

Міністерство освіти і науки України Національний університет «Києво-  
Могилянська академія» Факультет соціальних наук та соціальних технологій  
Кафедра Школа соціальної роботи імені В. І. Полтавця

**Магістерська робота**  
освітній ступінь – магістр

**на тему: «ОЦІНКА НАВЧАЛЬНИХ ПОТРЕБ KEYС-МЕНЕДЖЕРІВ  
МІЖНАРОДНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ З МІГРАЦІЇ ТА ЇЇ ВИКОНАВЧИХ  
ПАРТНЕРІВ В УКРАЇНІ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,  
Спеціальності  
231 Соціальна робота

Шестопалова Катерина Володимирівна

Керівниця:

Кабаченко Н.В.,

кандидатка філософських наук, доцент

Рецензент: канд. соц. наук Гусак Н. Є.

Кваліфікаційна робота захищена  
з оцінкою «\_\_\_\_\_»

Секретар ЕК \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

Київ – 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА РОБОЧИХ МІСЦЯХ ТА РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ.....	6
1.1. Підходи до вивчення навчальних потреб.....	6
1.2. Теоретико-методологічні засади навчання соціальних працівників на робочих місцях.....	8
1.3. Особливості соціальної роботи з постраждалими від торгівлі людьми.....	15
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	20
2.1. Час та етапи проведення дослідження.....	20
2.2. Контекст проведення дослідження.....	21
2.3. Методи та інструменти дослідження.....	22
2.4. Характеристики вибірки дослідження.....	24
2.5. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження.....	27
2.6. Концептуалізація та операціоналізація понять.....	28
РОЗДІЛ 3 КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЗНАННЯ ТА НАВИЧКИ КЕЙС- МЕНЕДЖЕРІВ.....	29
3.1. Попередня освіта та тривалість роботи на посаді кейс-менеджера.....	29
3.1.1. Освіта та знання кейс-менеджерів.....	29
3.1.2. Тривалість роботи на посаді кейс-менеджера.....	32
3.2. Знання та навички з соціальної роботи.....	33
3.3. Досвід спеціального навчання для роботи кейс-менеджера.....	35
3.4. Виклики в професійній діяльності кейс-менеджерів.....	41
3.5. Навчальні потреби та очікування від навчальних програм.....	44
РОЗДІЛ 4 ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	52
ВИСНОВКИ.....	54
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58

ДОДАТОК А Опитувальник для соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.....	63
ДОДАТОК Б Гайд напіструктурованого опитувальника для соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її партнерських організацій.....	65

## ВСТУП

Кейс-менеджмент у соціальній роботі відіграє важливу роль у розв'язанні соціальних проблем, зокрема торгівлі людьми. У сучасному світі, де глобальна міграція, соціальна несправедливість є актуальними питаннями, Міжнародна організація з міграції та її виконавчі партнери в Україні зосереджують свої зусилля на забезпеченні належного захисту та підтримки постраждалих від торгівлі людьми.

Оцінка навчальних потреб кейс-менеджерів стає ключовим етапом у розробці ефективних програм навчання на робочих місцях. Відповідно до досліджень Kilinc, (2019), Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018) Brumwell, S., Deller, F., & MacFarlane, A., (2017), Belfiore, M. E. (1996), Griffith, W. S. (1978), розуміння потреб у навчанні має вирішальне значення для адаптації програм і задоволенні їхніх унікальних потреб у навчанні. З метою покращення якості навчання для кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів, оцінка навчальних потреб стає цінним інструментом.

Навчання на робочих місцях має перевагу у сфері соціальної роботи, оскільки допомагає забезпечити актуальність знань у швидкозмінному середовищі. До того ж, відповідно до Busch-Armendariz, N., Busch Nsonwu, M., & Cook Heffron, L. (2014), існує постійна потреба в допомозі з працевлаштуванням, юридичних послугах, постійному житлі та забезпеченні інших потреб постраждалих від торгівлі людьми. Саме кейс-менеджери відіграють ключову роль у координації усіх фахівців, які працюють з постраждалими від торгівлі людьми. Проте, без належної профільної освіти, підтримки з боку організації, навчання протягом життя та покращення своїх знань та навичок, цю допомогу надати вкрай важко.

**Мета дослідження:** з'ясувати навчальні потреби кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та соціальних працівників її партнерських організацій.

Для досягнення мети були визначені наступні **завдання:**

- 1) Проаналізувати особливості навчання соціальних працівників на робочому місці.
- 2) Вивчити попередній досвід навчання для роботи кейс-менеджерами в Міжнародній організації з міграції та її виконавчих партнерів.
- 3) Проаналізувати компетенції, знання та навички, необхідні для кейс-менеджерів, що працюють в проектах Міжнародної організації з міграції.
- 4) Розробити рекомендації для створення навчальної програми в рамках проекту «Протидія торгівлі людьми та забезпечення допомоги вразливим категоріям населення в Україні».

**Об'єкт дослідження:** соціальні працівники та кейс-менеджери Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

**Предмет дослідження:** навчальні потреби соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

**Теоретична значущість** даного дослідження полягає в дослідженні знань та навичок соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

**Практична значущість** даного дослідження полягає в тому, щоб оцінити потреби кейс-менеджерів та соціальних працівників Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів та розробити рекомендації для створення навчальної програми. Таке підґрунтя дозволяє організації зосередити увагу на розвитку конкретних компетенцій, знань та навичок, які є необхідними для кейс-менеджерів та соціальних працівників Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, практичних рекомендацій, списку використаних джерел та двох додатків.

# РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА РОБОЧИХ МІСЦЯХ ТА РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ

## 1.1. Підходи до вивчення навчальних потреб

Першим кроком у розробці ефективних програм навчання на робочих місцях є визначення навчальних потреб фахівців. Згідно з нещодавнім дослідженням, розуміння потреб у навчанні соціальних працівників має важливе значення для адаптації програм для задоволення їхніх унікальних потреб у навчанні (Kilinc, 2019). Такі програми слід розробляти з використанням науково обґрунтованої практики та узгоджувати з компетенціями, визначеними регулюючими органами професійної діяльності.

Вивчення навчальних потреб є важливим аспектом у контексті оцінки навчальних програм для кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів в Україні. Це може бути цінним інструментом для покращення якості навчання (Brumwell, S., Deller, F., & MacFarlane, A., 2017).

Одним із підходів до вивчення навчальних потреб є нормативний підхід. Згідно з Griffith, W. S. (1978), цей підхід передбачає порівняння спостережуваного рівня навчальних досягнень з бажаним стандартом. Розбіжність між цими рівнями вказує на потребу в подальшому навчанні та розвитку. Таким чином, оцінка навчальних потреб за допомогою нормативного підходу дозволяє виявити, які навички та знання вже використовуються, а також визначити області, у яких фахівці можуть потребувати додаткового навчання. За допомогою такого аналізу можна зосередитися на реальних потребах і забезпечити навчання, яке буде спрямоване на вирішення цих проблем.

Інший підхід - це аналіз зворотного зв'язку від учасників навчальної програми. Griffith, W. S. (1978) вказує, що врахування думок та оцінок учасників щодо

якості освіти має місце для визначення їхніх навчальних потреб. Шляхом проведення анкетування, інтерв'ю чи фокус-групи можна зібрати відгуки та рекомендації учасників, де ними буде зазначено, які аспекти навчальної програми потребують покращення або додаткового розвитку. Варто зазначити, що такий аналіз можливий при наявності навчальної програми на робочому місці.

Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018) зазначають, що дорослі найкраще навчаються, коли їхнє навчання може бути самостійним, вони повинні брати участь у плануванні свого навчання, плани занять містять базові знання та досвід. До того ж, важливим елементом є проведення навчання в активній, а не в пасивній формі.

Третій підхід - це аналіз контексту та завдань, з якими зустрічаються кейс-менеджери в реальному житті. Шляхом спостережень і досліджень можна визначити основні функції та виклики, з якими стикаються кейс-менеджери. Це дозволяє орієнтуватися в конкретних потребах цієї професійної групи та розробляти навчальні програми, що відповідають їхнім потребам. Belfiore, M. E. (1996) вказує, що реальний приклад із досвіду людини розкриє поведінку та навички точніше, ніж гіпотетична ситуація.

Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018) вказують, що дорослі найкраще навчаються стосується їхніх поточних обставин і може бути застосованим до певного аспекту їхнього життя. До того ж, Belfiore, M. E. (1996) зазначає, що обговорення поширених викликів, із якими зустрічаються фахівці на роботі, є важливим джерелом інформації для оцінки навчальних потреб. Таким чином, оцінка навчальних потреб допомагає забезпечити ефективність та релевантність навчання для дорослих. Оцінка, які саме навички є потрібними для дорослих має безпосередній вплив на визначення змісту та методів навчання. Відповідно до Belfiore, M. E. (1996), створення сприятливого навчального середовища для дорослих передбачає можливість самостійно керувати

навчанням. Враховуючи це, оцінка потреб дорослих у навчанні має включати їх здатність визначати власні потреби, оцінювати минулий досвід і ставити перед собою конкретні навчальні цілі. Таким чином, такий підхід допомагає забезпечити, що навчання буде персоналізованим та відповідатиме індивідуальним потребам кожного дорослого.

Отже, оцінка навчальних потреб є ключовим етапом у процесі створення навчальних програм. Розуміння цих потреб допомагає адаптувати програми для задоволення унікальних навчальних потреб фахівців. Вони вимагають особливої уваги з боку організацій, і їх можна проаналізувати різними способами. Нормативний підхід до вивчення навчальних потреб дозволяє порівняти спостережуваний рівень навчальних досягнень із бажаним стандартом, виявити розбіжності та визначити області, де фахівці потребують додаткового навчання. Аналіз зворотного зв'язку від учасників навчальних програм може допомогти виявити, які аспекти потребують покращення або додаткового розвитку. Аналіз контексту та завдань, з якими зустрічаються фахівці, допомагає визначити їхні основні функції та виклики, розробити навчальні програми, що відповідають їхнім потребам.

## **1.2. Теоретико-методологічні засади навчання соціальних працівників на робочих місцях**

Навчання на робочих місцях є актуальним, адже оскільки соціальна робота є сферою, що постійно розвивається, для соціальних працівників важливо підтримувати свої знання та навички останніми дослідженнями та практиками.

Іншим чинником, який зумовлює важливість навчання кейс-менеджерів на робочому місці, є особливість навчання соціальній роботі. Більшість навчальних закладів, зокрема в Україні, готують соціальних працівників загальної практики і спеціалізованої підготовки щодо роботи з сім'ями та дітьми, людьми похилого віку, мігрантами, постраждалими від торгівлі людьми і т.п. вони не отримують.

За результатами навчання вони мають загальне уявлення щодо основних теорій та методів роботи з конкретними групами клієнтів.

До того ж, відповідно до Vogo, M., & Osterberry, N. (2021), навчання на робочому місці є критично важливим аспектом освіти з соціальної роботи, оскільки воно допомагає подолати розрив між теорією та практикою. Інтеграція практичного досвіду з теоретичними знаннями має вирішальне значення для набуття соціальними працівниками навичок і компетенцій, необхідних для їх роботи. Дослідження показують, що програми навчання на робочих місцях допомагають підвищити ефективність роботи соціальних працівників, одночасно покращуючи результати для їхніх клієнтів (Schoech та ін., 2020). Belfiore, M. E. (1996) зазначає, що навчальні програми на робочому місці мають включати в себе навчання конкретним навичкам, необхідним для виконання роботи.

Green et al. (2019), зауважує, що програми навчання на робочих місцях повинні бути структуровані таким чином, щоб надати соціальним працівникам досвід, який має безпосереднє відношення до їх практики. Дослідження показують, що знайомство з різноманітними та складними випадками може допомогти соціальним працівникам розвинути навички критичного мислення та покращити свої здібності у вирішенні проблем (Green et al., 2019). Noyori-Corbett, C., & Moxley, D. P. (2021) підкреслюють важливість польової освіти з соціальної роботи з прав людини.

Крім того, навчальні програми повинні надавати соціальним працівникам можливість співпрацювати з колегами, обмінюватися досвідом і отримувати зворотний зв'язок, що сприяє покращенню їх власної практики (Hartley et al., 2018). Ferguson, G. (2022) зазначає, що навчання з іншими соціальними працівниками також має велике значення для професійного розвитку та розширення професійної мережі. Взаємне спілкування, обмін досвідом та спільна робота сприяють поглибленню знань та розвитку професійних навичок. До того ж, Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018), вказують,

що дорослі, що навчаються, надають значення тому, що вони вивчають через взаємодію з іншими, а також пов'язуючи нові ідеї зі своїм досвідом. Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018) додають, що діалектичні способи розуміння та трансформації досвіду призводять до засвоєння та відтворення знань серед дорослих, що також є важливим для розвитку їхніх навичок.

