

TERNOPIL VOLODYMYR HNATIUK
NATIONAL PEDAGOGICAL UNIVERSITY
CENTRE OF SOCIAL DEVELOPMENT AND INNOVATIONS
EAST ABERDEEN EDUCATIONAL RESOURCES

ISSN (Online): 2520-6230

ISSN (Print): 2520-6451

Scientific Papers

**SOCIAL WORK
& EDUCATION**

Vol. 7, No 4, 2020

Ternopil, 2020

Social Work and Education. – T. : Vector, 2020. – Vol. 7, No. 4. – 174 p.

In Social Work and Education are highlighted topical issues of social work and education. Journal publishes original research articles, short communications, scientific news in the related fields and also literature reviews.

Periodicity of the journal – 4 issues per year.

Reviewing a Manuscript for Publication. All scientific articles submitted for publication in “Social Work and Education” are double-blind peer-reviewed by at least two academics appointed by the Editors’ Board: one from the Editorial Board and one, not affiliated to the Board and/or the Publisher.

Copyright. Authors submitting articles for publication are expected to provide an electronic statement confirming that their work is not an infringement of any existing copyright and will not indemnify the publisher against any breach of legislation and/or international standards in academic publishing. For the ease of dissemination all papers and other contributions become the legal copyright of the publisher unless agreed otherwise.

Academic ethics policy. The Editorial Board of “Social Work and Education” strictly follows all internationally acknowledged rules and regulations on academic publishing and academic ethics.

The Editorial Board suggests all potential contributors of the journal, reviewers and readers to dully follow this guidance in order to avoid misconceptions.

For a Full guide for All Authors please visit our website:
<http://journals.uran.ua/swe>

Editorial office address:

Kruvonosa str., 2
46027, Ternopil, Ukraine

E-mail: pk@tnpu.edu.ua; kulynyak@elr.tnpu.edu.ua

Scientific Council of the Ternopil
Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical
University recommends the Journal for
printing. Protocol No 6, 22. 12. 2020

Адреса редакції:

вул.Кривоноса 2, Тернопіль,
Україна, 46027

Рекомендовано вченою радою
Тернопільського національного
педагогічного університету імені
Володимира Гнатюка.
Протокол № 6 від 22. 12. 2020.

ISSN (Online): 2520-6230

ISSN (Print): 2520-6451

©SW&E, 2020

Social Work & Education

© SW&E, 2020

УДК 364+364.4

DOI: 10.25128/2520-6230.20.4.2.

Віктор Кузьмін,

кандидат соціологічних наук,
доцент, учений секретар
університету, доцент кафедри
соціальної роботи та психології,
Національний Університет
«Запорізька політехніка»;
kuzmin2v@gmail.com

ORCIDiD: 0000-0003-4940-9395

Анастасія Тургенєва,

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціальної роботи
та інклюзивної освіти,
Бердянський державний
педагогічний університет;
turgeneva.an@gmail.com

ORCIDiD: 0000-0002-7609-3085

Ірина Демченко,

доктор педагогічних наук,
професор кафедри соціальної
роботи та реабілітації,
Національний університет
біоресурсів і риродокористування
України;
iryjadi67@gmail.com

ORCIDiD: 0000-0003-4302-7564

Article history:

Received: September 20, 2020

1st Revision: November 15, 2020

Accepted: December 30, 2020

Кузьмін, В., Тургенєва, А., & Демченко, І. (2020). Технології покращення надання соціальних послуг в Україні в сфері зайнятості. Vol. 7, No. 4. Ternopil-Aberdeen, 2020. pp. 418-435. DOI: 10.25128/2520-6230.20.4.2.

ТЕХНОЛОГІЇ ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ

Анотація. У статті висвітлено особливості формування ринку праці в умовах нових соціально-демографічних, суспільно-політичних та економічних процесах, що відбуваються в Україні. Окреслено проблеми його адаптації до сучасних умов, на основі чого визначено мету дослідження, яка полягає у виявленні технологій покращення надання соціальних послуг та управління процесом зайнятості населення. Для реалізації поставленої мети застосовувалися логічний і табличний метод, метод синтезу та системного аналізу.

