:

- індивідуальна - зустріч між супервізором і супервізантом (один на один), що дозволяє детальніше аналізувати конкретні випадки та питання, з якими стикається фахівець;
- групова включає обговорення та аналіз випадків у групі фахівців, колективі співробітників, де учасники спільно обговорюють та оцінюють роботу один одного, здійснюють обмін досвідом, знаннями.

За напрямками:

⁶⁰ Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальної роботи : навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

⁶¹ Harries, M. (1987) Discussion Paper on Social Work Supervision: Western Australia Branch of the Association of Social Workers in Morrison, T. (1993) Staf Supervision in Social Care Brighton: Pavillion 122

- внутрішня здійснюється керівниками або спеціально призначеними досвідченими працівниками;
- зовнішня здійснюється запрошеними експертами, консультантами;
- взаємна (інтервізія) – взаємна консультацію або обмін досвідом між колегами.

За терміном:

- запланована, що передбачають заздалегідь визначений вид та тип;
- позапланова (екстрена). Більшість супервізій проводяться саме у позаплановому порядку.

За змістом⁶²:

- *управлінська (менеджерська)* супервізія, в якій супервізор є безпосереднім менеджером працівника, і їхні відносини будуються за схемою «керівник – підлеглий»;
- *наставницька* супервізія, під час якої супервізор виступає в ролі вчителя і наставника, допомагаючи підопічному освоювати знання і навички;
- *навчальна (тренінгова)* супервізія, за якої супервізований є студентом, який проходить практику в організації, а супервізор сприяє йому в цьому і несе певну відповідальність за результат цієї практичної діяльності.
- *консультаційна* супервізія передбачає надання супервізором консультаційних послуг на добровільних засадах і не несе відповідальності за супервізованого та якість виконання його функцій.

Кожен вид чи тип супервізії має свої особливості, тому на початку її організації і проведення варто планувати який саме з типів супервізії буде використано.

Нижче наведено опис трьох видів супервізії: внутрішню, зовнішню та взаємну (інтравізію), кожен з яких має своє особливості. Внутрішня супервізія здійснюється керівником або досвідченим працівником, що забезпечує знання організаційного контексту та

⁶² Браун А. Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах [пер. з англ. Т. Семигіної]. К. : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.

доступність, але може обмежуватися упередженістю. Зовнішня супервізія проводиться запрошеними експертами, які надають незалежний погляд і спеціалізовані знання, але можуть бути дорогими та складними для інтеграції. Взаємна супервізія базується на рівноправній підтримці колег, сприяючи рефлексії, але вимагає високої довіри та може стикатися з браком досвіду серед учасників (див. табл. 4.1.1).

Таблиця 4.1.1. Види супервізії та особливості їх проведення

Види супервізії	Супервізор	Особливості	Методи та форми роботи	Переваги та виклики
Внутрішня супервізія	Керівник або спеціально призначений досвідчений працівник	знання організаційного контексту; безперервний нагляд; доступність і швидкість реагування	індивідуальні консультації; спостереження за роботою; сесії зворотного зв'язку; планування професійного розвитку	Знання контексту, доступність, безперервність. Можлива упередженість, обмеженість у нових ідеях.
Зовнішня супервізія	Запрошені експерти або консультанти	незалежний погляд; широкий досвід; спеціалізовані знання	експертні консультації; аудити та оцінки; тренінги та семінари; консультаційні групи	Незалежний погляд, широкий досвід, спеціалізовані знання. Вартість, можливі труднощі з інтеграцією рекомендацій у існуючу систему.
Взаємна супервізія (інтервізія)	Співробітники (колеги)	рівноправність; колективна підтримка; рефлексія	рефлексивні групи; партнерські сесії; круглі столи; групова рефлексія	Рівноправність, колективна підтримка, розвиток рефлексії. Потреба у високому рівні довіри між учасниками, можлива

Види супервізії	Супервізор	Особливості	Методи та форми роботи	Переваги та виклики
				недостатність професійного досвіду у всіх учасників.

Джерело: складено Сопівник І.В. за ⁶³.

Важливо відрізнати такі поняття, як «супервізія» і «наставництво». Вони мають різні цілі та підходи, хоча обидва процеси спрямовані на розвиток фахівців (див. табл. 4.1.2).

Таблиця 4.1.2. Основні відмінності між супервізією і наставництвом

	Супервізія	Наставництво
Мета	Надання підтримки та зворотного зв'язку для покращення професійної практики і виконання робочих завдань. Допомога фахівцям подолати труднощі, підвищити ефективність роботи та забезпечити відповідність професійним стандартам	Довгостроковий розвиток особистих і професійних навичок, підтримка кар'єрного зростання та передача знань і досвіду. Наставник надає поради та рекомендації, допомагає з професійними і особистими питаннями
Характер взаємодії	Це структурований процес, що фокусується на аналізі конкретних випадків або ситуацій під час роботи. Супервізор контролює і оцінює виконання завдань, зокрема через регулярні зустрічі.	Має більш неформальний характер, орієнтований на особистісний розвиток і кар'єрний ріст. Наставник і підопічний можуть мати менш формальні зустрічі та обговорювати широкий спектр тем.
Фокус	Орієнтована на оцінку і поліпшення конкретних професійних практик і навичок, що безпосередньо впливають на якість роботи.	Зосереджене на загальному розвитку фахівця, включаючи кар'єрні перспективи, особистісні якості і загальний професійний ріст.

	Супервізія	Наставництво
Роль учасників	Супервізор зазвичай має більше досвіду і знань у специфічній області, а супервізант – це особа, яка отримує професійну підтримку.	Наставник часто виступає як довірена особа і рольова модель, а підопічний – це той, хто навчається і отримує поради для свого розвитку.
Процес і регулярність	Включає регулярні, часто плановані зустрічі, що мають чітко визначений формат і мету.	Може бути менш регулярним і формалізованим, з можливістю більш гнучкого підходу у взаємодії.

Джерело: складено Тілікіна Н.В. за ⁶⁴, ⁶⁵, ⁶⁶.

Таким чином, супервізія більше орієнтована на підвищення професійних стандартів і ефективності роботи, тоді як наставництво зосереджене на загальному розвитку і кар'єрному зростанні особистості.

Супервізія дає змогу фахівцям висловлювати власні почуттями, виявляти та аналізувати труднощі, що виникли під час роботи з клієнтами, отримувати зворотній зв'язок та вдосконалювати теоретичні і практичні знання і навички. Основною метою супервізії є поліпшення професійної майстерності через розгляд конкретних випадків роботи з клієнтами. Хоча супервізія допомагає виявляти особисті проблеми фахівця, основний акцент робиться на професійних труднощах у роботі з клієнтами.

Супервізія служить підтримкою фахівцям соціальної сфери, включаючи соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи, психологів, юристів, соціальних робітників та інший фахівець, залучений до надання соціальних послуг), на різних етапах їх професійної діяльності. Вона включає:

- підтримку нових фахівців під час адаптації;

⁶⁴ Bradley L. G. Counselor supervision: Principles, process, and practice (2nd ed.) / Bradley L. G. Muncie : IN: Accelerated Development, 1989.

⁶⁵ Carroll M. Counseling Supervision: Theory, Skills and Practice. London : Cassels, 1996.

⁶⁶ Браун А. Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах [пер. з англ. Т. Семигіної]. К. : Унів. вид-во «Пультсари», 2003. 240 с.

- допомогу у визначенні цілей та пріоритетів фахівцям соціальної служби;
- вибір ефективних методів та засобів надання допомоги отримувачу соціальних послуг;
- об'єктивну оцінку з розв'язання проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків;
- визначення навчальних потреб та необхідності підвищення кваліфікації;
- запобігання професійну вигоранню;
- дотримання етичних норм у процесі роботи;
- управління почуттями в стресових ситуаціях;
- формування позитивного ставлення та мотивації до професійного зростання.

Тому фахівець-супервізор під час супервізійної роботи має⁶⁷:

- підтримувати постійний контакт зі своїм підопічним і стежити за його емоційним станом;
- сприяти професійному розвитку фахівця, допомагаючи розкрити його потенціал у роботі;
- зберігати об'єктивність і неупередженість у ставленні до підопічного;
- надавати підтримку для відновлення цілісності та особистого благополуччя фахівця.

Також доцільно дотримуватися **основних принципів супервізії**, які включають:

- *гуманізм* – побудова взаємодії на основі гуманістичних цінностей, визнання пріоритету прав і свобод людини, а також особистісної гідності;
- *прозорість* – забезпечення доступу всіх учасників супервізії до матеріалів та інформації, надання можливості висловити власну точку зору кожному учаснику;
- *об'єктивність* – неупереджене ставлення супервізора до роботи соціальних працівників, психологів, юристів та інших фахівців, а також до їх труднощів і можливих проблем;

⁶⁷ Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія»). Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.

- *партнерська взаємодія* – забезпечення рівності між учасниками супервізії, спільне вирішення проблем і пошук шляхів покращення процесу надання соціальних послуг;
- *індивідуальний підхід* – толерантне ставлення до всіх учасників супервізії, надання підтримки та консультативної допомоги у вирішенні професійних проблем;
- *прогностичність* – спрямованість супервізії на підтримку та розвиток фахівців, покращення якості надання соціальних послуг;
- *розвивальний характер* – мотивація учасників на активний професійний розвиток, самовдосконалення, використання сучасних ІКТ, Інтернету та самоосвіти;
- *рефлексивність* – усвідомлення супервізором важливості і відповідальності своєї ролі як наставника і фасилітатора, сприяння формуванню у супервізантів навичок професійної рефлексії та оцінки результатів своєї діяльності;
- *надійність і валідність вимірювання результатів* – використання перевірених методик для оцінки результатів супервізії, об'єктивне трактування результатів та фіксація процесу і результатів;
- *конфіденційність* – суворе дотримання конфіденційності щодо інформації про співробітників і клієнтів, за винятком випадків, коли отримано згоду всіх сторін;
- *межі супервізії* – супервізія може включати навчання або особистісний розвиток, але не охоплює особисті проблеми, якщо вони не пов'язані з професійною діяльністю фахівця.

Отже, супервізія покликана полегшити роботу фахівців соціальної роботи як індивідуально, так і в групі, забезпечивши стандарти роботи та покращивши якість надання соціальних послуг на рівні територіальної громади.

4.2. Методи та форми супервізії фахівців соціальної сфери

Для успішної роботи фахівців соціальної сфери обов'язковою умовою є отримання супервізії, а також участь в особистій або груповій психотерапії. У процесі супервізії можуть розглядатися різні питання, а вибір фокуса визначається запитом супервізованого. Проте,

якщо супервізор помічає необхідність змін, щоб уникнути шкоди клієнтам, він повинен дотримуватися таких рекомендацій для ефективної супервізії⁶⁸:

- висловити своє занепокоєння;
- чітко описати проблему, залучити супервізованого до пошуку рішення;
- перейти на активне слухання у разі опору та контролювати реалізацію прийнятих рішень.

Якщо зміни не є критично необхідними, але можуть бути корисними, супервізору варто отримати згоду на втручання.

Залежно від виявлених цілей та завдань майбутньої супервізії визначаються **форми організації** супервізорської практики, які можуть бути різноманітними. Наведемо декілька можливих варіантів⁶⁹:

1. Під керівництвом супервізора:

- індивідуальна супервізія (один на один);
- супервізія для двох осіб (один на двох);
- групова супервізія під керівництвом супервізора.

2. Змішана форма:

- супервізор проводить супервізію разом із групою.

3. Пари та «експерт»:

- у групі експерт періодично приєднується до групи в узгоджені проміжки часу;
- індивідуальна супервізія (один на один) раз на два тижні, з додатковими зустрічами з експертом.

4. Взаємна супервізія серед рівних за статусом:

- індивідуальна (один на один);
- групова супервізія.

Залежно від формату проведення можна виділити три **форми** супервізії для фахівців соціальної роботи:

⁶⁸ Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія»). Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.

⁶⁹ Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія»). Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.

- *очна супервізія* є найбільш глибокою, з можливістю індивідуальних, групових та/або командних сесій. Вона дозволяє супервізору безпосередньо спостерігати за роботою підопічного, але може порушувати конфіденційність і створювати залежність від супервізора;

- *заочна супервізія* проходить дистанційно, без прямого контакту, де супервізор аналізує роботу підопічного на основі наданих матеріалів. Ця форма підходить для довгострокового співробітництва, але може обмежити практичну взаємодію;

- *очно-заочна супервізія* поєднує елементи обох підходів, коли супервізор може спостерігати за роботою через дзеркальне скло або дистанційно консультувати фахівця під час сеансу. Це сприяє розвитку впевненості у підопічного, але вимагає спеціальної підготовки та обладнання.

Згідно з Методичними рекомендаціями Мінсоцполітики, основними методами проведення супервізії можуть бути: діалог; рольові ігри; презентації; інформування; консультування; аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів); інтерактивні методи; спостереження.

Ще однією з форм методичної роботи поряд із супервізією є **інтервізія**. Це спосіб групової роботи фахівців, які займають рівні позиції/посади, спрямованої на покращення професійних навичок та ефективності роботи з отримувачами соціальних послуг. Ключовою ознакою цього методу є відсутність ієрархічних відносин між учасниками групи. Кожен учасник інтервізійної групи має рівнозначні ролі.

Така форма роботи заснована на спільній роботі людей, які мають різні погляди на проблеми, в ході обговорення способів, яким одна людина представляє проблеми або мету іншої людини, може допомогти збагатити власне сприйняття ситуації усіх учасників групи. Саме під час таких інтервізійних дискусій і з'являються корисні інструменти для вирішення складних професійних проблем.

Метою інтерв'язійної роботи є підтримка професійного рівня, розвиток фахівців, попередження вигорання, створення професійного поля, отримання професійних навичок, обмін досвідом тощо⁷⁰.

На практиці це може відбуватись таким чином: збирається група фахівців (від двох до восьми осіб), обговорюють складні ситуації, з якими стикаються на практиці, обмінюються власним досвідом, шукають шляхи вирішення, отримують емоційну підтримку. Як правило, це мотивовані фахівці, які мають бажання розвиватись і самовдосконалюватись⁷¹.

Під час організації інтерв'язійної роботи можна застосовувати алгоритм, що складається з чотирьох етапів: 1 – представлення проблеми; 2 – сприйняття; 3 – оброблення інформації; 4 – заключна частина (див. рис. 4.2.1).

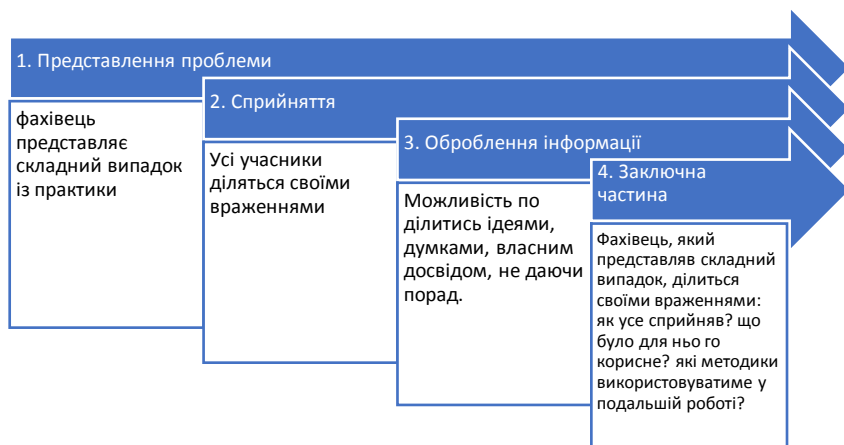


Рисунок 4.2.1. Алгоритм інтерв'язійної роботи

Джерело: складено Галайдюк В.В. за¹⁹.

Безумовно використання інтерв'язії у професійній діяльності фахівців із соціальної роботи допомагає ефективно запобігати їхньому емоційному і професійному вигоранню. Тому така форма методичної підтримки є досить актуальною в умовах сьогодення і потребує

⁷⁰https://vvybir.org.ua/wp-content/uploads/2019/12/posibnyk_razvorot.pdf

⁷¹<https://philarchive.org/archive/IVASAI-2>

особливої уваги тих фахівців, до повноважень яких віднесено питання навчально-методичної підтримки працівників, які забезпечують здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг в громадах.

Під час планування і організації супервізійної роботи важливо завчасно вибрати конкретні методи та технології супервізії, які будуть використовуватися. Вибір конкретного методу залежить від потреб надання соціальних послуг та конкретних умов роботи. Ці методи допомагають забезпечити якісний професійний розвиток працівників, підвищити ефективність їхньої роботи та покращити надання соціальних послуг (табл. 4.2.1).

Таблиця 4.2.1. Методи супервізії працівників надавачів соціальних послуг

Методи	Мета	Зміст	Заходи
Індивідуальні консультації	Надання підтримки, керівництва та зворотного зв'язку для професійного розвитку.	Регулярні зустрічі між супервізором та супервізованим, де обговорюються поточні справи, проблеми та успіхи	«Щотижневі супервізійні сесії» «Персональні розмови з супервізором» «Індивідуальні наради для обговорення прогресу»
Спостереження за роботою	Оцінка професійної діяльності, надання конкретних рекомендацій щодо покращення практики	Супервізор спостерігає за роботою супервізованого в реальних умовах.	«Оцінка в реальних умовах» «День спостереження» «Нагляд за практичною діяльністю»
Сесії зворотного зв'язку	Поліпшення професійних навичок та підвищення ефективності роботи.	Обговорення результатів роботи та поведінки супервізованого, надання конструктивної	«Зустрічі для зворотного зв'язку» «Обговорення результатів роботи» «Розбір кейсів з отриманням зворотного зв'язку»

Методи	Мета	Зміст	Заходи
		о зворотного зв'язку	
Планування професійного розвитку	Забезпечення безперервного професійного зростання та розвитку кар'єри	Розробка індивідуального плану розвитку, який включає навчальні заходи, курси та тренінги.	«Розробка індивідуальних планів розвитку» «Стратегічні сесії професійного зростання» «Планові консультації щодо кар'єрного розвитку»
Експертні консультації	Надання незалежного та професійного погляду на проблеми та виклики, з якими стикається організація або працівники.	Запрошені експерти або консультанти проводять індивідуальні або групові консультації.	«Консультації з зовнішніми експертами» «Супервізійні сесії з запрошеними фахівцями» «Експертні наради»
Аудити та оцінки	Виявлення сильних та слабких сторін, надання рекомендацій для покращення.	Проведення незалежної оцінки якості надання послуг, ефективності робочих процесів та професійної діяльності працівників.	«Зовнішній аудит якості послуг» «Незалежна оцінка ефективності роботи» «Професійний аудит діяльності»
Тренінги та семінари	Підвищення рівня знань та навичок працівників, ознайомлення з новими методиками та практиками.	Організація навчальних заходів, які проводяться зовнішніми фахівцями.	«Навчальні тренінги з зовнішніми лекторами» «Семінари з підвищення кваліфікації»

Методи	Мета	Зміст	Заходи
			«Воркшопи професійного розвитку» 3
Консультаційні групи	Підвищення колективної ефективності та злагодженості роботи.	Зовнішні консультанти працюють з групами працівників, допомагаючи їм вирішувати конкретні проблеми або покращувати командну роботу.	«Групові консультації з експертами» «Фасилітовані обговорення груп» в «Групові сесії з зовнішніми консультантами» 3
Рефлексивні групи	Підтримка професійного розвитку через колективну рефлексію та обмін знаннями.	Регулярні зустрічі, де колеги обговорюють свої професійні виклики, діляться досвідом та надають взаємний зворотний зв'язок.	«Групи професійної рефлексії» «Рефлексивні наради» «Зустрічі колективної рефлексії» 3
Партнерські сесії	Поглиблення взаєморозуміння та підтримка індивідуального розвитку.	Парні зустрічі, де два працівники обговорюють свою роботу, надають один одному підтримку та рекомендації.	«Парні супервізійні зустрічі» «Діалоги професійного зростання» «Партнерські обговорення»

Методи	Мета	Зміст	Заходи
Круглі столи	Спільне вирішення проблем та обмін найкращими практиками.	Обговорення конкретних тем або проблем у групі колег, де кожен має можливість висловити свою думку та отримати зворотний зв'язок.	«Професійні круглі столи» «Обговорення професійних питань» «Дискусійні панелі»
Групова рефлексія	Підвищення колективного рівня професійної компетентності та ефективності роботи.	Зустрічі, на яких група колег спільно аналізує конкретні випадки або ситуації, обговорює можливі підходи та рішення.	«Сесії групової рефлексії» «Колективні аналізи кейсів» «Групові обговорення ситуацій»

Джерело: складено Сопівник І.В.

У таблиці представлено різні методи супервізії, що мають на меті підтримку професійного розвитку соціальних працівників. Кожен метод має конкретну мету, зміст та заходи, які включають індивідуальні консультації, спостереження за роботою, сесії зворотного зв'язку, планування професійного розвитку, а також участь у групових рефлексіях, тренінгах та семінарах. Наприклад, індивідуальні консультації спрямовані на надання підтримки та зворотного зв'язку, а спостереження за роботою дозволяє оцінити професійну діяльність у реальних умовах.

Крім того, такі заходи як експертні консультації, аудити, оцінки, тренінги та семінари надають незалежну оцінку та підвищують рівень знань фахівців. Вказані форми групової роботи (консультаційні групи, рефлексивні групи, партнерські сесії, круглі столи та групова рефлексія) сприяють колективному професійному розвитку та ефективному вирішенню робочих проблем.

Ці заходи можуть бути інтегровані в програму професійного розвитку працівників соціальних служб, забезпечуючи систематичну підтримку та підвищення їх професійних компетентностей.

Також важливо при плануванні і організації супервізії враховувати ролі супервізора. Залежно від конкретної ситуації, супервізор вибирає, з якої позиції взаємодіяти із супервізантом.

Можна виділити такі основні **ролі супервізора**⁷²:

Роль вчителя. У цій ролі супервізор надає інформацію та інструкції супервізанту, допомагаючи йому здобути необхідні навички для успішної роботи, акцентує увагу на теорії та допомагає пов'язати її з конкретними випадками. Також супервізор допомагає розробити стратегії для оцінки та розуміння поведінки клієнтів. Учитель може давати чіткі вказівки або допомагати супервізанту знайти власні рішення, що сприяє глибокому засвоєнню матеріалу.

Роль фасилітатора. Як фасилітатор, супервізор зосереджується на особистісних і професійних проблемах супервізанта, які можуть перешкоджати його роботі. Він допомагає супервізанту усвідомити, як його особисті історії та пов'язані з ними емоції впливають на терапевтичні сесії. Основним завданням фасилітатора є: дати доречну емоційну підтримку; дати супервізанту можливість працювати зі своїми почуттями, коли клієнт або випадок викликають у нього неприязнь чи відкидання, коли він надмірно ідентифікується зі своїм клієнтом.

Роль консультанта. У цій ролі супервізор співпрацює з підопічним, допомагаючи йому концептуалізувати випадок і прийняти рішення щодо його подальших дій. Консультант орієнтується на взаємодію між підопічним і клієнтом, аналізує функціонування цієї системи та підтримує супервізанта в опрацюванні проблем.

Роль експерта передбачає не лише навчання супервізанта, але й оцінку його роботи. Супервізор-експерт допомагає супервізанту визначити свої сильні та слабкі сторони, забезпечуючи відповідність його роботи професійним стандартам. Ця роль особливо важлива для фахівців, які прагнуть отримати акредитацію або допуск у професійне

⁷² Мушкевич М. І. Супервізія [Текст] : навч. посіб. (до курсу «Супервізія»). Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.

співтовариство. Вона також сприяє захисту організації та професійного співтовариства від неякісної роботи.

Роль адміністратора. Супервізор в ролі адміністратора сприяє розвитку та впровадженню механізмів, що підвищують якість роботи. Він проводить тренінги для нових співробітників, а також оцінює їхню діяльність і процедури. В його обов'язки входить моніторинг випадків, їх завершення та інших аспектів, що забезпечують надання клієнтам якісної допомоги.

Ці ролі дозволяють супервізору ефективно підтримувати професійний розвиток підопічного.

Супервізія в соціальній роботі включає адміністративний і освітній методи. Адміністративний метод забезпечує призначення відповідних працівників, обговорення результатів первинного оцінювання та перегляд процесу роботи з клієнтом. Як метод навчання, супервізія допомагає фахівцям краще розуміти організацію соціальної служби, її ресурси, цілі та практики, а також вдосконалювати свою професійну компетентність. Супервізія включає навчальну супервізію, консультування та підвищення кваліфікації, а також наставництво, яке забезпечує підтримку та розвиток навичок у студентів та нових спеціалістів.

4.3. Умови проведення супервізії фахівців соціальної сфери, які працюють у територіальних громадах

Відповідно до Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії працівників, які надають соціальні послуги, затвердженого Міністерством соціальної політики України⁷³, для забезпечення ефективності проведення супервізії важливо дотримуватися організаційно-технічних та етичних **умов проведення**:

Організаційно-технічні умови:

⁷³ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги: наказ Мінсоцполітики від 12.06.2020 №414. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

- *територіальна доступність*. Місце проведення супервізії має бути зручним для обох сторін – працівника та супервізора. Якщо можливо, супервізію слід проводити в окремій кімнаті у приміщенні організації, що надає соціальні послуги, або в іншому зручному місці;
- *ізолюваність приміщення*. Приміщення повинно бути ізолюваним від зовнішніх шумів та сторонніх осіб, щоб забезпечити конфіденційність і концентрацію під час супервізії;
- *наявність необхідного обладнання*. Важливо мати під рукою всі необхідні матеріали, такі як стільці для учасників, папір і ручка для нотаток;
- *графік і тривалість супервізії*. Попередньо узгоджений графік і тривалість супервізії між супервізором і супервізованим є важливими для уникнення непорозумінь і забезпечення того, щоб обидві сторони могли планувати свій час.

Етичні умови:

- *антидискримінаційний підхід*. Супервізія повинна проводитися без дискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних чи релігійних переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного чи соціального походження, громадянства, сімейного чи майнового стану, місця проживання тощо;
- *атмосфера довіри*. Важливо створити атмосферу довіри між супервізованим і супервізором;
- *баланс між відповідальністю і самостійністю*. Необхідно зберігати баланс між відповідальністю супервізованого за його роботу та повагою до його самостійності;
- *відмова від насильницьких дій*. Супервізор має уникати будь-яких форм насильства, чи то фізичного, чи психологічного;
- *відкритість до критики та зворотного зв'язку*. Супервізор і супервізант повинні бути відкритими до конструктивної критики і зворотного зв'язку.

Дотримання цих умов допоможе забезпечити продуктивний та ефективний процес супервізії, який сприятиме професійному розвитку і покращенню якості роботи фахівців соціальної сфери на рівні територіальних громад.

Слід звернути увагу на те, що **алгоритм організації і проведення супервізії** включає такі кроки (див. рис. 4.3.1):

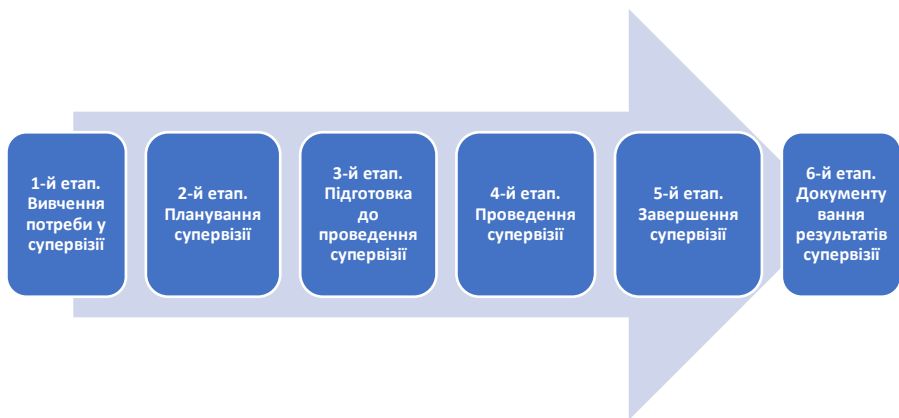


Рис. 4.3.1. Алгоритм організації і проведення супервізії

Джерело: складено Тілікіна Н.В. за ⁷⁴.

1-й крок. Вивчення потреби у супервізії. Цей етап включає визначення необхідності проведення супервізії. Це може бути зроблено за допомогою опитувальника або інтерв'ю, щоб виявити проблемні питання, що потребують розгляду (див. дод. 4.1). Аналіз потреби також може бути здійснений через вивчення запитів на методичну підтримку або на навчання, особливо, якщо така тема вже розглядалася.

2-й крок. Планування супервізії. Наступний крок полягає у виборі дати і часу проведення супервізії. Супервізанти мають бути поінформовані за 3-7 робочих днів, щоб підготувати кейси для обговорення. Для групових супервізій важливо встановити стабільний розклад, тоді як індивідуальні сесії мають бути більш гнучкими і підлаштовуватись під запити супервізантів.

3-й крок. Підготовка до проведення супервізії. На цьому етапі супервізор переглядає запити і документи, оновлює знання та готує матеріали, якщо супервізія відбувається онлайн. У випадку навчальної супервізії складається план навчання. Для кризової супервізії важливо оперативно реагувати на запити і, при необхідності, організувати додатковий контакт протягом 2 годин.

⁷⁴ Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навчальний посібник. Миколаїв: Видавництво ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

4-й крок. Проведення супервізії. Супервізія може бути індивідуальною або груповою, плановою або кризовою, навчальною чи інформаційною. Тривалість варіюється від 30 хвилин до 7 годин залежно від виду супервізії. Для наставницької супервізії тривалість та частота змінюються протягом перших шести місяців співпраці.

На цьому етапі проводиться плановий або кризовий тип супервізії, кожен з яких має свою послідовність та певні правила реалізації.

Проведення планової супервізії (очно чи онлайн)

1. Привітання та представлення:

- привітатися, представити себе та свій досвід у сфері супервізії;
- попросити учасників представитися та поділитися своїми очікуваннями.

2. Розпочати супервізію:

- представлення кейсу/випадку за схемою (див. дод. 4.2);
- поставити уточнювальні питання.

3. Обробка інформації:

- занотувати важливі питання;
- надавати відповіді, використовуючи фліпчарт, маркери, опитувальники, онлайн-інструменти.

4. Обговорення досвіду:

- залучити інших учасників для обміну досвідом;
- якщо кейс емоційний, запитати про емоційне ставлення до ситуації.

5. Підсумки:

- нагадати про мету соціальної роботи а планування роботи;
- підсумувати дії спеціаліста, додаткова інформація, залучення сім'ї, вірність виявленої ситуації, часові індикатори.

6. Розгляд інших кейсів:

- розглянути наступні кейси, якщо є час;
- якщо обговорено один кейс, провести час, що залишився, у форматі питання-відповідь.

Проведення кризової, неформальної та інформаційної супервізії

1. Привітання та знайомство:

- представитися особисто;
- попросити супервізанта представитися;
- повідомити про тривалість супервізії та запитати про зручний формат (телефон, Zoom тощо).

2. Запит супервізанта:

- запропонувати висловити запит щодо супервізії.

3. Слухання та питання:

- уважно вислухати супервізанта;
- поставити питання за потребою.

4. Нормалізація емоційного стану:

- допомогти супервізанту нормалізувати емоційний стан.

5. Підсумки:

- підвести підсумки супервізії;
- з'ясувати, як почувається супервізанта і чи всі питання вирішено;
- отримати зворотний зв'язок та домовитися про подальші кроки і дату наступної супервізії.

5-й крок. Завершення супервізії. На завершення зустрічі супервізор підсумовує основні моменти, питає, чи всі питання були розглянуті, та рекомендує вправи для натхнення або профілактики вигорання. Можна також домовитися про наступну зустріч для подальшого обговорення.

6-й крок. Документування результатів супервізії. Після проведення супервізії супервізор готує протокол, в якому фіксуються основні питання та рекомендації (див. дод. 4.3, 4.5, 4.6). Якщо супервізія групова, супервізор також заповнює спеціальний звіт (див. дод. 4.4).

Способи проведення групової супервізії

Групова супервізія

Групова супервізія має організовуватися за подібними принципами, як і інші тренінгові групи. Окрім основних правил тренінгових груп, таких як конфіденційність, чесність, право на зупинку, використання "Я-висловлювань" та активна участь, можуть знадобитися додаткові норми.

Для того, щоб супервізійна група працювала ефективно і сприяла професійному розвитку, важливо забезпечити атмосферу відкритості, де кожен учасник може вільно висловлювати свої потреби. Це має бути середовище, де можна говорити не лише про труднощі, а й про досягнення та успіхи, якими можна пишатися. Практика показує, що учасники охоче діляться своїми успіхами, що позитивно впливає на енергетику групи і не займає багато часу.

Групове обговорення

Воно може бути як самостійною формою роботи супервізорської групи, так і складовою частиною роботи з конкретним випадком.

Під час групового обговорення фахівець розповідає про свою проблемну ситуацію та труднощі, що виникають. Він може також звернутися за допомогою у формулюванні запиту, наприклад: «Які кроки слід зробити для подальшої роботи з цим клієнтом?». Учасники групи допомагають уточнити запит, щоб забезпечити ефективність супервізії.

На цьому етапі ведучий і учасники групи досліджують почуття фахівця, задають питання про ситуацію з клієнтом і його взаємовідносини, а також звертають увагу на актуальний стан супервізанта. Ведучий стежить за змінами в запиті фахівця, періодично перевіряючи, як його бачення ситуації змінюється і на чому важливо зосередити увагу. Потім ведучий підсумовує обговорення, формулюючи основні питання.