До того ж, Malmberg-Heimonen, I., Natland, S., Tøge, A. G., & Hansen, H. P. (2016), вказують що декілька аспектів програми можуть бути відповідальними за позитивні ефекти. Навчальне середовище програми базувалося на взаємодії, а не просто на передачі знань. Програма визнавала наявні компетенції соціальних працівників, що могло вплинути на їхню впевненість та мотивацію до навчання. Ці аспекти можуть сприяти «локусу контролю» стосовно контексту навчання, виходячи за межі простого покращення конкретних знань та навичок. Додатково, соціальні працівники отримували підтримку на робочих місцях за допомогою супервізії, яка здійснювалася в рамках програми.

Milheim, K. L. (2005) зазначає, що безперервна освіта включає різноманітні форми навчання, у тому числі тренінги та майстер-класи на робочому місці. Кейс-менеджери, які працюють у Міжнародній організації з міграції та в її виконавчих партнерів, також потребують доступу до цих можливостей, щоб задовольняти свою потребу у постійному саморозвитку та оновленні знань. Наявність навчальних програм, які враховують їхні потреби та специфіку роботи, допоможе забезпечити ефективність їхньої роботи.

Відповідно до Belfiore, M. E. (1996), навчання на робочому місці може включати розв'язання конфліктів, лідерство, адаптацію та інші навички, які є критичними для кейс-менеджерів. Egyud, A., Stephens, K., Swanson-Bierman, B., DiCuccio, M., & Whiteman, K. (2017) зазначають, що ефективні комунікативні навички допомагають створити довірливі стосунки, які дозволяють постраждалим від торгівлі людьми звертатися за допомогою, коли вони готові.

Відповідно до Hendrix, E., Varusch, A., & Gringeri, C. (2021), соціальні працівники регулярно спілкуються з людьми, які зазнали травматичних подій, таких як домашнє насильство, сексуальне насильство, торгівлі людьми, переслідування чи збройний конфлікт, але наше розуміння того, як ця робота впливає на самих соціальних працівників, усе ще розвивається. Campbell, J., Duffy, J., Tosone, C., & Falls, D. (2021) у своєму дослідженні зазначають, що соціальні працівники описали низку досвіду та подій, які характеризували часто ризиковані та ненормальні умови, в яких вони працювали. Це включало важкі взаємодії з групами клієнтів, коли відбувалися великі, травматичні події. Nadan, Y., & Ben-Ari, A. (2015) вказують, що соціальні працівники, які працюють у конфліктних районах, стикаються зі значними труднощами у наданні послуг. Під час конфлікту їм доводиться мати справу з дедалі складнішим робочим середовищем, що вимагає від них вирішення нових практичних питань, а також етичних дилем. Ці виклики частково є результатом діяльності соціальних працівників у «спільній травматичній реальності»): хоча вони залишаються відданими своїй професійній ролі, вони, водночас, особистісно залишаються під загрозою. Отже, соціальні працівники повідомляють про підвищений стрес, пов'язаний з роботою, через більші вимоги до їх професійного часу та відчуття, що вони професійно не готові до травматичної ситуації. Крім того, вони сприймають свою роботу як ускладнену труднощами збереження професійної відстороненості в ситуаціях, які спонукають їх до саморозкриття, з одного боку, і слугування «моделлю подолання» для своїх клієнтів, з іншого боку.

Як зазначають Гусак, Н. Є., Савчук, О. М., & Дума, Л. П. (2015), базові знання кейс-менеджера стосуються поведінки людини та її вікового розвитку (концепції та теорії щодо вікових криз та поведінкових змін; когнітивні, психологічні та психосоціальні процеси, які відбуваються на різних етапах життя людини); поведінкове здоров'я (сильні сторони, коупінг-стратегії, способи відновлення; депресія, тривожність, страх, тощо; залежна поведінка та її вплив на клієнта; ознаки травми, насильства та експлуатації); посттравматичний стресовий розлад;

переживання втрати); фізичне здоров'я (психологічні та когнітивні особливості осіб з хронічними захворюваннями; психологічні впливи гострих, хронічних та термінальних захворювань; психосоціальні впливи фізичної та інтелектуальної інвалідності); сімейні стосунки (сімейна система та життєвий цикл сім'ї; сімейні ролі; підтримка; співзалежність; насильство); ресурси та системи (програми та системи соціальної підтримки різних цільових груп; соціальна політика; законодавство та соціальні гарантії щодо конкретних груп клієнтів; система соціальних служб у громаді; судова система; служби зайнятості тощо); роль професійної соціальної роботи (завдання, форми та методи соціальної роботи в рамках кейс-менеджменту та роботи з визначеними групами клієнтів; методи дослідження та оцінки, включаючи аналіз професійної літератури та застосування теорії на практиці; професійні межі; етичні вимоги, способи вирішення етичних дилем; профілактика професійного вигорання; навички наснаження та фасилітації; культурна компетентність).

Дослідники Young, M., & Davis, J. (2020) підкреслюють важливість наступних навичок, які необхідні кейс-менеджерам:

1. Навички спілкування/міжособистісні навички
2. Командоутворення
3. Побудова довірливих відносин із клієнтами
4. Публічного виступу
5. Ведення переговорів
6. Вирішення конфліктів
7. Делегування
8. Обміну інформацією
9. Системного мислення
10. Емоційного інтелекту
11. Лідерські навички

Відповідно до Етичного Кодексу Національної Асоціації Соціальних Працівників (2008), місія професії соціального працівника ґрунтується на наборі основних цінностей. Ці основні цінності, прийняті соціальними працівниками

протягом всієї історії професії, є основою унікальної мети та перспективи соціальної роботи. Окрім соціальної справедливості, гідності і цінності людини, важливості людських стосунків, чесності, до цих цінностей відноситься, зокрема, компетентність. Компетентність передбачає, що соціальні працівники працюють у межах своєї компетенції та розвивають і вдосконалюють свій професійний досвід. До того ж, соціальні працівники постійно прагнуть вдосконалити свої професійні знання та вміння та застосовувати їх на практиці. Наостанок, соціальні працівники повинні прагнути зробити внесок у базу знань професії.

Крім того, програми навчання на робочих місцях повинні ґрунтуватися на різних методах навчання, щоб задовольнити різні стилі навчання соціальних працівників, покращити результати навчання (Chen та ін., 2021). Впровадження таких технологій у навчальні програми, як онлайн-навчання може допомогти полегшити процес та надати гнучкі можливості навчання (Barbee et al., 2019).

Дослідники звертають увагу також на ту обставину, що навчання є критично важливим саме для початкуючих працівників. Так, в своєму дослідженні Tham, P., & Lynch, D. (2019) виявили, що початкуючим працівникам притаманне відчуття невідповідності, яке вони висловлювали після чотирьох місяців роботи. Вони відчували відсутність практичних навичок, таких як вміння вести розмови з клієнтами, особливо в складних ситуаціях. Такі навички, як ефективне спілкування з розгніваними або сильно засмученими клієнтами було виділено Tham, P., & Lynch, D. (2019) ключовими для успішної практики кейс-менеджера. Деякі з практиків зустрілися з загрозливими ситуаціями, і потребували психологічної допомоги, щоб уникнути травматичних наслідків.

Як показуює дослідження Souto-Manning & Swick (2019), соціальні працівники, які беруть участь у навчальних програмах на робочих місцях, також краще підготовлені для вирішення комплексних потреб своїх клієнтів. Такі програми також допомагають соціальним працівникам бути в курсі нових подій у галузі,

зокрема змін у законодавстві, навичок для підтримки процесу діджиталізації в соціальній роботі тощо.

Важливо також постійно оцінювати ефективність програм навчання на робочих місцях. Оцінювання може допомогти визначити сфери, які потребують вдосконалення, і інформувати про розробку майбутніх навчальних програм. Дослідження свідчать про те, що оцінювання програм навчання на робочих місцях слід проводити з використанням підходу змішаних методів, який включає як кількісні, так і якісні показники (Dingle, G. A., Peirson, L., & Sonnichsen, S. (2021). Крім того, залучення соціальних працівників до процесу оцінювання може допомогти підвищити актуальність і ефективність навчальних програм (Peterson et al., 2019).

Разом з тим, дослідники відзначають, що на шляху до широкого впровадження програм навчання на робочих місцях існує чимало труднощів. Одним із значних викликів є брак ресурсів, у тому числі фінансування, для цих програм (Mohr Barak, M. E., Travis, D. J., Ryun, H. J., & Hsieh, B. (2020)). Щоб вирішити ці проблеми, необхідно збільшити інвестиції в програми навчання на робочих місцях для соціальних працівників. Такі інвестиції допоможуть забезпечити більше ресурсів для цих програм, зробивши їх більш доступними для працівників, що, в свою чергу, сприятиме їх професійному розвитку. Організації соціальної роботи можуть працювати над забезпеченням того, щоб програми навчання без відриву від роботи були інклюзивними та доступними для всіх соціальних працівників Bianco-Miotto, T., Montzani, L., & Wall, L. (2019).

Підсумовуючи, можна стверджувати, що програми навчання на робочих місцях мають вирішальне значення для професійного розвитку соціальних працівників, особливо тих, які тільки починають свою професійну діяльність в сфері соціальної роботи. Ці програми допомагають подолати розрив між теорією та практикою, а також забезпечують соціальних працівників практичним досвідом і знаннями, необхідними для надання кращих послуг своїм клієнтам. Особливо важливо відмітити, що таке навчання допомагає подолати розрив між теорією і

практикою, адже соціальна робота – професія, заснована на практиці. Навчання на робочих місцях також сприяє співпраці з колегами, що сприяє поглибленню знань та розвитку професійних навичок. Однак, існує потреба у розвитку таких програм, збільшенні інвестицій для їх фінансування, щоб зробити їх більш доступними для соціальних працівників, а також важливо щоб професійні асоціації та професійні об'єднання соціальних працівників підтримували та заохочували розвиток такої практики.

### **1.3. Особливості соціальної роботи з постраждалими від торгівлі людьми**

Соціальні працівники відіграють важливу роль у вирішенні широкого кола соціальних проблем, включаючи торгівлю людьми.

У 2000 році Генеральна Асамблея Організації Об'єднаних Націй прийняла розширений Протокол про запобігання і припинення торгівлі людьми, особливо жінками та дітьми, і покарання за неї, який містить таке визначення: «Торгівля людьми» означає вербування, перевезення, переховування або отримання людей шляхом погрози силою або її застосування чи інших форм примусу, викрадення, шахрайства, обману, зловживання владою або уразливого становища або надання або отримання платежів чи переваг для отримання згоди особи, яка контролює іншу особу з метою експлуатації. Експлуатація включає, як мінімум, експлуатацію проституції інших осіб або інші форми сексуальної експлуатації, примусову працю або послуги, рабство або практику, подібну до рабства, підневільне становище або вилучення органів».

Fraleley, H. E., Aronowitz, T., & Stoklosa, H. M. (2020) визначають, що торгівля людьми є глобальною загрозою здоров'я населення. Особливу групу ризику становлять неповнолітні віком до 18 років.

Відповідно до Okech, D., Choi, Y. J., Elkins, J., & Burns, A. C. (2018), торгівля людьми у всьому світі є серйозним порушенням прав людини та проявом соціальної несправедливості. Постраждалі піддаються експлуатації в таких сферах економічної діяльності як сільське господарство, рибальство, домашня робота, будівництво, виробництво, індустрія комерційного сексу, тощо.

Згідно з Noyori-Corbett, C., & Moxley, D. P. (2021), перспектива прав людини в соціальній роботі є складною та охоплює низку способів розгляду та підходу до прав окремих осіб і груп у сучасних суспільствах. З'явившись в основному після Другої світової війни, коли численні групи постраждали, були переміщені або систематично ліквідовані, права людини є символом для людей, які стикаються зі значними проблемами. Вона є серйозною проблемою, яка стосується мільйонів людей у всьому світі. Торгівля людьми створює значні проблеми для соціальних працівників, оскільки вимагає тонкого розуміння проблеми та ефективних стратегій втручання.

Торгівля людьми є складною та багатогранною проблемою, яка передбачає експлуатацію людей шляхом застосування сили, шахрайства чи примусу. Згідно з Powell, C., Dickins, K., & Stoklosa, H. (2017), торгівля людьми є глобальною проблемою, яка стосується кожної країни світу, країн походження, транзиту чи призначення. Хоча важко визначити точну кількість людей, які щорічно стають постраждалими від торгівлі людьми, за оцінками Міжнародної організації праці (МОП), у світі налічується близько 21 мільйона постраждалих від примусової праці та торгівлі людьми.