Проаналізовано актуальні показники зайнятості і безробіття населення України. Проведено аналіз діяльності Державної служби зайнятості та визначено системні проблеми її функціонування. Виділено дві групи технологій покращення надання послуг у сфері зайнятості: інформаційні (Єдина інформаційно-аналітична система) та соціальні (профілювання клієнтів; соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту; розвиток системи соціального партнерства; регулярне інформування населення та роботодавців про ситуацію на ринку праці; організація громадських робіт; організація тимчасового працевлаштування неповнолітніх громадян у віці від 15 до 18 років). Охарактеризовано особливості застосування складових елементів зазначених груп у Державній службі зайнятості населення України та визначено соціальний ефект від їх впровадження. Сформовано класифікацію профільних груп та опис профілю. Запропоновано напрями покращення якості надання соціальних послуг з метою підвищення зайнятості населення. Зазначено, що інформаційні та соціальні технології в роботі з безробітними становлять цілісну систему, компоненти якої доповнюють один одного, і для найбільш оптимального вирішення проблеми безробіття населення України рекомендується їх комплексне і цілеспрямоване використання. Визначено перспективи подальших наукових пошуків у сфері зайнятості.

Ключові слова: держава; соціальні послуги; інформаційні технології; соціальні технології; соціальний супровід; зайнятість; безробіття; профілювання клієнтів.

Вступ

Сучасні соціально-демографічні, суспільно-політичні та економічні процеси, що відбуваються в Україні і світі, призводять, з одного боку, до підвищення загальної кількості споживання соціальних послуг, з іншого – до виникнення потреби в якісно нових послугах у сфері зайнятості. У цих умовах традиційні форми обслуговування стають недостатніми, і спостерігається ситуація, коли вироблені соціально-правові підходи до організації діяльності соціальних служб у сфері зайнятості перестали повною мірою відповідати потребам населення. Тому створенню умов для покращення надання послуг служать інноваційні технології. Бурхливий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) формує нові форми і види зайнятості, підвищує гнучкість і робить більш глобальним ринок праці, розширює можливості створення якісно нових робочих місць і їх модернізації. ІКТ змінюють світ професій, висувають нові вимоги до компетентності роботодавця і працівника.

Разом з тим, в Україні від змін, що відбуваються в системі надання соціальних послуг, відстає як адаптація ринку праці, що забезпечує поєднання робочої сили із засобами виробництва, так і система регулювання трудових відносин. Як наслідок зростають ризики дефіциту кадрів, структурного безробіття, розширення масштабів нестійкої зайнятості. В даному контексті у зв'язку із розвитком ІКТ актуальним стає дослідження сучасних технологій покращення надання соціальних послуг сфери зайнятості та розробка комплексу напрямків вдосконалення ринку праці з метою підвищення зайнятості населення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблеми ринку праці і сфери зайнятості розглянуті у наукових працях вітчизняних вчених. У дослідженнях С.І. Бандури висвітлено теоретико-методологічні імперативи регулювання ринку праці, в результаті чого для успішного регулюючого впливу на нього держава має застосовувати сучасні методи як прямої, так і непрямої дії, активно використовувати світовий досвід, насамперед – стосовно запровадження стимулюючих заходів із залучення громадян до продуктивної зайнятості, розвитку системи інноваційних робочих місць, підприємницької ініціативи тощо. У монографії Ю.М. Маршавіна відображено теорію і практику системного підходу щодо регулювання ринку праці України. Наковцем А.В. Іванченко здійснено оцінку результатів дії механізмів державного регулювання зайнятості населення в Україні, виявлено їх основні вади. Дослідженню питань, пов'язаних із ринком праці та зайнятістю, соціальним захистом від безробіття, державним регулюванням соціально-тудових відносин, присвячено роботи М.М. Руженського. Вітчизняний вчений-економіст та практик В.М. Петюх займається дослідженням й розв'язанням проблем функціонування ринків праці. Значний доробок у розробку теоретичних основ

регулювання зайнятості внесли такі відомі вчені, як І.С. Марченко та Е.П. Стащенко. Окремі аспекти інноваційних чинників зайнятості розглянуто у наукових працях О.П. Гришко.

Однак детально не вивчалися проблеми інформаційного забезпечення як механізму регулювання сфери зайнятості населення, а також як інструменту впливу на ринок праці з асиметричною інформацією. Соціально-економічний механізм регулювання ринку праці та заробітної плати розглянуто у працях Д.П. Богині. Проблемам трансформації та забезпечення трудоворесурсної безпеки ринку праці присвячено монографію О.І. Цимбал Питаннями реалізації державної політики зайнятості в Україні переймалась Н.В. Савченко. Висновки, сформульовані за результатами проведених наукових досліджень Л.М. Ільч, містять теоретичні узагальнення, методологічні підходи та рекомендації щодо вирішення важливої проблеми – удосконалення теоретико-методологічних та прикладних засад вивчення структурних трансформацій ринку праці й розробки практичних рекомендацій щодо його регулювання. Економічні механізми формування ринку праці сформовано О.А. Карпенко. Висвітленням гостроти проблеми українського ринку праці та нагальної потреби постійного дослідження тенденцій його розвитку в умовах глобалізації займається Е. Лібанова. Механізми підвищення зайнятості населення знайшли своє відображення у роботах Н.С. Якимової.

