

КОМПЕТЕНЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ

**ДЛЯ НАДАННЯ ЯКІСНИХ ПСИХОСОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ
КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ У ГРОМАДАХ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ
ТА КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ**



Дослідження проведено серед фахівців, які надають адміністративні послуги психосоціального напрямку у Бишівській та Софіївській громадах

КОМПЕТЕНЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ

**ДЛЯ НАДАННЯ ЯКІСНИХ ПСИХОСОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ У ГРОМАДАХ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ТА КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ**

Дослідження проведено серед фахівців,
які надають адміністративні послуги
психосоціального напрямку у Бишівській
та Софіївській громадах

Підготовлено БФ «Право на захист» як партнером Консорціуму Реагування (Ukraine Response Consortium) в рамках проекту «Задоволення нагальних багатогалузевих гуманітарних потреб внутрішньо переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні».

Випуск цього інформаційного продукту став можливим завдяки значній підтримці американського народу через Бюро гуманітарної допомоги USAID (ВНА). Вміст є відповідальністю БФ «Право на захист» і не обов'язково відображає погляди USAID (ВНА) чи уряду США.

ВСТУП

Дослідження проведено БФ «Право на захист» як партнером Консорціуму Реагування в рамках проєкту «Задоволення нагальних багатогалузевих гуманітарних потреб внутрішньо-переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні». Дане дослідження націлене на **покращення якості надання психосоціальних послуг** у громадах Дніпропетровської та Київської областей, а також для **розвитку програм** та ініціатив, спрямованих на поліпшення компетенцій та комунікативних навичок фахівців, які надають психосоціальні послуги.

ТЕРМІН ОПИТУВАННЯ РЕСПОНДЕНТІВ

01.06.2023 – 15.06.2023

ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Компетенції та комунікативні навички, необхідні для надання якісних адміністративних послуг психосоціального напрямку у громадах вразливим категоріям населення.

ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ

Фахівці, які надають адміністративні послуги психосоціального напрямку у сільських та селищних територіальних громадах.

ГЕОГРАФІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Софіївська селищна територіальна громада — територіальна громада в Україні, входить до складу Криворізького району Дніпропетровської області.

Адміністративний центр — смт Софіївка.

Площа громади — 668,7 км², населення — 12760 осіб.

До складу входять 29 населених пунктів.

На 1.06.2023 у громаді перебуває 825 внутрішньо переміщених осіб, з них маломобільних — 87, дітей (до 18 років) — 442, сімей — 385, є 2 місця компактного проживання (МКП).

Є типовою територіальною громадою, яка була транзитною та прийняла велику кількість внутрішньо переміщених осіб.

Бишівська сільська територіальна громада — територіальна громада в Україні, входить до складу Фастівського району Київської області.

Адміністративний центр — с. Бишів.

Площа громади — 279,7 км², населення — 7032 особи.

До її складу входять 15 населених пунктів з дев'яти сільських рад.

Бишівська громада — це постраждала від окупації територія, громада в якій люди зазнали катувань, руйнації, та знищення.

В громаді зазнали руйнувань біля 80 приватних будинків, 68 знищені без можливості відновлення. Знищені житлові та адміністративні будівлі, будинок культури, комунальна техніка, пошкоджені дитячі садки та опорний навчальний заклад освіти. Громада стала прихистком для біженців з інших регіонів. На території ОТГ зареєстровано ВПО у кількості 1754 особи, 240 осіб з інвалідністю.

На території громади працює геріатричний центр для людей похилого віку.

В штаті громади відсутні соціальні працівники.

ЦІЛІ ТА ЗАДАЧІ ДОСЛІДЖЕННЯ

- Виявити **комунікативні потреби** спеціалістів, які надають адміністративні та консультаційні послуги психосоціального напрямку.
- Встановити, які **проблеми** виникають **під час комунікації** та спілкування з вразливими категоріями населення.
- Виявити **перешкоди, що можуть знижувати якість** надання психосоціальних послуг фахівцями.
- Виявити **категорії отримувачів послуг**, з якими складніше всього взаємодіяти та будувати комунікацію.

МЕТОДОЛОГІЯ

У процесі дослідження були використані наступні методи опитування:

- опитування з відкритими питаннями;
- опитування з закритими питаннями (багатовибірні питання, з варіантами «так/ні»), а також опитування з рейтингом.