Фахівець вибирає одне або кілька питань для подальшого обговорення. А учасники групи діляться своїми відгукками, ідеями та пропозиціями щодо запиту. Супервізор стежить за тим, щоб пропозиції відповідали запиту фахівця і підводить підсумки обговорення.

Рольова гра

Робота супервізорської групи може також проводитися у формі рольової гри. У цьому випадку фахівець бере на себе роль свого клієнта, а хтось із членів групи виступає в ролі консультанта. Вже саме перебування в ролі клієнта дає фахівцю нове бачення. Крім того, робота «фахівця» у рольовій грі і подальший зворотний зв'язок від інших членів групи дають більш варіантів можливих способів роботи у важкій ситуації. Однак рольова гра не замінює обговорення, а слугує мов би вступом до нього. Після закінчення гри та зворотного зв'язку пояснюється запит фахівця, і далі обговорення йде за схемою.

Парна супервізія

Протягом 20 хвилин у центрі великого кола працюють фахівець і супервізор. Потім спостерігачі дають супервізору зворотний зв'язок по процесу ведення супервізії, відбувається обговорення. Після цього група завершує обговорення випадку, представленого фахівцем.

Супервізія за принципом «міланської школи» сімейної психотерапії

Протягом 20 хвилин проводиться парна супервізія на групі. Потім іде 15-хвилинна пауза, протягом якої ситуацію розбирають спостерігачі. Якщо в групі більше десяти осіб, спостерігачі можуть об'єднатися у дві або три малі групи, не більше восьми у кожній. Група спостерігачів працює за методом «мозкового штурму», тобто без критики пропонуються будь-які ідеї, асоціації, образи, метафори, що мають відношення до ситуації клієнта, взаємодії клієнта і фахівця, фахівця і супервізора. При цьому фахівець і супервізор не беруть участь в обговоренні, але можуть ходити від групи до групи і слухати міркування спостерігачів. Кожна група фіксує запропоновані ідеї і потім ділиться ними у великому колі. Після цього фахівцю і супервізору дається ще десять хвилин на те, щоб завершити ситуацію. Якщо цього виявляється недостатньо, можна виділити додатковий час для завершення обговорення у великому колі.

Отже, вибудовується наступна структура:

Перший крок - парна супервізія в групі.

Другий крок - обговорення в малих групах. Фахівець і супервізор мовчки приєднуються до різних груп. Кожна з малих груп ділиться у великому колі своїми ідеями, фантазіями і метафорами.

Третій крок - завершення роботи в парі фахівець - супервізор.

Форма роботи «Акваріум»

Всередині великого кола утворюється мале коло з 6-7 учасників. Один з них (за бажанням) виконує роль ведучого супервізорської групи, другий пред'являє ситуацію на супервізію. Учасники розбирають випадок, спостерігачі (велике коло) відзначають, що в поведінці ведучого здалося їм ефективним та що вони б запропонували зробити інакше, а також роблять свої замітки з ситуації супервізанта. По закінченні розбору супервізор отримує зворотний зв'язок, потім у великому колі учасники обговорюють завдання, проблеми і труднощі ведучого супервізорської групи. Якщо це необхідно, розбір ситуації, поданої на супервізію, завершується у великому колі.

Отже, до організаційних умов належать забезпечення територіальної доступності місця проведення, ізольованості приміщення, наявності необхідного обладнання та узгодженого графіка. Етичні умови включають антидискримінаційний підхід, створення атмосфери довіри, збереження балансу між

відповідальністю і самостійністю, відмову від насильства та відкритість до зворотного зв'язку. Процес супервізії складається з підготовчого, реалізаційного та заключного етапів, кожен з яких має свої ключові завдання та підходи. Дотримання цих умов сприяє професійному розвитку фахівців соціальної сфери та підвищенню якості надання соціальних послуг у територіальних громадах.

РОЗДІЛ 5. Ресурсне забезпечення навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб

5.1. Кадрове забезпечення навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб. Формування тренерської команди

Кадрове забезпечення навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб є критично важливим для ефективного функціонування та досягнення його цілей. Компетентні та професійно підготовлені кадри є основою для розробки та впровадження якісних освітніх програм, підтримки соціальних працівників і надання високоякісних послуг. Без належного кадрового забезпечення обласний центр соціальних служб не зможе ефективно реагувати на виклики, які виникають у процесі соціальної роботи, і задовольнити потреби населення.

Для забезпечення проведення навчально-методичної роботи на професійному рівні варто до штату обласного центру вводити посади професіоналів, кваліфікаційними характеристиками яких передбачено обов'язки щодо⁷⁵:

- організації та здійснення навчально-методичної роботи щодо надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- розроблення та впровадження навчальних програм;
- підвищення кваліфікації та проведення тренінгових навчань працівників закладів, установ, організацій, що надають соціальні послуги, та інших осіб, залучених до соціальної сфери (кандидатів у прийомні батьки, батьків-вихователів, патронатних вихователів, наставників, усиновлювачів, опікунів/піклувальників тощо).

⁷⁵ Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#n11>

Одним із основних документів, що визначає склад працівників обласного центру є штатний розпис.

Штатний розпис - це офіційний документ, який визначає структуру, склад та чисельність працівників установи/організації, найменування і розподіл посад, посадові оклади та надбавки⁷⁶. Він є важливим елементом управління кадровими ресурсами і використовується для планування бюджету на оплату праці, контролю за дотриманням штатної чисельності та розрахунку фінансових витрат на персонал.

Типова форма штатного розпису⁷⁷ затверджена лише для бюджетних установ наказом Мінфіну від 28.01.2002 р. № 57, тоді як для всіх інших підприємств він складається у довільний формі.

У штатному розпису вказують так основні елементи:

- назву структурного підрозділу відповідно до затвердженої структури організації/установи (відділи, департаменти, секції тощо);
- назву посади та код відповідно до Класифікатора професій⁷⁸, що входять до складу кожного підрозділу;
- кількість штатних посад за кожною посадою окремо або за групою штатних одиниць;
- посадовий оклад (тарифна ставка), надбавки й доплати. Ці показники не встановлюють у штатному розписі, а вказують на підставі колективного договору, трудових договорів, положення про оплату праці, інших локальних документів;
- фонд заробітної плати на місяць - з урахуванням суми посадового окладу (тарифної ставки) і надбавок та доплат для кожної посади чи групи штатних одиниць працівників за відповідною посадою.

⁷⁶ Бюджетний Кодекс України: 8 липня 2010 року № 2456-VI. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>

⁷⁷ Про затвердження документів, що застосовуються в процесі виконання бюджету: наказ Міністерства фінансів України від 28.01.2002 № 57. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0086-02/page6>

⁷⁸Класифікатора професій: наказ Держспоживстандарту України від 28 липня 2010 р. № 327 <https://ips.ligazakon.net/document/fin5940z>

Під час розроблення штатного розпису потрібно зважати на:

- вимоги нормативно-правових актів — Кодексу законів про працю України⁷⁹, Закону України «Про оплату праці»⁸⁰, Класифікатора професій⁸¹ тощо;
- локальні документи роботодавця — колективний договір, структуру й чисельність (якщо вона окремо затверджена), положення про оплату праці, посадові інструкції та інші документи.

Штатний розпис складається директором відповідно до примірної структури обласного центру соціальних служб та чисельності штатних працівників (наказ Міністерства соціальної політики України від 22 вересня 2020 р. № 644) і затверджується органом, який утворив обласний центр – до початку календарного року.

Штатний розпис обласного центру соціальних служб обов'язково має включати основні структурні підрозділи та відповідні посади, які необхідні для ефективного функціонування обласного центру соціальних служб.

Штатний розпис визначає загальну структуру організації, кількість посад і їх розподіл, що є основою для розробки посадових інструкцій, які враховують специфіку кожної позиції.

Чітке розуміння функціональних обов'язків, необхідних компетентностей, кваліфікаційних вимог та умов праці, забезпечує посадова інструкція. (див. дод. 5.1)

Посадові інструкції для обласних центрів соціальних служб доцільно готувати на основі кваліфікаційних вимог фахівців, які визначені у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників⁸² а також професійних стандартів.

⁷⁹Кодекс законів про працю України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>

⁸⁰ Про оплату праці: Закон України 24 березня 1995 року № 108/95-ВР. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/108/95-%D0%B2%D1%80#Text>

⁸¹ Національний класифікатор України: Наказ Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text>

⁸² Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#n11>

Таблиця 5.1.1. Професійні стандарти для обласних центрів соціальних служб

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
Соціальний менеджер	здійснення планування, організації, координації, моніторинг соціальної роботи, оцінювання потреб у соціальних послугах для забезпечення надання соціальних послуг, соціальної підтримки сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, у територіальній громаді	До посади „соціальний менеджер” допускаються особи з вищою освітою другого рівня вищої освіти за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності — не менше 2 років за посадою фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник. Наявність медичної довідки про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Соціальний менеджер”. Проходження вступного та первинного інструктажів з охорони праці.	розробка довгострокових та короткострокових планів діяльності організації або проекту; ефективний розподіл та використання фінансових, матеріальних та людських ресурсів; координація дій команди, забезпечення виконання завдань вчасно та з високою якістю; навички управління конфліктами та вирішення спірних ситуацій; постійний контроль за перебігом проектів, оцінка їх ефективності та внесення необхідних коректив; знання законодавства та нормативних актів у сфері соціального захисту; забезпечення індивідуального підходу до клієнтів, розуміння їх потреб та проблем, надання підтримки та допомоги; проведення досліджень для вивчення потреб територіальних громади, аналіз зібраних даних для розробки ефективних стратегій та програм;

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
			<p>пошук та впровадження нових методів та технологій в роботу соціальних служб, підвищення ефективності та якості надання послуг;</p> <p>постійне підвищення кваліфікації, участь у тренінгах, семінарах та конференціях.</p>
Фахівець із соціальної роботи	<p>надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати.</p>	<p>До посади „фахівець із соціальної роботи” допускаються особи з вищою освітою першого рівня за ступенем бакалавра та спеціальністю відповідної галузі знань без вимог до стажу роботи.</p> <p>До посади „фахівець із соціальної роботи II категорії” допускаються особи з вищою освітою першого або другого рівня за ступенем бакалавра або магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; для бакалавра стаж роботи на посаді фахівця із соціальної роботи не менше ніж 1 рік, для магістра - без вимог до стажу роботи.</p> <p>До посади „фахівець із соціальної роботи I категорії” допускаються особи з вищою освітою першого або другого</p>	<p>знання законодавства та нормативних актів у сфері соціального захисту; вміння оцінювати соціальні потреби та ризики клієнтів;</p> <p>навички складання індивідуальних планів соціального супроводу; вміння здійснювати соціальне консультування та психологічну підтримку;</p> <p>знання методів та технологій соціальної роботи;</p> <p>навички ефективної комунікації з клієнтами, їхніми родинами, та іншими учасниками соціальної роботи; здатність працювати в команді, взаємодіяти з іншими фахівцями та організаціями, вести переговори та вирішувати конфлікти;</p>

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
		<p>рівня за ступенем бакалавра або магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; зі стажем роботи на посаді фахівця із соціальної роботи II категорії не менше ніж 2 роки.</p> <p>До посади „провідний фахівець із соціальної роботи” допускаються особи з вищою освітою першого або другого рівня за ступенем бакалавра або магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; зі стажем роботи на посаді фахівця із соціальної роботи I категорії не менше ніж 2 роки.</p> <p>Наявність медичної довідки про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Фахівець із соціальної роботи”.</p>	<p>вміння організувати та координувати надання соціальних послуг;</p> <p>навички підготовки звітної документації та моніторингу результатів соціальної роботи;</p> <p>навички збору, обробки та аналізу інформації про соціальні проблеми та потреби;</p> <p>дотримання етичних норм та принципів соціальної роботи;</p> <p>постійне підвищення кваліфікації, участь у тренінгах, семінарах та конференціях</p>
<p>Методист навчально-методичної роботи з надання</p>	<p>Організація та проведення навчально-методичної роботи щодо надання соціальних послуг, соціальної допомоги, соціальної підтримки</p>	<p>„Методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг”:</p> <p>вища освіта другого рівня за ступенем магістра за будь-якою спеціальністю галузі знань „Соціальна робота” без вимог до стажу роботи.</p>	<p>планування, координація і контроль за виконанням навчально-методичних заходів;</p> <p>проведення аналізу ефективності надання соціальних послуг, розробка методичних матеріалів;</p>

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
соціальних послуг	особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, організація та проведення навчальних заходів із питань соціальної роботи, надання соціальних послуг у відповідній адміністративно-територіальній одиниці.	<p>„Методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг II категорії”: вища освіта другого рівня за ступенем магістра за будь-якою спеціальністю галузі знань „Соціальна робота”; стаж роботи на посаді „методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг” не менше ніж 1 рік.</p> <p>„Методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг I категорії”: вища освіта другого рівня за ступенем магістра за будь-якою спеціальністю галузі знань „Соціальна робота”; стаж роботи на посаді „методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг II категорії” не менше ніж 2 роки.</p> <p>„Методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг вищої категорії”: вища освіта другого рівня за ступенем магістра за будь-якою спеціальністю галузі знань „Соціальна робота”; стаж роботи на посаді „методист навчально-</p>	проведення тренінгів, семінарів, інструктажів для соціальних працівників; ефективне взаємодія з органами державної влади, місцевого самоврядування, громадськими організаціями; ведення документації, підготовка звітів, методичних рекомендацій

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
		методичної роботи з надання соціальних послуг I категорії” не менше ніж 2 роки.	
Практичний психолог (соціальна сфера)	Профілактика негативних соціальних проявів в поведінці соціальних груп і окремих осіб та психологічна допомога представникам соціально-вразливих верств населення, а також особам у складних життєвих обставинах.	<p>На посаду „Практичний психолог (соціальна сфера) вищої категорії” приймаються особи з вищою освітою першого рівня за ступенем бакалавра та другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи на посаді практичного психолога - не менше ніж 5 років.</p> <p>На посаду „Практичний психолог (соціальна сфера) I категорії” приймаються особи з вищою освітою першого рівня за ступенем бакалавра та другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи на посаді практичного психолога — не менше ніж 3 роки.</p> <p>На посаду „Практичний психолог (соціальна сфера) II категорії” приймаються особи з вищою освітою першого рівня за ступенем бакалавра</p>	<p>проведення психологічних обстежень та діагностичних оцінок; надання індивідуальних і групових консультацій; розробка і реалізація програм психологічної профілактики і корекції; проведення навчальних занять і тренінгів; надання психотерапевтичної допомоги у межах своєї компетенції. ведення документації, звітності, участь в управлінні процесами надання психологічних послуг; дотримання професійної етики та конфіденційності</p>

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
		<p>та другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи на посаді практичного психолога - не менше ніж 1 рік.</p> <p>На посаду „Практичний психолог (соціальна сфера)” приймаються особи з вищою освітою першого рівня за ступенем бакалавра та другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань без вимог до стажу роботи.</p> <p>Наявність всіх, передбачених законодавством документів.</p>	
Психолог установи соціального захисту	організація та здійснення соціально-психологічної роботи з отримувачами соціальних послуг в установах/закладах соціального захисту.	<p>Підготовка на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю „Психологія” галузі знань „Соціальні та поведінкові науки” для здобуття освітнього рівня бакалавр.</p> <p>Наявність документа про вищу освіту не нижче рівня бакалавра за спеціальністю відповідної галузі знань.</p> <p>Наявність особистої медичної книжки з результатами проходження</p>	<p>здійснення психодіагностики особистісних і соціально-психологічних характеристик;</p> <p>проведення індивідуальних і групових психологічних консультацій;</p> <p>розробка і реалізація психокорекційних програм;</p> <p>організація і проведення заходів з підвищення психологічної культури;</p> <p>ведення методичної документації, розробка методичних матеріалів;</p>

Професійний стандарт	Основна мета діяльності	Умови допуску до роботи за професією	Компетенції та вміння
		<p>обов'язкових попереднього (до прийняття на роботу) та періодичних профілактичних медичних оглядів. Наявність довідки про проходження обов'язкового попереднього (періодичного) психіатричного огляду. Попереднє проходження інструктажів, навчання та перевірки знань з питань охорони праці, безпеки життєдіяльності та пожежної безпеки. Вільне володіння державною мовою (для громадян України) або володіння державною мовою в обсязі, достатньому для спілкування, ведення ділової документації та виконання професійних обов'язків (для іноземців та осіб без громадянства).</p>	<p>дотримання етичних норм і стандартів професійної діяльності</p>

Джерело: складено Тілікіна Н.В.

Професійні стандарти – це нормативні документи, які визначають вимоги до компетентностей, знань, навичок та кваліфікацій, необхідних для виконання конкретних трудових функцій у певній професії. Вони забезпечують єдині вимоги до кваліфікаційних характеристик працівників у певній сфері, сприяючи підвищенню професійної компетентності та якості наданих послуг.

Кваліфікаційні вимоги, які необхідні для виконання обов’язків працівників обласного центру соціальних служб вписані у відповідних професійних стандартах, що наведені у таблиці 5.1.1^{83, 84, 85, 86, 87}.

Для забезпечення професійного рівня навчальних заходів, обласним центрам соціальних служб доцільно сформувати ефективну **тренерську команду** з числа працівників обласного центру (методистів, психологів) та залучених фахівців (представників громадського сектору, навчально-наукових працівників закладів вищої освіти тощо), які мають відповідний рівень професійних компетентностей, досвід роботи у сфері неформальної освіти дорослих та підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери. Одним із обов’язкових критеріїв відповідності професійного рівня тренера має бути наявність сертифіката з відповідного напрямку/тематики/навчальної програми, за якими тренер проводить навчальні заходи.

⁸³ Про затвердження професійного стандарту «Соціальний менеджер»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 10.02.2021 №261. https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/294-social_nij_menedzer.pdf

⁸⁴ Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 20.06.2020 №1179. <https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/88-1179.pdf>

⁸⁵ Про затвердження професійного стандарту «Методист навчально методичної роботи з надання соціальних послуг»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 25.01.2022 №166-22. https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/396-nakaz_166.pdf

⁸⁶ Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог (соціальна сфера)»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 03.02.2021 №221. https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/284-prakticnij_psiholog_social_na_sfera.pdf

⁸⁷ Професійний стандарт „Психолог установи соціального захисту”: Наказ Науково-дослідного інституту соціальної політики Мінсоцполітики та Національної академії наук України від 27.09.2022 р. № 28. https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/426-psiolog_ustanovi_social_nogo_zahistu.pdf

5.2. Матеріально-технічне забезпечення навчально-методичної діяльності ОЦСС

Велике значення для забезпечення навчально-методичної роботи має матеріально-технічне забезпечення обласного центру соціальних служб.

Серед основних елементів матеріально-технічного забезпечення можна виділити:

- **облаштування приміщень:** меблі (столи, стільці, шафи для зберігання матеріалів); технічні засоби (проектори, інтерактивні дошки, комп'ютери, принтери, сканери тощо);
- **інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ):** програмне забезпечення для управління навчальним процесом; платформи для онлайн-навчання та вебінарів; інтернет-зв'язок та мережеві ресурси для доступу до навчальних баз даних та ресурсів;
- **адміністративне забезпечення:** обладнання для управлінського персоналу (комп'ютери, офісна техніка); приміщення для проведення нарад, конференцій та семінарів;
- **підтримка інфраструктури:** безперебійне енергопостачання; системи безпеки та охорони; опалення, вентиляції та кондиціонування;
- **бібліотечний фонд та навчальні матеріали:** підручники, посібники, методичні рекомендації, роздаткові матеріали; наявність електронних видань; доступ до баз даних та інших інформаційних ресурсів;
- **соціальна інклюзія** (фізична доступність приміщення, наявність спеціальних меблів, послаблення слухових та зорових обмежень, доступність навчальних матеріалів і процесу тренінгу тощо).

Приміщення. На ефективність проведення тренінгу/семінару впливає багато чинників, які необхідно передбачити ще на етапі підготовки. Одним із таких питань, що впливає на подальший вибір форм та методів роботи, є **вибір приміщення**. Приміщення для тренінгу, семінару або будь-якого іншого навчального заходу буде відрізнятися від звичайної аудиторії для учнів чи студентів в закладі

освіти. Це пов'язано зі специфікою тренінгу: робота в колі, у мікро групах, проведення ігор тощо.

При виборі та підготовці приміщення для проведення тренінгу/тренінгу потрібно враховувати:

- *доступне місце знаходження.* Місцезнаходження приміщення для проведення роботи має бути легко доступним, щоб учасники могли дістатися до нього з мінімальними труднощами. У випадку проведення тренінгу на виїзді, організатори мають забезпечити доставку учасників транспортними засобами, що має бути попередньо передбачено;
- *комфортність* для роботи учасників;
- *освітлення.* Потрібно забезпечити достатнє освітлення, щоб учасники могли зручно працювати та сприймати інформацію;
- *пристосування до роботи.* Приміщення має бути укомплектовано меблями відповідно до вимог роботи (про меблі дивіться нижче). Якщо є можливість відведення зони для відпочинку та зони для харчування;
- *розмір приміщення* повинен дозволяти поставити стільці в коло та проводити рухливі ігри;
- *стіни приміщення* повинні бути зручними для розміщення наочних матеріалів та аркушів паперу для записів по ходу семінару;
- *звукоізоляція* приміщення має бути гарною. Шум дуже заважає проведенню семінару;
- *виходи та входи:* забезпечте легкий доступ до виходів та входів, щоб учасники могли зручно приходити та виходити;
- *комунікація:* переконайтеся, що учасники можуть легко спілкуватися між собою без перешкод.

Врахування цих чинників допоможе забезпечити комфортні умови для проведення групової роботи і досягнення бажаних результатів.

Розташування меблів та обладнання для тренінгу може залежати від різних факторів, таких як кількість учасників, тип тренінгу, і ваші конкретні потреби. Коли вибирається і готується приміщення для тренінгу чи семінару, потрібно пам'ятати про деякі деталі розташування в ньому меблів та обладнання:

Форма залу. Якщо у вас є можливість вибирати форму приміщення, то оптимальним може бути форма "U", що дозволить учасникам зручно спілкуватися і зосереджуватися на тренінгу.

Розташування тренера. Тренер може знаходитися посередині або на одному з кінців "U", щоб мати можливість легко спілкуватися з усіма учасниками. Бажано, щоб розташування тренера відповідало таким умовам:

- обличчям, а не спиною до учасників;
- кожен із учасників має добре чути і бачити тренера;
- можливість вільно рухатися по приміщенню, підходити до кожного із учасників;
- місце тренера має бути обладнаним: стілець, місце де розмістити матеріали.

Столи. Столи потрібні тільки для розміщення канцелярського приладдя, роздаткових матеріалів тощо, а також для кавабрейк. Якщо семінар проходить у звичайній аудиторії, необхідно винести зайві столи чи розставити їх по периметру. Приклади розташування столів в приміщенні для тренінгу див. у додатку 4.3 «Спосіб розташування робочих місць у приміщенні».

Стільці. Стільці/крісла мають бути зручними та забезпечувати комфортні умови роботи учасників і вільне пересування по приміщенню. Слід відмовитися від м'яких меблів, оскільки, особливо після обіду, умови підвищеною комфортності негативно впливатимуть на увагу, розслабляючи учасників навчання.

Потрібно правильно розрахувати кількість стільців:

$$\text{Кількість стільців} = \text{кількість учасників} + \\ + \text{кількість тренерів} + \text{кількість гостей} + 2 \text{ резерв}$$

Технічні засоби. При потребі розмістить необхідне обладнання (наприклад, проектор, комп'ютер, екран тощо) так, щоб всі учасники могли зручно бачити та використовувати його (див. більше інформації у «Технічні засоби»).

Візуалізація (фліпчарт). Фліпчарт є важливим інструментом для наочної демонстрації інформації під час тренінгу. Фліпчарт слід розмістити у фронтальній частині приміщення або збоку, але так, щоб його було добре видно всім учасникам. Він повинен бути на рівні очей учасників, щоб забезпечити хорошу видимість (див. більше інформації у «Візуалізація»).

Технічні засоби. Для забезпечення ефективного тренінгу, приміщення повинно бути оснащено відповідними технічними засобами:

Проектори мають відповідати певним характеристика і нормам:

- висока роздільна здатність (Full HD або вище) для чіткої демонстрації зображень та відео;
- висока яскравість (мінімум 3000 люмен) для забезпечення гарної видимості навіть у світлих приміщеннях;
- наявність різних входів (HDMI, VGA) для підключення різних пристроїв.

Проектор повинен бути розташований так, щоб забезпечити гарний огляд для всіх учасників. Зазвичай його встановлюють на стелю або на спеціальну стійку позаду аудиторії. Екран для проектора повинен бути розміщений у фронтальній частині приміщення.

Інтерактивна дошка (за наявності або необхідності) повинна бути встановлена на фронтальній стіні приміщення на рівні, зручному для всіх учасників.

Великий телевізор або екран (за можливістю та необхідністю).

Комп'ютер або ноутбук. Комп'ютери повинні бути розміщені на окремих робочих місцях з достатньою кількістю простору для комфортної роботи. Комп'ютер або ноутбук повинен мати:

- сучасні процесори та достатня оперативна пам'ять (мінімум 8 ГБ) для швидкої роботи;
- висока роздільна здатність екранів для чіткої візуалізації;
- підключення до інтернету для доступу до онлайн-ресурсів.

Принтер повинен бути розміщений у легкодоступному місці, наприклад, на окремій тумбі або столику.

Сканер (за необхідністю або можливістю) можна розмістити поруч з принтером або на окремому столі для зручного доступу.

Фотозйомка (фотоапарат, смартфон тощо) допоможе зафіксувати цікаві моменти семінару. Донори, які можуть фінансувати даний захід, зазвичай вимагають для звітності певну кількість фото або навіть відео.

Також важливо звернути увагу й на такі загальні рекомендації щодо додатково технічного обладнання та його розміщення:

- *кабелі та підключення*: усі кабелі мають бути акуратно розміщені, щоб уникнути плутанини і забезпечити безпеку;
- *доступ до електромережі*: забезпечте достатню кількість розеток для підключення всіх технічних засобів;
- *доступ до інтернету*: забезпечте наявність швидкісного та стабільного підключення до інтернету, як через Wi-Fi, так і через дротове підключення;
- *акустичне обладнання*: використовуйте мікрофони та аудіосистеми для забезпечення чіткого звучання;
- *безпека*: усі технічні засоби мають бути надійно закріплені та захищені від можливих пошкоджень.

Візуалізація⁸⁸. Специфічною особливістю проведення навчання у формі соціально-педагогічного тренінгу є візуальна

⁸⁸ Методичні рекомендації щодо навчання прийомних батьків, соціальних працівників, національних та обласних тренерів / Авт. кол. Н. М. Комарова, І. В. Пеша. – К.: Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2006. – с.

підтримка навчального процесу. Подача інформації та оформлення розглянутих питань у вигляді плакатів, схем, слайдів дозволяє активізувати увагу учасників, схематично відобразити навчальний процес, у разі потреби, повернутися до розгляду питань, які були попередньо розглянуті. Використання обладнання для візуальної підтримки тренінгу є інструментом, який допомагає тренеру виділити певні аспекти або акцентувати увагу на інформації.

Використання засобів візуалізації сприяє підвищенню рівня засвоєння інформаціями учасниками тренінгу. Проте жодним чином засоби візуалізації не можна розглядати основним інструментом навчального процесу, їхнє використання має бути передбачено на етапі розробки програми навчання та організації тренінгу.

Найбільш вживаними засобами візуалізації є фіксування інформації на папері за допомогою фліп-чарту, презентація матеріалів за допомогою слайдоскопу або проєктору.

Використання *фліп-чарту* є найбільш вживаним атрибутом проведення тренінгових занять. Тренер, помічники або самі учасники під час тренінгу занотовують окремі позиції на папері, є можливість закріпити аркуші під час презентації учасниками результати роботи в малих групах тощо.

Окрім паперу обов'язковим елементом фіксації інформації є маркери. При підборі маркерів треба вибирати насичені кольори, що дозволить усім учасникам бачити написане. Найбільш вживаними є синій, зелений та чорний кольори. Червоний можна використовувати щоб виділити певні елементи запису, проте на відстані його погано видно. Взагалі непотрібно використовувати маркери блідих кольорів: рожевий, жовтий, світло зелений тощо.

Інформацію, занотовану на великих аркушах, доцільно розвішувати у приміщенні де проходить тренінг, що дозволяє учасникам, за потреби, повернутися до розгляду окремих питань або занотовувати необхідне. У такому випадку слід передбачити наявність малярної стрічки (замість скотча) та ножиць.

Використання фліп-чарту потребує від тренера певної майстерності візуалізації матеріалів. Текст та зображення має бути

збільшено мінімум у чотири рази, щоб його могли сприймати усі учасники. Написані слова мають привертати увагу і запам'ятовуватися, бути зрозумілими для всіх присутніх. Тренери, які мають сумнів щодо свого почерку, можуть готувати плакати із написами заздалегідь.

Використання фліп-чарту є легким у користуванні, дозволяє:

- занотовувати варіанти, запропоновані учасниками;
- узагальнювати пройдений матеріал;
- акцентувати увагу групи на ключових моментах;
- проводити презентацію результатів роботи.

Соціальна інклюзія. Інклюзія є важливою складовою проведення тренінгів з соціальної роботи. Вона передбачає створення умов, які забезпечують рівний доступ до навчання для всіх учасників, незалежно від їхніх фізичних, психічних, соціальних або інших особливостей.

Інклюзія - це процес реального включення будь-якої людини, що передбачає створення для неї умов доступності в будь-якому громадському просторі, забезпечення можливостей рівноправно брати участь у суспільному житті завдяки розробці та застосуванню конкретних рішень.

Під час організації тренінгів/семінарів важливо враховувати основні аспекти для забезпечення інклюзії. Зокрема:

1) Подбати про **фізичну доступність приміщення**. Переконайтеся, що приміщення для тренінгу є доступним для людей з інвалідністю:

- *вхід у приміщення* має відповідати певним нормам: двері шириною від 90 см; висота порогів – max 2,0 см; пандус має мати кут нахилу до 4,6 градусів (8%); поручні з двох сторін пандуса на висоті 70 та 90 см, які виступають до початку пандусу з обох боків на 30 см; ширина пандуса від 120 см. Також вхід у приміщення має бути промаркований контрастним кольором;
- варто облаштувати рецепцію або стіл для реєстрації. Для цього треба мати стіл або стійку зручну для всіх людей. Важливо пам'ятати про висоту (74-80 см, протилежна сторона стійки 95-111 см), глибину (від 48 см), простір під стійкою (висота 68,5 см), щоб

людина могла заїжджати, і наприклад, заповнювати анкету, або просто дізнатись інформацію;

- всередині приміщення варто продумати та перевірити всі маршрути, щоб вони були безбар'єрними. Ширина проходів, всередині приміщень не має бути порогів, сходинок та інших бар'єрів. Якщо простір має 2 та більше поверхів – наявність ліфта обов'язкова;

- навігація та інформаційні покажчики. Інформаційні покажчики мають бути контрастного кольору, з читабельним шрифтом. Висота розміщення інформації має бути від підлоги на рівні 1,2-1,5 м та дублюватися шрифтом Брайля;

- вбиральня має бути просторою (розмір 1,8 м на 1,65 м). Біля унітазу мають бути встановлені поручні з обох боків на висоті 0,8 м від підлоги. Відстань між двома поручнями має бути 0,75-0,8 м.

2) Забезпечити **наявність спеціальних меблів**, наприклад, столів та стільців, що регулюються по висоті, наприклад:

- *стілці* мають бути ергономічними та зручними для тривалого сидіння. Висота сидіння має бути регульованою в межах 0,4-0,55 м. Спинка стільця повинна мати підтримку для попереку (спинка з підтримкою попереку на висоті 0,3-0,5 м від сидіння). Стільці з підлокітниками забезпечують додаткову підтримку (підлокітники на висоті 0,2-0,3 м від сидіння). Простежте, щоб були доступні стільці без підлокітників для зручності та легкості переміщення.

- *столи* повинні бути достатньо широкими для розміщення навчальних матеріалів та техніки (ширина столу не менше 0,8 м). Висота столів має бути такою, щоб учасники могли зручно писати та використовувати ноутбуки (0,75-0,8 м від підлоги). Під столами має бути достатньо місця для ніг, щоб забезпечити комфортне сидіння (простір під столом не менше 0,6 м у висоту і 0,5 м у ширину). Якщо використовуються столи для роботи у групах, потрібно, щоб їх можна було легко переміщувати і компонувати;

- *розміщення меблів* повинно забезпечувати вільний рух людей на кріслах колісних (ширина проходів між меблями не менше

1,2 м). Меблі мають бути стійкими та безпечними, без гострих кутів та країв, примірні схеми розташування меблів наведено у дод. 5.2);

- *додаткові аксесуари*. Наявність додаткових підставок для ніг, подушок для сидіння та індивідуальних підлокітників для забезпечення максимального комфорту. У приміщенні повинні бути встановлені поручні для полегшення переміщення (поручні на висоті 0,9-1,2 м).

3) Послабити або нейтралізувати слухові та зорові обмеження. Варто використовувати субтитри для відеоматеріалів, забезпечити наявність сурдоперекладача або текстових описів для людей з вадами слуху. Використовувати великий шрифт та контрастні кольори у друкованих та електронних матеріалах для людей з вадами зору.