Незважаючи на наявність публікацій з даної тематики, проблема впровадження технологій покращення надання соціальних послуг в Україні в сфері зайнятості залишається на сьогодні малодослідженою та актуальною.

Метою статті є вивчення технологій покращення надання соціальних послуг та управління процесом зайнятості населення.

Методологія дослідження

Для досягнення поставленої мети у дослідженні застосовувались: логічний метод; методи системного аналізу – для теоретичного огляду наукової літератури та виявлення структурних зв'язків між технологіями надання соціальних послуг; синтез, завдяки якому вдалося з'єднати окремі частини об'єкта у єдине ціле; табличний метод – для відображення показників зайнятості та безробіття в Україні.

Основна частина

У сучасний період розвитку українського суспільства гостро стоять проблеми зайнятості населення, безробіття, які безпосередньо пов'язані з нестабільністю економічної та соціально-політичної ситуації в країні. Одним з факторів нестабільності є стан людських ресурсів, пов'язаний зі зміною мотивації до праці,

зниженням рівня підготовки в загальноосвітній школі, в процесах професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації персоналу організацій.

У роботі Д. Аутора і Д. Дорна (2013) показано, що за останні 25 років спостерігається стагнація або зниження реальних доходів і зайнятості населення з найнижчими професійними навичками, – так звана поляризація зайнятості (розрив між попитом на кадри з високою кваліфікацією і низькокваліфікованою працею). При цьому скорочується частка зайнятих середнього рівня кваліфікації та з середньою заробітною платою. Цей процес почався ще до світової економічної кризи, посилюється з її початком і триває в даний час (Autor & Dorn, 2013).

Але сучасний ринок праці динамічно змінюється, що обумовлено не тільки розвитком ІКТ, але і глобалізацією, зміною споживчих переваг і іншими факторами. Є оцінки, згідно з якими 65% теперішніх першокласників отримають професії, яких поки ще немає (The Future of Jobs, 2016). Тому зайнятість є однією з ключових і визначаючих характеристик економіки країни та добробуту населення.

У той же час зайнятість являє собою не тільки економічне явище, але має демографічний і соціальний зміст. Формування ринкових відносин породжує нові явища і тенденції в сфері праці: такі як скорочення чисельності зайнятих в економіці, особливо у матеріальному виробництві; зміні галузевої структури зайнятості; розширення зайнятості в недержавному секторі економіки; масова участь населення в незареєстрованому секторі економіки та інші.

Становлення і розвиток ринкових відносин поряд з позитивними мають і ряд негативних моментів, властивих будь-яким перетворенням в соціумі. У сфері зайнятості вони проявляються у скороченні числа робочих місць, відсутності збалансованості попиту і пропозиції на ринку праці, зниження ефективності і гостроти проблем відтворення ресурсів праці. В результаті формується неефективна зайнятість населення в регіонах. Тому досягнення високого рівня зайнятості та зменшення кількості безробітних є однією з основних цілей макроекономічної політики держави.

Так, кількість зайнятого та безробітного населення України у 2017-2019 роках можна побачити у табл. 1-2.

Як видно з табл. 1, кількість зайнятого населення в 2019 році становила 16668,0 тис.осіб, що на 511,6 тис.осіб (або 3,2%) більше у порівнянні з 2017 роком. Найбільша кількість зайнятого населення простежується серед населення віком 40-49 років. Також зросла кількість зайнятого населення старше працездатного віку з 660,5 тис.осіб у 2017 році до 683,4 тис.осіб у 2019 році, що свідчить про низький рівень пенсійного забезпечення та неможливість задоволення їх життєвих потреб без додаткового джерела доходів.

Таблиця 1

Кількість зайнятого населення України у 2017-2019 роках, тис.осіб.