Вплив торгівлі людьми на постраждалих є руйнівним та тривалим. Відповідно до Fraley, H. E., Aronowitz, T., & Stoklosa, H. M. (2020), постраждалі від торгівлі людьми можуть зазнати фізичної та психологічної шкоди, включаючи фізичне насильство, сексуальне насильство та емоційну травму. Вони також можуть страждати від тривалих проблем зі здоров'ям, включаючи хронічний біль, інфекції, що передаються статевим шляхом, і проблеми психічного здоров'я.

Постраждали також можуть відчувати соціальну ізоляцію, втрату особистості та відсутність доступу до основних прав людини та послуг, таких як охорона здоров'я та освіта.

Таким чином, розуміння складності торгівлі людьми та її впливу на постраждалих є критично важливим для соціальних працівників. Розвиваючи глибоке розуміння цієї проблеми, соціальні працівники можуть надавати послуги постраждалим, виступати за зміни політики, спрямовані на усунення основних причин торгівлі людьми, і сприяти ширшій боротьбі з сучасним рабством.

Актуальність підготовки соціальних працівників, які не мають формальної освіти з соціальної роботи, але працюють на місцях є очевидною у боротьбі з торгівлею людьми. Оскільки торгівля людьми є серйозним порушенням прав і гідності людини, воно потребує мультидисциплінарного підходу до вирішення проблеми. Кейс-менеджери, як частина цього підходу, відіграють важливу роль у виявленні, захисті та наданні підтримки постраждалим від торгівлі людьми. Fraley, H. E., Aronowitz, T., & Stoklosa, H. M. (2020) зазначають, що постачальники медичних послуг належать до обмеженої кількості професіоналів, які мають унікальні можливості для ідентифікації постраждалих від торгівлі людьми та взаємодії з ними.

З цим погоджуються Clawson, H. J., & Dutch, N. (2008), зазначаючи, що правоохоронні органи, соціальні працівники, психологи визначають працівників медичних/стоматологічних клінік та персонал відділень невідкладної допомоги як джерела ідентифікації жертв торгівлі людьми. Clawson, H. J., & Dutch, N. (2008) додають, що кризові гарячі лінії, соціальні працівники, громадські та релігійні організації, релігійні лідери, лідери громад, шкільний персонал, бізнес (наприклад, ринки, салони краси), поштові працівники представляють осіб, які частом перебувають на передовій, потенційно стикаючись із жертвами, але не мають при цьому підготовку чи досвід.

Egyud, A., Stephens, K., Swanson-Bierman, B., DiCuccio, M., & Whiteman, K. (2017) відзначають, що медичні працівники екстреної допомоги відіграють першорядну роль у виявленні та порятунку цієї вразливої групи населення. Відповідно до цього, з метою ідентифікації постраждалих, лікарі та інші медичні працівники мають бути забезпечені постійним навчанням та інструментами перевірки.

Для того, аби гарантувати, що соціальні працівники працюють згідно з найвищими етичними стандартами та сприяють добробуту клієнтів, Національна асоціація соціальної працівників розробила Кодекс етики та стандарти практики. Ці документи забезпечують основу для ефективної та етичної роботи соціальних працівників з клієнтами. Кодекс етики Національної асоціації соціальних працівників наголошує на важливості відповідальності соціальних працівників за сприяння соціальній справедливості, захист людської гідності та надання культурно компетентних послуг. Крім того, він підкреслює необхідність збереження конфіденційності та уникнення конфлікту інтересів, щоб забезпечити конфіденційність і автономію клієнтів. Таким чином, дотримання Кодексу етики та стандартів практики Національної асоціації соціальних працівників має вирішальне значення для соціальних працівників, які працюють з постраждалими від торгівлі людьми, щоб забезпечити допомогу клієнтам, поважаючи їхні права та сприяючи їхньому благополуччю.

Специфіка соціальної роботи з постраждалими від торгівлі людьми характеризується підходом, який орієнтований на клієнта та сильними сторонами, який визначає складні потреби та вразливість постраждалих. Тому соціальним працівникам необхідно розвинути низку навичок, таких як втручання у кризові ситуації, оцінка ризиків, щоб задовольнити нагальні потреби постраждалих. Крім того, соціальні працівники повинні бути навчені довгостроковим втручаннями, спрямованим на комплексні соціальні, емоційні та економічні потреби постраждалих.

Таким чином, навчання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від торгівлі людьми, має важливе значення для оволодіння першими необхідних навичок та знань для ефективної допомоги. Соціальна робота – це професія, що потребує розуміння людської поведінки, соціальних систем і впливу соціальної політики на окремих людей і громади. Розуміння впливу торгівлі людьми на постраждалих є критичним для соціальних працівників для надання підтримки, адже постраждалі часто зазнають фізичних і емоційних травм, і соціальні працівники повинні бути готові надавати їм професійну допомогу. Це вимагає спеціалізованої підготовки, зокрема навчання на робочих місцях. Соціальним працівникам необхідно розуміти теоретичні та методологічні підходи до соціальної роботи з постраждалими від торгівлі людьми, Кодекс етики та стандарти практики Національної асоціації соціальних працівників, правову базу щодо торгівлі людьми та вплив торгівлі людьми на постраждалих.

## РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1. Час та етапи проведення дослідження

Дослідження проводилося в місті Києві протягом листопада 2022 року – травня 2023 року серед кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та соціальних працівників її партнерських організацій. Під час проведення дослідження дослідниця знаходилася в місті Києві, а респонденти – у різних містах України, а саме: в Івано-Франківську, Вінниці, Одесі, Тернополі. Війна в Україні та особливості воєнного стану, зумовило проведення збору емпіричного матеріалу дистанційно з використанням електронних засобів комунікації та телефонного зв'язку, оскільки дослідник не мав змоги проводити face-to-face інтерв'ю.

Процес проведення дослідження складався з трьох етапів: підготовчого, основного та заключного.

На першому етапі (листопад 2022 – квітень 2023) було проведено зустрічі з представницею Міжнародної організації з міграції, отримано дозвіл на проведення опитування та узгоджено організаційні деталі збору даних, здійснено аналіз літератури з обраної теми, обрано досліджувану групу та отримано список соціальних працівників Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів, які планувалося залучити до участі в дослідженні.

На другому етапі (квітень 2023 – травень 2023) було розроблено структурований опитувальник та гайд для напівструктурованого інтерв'ю, які були узгоджені з Міжнародною організацією з міграції, проведено зустрічі з представницею Міжнародної організації з міграції, зібрано емпіричний матеріал. Проведення структурованого опитувальника та напівструктурованого інтерв'ю з кейс-менеджерами Міжнародної організації з міграції та соціальних працівників її партнерських організацій. Так, було здійснено збір даних щодо поточних знань та навичок, викликів та потреб, а також очікувань від навчальних програм обраної групи.

Необхідність заповнення респондентами структурованого опитувальника була зумовлена потребою зібрати попередні дані щодо респондентів. Проведення та питання в гайді напівструктурованого інтерв'ю було обґрунтовано нормативним підходом до оцінки навчальних потреб кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

На третьому етапі (травень 2023) було проведено аналіз отриманих даних, зокрема вищезазначеного опитувальника та інтерв'ю. Відповідно до отриманого аналізу даних було сформульовано висновки та розроблені рекомендації.

## **2.2. Контекст проведення дослідження**

Згідно з даними МОМ, останнім часом у зв'язку із військовими діями кількість людей, які потерпають від торгівлі людьми зростає. Тому, МОМ вирішив впровадити додаткові проекти, залучивши партнерські організації. І в зв'язку з розширенням цієї взаємодії, для МОМ є дуже важливим забезпечити якісне надання послуг. Часиною цього проекту є навчання соціальних працівників, для чого планується розробити відповідну навчальну програму.

Дослідження мало активну підтримку Міжнародної організації з міграції, оскільки воно включалося в запит організації щодо проведення цього дослідження. Учасниками дослідження стали працівники Міжнародної організації з міграції та її організацій-партнерів. Було отримано дані від 25 кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та соціальних працівників її партнерських організацій. Респонденти опитувальника отримали запрошення на проведення напівструктурованого інтерв'ю. Зацікавленість в інтерв'ю була виявлена 11 фахівцями з 25 запрошених, і саме з ними було проведено 11 телефонних інтерв'ю.

Під час проведення дослідження основним теоретичним підґрунтям була теорія навчання дорослих, яка використовувалася для розуміння та аналізу отриманих даних.

### 2.3. Методи та інструменти дослідження

З метою отримання необхідної інформації, було розроблено та погоджено структурований опитувальний (див. Додаток А), який складався з 11 питань, що стосувалися загальної інформації про респондентів.

Також було розроблено та погоджено гайд для напівструктурованого інтерв'ю, який складався з 23 питань.

У першому блоці питань гайду «Поточні навички та знання» респондентам пропонувалося оцінити їх поточні навички та знання, пов'язані з їх професійною діяльністю. Респондентам ставилися наступні запитання: «Як сталося, що ви почали працювати на цій посаді? Чи проходили ви навчання перед початком роботи на цій посаді?», - ці запитання були направлені на визначення попереднього професійного досвіду, з яким респонденти прийшли на свою поточну посаду, і чи мали вони попередню професійну підготовку перед розпочатою роботою. Питання «Якою була остання навчальна програма/тренінг/семінар, в яких ви взяли участь, пов'язану з вашою професійною діяльністю? Пригадайте, якою була тривалість програми (1 день, т.д)? Коли це було?» ставилися з метою з'ясувати, які навчальні заходи, пов'язані з професійною діяльністю респондентів, вони останній раз проходили, тривалість цих програм і час їх проведення. «Що нового ви побачили під час роботи у вашій організації? Чого навчилися? Чи могли б ви детальніше про цю розповідь? Які знання та навички вам ще потрібні для подальшого професійного розвитку?» спонукало респондентів поділитися зі своїм досвідом роботи в організації та назвати нові знання та навички, які вони отримали протягом цього часу. Респондентам також надавалася можливість розширити відповідь, назвавши, які знання та навички їм потрібні для подальшого професійного розвитку. Запитання «Які навички та знання, на вашу думку, є основними для роботи соціального працівника/кейс-воркера? Чому саме вони? На вашу думку, які знання та навички у вас вже є?» були поставлені з метою визначення

респондентами основних навичок та знань для ефективної роботи соціальних працівників або кейс-менеджерів. Респондентам була надана можливість обґрунтувати свої відповіді, пояснити, чому саме ці навички та знання є важливими, а також вказати, які з ними вони вже володіють. Відповіді на наведені питання були одним із основних джерел даних для аналізу компетентності соціальних працівників та розробки рекомендацій щодо вдосконалення навчальних програм і підтримки професійного зростання в цій галузі.

У другому блоці питань «Виклики та потреби» респондентам були поставлені запитання, що стосувалися викликів, з якими вони зустрілися у своїй професійній діяльності, а також потреби, які вони відчувають. Питання «Чи могли б ви пригадати сталася у вашій роботі, яка для вас справжнім викликом? Як ви впоралися з цим? Що допомогло вам впоратися з викликом? Яких знань та навичок, на вашу думку, вам бракувало в цьому випадку?» спонукали пригадати ситуації з професійного досвіду, які респонденти вважають викликами. Респондентам було надано можливість розповісти про труднощі, з якими вони зустрілися, та описали, як вони впоралися з ними. Також респондентам ставилися запитання про недостатність знань та навичок, яких їм не вистачало в цих ситуаціях. Наступне питання «А якщо подумати в цілому, що є найскладнішим у вашій роботі?» дозволило респондентам поглибити розповідь про найбільш складні аспекти їх професійної діяльності загалом. Респондентам була надана можливість пригадати конкретні виклики, з якими вони зустрічаються у своїй роботі і які роблять цю роботу складною.

Третій блок питань «Очікування від навчальних програм» спрямовувався на виявлення очікувань респондентів щодо навчальних програм, які стосуються соціальної роботи та кейс-менеджменту, а також ролі Міжнародної організації з міграції в підвищенні їх кваліфікації. Проективне запитання «Скажіть, будь ласка, якби ви взяли участь у створенні навчальної програми для кейс-воркерів/соціальних працівників, які конкретні теми із соціальної роботи ви

включили до цієї програми?» було спрямовано на висловлення респондентами своїх пропозицій та щодо тих тем, які вони вважають доцільними для включення в навчальну програму. Респондентам була надана можливість вказати конкретні аспекти соціальної роботи, які, на їхню думку, повинні бути враховані при розробці навчальної програми. «На вашу думку, якою мала б бути підтримка Міжнародної організації з міграції для підвищення вашої кваліфікації? Що для цього конкретно можна зробити МОМ?» ставилося з метою висловлення очікувань респондентів щодо підтримки Міжнародної організації з міграції в контексті підвищення їхньої кваліфікації. Після відповідей на основні блоки запитань респондентам була надана можливість висловити свої додаткові думки або додати щось важливе, що стосується теми, вільно висловити свої думки, зауваження або запитання, що залишилися.