Забезпечити доступність навчальних матеріалів і процесу тренінгу для осіб з вадами зору та слуху:

- *використання великого шрифту*. Друковані матеріали повинні мати шрифт розміром не менше 18 пунктів. В електронних матеріалах можна налаштувати розмір шрифту для зручності читання. Рекомендується використовувати шрифти без засічок, такі як Arial, Helvetica або Verdana, оскільки вони легше читаються;

- *використання контрастних кольорів*. Текст повинен мати високий контраст з фоном, наприклад, чорний текст на білому або жовтому фоні. Уникайте використання тексту на багатокольорових або текстурованих фонах;

- *використання аудіоматеріалів* (аудіокниги, аудіоуроки тощо). Забезпечте чітке, зрозуміле та повільне читання тексту. Додайте текстові доріжки до відео, що пояснюють візуальні елементи, такі як графіки, схеми, діаграми та інші важливі деталі;

- *використання екранних зчитувачів* – програм, які перетворюють текст на екрані у мову, наприклад, SPEAKTOR, TRANSKRIPTOR, JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access) та інші;

- використовуйте тактильні засоби - тактильні книги та посібники з використанням рельєфних зображень та тексту Брайлем, тактильні схеми та карти для пояснення складних

концепцій або структур; тактильні знаки та вказівники у приміщенні, де проводиться тренінг;

- використовуйте персональну допомогу - асистенти та супровідники, які можуть надати персональну допомогу учасникам з вадами зору, допомогти з навігацією приміщенням, читанням матеріалів або індивідуальними завданнями;
- проводьте навчання тренерів та персоналу щодо роботи з людьми з вадами зору та слуху.

4) Збір зворотного зв'язку. Регулярно збирайте зворотний зв'язок від учасників щодо організації та проведення тренінгів, враховуючи інклюзивні аспекти. Аналізуйте зібраний зворотний зв'язок та вносьте відповідні корективи до організації тренінгів. Постійно вдосконалюйте підходи до проведення інклюзивних тренінгів на основі отриманих даних.

Забезпечення інклюзії в проведенні тренінгів з соціальної роботи не тільки підвищує якість навчання, але й сприяє розвитку толерантності, розуміння та підтримки різноманітності серед соціальних працівників.

Допоміжні матеріали. Під час організації та проведення тренінгу важливо забезпечити учасників усім необхідним для ефективної роботи. Допоміжні матеріали відіграють ключову роль у забезпеченні комфортних умов для навчання, взаємодії та засвоєння інформації. Серед основних допоміжних матеріалів, які необхідно підготувати перед початком тренінгу, можна виділити:

- фліпчарт або дошка, на якій можна розміщувати аркуші паперу;
- папір А1 або папір для фліпчарту, на якому будуть записані відповіді. Його результати необхідно зберегти для подальшого опрацювання;
- кольорові фломастери (маркери) для роботи тренера, а також для учасників (робота в групах), бажано насичених кольорів, щоб написи було видно усім;
- кнопки, скрепки та/або скотч (бажано малярний) для закріплення плакатів на стінах (варто передбачити тому,

що під час роботи виникає потреба в закріпленні плакатів);

- ножиці необхідні для розрізання паперу, стрічок та інших матеріалів під час тренінгу;
- папір А4 або А3 для організації роботи в групах;
- блокноти для учасників;
- ручки для учасників;
- папки для учасників з роздатковими матеріалами (анкети, тести, інформаційні листи, буклети тощо);
- бейджі використовуються для того, щоб учасники могли швидше запам'ятати імена один одного та тренера;
- папір для нотаток кольоровий з липкою основою (наприклад, Post-it) є дуже корисним інструментом під час проведення тренінгу;
- роздатковий матеріал, книги, які будуть використовувати учасники під час тренінгу, включаючи книги, брошури, роздруківки тощо.

Примірний приклад набору матеріально-технічного забезпечення для тренінгу на 20 осіб наведено у дод. 5.3.

Роздатковий матеріал розрахований на полегшення сприйняття інформації або поглиблення знань учасників по окремим питанням. При розробці плану проведення тренінгу визначаються моменти коли і які саме матеріали мають бути роздані учасникам (або окремим групам).

Матеріали готуються у вигляді:

- схем, діаграм, таблиць;
- інформаційні довідки;
- законодавчі нормативи;
- картки з життєвими історіями або певні вимоги до проведення роботи тощо.

Як роздатковий матеріал можуть використовуватися методичні рекомендації, брошури, буклети, плакати, інша друкована продукція за тематикою навчання. Також слід передбачити підготовку вхідних та вихідних анкет, за умови, якщо планується оцінка ефективності терінгового заняття.

Харчування. Правильна організація харчування під час тренінгу є важливою складовою, яка впливає на комфорт та продуктивність учасників. Забезпечення учасників їжею та напоями допомагає підтримувати їхню енергію та концентрацію протягом усього тренінгу. При організації харчування учасників тренінгу варто враховувати основні аспекти. Перед початком тренінгу потрібно визначити:

- **харчові особливості учасників.** Оцініть кількість учасників та визначте їхні харчові потреби і вподобання. Враховуйте можливі дієтичні обмеження (безглютеніві, алергічні тощо) та типи дієт (вегетаріанство, веганство, поллотаріанство тощо), а, особливо, обмеження в харчуванні, пов'язані з різними захворюваннями;

- **формат харчування.** Залежно від тривалості тренінгу формат харчування може включати: кава-брейки, обід, вечеря. Організуйте регулярні кава-брейки кожні 2-3 години, щоб учасники могли відпочити та перекусити. При тривалому семінарі передбачте дві перерви на кава-брейк і одну на обід, з різноманітним меню для кожної перерви. Забезпечте зону для обіду з достатньою кількістю місць і організуйте доставку їжі для всіх учасників. Якщо тренінг триває весь день, подбайте також про вечерю (див. дод. 5.4);

- **розміщення їжі та напоїв.** Організуйте окрему зону для їжі та напоїв, яка буде легко доступна учасникам, але не заважатиме проведенню тренінгу.

Під час проведення тренінгу на столах в аудиторії завжди має бути газована та негазована мінеральна вода (у спеку 6-8 л на одну перерву).

Особливості проведення онлайн тренінгу. Проведення онлайн тренінгів має свої особливості та виклики, які відрізняються від традиційних очних занять. Щоб забезпечити ефективність та зручність онлайн тренінгу, варто враховувати декілька ключових аспектів під час усіх етапів їх організації:

Підготовчий етап.

Платформа для проведення. Виберіть надійну платформу для відеоконференцій (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet тощо),

яка забезпечує стабільне з'єднання, функціонал для презентацій та інтерактивності.

Технічні вимоги. Забезпечте наявність необхідного обладнання: комп'ютер або ноутбук з камерою і мікрофоном, стабільне інтернет-з'єднання, додаткове обладнання (наприклад, графічний планшет) за потреби.

Матеріали та ресурси. Підготуйте всі необхідні матеріали заздалегідь: презентації, документи, відео, інтерактивні елементи (опитування, вікторини тощо). Розішліть учасникам посилання на матеріали або завантажте їх на платформу.

Проведення тренінгу:

Структура і планування. Розробіть чіткий план тренінгу і надішліть його учасникам заздалегідь, щоб вони знали розклад і могли підготуватися.

Інтерактивні інструменти. Використовуйте інструменти для взаємодії: чати, опитування, кімнати для групових обговорень, дошки для спільного написання (наприклад, Miro, Jamboard).

Залучення учасників. Створюйте дружню та підтримуючу атмосферу, заохочуючи учасників до участі та спілкування.

Часові пояси. Якщо учасники знаходяться в різних часових поясах, а особливо, коли в умовах воєнного стану в Україні, коли деякі учасники можуть знаходитися за межами України, враховуйте це при плануванні часу тренінгу, щоб усім було зручно приєднатися.

Технічна підтримка. Забезпечте наявність технічної підтримки під час тренінгу для швидкого вирішення можливих проблем з підключенням або обладнанням.

Адаптація контенту. Адаптуйте матеріали для онлайн формату, уникайте занадто великих текстових блоків, використовуйте більше візуальних елементів та інтерактивних завдань.

Після закінчення тренінгу:

Зворотний зв'язок. Після завершення тренінгу зберіть зворотний зв'язок від учасників через опитування або анкету. Це

допоможе оцінити ефективність тренінгу та визначити області для покращення.

Підтримка. Забезпечте можливість для учасників задавати питання або отримувати додаткову інформацію після тренінгу через електронну пошту або інші канали зв'язку. Надішліть учасникам підсумкові матеріали, записи тренінгу, додаткові ресурси та відповіді на поширені запитання.

Проведення онлайн тренінгу вимагає ретельної підготовки, гнучкості та вміння використовувати цифрові інструменти для підтримки взаємодії та залучення учасників. У таблиці 5.2.1 наведено деякі матеріали та інструменти, що можуть бути корисні для проведення онлайн тренінгу.

Таблиця 5.2.1. Матеріали та інструменти, корисні для проведення онлайн тренінгів

Тип	Перелік засобів
Технічне обладнання	Комп'ютер або ноутбук з хорошими технічними характеристиками. Веб-камера з високою роздільною здатністю. Мікрофон або гарнітура для забезпечення якісного звуку. Стабільний доступ до інтернету.
Програмне забезпечення	Платформа для відеоконференцій (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet тощо). Програмне забезпечення для презентацій (PowerPoint, Google Slides). Онлайн-дошка (Miro, Jamboard)
Навчальні матеріали	Електронна Презентація для трансляції. Електронні підручники, посібники, буклети. Роздаткові матеріали в цифровому форматі (PDF, Word). Відео- та аудіоматеріали.
Комунікаційні ресурси	Електронна пошта для розсилки матеріалів. Чати та форуми для обговорення (Slack, Discord).
Інтерактивні інструменти	Опитувальники та тести (Google Forms, SurveyMonkey). Інтерактивні вправи та симулятори.
Комфортні умови	Зручне робоче місце з хорошим освітленням та відсутністю стороннього шуму. Вода та, за можливості, кава або чай для тривалих сесій.

Джерело: складено Тілікіна Н.В.

Усі викладені вище особливості та чинники мають бути враховані в процесі організації тренінгового навчання. Не завжди на практиці реально задовольнити оптимальні умови проведення роботи групи, проте створення максимально комфортних умов роботи сприяє ефективному досягненню завдань, які планується розв'язати під час навчання.

5.3. Джерела та механізми фінансування навчально-методичної роботи

Фінансування навчально-методичної роботи може здійснюватися з різних джерел, включаючи державний і місцевий бюджети, а також гранти, кредитування та інвестування. Кожне з цих джерел має свої особливості та механізми надання коштів.

Утримання та забезпечення діяльності обласного центру соціальних служб фінансується за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті. Фінансування навчально-методичної роботи має бути включено до загального обсягу коштів, передбаченого на утримання та забезпечення діяльності обласного центру.

З метою фінансового забезпечення підвищення кваліфікації фахівців із соціальної сфери, які забезпечують соціальну роботу в територіальних громадах, Кабінетом Міністрів України у 2021 році передбачено виділення коштів з державного бюджету за програмою 2501060 «Підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи та інших працівників системи соціального захисту» та затверджено порядок їх використання⁸⁹.

Послуги з проведення короткострокових семінарів мають закуповуватись на конкурсних засадах у закладах вищої, професійної (професійно-технічної), післядипломної освіти, наукових установах різних форм власності, які мають відповідну ліцензію.

⁸⁹ Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи та інших працівників системи соціального захисту: постанова Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 р. № 598. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/598-2021-%D0%BF#Text>

Результати аналізу функціональної спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг, підготовленого експертами ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг», демонструють незадовільне фінансування навчально-методичної роботи в областях та критичний стан фінансування навчальних заходів із місцевих бюджетів у переважній більшості регіонів⁹⁰. Зазвичай в обласних бюджетах передбачено кошти лише на утримання закладів (заробітна плата та інші захищені статті), натомість кошти на проведення навчальних заходів в обласному бюджеті не передбачені.

Фінансування бюджетних установ під час дії воєнного стану залишається ключовою і неподоланною проблемою.

Варто звернути увагу, що фінансування роботи обласного центру може здійснюватися і з інших джерел, не заборонених законодавством. Зокрема мова йде про гранти та соціальні проекти, що реалізуються міжнародними громадськими організаціями та благодійними фондами.

Розглянемо детальніше ці джерела та механізми фінансування.

Грантове фінансування. Сьогодні в Україні грантові джерела часто мають вирішальне значення для фінансування діяльності обласних центрів соціальних служб та різноманітних проектів у сфері соціальних послуг. Грантова допомога може бути у формі як грошових коштів (безповоротні гранти), так і обладнання, матеріалів, які надаються на безповоротній основі. Грантове

⁹⁰ Аналіз функціональної спроможності Обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. 2023. Підготовлено експертами ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг»

фінансування можна отримати як від міжнародних донорів, так і від українських благодійних організацій чи фондів.

Міжнародні гранти. Багато міжнародних організацій та фондів надають гранти на підтримку освітніх проєктів та проведення навчання. Це можуть бути гранти на розробку навчальних програм, проведення досліджень, організацію тренінгів та семінарів.

Благодійні фонди та громадські організації: ICAP Єднання, IREX, Міжнародний альянс громадського здоров'я, МБФ «Фонд Східна Європа», МБФ «Український жіночий фонд» та інші.

Національні гранти. Національні грантові програми, які фінансуються урядом або приватними фондами, також можуть бути джерелом фінансування навчально-методичної роботи. Наприклад, гранти на інноваційні освітні проєкти, розвиток дистанційного навчання тощо.

Перелік організацій-донорів наведено у дод. 5.5.

Для **ефективного залучення фінансування** доцільно дотримуватися певних механізмів:

Підготовка проєктних заявок. Для отримання грантів та субвенцій необхідно підготувати детальні проєктні заявки, що включають опис проєкту, бюджет, очікувані результати та інші необхідні документи.

Співпраця з державними і місцевими органами влади. Встановлення тісної співпраці з відповідними державними і місцевими органами влади може допомогти в отриманні необхідного фінансування.

Моніторинг можливостей фінансування. Обласні центри соціальних служб мають постійно моніторити доступні можливості фінансування, включаючи державні програми, грантові конкурси та інші джерела.

Співпраця з партнерами. Співпраця з іншими закладами освіти, громадськими організаціями та приватним сектором може сприяти отриманню фінансування.

Належний рівень фінансування навчально-методичної роботи обласних центрів є однією із умов ефективності їхньої діяльності, що,

в свою чергу, сприяє підвищенню якості соціальної роботи та соціальних послуг, що надаються безпосередньо в територіальних громадах для вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

5.4. Проектна діяльність у сфері навчально-методичної роботи

Одним із варіантів зовнішнього фінансування є надходження коштів від різних грантодавців: міжнародних організацій, благодійних організацій і фондів, інвесторів, а також в рамках різноманітних проектів у сфері навчально-методичної роботи. Для такого зовнішнього фінансування потрібно володіти навичками проектного менеджменту, вмінням розробляти грантові заявки, знанням вимог грантодавців, а також здатністю аналізувати потреби та проблеми, щоб переконливо аргументувати необхідність фінансування.

Крім того, дуже важливим є знати, що таке проєкт та які етапи його проектування. Отже:

проєкт – це комплекс запланованих заходів, спрямованих на вирішення конкретних соціальних проблем, покращення умов життя та добробуту різних груп населення.

Основні **види проєктів** включають:

1) *Гуманітарні проєкти* спрямовані на надання допомоги та підтримки людям, які знаходяться в кризових ситуаціях або потребують негайної допомоги через природні катастрофи, конфлікти чи інші надзвичайні ситуації. Зазвичай такі проєкти спрямовані на задоволення базових потреб, таких як їжа, вода, медична допомога, притулок та захист.

2) *«М'які» (проєкти розвитку)* зосереджені на довгостроковому підвищенні якості життя та соціально-економічного розвитку населення чи окремої та/або громад. Вони спрямовані на підвищення рівня освіти, розвиток навичок, зміцнення інституційних спроможностей, покращення здоров'я та добробуту населення.

3) *Інфраструктурні проекти («тверді»)* зосереджені на будівництві, ремонті та модернізації фізичної інфраструктури, яка є основою для економічного розвитку та добробуту суспільства.

Кожен вид проектів відіграє важливу роль у розвитку суспільства, вирішуючи специфічні завдання та задовольняючи різноманітні потреби. Гуманітарні проекти забезпечують невідкладну допомогу та підтримку в кризових ситуаціях, «м'які» проекти розвитку сприяють довгостроковому соціально-економічному розвитку, а інфраструктурні проекти створюють фізичну основу для покращення якості життя та економічного зростання.

Також розрізняють два **основні типи проектів**, що залежить від об'єкта проекту:

- *проекти, спрямовані на співробітників центру* (внутрішні). Такі проекти спрямовуються на організаційну розбудову закладу, встановлення партнерських зв'язків, підвищення професійно-освітнього рівня співробітників, встановлення міжнародних контактів тощо;
- *проекти, орієнтовані на інші категорії населення* (зовнішні) фінансово підтримуються вітчизняними і міжнародними фондами та організаціями.

Кожен проект складається з **трьох основних складових** (див. рис. 5.4.1), які є ключовими для успішної реалізації будь-якого проекту, забезпечуючи ефективне планування та управління, а саме:

1. **Ресурси** у соціальному проекті включають всі необхідні елементи, які забезпечують його реалізацію та успіх. Вони можуть бути розділені на декілька основних категорій: *людські* (соціальні працівники, психологи, волонтери, координатори та інші); *фінансові* (бюджет проекту); *матеріальні* (обладнання, матеріали, транспортні засоби, офісне приміщення тощо).

2. **Обсяг робіт** у соціальному проекті визначає всі необхідні завдання та заходи, які мають бути виконані для досягнення цілей проекту. Це має включати: *планування* (визначення та завдань, розробка стратегії та плану дій); *визначення завдань та опис*

конкретних заходів (наприклад, проведення тренінгів, інформаційних кампаній, оцінка потреб клієнтів, розробка індивідуальних планів підтримки тощо); *розподіл обов'язків* (призначення відповідальних осіб або команд за виконання окремих завдань та контроль за їх виконанням); *моніторинг та оцінка*.



Рис. 5.4.1. Основні складові проєкту

Джерело: складено автором.

3. Строки виконання у соціальному проєкті визначають часові рамки для реалізації всіх завдань та заходів, а також включають контроль за дотриманням цих строків.

Ефективне управління цими складовими є ключовим фактором успіху соціальних проєктів та досягнення їхніх цілей. Отже, якщо спиратися на ці складові проєкту, то поняття «проєкт» можна визначити наступним чином:

проєкт – це спосіб *досягти мету* за допомогою *обмеженого часу та ресурсів* (технічних, людських, фінансових), шляхом поставлених завдань і заходів, для того щоб *вирішити* певну проблему чи *покращити* існуючу ситуацію.

Реалізація будь-якого проєкту складається з кількох етапів: ініціювання, планування, впровадження, відстеження і оцінювання

досягнень, а також завершення. Це називається циклом проєкту. Ефективність проєкту залежить від того, наскільки чітко будуть визначенні цілі, наявні та необхідні ресурси, діяльність у рамках проєкту та показники для оцінювання прогресу проєкту. Важливо також мати гнучкість для внесення змін у разі непередбачених обставин та забезпечувати своєчасну комунікацію між усіма зацікавленими сторонами.

Розглянемо **життєвий цикл** проєкту в соціальній роботі більш детально (рис. 5.4.2):

Ініціювання проєкту (аналіз ситуації та ідеї) включає:

- визначення соціальної проблеми, яку необхідно вирішити, та аналіз потреб територіальної громади або цільової групи;
- формулювання цілі, мети і завдань проєкту, які мають бути досягнуті;
- розробка загальної структури проєкту, включаючи визначення ключових компонентів, ресурсів та очікуваних результатів;
- ідентифікація всіх зацікавлених сторін, включаючи бенефіціарів, партнерів, донорів та інших учасників.

Планування проєкту (опис, схема, критерії успіху) складається з таких компонентів:

- детальний опис завдань, методів та інструментів, які будуть використовуватися для реалізації проєкту;
- розробка плану дій, включаючи визначення етапів реалізації, розподіл обов'язків та ресурсів, встановлення часових рамок;
- визначення можливих ризиків та розробка стратегій їхньої мінімізації;
- визначення джерел фінансування, складання бюджету та планування витрат.



Рис. 5.4.2. Життєвий цикл проєкту

Джерело: укладено Тілікіна Н.В. за ⁹¹.

Реалізація проєкту (виконання і координація) включає:

- здійснення запланованих заходів та завдань відповідно до розробленого плану;
- координація діяльності команди проєкту, розподіл обов'язків та контроль виконання завдань;
- забезпечення ефективної комунікації між усіма учасниками проєкту, інформування стейкхолдерів про прогрес та результати;
- вирішення поточних проблем та коригування планів у разі необхідності

Моніторинг і оцінка (відповідність цілям) мають проводитися регулярно для виявлення відхилень від плану та прийняття коригувальних дій а саме:

- регулярне відстеження перебігу виконання проєкту, аналіз проміжних результатів, збір зворотного зв'язку від учасників та бенефіціарів;

⁹¹ Андріюченко Т.В., Пеша І.В., Тілікіна Н.В. та ін. Цифрова молодіжна робота. Навчально-методичний посібник. Київ: Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики, 2021. 84 с.

- порівняння досягнутих результатів з запланованими цілями та критеріями успіху, аналіз ефективності та впливу проєкту;
- виявлення сильних та слабких сторін, формування висновків для подальшого вдосконалення проєкту.

Завершення проєкту включає формальне закриття проєкту, підведення підсумків та передачу результатів:

- підготовка звіту про виконання проєкту;
- передача напрацювань та рекомендацій відповідним організаціям або особам для подальшого використання;
- презентація результатів проєкту;
- офіційне завершення проєкту, включаючи закриття контрактів та завершення фінансових операцій.

Кожен етап має свої специфічні завдання та вимоги, які необхідно виконати для успішної реалізації проєкту та досягнення його цілей. Для розробки проєкту на кожному з цих етапів можна використовувати бізнес-модель «Канва» (Canvas), що допоможе структуровано підходити до планування та виконання завдань.

«Канва» (Canvas) - це інструмент, який допомагає структурувати ідеї та планувати проєкт візуально, забезпечуючи більш ефективне управління і комунікацію між учасниками проєкту. Канва часто використовується для бізнес-моделювання, але її принципи можуть бути адаптовані для соціальних проєктів.

У таблиці 5.4.1 наведено шаблон бізнес-моделі «Канва», який включає запитання, що допоможуть правильно сформулювати усі складові соціального проєкту для обласного центру соціальних служб.

Таблиця 5.4.1. Шаблон бізнес-моделі «Канва» (Canvas)

<p>1. Проблема <i>Яка основна проблема, яку ми намагаємося вирішити? Як ця проблема проявляється? Хто постраждав або продовжує страждати від цієї проблеми?</i></p>	<p>2. Мета <i>Що ви хочете досягти? Які проблеми вирішує проєкт? Які зміни очікуються?</i></p>	<p>5. Заходи <i>Яких видів діяльності потребує впровадження проєкту? Які саме дії і заходи необхідно здійснити для досягнення мети? Які конкретні завдання треба виконати?</i></p>	<p>9. Планування та строки <i>Які строки виконання кожного із завдань проєкту? Скільки часу потрібно на реалізацію кожного з заходу проєкту? Який план дій на кожному етапі? Які часові рамки для виконання завдань?</i></p>
<p>8. Очікувані результати <i>Які результати та зміни ви очікуєте досягти? Які критерії успіху? Який ефект від вашої діяльності? Які зміни ви впроваджуєте? Наскільки ефективними є послуги?</i></p>	<p>3. Завдання <i>Якими будуть завдання для вирішення зазначеної проблеми? Що будемо робити, щоб вирішити проблему?</i></p>	<p>6. Ключові ресурси і бюджет <i>Які ключові ресурси (людські, матеріальні, фінансові) потрібні для реалізації проєкту? Якою буде структура витрат? Які фінансові витрати необхідні?</i></p>	<p>9. Ризики та управління ризиками <i>Які потенційні ризики можуть виникнути? Які заходи передбачені для їх мінімізації?</i></p>
<p><i>Кому призначений проєкт? На які категорії вони діляться? Який найцінніший клієнт/ка?</i></p>	<p>7. Канали комунікацій <i>Якими є канали комунікації для інформування про проєкт? Які канали комунікації є найбільш зручними й популярними серед цільової аудиторії? Якими є канали комунікації між клієнтами?</i></p>		

Джерело: складено Тілікіна Н.В. на основі ⁹²

⁹² Тілікіна Н., Ганенко О., Деркач Т., Голотенко А. Як створити кар'єрний центр? Практичний інтерактивний посібник. Київ. 2023. 94 с.

Основними елементами моделі «Канва» для проєкту в соціальній сфері є:

Аналіз проблеми є важливим кроком у процесі розробки проєкту, який допомагає визначити основні причини, наслідки та можливі шляхи вирішення проблеми. У таблиці 5.4.1 наведені запитання, які допоможуть провести глибокий аналіз проблеми.

Мета проєкту - це визначений стан або результат, спрямований на вирішення певної соціальної проблеми або задоволення певних потреб у суспільстві. Вона служить орієнтиром для всіх учасників проєкту, забезпечуючи єдине розуміння напрямку роботи. Формування мети проєкту включає визначення основної проблеми, яку необхідно вирішити, та окреслення бажаних змін або покращень.

Завдань проєкту - це конкретні дії, які необхідно виконати для досягнення мети. Вони формуються виходячи з мети проєкту і проблеми, яку буде вирішувати проєкт.

Цільова аудиторія - це конкретна група людей або організацій, які будуть безпосередньо користуватися або впливати на результати проєкту.

Заходи або основна діяльність - це конкретні дії або заходи, які виконуються для досягнення мети проєкту. Ці дії можуть включати проведення навчальних заходів, тренінгів, консультацій, розробку матеріалів або технічні роботи.

Ключові ресурси та бюджет - це ресурси, необхідні для успішної реалізації проєкту, а також фінансові витрати, пов'язані з цими ресурсами. Їх формування ґрунтується на потребах та обсягу робіт, визначених у проєкті, а також на плані розподілу коштів.

Канали комунікації - це шляхи і засоби передачі інформації між учасниками проєкту або зацікавленими сторонами. Вони формуються на основі потреб та характеристик цільової аудиторії та включають в себе такі засоби, як особисті зустрічі, електронна пошта, телефонні дзвінки, вебінари, соціальні мережі тощо.

Очікувані результати - це конкретні вимірювані показники або досягнення, які очікуються в результаті реалізації проєкту. Вони

формується на основі цілей та завдань проекту і можуть включати зміни в поведінці цільової аудиторії, покращення умов життя, збільшення рівня освіченості, зменшення кількості соціальних проблем тощо. Очікувані результати визначаються у процесі планування проекту і допомагають оцінити його ефективність та вплив на цільову аудиторію.

Планування та строки - це процес визначення конкретних кроків та часових рамок для реалізації проекту. Вони формуються на основі завдань, обсягу робіт та ресурсів, необхідних для виконання кожного етапу проекту. Встановлення чітких строків сприяє ефективному контролю за процесом реалізації та допомагає досягти поставлених цілей у визначені терміни.

Ризики та управління ризиками - це потенційні загрози або негативні події, які можуть виникнути під час реалізації проекту та унеможливити досягнення його цілей. Вони можуть включати фінансові, технічні, організаційні, соціальні або природні ризики. Управління ризиками полягає в ідентифікації, аналізі та зменшенні можливих негативних наслідків заходів, а також в розробці стратегій запобігання та реагування на них.

Використання бізнес-моделі «Канва» для розробки проекту вимагає від розробників проекту **певних кроків**, а саме:

- заповнення кожного з елементів шаблону «Канва»;
- обговорення заповненого шаблону з командою;
- оцінка та аналіз заповненої «Канви»;
- деталізація плану реалізації проекту.

Використання бізнес-моделі «Канва» для розробки соціального проекту допомагає структурувати процес розробки проекту та забезпечує більш ефективне його планування та управління, що є особливо важливим у сфері соціальної роботи.

Також при розробці проектів і визначенні основних проблеми і потреб існують **різні методології**, які допомагають структурувати та проаналізувати їх, забезпечуючи більш глибоке розуміння причин і наслідків, зокрема:

Методологія Фішбоун (Fishbone Diagram) або діаграма Ісікави - це інструмент для визначення причинно-наслідкових зв'язків, що призводять до виникнення проблеми.

Методологія «Дерево проблем» (Problem Tree) допомагає візуально відобразити основну проблему, її причини та наслідки.

Методологія «Кульбаба» (Dandelion) дозволяє побачити проблему з різних точок зору, розглядаючи її як центральний елемент і пов'язані з нею аспекти.

Методологія "Полярна зірка" (North Star) допомагає визначити ідеальний стан та порівняти його з поточною ситуацією, виявляючи розриви і проблеми.

Використання різних методологій для визначення проблеми допомагає глибше зрозуміти її природу, причини та наслідки. Це сприяє більш ефективному плануванню та реалізації проєктів, особливо у соціальній сфері. Залежно від конкретної ситуації, можна вибирати одну або комбінувати кілька методологій для досягнення найкращих результатів.

5.5. Інтернет-сервіси у навчально-методичній роботі (сайти, електронні бібліотеки, бази даних, ресурси для онлайн та самостійного навчання)

У сучасній соціальній роботі велике значення мають інформаційні ресурси, які допомагають фахівцям отримувати актуальну інформацію, навчальні матеріали, дослідження та інші корисні ресурси. Нижче наведено основні інформаційні ресурси, які можуть бути корисними для забезпечення навчально-методичної роботи ресурсного центру.

Сайти і портали є дуже важливим інструментом для забезпечення навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб, для підвищення кваліфікації та ефективності роботи соціальних працівників. Це онлайн-платформи, які забезпечують доступ до ресурсів, інформації, навчальних матеріалів та інструментів для професійного розвитку спеціалістів у сфері соціальних послуг.

Серед прикладів і порталів, які будуть корисні для навчально-методичної роботи у соціальній сфері варто виділити:

Міжнародні:

- **UNICEF (United Nations Children's Fund):** сайт містить велику кількість матеріалів та досліджень з питань захисту прав дітей, освіти, охорони здоров'я та соціальної політики (unicef.org)

- **UNDP (United Nations Development Programme):** діяльність спрямована на Інклюзивний розвиток, відновлення та розбудова миру, гендерна рівність, на сайті є багато інформації щодо розвитку соціальної роботи та соціальних послуг, у тому числі і розвиток навчально-методичної підтримки у сфері соціальної роботи (<https://www.undp.org/uk/ukraine>)

- **WHO (World Health Organization):** містить ресурси з охорони здоров'я, психічного здоров'я, соціальної політики та інші матеріали, що можуть бути корисними для тренерів у соціальній сфері (who.int)

- **World Bank (Світовий банк)** пропонує доступ до великої кількості звітів, досліджень та статистичних даних з питань соціального розвитку, боротьби з бідністю та інших соціальних аспектів (worldbank.org)

- **Social Work Helper** - платформа для спеціалістів соціальної роботи, де можна знайти статті, новини, ресурси для професійного розвитку та інші корисні матеріали (socialworkhelper.com)

- **Проект USAID «Реформа ВІЛ-послуг у дії».** Його сайт містить матеріали та ресурси з питань ВІЛ/СНІДу, соціальної підтримки та громадського здоров'я (hiv.kiev.ua)

Національні:

- **Міністерство соціальної політики України** (<https://www.msp.gov.ua/>).

- **Національна соціальна сервісна служба України.** Тут можна дізнатися інформацію щодо реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення, захисту прав дітей; здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей; реалізації державної політики у сфері волонтерської діяльності,

реалізації надання при народженні дитини одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» (nssu.gov.ua)

- **Контакт-центр Пенсійного фонду України** - консультація громадян з пенсійних питань (www.pfu.gov.ua)

- **Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю** (www.ispf.gov.ua)

- **Обласні відділення фонду.** Тут можна знайти інформацію щодо забезпечення технічними засобами реабілітації; реабілітації дітей; взаємодії з громадськими об'єднаннями осіб з інвалідністю в областях та щодо експериментальних проєктів із закупівлі інноваційних соціальних послуг

(<https://www.ispf.gov.ua/pro-fond/regionalni-viddilennya>)

- **Фонд соціального страхування України.** Містить інформація щодо профілактики виробничого травматизму та професійних захворювань; контролю за обґрунтованістю видачі та продовження листків непрацездатності; надання медико-соціальних послуг. (<https://www.facebook.com/SocialFundUA>)

- **Соціальні послуги на Порталі «Дія»** (<https://guide.diiia.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst>)

- **Платформі «Допомога»** (<https://aid.edopomoga.gov.ua/>)

- **Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС)** охоплює десятки реєстрів та баз даних соціальної сфери, а також передбачає інформаційні обміни з іншими державними реєстрами, а, значить, дані підтягуються автоматично. Ця система надає можливість кожному громадянину, який потребує соціальної підтримки, швидко отримати будь-який вид допомоги через фронт-офіс у територіальній громаді та ЦНАПі, або через електронні сервіси Порталу «Дія». ЄІССС є важливою складовою у забезпеченні успішної цифровізації соціальної сфери. Працівник соціальної сфери зможуть отримувати вичерпну інформацію про кожну людину та її потреби, а, значить, менше працювати з паперами, а більше - з людьми.

- **Програмний комплекс «Соціальна громада»** - це клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальних громад. Ця система об'єднує у єдиному інформаційному середовищі «фронт»-офіси прийому документів від

населення, що знаходяться, приміром, у ЦНАП з «бек»-офісом у структурних підрозділах соціального захисту населення райдержадміністрації, де приймається рішення про надання адміністративної послуги соціального характеру (<https://socgromada.ioc.gov.ua/>)

Електронні бібліотеки – це цифрові колекції текстових, графічних, аудіо- та відеоматеріалів, доступні через інтернет або спеціалізовані платформи. Вони відіграють ключову роль у забезпеченні доступу до актуальної інформації, матеріалів та ресурсів для забезпечення навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб під час навчання соціальних працівників:

- **Google Scholar.** Безкоштовна пошукова система для академічних ресурсів, яка дозволяє знаходити статті, дисертації, книги та інші наукові матеріали (scholar.google.com).