	2017	2018	2019	Абсолютне відхилення (2019/2017), +/-	Темп приросту (2019/2017), %
Усе населення у віці 15-70 років, у т. ч. за віковими групами	16156,4	16360,9	16668,0	+511,6	3,2
15-24 роки	1122,9	1068,5	1155,4	+32,5	2,9
25-29 років	2048,2	2016,9	1944,6	-103,6	-5,1
30-34 роки	2451,5	2510,1	2466,5	+15	0,6
35-39 років	2244,6	2266,7	2419,7	+175,1	7,8
40-49 років	4172,6	4307,2	4302,2	+129,6	3,1
50-59 років	3456,1	3549,2	3606,5	+150,4	4,4
60-70 років	660,5	642,3	683,4	+22,9	3,5
працездатного віку	15495,9	15718,6	15894,9	+399	2,6
старше працездатного віку	660,5	642,3	683,4	+22,9	3,5

Джерело: складено автором на основі даних Офіційного сайту Державної служби статистики України

Таблиця 2

Кількість безробітного населення України у 2017-2019 роках, тис.осіб

	2017	2018	2019	Абсолютне відхилення (2019/2017), +/-	Темп приросту (2019/2017), %
Усе населення у віці 15-70 років, у т. ч. за віковими групами	1698,0	1578,6	1487,7	-210,3	-12,4
15-24 роки	262,0	233,7	210,5	-51,5	-19,7
25-29 років	259,8	218,6	178,5	-81,3	-31,3
30-34 роки	267,2	244,6	194,7	-72,5	-27,1
35-39 років	206,5	237,4	196,5	-10	-4,8
40-49 років	398,0	359,7	393,8	-4,2	-1,1
50-59 років	303,8	283,6	312,9	9,1	2,9
60-70 років	0,7	1,0	0,8	0,1	14,3
працездатного віку	1697,3	1577,6	1486,9	-210,4	-12,4
старше працездатного віку	0,7	1,0	0,8	0,1	14,3

Джерело: складено автором на основі даних Офіційного сайту Державної служби статистики України

Як видно з табл. 1, кількість безробітного населення у 2019 році становила 1487,7 тис.осіб, що на 210,3 тис.осіб (або 12,4%) менше у порівнянні з 2017 роком. Найбільша кількість безробітного населення зменшилась по віковій групі 25-29 років (із 259,8 тис.осіб до 178,5 тис.осіб). Темп приросту безробітного населення зменшився майже по всім віковим групам (15-24 роки – на 19,7%; 30-34 роки – на 27,1%; 35-39 років – на 4,8%; 40-49 років – на 1,1%). Підвищення показника спостерігається по групам 50-59 років – на 2,9%; 60-70 років – на

14,3%, тобто їх основну частину становлять ті, хто як і раніше зареєстрований в службах зайнятості, не здатні самостійно подолати важку життєву ситуацію (особи з досвідом роботи, але передпенсійного або пенсійного віку, інваліди, біженці).

Разом з тим загальна позитивна динаміка значень показників по Україні забезпечена проведенням ефективної політики на ринку праці, в тому числі роботою служб зайнятості населення. Державна служба зайнятості України відіграє важливу роль в регулюванні соціально-трудої сфери і виступає як провідник державної політики зайнятості та посередник у відносинах між роботодавцями та безробітними громадянами.

До структури Державної служби зайнятості входять обласні та місцеві Центри зайнятості. Нині, згідно діючого законодавства про зайнятість, обслуговування безробітних громадян в Центрах зайнятості здебільшого здійснюється з призначенням певної дати відвідування (в середньому 1–2 рази на місяць), між якими клієнт повинен самостійно опрацьовувати джерела інформації, а конкретні спрямування до певних суб'єктів господарювання у вигляді направлень на роботу особа отримує лише раз чи двічі на місяць. При такому підході шукач роботи майже весь свій час зареєстрованого безробіття знаходиться наодинці з «роздумами про роботу» та без певного контролю (on-line-патронату) за процесом працевлаштування (Сташенко, 2010).

У даній сфері також накопичилися численні системні проблеми, пов'язані, в першу чергу, з необхідністю значного якісного поліпшення послуг, що надаються державною службою зайнятості як безробітним і тим, хто шукає роботу громадянам, так і роботодавцям. Адже за даними обстежень, проведених Укрстатом щодо ставлення населення до проблем зайнятості, лише близько 34% громадян, які шукають роботу, звертаються в державну службу. Роботодавці ж, найчастіше розглядають службу зайнятості як установа для пошуку роботи невдахами і нерідко сприймають надісланих їм зі служби зайнятості людей як гіршу частину робочої сили.

В зв'язку з цим виникає потреба в осучасненні технологій і способів надання послуг фахівцями служби зайнятості безробітним та роботодавцям в режимі on-line (в т.ч. засобами сучасних месенджерів Viber, Skype, WhatsApp, Telegram), а відвідування безробітними центрів зайнятості доцільно замінити спрямуваннями до конкретних роботодавців, які висвічуватимуться в процесі електронного обслуговування безробітних (Гришко, 2017, с. 280). Як бачимо, явно назріла необхідність переходу всієї системи надання послуг в сфері зайнятості на якісно новий рівень, що підсилює індивідуальний підхід до кожного клієнта.