#### 2.4. Учасники дослідження

Для проведення дослідження були залучені кейс-менеджери Міжнародної організації з міграції та соціальні працівники її виконавчих партнерів.

У таблиці 2.4.1. наведено характеристики вибірки дослідження.

*Таблиця 2.4.1. Характеристика респондентів – кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та соціальні працівники її виконавчих партнерів.*

№	Організація	Місто/область, у якій працюють	Стать
1	Міжнародна організація з міграції	Львів	Жіноча
2	Міжнародна організація з міграції	Тернопіль	Жіноча
3	БО «БФ» «Карітас Івано-Франківськ»	Івано-Франківська	Жіноча

4	Чернігівський громадський комітет захисту прав людини	Чернігівська	Жіноча
5	БО «БФ» «Карітас Івано-Франківськ»	Івано-Франківська	Жіноча
6	Міжнародна організація з Міграції	Вінниця та Вінницька область	Жіноча
7	Міжнародна організація з міграції	Ужгород	Жіноча
8	ГО "ГР "Віра, Надія, Любов"	Одеса	Жіноча
9	ГО "ГР "Віра, Надія, Любов"	Одеса	Жіноча
10	ГО "Альянс за громадянські права"	Запоріжжя, Запорізька область	Жіноча
11	ГО "Жіночий інформаційно-консультативний центр"	Житомирська область	Жіноча
12	ГО "Альянс за громадянські права"	Донецька область	Жіноча
13	ГО "Альянс за громадянські права"	Краматорськ, Донецька область	Жіноча
14	ГО "Альянс за громадянські права"	Добропілля, Донецька область	Жіноча
15	Міжнародна організація з міграції	Київ	Чоловіча
16	Міжнародна організація з міграції	Київ, Київська область	Чоловіча
17	Міжнародна організація з міграції	Вінниця	Жіноча

18	Міжнародна організація з міграції	Київ, Київська	Жіноча
19	Міжнародна організація з міграції	Київ	Жіноча
20	Міжнародна організація з міграції	Київ	Жіноча
21	Громадська організація "Вінницька обласна правозахисна організація "Джерело надії"	Вінницька область	Жіноча
22	ВОПО "Джерело надії"	Вінницька область	Жіноча
23	ВОПО "Джерело надії"	Вінницька область	Жіноча
24	ВОПО "Джерело надії"	Вінниця, Вінницька область	Жіноча
25	Міжнародна організація з міграції	Одеса	Жіноча

Розподіл респондентів по областях України представлений у таблиці 2.4.2.

Таблиця 2.4.2. Розподіл респондентів по областях України

<b>Місто/область, у якій працює фахівець</b>	<b>Кількість фахівців</b>
Вінницька область	6
Донецька область	3
Житомирська область	1
Запорізька область	1
Івано-Франківська область	2
Київська	5
Львів	1

Одеська область	3
Тернопіль	1
Ужгород	1
Чернігівська область	1

## 2.5. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження

Дослідження проводилося з урахуванням принципу конфіденційності. Для цього було вжито заходів, що забезпечували захист конфіденційної інформації, що була зібрана в процесі дослідження. Перед проведенням опитування було використано структурований опитувальник, до якого було додано лист, у якому було зазначено, що дані, отримані у процесі опитування та інтерв'ю будуть розглядатися як конфіденційні. Докладні відомості про це наведені в Додатку А.

Під час проведення напівструктурованого інтерв'ю було отримано згоду від учасників на запис інтерв'ю на диктофон, що було необхідно для забезпечення точності та достовірності процесу збору даних. Усі учасники, які брали участь в інтерв'ю погодилися із цією процедурою.

У процесі створення транскриптів із аудіозаписів, усі вони були закодовані назвами «Інтерв'ю 1», «Інтерв'ю 2», і т.д., тобто, не використовували в назві імена та прізвища учасників дослідження. Після створення транскриптів з аудіозаписів, усі аудіозаписи було безповоротно видалено, забезпечуючи тим самим повну конфіденційність та захист приватних даних учасників дослідження.

Це дослідження проводилося на базі Міжнародної організації з міграції України, що створило залежність дослідника від цієї організації. Таким чином, терміни дослідження, структура опитувальника, методологія та інші аспекти повинні були

бути узгоджені з представником Міжнародної організації з міграції, відповідальним за проведення даного дослідження.

Оскільки можливості проводити face-to-face дослідження були відсутні, було обрано телефон як основний засіб зв'язку для забезпечення якості комунікації при проведенні інтерв'ю.

## **2.6. Концептуалізація та операціоналізація понять**

Навчальні потреби – це різниця між поточним рівнем знань та навичок людини, та бажаним, в адаптації до нової ситуації, що можна набути завдяки навчанню (Kanakaris, V., & Korres, M. P., 2021)

Навчальна програма на робочому місці – практичний досвід у реальному робочому середовищі, що сприяє набуттю компетенції, необхідних для виконання професійної діяльності (Cate, O. T., Chen, H., Hoff, R. G. & et. al., 2015)

Навчання на робочому місці – термін, що охоплює різноманітні тренінги та навчальні програми, що можуть бути запропоновані працівникам на робочих місцях. Програми можуть включати, наприклад, спеціальні курси базових навичок, пов'язані з роботою, курси особистого розвитку, тощо (Belfiore, M. E., 1996).

Кейс-менеджмент в соціальній роботі – це метод надання послуг, за допомогою якого професійний соціальний працівник оцінює потреби клієнта та сім'ї клієнта, координує, контролює, оцінює та підтримує пакет різноманітних послуг для задоволення специфічних комплексних потреб клієнта (National Association of Social Workers, 1992)

## РОЗДІЛ 3 КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЗНАННЯ ТА НАВИЧКИ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРІВ

### 3.1. Попередня освіта та тривалість роботи на посаді кейс-менеджера

Дослідження мало на меті з'ясувати навчальні потреби кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та соціальних працівників її партнерських організацій, тому принципово важливо було з'ясувати, якою є освіта та освітній рівень респондентів.

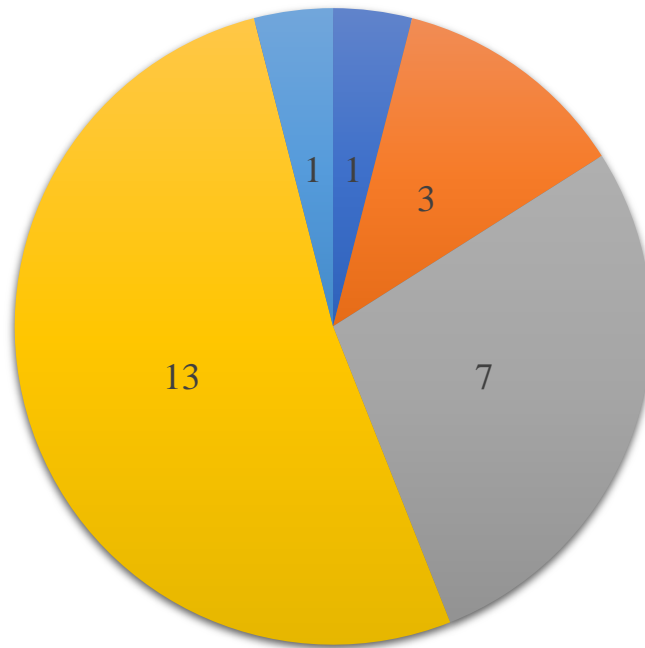
#### 3.1.1. Освіта та знання кейс-менеджерів

Так, 3 кейс-менеджери мають спеціальність «Психологія», 2 – «Соціальна робота», 2 – «Педагогіка» та «Педагогічний працівник», 2 – «Право», 1 – «Соціальна педагогіка». Також, в опитувальнику респондентами були вказані такі спеціальності як: «Адміністративний менеджмент», «Англійська філологія», «Біологія», «Вихователь дитячого садочку», «Державне управління», «Економіка», «Економіка підприємства», «Історія», «Міжнародні відносини, суспільні комунікації, регіональні студії», «Міжнародне право, перекладач з французької мови», «Лікар», «Реабілітологія», «Фінанси», по одному на фахівця відповідно. Переважна більшість респондентів отримали освіту на рівні магістра і бакалавра (Рис. 3.1.1.)

#### **Рис. 3.1.1.**

*Розподіл відповідей на питання «Який у вас освітній рівень?»*

### Освітній рівень респондентів



■ Середня спеціальна ■ Бакалавр ■ Спеціаліст ■ Магістр ■ Кандидат наук

Відповідно до спеціалізації, зданої в навчальному закладі, а також до попереднього досвіду роботи, деякі респонденти зазначали, що вважають свої знання достатніми для виконання роботи на посаді.

*«... у мене достатньо базових знань, тому що я їх отримувала в університеті, коли навчалася, у мене профільна освіта.»* (Респондент 1).

*«Тільки закінчила університет, і я була зацікавлена в роботі в міжнародній організації, тому що це відповідало моїй спеціальності...»* (Респондент 5).

*«Це було “на зорі кар’єри”, скажемо так, коли головним напрямком була протидія домашнього насильства. Тоді були потужні 4 модулі навчання домашньому насильству, і один із блоків був “Соціальні послуги”.»* (Респондент 9).

Разом з тим, кілька респондентів вказують на відсутність фахової підготовки або конкретних знань у сфері соціальної роботи перед тим, як працювати на поточній посаді.

*«Перед початком – ні, я не проходив ніякого навчання. У мене був такий поверхневий досвід, навіть не досвід... Загальна інформація з інших відділів, у тому числі відділ з питань захисту. Там, де я раніше працював. Мені стало це цікаво, я вирішив спробувати працювати. Ну, загально, такий, знаєте, досвід соціальної роботи - у мене такого не було.» (Респондент 3).*

*«На попередній роботі ніяких навчань не проходив – було одразу “хрещення боєм”.» (Респондент 6).*

*«Навчання я не проходила, якщо чесно. Я до цього працювала трішечки менше року, взагалі, як волонтер. Потім .... показала себе як гарний працівник. Тому мене взяли в проект на посаду. Тобто, досвіду в мене до цього не було.» (Респондент 10)*

*«Навчання я не проходила.» (Респондент 7).*

Деякі респонденти звертають увагу на ту обставину, що їх попередній досвід професійної діяльності досить тісно пов'язаний з завданнями та процесом роботи на посаді соціального працівника чи кейс-менеджера.

*«...моя робоча кар'єра складалася спочатку - це інспектор патрульної поліції... До того ж, знову, я працюю в сфері допомоги – це пересікається з моїми і попередніми роботами, як патрульна поліція, була направлена на допомогу населенню... Таке, скажімо те, в чому я варилася - те поєдналося в одне ціле. Тільки тепер я не при погонах, а я людина, яку, скажімо так, не бояться. Яка, розуміють, що я не покараю, а дійсно надам допомогу.» (Респондент 2).*

*«Взагалі, я працювала соціальним інспектором соціального захисту населення, районна державна адміністрація... ти ж співпрацюєш з центрами дитячих служб, служби у справах дітей... тобто, я уже... у мене навички були ще коли*

я працювала соціальним інспектором... Я ще п'ятнадцять років працювала в управлінні Пенсійного фонду України» (Респондент 4).

### 3.1.2. Тривалість роботи на посаді кейс-менеджера

Найбільш поширеною є тривалість роботи на посаді 7 місяців, на що вказали 5 працівників. Більшість опитаних фахівців Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів мають тривалість роботи від 7 до 9 місяців на посаді (8 респондентів). Лише 3 респондентів працюють на посаді, що пов'язана із соціальною роботою від 14 до 21 років.