- **Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.** Електронні ресурси та бази даних, що містять наукові та освітні матеріали. (nbuv.gov.ua).

- **Електронна бібліотека України (ELibUkr).** Проєкт, що надає доступ до наукових і освітніх ресурсів для українських університетів (elibukr.org).

- **Наукова періодика України:** Платформа для пошуку наукових статей з різних дисциплін, включаючи соціальні науки (journals.uran.ua).

Ресурси для онлайн та самостійного навчання забезпечують доступ до навчальної інформації і сприяють самостійному здобуттю знань. До них належать різноманітні інструменти та ресурси, які можуть використовуватися для навчання в будь-який час і в будь-якому місці:

- **Coursera** - платформа, що пропонує онлайн-курси від провідних університетів та організацій з різних дисциплін, включаючи соціальну роботу, психологію та соціальні науки (coursera.org).

- **Prometheus** - українська платформа масових відкритих онлайн-курсів, що пропонує курси з різних дисциплін, включаючи соціальні науки та здоров'я (prometheus.org.ua).

- **Edera** - українська студія онлайн-освіти (<https://ed-era.com/>).
- **Дія.Освіта** - національна едьютейнмент освітня платформа актуальних знань та навичок (<https://osvita.diia.gov.ua/>).
- **Платформа соціальної освіти** створена для навчання представників органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та організацій, які працюють у соціальній сфері (<https://socialacademy.gov.ua/>).
- **Освіторія** - український освітній портал, що пропонує матеріали для професійного розвитку педагогів і соціальних працівників (osvitoria.media).
- **Освітній хаб міста Києва** (<https://eduhub.in.ua/>).
- **YouTube**. Тут можна знайти безліч відеоуроків та лекцій з соціальної роботи, які можуть бути корисними для самостійного навчання.

Перелік деяких онлайн-курсів для навчання, які будуть корисні фахівцям із соціальної роботи наведено у дод. 3.1.

Сервіси та інструменти Google є дуже корисним інструментом у професійній діяльності соціального працівника. Використання сервісів та інструментів Google дозволяє соціальним працівникам ефективніше організувати свою роботу, покращувати комунікацію та забезпечувати кращий сервіс для своїх клієнтів. Серед основних сервісів можна виділити:

- **Gmail**. Електронна пошта забезпечує надійну та безпечну комунікацію з клієнтами, колегами та іншими організаціями. До неї легке підключення до Google Calendar, Google Drive та інших сервісів для кращої організації робочого процесу.
- **Google Calendar** надає можливість для створення, планування та управління зустрічами, нагадуваннями та подіями.
- **Google Drive** – це надійне хмарне сховище для документів, звітів, анкет та інших файлів.
- **Google Docs, Sheets, Slides** – це легке створення текстових документів, електронних таблиць та презентацій.
- **Google Forms** дозволяє створювати анкети, листи опитувань та форм для збору даних про клієнтів та/або колег.

- **Google Meet** – це інструмент для проведення онлайн-зустрічей, консультацій та тренінгів, який забезпечує легке планування та приєднання до зустрічей через Google Calendar.

- **Google Keep** – це зручний інструмент для створення нотаток, списків справ та нагадувань, який дозволяє ділитися нотатками з колегами для кращої організації роботи.

- **Google Sites** – це інструмент для легкого створення внутрішніх сайтів для організації або проєктів без необхідності в програмуванні.

- **Google Analytics** – це **аналіз веб-трафіку**, за допомогою якого центр може створювати власні веб-сайти та аналізувати поведінку відвідувачів та ефективність онлайн-кампаній.

Засоби для спілкування в команді та/або проведення тренінгів є ключовим фактором успішної роботи, особливо в сучасних умовах, коли дистанційна робота та гнучкі графіки стають нормою. Існує безліч інструментів, які допомагають забезпечити належний рівень комунікації, співпраці та організації в команді:

- **Zoom** - популярна платформа для відеоконференцій, яка також підтримує вебінари, чат та обмін файлами. Має високу якість відео та аудіо, зручні функції для проведення вебінарів, можливість розділення на сесії.

- **Microsoft Teams** - інструмент для командної роботи, що включає чати, відеоконференції, обмін файлами та інтеграцію з Office 365.

- **Google Meet** - сервіс для відеоконференцій, який інтегрується з Google Calendar та іншими сервісами Google.

- **Discord** - платформа для голосових, відео та текстових чатів, яка спочатку була орієнтована на геймерів, але зараз використовується і для командної роботи. Вона має високу якість голосового зв'язку, можливість створення різних каналів для обговорень, інтеграція з іншими сервісами.

- **Skype** - відома платформа для відео- та голосових дзвінків, текстових повідомлень і обміну файлами. Вона легка у використанні,

доступність на різних платформах, можливість проведення групових дзвінків.

Засоби для організації та управління проектами у соціальній сфері. Управління проектами вимагає чіткої організації, координації та контролю над всіма аспектами проектної діяльності. Існує багато інструментів, які допомагають ефективно планувати, відстежувати та виконувати проекти. Вибір конкретного інструменту залежить від потреб та специфіки проекту, але всі вони мають спільну мету – спростити та оптимізувати процес управління проектом. Серед найпопулярніших і найефективніших засобів для організації та управління проектами можна виділити:

- **Monday.com** – це інструмент для управління проектами та робочими процесами, який дозволяє візуально планувати, відстежувати та співпрацювати.
- **Trello** - інструмент для управління проектами, який дозволяє створювати дошки з картками для відстеження завдань і прогресу. Він має інтуїтивний інтерфейс, можливість додавати коментарі та вкладення, інтеграція з іншими сервісами (Slack, Google Drive).
- **Asana** - платформа для управління проектами, що дозволяє створювати завдання, ставити терміни та призначати відповідальних.
- **Basecamp** - це комплексне рішення для управління проектами та командної комунікації, включає чати, дошки завдань, календарі та документи.
- **Microsoft Project** – це потужний інструмент для планування та управління проектами, розроблений компанією Microsoft, які має розширені можливості для планування, управління ресурсами та створення звітів, інтеграція з іншими продуктами Microsoft.

Сервіси та інструменти для презентацій. Для створення ефективних та візуально привабливих презентацій існує безліч сервісів та інструментів. Вони допомагають організувати інформацію, додати мультимедійні елементи, а також забезпечують можливості для спільної роботи та інтерактивності. Найпопулярнішими сервісами та інструментами для презентацій є:

- **Microsoft PowerPoint** - Один з найвідоміших інструментів для створення презентацій, що входить до складу Microsoft Office.
- **Google Slides** – це хмарний інструмент для створення презентацій, який інтегрується з Google Drive. Він дозволяє спільно редагувати в режимі реального часу, автоматично зберігати, надає доступ з будь-якого пристрою з інтернетом, має інтеграцію з іншими сервісами Google.
- **Prezi** - інноваційний інструмент для створення динамічних презентацій з використанням зумування та переходів між слайдами.
- **Canva** - онлайн-інструмент для створення візуального контенту, включаючи презентації. Він має великий вибір шаблонів, простий у використанні інтерфейс, можливість додавання графіки, фотографій та інших елементів, спільне редагування.
- **Gephi** (<https://gephi.org>) - інструмент для аналізу даних і графічної візуалізації. Демонструє структуру і мережеві зв'язки.

Соціальні мережі є потужним інструментом, який може значно покращити роботу соціального працівника та сприяти ефективній роботі обласного центру соціальних служб. Вони сприяють ширшому охопленню, кращій комунікації та доступу до ресурсів. Соціальні мережі можуть використовуватися для:

- поширення інформації про доступні соціальні послуги, заходи, програми підтримки, тренінги тощо;
- публікації про актуальні питання, поради та корисні ресурси тощо;
- надання підтримки клієнтам через приватні повідомлення або спеціальні групи;
- обміну досвідом, знаннями та найкращими практиками з різними регіонами України та світу;
- встановлення зв'язків з організаціями, волонтерами та іншими ресурсами, які можуть бути корисними для роботи соціального працівника;
- надання доступу до вебінарів, онлайн-курсів, статей та інших ресурсів для професійного розвитку;

- для збору зворотного зв'язку від клієнтів та громадськості щодо наданих послуг та ініціатив;
- опитування, коментарів та повідомлень можуть допомогти зрозуміти потреби та проблеми клієнтів, що сприятиме покращенню роботи соціальних служб.

Блог-технології для навчально-методичної діяльності ресурсного центру відіграють важливу роль у цифровізації соціальної роботи, надаючи нові можливості для комунікації, освіти та підтримки клієнтів. Вони дозволяють ефективно поширювати інформацію, ділитися досвідом та найкращими практиками, а також створювати спільноти навколо певних тем чи проблем. Блог-технології можна використовувати як:

- платформу для публікації навчальних матеріалів, статей, досліджень та інших ресурсів, що допомагають підвищувати кваліфікацію соціальних працівників;
- ефективний інструмент для інформування про соціальні проблеми та виклики, з якими стикаються різні групи населення (особливо, вразливі групи);
- платформу для обміну досвідом, публікації історій успіху та інших матеріалів, що сприяють психологічній підтримці клієнтів.

Чат-боти, онлайн-консультації та підтримка через месенджери є важливими інструментами, які можуть значно підвищити ефективність навчально-методичної діяльності ресурсного центру та допомогти у роботі соціального працівника з клієнтами. Вони дозволяють автоматизувати багато рутинних процесів:

- забезпечити постійну підтримку користувачів та надавати своєчасну допомогу у вирішенні різноманітних питань;
- швидко надавати відповіді на часті запитання користувачів;
- надавати доступ до навчальних матеріалів, статей, відеоуроків та інших ресурсів;
- проводити тести, опитування та оцінювання знань користувачів;

- персоналізувати взаємодію з користувачами на основі їх попередніх запитів та профілів;
- рекомендувати навчальні курси та ресурси на основі інтересів та потреб користувачів.

Існують різні платфор, такі як Viber, Telegram, Skype, WhatsApp, що дозволяє користувачам вибирати найбільш зручний спосіб спілкування. Дуже важливо при наданні соціальних послуг враховувати категорії клієнтів, які залучаються до певної соціальної мережі, тому що, наприклад, діти та молодь користуються Telegram, особи старшого віку – Viber і WhatsApp.

Вікі-проекти та Вікі-спільноти – це команда дописувачів, які співпрацюють для покращення Вікіпедії. На основі вікі-технології розробляються вікі-проекти, за допомогою яких читач перестає бути читачем у бібліотеці, а стає учасником вироблення інформації, автором і редактором в одній особі. Ці платформи сприяють колективній роботі над створенням і розповсюдженням знань, забезпечують доступ до актуальної інформації та підтримують професійний розвиток фахівців.

Наприклад, в Україні діє Громадська організація «Вікімедіа Україна» (утворена у 2009 році), яка сприяє розвитку Вікіпедії та інших проєктів Фонду Вікімедіа через розвиток спільноти редакторів, сприяння публікації матеріалів на умовах вільних ліцензій, співпрацю з партнерами.

Використання Вікі-проектів та Вікі-спільнот у сфері соціальної роботи та навчанні соціальних працівників дає змогу:

- тренерам і практики спільно створювати курси, програми, методичні рекомендації та інші навчальні матеріали;
- готувати статі, дослідження та інші наукові роботи, що стосуються соціальної роботи;
- включати інтерактивні елементи, такі як відео, опитування, тести та інші інструменти для активного навчання;
- студентам і практикам використовувати Вікі-спільноти для отримання додаткових матеріалів, спілкування з

викладачами та колегами, а також для самостійно навчатися;

- обмінюватися знаннями, обговорювати професійні питання та отримувати консультації від колег.

Нижче наведено кілька прикладів Вікі-проектів та Вікі-спільнот, які можуть бути корисними у цій сфері:

- **Wikipedia: проект «Соціальна робота»**, який включає розробку та редагування статей про методи соціальної роботи, історію професії, видатних соціальних працівників тощо; **Освітня програма Вікіпедії** - програма, що залучає студентів та викладачів до написання та редагування статей у Вікіпедії як частини навчального процесу;

- **Wikibooks** - вебсайт для колективного написання навчальної та іншої літератури, що працює за технологією «вікі» на принципах свободи інформації;

- **Wikiversity** - проект Фонду «Вікімедіа», що позиціонує себе як нова форма інтерактивної освіти і ведення відкритих наукових проектів;

- **WikiEducator** - це динамічна та захоплююча спільнота викладачів, які пристрасно вірять, що навчальні матеріали мають бути безкоштовними та відкритими для всіх;

- **WikiHow** – це онлайн-платформа, яка надає поетапні інструкції з різних тем.

Гейміфікація, або використання ігрових елементів у неігрових контекстах, стає все більш популярною в різних сферах, включаючи соціальну роботу. Цифрові технології гейміфікації можуть значно підвищити ефективність соціальних програм, залученість клієнтів та мотивацію працівників. Гейміфікація - це коли елементи гри використовують у неігрових ситуаціях. Для запровадження гейміфікації в освіту необхідно враховувати зміни в ігровій діяльності, зумовлені віком людини. Ігрова діяльність притаманна кожній людині, проте вона є різною за своєю спрямованістю.

Багато вітчизняних закладів вищої освіти використовує середовище LMS Moodle для проведення дистанційних занять. Тести, ребуси, кросворди, вікторини, веб-квести, тощо використовуються

викладачами, як правило, для перевірки сформованості знань, зокрема, й у дисциплінах соціального напрямку.

Серед прикладів платформ, які будуть корисні у навчанні соціальних працівників, варто виділити:

- **Kahoot!** (<https://kahoot.it/>) - безкоштовний онлайн-сервіс, який дає змогу створювати інтерактивні навчальні ігри: вікторини, обговорення, опитування.

- **Google Classroom** - інструмент для швидкого створення й упорядкування завдання, надавання результатів перевірок і легко спілкування зі студентами та учасниками навчання.

- **На урок** - інтерактивні завдання для контролю знань і залучення здобувачів освіти до активної роботи в аудиторії та вдома.

- **Майстер-Тест** (<https://master-test.net>) - безкоштовний освітній сервіс, орієнтований на створення тестів та проведення онлайн тестування з навчальною метою.

- **LearningApps** (<https://learningapps.org>) - сервіс для підтримки навчального процесу шляхом створення та збереження інтерактивних вправ ігрового характеру. Орієнтований як на студентів, так і на дорослих.

- **Online Test Pad** (<https://onlinetestpad.com>) - безкоштовний багатофункціональний сервіс для проведення навчання і тестування онлайн. Зручний сайт для створення різноманітних навчальних матеріалів та типів завдань, структурування їх за папками.

- **Minecraft Education** - це ігрова платформа, яка надихає на творче, інклюзивне навчання через гру. Досліджуйте блокові світи, які відкривають нові способи вирішення будь-яких завдань чи проблем.

Проведення опитувань і вивчення думки є важливими аспектами в діяльності соціальних працівників і навчальних ресурсних центрів. Вони дозволяють збирати дані про потреби, проблеми та очікування клієнтів, а також оцінювати ефективність програм і послуг.

Розглянемо деякі популярні платформи, які можуть бути корисними для цих завдань:

- **Typeform** (<https://www.typeform.com/>). Інструмент для проведення інтерактивних опитувань, оцінок та відгуків. Більш потужний і візуально привабливий ніж Google-forms.

- **Direct poll** (<http://directpoll.com/>). Використовується для проведення опитувань серед учасників заходу у реальному часі, щоб одразу оперувати цими даними під час виступу, онлайн візуалізації або задля оцінки.

- **Mentimeter.com** - безкоштовний, простий, стильний онлайн-сервіс для створення опитувань і голосування у режимі реального часу. Можна використовувати готовий приклад або створювати особисту презентацію – інтерактивну дошку з запитаннями.

Відеокасти⁹³ та скрайбролики⁹⁴ є потужними інструментами для підвищення кваліфікації та ефективності роботи соціальних працівників. Вони сприяють кращому засвоєнню інформації, підтримують мотивацію та залученість, а також допомагають ефективно комунікувати з клієнтами та громадськістю.

Онлайн-дошки для візуалізації контенту є важливими інструментами для спільної роботи та обміну інформацією в цифровому середовищі. Вони дозволяють створювати інтерактивні візуальні представлення даних, планів, ідей та інших видів контенту. Серед прикладів таких платформ варто виділити:

- **Miro** - підтримка великої кількості інтерактивних інструментів, таких як нотатки, діаграми, таблиці, та інтеграція з іншими сервісами. Ідеально підходить для брейнштормінгу, планування проєктів та проведення інтерактивних занять.

- **Jamboard (від Google)** - проста у використанні платформа з інтеграцією в екосистему Google Workspace, що дозволяє додавати текст, малюнки, зображення та документи.

- **Microsoft Whiteboard** - інструмент від Microsoft з підтримкою спільної роботи, інтеграцією з Microsoft Teams та Office 365.

⁹³ Це серія відеозаписів, доступних для перегляду через інтернет.

⁹⁴ Це анімовані відеоролики, що поєднують візуальні елементи та розповідь, пояснюючи складні концепції простими словами та зображеннями.

- **Padlet** - платформа, що дозволяє створювати інтерактивні дошки з можливістю додавання текстів, зображень, відео та інших медіа. Добре підходить для створення інтерактивних презентацій та навчальних матеріалів.

QR-коди стають все більш поширеними у різних сферах діяльності, включаючи соціальну роботу. Вони забезпечують швидкий доступ до інформації, спрощують комунікацію та підвищують ефективність роботи соціальних працівників.

Існує багато безкоштовних онлайн-інструментів для створення QR-кодів, такі як [QR Code Generator](#), [QRStuff](#) та [GoQR.me](#).

Використання цих інформаційних ресурсів допоможе тренерам у соціальній сфері залишатися в курсі новітніх досліджень, методик та інструментів, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої роботи та професійному зростанню. Також дуже важливим є проведення навчання для соціальних працівників щодо використання цифрових інструментів у соціальній роботі.

5.6. Методичне забезпечення (інструкції, довідники, посібники, методичні розробки)

Для ефективної діяльності у сфері соціальної роботи важливе значення має якісне методичне забезпечення, яке включає інструкції, довідники, посібники та методичні розробки.

Інструкції для навчально-методичної діяльності обласних центрів соціальних служб є керівництвами, які допомагають соціальним працівникам та викладачам ефективно організовувати, планувати і проводити навчальні та методичні заходи. Завдяки структурованому підходу та чіткому керівництву, навчально-методична діяльність стає більш результативною та орієнтованою на потреби як працівників, так і клієнтів соціальних служб. Серед основних інструкцій, які будуть корисні у сфері соціальної роботи, варто виділити:

Посадові інструкції – документ, що визначає організаційно-правове становище працівника в структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці.

Інструкції з охорони праці – нормативний акт, який містить обов'язкові для дотримання працівниками вимоги з охорони праці під час виконання ними робіт певного виду чи за певною професією на робочих місцях.

Інструкції з організації навчального процесу чи навчальної діяльності, інструкції з проведення занять тощо.

Інструкція щодо надання соціальних послуг є важливим документом, який визначає порядок, правила і стандарти надання різноманітних видів соціальних послуг населенню. Наприклад:

*Інструкція щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги*⁹⁵

Інструкція з ведення документації соціального працівника (правила та рекомендації щодо заповнення форм, ведення обліку та звітності, зберігання конфіденційної інформації), наприклад:

*Інструкція для соціальних працівників/психологів щодо використання інструменту моніторингу порушення прав підлітків груп ризику (ПГР)*⁹⁶.

Інструкції, затвержені на законодавчому рівні:

- Про затвердження Інструкції зі збору та моніторингу статистичної інформації щодо осіб, які постраждали від торгівлі людьми: наказ Міністерства соціальної політики України та Міністерства внутрішніх справ від 11.01.2016 № 4/5. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0169-16#Text>

- Про затвердження Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги: наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 19.09.2006 № 345. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1098-06#n14>

⁹⁵ Про затвердження Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги: наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 19.09.2006 № 345. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1098-06#Text>

⁹⁶ https://afew.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Instrukciya-po-roboti-z-instrumentom-monitoringu-prav- PGR_16.12.2020.pdf

- Про затвердження форм документів про дитину, покинуту в пологовому будинку, іншому закладі охорони здоров'я або яку відмовилися забрати батьки чи інші родичі, про підкинуту чи знайдену дитину та Інструкцій про порядок їх заповнення: наказ Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства внутрішніх справ України 17.12.2013 № 1095/1239. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0076-14#Text>

- Про затвердження форми звітності № 12-соц (річна) „Звіт про організацію надання соціальних послуг” та інструкції щодо її заповнення: Наказ Міністерства соціальної політики від 30.01.2017 № 138 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0251-17#Text>

Посібники для забезпечення навчально-методичної діяльності обласних центрів соціальних служб є важливими методичним забезпеченням підвищення ефективності навчання та професійного розвитку тренерів і соціальних працівників. Перелік корисних посібників наведено у дод. 5.6.

Методичні розробки це керівні матеріали, розроблені для підтримки та вдосконалення професійної діяльності в певній галузі, що містять поради, інструкції та приклади найкращих практик. Вони допомагають фахівцям ефективніше виконувати свої обов'язки, забезпечуючи високий рівень якості послуг і відповідність стандартам. Методичні рекомендації можуть бути затвердженні на законодавчому рівні, а можуть бути розроблені науковими установами, закладами вищої освіти та/або обласними центрами соціальних служб. Серед них виділяють:

Методичні розробки щодо проведення тренінгів та семінарів включають програми тренінгів, сценарії, завдання, методичні рекомендації для тренерів (див. дод. 5.6).

Методичні рекомендації з оцінки якості соціальних послуг зазвичай містять інструменти та методики оцінки якості надання соціальних послуг, критерії оцінки, приклади анкет та опитувальників. Наприклад:

- Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг⁹⁷

Методичні посібники щодо методик оцінювання соціальної роботи та проведення соціологічних досліджень (див. дод. 5.6).

Методичні рекомендації щодо роботи з окремими категоріями населення - описують підходи та методи роботи з кризовими категоріями населення, наприклад, сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, дітьми тощо. Наприклад:

- Методичні рекомендації із соціальної роботи з неповнолітніми, які вчинили правопорушення⁹⁸

- Методичні рекомендації щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя⁹⁹

Методичні рекомендації щодо організації соціальної роботи, надання соціальних послуг. Наприклад, методичні рекомендації, затверджені на законодавчому рівні:

- Методичні рекомендації з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій¹⁰⁰

⁹⁷ Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904 <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>

⁹⁸ Про затвердження Методичних рекомендацій із соціальної роботи з неповнолітніми, які вчинили правопорушення: наказ Міністерство соціальної політики України від 20.10.2015 № 1019. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1019739-15#Text>

⁹⁹ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя: наказ Міністерства охорони здоров'я України від 18.02.2021№ 92. <https://www.msp.gov.ua/documents/5948.html?PrintVersion>

¹⁰⁰ Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей: наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2020 № 868. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0868739-20#Text>

- Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей¹⁰¹
- Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту¹⁰²
 - Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги¹⁰³
 - Методичні рекомендації щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги¹⁰⁴

Додаткові матеріали:

Наукові журнали з соціальної роботи: публікують статті, дослідження, огляди та інші матеріали, що сприяють професійному розвитку соціальних працівників. Наприклад: «Соціальна робота в Україні: теорія і практика», «Соціальна робота та соціальна освіта», «Вісник: Соціальна робота», «Соціальна робота та психологія», «Педагогіка. Соціальна робота», «Психологія та соціальна робота» та інші.

Електронні ресурси та онлайн-бібліотеки (див. дод. 3.1).

Використання цих методичних матеріалів допоможе соціальним працівникам ефективніше виконувати свої професійні обов'язки, розширювати свої знання та навички, а також підвищувати якість надання соціальних послуг.

¹⁰¹ Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей: наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2020 № 868. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0868739-20#Text>

¹⁰² Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту: наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 р. №282. <https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>

¹⁰³ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги наказ Міністерство соціальної політики України від 28 жовтня 2014 року N 828. <https://ips.ligazakon.net/document/FN007753>

¹⁰⁴ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги: наказ Міністерство соціальної політики України від 12.06.2020 № 414. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

РОЗДІЛ 6. Моніторинг та оцінка ефективності навчально-методичної діяльності

6.1. Моніторинг та оцінка: базові поняття, умови їх застосування

Невід’ємними складовими системи навчально-методичної роботи, які забезпечують оцінювання рівня досягнення запланованих результатів та результативність проведених навчально-методичних заходів є моніторинг і оцінка ефективності.

Моніторинг - постійне відстеження процесу для порівняння реального стану справ із запланованими діями¹⁰⁵.

Моніторинг дає змогу здійснити аналіз ситуації, відстежити нові напрями та ефективні форми соціальної роботи; продемонструвати відповідність діяльності попередньо складеного плану; визначити необхідні кадрові, фінансові і матеріальні ресурси, що забезпечують ефективну роботу; продемонструвати рівень досягнення запланованих цілей і завдань; визначити відхилення від плану і впровадження необхідного корегування діяльності тощо. У соціальній сфері даними моніторингу є інформація щодо надання соціальних послуг різним категоріям населення за місяць/квартал/рік у розрізі регіонів, відповідних соціально вразливих категорій, статі тощо.

Оцінка – аналіз актуальності, ефективності, результативності заходів програми, її впливу і стійкості цього впливу¹⁰⁶.

У соціальній роботі оцінка – це періодичний процес збору даних про реалізацію та результати впровадження програми чи заходу, який проводиться з метою виявлення ефективності, результативності та впливу діяльності в рамках реалізації програми чи заходу відповідно до запланованих мети та завдань. Результати оцінки дають змогу удосконалити та підвищити результативність впровадження навчально- методичної роботи¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Енциклопедія для фахівців соціальної сфери/ За заг.ред.поф. І.Д.Звереві. – Київ, Симферополь: Універсум, 2012. 536 с.

¹⁰⁶ Моніторинг та оцінка програм і проєктів. Практичний посібник / Ольга Морозова, Ольга Варецька, Деніел Джонс, Пелукай Чікуква, Тетяна Салюк. – Київ, «Оранта», 2008. – 144 с.

¹⁰⁷ Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

І моніторинг, і оцінка проводяться для визначення ефективності програм/ заходів, але вони застосовуються на різних етапах реалізації та під час них використовують різні методи і підходи для отримання й аналізу інформації. Так, моніторинг спрямований на безперервне відстеження подій і процесів і дає відповіді на запитання: «Як йдуть справи?», «Чим займаємось?», «Що робимо?». Тоді як оцінка здійснюється у певний момент часу для з'ясування того, наскільки ефективно проходив певний процес і до яких змін це призвело, відповідає на питання: «До чого це призвело?», «Чому?», «Наскільки?», «Чого досягли?», «Який вплив відбувся?»¹⁰⁸.

Таблиця 6.1.1. Порівняння моніторингу і оцінки щодо завдань та результатів діяльності

Моніторинг	Оцінка
Дає відповіді на запитання, які починаються словом «ЩО?» (що робиться, що зроблено, що за зміни відбулися, що має бути зроблено, що за труднощі виникають тощо)	Дає відповіді на запитання, які починаються словом «НАСКІЛЬКИ?» (наскільки добре зроблено, наскільки значущі зміни відбулися, наскільки вдалося подолати труднощі тощо)
Проводиться постійно під час реалізації проекту	Проводиться на ключових етапах реалізації проекту
Фіксується те, що відбувається в процесі реалізації проекту для порівняння існуючого стану справ з планом	Аналізуються причини досягнення та/або не досягнення запланованих результатів
Отримана інформація використовується для поліпшення роботи над проектом	Дає можливість оцінити ефективність проекту та сформулювати рекомендації для подальших проектів

Джерело: Безпалько О.В. Соціальне проектування: навчальний посібник. Київ, 2010. 127 с.

Основні відмінності між моніторингом і оцінкою полягають у часі їх реалізації і завданнях, на вирішення яких вони спрямовані (див.

¹⁰⁸ Пеша І.В., Коляда В.С., Тілікіна Н.В., Ярошенко О.О. Моніторинг і оцінка результативності та ефективності політики у молодіжній сфері: Кол. Монографія.. Київ: ГО «Інститут молоді», 2023. 308 с.

табл. 6.1.1). Під час моніторингу здійснюється безперервне відстеження діяльності і процесів, в той час як оцінка проводиться у певний момент часу з метою визначення наскільки ефективно реалізовано програму/ захід і які зміни відбулися у результаті¹⁰⁹.

Моніторинг передбачає систематичний збір інформації під час виконання робіт у рамках програми/ заходу. Результати моніторингу надають інформацію щодо:

- аналізу ситуації;
- визначення проблем, на які спрямовано діяльність, і шляхів їх вирішення;
- дотримання плану виконання робіт;
- наявних та необхідних кадрових, фінансових і матеріальних ресурсів.

Оцінка передбачає проведення більш глибокого аналітичного аналізу інформації щодо впровадження та результатів програми/ заходу і визначає:

- відповідність діяльності потребам клієнтів та груп населення, на які вона спрямована;
- необхідну корекцію планів та дій, що забезпечує підвищення ефективності роботи;
- вплив програми/ заходу на становище окремих клієнтів або соціальні групи населення¹¹⁰.

Для оцінки і порівняння процесу та результатів різних форм соціальної роботи потрібно використовуються відповідні показники – інформаційні дані, за допомогою яких можна визначити стан об'єктів, на які спрямована соціальна робота, та результати діяльності, їх відповідність запланованим завданням.

Показники – це одиниця виміру, яка дає змогу визначити рівень досягнення запланованого результату (завдання)¹¹¹.

¹⁰⁹ Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

¹¹⁰ Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проєктів. Кіровоград, ІСКМ, 2007. - 100 с.

¹¹¹ Пеша І.В., Коляда В.С., Тілікіна Н.В., Ярошенко О.О. Моніторинг і оцінка результативності та ефективності політики у молодіжній сфері: Кол. Монографія.. Київ: ГО «Інститут молоді», 2023. 308 с.

Наприклад, показником виміру довжини є метр, а одним із показників виміру результатів соціальної роботи є кількість наданих соціальних послуг. У соціальній сфері показники не є усталеною величиною і визначаються індивідуально відповідно до форми організації, напрямів і запланованих результатів соціальної роботи.

Відповідно до форми вираження показники можуть бути представлені числом (кількісний показник) або описані словами (якісний показник):

- *кількісні (статистичні) показники* – показники, що мають кількісний вираз, і вимірюються як абсолютними (число) так і відносними (відсоток) значеннями тощо. Наприклад, кількість проведених заходів, кількість фахівців із соціальної роботи, які були учасниками навчального заходу, частка дітей, позбавлених батьківського піклування, відносно загальної чисельності дітей у громаді;
- *якісні показники* (судження, оцінка, сприйняття та ставлення) – показники, що не мають кількісного виразу і позначаються такими формулюваннями: наявність, відповідність, якість, ступінь, рівень, задоволеність, обізнаність тощо. Наприклад, обізнаність фахівців соціальної сфери щодо можливості участі у заході, зміна рівня професійної компетентності фахівців, відповідність тематики навчальних заходів потребам спеціалістів, готовність фахівців до впровадження інноваційних методик у практику соціальної роботи тощо¹¹².

Відмінності між кількісними і якісними показниками наведено у таблиці 6.1.2.

Залежно від того на якому етапі реалізації програми/ заходу проводиться моніторинг або оцінка розрізняють базові показники, показники процесу, показники результатів, показники наслідків, показники впливу (див. табл. 6.1.3).

¹¹² Посібник з моніторингу та оцінювання програм обласного розвитку / Лендшел М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. / За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. – К.: К.І.С., 2007. – 80 с.

Таблиця 6.1.2. Основні відмінності між кількісними і якісними показниками

Кількісні показники	Якісні показники
Визначаються у цифровому вигляді	Виражаються словами
Процедури виміру стандартизовані, легко можуть дублюватися	Процедури виміру рідко дублюються, переважно використовується індивідуальний дослідницький підхід
Часто потребують якісної інтерпретації	Часто використовуються у локальних ситуаціях або із залученням невеликої кількості людей
Представлені у вигляді статистичних даних, графіків і діаграм, результатів вимірювань і взаємозв'язків	Представлені у вигляді висловлювань, спостережень, фрагментів документів
Аналіз проводиться статистичними та математичними методами	Аналіз проводиться шляхом визначення ключового змісту або узагальненням інформації.

Джерело: ¹¹³

Таблиця 6.1.3. Показники моніторингу/оцінки відповідно до етапу реалізації програми/ заходу

Базові показники (показники вхідних ресурсів)	кількісні показники, які відображають ресурси, що вкладаються в програму/захід (кадрові, фінансові ресурси, обладнання, приміщення тощо)	абсолютні
Показники процесу	відображають діяльність, яка відбувається в рамках реалізації програми/ заходу (кількість проведених тренінгів, кількість розроблених навчальних програм)	абсолютні
Показники результатів	аналізують результати, отримані на закінчення реалізації програми/заходу (відповідність кількості залучених до навчання фахівців запланованим показникам)	відносні
Показники наслідків	відображають наслідки реалізації програми/заходу (підвищення рівня обізнаності учасників навчання щодо впровадження послуги раннього втручання)	відносні

¹¹³ Пеша І.В. , Коляда В.С. , Тілікіна Н.В. , Ярошенко О.О. Моніторинг і оцінка результативності та ефективності політики у молодіжній сфері: Кол. Монографія.. Київ: ГО «Інститут молоді», 2023. 308 с.