В результаті аналіз наукової літератури дозволив нам сформулювати основні види технологій покращення надання послуг у сфері зайнятості, які зображено на рис. 1.



Рис. 1: Види технологій покращення надання послуг у сфері зайнятості
 Джерело: складено автором на основі (Карпенко, 2016; Савченко, 2020)

Для покращення надання соціальних послуг у сфері зайнятості створено інноваційну модель на основі Єдиної технології та Єдиної інформаційно-аналітичної системи (ЄІАС). Ці технології визнані винаходами і мають авторські свідоцтва та патенти.

Вся система базується на сучасних Інтернет-технологіях. Складовими системи є пакет прикладних програмних продуктів; модернізовані і сформовані обчислювальні локальні мережі у всіх центрах зайнятості України; єдина корпоративна мережа з виділеними каналами зв'язку від Державного центру зайнятості до кожного з регіональних центрів і від регіонального до кожного з базових центрів зайнятості (Іванченко, 2015).

ЄІАС – це глобальна інформаційна система, яка не тільки об'єднує всі центри зайнятості, а й дозволяє розподілити функції між ними за ієрархією. Частина функцій (договірна діяльність, статистика і аналітика, нарахування виплат, інші управлінські рішення) переходить з базового рівня на обласний і вище - на державний рівень. Це дозволяє звільнити робочий час працівників центрів зайнятості для безпосередньої роботи з клієнтами.

Основний соціальний ефект від впровадження ЄІАС – забезпечення оперативного працевлаштування людини, повернення її до суспільно-корисної діяльності, скорочення часу пошуку роботи і часу укомплектування вільного робочого часу.

ЄІАС дозволяє обслуговувати населення в реальному часі, проводити пошук вакансій не тільки по локальній базі даних, а й по центрах зайнятості всієї країни, в тому числі в автоматичному режимі і при відсутності клієнта.

Переваги впровадження ЄІАС в усі Центри зайнятості України можна побачити на рис. 2.

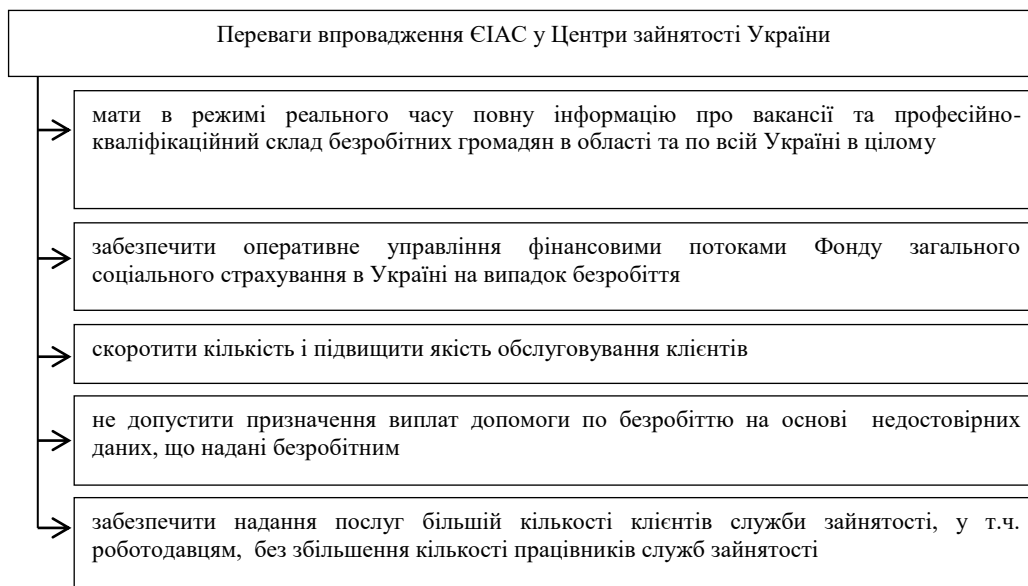


Рис. 2: Переваги впровадження ЄІАС у Центри зайнятості України

Джерело: авторська розробка

На даний час послугами служби користуються більше 3 млн. незайнятих і безробітних громадян, близько 1 млн. роботодавців та понад 1,5 млн. застрахованих громадян, зайнятих в різних сферах економічної діяльності. Збільшення кількості клієнтів стало можливим завдяки підвищенню рівня інформованості громадян про діяльність центрів зайнятості.