**Табл. 3.1.2**

*Відповіді респондентів на питання «Скільки часу ви працюєте на цій посаді (місяців/років)»*

<b>Тривалість роботи</b>	<b>Кількість фахівців</b>
2 місяці	3
4 місяці	2
6 місяців	2
7 місяців	5
8 місяців	3
9 місяців	1
1 рік	2
1 рік 7 місяців	1
3 роки	1
9 років	1
8 років	1
14 років	1
15 років	1
21 рік	1

### 3.2. Знання та навички з соціальної роботи

Відповідно до даних самооцінки рівня знань та навичок із соціальної роботи, найвищий бал (5 балів з 5) обрали 3 фахівці. 1 з них має освітній рівень бакалавра за спеціальністю «Соціальна робота»; 1 – освітній рівень магістра за спеціальністю «Фінанси», досвід роботи на посаді 9 місяців; 1 – освітній рівень магістра за спеціальністю «Психологія», досвід роботи на посаді 2 місяці. Таким чином, 3 фахівці оцінюють свої знання та навички на високому рівні.

Переважає більшість опитаних (19) оцінили свої знання та навички із соціальної роботи на 3 та 4 бали.

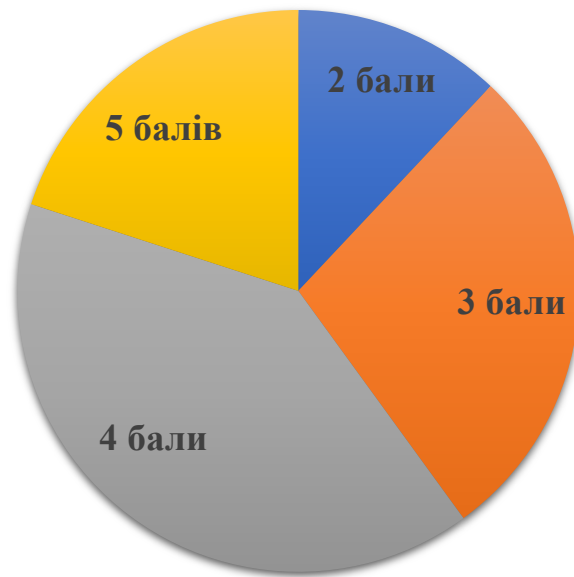
Найнижчий бал (2 бали з 5) поставили 3 фахівці. Із них 1 – має освітній рівень спеціаліста за спеціальністю «Соціальна педагогіка», досвід роботи на посаді 6 місяців; 1 – має освітній рівень магістра за спеціальністю «Міжнародне право, перекладач з французької мови», досвід роботи на посаді 7 місяців; 1 – має освітній рівень спеціаліста за спеціальністю «Педагогіка», досвід роботи на посаді 4 місяці.

Важливо зазначити, що ніхто з опитаних не поставив собі найнижчий бал (1 з 5).

#### **Рис. 3.2.1**

*Самооцінка рівня знань та навичок із соціальної роботи респондентами*

### Самооцінка рівня знань та навичок із соціальної роботи

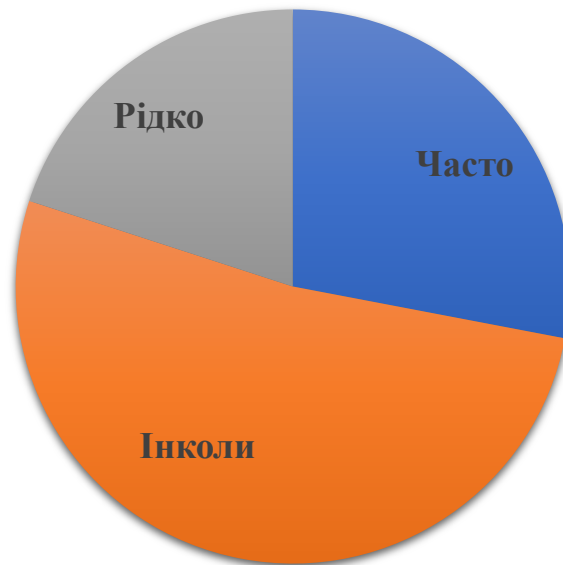


Аналізуючи відповіді респондентів на питання щодо наявності необхідних знань та навичок для виконання своїх професійних обов'язків, було встановлено, що 13 респондентів зазначили, що ця проблема викликає «інколи». Крім того, 7 респондентів відповіли, що їм «часто» не вистачає необхідних знань або навичок, тоді як 5 респондентів відповіли, що такі ситуації виникають «рідко». Важливо відзначити, що жоден із респондентів не відповів «ніколи» або «завжди».

#### Рис. 3.2.2.

*Розподіл відповідей на питання «Як часто вам не вистачає необхідних знань або навичок для роботи?»*

### Як часто фахівцям не вистачає необхідних знань або навичок для роботи



### 3.3. Досвід спеціального навчання для роботи кейс-менеджера

5 респондентів з 25 за результатами опитування вказали, що не проходили спеціалізованого навчання під час професійної діяльності на поточній посаді.

Більшість респондентів зазначили, що брали участь у тренінгах, присвячених кейс-менеджменту з гендерно-зумовленого насильства (7 респондентів).

#### Табл. 3.3.1

*Розподіл відповідей на питання «Які тренінги чи навчальні програми пов'язані з соціальною роботою ви проходили за останній рік»*

<i>«Тренінг з Гендерно-обумовленого насильства.»</i>	Респондент 2
<i>«Ідентифікація постраждалих від гендерно-зумовленого насильства та торгівлі людьми.»</i>	Респондент 4

<i>«I Know Gender 1-2-3», «I Know Gender 16», «GBV training»</i>	Респондент 7
<i>«Тренінг з ГЗН»</i>	Респондент 14
<i>«GBV training»</i>	Респондент 17
<i>«ГЗН кейс менеджмент»</i>	Респондент 18
<i>«GBV training. Case management training»</i>	Респондент 25

Респонденти також відмічали, що проходили й інші тренінги.

### Табл. 3.3.2

*Розподіл відповідей на питання Які тренінги чи навчальні програми пов'язані з соціальною роботою ви проходили за останній рік?*

<i>«Управління проєктним циклом; Координація гуманітарної діяльності в умовах гуманітарної кризи в Україні; Надання правової допомоги в умовах гуманітарного реагування на війні в Україні; налагодження співпраці суб'єктів, що працюють у сфері протидії торгівлі людьми, тощо»</i>	Респондент 4
<i>«ППД, стрес-менеджмент, емоційне вигорання, командоутворення»</i>	Респондент 5
<i>«Protection Mainstreaming Training, PROTECTION CASE MANAGEMENT WORKSHOP»</i>	Респондент 6

<p><i>«Course BSAFE; Counter Trafficking; Ethics and Conduct at IOM; PSEA; SSAFE training; Trafficking in Persons; Training on Conflict Management»</i></p>	<p>Респондент 7</p>
<p><i>«"Проектний менеджмент", «Управління циклом гуманітарного проекту» та «Координація в гуманітарній сфері» Соціальний супровід кейсів»</i></p>	<p>Респондент 8</p>
<p><i>«Школа соціальної роботи" по багатьом темам.»</i></p>	<p>Респондент 13</p>
<p><i>«...робочі зустрічі з кейс менеджменту»</i></p>	<p>Респондент 14</p>
<p><i>«Online course on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse, Trafficking in Persons Protection and Assistance to Victims»</i></p>	<p>Респондент 16</p>
<p><i>«...різні короткі тренінги про кейс-менеджмент, але вони більше фокусувалися не на темі соціальної роботи, а саме на бюрократичних аспектах (заповнення бази даних, ведення документації)»</i></p>	<p>Респондент 19</p>
<p><i>«Тренінг з попередження сексуальної експлуатації та насильства (МОН,</i></p>	<p>Респондент 20</p>

<i>ЮНІСЕФ); Онлайн-курс "Громадські технології для людей з інвалідністю".»</i>	
<i>.«Тренінг з попередження сексуальної експлуатації та насильства (МОМ, UNHCR).»</i>	Респондент 21
<i>.«Електронний курс з протидії та запобігання торгівлі людьми для держслужбовців, розроблений МОМ. "Розробка й пакетування послуг громадських організацій для цільової аудиторії".»</i>	Респондент 22
<i>.«Тренінг з попередження сексуальної експлуатації та насильства (МОМ, ЮНІСЕФ); Онлайн-курс "Громадські технології для людей з інвалідністю".»</i>	Респондент 23
<i>.«Тренінги, відвідані мною в останній час: "Управління циклом гуманітарного проєкту, "Координація в гуманітарній сфері". Також в рамках проєкту "Реагування на надзвичайні ситуації для задоволення основних потреб людей, що постраждали від торгівлі людьми" прослухала тренінг "Культура сімейних відносин". В рамках проєкту "Жінки України: залучені, спроможні,</i>	Респондент 24

<p><i>незламні" (Pact Ukraine) пройшла тренінг "Розробка і пакетування послуг громадських організацій для цільової аудиторії".»</i></p>	
---	--

Загалом, на основі аналізу відповідей можна стверджувати, що хоча кожен із респондентів, за винятком 5-х, пройшов перелік курсів та тренінгів, включаючи деякі спільні, загальний набір навчальних заходів був відмінним від респондента до респондента. Незважаючи на те, що респонденти можуть працювати в одній організації протягом приблизно або повністю однакового періоду часу, різноманітність курсів та тренінгів, які вони проходили, виявила відсутність єдиного стандарту навчання. Це вказує на відсутність уніфікованого підходу до професійного розвитку соціальних працівників на досліджуваних робочих місцях.

Деякі респонденти відзначали, що отримали нові знання та навички під час роботи на посаді та проходження навчання:

- *А, взагалі нове - я дізнався, насправді, всі етапи кейс-менеджменту. (Респондент 3)*
- *Це був проектний дизайн. Тобто, як писати заявки, як працювати... як реалізувати проекти. В принципі, від «А» до «Я». (Респондент 10).*

Респонденти також звертають увагу на проблеми, які супроводжують процес навчання. Йдеться зокрема, про дублювання інформації на різних навчальних курсах, відсутність практичної складової та недостатню тривалість навчання.

Так, Р. 4 та Р. 5 вказують, що інформація, отримана як під час очних курсів, так і онлайн-навчання була схожою між собою:

*«Внутрішні навчання були. Ну, фактично інформація на цих навчаннях очних і з тих курсів, які я проходила онлайн, воно була дуже ідентичною між собою....*

Деякі були на Coursera, по-моєму, на подібних сайтах. Тобто це були такі як вирвані просто курси. (Респондент 4).

«Ну, взагалі, якщо говорити про торгівлю, я дивлюся, що по курсах саме про торгівлю от ці блоки вони якось повторюються. Фактично, ми говоримо... Якщо я проходжу, наприклад, декілька курсів – воно повторюється, одне й те саме, хоча хотілось чогось нового, більш поглибленого... Наприклад, оці 3 компоненти: дія, засіб, мета. Етапи кейс-менеджменту, теж вони всюди є, на будь-якому курсі, внутрішньому навчанні.» (Респондент 5).

Також, Респондент 5 відзначає, що практична складова навчання, особливо активне слухання, була недостатньо представлена під час навчання:

«Можливо, навіть десь попрактикувати якесь активне слухання, тому що там говорять про нього багато. Але практика, як така, досить рідко трапляється. Якщо вона є, то вона досить «наіграна». Але коли потрапляєш в ситуацію, то ти не помічаєш, робиш це активне слухання чи ні.»

Респондент 1 вказує на те, що тренінги дуже короткі, ш, окрім того, недостатньо часу приділяється теоретичному навчанню та базовим навичкам:

«У нас багато, дуже багато практики в моїх колег, проте в них немає теоретичної складової, і тому так важко. У нас був тренінг з менеджменту, проте він був довжиною 2-3 дні... Ми за півтора дні пробіглися по таким... по теорії, по базовим навичкам півтори години, по ще чомусь... І це ніяк не вплинула на підвищення рівня знань. 2 день був присвячений розгляду дуже нетипових кейсів, дуже легких. Вони занадто легкі і очевидні.»

Таким чином, незважаючи на те, що респонденти досить активно були залучені до участі в різноманітних тренінгах, їх зміст та тривалість не забезпечують оволодіння необхідними для роботи, знаннями та навичками. Респонденти виділяють такі проблеми навчання, як обмежена глибина інформації та її

повторюваність; недостатня розвиненість практичної складової навчання; недостатня тривалість та глибина теоретичного навчання та базових навичок.

### **3.4. Виклики в професійній діяльності кейс-менеджерів**

Аналізу відповідей респондентів дає підстави виділити кілька проблем, які є актуальними в роботі кейс-менеджерів, зокрема йдеться про конкретні аспекти емоційно навантажених ситуацій, з якими стикаються соціальні працівники.

Деякі респонденти відзначили, що багато клієнтів виявляють насичену емоційну реакцію під час інтерв'ю: вони можуть плакати, закриватися, тощо. Це викликає занепокоєння в кейс-менеджерів та соціальних працівників, які часто не знають, як поводитися в таких ситуаціях.