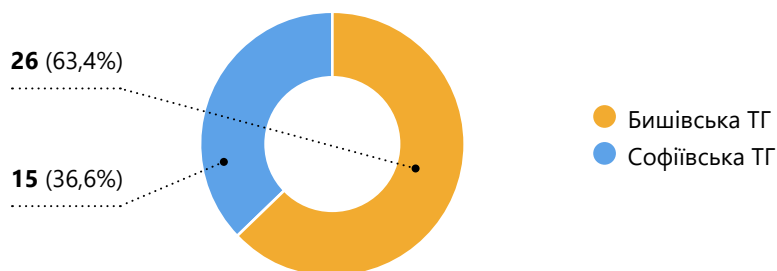
Опитування було проведено у супроводі експертки-методологині проєкту.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

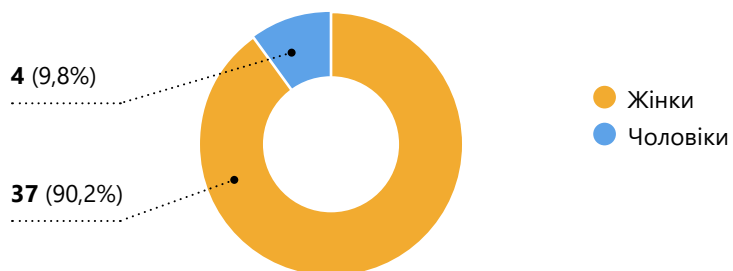
ХАРАКТЕРИСТИКИ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ

В дослідженні взяв участь 41 надавач адміністративних послуг в сільських та селищних територіальних громадах.