Так з метою інтеграції України в міжнародне співтовариство постійно вивчаються перспективи розвитку сучасних комп'ютерних технологій у сфері зайнятості. Для підвищення самоактуалізації, самовизначення у тих, хто шукає роботу, формування у них мотивації до праці служба зайнятості України в найближчій перспективі буде використовувати можливості реєстрації послуг клієнтам без допомоги фахівців центрів зайнятості. Передбачено використання геосистем для інформування користувачів послугами служби про потребу в

кадрах в розрізі регіонів. Планується забезпечити дистанційне навчання персоналу і проведення електронних семінарів для клієнтів служби. Разом з тим, ЄІАС охоплює не тільки всі напрямки діяльності служби зайнятості та управління самою службою, але і забезпечує взаємодію з базами даних та інформаційними системами інших Фондів, соціальних органів Міністерства соціальної політики України, статистики, податкових адміністрацій і місцевих органів влади (Гришко, 2017).

Тому, поряд із семінарами з техніки пошуку роботи, ярмарками вакансій розвиваються сучасні технології інформування. Це створення телефонної системи інтерактивного голосового консультування, електронного консультаційного центру зайнятості, інформаційних куточків в органах місцевої влади - сільрадах, райдержадміністраціях.

Вато зазначити, що підвищення якості процесів надання послуг у сфері зайнятості можливе за умови реалізації соціальних технологій. Під основними соціальними технологіями ми маємо на увазі комплексні заходи, спрямовані на підвищення професійної компетентності та залучення людей у віці від 15 до 70 років до професійної діяльності. До складу соціальних технологій входять наступні:

- профілювання клієнтів;
- соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту;
- розвиток системи соціального партнерства;
- регулярне інформування населення та роботодавців про ситуацію на ринку праці;
- організація громадських робіт;
- організація тимчасового працевлаштування неповнолітніх громадян у віці від 15 до 18 років.

Як зазначає Н. Савченко, інноваційною технологією практичної реалізації клієнто-орієнтованого підходу (customer-based approach) в наданні послуг у сфері зайнятості населення являється профілювання клієнтів. Під профілюванням безробітних розуміються дії, які спрямовані на зниження рівня довготривалого безробіття, а також на запобігання його поширенню та зростанню. Суть даної технології полягає у тому, що безробітні особи розподіляються на групи з урахуванням чинників ризику тривалого безробіття, на основі індивідуальних характеристик особи, її трудового потенціалу. Основним завданням профілювання є найшвидше виявлення осіб з високим ризиком довготривалого безробіття та підбір для них спеціальних програм, заходів реалізації активної політики зайнятості з урахування ситуації на локальному (місцевому) ринку праці (Савченко, 2020, с. 211).

Згідно досліджень О. Волгіної та Н. Гусак, оцінювання ризику тривалості безробіття здійснюється спеціалістом служби зайнятості на основі аналізу

особових даних та анкетування клієнта. Після цього обирається профільна група та підбираються відповідні програми, заходи та послуги зі сприяння зайнятості. Такий підбір відбувається з урахуванням рекомендованих заходів і послуг для конкретної профільної групи, до якої віднесено клієнта. Особлива увага приділяється його мотивації до працевлаштування. З урахуванням її рівня може здійснюватися коригування щодо віднесення безробітної особи до тієї чи іншої групи (протягом місяця) (рис. 3) (Волгіна & Гусак, 2017).

З нашої точки зору, перевагою технології профілювання являється те, що вона допомагає мінімізувати час пошуку роботи для клієнта з моменту реєстрації його у Державній службі зайнятості (ДСЗ) як безробітного. У зв'язку з цим, її подальше впровадження та оптимізація вимагають забезпечення наступних вимог: зручності, зрозумілості та простоти у використанні фахівцями, які надають послуги безробітним особам; врахування особливостей локального (місцевого) ринку праці; наступності, тобто в основі мають бути попередні здобутки та кращі практики надання послуг у сфері зайнятості населення.

Ще однією інноваційною технологією підвищення якості надання послуг у сфері зайнятості є соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту, що передбачає практичну реалізацію індивідуального підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста центру зайнятості. Така взаємодія передбачає аналіз та оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням всіх чинників впливу для подальшого розроблення індивідуального плану роботи. Особливість соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту як інноваційної технології сервісної діяльності полягає в тому, що безробітній особі надаються не лише послуги зі сприяння у працевлаштуванні, а й допомога у вирішенні проблем, що стоять на заваді. При цьому вирішення окремих проблем соціального характеру може потребувати залучення фахівців інших установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування (Савченко, 2018).

Основними етапами надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту є: встановлення контакту з безробітною особою як клієнтом; вивчення ситуації та оцінювання потреб клієнта; складання індивідуального плану; виконання індивідуального плану; моніторинг; оцінювання результатів роботи; завершення роботи; соціальний супровід після працевлаштування (Джинчарадзе, Савченко & Балашова, 2018).