*«...дуже багато людей - вони реагують болісно на питання, і починають там емоції показувати, починають плакати, або взагалі закриваються.... Іноді, якщо чесно, іноді я не розумію, як себе поводити, коли у людей виникають такі емоції.»* (Респондент 10)

*«Були складні такі люди... ми їх заспокоїли, налаштували. Вони були... кожен, розумієте, складні такі бувають за характером. Виклик для мене був, що вони нам повірили, і вони були щасливі.»* (Респондент 11).

*«Емоційно важко, коли людина не розкривається, і ти повинна задати питання такі, котрі, ну... інколи люди не хочуть згадати, що вони пережили. Вони губляться, які потреби їм необхідні, вони замикаються, плачуть...»* (Респондент 11).

*«Важко, коли людина агресує. Начебто нічого поганого не робиш, але він чомусь агресує, якось сприймає питання... або замикається, або агресує.»* (Респондент 11).

Деякі респонденти зазначили, що вони почуваються невпевнено під час інтерв'ю з клієнтами, які пережили домашнє насильство, сексуальне насильство, торгівлю людьми.

*«Тобто, я знаю, як проводити інтерв'ю. Я знаю, яким чином взаємодіяти. Але от щодо людей, у яких травма є – мені дуже складно в плані моральному.»* (Респондент 8).

*«Ведення інтерв'ю з різними випадками насильства, які пережили. Тобто, це і коли там люди на підвалі були, і коли насильство фізичне щодо дітей... Тобто, людина розказує історію, а ти навіть щось запитати, ну, щоб не заглибити травму...»* (Респондент 8).

*«Я, наприклад, не розумію, як вести інтерв'ю. Ну, якщо це ВПО, люди, які опинилися в складних обставинах через війну, - так я розумію вже тут більш-менш як розмовляти. А от якщо це люди, які було насилля домашнє, сексуальне насилля, чи попадали в торгівлю людьми - от з такими людьми я не знаю, як розмовляти.»* (Респондент 10)

*«...а зараз спеціалізована допомога, і тут вже потрібно ставити питання такого, особистого характеру, як сексуальне насильство... Питання тут теж важко поставити.»* (Респондент 11).

Один із респондентів зазначив, що має труднощі у відмові клієнтів або наданні обмежених ресурсів. Це може включати обмежені фінансові ресурси, або можливості надання допомоги: *«Іноді трапляється так, що дуже мало критеріїв, за якими можемо людину взяти в програму. І доводиться відмовляти після 3-4 дзвінків їй. І, до речі, вміння правильно відмовляти – це теж дуже важливо... Таке от явище – споживче ставлення до гуманітарної допомоги. І коли тобі просто постійно телефонують, кажуть, що: «Мені потрібно те, і*

*те, і те.». Але ти розумієш, що вже такий-то бюджет вже витратив на людину. І, нібито, по плану ми все майже пройшли. Але тут якась екстрена допомога потрібна. І от не знаєш, що робити: відмовляти, чи все таки брати людину з цим запитом.». (Респондент 5).*

Респондент 4 вказує проблему встановлення першого контакту з людиною, особливо коли кейс-менеджер знає про складний кейс, який потребує особливої чутливості та професійних навичок: *«Справжнім викликом, навіть досі, хоча вже більше півроку працюю – це перший дзвінок людині. Я не знаю, чому. Типу, це скоріше більше особиста характеристика. Але, ну, я ж кажу, мені досі важко робити з того приводу, як людина зреагує на тебе. Чи буде вона розказувати дрібниці, за які можна буде зачепитися, щоб взяти її до програми. І навіть це складніше, коли ти попередньо знаєш, що це за кейс. Там, наприклад, насилля. (Респондент 4)*

Респондент 1 відзначає розбіжність між практичними навичками та теоретичними знаннями, здобутими в університеті за профільною спеціальністю: *«В університеті ми не проходили оці «драматичні кола пекла». В організаціях це дуже структуровано і нас не вчили цього там. Єдине, що в теорії ми і так знали, що в організаціях бувають шифри, коди для бенефіціарів.» (Респондент 1).*

Загалом, ці виклики є складними для соціальних працівників, і їм може знадобитися підтримка, навчання та надання ресурсів для ефективного управління такими ситуаціями. Очевидно, що кейс-менеджерам бракує спеціалізованих компетенцій, знань та навичок і вони також мають потребу в підтримці з боку досвідчених практиків на робочому місці.

### 3.5. Навчальні потреби та очікування від навчальних програм

На основі аналізу зібраних даних було з'ясовано, які теми є найбільш актуальними та часто зустрічаються в контексті навчальних потреб кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів.

Відповідь «Як правильно проводити інтерв'ю з бенефіціаром? Як задавати незручні та делікатні питання? Як поводити себе, коли бенефіціар емоційно реагує на питання? Якщо людина не йде на контакт, як її налаштувати на діалог?» була отримана від двох респондентів, що вказує на актуальність цих питань та навички командної роботи в респондентів.

В опитувальнику респонденти відповіли на запитання «Які тренінги чи навчальні програми вам були б корисними (за можливості, вкажіть теми)?» наступним чином:

#### Табл. 3.5.1

*Розподіл відповідей на питання «Які тренінги чи навчальні програми вам були б корисними (за можливості, вкажіть теми)?»*

«Надання допомоги людям з ПТС (часто це люди з фізичними травмами, з досвідом катувань, або ту у кого помер хтось близький), яким чином проводити інтерв'ю аби не травмувати більше.»	Респондент 1
«щось пов'язано зі спілкуванням з людьми, що пережили страхи війни (полон, обстріл тощо)»	Респондент 2
«Розгляд кейсів»	Респондент 3

«налагодження комунікації з громадами та бенефіціарами»	Респондент 4
«Домашнє та гендерно-зумовлене насильство: виявлення, ідентифікація, профілактика, допомога, ведення кейсів»	Респондент 5
«Тренінги з питань захисту дітей»	Респондент 6
«Надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми, експлуатації чи ГЗН дітям, Ведення випадків ПТЛ, Юридична сторона в соціальній роботі (особливо у випадках з постраждалими дітьми), Ведення випадків мігрантів без документів»	Респондент 7
«Як правильно проводити інтерв'ю з бенефіціаром? Як задавати незручні та делікатні питання? Як поводити себе, коли бенефіціар емоційно реагує на питання? Якщо людина не йде на контакт, як її налаштувати на діалог»	Респондент 8
«Як правильно проводити інтерв'ю з бенефіціаром? Як задавати незручні та делікатні питання? Як поводити себе, коли бенефіціар емоційно реагує на питання? Якщо людина не йде на контакт, як її налаштувати на діалог?»	Респондент 9

«1. Протидія та запобігання домашньому насиллю; 2. Як покращити надання соціальних послуг в громадах?; 3. Інтеграція та соціалізація ВПО; 4. Управління емоціями в стані екстремального стресу.»	Респондент 10
«Зміни щодо заповнення випадку ПТЛ і ПГЗН. Фінансовий звіт з надання допомоги ПТЛ і ПГЗН. База даних.»	Респондент 11
«Психологічні»	Респондент 12
« будь які тренінги на теми соціальної роботи.»	Респондент 13
«ГЗН, ПТЛ, Кейс менеджмент»	Респондент 14
«Протидія торгівлі людьми, робота з бенефіціарами, гендерно-зумовлене насильство, ідентифікація постраждалих»	Респондент 15
«Юридичні аспекти оформлення соц послуг\виплат»	Респондент 16
«Information Management training and case management»	Респондент 17
«Перша психологічна допомога (розширений)»	Респондент 18
«у нас забагато практики, проте не вистачає теорії про кейс-менеджмент та превенцію»	Респондент 19
«Різні теорії соціальної роботи. Алгоритм (ведення кейсів). Запобігання професійному вигоранню	Респондент 20

<p><i>в соціальній роботі. Соціальний супровід у воєнний час. Особливості соціальної роботи у період повоєнної відбудови.»</i></p>	
<p><i>«Особливості соціальної роботи, соціального супроводу під час війни та в період відновлення. Психологічна/соціальна підтримка родин, члени/кни які загинули внаслідок воєнних дій. Запобігання професійному вигоранню.»</i></p>	Респондент 21
<p><i>«Соціальної робота з ВПО, мотивація ВПО щодо працевлаштування та пошуку роботи; соціальний супровід осіб із інвалідністю. Психологічна/соціальна підтримка родин, члени/кни які загинули внаслідок воєнних дій. Запобігання професійному вигоранню.»</i></p>	Респондент 23
<p><i>«інтеграція ВПО в плані працевлаштування (правильне мотивування переміщених осіб). запобігання професійному вигоранню. як правильно спілкуватися, працюючи із родинами, які пережили втрату рідних через військовий конфлікт.»</i></p>	Респондент 24
<p><i>«Professional communication in social work. Legal aspects of communication.</i>  <i>.Соціальної робота з ВПО, мотивація ВПО щодо працевлаштування та</i></p>	Респондент 25

<p><i>пошуку роботи; соціальний супровід осіб із інвалідністю. Психологічна/соціальна підтримка родин, члени/кині яких загинули внаслідок воєнних дій. Запобігання професійному вигоранню.»</i></p>	
---	--

Окрім цього, на основі наданих даних, можна додати обґрунтування до деяких з затребуваних тем та згрупувати навчальні потреби респондентів, відповідно до відповідей на інтерв'ю.

Так, деякі респонденти описують необхідність наявності тем, що включають в себе психологічну допомогу або торкаються проведення інтерв'ю:

*«Поради від психолога: як правильно працювати з дітьми, які постраждали... Не все можна питати... Як правильно потрібно ставити запитання? Які це мають бути запитання?» (Респондент 7).*

*«Я думаю, мені треба дізнатися більш глибоко у цю психологію і підходи. Як працювати з людьми. Цього зазвичай дуже мало. В плані, наприклад, якщо дівчина постраждала від сексуальної експлуатації – то ти маєш знайти підхід до неї при інтерв'юванні. Маєш знати, що відповідати. І вона може розплакатися... але ти маєш правильно підібрати слова.» (Респондент 1).*

*«Можливо, якесь вміння дистанціюватися від проблем інших людей. Тому що дуже великий психологічний тиск.» (Респондент 5).*

*«Треба навчатися, щоб не було травматизації.» (Респондент 11).*

*«...тут ще потрібно розуміти, які питання задавати людям, щоб людина правильно реагувала. Щоб людина розкривалася.» (Респондент 10)*

Щодо формату навчання, деякі респонденти вказують на важливість навчання, яке тривало б довше, ніж вони звикли до цього під час попереднього досвіду спеціалізованого навчання. До того ж, на думку респондентів, навчання має бути більш практичне та активне, із використанням позакласної діяльності.

*«Із соціальної роботи потрібно дійсно навчання глибоке, постійне, із опрацюванням всіх технік і навичок набуття цієї кваліфікації. Воно має бути більшим, ніж півтори години.»* (Респондент 1).

*«3 дні – це дуже мало, і це має бути довготривале навчання. Щоб це була як теоретична частина, дуже сильна теоретична частина. І були би гарні кейси, презентації.»* (Респондент 1).

*«У нас були тренінги, але це було буквально 20 хвилин... Ну, тобто, дуже-дуже мало. І це так, «на поверхності», «верхушка айсбергу», а те, що там твориться... Це треба реально вчити, півроку...».* (Респондент 5).

*«Людина має і послухати, що каже лектор, так і піти додому, виконувати домашні завдання, повчитися, почитати, прийти і повідповідати в групі, дізнатися чогось нового, об'єднатися в групах, зробити проекти групові.»* (Респондент 5).

*«Як я вважаю, що теорію всю можна отримати з книжок та Інтернету, сайтів. Якщо навчання – це має бути більш практичне. Як я бачу це – ці навчання мають проводити не ті люди, які вивчають теорії, складають книжки, а ті люди, які працюють у сфері.»* (Респондент 7).