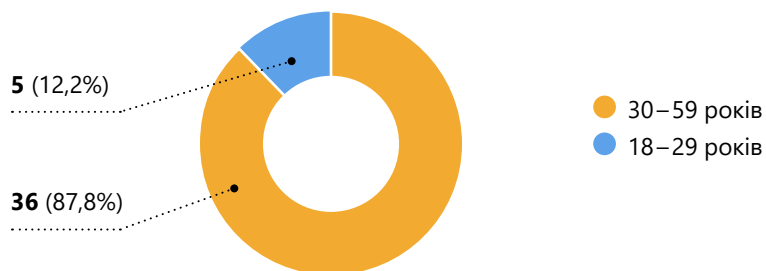
ТЕРИТОРІАЛЬНІ ГРОМАДИ РЕСПОНДЕНТІВ



СТАТЬ РЕСПОНДЕНТІВ



ВІК РЕСПОНДЕНТІВ

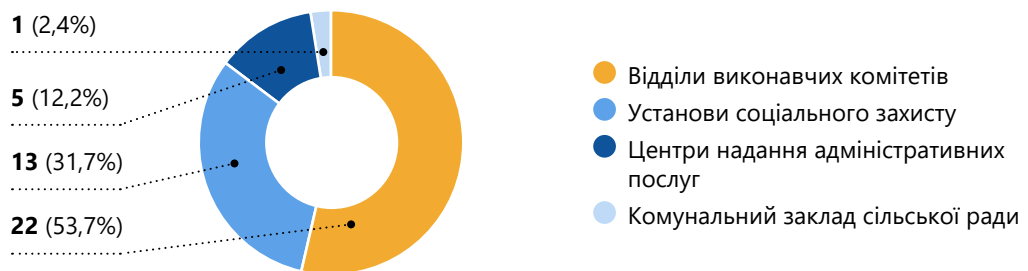


ОСВІТА РЕСПОНДЕНТІВ

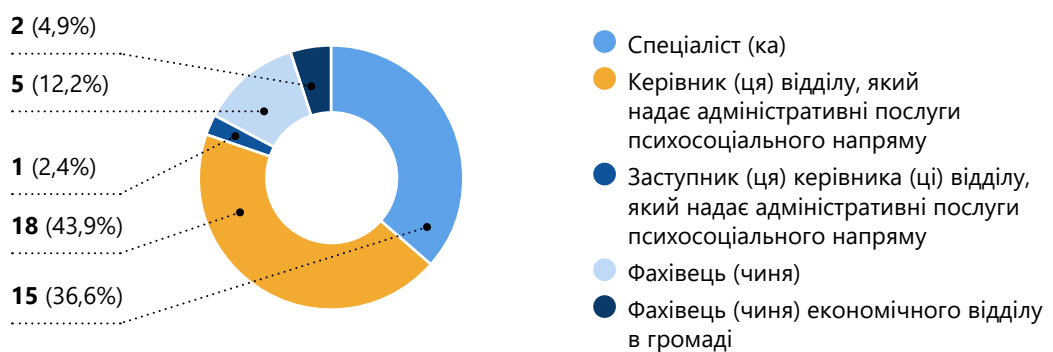


ХАРАКТЕРИСТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ

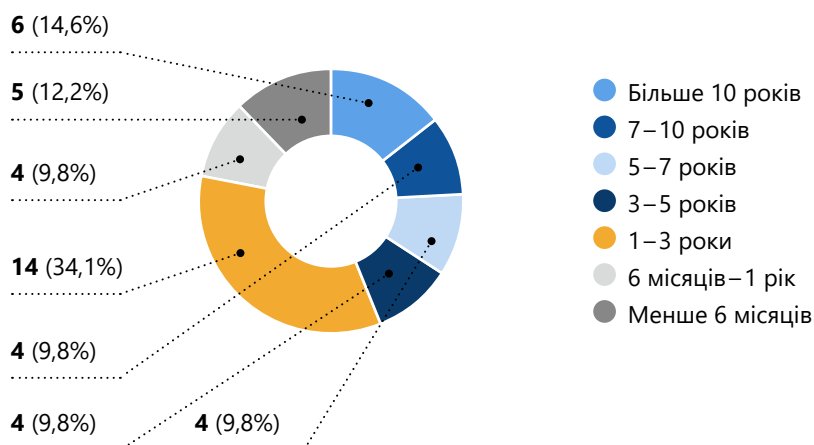
УСТАНОВИ, ДЕ ПРАЦЮЮТЬ РЕСПОНДЕНТИ



ПОСАДИ, ЯКІ ОБІЙМАЮТЬ РЕСПОНДЕНТИ



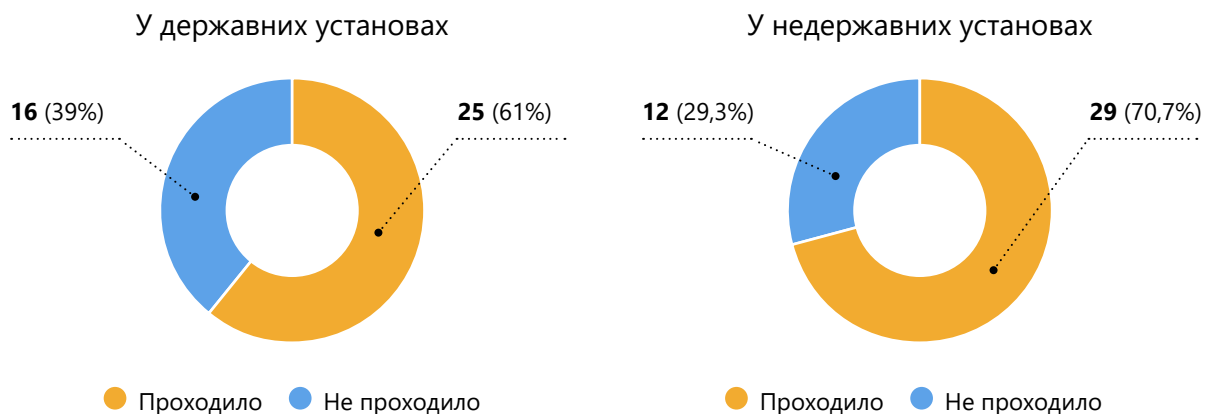
СТАЖ РОБОТИ



КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ, ЯКІ ВИКОНУЮТЬ ДАНІ ПОСАДОВІ ОБОВ'ЯЗКИ В ГРОМАДІ

№	Посадові обов'язки	Кількість осіб, що їх виконують
1	Вирішення питань стосовно надання соціальних послуг	35
2	Робота з вразливими категоріями населення	34
3	Збір та видача документів	32
4	Забезпечення прав дітей різних категорій, ведення обліку дітей сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування та дітей, які опинилися в складних життєвих ситуаціях. захист прав дітей в суді	30
5	Прийняття звернення від громадян онлайн та наживо	26
6	Інформування громадськості про адміністративні послуги психосоціального напрямку	25
7	Координація перенаправлень в структурі громади для отримання психосоціальних послуг	25
8	Організація роботи виконкому	24
9	Облік вразливих категорій населення	23
10	Надання правових консультацій	22
11	Координація роботи відділу	20
12	Документальне оформлення та забезпечення соціальних послуг для вразливих категорій населення	19
13	Робота з державними реєстрами	15
14	Видача довідок та витягів	15
15	Збір та оформлення документів для надання матеріальної допомоги особам, які перебувають на території громади	12
16	Організація діяльності постійних депутатських комісій	11
17	Економічний супровід та розвиток громади	9

ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЗА ОСТАННІ 5 РОКІВ



**СУБ'ЄКТИВНИЙ РІВЕНЬ ВОЛОДІННЯ КОМУНІКАТИВНИМИ НАВИЧКАМИ
(ЗА ШКАЛОЮ ВІД 1 ДО 5)**

Категорія населення	Оцінка розвитку навички роботи з даною категорією				
	1	2	3	4	5
ВПО	8	6	6	15	6
Особи, які не мають право на пенсію	12	7	7	9	6
Батьки, або особи, які ухиляються від батьківських обов'язків	12	6	11	6	6
Малозабезпечені сім'ї	8	9	5	12	7
Матері та батьки-одинаки	8	8	6	10	9
Особи звільнені з місць позбавлення волі	15	10	9	2	5
Діти-сироти	11	6	10	7	7
Особи з числа сиріт	13	4	9	8	7
Особи похилого віку	6	9	4	13	9
Учасники бойових дій	12	8	9	7	5
Військовослужбовці	11	10	8	8	4
Члени сім'ї учасника бойових дій	12	7	5	12	5
Сім'я загиблого учасника бойових дій	14	7	7	8	5
Сім'я учасника бойових дій, який/яка є безвісно відсутніми	15	10	7	7	2
Особи з інвалідністю внаслідок війни	16	7	9	6	3
Військовослужбовці, які перебували в полоні	19	9	8	3	2
Сім'ї військовослужбовців, які перебувають у полоні	18	9	7	5	2

ДОСЛІДЖЕННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ТА КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК, НЕОБХІДНИХ ДЛЯ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПСИХОСОЦІАЛЬНОГО НАПРЯМУ В ГРОМАДАХ

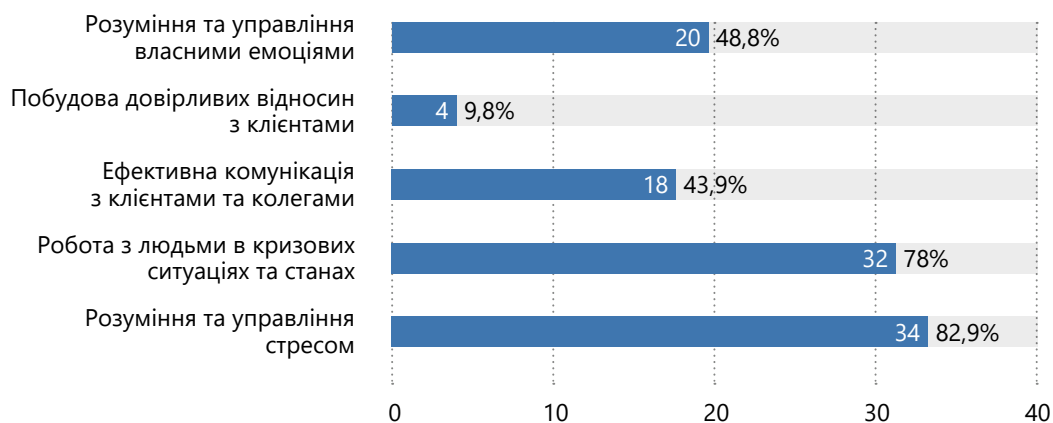
ЯКІ КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ВИ Б ХОТІЛИ УДОСКОНАЛИТИ ПІД ЧАС НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СВОЇЙ РОБОТІ?



До найбільш затребуваних комунікативних навичок респонденти віднесли:

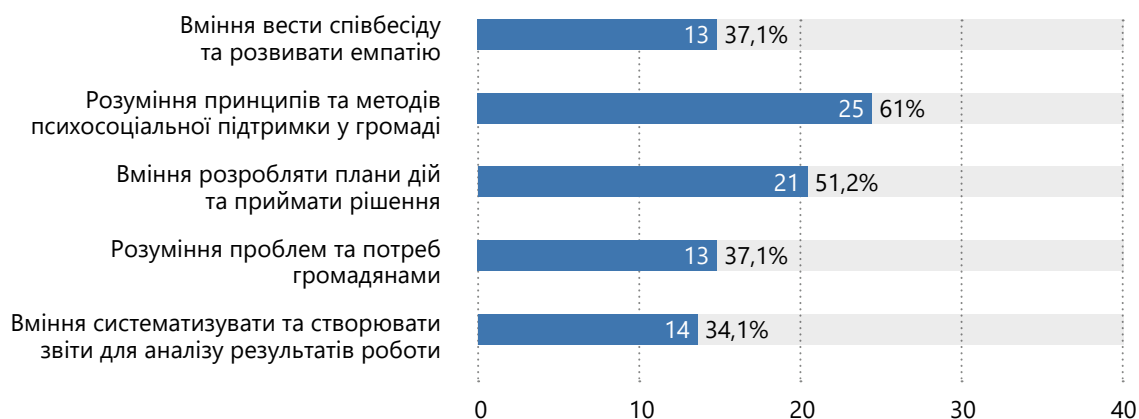
- Вміння працювати з емоційними ситуаціями
- Вміння пояснювати складні поняття простою мовою
- Вміння надавати чітку та точну інформацію про психосоціальні послуги у громаді
- Вміння вести конструктивний діалог з громадянами

Які з наступних компетенцій в галузі психосоціальних послуг вам було б необхідно набути задля поліпшення якості надання вами послуг громадянам?