Згідно даних ДСЗ із 250 тис. безробітних осіб, які пройшли профілювання у 2018 році, 16 тис. осіб з числа вразливих на ринку праці категорій запропоновано надання соціальних послуг за підходом кейс-менеджменту (Офіційний сайт Державної служби зайнятості України).

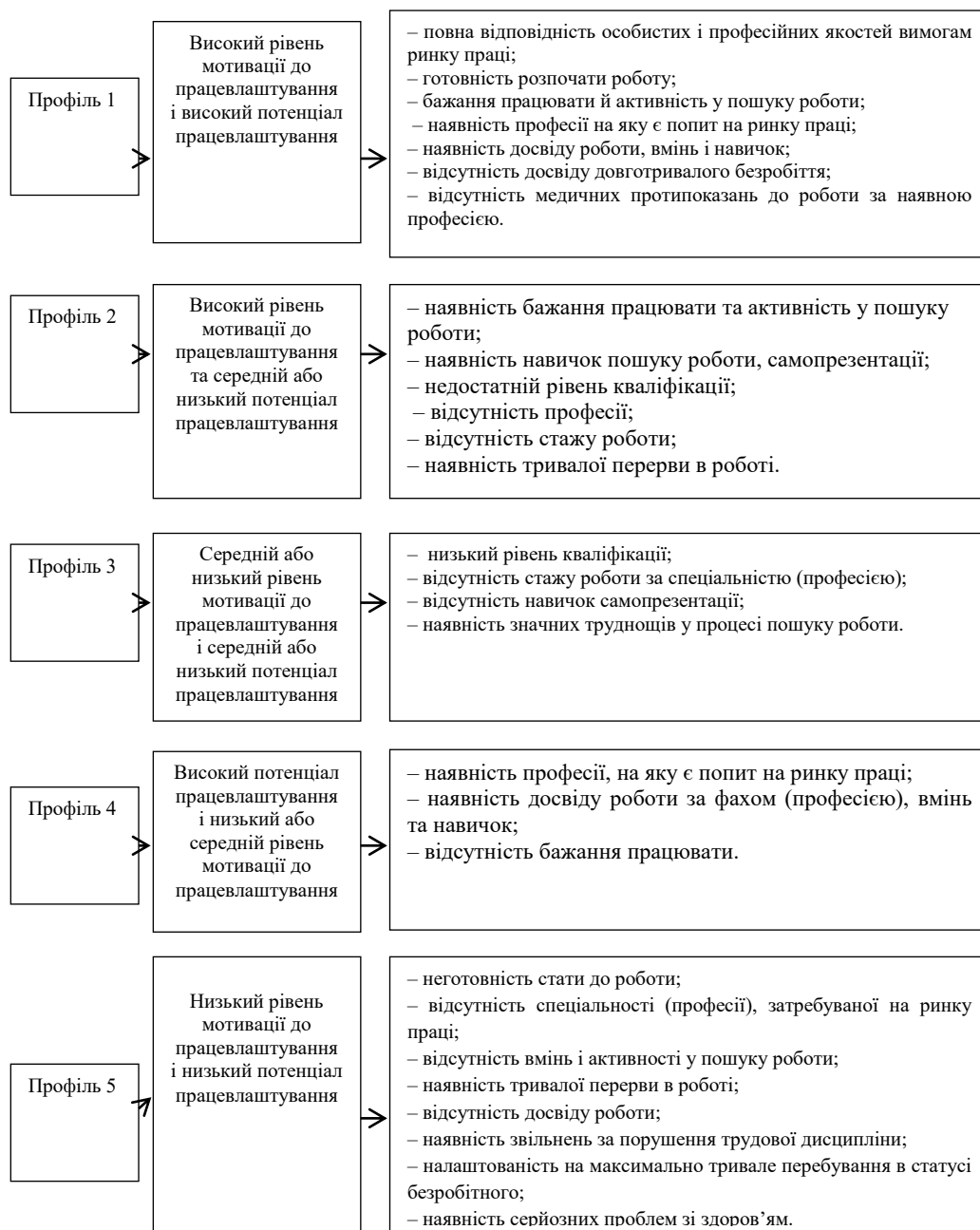


Рис. 3: Класифікація профільних груп та опис профілю

Джерело: складено автором на основі (Волгіна & Гусак, 2017; Ільч & Якімова, 2015)

Покращення надання послуг та підвищення зайнятості населення відбувається шляхом розвитку технології соціального партнерства, яке здійснюється через систему інститутів і механізмів узгодження інтересів учасників виробничого процесу - працівників і роботодавців. Розвиток соціального партнерства в різних його формах - важлива складова частина процесу посилення соціальної спрямованості сучасної ринкової економіки, її соціалізації.