Респондент 1 звертає увагу на необхідність модульної структури навчальних програм, що дозволило б працівникам відповідно до їх потреб обирати навчальні теми. Також, на його думку, важливо при організації навчання формувати

навчальні групи відповідно до наявного рівня знань та досвіду учасників, для чого перед початком навчання проводити відповідне тестуванням: *«Для мене було б гарно, якби взяли групи людей відповідно до їх рівня. По модулях. Ти можеш вибірково брати ту чи іншу тему, де ти більш добре розумієшся, або де менше розумієшся, набрав меншу кількість балів.»*

Також організацію навчання, доцільно планувати не лише в формі тренінгів, а забезпечувати учасників гайдами, доступом до додаткової інформації та ресурсів, якими вони можуть користуватися, в разі потреби, після тренінгу. На це звіртає увагу Респондент 11, підкреслюючи необхідність допоміжних інструментів для навчання, до яких була б можливість звертатися за межами тренінгу, під час безпосередньої роботи з випадком: *«Головніше, якщо б у мене були такі інструменти, знаєте, мені б якусь методичку, тренінг, тому що в мене немає досвіду.»*

Загалом, навчальні потреби респондентів, в переважній більшості, стосуються наступних тем:

1. Надання допомоги людям з ПТСР: інтерв'ювання без подальшої травматизації (часто це люди з фізичними травмами, з досвідом катувань, або ті, у кого помер хтось близький) та спілкування з людьми, що пережили страхи війни (полон, обстріли тощо).
2. Вдосконалення навичок проведення інтерв'ю з бенефіціарами: постановка незручних та делікатних питань, управління емоційною реакцією, зокрема в стані екстремального стресу, налагодження діалогу/комунікація з бенефіціарами та планування співпраці з клієнтами.
3. Процедура кейс-менеджменту та розгляд окремих кейсів з наданням аналізу індивідуальних ситуацій та прийняття ефективних рішень.
4. Домашнє та гендерно-зумовлене насильство: виявлення, ідентифікація, профілактика, допомога, ведення кейсів та надання

допомоги постраждалим від торгівлі людьми, врегулювання ситуацій, пов'язаних з правами та захистом певних груп населення.

5. Захист прав дітей для покращення навичок роботи з дітьми
6. Юридичні аспекти оформлення соціальних послуг та виплат, належне ведення документації та фінансової звітності.
7. Перша психологічна допомога (розширений) для отримання навичок надання першої психологічної допомоги при складних ситуаціях.
8. Теорії соціальної роботи та запобігання професійному вигоранню в соціальній роботі.
9. Соціальна робота з ВПО, мотивація ВПО щодо працевлаштування та пошуку роботи, інтеграція та соціалізація ВПО, підтримка родини, які мають рідних, котрі загинули внаслідок воєнних дій.

## РОЗДІЛ 4 ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Завдяки участі респондентів у дослідженні, було з'ясовано навчальні потреби кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції а також соціальних працівників її виконавчих партнерів.

Професія соціальної роботи керується принципом соціальної відповідальності, щоб підтримувати гідність і цінність усіх людей, сприяти соціальній справедливості та покращувати загальний добробут суспільства. У цьому відношенні соціальні працівники мають унікальні можливості для боротьби з торгівлею людьми та підтримки тих, хто пережив цей жахливий злочин. Практика соціальної роботи у сфері торгівлі людьми вимагає низки спеціальних знань, навичок та етичних міркувань.

Відповідно до Angelina, S. & Vladojce, R. (2012), глобалізація, економічні кризи, політична нестабільність, конфлікти, війни, соціальна нерівність, ринкова економіка, дискримінація та ширші процеси трансформації були та залишаються основними причинами міграції. В свою чергу, торгівля людьми тісно пов'язана з міграцією, масштаби якої катастрофічно зросли у зв'язку з війною в Україні. Враховуючи унікальну складність торгівлі людьми, соціальні працівники, які працюють з постраждалими від торгівлі людьми, потребують спеціальної підготовки для ефективного виявлення, підтримати та захисту тих, хто пережив торгівлю людьми. Крім того, соціальні працівники повинні мати знання конкретних потреб постраждалих, таких як допомога з інформацією про травми, культурну компетентність та адвокації.

Компетенції, знання та навички кейс-менеджерів є вирішальними для професійної діяльності. За відсутності попереднього робочого досвіду в сфері соціальної роботи, нове робоче середовище може бути викликом для кейс-менеджерів, але навчальні програми та підтримка можуть допомогти їм подолати ці труднощі. Робоче місце має бути безпечним та стабільним середовищем, де спеціалісти можуть набувати досвіду та навичок, що є необхідними для успішної

практики. Через поєднання теоретичних знань та практичних навичок фахівці зможуть забезпечити кращий результат для клієнтів, які залежать від їхньої допомоги.

## ВИСНОВКИ

Одним із ключових аспектів забезпечення успішного навчання соціальних працівників є попередня ретельна оцінка їх навчальних потреб, що сприяє адаптації навчальних програм для забезпечення цих потреб. Оцінку навчальних потреб доцільно проводити із застосуванням нормативного підходу, аналізу зворотного зв'язку від учасників навчальних програм та аналізу контексту завдань, із якими зустрічаються фахівці.

У дослідженні було з'ясовано навчальні потреби кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів, а саме: БО «БФ» «Карітас Івано-Франківськ», «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини», ГО "ГР "Віра, Надія, Любов", ГО "Жіночий інформаційно-консультативний центр", ГО "Альянс за громадянські права", Громадська організація "Вінницька обласна правозахисна організація "Джерело надії", які працюють в проекті МОМ.

Переважна більшість респондентів брала активну участь у різноманітних тренінгах впродовж останнього часу, але більшість з них не стосувалися змісту роботи кейс-менеджера.

Навчання соціальних працівників на робочих місцях є важливим елементом їхнього професійного розвитку, оскільки більшість кейс-менеджерів проекту почали працювати лише 7-9 місяців тому. Окрім того, значна частина працівників не має освіти соціального працівника, соціального педагога чи психолога.

Незважаючи на те, що більшість працівників оцінюють свої знання та навички як достатні для роботи, вони вказують на необхідність подолати розрив між теорією та практикою, задля чого приділяти увагу теоретичному навчанням щодо соціальної роботи та її методів, а також забезпечувати набуття необхідних практичних навичок та знань для ефективної роботи з постраждалими.

Більша частина працівників за останній період мала можливість брати участь у ряді тренінгів, організованих, як МОМ, так і іншими організаціями. Разом з тим, теми тренінгів не завжди мали відношення до роботи кейс-менеджера, часто були досить короткими (2-3 дні), а зміст навчання та інформація, часто дублювалися. Окрім того, навчання, в якому брали участь респонденти, не давало можливості набути практичних навичок, які необхідні в роботі кейс-менеджера.

Основні теми, які потребують подальшого вивчення стосуються особливостей надання допомоги людям з ПТСР, зокрема навичок інтерв'ювання, управління емоціями; налагодження комунікації та планування співпраці з клієнтами; поглиблене вивчення процедури кейс-менеджменту, що включало б розгляд окремих кейсів з наданням їх аналізу; домашнє та гендерно-зумовлене насильство (виявлення, ідентифікація, профілактика, допомога, ведення кейсів та надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми); захист прав дітей; юридичні аспекти оформлення соціальних послуг та виплат, належне ведення документації та фінансової звітності; перша психологічна допомога; теорії соціальної роботи та запобігання професійному вигоранню в соціальній роботі; соціальна робота з ВПО, мотивація ВПО щодо працевлаштування та пошуку роботи, інтеграція та соціалізація ВПО, підтримка родини, які мають рідних, котрі загинули внаслідок воєнних дій.

Програми навчання на робочих місцях сприяють підвищенню ефективності професійної діяльності соціальних працівників, завдяки розвитку необхідних знань та навичок, співпраці з колегами та обміну досвідом. Розвиток програм навчання на робочих місцях потребує збільшення інвестицій для їх фінансування та активної підтримки від професійних асоціацій та об'єднань соціальних працівників, що сприятиме підвищенню якості соціальної роботи та покращенню підтримки для постраждалих від торгівлі людьми.

## ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Міжнародній організації з міграції та її виконавчим партнерам, рекомендовано:

1. Розробити навчальні програми для навчання та включити до них теми, що відповідають виявленим в процесі дослідження навчальним потребам кейс-менеджерів та соціальних працівників вищезазначених організацій, а саме: «Надання допомоги людям з ПТСР: інтерв'ювання без подальшої травматизації», «Налагодження комунікації з громадами та бенефіціарами», «Домашнє та гендерно-зумовлене насильство: виявлення, ідентифікація, профілактика, допомога, ведення випадку», «Тренінги з захисту питань дітей», «Надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми, експлуатацією чи гендерно-зумовленого насильства», «Навички проведення інтерв'ю з бенефіціарами: постановка незручних та делікатних питань, управління емоційною реакцією, налагодження діалогу з бенефіціарами», «Юридичні аспекти оформлення соціальних послуг та виплат», «Кейс-менеджмент», «Перша психологічна допомога (розширений тренінг)», «Теорії соціальної роботи, алгоритм соціального супроводу, запобігання професійному вигоранню в соціальній роботі», «Соціальна робота з ВПО, мотивація ВПО щодо працевлаштування та пошуку роботи, соціальний супровід осіб з інвалідністю, психосоціальна підтримка родини, які мають рідних, котрі загинули внаслідок воєнних дій».
2. Залучити до викладання вищезазначених тем теоретиків та практиків, що мають відповідний досвід викладання та роботи в конкретних темах, а також використовувати в процесі навчання обговорення наявного досвіду та проблем кейс-менеджерів.
3. Будувати навчальні програми з використанням модульної структури, що дозволило б працівникам відповідно до їх потреб обирати навчальні теми.
4. Створювати та надавати додаткові матеріали, гайди, методичні посібники, якими можна було б скористатися, в разі потреби, після тренінгу.

5. Формувати навчальні групи відповідно до наявного рівня знань та навичок кейс-менеджерів та соціальних працівників, задля чого використовувати попереднє тестування чи інтерв'ювання потенційних учасників.
6. Забезпечити складання попередніх, проміжних та заключних тестів для вимірювання результатів навчальної програми.
7. Заохочувати працівників до участі в навчальних програмах на робочому місці та включати теми навчання до планування супервізій персоналу

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гусак, Н. Є., Савчук, О. М., & Дума, Л. П. (2015). Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації. <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b79071d0-eb42-4d46-b104-d7263fc41b22/content>
2. Angelina, S. & Blagojce, R. (2012). Theory of push and pull factors: A new way of explaining the old. Conference paper present in Belgrade, Servia. Accessed from [https://www.researchgate.net/publication/283121360\\_THEORY\\_OF\\_PUSH\\_AND\\_PULL\\_FACTORS\\_A\\_NEW\\_WAY\\_OF\\_EXPLAINING\\_THE\\_OLD](https://www.researchgate.net/publication/283121360_THEORY_OF_PUSH_AND_PULL_FACTORS_A_NEW_WAY_OF_EXPLAINING_THE_OLD)
3. Barbee, A. P., McCray, E. L., Smith, A. M., & Ingram, V. (2019). Technology in socialwork education: A systematic review. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2), 99-117.
4. Belfiore, M. E. (1996). *Understanding Curriculum Development in the Workplace A Resource for Educators*. ABC CANADA Literacy Foundation. <http://en.copian.ca/library/research/abc/undcur/undcur.pdf>
5. Bianco-Miotto, T., Montzani, L., & Wall, L. (2019). Diversity, inclusion and in-servicelearning programs: An exploratory study of social work employers. *Social Work Education*, 38 (8), 988-1001.
6. Bogo, M., & Osterberry, H. (2021). The importance of workplace learning in social workeducation. *Journal of Social Work Education*, 57(3), 406-416.
7. Brumwell, S., Deller, F., & MacFarlane, A. (2017). Why Measurement Matters: The Learning Outcomes Approach – A Case Study from Canada. *Journal of Higher Education in Africa / Revue De L'enseignement Supérieur En Afrique*, Vol. 15, No. 1(Special Issue on Trends in Higher Education and Quality Assurance in East Africa), 5–22. [https://www.jstor.org/stable/90016697?read-now=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/90016697?read-now=1#page_scan_tab_contents)
8. Busch-Armendariz, N., Busch Nsonwu, M., & Cook Heffron, L. (2014). A kaleidoscope: The role of the social work practitioner and the strength of social work theories and practice in meeting the complex needs of people trafficked and the

professionals that work with them. *SAGE, Vol 57(1)*,

18. <https://www.researchgate.net/publication/273772329> A Kaleidoscope The role of the social work practitioner and the strength of social work theories and practice in meeting the complex needs of people trafficked and the professionals that work with the
9. Campbell, J., Duffy, J., Tosone, C., & Falls, D. (2021). 'Just Get on with It': A Qualitative of Study of Social Workers' Experiences during the Political Conflict in Northern Ireland. *The British Journal of Social Work, 51(4)*, 1314-1331. <https://academic.oup.com/bjsw/article/51/4/1314/6162688>
10. Cate, O. T., Chen, H., Hoff, R. G., Peters, H., Bok, H. G. J., & Van Der Schaaf, M. (2015). Curriculum development for the workplace using Entrustable Professional Activities (EPAs): AMEE Guide No. 99. *Medical Teacher, 37(11)*, 983–1002. <https://doi.org/10.3109/0142159x.2015.1060308>
11. Chen, M., Liu, X., & Zhang, C. (2021). A review of on-the-job training for social workers in child welfare services. *Children and Youth Services Review, 121*, 105802.
12. Clawson, H. J., & Dutch, N. (2008). Identifying victims of human trafficking: Inherent challenges and promising strategies from the field. *Washington, DC: US Department of Health and Human Services (HHS)*, 3. [https://www.aspe.hhs.gov/sites/default/files/migrated\\_legacy\\_files/42671/ib.pdf](https://www.aspe.hhs.gov/sites/default/files/migrated_legacy_files/42671/ib.pdf)
13. De Shalit, A., van der Meulen, E., & Guta, A. (2021). Social service responses to human trafficking: the making of a public health problem. *Culture, Health & Sexuality, 23(12)*, 1717-1732. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691058.2020.1802670>
14. Dingle, G. A., Peirson, L., & Sonnichsen, S. (2021). Using a mixed methods approach to evaluate the effectiveness of training for social workers. *Social Work Education, 40(2)*, 240-255.
15. Egyud, A., Stephens, K., Swanson-Bierman, B., DiCuccio, M., & Whiteman, K. (2017). Implementation of human trafficking education and treatment algorithm in the emergency department. *Journal of emergency nursing, 43(6)*, 526-531. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099176717300417>