Показники впливу	відображають довготривалі зміни, що відбуваються внаслідок реалізації програми/заходу і пролонговані у часі після його завершення (збільшення рівня охоплення соціальними послугами внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах)	відносні
------------------	--	----------

Джерело: Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

Добираючи показники, відповідно до яких буде проведено моніторинг та/або оцінку програми/ заходу, потрібно також визначити з яких джерел можна отримати відповідну інформацію.

Джерела інформації або джерела даних – це обізнані особи чи інформаційні джерела, які містять дані (інформацію) щодо процесу впровадження та результатів реалізації програми/ заходу¹¹⁴. Джерела інформації обираються відповідно до визначених показників оцінювання програми/ заходу. Передбачається, що інформація, отримана із обраного переліку джерел, буде найбільш достовірно визначити стан, умови та результати діяльності, що оцінюється.

До джерел інформації відносяться:

- нормативно-законодавчі документи;
- дані офіційної статистики;
- звітність місцевих органів державної виконавчої влади, територіальних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;
- тексти державних і обласних стратегій та програм;
- дані моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
- результати обговорень: форумів, круглих столів, дискусійних груп;
- спостереження за ходом реалізації навчально-методичних заходів;
- результати соціологічних досліджень.

¹¹⁴ Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

Методи збору даних – це способи одержання необхідної інформації (даних) завдяки використанню певних процедур і прийомів, як правило, це соціологічні методи дослідження.

Залежно від мети і завдань, проблем, на виявлення яких спрямовано оцінювання, виділяють кількісні та якісні методи збору даних (інформації):

- *кількісні* – методи, пов’язані з визначенням кількості і виражені в числовій формі (абсолютних або відносних величинах), їх можна точно виміряти: кількість розроблених програм, кількість учасників, відсоток безробітних відносно до загальної кількості населення. Результати кількісного дослідження виражаються цифрами;

- *якісні* – методи, що дають змогу отримати інформацію, пов’язану з мотивами, ставленнями, поглядами, міркуваннями та іншими речами, які респондент свідомо чи несвідомо надає досліднику, наприклад: відповідність тематики навчального заходу професійним потребам учасників; оцінка фахівцями ефективності обласної соціальної програми. Результати якісного дослідження виражаються словами¹¹⁵.

Для проведення дослідження із збору даних необхідно підготувати відповідний інструментарій, що забезпечує отримання достовірної інформації.

Інструментарій збору даних – це набір документів, який використовують в процесі збирання інформації, зокрема, анкети, інструкції для інтерв’юєрів, гайди, сценарії проведення фокус-груп, інструкції по підборі клієнтів для опитування, протоколи проведення спостережень, форми для відбору учасників дослідження тощо¹¹⁶.

Більш детально про підбір методів дослідження, необхідного інструментарію, які можна використати для отримання інформації у рамках моніторингу або оцінки, послідовність дій під час проведення моніторингу і оцінки, основних етапів проведення тощо можна

¹¹⁵ Артюх О.Р., Пеша І.В., Тілікіна Н.В. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

¹¹⁶ Богдан О. Що варто знати про соціологію і соціологічні дослідження? Посібник-довідник для громадських спеціалістів і всіх зацікавлених. Київ: Дух і Літера, 2015. 380 с.

За результатами моніторингу та оцінки навчально-методичної роботи розробляються відповідні рекомендації для покращення навчально-методичної роботи відповідно до того з якою метою проводилося оцінювання. Рекомендації розробляються для:

- *керівництва обласного центру соціальних служб* щодо удосконалення механізмів організації навчально-методичної роботи центру;
- *безпосередніх виконавців та спеціалістів, залучених до цієї роботи* щодо підвищення ефективності навчально-методичних заходів;
- *учасників навчально-методичних заходів*, щодо підвищення рівня залученості під час навчально-методичних заходів та подальшого використання отриманих знань у практичній діяльності;
- *бенефіціарів* або тих, хто приймає рішення, щодо доцільності фінансування навчально-методичної роботи, керівництва органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, що приймають рішення щодо забезпечення діяльності обласного центру.

Рекомендації можуть стосуватися як удосконалення організації та реалізації окремих заходів, що впроваджуються центром соціальних служб, а також бути використані як доказова база для обґрунтування пріоритетних напрямів роботи, необхідних додаткових ресурсів та фінансового забезпечення діяльності обласного центру.

6.2. Оцінка ефективності навчальної та інформаційно-методичної роботи ОЦСС

Періодичне оцінювання навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб є однією із умов ефективного управління у цьому напрямку діяльності. Проведення оцінки рівня відповідності результатів навчальних заходів та методичної роботи

запланованим має бути систематичним і закладатися ще на етапі планування роботи на певний період (як правило на рік).

Результати оцінки ефективності діяльності центру є ключовим інструментом для стратегічного планування, підвищення якості та ефективності роботи, а також для забезпечення його сталого розвитку та відповідності потребам територіальних громад.

Результати такої оцінки:

- виявляють сильні та слабкі сторони проведених заходів і містять пропозиції для підвищення їх ефективності та якості;
- є доказовою базою для обґрунтування управлінських рішень щодо планування, розробки і впровадження нових заходів, організації діяльності центру;
- забезпечують прозорість діяльності обласного центру перед зацікавленими сторонами, включаючи громадськість, донорів та органи влади;
- виявляють потреби фахівців територіальних громад, визначають пріоритетні напрямки роботи;
- надають зворотній зв'язок працівникам обласного центру щодо оцінки їхньої роботи, що сприяє професійному розвитку фахівців;
- визначають необхідність впровадження нових підходів, методів та технологій, які можуть підвищити ефективність навчально-методичної роботи.

Оцінювання ефективності діяльності передбачає збір та аналіз інформації щодо різних форм навчально-методичної роботи та оцінку впливу як на конкретних учасників, так і на організацію соціальної роботи у територіальних громадах. Проведення такого аналізу потребує визначення показників, які дозволяють зробити адекватну оцінку отриманих результатів та дій відповідно до напрямку і завдань їхньої реалізації.

Вибір показників оцінювання залежить від багатьох факторів: мета, зміст, форми навчально-методичної діяльності; категорії фахівців/ осіб, які залучаються; наявні ресурси тощо. При виборі показників оцінювання варто враховувати те, що навчально-

методична роботи центру має бути спрямована на посилення кадрового потенціалу соціальної роботи у територіальних громадах.

Приклади кількісних та якісних показників, що можна використати при оцінюванні навчально-методичної роботи центру наведено у таблиці 6.2.1.

Таблиця 6.2.1. Приклади кількісних та якісних показників оцінювання навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб

Напрями	Кількісні показники	Якісні показники
Навчальні заходи	<ul style="list-style-type: none"> – кількість учасників, які взяли участь у заходах; – кількість заходів, які було проведено; – кількість фахівців, які пройшли навчання; – відсоток фахівців, які підвищили кваліфікацію протягом року відносно до усіх фахівців центру; – відсоток осіб, які отримали сертифікат, відносно до усіх учасників навчального заходу 	<ul style="list-style-type: none"> – наскільки інформація, отримана учасникам під час навчального заходу, була їм цікава і корисна – чи набули фахівці необхідних навичок, знань за результатами навчання – яким чином фахівці використовують набуті під час навчання знання та навички – чи відповідає тематика навчання запитам фахівців, які працюють у територіальних громадах
Методичне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> – кількість консультацій, які були надані фахівцям територіальних громад; – кількість виїздів мобільного консультативного пункту; – відсоток фахівців соціальної сфери, які отримали консультації щодо організації соціальної роботи у територіальних 	<ul style="list-style-type: none"> – як фахівці із соціальної роботи оцінюють консультації, які їм надають спеціалісти ОЦСС – чи забезпечує робота мобільного консультативного пункту належний рівень інформування фахівців – яким чином фахівці із соціальної роботи, які працюють у громадах,

Напрями	Кількісні показники	Якісні показники
	громадах, відносно до загальної кількості фахівців – кількість розроблених/розповсюджених методичних матеріалів	використовують методичні матеріали, надані ОЦСС
Інформаційне забезпечення	– кількість надрукованих інформаційно-методичних матеріалів; – кількість проведених інформаційних заходів для фахівців та жителів територіальних громад	– яка тематика інформаційних повідомлень щодо соціальної роботи цікавить жителів громад – у яких формах поширення інформації найбільш зацікавлені фахівці соціальної сфери

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Джерела та методи збору інформації щодо ефективності навчально-методичної діяльності центру обираються відповідно до завдань оцінювання. Також їх вибір залежить від можливостей працівників центру самостійно провести збір даних або необхідність залучити до проведення оцінки зовнішніх спеціалістів. Інформаційні джерела щодо ефективності навчально-методичної роботи та соціологічні методи збору відповідної інформації наведено у таблиці 6.2.2.

Вибір показників та методів оцінки ефективності навчально-методичної роботи обласного центру має здійснюватися ще на етапі підготовки. Нижче наведено варіанти показників та інструментів, які можна використовувати при розробці інструментарію оцінки ефективності окремих заходів та форм роботи відповідно до основних напрямів навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб.

Таблиця 6.2.2. Методи збору інформації, що використовуються для оцінки ефективності навчально-методичної роботи ОЦСС

Джерела інформації	Методи збору інформації
Плани роботи та звітна документація	кабінетний аналіз
Інформаційні джерела	
Спеціалісти, які організували та проводили захід	анкетування; експертне опитування; інтерв'ю
Безпосередні учасники заходу	
Представники органів виконавчої влади/ місцевого самоврядування	
Фахівці соціальної сфери, які працюють у територіальних громадах	анкетування; експертне опитування; інтерв'ю фокус-група
Безпосередня організація та проведення заходу	спостереження

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Оцінка ефективності навчальних заходів

Навчальні заходи у обласних центрах соціальних служб переважно впроваджуються методами неформальної освіти і передбачають опанування учасниками відповідних знань і навичок як для особистісного розвитку, так і для професійної діяльності.

При проведенні оцінки ефективності навчальних заходів доцільно використовувати методику оцінювання ефективності систем особистісного та професійного розвитку фахівців, розроблену професором Університету Вісконсин Д. Кіркпатріком, що є однією з найпоширеніших і ефективних моделей для оцінки навчання і розвитку персоналу¹¹⁷. Відповідно до цієї моделі оцінка ефективності навчання фахівців проводиться за чотирма рівнями:

- «реакція» (емоційний рівень): як учасники реагують безпосередньо на саме навчання, чи подобається воно їм, і для чого вони будуть використовувати отримані навички та знання;

¹¹⁷ Ліпич Л., Хілуха О., Кушнір М., Волинець І. Моделі оцінювання ефективності програм розвитку компетентностей працівників. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Том 2, № 22. 2020. С. 90-98.

- «навчання» (рівень знань): наскільки учасники засвоїли знання, навички і змінили свої установки в результаті навчання;
- «поведінка» (рівень навичок): наскільки учасники застосовують отримані знання і навички у практичній діяльності;
- «результат» оцінює кінцеві результати навчання з точки зору впливу на подальшу професійну діяльність, організацію соціальної роботи у територіальних громадах та особистісний розвиток учасників навчання¹¹⁸.

Сутність змісту та організації збору даних на кожному етапі моделі оцінювання ефективності системи особистісного та професійного розвитку фахівців Д. Кіркпатріка наведено у таблиці 6.2.3.

Таблиця 6.2.3. Модель оцінювання ефективності систем особистісного та професійного розвитку Д. Кіркпатріка

Рівень	Мета	Приклади показників	Методи збору даних
Реакція	З'ясувати, як учасники сприйняли програму навчання	<ul style="list-style-type: none"> – Рівень задоволеності змістом навчального курсу – Оцінка якістю викладання, зручністю матеріалів, організацією заходу 	<ul style="list-style-type: none"> – вхідне і вихідне анкетування; – інтерв'ю після завершення навчання
Навчання	Визначити приріст знань або навичок, отриманих під час навчання	<ul style="list-style-type: none"> – відсоток учасників заходу, які підвищили свій рівень знань щодо....; – результати виконання практичних завдань 	<ul style="list-style-type: none"> – тестування; – практичні завдання; – оцінка до і після навчання
Поведінка	З'ясувати, чи відбулися зміни в поведінці та	<ul style="list-style-type: none"> – відсоток учасників тренінгу, які використовують нові 	<ul style="list-style-type: none"> – спостереження; – анкетування;

¹¹⁸ Зливков В.Л., Лукомська С.О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ. 2022. 184 с.

Рівень	Мета	Приклади показників	Методи збору даних
	робочих практиках після навчання	<ul style="list-style-type: none"> навички під час роботи; – відсоток учасників семінару, які змінили підходах до роботи 	<ul style="list-style-type: none"> – інтерв'ю; – оцінка керівників та колег
Результати	Визначити, як навчання вплинуло на організаційні показники та якість надання послуг	<ul style="list-style-type: none"> – відсоток учасників семінару, які знизили тривалість надання послуг – відсоток учасників семінару, які підвищили професійну майстерність, – відсоток клієнтів, які задоволені якістю надання послуг 	

Джерело: складно Пеша І.В.

Таким чином, модель Кіркпатріка забезпечує комплексний підхід до оцінки ефективності навчальних/тренінгових програм, дозволяючи зрозуміти не лише реакцію учасників, але й фактичний вплив навчання на їхню подальшу професійну діяльність та загальні результати підвищення професійної компетентності фахівців. При плануванні програми оцінки ефективності навчальних/тренінгових програм можна використовувати як усі рівні оцінки, так і окремі з них, залежно від того, яка мета оцінювання і яким чином у подальшому планується використати отримані результати. Потрібно також враховувати наявні ресурси, оскільки оцінювання ефективності навчання на рівнях «поведінка» та «результати» передбачає проведення оцінки впровадження на практиці набутих учасниками знань і вмінь через певний проміжок часу після закінчення навчального заходу (кілька місяців, півроку).

Оцінка навчального заходу може здійснюватися за допомогою різних кількісних та якісних показників. Основні показники, які можна

використовувати при оцінці ефективності навчання, наведено у таблиці 6.2.4.

Таблиця 6.2.4. Показники оцінювання ефективності навчального заходу

Індикатори	Показники	
	КІЛЬКІСНІ	ЯКІСНІ
Організація заходу	<ul style="list-style-type: none"> – загальна кількість осіб, які взяли участь у заході – кількість учасників за різними категоріями (наприклад, за посадою, рівнем досвіду, територіальним громадами) – кількість позитивних/негативних відгуків, оцінок окремих організаційних складових заходу (зміст, організація, тренери тощо) 	<ul style="list-style-type: none"> – зручність місця проведення, технічне забезпечення, розклад навчання – відповідність роздаткових матеріалів тематиці навчання, доцільність їхнього використання у навчальному процесі – інформування, забезпечення, інформаційна підтримка учасників до, під час і після навчального заходу
Навчальний процес	<ul style="list-style-type: none"> – кількість учасників, які активно брали участь у дискусіях, практичних заняттях, групових роботах – середній бал оцінки учасниками окремих складових навчання (зміст програми, якість викладання, організація заходу тощо) – кількість анкет оцінки навчального процесу, заповнених учасниками 	<ul style="list-style-type: none"> – активність учасників, можливість задавати питання, отримувати відповіді, участь у дискусіях – відповідність навчального матеріалу потребам учасників та вимогам їхньої професійної діяльності – наскільки повно розглядаються теми навчання, наскільки глибоко розкриваються питання – застосування сучасних підходів, інструментів, цифрових технологій у навчальному процесі
Результати навчання	<ul style="list-style-type: none"> – кількість учасників, які успішно пройшли 	<ul style="list-style-type: none"> – розгляд викладачами/тренерами запитань і коментарів

Індикатори	Показники	
	КІЛЬКІСНІ	ЯКІСНІ
	<p>оцінювання знань після заходу</p> <ul style="list-style-type: none"> – середній бал за тестами або інші форми оцінки знань – відсоток учасників, які отримали сертифікат відносно до загальної кількості учасників навчання – порівняння рівня знань і навичок учасників на початку і після закінчення навчання – відсоток учасників, які оцінили захід як корисний і планують використовувати отримані знання на практиці 	<p>учасників, надання рекомендацій</p> <ul style="list-style-type: none"> – можливість учасникам звернутися за додатковими порадами чи консультаціями після завершення заходу – створення умов для обміну досвідом між учасниками, встановлення професійних контактів
Практичне спрямованість	<ul style="list-style-type: none"> – відсоток учасників, які повідомили про застосування отриманих знань та навичок у практичній діяльності – кількість нових методик або підходів, які почали використовувати учасники у практичній роботі 	<ul style="list-style-type: none"> – чи можна застосувати отримані знання та навички в професійній діяльності – відповідність кейсів, практичних вправ, що використовувалися у процесі навчання реальним ситуаціям – впровадження учасникам нових методик та підходів у практичній роботі

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Оцінка навчального процесу та подальшого впровадження отриманих знань і вмінь у практичну діяльність за кількісними та якісними показниками дозволяє отримати комплексне уявлення про ефективність навчального заходу, його сильні сторони та проблемні питання, які потребують покращення.

Інформацію по *кількісним показникам* можна отримати такими методами: аналіз документації, опитування учасників, організаторів та викладачів/тренерів навчального заходу. Ефективність освітньої діяльності за *якісними показниками* визначається за результатами опитування учасників до початку і після закінчення навчання; безпосереднє спостереження; проведення експертних інтерв'ю з організаторами та викладачами/ тренерами навчального заходу.

Опитування учасників передбачає заповнення учасниками анкети на початку занять («вхідне опитування») та після завершення навчання («вихідне опитування»). Анкети містять ідентичні запитання щодо знань і вмінь, набуття яких передбачено програмою навчання. Учасникам пропонується оцінити за бальною шкалою власні знання в інтервалі: «зовсім не обізнаний» – «знаю досконало»; та уміння відповідно: «зовсім не вмію» – «регулярно використовую». Або за бальною шкалою, де 1 означає відсутність знань і вмінь, а 5 (або 10) балів – цілковиту обізнаність. Порівняння результатів опитування учасників до початку навчання та після його завершення демонструє рівень засвоєння учасниками навчання знань і навичок, а також дозволяє оцінити окремі позиції та теми навчальної/тренінгової програми, що потребують доопрацювання.

Приклади «вхідної» та «вихідної» анкети для учасників навчального заходу наведено у дод. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.

Результати оцінки учасниками організації навчального заходу, відповідності навчальної/тренінгової програми їхнім очікуванням і професійним інтересам, професійний рівень викладачів/тренерів можна отримати додавши до «вихідної» анкети опитування учасників навчання відповідні запитання. Також доцільно поставити учасникам запитання, за якими ще темами вони потребують підвищення своєї професійної компетентності. Ця інформація дасть змогу сформулювати плани навчальної роботи обласного центру відповідно до потреб фахівців-практиків.

Оцінити навчальну/тренінгову програму щодо відповідності її запитам і очікуванням учасників навчання, а також рівень професійних вмінь і навичок викладача/тренера можна за результатами безпосереднього спостереження за навчальним процесом. У такому випадку фахівець, який проводить спостереження, має бути не

учасником навчання, а неупередженим спостерігачем, який оцінює навчальний процес і робить відповідні позначки щодо певних його етапів. Аналіз результатів спостереження дає змогу визначити недоліки навчальної/тренінгової програми і покращити професійні навички викладача/тренера, який її проводить.

Ефективність навчальних заходів можна оцінити відповідно до того чи впроваджують учасники набуті під час навчання знання і вміння у практичній діяльності. Отримати таку інформацію можна якщо повести опитування учасників навчання через певний термін після його завершення (3 місяці, півроку). Методами отримання інформації є: анкетування учасників навчання (заповнення роздрукованих анкет або онлайн анкетування), глибинні інтерв'ю (очне спілкування або онлайн спілкування через інтернет-платформи), проведення фокус-груп (також можлива організація у онлайн форматі).

Проведення відтермінованого в часі опитування учасників навчальної/ тренінгової програми дає змогу отримати відповіді на такі питання:

Чи використовують учасники отримані під час навчання знання і навички у практичній діяльності? Якщо не використовують, то чому?

Чи впроваджують учасники нові методики та підходи щодо організації соціальної роботи та надання соціальних послуг, з якими ознайомилися під час навчання? Якщо не проваджують, то чому?

Наскільки зміст навчальної/ тренінгової програми відповідає потребам і запитам учасників навчання?

Також під час опитування доречно запитати фахівців за якою тематикою або напрямками діяльності вони потребують додаткової інформації та підвищення свого професійного рівня. Таку інформацію доречно використовувати при розробці тематики навчальних планів роботи центру в майбутньому. Розробка анкет та інших інструментів збору даних має проводитися індивідуально для кожного навчального заходу і враховувати завдання оцінювання, тематику

навчання, категорії учасників, подальше використання результатів, наявні ресурси тощо.

Оцінка ефективності навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб передбачає отримання інформації про те, наскільки навчальна та методична діяльність обласного центру впливає на ефективність реалізації соціальної роботи та надання соціальних послуг на місцевому рівні. Це можна отримати шляхом аналізу відповідей на такі запитання:

Чи відповідає навчально-методичної робота ОЦСС запитам і професійним потребам фахівців соціальної сфери регіону?

Чи використовують учасники, які пройшли навчання, отримані знання і навички у професійній діяльності?

Які технології і методики соціальної роботи презентовані центром були впроваджені фахівцями у практичну діяльність?

Які форми навчання та поширення інформаційно-методичних матеріалів є найбільш доступними і затребуваними фахівцями?

Які теми і напрями соціальної роботи мають бути враховані при плануванні діяльності центру на наступний період?

Оцінити ефективність навчально-методичної роботи обласного центру за певний проміжок часу (місяць, квартал, рік) можна за результатами аналізу документів, звітів, відомчої статистики за такими кількісними показниками:

- кількість підготовлених інформаційно-аналітичних довідок;
- кількість перевірок дотримання державних стандартів соціальних послуг;
- кількість організованих і проведених семінарів і тренінгів з питань організації проведення соціальної роботи та надання соціальних;
- кількість впроваджених програм навчання та підвищення професійної компетентності/кваліфікації для працівників підприємств, закладів, установ, організацій, фізичних осіб-підприємців, що надають соціальні послуги;
- кількість консультацій, наданих фахівцям із соціальної роботи, які працюють у територіальних громадах;

- кількість інформаційних повідомлень, розміщених у соціальних мережах та/або на сайтах тощо.

Якісну оцінку ефективності навчально-медичної роботи ОЦСС можна отримати за результатами періодичного опитування «зацікавлених сторін»: представників соціальних закладів/установ, фахівців соціальної сфери, представників громадських організацій, з якими взаємодіє центр, учасників навчальних та інформаційних заходів.

Проводити оцінку ефективності навчально-методичної діяльності обласного центру доцільно періодично (раз на рік, через 2-3 роки) причому використовувати один і той же інструментарій: анкети чи сценарій інтерв'ю, не змінюючи запитання. Це дасть змогу простежити вплив проведених заходів на діяльність як окремих фахівців так і суб'єктів соціальної роботи в цілому у територіальних громадах регіону.

Окрім запитань щодо корисності і доцільності окремих форм та методів роботи, які були впроваджені ОЦСС протягом періоду оцінювання, анкета/ опитувальник має містити пропозиції щодо пріоритетних напрямів організації роботи на наступний період. Приклади запитань анкети для оцінки ефективності навчально-методичної роботи обласного центру наведено у дод. 6.6.

Запропоновані варіанти оцінки ефективності навчальної та інформаційно-методичної роботи обласних центрів є далеко не вичерпаними і не описують усі можливі варіанти організації збору інформації.

Слід зауважити, що часто оцінка ефективності навчально-методичної діяльності замінюється оцінкою процесу надання допомоги і обмежується лише кількісними показниками: кількість розповсюджених методичних рекомендацій, кількість проведених заходів та залучених фахівців, кількість проведених консультацій тощо, що не дає повної картини щодо досягнення цілей навчально-методичної роботи.

Результати оцінки ефективності навчально-методичної роботи обласного центру соціальних служб мають давати змогу отримати

інформацію також щодо досягнень та недоліків роботи центру за певний період, ефективних форм і методів навчально-методичної діяльності, потреб фахівців соціальної сфери регіону у інформаційно-методичних матеріалах та навчанні. Результати цієї оцінки можна використовувати у такий спосіб:

- визначення напрямів вдосконалення роботи, ефективних форм та методів діяльності, умов оптимізації використання ресурсів;
- розробка планів роботи на наступний період та стратегічних напрямів розвитку;
- підготовка звітів для органів державної влади, місцевого самоврядування, донорами та іншими зацікавленими сторонами;
- демонстрація результативності та ефективності діяльності центру для підвищення довіри та підтримки з боку громадськості;
- виявлення потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації фахівців соціальної сфери;
- розробка нових методів організації соціальної роботи і надання послуг відповідно до потреб громади, адаптація існуючих методів відповідно до особливостей організації роботи у регіоні.

Вплив діяльності обласного центру можна простежити за такими змінами у організації соціальної роботи в регіоні:

- швидкість та якість обслуговування клієнтів фахівцями соціальної сфери;
- доступність соціальних послуг та їхня відповідність потребам жителів територіальних громад;
- задоволеність клієнтів якістю отриманих соціальних послуг
- зменшення випадків домашнього насильства на рівні територіальних громад тощо.

Отже, оцінити вплив роботи ОЦСС можна за даними офіційної та відомчої статистики, звітною документацією, результатами періодичної оцінки якості надання соціальних послуг на місцевому та обласному рівнях. Або ж за результатами репрезентативного соціологічного дослідження на рівні регіону, що включає опитування

жителів області, представників окремих соціально вразливих категорій, фахівців із соціальної роботи, отримувачів та надавачів соціальних послуг.

6.3. Моніторинг ресурсного забезпечення навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб

Останнім часом надзвичайно актуальним є питання ресурсного забезпечення навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб.

Запропонована **Форма моніторингу ресурсного забезпечення та навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб** розроблена відповідно до Типового положення про обласні центри¹¹⁹ та за результатами соціологічного дослідження «Аналіз функціональної спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг»¹²⁰ (див. дод. 6.5). Моніторинг ресурсного забезпечення та навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб варто проводити за підсумками року за такими складовими:

- матеріально-технічне забезпечення;
- кадрове забезпечення;
- навчально-методична робота;
- взаємодія з організаціями-партнерами;
- перспективи розвитку.

Показники, за якими можна оцінити *матеріально-технічне забезпечення* роботи центру, стосуються інформації про джерела та обсяг фінансування, наявне приміщення, технічне обладнання та

¹¹⁹ Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

¹²⁰ Аналіз функціональної спроможності Обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. ГО «Ліга соціальних працівників України» в рамках реалізації ініціативи ПРООН «Розбудова спроможності обласних центрів соціальних служб щодо методичного забезпечення організації соціальної роботи та надання соціальних послуг». 2023. URL: <https://www.lswu.org/2023>

транспортне забезпечення обласного центру (див. таблицю 6.3.1). Дані за цими показниками можуть суттєво змінюватися із року в рік і їхнє порівняння дає змогу оцінити зміни та потреби щодо матеріально-технічного забезпечення функціонування обласного центру.

Таблиця 6.3.1. Показники оцінювання матеріально-технічного забезпечення ОЦСС

Індикатори	Показники
Фінансування	<ul style="list-style-type: none"> – загальний обсяг фінансування за рік – обсяг фінансування за окремими джерелами
Матеріально-технічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> – площа приміщення центру – площа тренінгового центр – кількість комп'ютерів – кількість столів/стілець/тощо – кількість автотранспортних засобів

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Кадрове забезпечення. Ефективність та результативність роботи обласного центру залежить від його кадрового потенціалу, відповідності кваліфікаційних характеристик штатних спеціалістів завданням діяльності центру. Також кадровим ресурсом є фахівці, які залучаються до роботи обласного центру на договірних умовах або на волонтерських засадах (див. таблицю 6.3.2).

Таблиця 6.3.2. Показники оцінювання кадрового забезпечення

Індикатори	Показники
Штатні працівники ОЦСС	<ul style="list-style-type: none"> – Кількість кваліфікованих фахівців центру – Кількість соціальних менеджерів на віддалених робочих місцях – Кількість адміністративно-господарського персоналу
Залучені спеціалісти	<ul style="list-style-type: none"> – Кількість спеціалістів за трудовою угодою – Кількість волонтерів
Підвищення професійної компетентності фахівцями ОЦСС	<ul style="list-style-type: none"> – Кількість фахівців, які пройшли навчання протягом року

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Навчально-методична робота. Оцінювання навчально-методичної роботи обласного центру передбачає аналіз обсягів навчальних та методичних заходів поведених за рік (див. таблицю 6.3.3).

Таблиця 6.3.3. Показники оцінювання навчально-методичної роботи

Індикатори	Показники
Навчальні заходи з підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери територіальних громад	<ul style="list-style-type: none"> – кількість навчальних заходів з підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери – кількість фахівців, які пройшли навчання
Тематичні навчальні заходи для різних категорій учасників	<ul style="list-style-type: none"> – кількість навчальних заходів з підготовки кандидатів на створення сімейних форм виховання – кількість осіб, які пройшли навчання
Методична допомога фахівцям територіальних громад	<ul style="list-style-type: none"> – кількість організованих виїздів у територіальні громади – кількість проведених онлайн нарад – кількість наданих консультацій (індивідуальні, групові)
Інформаційні та методичні матеріали, розроблені ОЦСС	<ul style="list-style-type: none"> – кількість розроблених інформаційно-методичних матеріалів
Інформаційні та методичні матеріали, що були надані фахівцям соціальної сфери, які працюють у територіальних громадах	<ul style="list-style-type: none"> – кількість розповсюджених інформаційно-методичних матеріалів; – кількість опублікованих на сайті інформаційно-методичних матеріалів

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Навчальна діяльність центру оцінюється відповідно до кількості навчальних заходів, проведених протягом року за окремими напрямками та відповідними категоріями учасників.

При оцінці методичної допомоги, наданої спеціалістами обласного центру, потрібно враховувати усі форми взаємодії: організація виїздів у територіальні громади; проведення онлайн нарад, вебінарів, консультування; листування тощо.

Доцільно також вказати інформаційні та методичні матеріали, що були розроблені фахівцями обласного центру, або інформаційно-методичні розробки інших організацій/установ, які були використані у роботі з громадами. При цьому слід враховувати не лише загальну кількість поширених інформаційно-методичних розробок, а й види публікацій (буклет, плакат, книга, інтернет-повідомлення, презентація, відеоролик тощо), тематику та формат розповсюдження (інтернет, поштове відправлення, роздаткові матеріали на заходах, виступи та публікації у засобах масової інформації тощо).

Взаємодія з організаціями-партнерами. Ресурсом кадрової та організаційної роботи обласного центру соціальних служб є взаємодія з організаціями-партнерами державного, громадського секторів та міжнародними організаціями (див. таблицю 6.3.4).

Таблиця 6.3.4. Показники оцінювання взаємодії з організаціями-партнерами

Індикатори	Показники
Взаємодія з державними/комунальними установами/закладами	<ul style="list-style-type: none"> – кількість підписаних договорів/меморандумів про співпрацю з комунальними установами – кількість підписаних договорів/меморандумів про співпрацю з закладами вищої освіти – напрями та форми співпраці з організаціями-партнерами
Взаємодія з громадськими організаціями	<ul style="list-style-type: none"> – кількість підписаних договорів/меморандумів про співпрацю з громадськими організаціями – напрями та форми співпраці з громадськими організаціями-партнерами
Співпраця з міжнародними організаціями-партнерами	<ul style="list-style-type: none"> – кількість підписаних договорів/меморандумів про співпрацю з міжнародними організаціями-партнерами – напрями та форми співпраці з міжнародними організаціями-партнерами

Джерело: розроблено Пеша І.В.

Перспективи розвитку ОЦСС. Оцінюючи діяльність закладу протягом року доречно визначити:

які найбільші досягнення, на думку працівників центру, були визначальними – це позитивні досягнення, які закладають основу подальшої ефективної роботи;

які напрями роботи фахівці вважають перспективними – це планування подальшої діяльності;

які проблеми виникли у роботі обласного центру і яким чином в подальшому вони можуть бути вирішені.

Форма моніторингу ресурсного забезпечення та навчально-методичної діяльності обласного центру соціальних служб може бути використана як обласними центрами, так і Міністерством соціальної політики та Національною соціальною сервісною службою для проведення моніторингу діяльності обласних центрів соціальних служб за єдиними показниками.

ВИСНОВКИ

Цей Посібник є важливим інструментом для підвищення ефективності та якості соціальних послуг, що надаються у територіальних громадах. У висновках ми підсумуємо основні положення та рекомендації, викладені у цьому посібнику, наголошуючи на ключових аспектах, що сприяють вдосконаленню навчально-методичної роботи обласних центрів соціальних служб.

1. Нормативно-правове та організаційне забезпечення. Перш за все, посібник підкреслює важливість нормативно-правового та організаційного забезпечення діяльності обласних центрів соціальних служб. Встановлення чітких правових рамок та адміністративних процедур є основою для ефективного функціонування цих центрів. Дотримання чинних законодавчих актів та постійне вдосконалення нормативної бази дозволяє забезпечити високу якість надання соціальних послуг.

2. Структурна модель діяльності та співпраця. Розробка та впровадження ефективної структурної моделі діяльності обласних центрів соціальних служб є ключовим аспектом успішної організації їх роботи. Співпраця з громадськими та державними організаціями, надавачами та отримувачами соціальних послуг сприяє створенню комплексної системи підтримки та взаємодії. Така співпраця дозволяє оптимізувати ресурси, уникати дублювання зусиль та забезпечувати комплексний підхід до вирішення соціальних проблем.