Дані опитування демонструють необхідність респондентів у підвищенні компетенцій по роботі з людьми в кризових ситуаціях та управлінні стресом.

Які з вказаних компетенцій в галузі адміністративних послуг могли б допомогти вам найбільше у вашій роботі?



Більшість респондентів потребує розуміння принципів та методів психосоціальної підтримки у громаді.

ВИСНОВКИ ДОСЛІДЖЕННЯ

В сучасних умовах війни в Україні суттєво змінився перелік категорій населення, що отримують адміністративні послуги. Значно зросла кількість людей, що належать до вразливих категорій: військовослужбовці; особи з інвалідністю внаслідок війни; люди, що перебували в полоні; сім'ї військовослужбовців, які перебувають в полоні; сім'ї загиблого учасника бойових дій; ВПО; особи, які перебували в окупації тощо.

Ці зміни вимагають від громад загалом і зокрема від фахівців відділів надання адміністративних послуг психосоціального напрямку додаткових навичок взаємодії з такими категоріями населення. Відсутність таких навичок призводить до соціального напруження, зниження якості наданих послуг, швидкого професійного вигорання спеціалістів.

Дослідження компетенцій та комунікативних навичок фахівців, які надають психосоціальні послуги у сільських територіальних громадах, виявило:

- недостатність компетенцій психосоціальної підтримки при наданні послуг вразливим категоріям населення;
- брак вмінь та навичок поведінки в складних та стресових ситуаціях при взаємодії з такими клієнтами;
- низьку компетентність у профілактиці та протидії професійному вигоранню.

Для надання якісних психосоціальних послуг населенню у сільських та селищних територіальних громадах фахівці відділів надання цих послуг потребують набуття та удосконалення наступних навичок та компетенцій:

- вміння будувати комунікацію з людьми, що перебувають в кризових ситуаціях та станах;
- врахування особливостей роботи з військовослужбовцями; особами з інвалідністю внаслідок війни; людьми, що перебували в полоні; сім'ями військовослужбовців, які перебувають в полоні; сім'ями загиблого учасника бойових дій тощо;
- уміння взаємодіяти в конфліктних ситуаціях;
- прийоми керування стресом;
- практичні навички емоційної саморегуляції та самодопомоги.

Провівши дослідження та вивчивши досвід фахівців у сфері психічного здоров'я Crisis & Trauma Resource Institute (Canada, Травмо-інформована допомога) та International Network for Aid, Relief, and Assistance (Міжнародна мережа налагодження допомоги, спеціалізується на наданні психологічної допомоги вразливим категоріям населення, включаючи ветеранів, біженців та жертви торгівлі людьми; використовує інноваційні методи та протоколи для психологічної реабілітації та підтримки), можемо зробити наступні висновки:

Українські громади в сучасних умовах війни потребують фахівців з розвиненими **компетенціями та комунікативними навичками, необхідних для надання якісних адміністративних послуг психосоціального напрямку.**

Ефективні комунікативні навички є ключовими для фахівців, які працюють у громадах. Вони допомагають у встановленні довіри, розумінні потреб клієнтів та налагодженні емоційного зв'язку, що є важливим для надання якісної підтримки та допомоги.

Будь-яка організація в Україні, яка обслуговує людей, зараз стикається з наслідками та травмами, завданими війною. Взаємодія з клієнтами в нових реаліях потребує нових підходів. Вся допомога в нашому суспільстві має стати співчутливою та травмо-орієнтованою. Травмо-інформованість як частина організаційної культури підвищує якість наданих послуг, може сприяти зціленню, відновленню та поверненню до нормального життя. Активне впровадження принципів таких як повага, співчуття і співпраця, може сприяти швидшому подоланню травм війни.

Як відгук на такі потреби в громадах Служба турботи про психічне здоров'я БФ «Право на захист» розробила програму навчання та підготовки фахівців, що надають адміністративні послуги психосоціального напрямку — тренінг «Основні засади комунікації в громадах з вразливими верствами населення в умовах війни» (12 годин) для розвитку навичок та компетенцій, спрямованих на інформованість та травмо-орієнтованість надання послуг у громадах.