16. Fraley, H. E., Aronowitz, T., & Stoklosa, H. M. (2020). Systematic review of human trafficking educational interventions for health care providers. *Western journal of nursing research*, 42(2), 131-142. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0193945919837366>
17. Ferguson, G. (2022). The importance of workplace learning for social workers. Institute for Research and Innovation in Social Services, Glasgow, Scotland. <https://oro.open.ac.uk/86306/1/insights-67.pdf>
18. Green, R. G., Berkowitz, L. R., & Kingsley, K. (2019). Enhancing critical thinking through exposure to diversity in social work education: A case study. *Journal of Social Work Education*, 55(1), 91-102.
19. Griffith, W. S. (1978). Educational Needs: Definition, Assessment, and Utilization. *The School Review, Financing the Learning Society*, Vol. 86, No. 3, 382–394. [https://www.jstor.org/stable/1084678?searchText=Educational+and+learning+needs+assessment+social+workers&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3DEducational%2Band%2Blearning%2Bneeds%2Bassessment%2Bsocial%2Bworkers&ab\\_segments=0%2Fbasic\\_search\\_gsv2%2Fcontrol&refreqid=fastly-default%3A83b50d2ce7c8c3b71bc959b4514c9432](https://www.jstor.org/stable/1084678?searchText=Educational+and+learning+needs+assessment+social+workers&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3DEducational%2Band%2Blearning%2Bneeds%2Bassessment%2Bsocial%2Bworkers&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv2%2Fcontrol&refreqid=fastly-default%3A83b50d2ce7c8c3b71bc959b4514c9432)
20. Hartley, M. T., Petrovic, K., & Lovan, V. (2018). Mentoring and social work education: An exploratory study of the experience of mentors and mentees. *Journal of Social Work Education*, 54(2), 245-255.
21. Hendrix, E., Barusch, A., & Gringeri, C. (2021). Eats me alive!: Social workers reflect on practice in neoliberal contexts. *Social Work Education*, 40(2), 161-173. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2020.1718635>
22. International Federation of Social Workers. (2014). Global definition of social work. <https://vvv.ifsv.org/vgat-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
23. Kanakaris, V., & Korres, M. P. (2021). *IT and the Development of Digital Skills and Competences in Education*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4972-8.ch007>
24. Kilinc, S. (2019). Identification of training needs of social workers: A case study. *Journal of Education and Training Studies*, 7(3), 87-97.
25. Malmberg-Heimonen, I., Natland, S., Tøge, A. G., & Hansen, H. P. (2016). The Effects of Skill Training on Social Workers' Professional Competences in Norway: Results of a

Cluster-Randomised Study. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1354–1371.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4985729/>

26. Milheim, K. L. (2005). Identifying and Addressing the Needs of Adult Students in Higher Education. *Australian Journal of Adult Learning*, 45(1).  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ797643.pdf>
27. Mohr Barak, M. E., Travis, D. J., Pyun, H. J., & Hsieh, B. (2020). The state of in-servicetraining in social work organizations: results of a national survey. *Social work*, 65 (1), 41-51.
28. Nadan, Y., & Ben-Ari, A. (2015). Social work education in the context of armed political conflict: An Israeli perspective. *The British Journal of Social Work*, 45(6), 1734-1749. <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/45/6/1734/1681030>
29. *NASW Standards for Social Work Case Management*. (1992). National Association of Social Workers.
30. Noyori-Corbett, C., & Moxley, D. P. (2021). Research informed competencies for human rights field education in social work. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6, 59-66. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41134-020-00145-x>
31. Okech, D., Choi, Y. J., Elkins, J., & Burns, A. C. (2018). Seventeen years of human trafficking research in social work: A review of the literature. *Journal of evidence-informed social work*, 15(2), 103-122.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23761407.2017.1415177>
32. Owusu-Agyeman, Y., Fourie-Malherbe, M., & Frick, L. (2018). Exploring the educational needs of adult learners: A study of three universities in Ghana. *Journal of Adult and Continuing Education*, 24(2), 165-187.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1477971418782997>
33. Palmer, N. (2010). The essential role of social work in addressing victims and survivors of trafficking. *ILSA J. Int'l & Comp. L.*, 17, 43.  
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ilsaic17&div=6&id=&page=>
34. Peterson, R. L., Kregel, J., & Collins, K. S. (2019). Client-centered evaluations of socialwork practice: Enhancing relevance, rigor, and utility. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 16(3), 196-215.

35. Powell, C., Dickins, K., & Stoklosa, H. (2017). Training US health care professionals on human trafficking: where do we go from here?. *Medical education online*, 22(1), 1267980. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10872981.2017.1267980>
36. Schoech, D., Lopez, M. L., & Hinterlong, J. (2020). Social work field education: A systematic review of the literature. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 64-79.
37. Souto-Manning, M., & Swick, K. J. (2019). Transforming teacher education through critical, compassionate, and creative literacy pedagogy. *Journal of Teacher Education*, 70(2), 115-126.
38. Tham, P., & Lynch, D. (2019). 'Lost in transition?'—Newly educated social workers' reflections on their first months in practice. *European Journal of Social Work*, 22(3), 400-411. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2017.1364701>
39. Young, M., & Davis, J. (2020). The Case Manager's Toolbox: The Essential Skills of an Effective Case Manager. *Hospital Case Management*. <https://www.reliasmedia.com/articles/145456-the-case-managers-toolbox-the-essential-skills-of-an-effective-case-manager-part-1>

## ДОДАТОК А

### Опитувальник для соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її виконавчих партнерів

Вітаю, шановні колеги,

у рамках проекту COUNTERING TRAFFICKING IN PERSONS AND ENSURING ASSISTANCE TO VULNERABLE GROUPS IN UKRAINE /«Протидія торгівлі людьми та забезпечення допомоги вразливим категоріям населення в Україні», та з метою виявлення навчальних потреб наших працівників, просимо вас заповнити опитувальник за посиланням: <https://forms.office.com/e/xWiWL81mnx>.

Результати цього дослідження допоможуть розробити навчальну програму що має на меті покращити допомогу та підтримку вашим бенефіціарам.

Ваші відповіді важливі та сприятимуть успіху цього дослідження. Усі відповіді залишатимуться конфіденційними.

Анкета складається з 10 запитань, і займатиме не більше 30 хвилин вашого часу. Після заповнення анкети ви будете запрошені до інтерв'ю, що дасть можливість отримати краще розуміння ваших освітніх потреб та розробити відповідні навчальні програми.

Дякуємо за ваш час та участь у дослідженні!

1. Назва організації, у якій ви працюєте: \_\_\_\_\_
2. Місто/область, у якій ви працюєте: \_\_\_\_\_
3. Назва посади, яку ви займаєте: \_\_\_\_\_
4. Ваші ім'я та прізвище: \_\_\_\_\_
5. Скільки часу ви працюєте на цій посаді (місяців/років): \_\_\_\_\_
6. Який у вас освітній рівень?
  - Середня спеціальна

- Бакалавр
  - Магістр
  - Інше: \_\_\_\_\_
7. Яка у вас спеціальність за освітою?
- Соціальна робота
  - Соціальна педагогіка
  - Психологія
  - Інше: \_\_\_\_\_
8. Як часто вам НЕ вистачає необхідних знань або навичок для роботи?
- Рідко
  - Іноколи
  - Часто
  - Майже завжди
  - Завжди
9. Як ви оцінюєте свій рівень знань та навичок із соціальної роботи? (1 – низький, 5 – високий): \_\_\_\_\_
10. Які тренінги чи навчальні програми пов'язані з соціальною роботою ви проходили за останній рік?
11. Які тренінги чи навчальні програми вам були б корисними (за можливості, вкажіть теми)? \_\_\_\_\_
12. Вкажіть свою пошту, щоб ми змогли зв'язатися з вами для подальшого проведення інтерв'ю: \_\_\_\_\_

## ДОДАТОК Б

### Гайд напіструктурованого опитувальника для соціальних працівників та кейс-менеджерів Міжнародної організації з міграції та її партнерських організацій

#### *Вступне слово до респондента*

Добрий день!

Мене звати Катерина Шестопалова, я проводжу дослідження для Міжнародної організації з міграції, з метою визначення навчальних потреб кейс-воркерів і соціальних працівників в межах проекту "Протидія торгівлі людьми та забезпечення допомоги вразливим категоріям населення в Україні".

Опитування є конфіденційним, ваші особисті дані не підлягають розголошенню та використовуватимуться лише для даного дослідження. За вашої згоди розмова записуватиметься на диктофон, щоб полегшити аналіз отриманої інформації.

Хочу наголосити на тому, що в опитуванні немає правильних або неправильних відповідей, оскільки важливі саме ваша думка та ваш професійний досвід. Дякую вам за згоду взяти участь у цьому дослідженні.

#### *Заповнюється інтерв'юєром після проведення інтерв'ю:*

1. Номер інтерв'ю: № \_\_\_\_
2. Дата: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.
3. Місце проведення інтерв'ю: \_\_\_\_\_
4. Початок інтерв'ю: \_\_\_\_\_ год. \_\_\_\_ хв.
5. Завершення інтерв'ю: \_\_\_\_\_ год. \_\_\_\_ хв.
6. Тривалість інтерв'ю: \_\_\_\_\_ хв.

#### **Блок 1: Поточні навички та знання**

1. Як сталося, що ви почали працювати на цій посаді? Чи проходили ви навчання перед початком роботи на цій посаді?

2. Якою була остання навчальна програма/тренінг/семінар, в яких ви брали участь, пов'язані з вашою професійною діяльністю? Пригадайте, якою була тривалість програми (1 день, т.д)? Коли це було?

3. Що нового ви дізналися під час роботи в вашій організації? Чого навчилися? Чи могли б ви детальніше про це розповісти? Які знання та навички вам ще потрібні для подальшого професійного розвитку?

4. Які навички та знання, на вашу думку, є найважливішими для роботисоціального працівника/кейс-воркера? Чому саме вони? На вашу думку, які знання та навички у вас уже є?

## **Блок 2: Виклики та потреби**

1. Чи могли б ви пригадати ситуацію в вашій роботі, яка стала для вас справжнім викликом? Як ви впоралися з цим? Що допомогло вам впоратися з викликом? Яких знань та навичок, на вашу думку, вам бракувало в цьому випадку?

2. А якщо подумати в цілому, що є найскладнішим у вашій роботі?

3. Який тип навчання чи освіти, на вашу думку, були б найбільш корисними для вас?

## **Блок 3. Очікування від навчальних програм**

1. Скажіть, будь ласка, якби ви брали участь у створенні навчальної програми для кейс-воркерів/соціальних працівників, які конкретні теми зсоціальної роботи ви включили б до цієї програми?
2. На вашу думку, якою мала б бути підтримка Міжнародної організації з міграції для підвищення вашої кваліфікації? Що для цього конкретно може зробити МОМ?

**Завершення інтерв'ю, подяка респондентові:**

1. Можливо, щось є ще важливим, що на вашу думку стосується цієї теми? Можливо, ви хотіли б ще щось додати?

Ще раз дякую, що знайшли час та погодились на інтерв'ю!

**Дані про респондента:**

1. Стать: \_\_\_\_\_
2. Посада: \_\_\_\_\_
3. Професійний стаж: \_\_\_\_\_