3. Навчально-методична робота в територіальних громадах. Навчально-методична робота є важливим компонентом соціально-педагогічної діяльності. Посібник надає детальні рекомендації щодо визначення потреб територіальних громад та надавачів соціальних послуг у навчальних заходах та методичній допомозі. Формування тематики навчально-методичної роботи відповідно до запитів громад забезпечує актуальність та ефективність навчальних програм. Підготовка та проведення навчальних заходів, таких як семінари, тренінги, воркшопи, сприяє підвищенню професійного рівня фахівців та поліпшенню якості надання соціальних послуг.

4. Підвищення професійних компетентностей фахівців. Підвищення професійних компетентностей фахівців у галузі соціальної роботи є невід'ємною частиною забезпечення високої якості соціальних послуг. Посібник розглядає різні форми навчання, включаючи формальну, неформальну, інформальну та дуальну освіту. Особлива увага приділяється організації підвищення кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг та спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг. Це дозволяє забезпечити професійний розвиток фахівців та адаптацію до нових вимог та викликів.

5. Супервізійна робота є важливим елементом методичної підтримки працівників соціальної сфери. Організація та проведення супервізійних сесій сприяють підвищенню професійного рівня фахівців, забезпеченню якості надання послуг та попередженню професійного вигорання. Посібник надає рекомендації щодо методів та форм супервізії, умов її проведення, що дозволяє ефективно підтримувати фахівців у їхній професійній діяльності.

6. Оцінка ефективності навчально-методичної роботи. Моніторинг та оцінка ефективності навчально-методичної роботи є необхідними для забезпечення постійного вдосконалення системи надання соціальних послуг. Посібник розглядає основні завдання моніторингу, побудову системи індикаторів якості та результативності навчання. Використання моделей та підходів щодо оцінювання ефективності дозволяє визначати досягнення поставлених цілей та вносити необхідні корективи.

7. Організація соціальної роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Особливу увагу у посібнику приділено організації соціальної роботи в умовах надзвичайних ситуацій, таких як воєнний стан, природні та техногенні катастрофи. В цих умовах важливо забезпечити безперервність надання соціальних послуг, мобілізувати ресурси та адаптувати діяльність центрів до нових викликів. Посібник надає рекомендації щодо діяльності мобільних служб екстреної соціально-психологічної допомоги, що є важливим для підтримки вразливих верств населення.

Цей посібник є важливим ресурсом для працівників соціальних служб, надаючи їм практичні рекомендації та методичну підтримку у виконанні їхніх професійних обов'язків. Він сприяє підвищенню ефективності та якості надання соціальних послуг, забезпечуючи комплексний підхід до навчально-методичної роботи. Впровадження рекомендацій, викладених у посібнику, сприятиме професійному розвитку фахівців, оптимізації ресурсів та покращенню соціальної підтримки населення України.

ДОДАТКИ

Додатки до розділу I

Додаток 1.1

РЕКОМЕНДОВАНЕ ПОЛОЖЕННЯ про навчально-тренінговий центр обласного центру соціальних служб

1. Навчально-тренінговий центр (далі – тренінговий центр) – це спеціалізоване формування Республіканського (Автономна Республіка Крим), обласних, Київського та Севастопольського міських центрів соціальних служб (далі – обласний центр).

2. Тренінговий центр створюється обласним центром як постійно діюче спеціалізоване формування з метою реалізації завдань, покладених на обласний центр щодо підвищення рівня кадрового потенціалу територіальних громад, професійної компетентності працівників соціальної сфери відповідного регіону з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг на місцевому рівні.

3. Тренінговий центр не є юридичною особою та/або структурним підрозділом обласного центру.

4. Тренінговий центр у своїй діяльності керується наказами Міністерства соціальної політики України, Національної соціальної сервісної служби України, іншими нормативно-правовими актами у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг, наказами обласного центру, а також цим положенням.

5. Основними завданнями тренінгового центру є: організація та проведення семінарів, тренінгів, майстер-класів з питань організації проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг для працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у відповідних адміністративно-територіальних одиницях, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, органів місцевого самоврядування, працівників служб у справах дітей, за результатами яких видає відповідний документ.

6. Тренінговий центр відповідно до покладених на нього завдань здійснює такі функції:

- забезпечує підбір та підготовку тренерів;

- організовує та проводить семінари, тренінги, майстер-класи, інші навчально-інформаційні заходи;
- розробляє та запроваджує програми навчально-інформаційних заходів;
- застосовує програми громадських та міжнародних організацій для проведення навчально-інформаційних заходів, забезпечує їх подальше впровадження ;
- співпрацює з відповідними закладами вищої освіти та науково-дослідними установами, науково-практичними відділеннями, творчими об'єднаннями та організаціями, діяльність яких пов'язана із соціальною роботою, наданням соціальних послуг;
- впроваджує програми навчання та підвищення професійної компетентності/кваліфікації для працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у відповідній адміністративно-територіальній одиниці, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб районних, районних у м.м. Києві та Севастополі держадміністрацій, органів місцевого самоврядування, працівників служб у справах дітей;
- проводить підготовку кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі, патронатні вихователі, опікуни, піклувальники, наставники, усиновлювачі (згідно з вимогами законодавства), за результатами якої готує рекомендації службі у справах дітей щодо можливості влаштування в їх сім'ї дітей;
- здійснює підвищення виховного потенціалу прийомних батьків, батьків-вихователів, наставників, усиновлювачів (згідно з вимогами законодавства), опікунів/ піклувальників, патронатних вихователів;
- забезпечує підготовку тренерів із реалізації соціальних проєктів і програм, проведення тренінгових навчань для фахівців соціальної сфери;
- проводить моніторинг та оцінку діяльності тренерів;
- проводить супервізію працівників надавачів соціальних послуг;
- надає пропозиції обласному центру щодо організації та проведення семінарів, тренінгів, майстер-класів.

7. Тренінговий центр має право надавати пропозиції керівництву центру щодо можливих шляхів поліпшення діяльності тренінгового центру;

8. Обласний центр забезпечує тренінговий центр приміщенням, інвентарем, засобами зв'язку, іншими матеріально-технічними цінностями, які є на балансі центру.

9. Тренінговий центр створюється, ліквідується та реорганізовується наказом директора відповідного центру.

10. Положення про тренінговий центр розробляється на основі цього положення, затверджується директором відповідного обласного центру.

11. Штатний розпис тренінгового центру визначається в межах затвердженої структури та штатного розпису обласного центру.

12. До роботи в тренінговому центрі залучаються тренери з числа штатних працівників обласного центру а також тренери, залучені на договірних та волонтерських засадах.

13. Функції штатних працівників обласного центру, залучених до роботи тренінгового центру, зазначають у посадових інструкціях.

14. Видатки на утримання і діяльність залучених тренерів передбачаються в межах асигнувань, передбачених на утримання та забезпечення діяльності обласних центрів. Оплата праці таких фахівців обраховується з огляду на середні розміри посадових окладів (ставок заробітної плати), затверджених для аналогічних категорій працівників відповідних галузей, та відпрацьованого часу.

15. Очолює тренінговий центр штатний працівник/ця відділу підвищення професійних компетентностей працівників надавачів соціальних послуг обласного центру (далі – відділ), який/ яка призначається наказом директора обласного центру та підпорядковується безпосередньо начальнику відділу.

16. Керівник/ця тренінгового центру:

- здійснює загальне керівництво тренінговим центром;
- організовує роботу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на тренінговий центр завдань;
- графіки проведення навчальних заходів, контролює їх дотримання;
- здійснює контроль за дотриманням працівниками обласного центру та іншими особами, залученими до роботи тренінгового центру правил безпеки праці;
- здійснює моніторинг діяльності та надає пропозиції керівнику відділу щодо підвищення ефективності роботи тренінгового центру;
- надає пропозиції керівництву обласного центру щодо підвищення кваліфікації працівників, які залучені до роботи тренінгового центру.

17. Діяльність тренінгового центру фінансується за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті на утримання та забезпечення діяльності обласного центру, а також за рахунок інших джерел фінансування, не заборонених чинним законодавством.

**РЕКОМЕНДОВАНЕ ПОЛОЖЕННЯ
про мобільний консультаційний пункт обласного центру соціальних
служб**

1. Мобільний консультаційний пункт (далі – МКП) – це спеціалізоване формування Республіканського (Автономна Республіка Крим), обласних, Київського та Севастопольського міських центрів соціальних служб (далі – обласний центр).

2. МКП створюється обласним центром як постійно діюче спеціалізоване формування з метою реалізації завдань, покладених на обласний центр щодо надання методичної допомоги органам місцевого самоврядування, надавачам соціальних послуг усіх форм власності з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг на місцевому рівні.

3. МКП не є юридичною особою та структурним підрозділом обласного центру.

4. МКП у своїй діяльності керується наказами Міністерства соціальної політики України, Національної соціальної сервісної служби України, іншими нормативно-правовими актами у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг, наказами обласного центру, а також цим положенням.

5. Основними завданнями МКП є надання методичної та інформаційної підтримки територіальним громадам з питань впровадження соціальної роботи, організації та надання соціальних послуг для вразливих категорій населення та сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Функції МКП:

- проведення інформаційно-консультаційних заходів для поширення інформації про соціальні послуги, їхній зміст і порядок отримання, контактів надавачів соціальних послуг;

- проведення фахового інформування та консультування посадових осіб органів місцевого самоврядування стосовно організації соціальної роботи, планування та надання соціальних послуг;

- розповсюдження в територіальних громадах методичних, рекламно-інформаційних матеріалів із питань організації соціальної роботи та надання соціальних послуг;

- сприяння активізації територіальних громад щодо розвитку системи надання соціальних послуг, вивчення потреб жителів громад у соціальних послугах та можливостей органів місцевого самоврядування задовольняти такі потреби;

- проведення навчальних заходів (семінарів, тренінгів, майстер-класів) для працівників надавачів соціальних послуг, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб органів місцевого самоврядування, служб у справах дітей тощо, безпосередньо в територіальних громадах;

- забезпечення методичного супроводу працівників надавачів соціальних послуг, у тому числі і шляхом проведення супервізійної роботи;

- підтримка на обласному та місцевому рівнях дієвих механізмів міжвідомчої взаємодії комунальних установ та громадських організацій у забезпеченні розвитку системи надання соціальних послуг;

- інші функції, що відповідають меті МКП, відповідно до завдань, покладених на обласний центр.

6. Цільові групи, на які спрямована діяльність МКП:

- працівники надавачів соціальних послуг територіальних громад комунальної форми власності;

- представники недержавних надавачів соціальних послуг;

- посадові особи виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг;

- працівники служб у справах дітей.

7. Штатний розпис МКП визначається в межах затвердженої структури та штатного розпису обласного центру.

8. Функції штатних працівників обласного центру, залучених до роботи мобільної служби, зазначають у посадових інструкціях.

9. До роботи МКП можуть бути залучені фахівці на договірних засадах. Видатки на їхнє утримання і діяльність передбачаються в межах асигнувань, передбачених на забезпечення діяльності

обласних центрів. Видатки на оплату праці таких фахівців обраховуються з огляду на середні розміри посадових окладів (ставок заробітної плати), затверджених для аналогічних категорій працівників відповідних галузей, та відпрацьованого часу.

10.МКП працює в мобільному режимі з виїздом у населені пункти територіальних громад. Пересування МКП здійснюється водієм, який є штатним працівником обласного центру.

11.МКП створюється лише у разі наявності в обласному центрі відповідного автомобільного транспорту.

12.Керівником/-цею МКП є штатний працівник/-ця відділу методичного забезпечення соціальної роботи обласного центру (далі – відділ), який/ яка призначається в установленому порядку рішенням директора обласного центру та підпорядковується безпосередньо начальнику відділу.

13.Керівник/-ця МКП:

- здійснює загальне керівництво МКП;
- організовує роботу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на МКП завдань;
- складає графіки планових виїздів та контролює їхнє дотримання;
- здійснює контроль за дотриманням працівниками обласного центру та іншими особами, залученими до роботи МКП правил безпеки праці;
- координує процес організації та проведення МКП навчальних та інформаційних заходів;
- здійснює моніторинг діяльності та надає пропозиції керівнику відділу щодо підвищення ефективності роботи МКП;
- організовує роботу з укладення договорів, необхідних для організації роботи МКП;
- надає пропозиції керівництву обласного центру щодо підвищення кваліфікації працівників, які залучені до роботи МКП.

14.Діяльність МКП фінансується за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті на утримання та забезпечення діяльності обласного центру, а також за рахунок інших джерел фінансування, не заборонених чинним законодавством.

Додатки до розділу 2

Додаток 2.1

Приклади базових тем для програм підвищення кваліфікації

1. Соціальна робота в громаді відповідно трендам та викликам сьогодення. Соціальні служби в Україні та за кордоном: сучасний стан та перспективи.

2. Практика використання моделей соціальної роботи. Модель проблемного рішення: вимоги до провадження на індивідуальному та груповому рівнях. Модель зосереджена на завданні: етапи та техніки. Модель кризового втручання, сфери його застосування. Розгляд кейсів.

3. Практика соціальної роботи: пропаганда соціальної справедливості та змін. Професійне спілкування з клієнтом: базові техніки. Алгоритм і методи консультування. Активне слухання і правила постановки запитань. Мотиваційне та кризове консультування. Розгляд кейсів.

4. Етичні стандарти в соціальній роботі. Міжнародні та вітчизняні документи, що регламентують діяльність у соціальній роботі. Етичні дилеми та етичні рішення. Професійні стосунки, спілкування та професійна взаємодія..

5. Надання соціальних послуг. Міжнародні стандарти надання соціальних послуг. Алгоритм технології ведення випадку. Розгляд кейсів.

6. Визначення потреб населення громади у соціальних послугах та їх пріоритизація. Алгоритм визначення потреб. Методи збору даних. Розгляд кейсів.

7. Комунікація та взаємодія у наданні соціальних послуг (Налагодження партнерських взаємин. Інструменти співпраці з органами місцевого самоврядування, з мешканцями та громадськими організаціями. Комунікаційна стратегія онлайн та офлайн? Управління емоціями в періоди невизначеності та стресу.

8. **Моніторинг та оцінка якості** надання соціальних послуг. Супервізія у професійній діяльності соціальних працівників

10. Завдання та функції спеціалізованих служб, діяльність яких спрямована на соціальну реабілітацію дітей та молоді **з особливими потребам.**

11. Соціальна підтримка та супровід дітей та молоді, які живуть із **ВІЛ/СНІД, ін'єкційних споживачів наркотиків.**

12. Соціальна підтримка та реабілітаційний супровід військовослужбовців та їх сімей.

Також додатковими варіантами тематики на вибір можуть бути:

- Організаційна культура соціальних служб у процесі трансформації соціальної сфери.
- Соціальна місія спеціалізованих формувань волонтерського руху в Україні в умовах військового стану.
- Профілактика професійного емоційного вигорання.
- Професійна ідентичність фахівців в умовах інклюзивного суспільства.
- Формування громадянської позиції фахівців соціальної сфери.
- Формування компонентів професійного та особистісного зростання в соціальній сфері.
- Розвиток мотивації професійного розвитку в соціальній галузі.

Додаток 2.2

Рекомендований перелік тем для проведення навчальних заходів з підвищення професійних компетентностей працівників, які забезпечують організацію чи надання соціальних послуг у територіальних громадах

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
Адміністрування та бюджетування системи надання соціальних послуг				
1.	Визначення потреб громади у соціальних послугах (методика, збір статист. даних, картування, форми та методи дослідження, аналіз)	6	12	18
2.	Соціальний паспорт громади та визначення категорій, які потребують соціальних послуг	6	4	10
3.	Стратегічне планування та цільові програми	6	12	18
4.	Планування та розвиток соціальних послуг (визначення пріоритетів, механізми замовлення та надання соціальних послуг, розробка специфікацій, ведення реєстру надавачів та отримувачів). Базові соціальні послуги, їх планування, в т.ч. через соціальне замовлення	6	12	18
5.	Організація та надання соціальних послуг (державні стандарти, моніторинг надання та оцінка якості соціальних послуг)	6	12	18
6.	Організація послуг для осіб та дітей з інвалідністю, відповідно до потреб (денний догляд, раннє втручання, супровід під час інклюзивного навчання тощо)	6	6	12
7.	Моніторинг та оцінка процесу реформування системи закладів інституційного догляду та виховання дітей	6	12	18
8.	Методика розробки цільових програм, проектів	6	6	12

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
9.	Моніторинг та оцінювання якості підготовки звітності	6	4	10
10.	Організація надання базових соціальних послуг у ТГ			
11.	Організація надання платних соціальних послуг	6	4	10
12.	Організація діяльності надавача соціальних послуг для надання соціальних послуг вдома	4	2	6
13.	Здійснення моніторингу, контролю якості та ефективності надання соціальних послуг	6	4	10
14.	Супервізія у соціальній роботі	6	4	10
15.	Підготовка та поширення інформації з питань розвитку системи надання соціальних послуг, в т.ч. у територіальній громаді	6	4	10
16.	<i>Інше (за результатами вивчення потреби)</i>			
Організація соціальної роботи у громаді				
17.	Профілактична робота в громаді, виявлення вразливих осіб, сімей з дітьми	6	4	10
18.	Оцінка потреб сім'ї/особи (методика, діагностичний інструментарій, ведення документації, візит в сім'ю, визначення сильних сторін, визначення необхідних соціальних послуг)	12	12	24
19.	Алгоритм та етапи, визначення складності випадків, залучення суб'єктів, ведення індивідуального плану, мотивація до змін	6	4	10
20.	Налагодження контакту та комунікація з отримувачами та надавачами, форми та методи соціальної роботи, активізація громади, безпека ФСР, консультування та інформування	6	8	12
21.	Соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування	6	4	10

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
22.	Надання соціальних послуг дітям та особам з інвалідністю	6	2	8
23.	Соціальна робота з особами, які постраждали від домашнього насильства, торгівлі людьми (проведення бесіди з постраждалими, дитиною, робота з травмою, інструментарій)	6	6	12
24.	Особливості реінтеграції вихованців інтернатних закладів в сімейне середовище та громаду	6	6	12
25.	Основи неконфліктного спілкування	3	12	15
26.	Організація роботи з учасниками антитерористичної операції та операції Об'єднаних сил	6	4	10
27.	Надання соціальних послуг особам в конфлікті із законом	6	3	9
28.	Документування процесу надання соціальних послуг	3	6	9
29.	Профілактика емоційного вигорання	3	6	9
30.	Алгоритм та процедури надання базових послуг в ТГ	4	6	10
31.	Особливості вивчення потреб та організація надання послуг бездомним особам	4	3	7
32.	Супервізія як інструмент професійної підтримки та професійного розвитку спеціалістів	8	6	14
33.	Медіація: посередництво у вирішенні конфліктів	8	6	14
34.	Інше <i>(за результатами вивчення потреби)</i>			
Соціальне обслуговування громадян похилого віку, осіб з інвалідністю				
35.	Виявлення осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які перебувають у складних життєвих обставинах та	3	4	6

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
	потребують надання соціальних послуг вдома			
36.	Визначення індивідуальних потреб осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують надання соціальних послуг вдома. Планування послуг	6	6	12
37.	Організація та надання базових соціальних послуг: консультування, догляд вдома, представництво інтересів, посередництво (медіація) особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим - отримувачам соціальних послуг вдома	6	4	10
38.	Особливості організації та надання соціальних послуг та соціальної допомоги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, особам із психічними захворюваннями	6		6
39.	Профілактика домашнього насильства. Надання психологічної допомоги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю	6	6	12
40.	Інше <i>(за результатами вивчення потреби)</i>			
Захист прав дитини				
41.	Функції, повноваження та організація діяльності органу опіки та піклування в територіальній громаді. Повноваження і діяльність комісії з питань захисту прав дитини	6	4	10
42.	Функції, повноваження та організація діяльності служби у справах дітей в територіальній громаді	6	2	8
43.	Виявлення та облік дітей, які перебувають в СЖО, в тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження (алгоритм	6	6	12

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
	роботи, оцінка рівня безпеки, прийняття рішень, облік)			
44.	Діяльність міждисциплінарних команд з ведення випадку	4	6	10
45.	Індивідуальний план та заходи із захисту дитини	3	4	7
46.	Альтернативні форми догляду дітей, які залишились без батьківського піклування, дітей-сиріт, ДПБП: загальні питання	6	2	8
47.	Патронат над дитиною: влаштування та організація соціального захисту дитини та прийняття рішень в найкращих інтересах дитини.	4	4	8
48.	Пошук та відбір СФВ, усиновителів та патронатних вихователів, розвиток сімейних форм виховання	6	4	10
49.	Здійснення контролю за умовами утримання і виховання дітей у закладах інституційного догляду і виховання дітей усіх форм власності	4	2	6
50.	Захист житлових та майнових прав дитини	6		6
51.	Повноваження ССД щодо представлення інтересів дитини при розгляді її справи в судах, розв'язанні спорів між батьками. (підготовка позовних заяв)	6	6	12
52.	Інше <i>(за результатами вивчення потреби)</i>			
Психологічна підтримка надавачів та отримувачів соціальних послуг				
53.	Функції та напрями діяльності психолога у системі надання соціальних послуг. Кваліфікаційні вимоги. Ведення документації	3	4	7
54.	Консультавання як напрям діяльності психолога ЦНСП. Особливості консультавання осіб з інвалідністю, людей	4	6	10

	Теми	Форма проведення		Загальна кількість год
		онлайн	офлайн	
	похилого віку, людей із психологічними відхиленнями тощо			
55.	Діагностична робота психолога. Особливості психодіагностики дітей та дорослих	6	6	12
56.	Вікові особливості розвитку людини, кризові періоди та шляхи їх подолання	4	6	10
57.	Особливості роботи з дітьми, які пережили травму, жорстоке поводження, втрати	6	8	14
58.	Консультавання учасників АТО/ООС. Посттравматичний стресовий розлад	6	6	12
59.	Організація процесу відбору, вивчення мотивації кандидатів у патронатні вихователі, на створення сімейних форм виховання	6	6	12
60.	Підвищенні психологічної культури працівників соціальної сфери, батьків	4	6	10
61.	Регуляція стосунків у системах: дорослий-дорослий, дорослий- діти, керівник-підлеглий, колега-колега тощо	4	6	10
62.	Надання психологічної допомоги сім'ям в кризовому стані	6	6	12
63.	Інше <i>(за результатами вивчення потреби)</i>			

Зазначений перелік тем навчальних заходів розроблено в рамках проекту Міжнародного Банку Реконструкції та Розвитку «Модернізація системи соціальної підтримки населення України. Реформування закладів інституційного догляду та виховання дітей у Тернопільській області» за підтримки Мінсоцполітики та Тернопільської ОДА

ПРОГРАМА підвищення кваліфікації

(назва програми)

Рік запровадження програми

Програму затверджено

Профіль програми

1. Загальна інформація	
Назва програми	(.....)
Тип програми за змістом	(загальна чи спеціальна)
Форма навчання	(очна (денна, вечірня), дистанційна (в синхронному та/або асинхронному режимі), змішана)
Цільова група	
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	
Тривалість програми та організація навчання	
Мова(и) викладання	
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	
Укладач програми (для типових загальних програм - найменування розробника(ів) програми)	
2. Загальна мета	
3. Очікувані результати навчання	
За результатами навчання слухачі повинні демонструвати:	
знання	
уміння	

навички	
4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)	
5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання	
Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься таке навчання, посилання (вебадреса)	
Назва дистанційного курсу (модуля)	
6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю	
Складові оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%)	Відвідування занять (очно та/або дистанційно в синхронному режимі) Проходження дистанційного навчання (в асинхронному режимі, у тому числі онлайн-курс) Опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів Поточний контроль Підсумковий контроль
Форма та періодичність поточного контролю	
Форма підсумкового контролю	

Структура програми

Назва модулів, тем	Кількість годин				
	загальна кількість годин/ кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		Аудиторні заняття	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота
Обов'язкові модулі програми (загальна кількість годин / кредитів ЄКТС)					
Модуль 1. Назва					
Тема 1.1. Назва					
Тема 1.2. Назва					

	Модуль 2. Назва					
	Тема 2.1. Назва					
	Тема 2.2. Назва					
	Модуль 3. Назва					
	Тема 3.1. Назва					
	Тема 3.2. Назва					
Вибіркові модулі програми (загальна кількість годин / кредитів ЕКТС)						
	Модуль 4. Назва					
	Тема 4.1. Назва					
	Тема 4.2. Назва					
РАЗОМ						

Зміст програми

Модуль 1. Назва

Тема 1. Назва

Перелік питань для вивчення теми

Форма проведення навчальних занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми

Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання (за потреби)

Тема 2. Назва

Перелік питань для вивчення теми

Форма проведення навчальних занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми

Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання (за потреби)

Оцінювання результатів навчання

Література, інформаційні ресурси, обов'язкові для опрацювання.

Перелік нормативно-правових актів

Додатки до розділу 3

Додаток 3.1

Перелік онлайн-курсів для навчання, які будуть корисні фахівцям із соціальної роботи

Дія.Освіта:

- Міжнародне гуманітарне право:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/iternational-humanitarian-law>
- Психологічна та юридична допомога під час воєнного стану:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/psychological-and-legal-assistance-to-the-military>
- Бути поруч: Основи психологічної підтримки тим, хто працює з дітьми: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/buty-poruch-kurs-z-osnov-psykholohichnoi-pidtrymky>
- Онлайн-інструменти протидії домашньому насильству:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/countering-domestic-violence>
- Держава без бар'єрів:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/barrier-free-government>
- Безбар'єрна грамотність:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/barrier-free-literacy>
- Базові знання про гендер:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-knowledge-about-gender>
- Кризові комунікації: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>
- Кризові комунікації в управлінні персоналом:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management>
- Цифрові держслужбовці:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/digital-civil-servants>
- Базові цифрові навички для людей елегантного віку:
<https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-digital-skills-for-the-elegant-age>

Prometheus

- Соціальна робота з людьми, які мають хронічні захворювання: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:NETWORK+SW101+2017_T2

- Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+NI101+2023_T2

- Управління кризовим реагуванням та інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах в умовах воєнного стану: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+CM101+2022_T3

- Що має знати внутрішньо переміщена особа?: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+VPO101+2022_T2

- Як протидіяти сексуальному насильству, пов'язаному з війною, та надавати допомогу постраждалим: що має знати кожен та кожна: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:LA_STRADA+CRSV101+2023_T1

- Як протидіяти сексуальному насильству, пов'язаному з війною, та професійно надавати допомогу постраждалим: керівництво для фахівців та фахівчинь: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:LA_STRADA+CRSV_EXPERT101+2023_T1

- Як адаптуватися на новому місці? Курс психологічної реінтеграції ВПО: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ANP101+2023_T1

YouTube

- Навчально-методичні матеріали Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» у формі відеороликів (<https://www.youtube.com/playlist?list=PLCZVFyAjYB-ky9UkGw3cQWnVyd7I87rSd>)

Платформа соціальної освіти (Міністерство соціальної політики):

- Організація соціальних послуг в територіальній громаді: <https://socialacademy.gov.ua/md/course/view.php?id=2>

- Надання соціальних послуг екстрено (кризово): <https://socialacademy.gov.ua/md/course/view.php?id=18>
- Денний догляд для дітей з інвалідністю: стандарт надання соціальної послуги: <https://socialacademy.gov.ua/md/course/view.php?id=214>
- Навчання навичок управління стресом у практиці соціальної роботи та надання соціальних послуг: <https://socialacademy.gov.ua/md/course/view.php?id=198>
- Основи кібергігієни для співробітників Мінсоцполітики: <https://socialacademy.gov.ua/md/course/view.php?id=215>

Навчальні курси закладів освіти та громадських організацій

- Курс підвищення кваліфікації «основи соціальної роботи з сім'ями та дітьми» (Міжнародна громадська організація «Міжнародний центр розвитку і лідерства», **Школи соціальної роботи Національного університету “Кієво-Могилянська академія”**). Курс має на меті набуття слухачами базових знань з соціальної роботи з сім'ями з дітьми у складних життєвих обставинах. <https://ildc.org.ua/kurs-pidvyshhennya-kvalifikatsiyi-osnovy-sotsialnoyi-roboty-z-sim-yamy-ta-ditmy/>
- Онлайн курс “Специфіка роботи психолога соціальної сфери з дітьми, які мають психологічні труднощі, пов’язані з війною”. Курс спрямований на підвищення компетентності психолога соціальної сфери у професійній взаємодії з дітьми, які мають психологічні труднощі, пов’язані з війною, відповідно до досягнень сучасної науки та практики. Цей курс допоможе психологам професійно осмислити специфіку роботи з дітьми, які мають психологічні труднощі, пов’язані з війною. Онлайн курс доступний українською мовою на платформі Ради Європи HELP за посиланням: <https://help.elearning.ext.coe.int/login/index.php>

Національна соціальна сервісна служба

- Міжнародне гуманітарне право: <http://surl.li/ijhrs>
- Психологічна та юридична допомога під час воєнного стану: <http://surl.li/naiwe>
- Бути поруч: Основи психологічної підтримки тим, хто працює з дітьми: <http://surl.li/euien>

- Онлайн-інструменти протидії домашньому насильству: <http://surl.li/xbys>
- Держава без бар'єрів: <http://surl.li/bkqke>
- Безбар'єрна грамотність: <http://surl.li/bdags>
- Базові знання про гендер: <http://surl.li/lpmtt>
- Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія: <http://surl.li/lcpz>
- Соціальна робота з людьми, які мають хронічні захворювання: <http://surl.li/lziug>
- Кризові комунікації: <http://surl.li/ifuwh>
- Кризові комунікації в управлінні персоналом: <http://surl.li/ijhqx>
- Цифрові держслужбовці: <http://surl.li/lhlve>
- Базові цифрові навички для людей елегантного віку: <http://surl.li/igwgc>
- Організація соціальних послуг в територіальній громаді: <http://surl.li/nfopu>
- Надання соціальних послуг екстрено (кризово): <http://surl.li/nfoqu>
- Денний догляд для дітей з інвалідністю: стандарт надання соціальної послуги: <http://surl.li/nfore>
- Навчання навичок управління стресом у практиці соціальної роботи та надання соціальних послуг: <http://surl.li/nforr>

**Рекомендований перелік програм
підготовки кандидатів у сімейні форми виховання, патронатні
вихователі, наставники**

Назва програми	Коли і ким затверджена	Покликання
Програма підготовки кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі, опікуни / піклувальники, усиновлювачі, патронатні вихователі	Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.09.2022 № 245	
Програма підготовки громадян України, які бажають усиновити дитину, з питань виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	Наказ Міністерства соціальної політики України №346 від 23.06.2021 року (11.01.2020 № 9)	https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0009739-20#Text
Примірна комплексна тренінгова програма реформування системи інституційного догляду і виховання дітей	Наказ Міністерства соціальної політики України №1757 від 22.11.2018 року	https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/1757.pdf
Програма підготовки наставників для дітей, які проживають в закладі для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, іншому закладі для дітей, з питань соціальної адаптації та їх підготовки до самостійного життя	Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.11.2017 №1763	https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1763739-17#Text
Програми підготовки патронатних вихователів	Наказ Міністерства соціальної	https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1349739-17#Text

Назва програми	Коли і ким затверджена	Покликання
	політики України від 19.08.2017 № 1349	
Програма навчання для прийомних батьків та батьків-вихователів з метою підвищення їх виховного потенціалу	Наказ Міністерства молоді та спорту від 14.01.2011 N 79	https://ips.ligazakon.net/document/MUS14742
Програма підготовки кандидатів у прийомні батьки та батьки вихователі до виховання дітей з інвалідністю		http://hopeandhomes.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Treninhova-prohrama-dlia-batkiv-ditei-z-invalidnistiu_copy-min.pdf
«Програма підготовки кандидатів у прийомні батьки та батьки-вихователі «ПРАЙД»	Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту України від 25.07.2007 № 2670.	

**Нормативно-правова база
з питань влаштування дітей у сімейні форми виховання**

Конвенція про права дитини. Резолюція 50/155 ГА ООН від 21 грудня 1995 р. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text

Сімейний кодекс України. 10 січня 2002 р. №2947-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14#Text>

Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми». 21 листопада 1992 р. № 2811-XII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text>

Закон України «Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей». 24 січня 1995 р. №20/95-ВР. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/20/95-%D0%B2%D1%80#Text>

Закони України «Про охорону дитинства». 26 квітня 2001 р. № 2402-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>

Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування». 13 січня 2005 р. № 2342-IV. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2342-15#Text>

Закон України «Про соціальні послуги». 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження діяльності з усиновлення та здійснення нагляду за дотриманням прав усиновлених дітей, затвердженого». 8 жовтня 2008 р. №905. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/905-2008-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про дитячий будинок сімейного типу». 26 квітня 2002 р. N 564. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/564-2002-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про прийомну сім'ю». 26 квітня 2002 р. N 565. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/565-2002-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини». 24 вересня 2008 р. № 866. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми». 27 грудня 2001 р. № 1751. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1751-2001-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр соціальної підтримки дітей та сімей». 16 листопада 2016 р. № 834. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/834-2016-%D0%BF#n14>

Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання виплати державної соціальної допомоги на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, у тому числі з інвалідністю, грошового забезпечення батькам-вихователям і прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом "гроші ходять за дитиною", оплати послуг із здійснення патронату над дитиною та виплати соціальної допомоги на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя, підтримки малих групових будинків». 26 червня 2019 р. № 552. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/552-2019-%D0%BF#Text>

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про Національну стратегію реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки та план заходів з реалізації її I етапу». 09 липня 2017 р. № 526-р, <https://www.kmu.gov.ua/npas/250190226>

Указ Президента України «Про деякі питання забезпечення прав та законних інтересів дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, розвитку та підтримки сімейних форм виховання дітей». 30 вересня 2019 р. №721/2019. <https://www.president.gov.ua/documents/7212019-29821>

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних. Наказ Мінсоцполітики від 09 березня 2021 р. № 115. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0856-21#Text>

Додатки до розділу 4

Додаток 4.1

Орієнтовна анкета вивчення потреб фахівця із соціальної роботи у супервізії¹²¹

Анкета фахівця із соціальної роботи заповнюється самостійно кожним учасником супервізії не пізніше ніж за три-сім днів до проведення супервізії.

Розгорнута анкета ефективна для початку циклу супервізій, для планування.

Доброго дня, шановні колеги!

Незабаром відбудеться наша зустріч і мені хотілося б зробити її якомога продуктивнішою. Саме тому я прошу вас дати відповідь на кілька запитань, які стосуються вашої роботи, складних ситуацій і викликів, пов'язаних із роботою.

Щоб бути вам максимально корисною, мені важливо знати, з чим ви стикаєтеся, як реагуєте і що б хотіли обговорити.

1. Ваша стаття
2. Вкажіть, будь ласка, ваш вік.
3. Вкажіть, будь ласка, свою фахову підготовку (можна обрати кілька варіантів):
 - магістр за спеціальністю соціальні і поведінкові науки (психолог, соціальний працівник, соціальний педагог)
 - бакалавр за спеціальністю соціальні і поведінкові науки (психолог, соціальний працівник, соціальний педагог)

¹²¹ Розроблено Лоріашвілі Л.С.

- друга вища освіта за спеціальністю соціальні і поведінкові науки (психолог, соціальний працівник, соціальний педагог) _____
 - додаткова спеціалізована психологічна освіта (КПТ, психоаналіз, гештальт, клієнт-центрований підхід, тощо) _____
 - вища медична освіта _____
 - вища педагогічна освіта _____
 - вища юридична освіта _____
 - вища освіта з іншої спеціальності (не пов'язана з актуальним місцем роботи) _____
 - інше, що саме: _____
- 4.** Вкажіть, будь ласка, вашу професійну кваліфікацію:
- психолог _____
 - соціальний працівник _____
 - фахівець із соціальної роботи вищої категорії _____
 - юрист _____
 - соціальний робітник _____
 - інше, що саме: _____
- 5.** Вкажіть, будь ласка, Ваш досвід роботи як соціального працівника/фахівця із соціальної роботи/психолога/юриста/соціального робітника/ тощо _____
- 6.** Позначте, будь ласка, які серйозні події (обставини, ситуації) трапилися з вами за останній рік?
- Збій у режимі дня та/або щоденних звичках _____
 - Втрата контакту /розлука з важливими людьми _____
 - Зростання конфліктів і чвар у моєму оточенні _____
 - Погіршення фізичного / ментального здоров'я _____
 - Погіршення фінансового становища _____
 - Поранення / травмування через військові дії _____
 - Поранення / травмування когось із родичів, близьких, знайомих через військові дії _____
 - Загибель рідних, близьких або друзів через воєнний конфлікт _____
 - Втрата житла _____

- Евакуація до іншого регіону України ____
- Евакуація за межі України ____
- Повернення додому з евакуації ____
- Втрата / розлука з домашнім улюбленцем ____
- Інше, що саме _____

7. Оцініть, будь-ласка, за 5-бальною шкалою, наскільки Вам властиві подібні прояви упродовж останніх 6 місяців

	Не властиві	2	3	4	Повністю властиві
Нерозуміння причин власної поведінки	1	2	3	4	5
Нерозуміння власних емоцій (не розумію, чому відчуваю те, що відчуваю)	1	2	3	4	5
Почуття провини	1	2	3	4	5
Дратівливість, гнівливість	1	2	3	4	5
Різка зміна емоційних станів	1	2	3	4	5
Стан тривоги і неспокою Відчай, відчуття марності зусиль	1	2	3	4	5
Напади страху і паніки	1	2	3	4	5
Імпульсивність у вчинках і рішеннях	1	2	3	4	5
Тривога про майбутнє	1	2	3	4	5
Апатія (байдужість до всього)	1	2	3	4	5
Внутрішній супротив життєвим змінам	1	2	3	4	5
Пригніченість та сум	1	2	3	4	5
Знесиленість та втома	1	2	3	4	5
Надмірне вживання алкоголю	1	2	3	4	5
Порушення сну (важко заснути, сплю забагато/замало, часто прокидаюся тощо)	1	2	3	4	5

8. Вкажіть, будь-ласка, як змінилася інтенсивність Вашої роботи за останній рік:

- Я працюю більше і активніше ніж зазвичай ____
- Я працюю, так само, як і зазвичай ____

– Я працюю менше ніж зазвичай ____

9. Найбільше користі від супервізійної сесії я можу отримати, якщо на ній:

- буде аналіз одного конкретного випадку ____
- буде аналіз певної складної проблеми з практики ____
- будуть "розкладені по полицках" можливі задачі в роботі з клієнтом ____
- буде представлено загальну схему аналізу ситуації клієнта ____
- буде аналіз причин вигорання і способи протидії йому ____
- інше, що саме: _____

10. Який випадок, складну ситуацію, проблему з Вашої практики Ви хотіли б представити для аналізу і розуміння?

11. Наскільки придатним ви вважаєте свій підхід (основний метод роботи) в умовах сьогодення?

Цілком придатний				Не придатний
1	2	3	4	5

12. Наскільки ви вважаєте вам необхідно перебудувати вашу роботу?

Не потрібно, не бачу результативність				Конче необхідно - я бачу результати свого методу
1	2	3	4	5

13. Що Ви вважаєте неефективним у Вашому основному МЕТОДІ роботи?

14. Цільова група отримувачів послуг з якими ви працюєте:

цг	Основна категорія, з якою працюю	Працюю час від часу	Працюю дуже рідко	Не працюю
Дорослі, які втратили близьких	1	2	3	4
Дорослі, які втратили зв'язок із родичами і близькими	1	2	3	4
Постраждалі від фізичного насильства	1	2	3	4
Постраждалі від сексуального насильства	1	2	3	4
Діти і підлітки з порушеннями психічного розвитку	1	2	3	4
Діти і підлітки з проблемами у навчанні	1	2	3	4
Постраждалі від торгівлі людьми	1	2	3	4
Постраждалі від жорстокого поводження та насильства	1	2	3	4
Діти, постраждалі від жорстокого поводження та насильства	1	2	3	4
Внутрішньо переміщені сім'ї (особи)	1	2	3	4
Учасники АТО/ООС	1	2	3	4
Одинокі матері/батько	1	2	3	4
Неповнолітні одинокі матері/батьки	1	2	3	4
Сім'ї, в яких батьки або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків із виховання дитини	1	2	3	4
Матері, які мали намір відмовитися від новонародженої дитини	1	2	3	4

Сім'ї, члени яких перебувають / перебували у конфлікті з законом	1	2	3	4
Молоді люди від 18 до 35 років, які відбули покарання	1	2	3	4
Діти (до 18 років), які отримали умовний термін	1	2	3	4
Сім'ї, яких торкнулася проблема ВІЛ	1	2	3	4
Сім'ї, де є алко/наркозалежні члени родини	1	2	3	4
Сім'ї, де один чи кілька членів мають інвалідність	1	2	3	4
Діти, які мають інвалідність	1	2	3	4
Сім'ї, в яких призначена державна допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною	1	2	3	4
Сім'ї усиновлювачів	1	2	3	4
Сім'ї опікунів/ піклувальників	1	2	3	4
Прийомні сім'ї / ДБСТ	1	2	3	4
Сім'ї патронатних вихователів	1	2	3	4
Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування	1	2	3	4
Особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	1	2	3	4
Сім'ї, яким призначена державна допомога при народженні дитини	1	2	3	4
Сім'ї трудових мігрантів	1	2	3	4
Сім'ї ромської національності	1	2	3	4
Інше	1	2	3	4

15. На вирішення яких задач ви націлені в роботі?

Задачі:	80-100% випадків	60-79% випадків	40-59 % випадків	20-39 % випадків	до 20% випадків
Допомагаю людині вийти з заціпеніння / шокового стану	1	2	3	4	5
Супроводжую переживання горя і втрати	1	2	3	4	5
Мобілізую сили людини для її виживання	1	2	3	4	5
Заспокоюю, допомагаю впоратись із панікою і страхом	1	2	3	4	5
Допомагаю налагоджувати соціальні зв'язки	1	2	3	4	5
Допомагаю людині розібратися у своїй життєвій ситуації	1	2	3	4	5
Допомагаю прийняти рішення	1	2	3	4	5
Підвищую батьківський потенціал	1	2	3	4	5
Допомагаю оформити документи	1	2	3	4	5
Допомагаю оформити виплати	1	2	3	4	5
Допомагаю влаштувати дитину до закладу освіти	1	2	3	4	5
Допомагаю в адаптації сім'ї до дитини	1	2	3	4	5
Допомагаю повернути дитину до сім'ї або родинного оточення	1	2	3	4	5
Допомагаю поновитися у батьківських правах	1	2	3	4	5

Допомагаю влаштуватися на роботу	1	2	3	4	5
Допомагаю попередити вилучення дитини з сім'ї	1	2	3	4	5

16. Які інші задачі, окрім зазначених вище, Вам доводиться вирішувати регулярно?

17. Які задачі та як часто викликають у Вас певні труднощі (є викликом для Вас)?

Труднощі	Постійно	Часто	Зрідка	Ніколи
Зрозуміти, як я можу допомогти	1	2	3	4
Давати раду власним переживанням щодо ситуації клієнта	1	2	3	4
Супровід переживання горя і втрати	1	2	3	4
Наснаження інших, коли мало власного ресурсу	1	2	3	4
Допомагати долати паніку і страхи	1	2	3	4
Допомагати приймати рішення у ситуації невизначеності і потенційної загрози	1	2	3	4
Утримувати баланс "особисте життя - робота"	1	2	3	4
Інші	1	2	3	4

18. З якими іншими викликами в роботі ви стикаєтесь?

19. Якої додаткової підтримки Ви зараз потребуєте?

Завдяки Вашим відповідям ми зробимо нашу зустріч максимально плідною та корисною для всіх.

Дякую і до зустрічі!

Схема подання випадку/кейсу

Випадок сім'ї/дитини _____ (вказуємо закодовані ПІБ отримувача послуг)

Дата початку роботи _____

Чи відповідає вимогам до цільової групи проєкту?

так _____ ні _____

Категорія отримувача послуг відповідно до проєкту _____

Опис ситуації за алгоритмом:

Інформація про дитину/сім'ю було надано (ким, якщо це була відповідь на ваш запит то вказати це) _____ (коли) _____ та яким чином (список, дзвінок, телефонне повідомлення тощо) _____. Коротко описати те, про що повідомлялось (опис ситуації)

Акт оцінки потреб було складено _____ (дата). Під час проведення оцінки було виявлено: сім'я проживає в (вказати квартира чи будинок кількість кімнат, тощо) _____

Сім'я складається з: батьки/опікуни/ _____ (імена та вік) _____ та дітей

(імена та вік) _____ особливості щодо стану розвитку чи стану здоров'я дітей або батьків/опікунів (зазначити в кого і що саме) _____

З ними на території проживають (вказати хто, вік, родинний зв'язок, стан розвитку/здоров'я/соціальна історія) _____

Діти забезпечені необхідним, а саме _____

Навчаються в (вказати школа чи садок, спеціалізовані тощо) _____

Сім'я має чи не має фінансове забезпечення, а саме (вказати всі види доходу, враховуючи соціальну допомогу від держави) _____

Складні життєві обставини у сім'ї викликані наступним (вказіть всі обставини, що впливають на функціонування сім'ї) _____

Бачення сім'єю обставин, що перешкоджають їм повноцінно реалізовуватися в суспільстві _____

З якою метою було відкрито випадок _____

Яку роботу було проведено і досягнення _____

Сильні сторони сім'ї або ресурси сім'ї _____

Дії які заплановано _____

Труднощі в роботі з сім'єю з боку сім'ї _____

Труднощі в роботі з сім'єю з вашого боку (почуття, переконання тощо) _____

З яких питань потребуєте підтримки і якої _____

Обговорення випадку відбувається у такій послідовності:

- соціальний працівник описує ситуацію в сім'ї, проведену роботу, заплановані дії, досягнуті результати, виокремлює основні труднощі у роботі з цією родиною;
- якщо із сім'єю працювали інші спеціалісти, то вони представляють своє бачення ситуації в сім'ї і вносять пропозиції щодо подальших дій;
- кожен із присутніх за бажанням висловлює свою думку з приводу почутої ситуації і пропонує можливі шляхи для подолання труднощів;

- усі пропозиції заносяться до протоколу обговорення випадків, що становить частину особової справи (файлу) сім'ї;
- шляхом обговорення кожного запропонованого варіанта подолання труднощів визначаються дії, які доцільно здійснити соціальному працівнику, а також визначаються терміни виконання.

Протокол за результатами супервізії¹²²

Випадку сім'ї/дитини _____
(вказуємо заковдані ПІБ отримувача послуг)

Дата супервізії _____

ПІБ супервізора _____

Труднощі в роботі з сім'єю _____

З яких питань потребуєте підтримки і якої _____

Отримані рекомендації від супервізора щодо продовження роботи з випадком чи закриття його _____

Отримані рекомендації від колег щодо продовження роботи з випадком чи закриття його _____

Підпис супервізора _____

ПІБ

Підпис супервізанта _____

ПІБ

¹²² Розроблено Лоріашвілі Л. С.

П.І.Б. супервізора :

Дата проведення:

Місце проведення:

ЗВІТ ПРО ПРОВЕДЕННЯ ГРУПОВОЇ СУПЕРВІЗІЇ¹²³

Назва	Зміст	Примітки
Тема		
Мета		
Кількість учасників		
Методи роботи (назва, мета методики и т.д.)		
Результат		
Рекомендації		

Підпис _____

¹²³ Розроблено Лоріашвілі Л.С.

**ЖУРНАЛ
проведення супервізії**

№	Дата	П.І.Б. працівника	П.І.Б. супервізора	Вид супервізії (необхідне позначити)												Методи проведення супервізії	Підпис супервізора	
				За призначенням				За кількістю учасників			За способом контакту		За строками		За форматом			
				менеджерська	наставницька	консультаційна	клінічна	індивідуальна	парна / командна	групова	очна	онлайн	планова	поза-планова	внутрішня			зовнішня

КАРТКА
проведення супервізії¹²⁴

№	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

¹²⁴ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги: наказ Міністерства соціальної політики від 12.06.2020 №414. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

Додатки до розділу 5

Додаток 5.1

Посадова інструкція фахівця із соціальної роботи обласного центру соціальних служб

1. Загальні положення

1.1. Посадова інструкція фахівця із соціальної роботи _____ центру соціальних служб (далі – посадова інструкція фахівця) визначає повноваження, завдання, обов'язки, права та відповідальність особи, яка займає посаду фахівця із соціальної роботи центру соціальних служб.

1.2. Фахівець із соціальної роботи центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – фахівець) – це працівник Коростенського міського центру соціальних служб, що має необхідну фахову підготовку та кваліфікацію, спеціалізується на здійсненні соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, які опинилися у складних життєвих обставинах та проживають у закріпленій за ним ділянці чи мікрорайоні у місті.

1.3. Дія цієї посадової інструкції поширюється на фахівців Коростенського міського центру соціальних служб (далі – Центр).

1.4. У своїй діяльності фахівець центру керується Конституцією і законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами центрального органу виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики з питань сім'ї та дітей, наказами обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, рішеннями сесії міської ради, рішеннями виконкому, розпорядженнями міського голови, наказами директора Центру та цією посадовою інструкцією.

1.5. Фахівець Центру підпорядкований директору Центру.

1.6. Фахівець – це особа, яка має вищу освіту за спеціальністю: соціальна робота, соціальна педагогіка, психологія, соціологія, чи іншими напрямками гуманітарної підготовки, яка пройшла підготовку

за програмою, затвердженою Міністерством соціальної політики, та здійснює практичну соціальну роботу з сім'ями з дітьми у громаді.

1.7. На період відпустки, хвороби та інших випадків відсутності фахівця із соціальної роботи інший фахівець із соціальної роботи Коростенського міського центру соціальних служб виконує його обов'язки.

2.Завдання та обов'язки

2.1. Виявлення сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, та громадян похилого віку, інвалідів та інших соціально незахищених груп населення, які потребують соціальної підтримки та надання їм соціальних послуг.

2.2. Організація своєчасної допомоги сім'ям, дітям та молоді шляхом взаємодії із структурними підрозділами місцевих державних адміністрацій та місцевого самоврядування, навчальними та дошкільними закладами, закладами та відділеннями охорони здоров'я, внутрішніх справ, громадських об'єднань, фондів тощо.

2.3. Здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

2.4. Забезпечення координації та взаємодії сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, кожного з її членів із суб'єктами соціальної роботи до повного вирішення їх проблем, надання їм послуги з інформування та консультування.

2.5. Здійснення соціальної роботи із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах та в яких:

батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків чи виконують їх неналежним чином, що зумовлено проблемами стану здоров'я (залежностей) тощо;

батьки не мають можливості забезпечити належного утримання, виховання та догляду за дитиною, у тому числі, в яких батьки є безробітними;

сім'ями або самотніми матерями, які мають ризик відмовитися забрати дитину з пологового відділення або іншого медичного закладу;

сім'ями, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування або тимчасово влаштовані діти, які залишилися без піклування батьків або осіб, що їх замінюють;

триває процес розлучення батьків, вирішення спорів між батьками щодо місця проживання дітей та способів і участі батьків, які розлучилися, у вихованні дітей;

батьки є трудовими мігрантами та з сім'ями, діти в яких виховуються в інтернатних закладах;

одна або декілька дітей вилучені за рішенням суду без позбавлення батьків батьківських прав та сім'ї, в яких батьки позбавлені батьківських прав відносно своїх дітей і існують юридичні підстави ініціювати поновлення батьків у правах;

батьки або один із них чи діти або одна із них мають інвалідність;

проживають діти до встановлення ВІЛ-статусу, один із членів сім'ї має позитивний ВІЛ-статус або один із членів сім'ї страждає на хворобу, зумовлену ВІЛ;

вчиняється насильство або існує реальна загроза його вчинення;

проживають особи, в тому числі діти, які постраждали від торгівлі людьми;

проживають особи (у тому числі діти), звільнені з установ виконання покарань, засуджені без позбавлення волі, перебувають під слідством чи на обліку, як правопорушники;

діти вчасно не приступили до навчання тощо.

2.6. Контроль за цільовим використанням допомоги при народженні дитини і створенням належних умов для повноцінного утримання та виховання дітей та допомоги на дітей самотніми матерями.

2.7. Відповідно до своїх завдань фахівцям:

виявляє сім'ї, які потребують соціальної підтримки з боку держави;

проводить оцінку потреб дітей, сімей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, у тому числі сімей учасників антитерористичної операції та внутрішньо переміщених осіб, визначає види соціальних послуг та методи соціальної роботи;

обстеження матеріально-побутових умов за згодою сім'ї, визначає планування та методи соціальної роботи;

координує вирішення проблемних питань громадян похилого віку, інвалідів та інших соціально незахищених груп населення, надає їм послуги з інформування, консультивання, представництва інтересів в органах, організаціях, установах та закладах системи соціального захисту;

здійснює у разі потреби соціальний супровід та надання соціальних послуг, зокрема:

забезпечує надання необхідних соціальних послуг особам, які зазнали жорстокості та насильства, постраждали від торгівлі людьми;

забезпечує соціальну підтримку ВІЛ-інфікованих дітей, молоді та членів їх сімей;

здійснює заходи із соціального патронажу осіб, які відбували покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, у тому числі за повідомленням установ виконання покарань;

здійснює соціальну та психологічну адаптацію дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа з метою підготовки до самостійного життя;

виконує інші доручення керівництва.

інформує сім'ї, дітей та молодь про можливість отримання інших видів соціальної допомоги і послуг;

проводить у сім'ях, серед дітей та молоді за місцем проживання інформаційно-просвітницьку роботу, спрямовану на формування стандартів позитивної поведінки, здорового способу життя шляхом розповсюдження соціальної реклами і проведення консультацій;

перенаправляє членів сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальних послуг чи різних видів допомоги, до відповідних закладів, установ та організацій (різних форм власності та господарювання);

готує питання на розгляд Комісії з питань захисту прав дітей (у разі порушення прав дитини);

здійснює заходи, розповсюджує інформаційні матеріали з питань пропагування сімейних форм виховання та соціального захисту населення.

2.8. У разі наявності на закріпленій ділянці прийомних сімей/дитячих будинків сімейного типу та сімей, у яких проживають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, фахівець надає соціальні послуги виключно після проходження відповідного навчання.

2.9. У разі якщо у прийомній сім'ї/дитячому будинку сімейного типу виховуються діти, вражені ВІЛ-інфекцією, фахівець повинен пройти додатково спеціальний курс підготовки щодо роботи з сім'ями, у яких виховується вищевказана категорія дітей.

3.Права

Фахівець має право:

на захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у тому числі в судовому порядку;

вимагати створення відповідних умов праці, що сприяють виконанню посадової інструкції;

вносити керівнику Центру пропозиції щодо вдосконалення соціальної роботи з дітьми та з сім'ями з дітьми;

одержувати від підприємств, установ та організацій усіх форм власності необхідну інформацію при наданні соціальної допомоги різним категоріям сімей.

4.Відповідальність

Фахівець несе відповідальність за:

неякісне і несвоєчасне виконання покладених на нього посадовою інструкцією обов'язків;

неналежне ведення документації;

недотримання етичних і правових норм;

недостовірність даних, які він надає;

порушення конфіденційності інформації стосовно сімей, яким він надає соціальні послуги, їх соціального оточення та умов, у яких вони перебувають;

порушення трудової чи виконавської дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку.

5.Взаємовідносини за посадою.

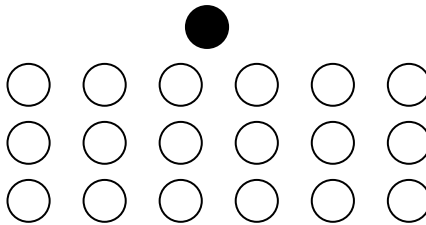
5.1. Фахівець Центру одержує документи, доручення та завдання від директора Центру та виконує їх в межах своїх повноважень у встановлені терміни.

5.2. Для виконання обов'язків фахівець співпрацює із спеціалістами Центру, органів міського самоврядування, виконавчої влади, представниками громадських об'єднань, організацій-партнерів, громадянами з питань, що стосується діяльності Центру.

Спосіб розташування робочих місць у приміщенні¹²⁵

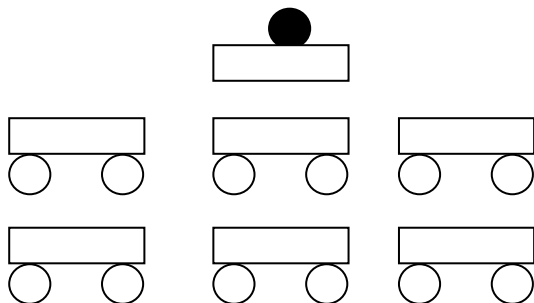
Спосіб *розташування робочих місць* у приміщенні свідчить про формальний або неформальний характер робочого середовища і впливає на рівень залучення учасників тренінгу у процес навчання. Наприклад, аудиторний спосіб розташування є найбільш формальним і найменш сприятливим для залучення слухачів до активної участі, натомість розташування стільців півколом або колом найбільше сприяє створенню неформального середовища та активізації участі людей у перебігу навчальних подій. Розглянемо кілька найбільш вживаних способів розміщення учасників тренінгового навчання.

Аудиторний спосіб. Такий стиль розташування робочих місць застосовується для великих груп і надає заняттю певну “заформалізованість”. Участь слухачів при цьому обмежена через значні розміри групи й “офіційне” розташування робочих місць. У цьому випадку явним центром навчального процесу є тренер, а учасники підсвідомо відчують певну “підпорядкованість” йому.

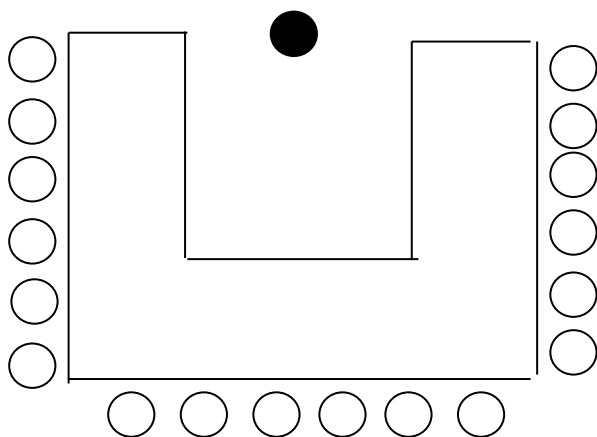


“Шкільний” стиль. Таке розташування за психологічною атмосферою близьке до аудиторного способу; воно так само досить “офіційне”, тренер також у центрі навчального процесу, може давати інструкції учасникам індивідуально. Проте асоціація із шкільним розташуванням створює непотрібний бар’єр для навчання.

¹²⁵ Методичні рекомендації щодо навчання прийомних батьків, соціальних працівників, національних та обласних тренерів / Авт. кол. Н. М. Комарова, І. В. Пеша. – К.: Державний ін-т проблем сім’ї та молоді, 2006. – с.

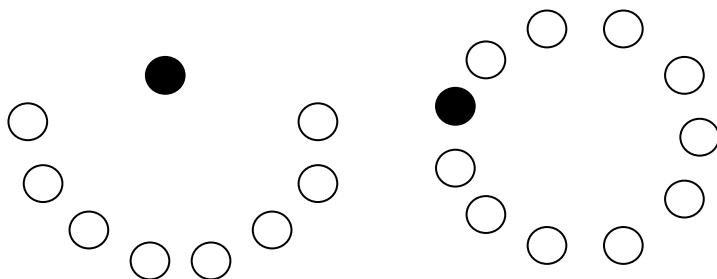


Стиль конференц-залу. Цей стиль зручний, коли людям треба багато писати. Кожен з учасників при цьому повинен мати можливість бачити всіх інших, а також тренера. Однією з вад цього стилю є те, що людям, які сидять по боках відносно фронтальної частини залу, постійно доводиться повертати голову в бік промовця, якщо він розміщується у “президії”. До того ж їм часто важко бачити інших людей, що сидять уздовж їхньої сторони столу. Але таке розташування менш формальне, ніж аудиторне та “шкільне”, і більшою мірою сприяє активізації участі слухачів.



“Півколо”, “Коло”. Ці форми розташування є найбільш неформальними, найліпше сприяють залученню слухачів до активної участі; дають найкращі можливості розташування робочих місць, якщо

люди повинні бачити та спілкуватися між собою. Таке розташування легко й швидко можна змінити, якщо потрібно провести вправу, сидячи в парах, малих групах тощо; тренер, його помічник, інші учасники можуть легко пересуватися вздовж півкола/кола.



Додаток 5.3

Приклад набору матеріально-технічного забезпечення для тренінгу на 20 осіб

Предмети	Кількість
Стільці	20 штук
Стільці для тренерів	2 штук
Стіл або столи для учасників:	
великий стіл	1 штук
маленькі столи на 4 особи	5 штук
Стіл для тренера	1 штука
Фліпчарт	1-2 штуки
Полиці або стелажі для зберігання матеріалів	1-2 штук
Мультимедійне обладнання (проектор або інтерактивної дошки)	1 штук
<i>Допоміжні матеріали</i>	
Зошити/блокноти з жорсткою обкладинкою	20 штук
Ручки	25 штук
Папки для учасників з роздатковими матеріалами (анкети, тести, інформаційні листи, буклети тощо)	20 штук
Бейджі/значки для імен учасників, тренерів та запрошених	25 штук
Листи для фліпчарту	20 листів
Маркери різного кольору	1 набір для тренера
Кольоровий папір	1 упаковка
Чистий папір (формат А4)	1 упаковка
Скотч	1 штук
Ножиці	1 штук
Кнопки	1 коробка
Скріпки	1 коробка
Стиплер	1 штука

Додаток 5.4**Організація перерви на каву-брейк для 25 осіб учасників на три дні семінару**

Назва	Кількість
<i>Продукти</i>	
Чай	200 пакетиків
Кава розчинна	300 г
Кава натуральна мелена	500 г
Цукор рафінад кусковий	2 кг
Серветки	6 пачок по 50 шт.
Вода газована	50 плашок по 0,5 л
Вода негазована	50 плашок по 0,5 л
Печиво	2 види по 3 кг
<i>Одноразовий посуд</i>	
Чашки для чаю/кави	200 шт.
Паперові стаканчики	200 шт.
Ложки	100 шт.
Тарілки	100 шт.
Чайники або термоси (приблизно 5 літрів), для того що вистачило б гарячої води на всіх учасників	

ПЕРЕЛІК ОРГАНІЗАЦІЙ-ДОНОРІВ

Міждержавні організації

1. Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН)
2. Фонд Демократії Організації Об'єднаних Націй
3. Глобальний екологічний фонд (GEF)
4. Програма ООН з навколишнього середовища (ЮНЕП)
5. Дитячий фонд Організації Об'єднаних Націй (UNICEF)
6. Міжнародний банк реконструкції і розвитку
7. Європейський банк реконструкції та розвитку
8. Міжнародна фінансова корпорація (IFC)
9. Директорат з міжнародної співпраці і розвитку Європейської Комісії
10. Рада Європи
11. Представництво Європейського Союзу в Україні
12. Організація з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ)
13. Міжнародний Вишеградський фонд
14. Глобальний фонд кліматичного партнерства (GCPF - Global Climate Partnership Fund)
15. Проєкт “Місцевий розвиток орієнтований на громаду” (CBA)

Урядові донори

1. Державний департамент США
2. Міністерство енергетики США
3. Посольство США в Україні
4. Фонд сприяння демократії при Посольстві США в Україні
5. Фонд розвитку українських ЗМІ Посольства США в Україні
6. Корпус Миру США в Україні
7. Федеральне міністерство економіки і технологій Німеччини (BMW)
8. Федеральне Міністерство економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ)

9. Федеральне Міністерство довкілля, охорони природи та ядерної безпеки Німеччини (BMU)
10. Посольство Федеральної Республіки Німеччина в Україні
11. Німецьке бюро міжнародної співпраці (GIZ)
12. Німецька «Кредитна установа для Відбудови» (KfW)
13. Організація «Британська екстрена допомога Росії та республікам колишнього ССРСР» (BEARR)
14. Британський департамент з питань довкілля, продуктів харчування і села (DEFRA)
15. Швейцарське агентство з розвитку та співробітництва (SDC - Swiss Agency for Development and Cooperation)
16. Державний секретаріат Швейцарії з економічних питань (SECO)
17. Швейцарське бюро співробітництва в Україні
18. Проєкт «DESPRO»
19. Британська Рада в Україні
20. Канадське агентство міжнародного розвитку (CIDA)
21. Канадський фонд підтримки місцевих ініціатив
22. Програма МАТКА Міністерства закордонних справ Нідерландів
23. Програма „Зміни в регіоні” - RITA
24. Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку (SIDA)
25. Датське агентство з міжнародного розвитку (DANIDA)
26. Норвезьке агентство з розвитку та співробітництва (NORAD)
27. Фінський Фонд Місцевого Співробітництва
28. Посольство Франції в Україні
29. Міністерство закордонних справ Естонії
30. Посольство Литовської Республіки в Україні

Суспільні донори

1. Фонд «Східна Європа»
2. Національний фонд підтримки демократії (NED - National Endowment for Democracy)

3. Фонд Конрада Аденауера
4. Фонд імені Фрідріха Еберта
5. Фонд Фрідріха Науманна «За свободу»
6. Центр міжнародного приватного підприємництва (CIPE)
7. Фонд цивільних досліджень та розвитку
8. Глобальний Фонд для Жінок
9. Європейська молодіжна фундація (EYF)
10. Demo UkrainaDN
11. Карітас Україна
12. Європейський культурний фонд (European Cultural Foundation)
13. Міжнародний альянс громадського здоров'я в Україні

Приватні донори

1. Міжнародний фонд «Відродження»
2. Фонд Рокфеллера (The Rockefeller Foundation)
3. Фонд Чарльза Стюарта Мотта

Перелік рекомендованої літератури

1. Богдан О. Що варто знати про соціологію і соціологічні дослідження? Посібник-довідник для громадських спеціалістів і всіх зацікавлених. Київ: Дух і Літера, 2015. 380 с. URL: https://dodmc.dn.ua/images/stories/Biblioteka/sho_varto_znati_pro_socialogiiy_ta_socialni_doslidzh.pdf

2. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. Посібник. Фонд міжнародної солідарності. Київ, 2019. <https://decentralization.ua/uploads/library/file/508/1.%D0%92%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B2%D0%9E%D0%A2%D0%93.pdf>

3. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичні рекомендації. К.: «Р.К.Майстер-принт», 2008. 196 с.

4. Збірник методичних рекомендацій з організації роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах. 2021. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/mobile-services-publication.pdf>

5. Організаційно-педагогічні аспекти проведення тренінгів з питань соціального захисту і соціальної роботи в умовах воєнного стану: навчально-методичний посібник / Василюк Т. Г., Іванова К. Ю., Караман О. Л. Лисоконь І. О, Недря К. М., Островська Н. О., Парфанович І. І., Размолодчикова І. В., Трубавіна І. М., Чередниченко О. Ю. ; за ред. І. М. Трубавіної. – Кривий Ріг : КДПУ, 2024. – 182 с.

6. Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю. Навчальний посібник. Київ: Компринт, 2023. 449 с.

7. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. — Харків: ХІСД, 2017 — 112с.

8. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Практичні рекомендації. Київ, 2019. <https://naiu.org.ua/posibnyk-iz-vyznachennya-potreb-naselennya-ob-yednanoyi-terytorialnoyi-gromady-u-sotsialnyh-poslugah-praktychni-rekomendatsiy/>

9. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Науково-методичний збірник. К.: Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016. 110 с.

10. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Науково-методичний збірник. Київ, 2016. <https://dismp.gov.ua/praktiki-nadannya-socialnih-poslug-sim-yam-yaki-perebuvajut-u-skladnih-zhittievih-obstavinah-naukovo-metodichnij-zbirnik/>

11. СемигінаТ. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

12. Соціальна робота в громаді: ведення випадку та оцінка потреб. Трнінг для спеціалістів/ фахівців із соціальної роботи. Партнерство “Кожній дитині” Київ, 2019.

13. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. 1. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрович. К.: ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.

14. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. 2 (Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми) / А. В. Аносова, О. В. Безпалько, Т. П. Цюман та ін. / За заг. ред.: Т. В. Журавель, З. П. Кияниця. – К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. – 352 с.

15. Соціальна робота у територіальній громаді: теорія та практика : підручник / М. І. Пірен ; М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. — Чернівці : Рута, 2019. — 327 с.

16. Соціальна робота: історія, теорія і практика : навч. посіб. / Оксана Гнатчук ; М-во освіти і науки України, Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. — Чернівці : Рута, 2022. — 163 с.

17. Соціальна робота: реалії та виклики часу : навч.-метод. посіб. / Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, ДВНЗ "Донбас. держ. пед. ун-т" ; [уклад.: Омельченко С. О. та ін.]. — Слов'янськ : Видавництво Б. І. Маторіна, 2021. — 229 с.

18. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. ОР. Артюх, Є.В. Сірий, І.В. Пеша, Н.В. Тілікіна. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с. URL:

19. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження інтегрованих соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. <https://www.unicef.org/ukraine/documents/spilno-new-services-handbook>

20. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навчальний посібник / А.Й. Капська, І.В. Пеша, О.Ю. Міхеєва, М.Г. Соляник. К.:НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. 257 с

21. Тренінг психологічної підготовки соціальних працівників : практикум для здобувачів вищ. освіти ОС "Бакалавр" спец. 231 "Соціальна робота" / М-во освіти і науки України. Нац. авіац. ун-т ; [уклад.: І. В. Прожога, М. І. Радченко, Н. Є. Новікова]. — Київ : НАУ, 2022. — 66 с.

22. Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. Київ: «Компринт», 2022. 360 с. URL: https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u188/posibnik_monitoring.pdf

Додатки до розділу 6

Додаток 6.1

Вхідна анкета

учасників семінару-тренінгу для спеціалістів служб у справах дітей щодо розвитку сімейних форм влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування

1. Ваше прізвища, ім'я, по-батькові _____
2. Посада _____
3. Місце роботи _____
4. Стаж роботи на цієї посаді _____
5. Область _____
6. Територіальна громада _____
7. Назвіть, будь ласка, три проблемні питання, відповіді на які Ви хотіли б отримати на цьому семінарі?
 1. _____
 2. _____
 3. _____

8. Наскільки Ви знайомі з наведеним нижче:

	Маєте глибокі теоретичні знання	Маєте загальні теоретичні знання	Важко відповісти	Щось чули з цього питання	Не маєте знань з цього питання взагалі
Стратегія державної соціальної політики щодо забезпечення права дитини на виховання й розвиток у сімейному оточенні	5	4	3	2	1
Усиновлення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей під опіку/піклування	5	4	3	2	1

	Маєть глибокі теоретичні знання	Маєть загальні теоретичні знання	Важко відповісти	Щось чули з цього питання	Не маєть знань з цього питання взагалі
Влаштування дітей у заклади тимчасового перебування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей в інтернатні заклади	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у прийомні сім'ї	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у дитячі будинки сімейного типу	5	4	3	2	1
Взаємодобір дітей для влаштування в сімейні форми виховання	5	4	3	2	1
Взаємодія центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді й служб у справах дітей у процесі створення та забезпечення діяльності прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Механізм фінансового забезпечення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування за принципом "гроші ходять за дитиною"	5	4	3	2	1
Захист житлових і майнових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1

9. Чи маєте Ви досвід роботи за наведеними нижче напрямками?

	Постійно працюєте у цьому напрямку	Маєте досвід поодиноких випадків	Важко відповісти	Дещо чули, але не маєте практичного	Не маєте практичного досвіду взагалі
Забезпечення права дитини на виховання й розвиток у сімейному оточенні	5	4	3	2	1
Усиновлення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей під опіку/піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у заклади тимчасового перебування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей в інтернатні заклади	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у прийомні сім'ї	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у дитячі будинки сімейного типу	5	4	3	2	1
Взаємодобір дітей для влаштування в сімейні форми виховання	5	4	3	2	1
Взаємодія центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді й служб у справах дітей у процесі створення та забезпечення діяльності прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Механізм фінансового забезпечення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування за принципом "гроші ходять за дитиною"	5	4	3	2	1
Захист житлових і майнових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1

10. Ваші очікування від навчання: (напишіть)

ДЯКУЄМО ЗА СПІВПРАЦЮ!

Додаток 6.2

Вихідна анкета

учасників семінару-тренінгу для спеціалістів служб у справах дітей щодо розвитку сімейних форм влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування

1. Ваше прізвища, ім'я, по-батькові _____
2. Посада _____
3. Місце роботи _____
4. Стаж роботи на цієї посаді _____
5. Область _____
6. Територіальна громада _____

7. Чи змінився за час проведення семінару-тренінгу рівень Ваших знань щодо наведених нижче напрямів роботи?

	Значно змінився	Скоріше змінився	Важко відповісти	Скоріше не змінився	Зовсім не змінився
Стратегія державної соціальної політики щодо забезпечення права дитини на виховання й розвиток у сімейному оточенні	5	4	3	2	1
Усиновлення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей під опіку/піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у заклади тимчасового перебування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей в інтернатні заклади	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у прийомні сім'ї	5	4	3	2	1

	Значно змінився	Скоріше змінився	Важко відповісти	Скоріше не змінився	Зовсім не змінився
Влаштування дітей у дитячі будинки сімейного типу	5	4	3	2	1
Взаємодобір дітей для влаштування в сімейні форми виховання	5	4	3	2	1
Взаємодія центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді й служб у справах дітей у процесі створення та забезпечення діяльності прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Механізм фінансового забезпечення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування за принципом "гроші ходять за дитиною"	5	4	3	2	1
Захист житлових і майнових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1

8. Чи змінилися за час проведення семінару-тренінгу Ваші практичні навички щодо наведених нижче напрямів роботи?

	Суттєво поліпшилися	Скоріше поліпшилися	Важко відповісти	Скоріше не змінилися	Взагалі не змінилися
Забезпечення права дитини на виховання й розвиток у сімейному оточенні	5	4	3	2	1
Усиновлення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1

	Суттєво поліпшилися	Скоріше поліпшилися	Важко відповісти	Скоріше не змінилися	Взагалі не змінилися
Влаштування дітей під опіку/піклування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у заклади тимчасового перебування	5	4	3	2	1
Влаштування дітей в інтернатні заклади	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у прийомні сім'ї	5	4	3	2	1
Влаштування дітей у дитячі будинки сімейного типу	5	4	3	2	1
Взаємодобір дітей для влаштування в сімейні форми виховання	5	4	3	2	1
Взаємодія центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді й служб у справах дітей у процесі створення та забезпечення діяльності прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу	5	4	3	2	1
Механізм фінансового забезпечення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування за принципом "гроші ходять за дитиною"	5	4	3	2	1

	Суттєво поліпшилися	Скоріше поліпшилися	Важко відповісти	Скоріше не змінилися	Взагалі не змінилися
Захист житлових і майнових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	5	4	3	2	1

9. Які з набутих у ході семінару знань та навичок Ви зможете використати на практиці? (напишіть)

10. Як би ви оцінили організацію семінару-тренінгу за 5-бальною школою, де 5 – дуже добре, а 1 – зовсім погано? (дайте відповідь у кожному рядку)

	Дуже добре	Скоріше добре	Важко відповісти	Скоріше погано	Зовсім погано
Робота тренерів	5	4	3	2	1
Харчування	5	4	3	2	1
Проживання	5	4	3	2	1
Інформаційно-роздаткові матеріали	5	4	3	2	1
Інше					

11. Наскільки зміст навчальної (тренінгової) програми відповідає Вашим професійним потребам? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Повністю відповідає
- 2) Скоріше відповідає
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше не відповідає
- 5) Не відповідає взагалі

12. Оцінка роботи тренера (за 5-ти бальною шкалою, де 1 – «дуже погано», 5 – «дуже добре»)

Організація роботи групи	Дуже погано	2	3	4	Дуже добре
Керівництво групою	1	2	3	4	5
Початок заняття	1	2	3	4	5
Презентація навчальної (тренінгової) програми	1	2	3	4	5
Керівництво дискусією	1	2	3	4	5
Залучення до роботи пасивних учасників	1	2	3	4	5
Контроль над “балакучими” учасниками	1	2	3	4	5
Темп роботи	1	2	3	4	5
Підведення підсумків	1	2	3	4	5

13. Якщо далі будуть проводитись подібні семінари-тренінги, то які теми, на Вашу думку, необхідно винести на розгляд у майбутньому? (напишіть)

14. Які побажання Ви маєте до організаторів семінару-тренінгу та тренерів на майбутнє? (напишіть)

ДЯКУЄМО ЗА СПІВПРАЦЮ!

Вхідна анкета

**ТРЕНІНГ З ПІДГОТОВКИ ТРЕНЕРІВ ДО ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ
СПЕЦІАЛІСТІВ З ПРОБЛЕМ СТВОРЕННЯ ТА СОЦІАЛЬНОГО
СУПРОВОДУ ПРИЙОМНИХ СІМЕЙ (ПС) І ДИТЯЧИХ БУДИНКІВ
СІМЕЙНОГО ТИПУ (ДБСТ)**

1. В якій структурі Ви працюєте? _____

2. Ваша посада _____

3. Ваша спеціальність за освітою _____

4. Чи брали Ви участь у тренінгах?

- 1) Ніколи
- 2) Брав(ла) участь як учасник (ця)
- 3) Самостійно провів(ла) тренінги
- 4) Інше (напишіть) _____

5. Наскільки Ви обізнані щодо тренінгових форм навчання? (дайте відповідь у кожному рядку)

Аспекти тренінгової роботи	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
1. Організаційні аспекти підготовки тренінгового заняття	1	2	3	4	5
2. Методика розробки плану навчання	1	2	3	4	5
3. Етапність проведення навчання	1	2	3	4	5

Аспекти тренінгової роботи	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
4. Форми роботи, які використовуються під час тренінгових занять	1	2	3	4	5
5. Основні аспекти роботи тренера	1	2	3	4	5
6. Особливості навчання дорослої аудиторії	1	2	3	4	5
7. Методика проведення тренінгу з підготовки кандидатів на створення ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5
8. Методика навчання спеціалістів	1	2	3	4	5

6. Тренінг передбачає підготовку тренерів до проведення навчання спеціалістів з проблем створення та соціального супроводу прийомних сімей (ПС) і дитячих будинків сімейного типу (ДБСТ). Наскільки Ви обізнані з наступними підходами щодо створення та соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу? (Дайте відповідь у кожному рядку)

Аспекти функціонування ПС і ДБСТ	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
1. Нормативна база	1	2	3	4	5
2. Особливості діяльності ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5

Аспекти функціонування ПС і ДБСТ	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
3. Основні етапи створення та функціонування	1	2	3	4	5
4. Методика соціального супроводу	1	2	3	4	5
5. Принципи контролю за діяльністю ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5

7. Чи маєте Ви досвід роботи з прийомними сім'ями та дитячими будинками сімейного типу? (напишіть)

9. Які Ваші очікування від тренінгу? (напишіть)

Дякуємо за відповіді!

Вихідна анкета**ТРЕНІНГ З ПІДГОТОВКИ ТРЕНЕРІВ ДО ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ
СПЕЦІАЛІСТІВ З ПРОБЛЕМ СТВОРЕННЯ ТА СОЦІАЛЬНОГО
СУПРОВОДУ ПРИЙОМНИХ СІМЕЙ (ПС) І ДИТЯЧИХ БУДИНКІВ
СІМЕЙНОГО ТИПУ (ДБСТ)**

Ми з Вами завершили програму нашого тренінгу, дайте оцінку навчанню. Ваші зауваження та побажання дозволять покращити курс підготовки національних тренерів щодо роботи з прийомними сім'ями та дитячими будинками сімейного типу.

1. Наскільки зміст навчання відповідав Вашим професійним потребам?

- 1) Повністю відповідає
- 2) Частково відповідає
- 3) Важко відповісти
- 4) Частково не відповідає
- 5) Зовсім не відповідає

2. Як би Ви оцінили організацію тренінгу за 5-бальною школою, де 5 – дуже добре, а 1 – зовсім погано? (дайте відповідь у кожному рядку)

	Дуже добре	Скоріше добре	Важко відповісти	Скоріше погано	Зовсім погано
Робота тренерів	5	4	3	2	1
Харчування	5	4	3	2	1
Проживання	5	4	3	2	1
Інформаційно-роздаткові матеріали	5	4	3	2	1
Інше					

3. Наскільки Ви зараз вважаєте себе обізнаним щодо тренінгових форм навчання? (дайте відповідь у кожному рядку)

Аспекти тренінгової роботи	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
1. Організаційні аспекти підготовки тренінгового заняття	1	2	3	4	5
2. Методика розробки плану навчання	1	2	3	4	5
3. Етапність проведення навчання	1	2	3	4	5
4. Форми роботи, які використовуються під час тренінгових занять	1	2	3	4	5
5. Основні аспекти роботи тренера	1	2	3	4	5
6. Особливості навчання дорослої аудиторії	1	2	3	4	5
7. Методика проведення тренінгу з підготовки кандидатів на створення ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5
8. Методика навчання спеціалістів	1	2	3	4	5

4. Наскільки Ви зараз обізнані з наступними підходами щодо створення та соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу? (дайте відповідь у кожному рядку)

Аспекти функціонування ПС і ДБСТ	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
1. Нормативна база	1	2	3	4	5
2. Особливості діяльності ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5

Аспекти функціонування ПС і ДБСТ	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Маєте чітке уявлення про принципові підходи	Знаєте досконало	Важко відповісти
3. Основні етапи створення та функціонування	1	2	3	4	5
4. Методика соціального супроводу	1	2	3	4	5
5. Принципи контролю за діяльністю ПС та ДБСТ	1	2	3	4	5

5. Яку саме нову інформацію Ви для себе дізналися під час навчального курсу? (напишіть)

6. Яка саме тема навчального курсу була Вам НАЙБІЛЬШ КОРИСНОЮ? (поясніть чому)

7. Яка саме тема навчального курсу була Вам НАЙМЕНШ КОРИСНОЮ? (поясніть чому)

8. Як Ви оцінюєте власні можливості щодо проведення тренінгу з підготовки спеціалістів до роботи з прийомними сім'ями та ДБСТ? (напишіть)

9. Про які саме теми Ви хотіли б дізнатися детальніше? (відомості будуть враховані при плануванні навчань)

10. Ваші побажання і зауваження до організації тренінгу (напишіть)

Дякуємо за відповіді!

**ФОРМА МОНІТОРИНГУ РЕСУРСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА
НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ
ЗА _____ РІК**

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОЦСС			
Повна назва центру			
Дата відкриття/реформування (рік):			
Юридична адреса (індекс, вулиця, будинок, місто, область):			
Поштова адреса (індекс, вулиця, будинок, місто, область):			
Контактна інформація	Телефон		Електронна адреса
	Сайт		
	Сторінка у соціальних мережах		
Інформація про засновника ОЦСС	1) Обласна державна адміністрація 2) Обласна рада		
Організаційна структура ОЦСС (відділи/сектори, структурні підрозділи, фахівці на віддалених робочих місцях тощо)	1) Відділ методичного забезпечення соціальної роботи 2) Відділ підвищення професійних компетенцій працівників надавачів соціальних послуг 3) Відділ організації навчальних заходів для сімейних форм виховання 4) Відділ інформаційно-аналітичної роботи 5) Віддалені робочі місця для соціальних менеджерів 6) Навчально-тренінговий центр 7) Мобільний консультаційний пункт 8) Інші підрозділи _____		
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ			
Фінансування	Загальний обсяг фінансування за рік _____ грн. Джерела фінансування за рік: 1) Субвенція державного бюджету _____ грн. 2) Обласний бюджет _____ грн.		

	3) Обласна/місцева соціальні програми _____ грн. 4) Грантове фінансування _____ грн 5) Інші джерела _____				
Приміщення (приміщення (оренда, власне), загальна площа приміщення, к-ть кімнат)	Приміщення (оренда/ власне приміщення) _____ Загальна площа _____ Кількість кімнат _____				
Облаштований тренінговий центр	1) Так, площа ТЦ _____ 2) Ні				
Наявність укриття	1) Так 2) Ні				
Технічне забезпечення (комп'ютери, офісна техніка, інше)	Наскільки технічне забезпечення відповідає потребам організації роботи центру (вказати кількість наявного та необхідного обладнання)				
		Наявне, не потребує оновлення	Наявне, потребує оновлення	Відсутнє і є потреба	Відсутнє, потреби не має
	Комп'ютер	1	2	3	4
	Ч/б принтер	1	2	3	4
	Кольоровий принтер	1	2	3	4
	Ноутбук	1	2	3	4
	Проектор	1	2	3	4
	Столи, стільці	1	2	3	4
	Інші меблі	1	2	3	4
Інше	1	2	3	4	
Автотранспорт	1) Наявний, не потребує оновлення 2) Наявний, потребує оновлення 3) Відсутній і є потреба 4) Відсутній, проте потреби не має				
КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ					

Штатні працівники ОЦСС	Загальна кількість штатних працівників _____ осіб <i>з них</i> фахівці із соціальної роботи _____ соціальні менеджери _____ методисти _____ психологи _____ юристи _____ соціальні менеджери на віддалених робочих місцях _____ адміністративно-господарський персонал _____		
Залучені спеціалісти (протягом року)	Кількість залучених спеціалістів за трудовою угодою _____ працюють на волонтерських засадах _____		
Підвищення рівня професійної компетентності фахівцями ОЦСС (протягом року)	Кількість фахівців, які упродовж року пройшли навчання (<i>тренінги, семінари, курси, вебінари тощо</i>) _____		
НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА РОБОТА			
Навчальні заходи з підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери територіальних громад	Загальна кількість навчальних заходів з підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери за рік _____ одиниць		
	Загальна кількість фахівців, які пройшли навчання за рік _____ осіб		
	Категорія учасників	Тематика навчання	Кількість осіб, що пройшли навчання

Тематичні навчальні заходи для різних категорій учасників (фахівці із соціальної роботи, працівники служб у справах дітей, кандидати на створення сімейних форм виховання, наставники тощо)	Загальна кількість тематичних навчальних заходів _____ одиниць Загальна кількість осіб, які пройшли навчання _____ осіб		
	Категорія учасників	Тематика навчання	Кількість осіб, що пройшли навчання
Співпраця з територіальними громадами (на час оцінювання)	Кількість укладених договорів/меморандумів про співпрацю з територіальними громадами регіону за рік _____ одиниць		
Методична допомога, надана фахівцям соціальної сфери у територіальних громадах	Загальна кількість заходів за рік _____ одиниць з них організація виїздів у територіальні громади _____ проведення онлайн нарад / вебінарів _____ консультування/інформування _____ інше _____		
Інформаційні та методичні матеріали, розроблені ОЦСС	Загальна кількість розроблених інформаційно-методичних матеріалів за рік _____ одиниць		
	Форма (буклет, відеоролик, книга, презентація)	Тематика	Методи поширення (інтернет, роздат. матеріали)
Інформаційні та методичні матеріали, які поширені серед фахівців соціальної сфери, що працюють у територіальних громадах	Загальна кількість поширених інформаційно-методичних матеріалів за рік _____ одиниць		
	Форма (буклет, відеоролик, книга, презентація)	Тематика	Методи поширення (інтернет, роздат. матеріали)

ВЗАЄМОДІЯ З ОРГАНІЗАЦІЯМИ-ПАРТНЕРАМИ			
Взаємодія ОЦСС з органами місцевої влади/місцевого самоврядування	3	<p>Форми взаємодії з органами місцевої влади/місцевого самоврядування:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) підготовка інформаційно-аналітичних довідок щодо стану реалізації соціальної роботи та надання соціальних послуг; 2) участь у робочій групі з визначення потреб жителів територіальних громад і регіону у соціальних послугах; 3) пропозиції щодо розвитку системи соціальних послуг на рівні громад відповідно до потреб населення; 4) аналіз виконання місцевих програм з надання соціальних послуг; 5) інше _____ 	
Взаємодія з державними/комунальними установами/закладами	3	Кількість договорів/меморандумів про співпрацю з державних/комунальними установами/закладами (підписано загалом) за рік _____одиниць	
		Назва	Напрями та форми співпраці (протягом року)
Взаємодія з громадськими організаціями	3	Кількість договорів/меморандумів про співпрацю з громадськими організаціями (підписано загалом) за рік _____одиниць	
		Назва	Напрями та форми співпраці (протягом року)
Співпраця міжнародними організаціями-партнерами	3	Кількість договорів/меморандумів про співпрацю з міжнародними організаціями-партнерами (підписано загалом) за рік _____одиниць	
		Назва	Напрями та форми співпраці (протягом року)

ПРЕСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ	
Найголовніші досягнення ОЦСС протягом року	
Перспективні напрями роботи на наступний рік	
Найгостріші проблеми/потреби ОЦСС	
Шляхи вирішення проблем/потреб ОЦСС	

**Приклади запитань
щодо оцінювання ефективності НАВЧАЛЬНОГО ЗАХОДУ**

1. Яким зараз (через 3 або 6 місяців) після навчання є ваше враження про тренінг? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Дуже позитивне
- 2) Скоріше позитивне
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше негативне
- 5) Дуже негативне

2. На вашу думку, чи був цей тренінг для вас особисто корисним чи ні? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Дуже корисний
- 2) Скоріше корисний
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше не корисний
- 5) Зовсім не корисний

3. Якою саме інформацією, яку Ви отримали під час навчання, Ви поділилися з своїми колегами? (напишіть) _____

4. Які саме з набутих під час навчання знань та навичок Ви зараз використовуєте у своїй практичній діяльності? (дайте відповідь у кожному рядку)

Теми навчальної (тренінгової) програми	Використовую	Використовую частково	Важко відповісти	Майже не використовую	Не використовую взагалі
Налагодження комунікації з клієнтами	5	4	3	2	1
Надання соціальних послуг	5	4	3	2	1

Теми навчальної (тренінгової) програми	Використовую	Використовую частково	Важко відповісти	Майже не використовую	Не використовую взагалі
...перелік відповідно до тематики навчальної/тренінгової програми	5	4	3	2	1

5. Ви пройшли тренінг щодо впровадження технології раннього втручання. Чи реалізуєте Ви дану технологію на практиці ? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Так, звісно повністю
- 2) Більшою мірою використовую
- 3) Важко відповісти (чи так, чи ні)
- 4) Дуже мало використовую
- 5) Зовсім не використовую

6. Що заважає Вам впроваджувати технологію раннього втручання, з якою Ви ознайомилися під час навчання? (напишіть)

7. За якою тематикою або напрямками діяльності Ви наразі потребуєте підвищення рівня своїх знань і навичок? (напишіть)

Приклади запитань щодо оцінки ефективності НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Яка кількість фахівців Вашої установи/ організації були учасниками навчальних заходів організованих ОЦСС у минулому році? (напишіть) _____ осіб

2. З Вашого досвіду, наскільки відповідає тематика та зміст програми з підвищення професійної кваліфікації ОЦСС професійним потребам фахівців вашої установи/ організації? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Повністю відповідає
- 2) Частково відповідає
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше не відповідає
- 5) Зовсім не відповідає

3. Оцініть, будь ласка, якість навчальних заходів, проведених ОЦСС в минулому році, за шкалою від 1 до 5 (де 1 - дуже незадоволений, 5 - дуже задоволений)

Дуже незадоволений				Дуже задоволений
1	2	3	4	5

4. Як Ви оцінюєте ефективність організації навчальних заходів із соціальної роботи та надання соціальних послуг? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Дуже ефективно
- 2) Ефективно
- 3) Помірно ефективно
- 4) Неефективно
- 5) Дуже неефективно

5. Чи відбулися зміни у Вашій роботі з сім'ями та дітьми після участі у навчальних заходах, організованих обласним центром соціальних служб? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Покращення навичок роботи з сім'ями та дітьми
- 2) Збільшення ефективності надання соціальних послуг
- 3) Підвищення рівня професійної компетентності
- 4) Ніяких змін
- 5) Інше (напишіть)

6. На Вашу думку, чи потрібні зміни у організації ОЦСС навчальних заходів? Якщо потрібні, то які саме? (напишіть)

7. У наступному році ОЦСС планує провести тренінги/ семінари для фахівців соціальної сфери. Вкажіть за якою тематикою потребують навчання/ підвищення кваліфікації фахівці Вашої установи/ закладу? (оберіть усі можливі варіанти відповіді)

- 1) Налагодження комунікації з клієнтами
- 2) Надання соціальної послуги з раннього втручання
- 3) ...перелік тем навчальних/тренінгових програм, що планується організувати у наступному році

Приклади запитань щодо оцінки ефективності МЕТОДИЧНОЇ РОБОТИ

1. На Вашу думку, наскільки методична робота ОЦСС відповідає сучасним потребам організації соціальної роботи/ надання соціальних послуг у територіальних громадах регіону (оберіть тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)

Зовсім не відповідає				Цілком відповідає
1	2	3	4	5

2. У який спосіб ОЦСС надає методичну допомогу фахівцям Вашої установи/ організації? (оберіть усі можливі варіанти відповіді)

- 1) Методична допомога не надається
- 2) Організація виїздів мобільного консультативного пункту
- 3) Проведення онлайн нарад
- 4) Проведення вебінарів

- 5) Консультування фахівців
- 6) Надання методичних розробок та рекомендацій
- 7) Листування
- 8) Інше *(напишіть)* _____

3. Чи отримувала Ваша установа/ організація у минулому році методичні розробки/ рекомендації від ОЦСС?

- 1) Так
- 2) Ні
- 3) Важко відповісти / Не знаю

4 Які саме послуги з методичного забезпечення Ви отримували від ОЦСС? (виберіть усі слушні варіанти відповідей)

1. Консультативна допомога щодо впровадження методичних розробок у практичній соціальній роботі
2. Впровадження інноваційних методик та технологій
3. Методична підтримка роботи закладу/установи
4. Поширення кращих практик соціальної роботи
5. Розробка та розповсюдження методичних посібників, рекомендацій, інструкцій тощо щодо організації соціальної роботи
6. Адаптація наявних методичних матеріалів відповідно до обласних особливостей
7. Інше *(напишіть що саме)*

5. Наскільки ви задоволені отриманими послугами з методичного забезпечення від ОЦСС? (дайте відповідь у кожному рядку)

	Дуже задоволені	Скоріше задоволені	Важко відповісти	Скоріше не задоволені	Зовсім не задоволені
Консультативна допомога щодо впровадження методичних розробок у практичній соціальній роботі	5	4	3	2	1
Впровадження інноваційних методик та технологій	5	4	3	2	1

	Дуже задоволені	Скоріше задоволені	Важко відповісти	Скоріше не задоволені	Зовсім не задоволені
Впровадженню державних стандартів соціальних послуг на рівні територіальних громад	5	4	3	2	1
Методична підтримка роботи закладів	5	4	3	2	1
Поширення кращих практик соціальної роботи	5	4	3	2	1
Розробка та розповсюдження методичних посібників, рекомендацій, інструкцій тощо щодо організації соціальної роботи	5	4	3	2	1
Адаптацію наявних методичних матеріалів відповідно до обласних особливостей	5	4	3	2	1
Інше (<i>що саме</i>)	5	4	3	2	1

6. Чи задоволені ви методичною допомогою, яку ви отримали від центру у проведенні соціальної роботи та наданні соціальних послуг? (дайте один варіант відповіді)

1. Повністю задоволений
2. Скоріше задоволений
3. Важко відповісти
4. Скоріше не задоволений
5. Зовсім не задоволений

8. Чи використовуєте Ви методичні рекомендації ОЦСС щодо впровадження послуги раннього втручання у практичній соціальній роботі?

- 1) Так
- 2) Ні
- 3) Важко відповісти

9. У якій формі були надані методичні розробки/ рекомендації Вашій установі/організації у минулому році? (оберіть усі можливі варіанти відповіді)

- 1) Методичний посібник
- 2) Методичні рекомендації
- 3) Буклет
- 4) Відеоролик
- 5) Презентація
- 6) Лист
- 7) Інше (напишіть) _____

10. Які нові методики та технології соціальної роботи/ надання соціальних послуг, інформацію, про які ви отримали від ОЦСС, були впровадженні у практичну діяльність вашої установи/ організації? (напишіть)

11. Що заважає фахівцям Вашої установи/ організації впроваджувати нові методики/ технології у практичній соціальній роботі? (напишіть)

12. У який спосіб фахівці Вашої установи/ організації у минулому році отримували консультації спеціалістів ОЦСС? (оберіть усі можливі варіанти відповіді)

- 1) Не отримували консультацій
- 2) Безпосереднє звернення до спеціалістів центру
- 3) По телефону/ спілкування через інтернет-платформу
- 4) Від спеціалістів мобільного консультаційного пункту
- 5) Під час супервізії
- 6) Інше (напишіть) _____

13. Наскільки інформація, яку отримали фахівці Вашої установи/організації під час консультацій з спеціалістами ОЦСС, відповідала їхнім запитам? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Повністю відповідає

- 2) Частково відповідає
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше не відповідає
- 5) Зовсім не відповідає

14. З Вашого досвіду, щодо яких методів/ технологій соціальної роботи, надання соціальних послуг потребують рекомендацій/роз'яснення фахівці Вашої установи/ організації? (напишіть)

Приклади запитань щодо оцінки ефективності ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. З яких джерел Ви отримуєте інформаційні повідомлення ОЦСС?
(*оберіть усі можливі варіанти відповіді*)

- 1) На офіційному сайті ОЦСС
- 2) На інших сайтах установ/ організацій соціального спрямування
- 3) У соціальних мережах
- 4) На радіо
- 5) На телебаченні
- 6) У друкованих засобах інформації
- 7) Інші джерела (*напишіть які саме*) _____

2. На Вашу думку, чи відповідають інформаційні матеріали ОЦСС сучасним вимогам та тенденціям у соціальній роботі/ надання соціальних послуг?(*оберіть один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»*)

Зовсім не відповідають				Повністю відповідає
1	2	3	4	5

3. Які форми подання інформації ОЦСС, на Вашу думку, є найбільш ефективними щодо сприйняття фахівцями соціальної сфери? (оберіть усі слушні варіанти відповіді)

- 1) Стисле інформаційне повідомлення
- 2) Буклет
- 3) Відеоролик
- 4) Презентація
- 5) Публікація
- 6) Виступ / стаття у засобах масової інформації
- 7) Інше (напишіть) _____

4. Як Ви оцінюєте рівень інформаційного наповнення сайту ОЦСС? (наявність великого обсягу потенційно корисної та потенційно ефективної інформації) (оберіть тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)

Дуже низький				Дуже високий
1	2	3	4	5

5. Чи отримувала Ваша установа/ організація у минулому році інформаційні матеріали від ОЦСС?

- 1) Так
- 2) Ні
- 3) Важко відповісти / Не знаю

6. За якою тематикою Ваша установа/ організація отримала від ОЦСС інформаційні матеріали протягом минулого року? (напишіть)

7. У якій формі були надані інформаційні матеріали Вашій установі/організації у минулому році? (оберіть усі слушні варіанти відповіді)

- 1) Публікація
- 2) Буклет
- 3) Відеоролик
- 4) Плакат

- 5) Презентація
- 6) Лист
- 7) Інше (напишіть) _____

8. Наскільки інформація, яку отримали фахівці Вашої установи/організації, відповідала їхнім запитам? (дайте один варіант відповіді)

- 1) Повністю відповідає
- 2) Частково відповідає
- 3) Важко відповісти
- 4) Скоріше не відповідає
- 5) Зовсім не відповідає

9. Якої інформації щодо організації і впровадження соціальної роботи/ надання соціальних послуг на обласному та місцевому рівнях, потребують фахівці Вашої установи/ організації? (напишіть)

Навчальний посібник

Навчально-методичне забезпечення
організації соціальної роботи та надання
соціальних послуг у територіальних громадах

Галайдюк В.В., Лоріашвілі Л.С.,
Пеша І.В., Сопівник І.В., Тілікіна Н.В.

Підписано до друку 18.03.2025 р.

Формат 60x84/16. Тираж 100 екз.

Ум.друк.арк. 18,37

Замовлення №25/03

ФОП Мороз А.Т.

Свідоцтво про реєстрацію серія ДК № 265 від 30.11.2000 р.