Для подальшого вдосконалення системи соціального партнерства необхідне прогнозування кадрових потреб економіки регіону. Це повинно бути направлено на оцінку і коригування обсягів підготовки в системі професійної освіти у відповідності з перспективними потребами соціально-економічного розвитку, запитами бізнесу і виробництва та включати наступне:

1. Ведення моніторингу попиту на робочу силу - в якості інформаційної бази дослідження повинні виступати результати вибіркового опитування усіх роботодавців міста та регіону про поточну і перспективну чисельність зайнятих в розрізі професій, спеціальностей і посад.

2. Прогнозування кадрових потреб економіки регіону і міста - необхідно отримати оцінки перспективної (прогнозної) затребуваності робочих місць в економіці по областях.

Отримані результати забезпечать можливість оцінити структуру професійної підготовки в освітніх установах регіону з позиції відповідності структури перспективної затребуваності робочих місць в економіці. Прогнозні оцінки повинні враховувати як перспективи розвитку зайнятості в організаціях (на думку роботодавців), так і макроекономічні тенденції розвитку економіки регіону.

Отже, метою соціального партнерства є підвищення ефективності послуг в задоволенні попиту на робочу силу і активне його формування. Задоволення потреб роботодавців у якісній робочій силі призводить до поповнення даних банків вакансій і тим самим збільшує можливості працевлаштування громадян та, як наслідок, скорочує рівень безробіття.

В рамках соціального партнерства Центри зайнятості проводять регулярне інформування населення та роботодавців про стан на ринку праці. Важливою ланкою його роботи є співпраця із молоддю. На регулярній основі проходять дні кадровика, в рамках яких роботодавці отримують актуальну інформацію про програми та напрями діяльності Центру зайнятості. У заходах беруть участь представники підприємств та організацій різних сфер діяльності. Для студентів старших курсів проводяться семінари на тему: «Ринок праці. Технології пошуку роботи». Фахівці Центру зайнятості на зустрічі з випускниками розкривають секрети самопрезентації: як скласти резюме - візитну картку здобувача, як підготуватися до співбесіди з роботодавцем і успішно пройти його.

Для трудової адаптації громадян, які тривалий час не працювали, а також задоволення потреби роботодавців у робочій силі при виконанні тимчасових

робіт служба зайнятості бере участь в організації громадських робіт, в яких тільки в минулому році взяли участь 419,2 тис. осіб. Такі роботи, як благоустрій та озеленення територій населених пунктів, зон відпочинку і туризму, ліквідація наслідків стихійних лих, підсобні роботи на будівництві та ремонт об'єктів соціального призначення, пам'ятників архітектури, історії і культури, догляд за людьми похилого віку та інвалідами можуть фінансуватися за рахунок Фонду.

Наступною технологією покращення надання послуг є організація тимчасового працевлаштування неповнолітніх громадян у віці від 15 до 18 років у вільний від навчання час. Реалізація програми дозволяє вирішувати питання їх професійної орієнтації, виключити можливість асоціально-девіантної поведінки підлітків, сприяти включенню підростаючого покоління в соціальне, економічне та культурне життя міста.

На нашу думку, організацію тимчасового працевлаштування безробітних громадян у віці від 18 до 20 років, що мають середню професійну освіту і шукають роботу вперше, варто здійснювати в рамках програми «Перше робоче місце», мета якої – підвищення конкурентоспроможності молоді, придбання трудових навичок, соціально-психологічна адаптація молоді, яка вступає на ринок праці вперше.

Так як молодь не завжди має обґрунтовані вимоги в плані роботи, ми вважаємо за необхідне формувати спеціальні «адаптаційні» програми, розроблені спільно з фахівцями по роботі з молоддю, які повинні допомогти молодим кадрам адекватно сприйняти ситуацію на ринку праці. Так, наприклад, центри зайнятості на державному рівні вирішують не лише соціальні, економічні, а й психологічні проблеми безробітних громадян. Практика соціальної діяльності фахівця в сфері зайнятості показує, що найбільш ефективною представляється комплексна психологічна допомога молодим безробітним, яка включає в себе: консультування, психодіагностику, корекцію, психопрофілактику і різного виду психотерапію (Савченко, 2020).

Соціальна адаптація безробітних громадян ефективно здійснюється під час групової взаємодії у «клубах для тих, хто шукає роботу». Пропонуємо створити на території України подібні клуби наприклад, «Бізнес старт», «Моя справа». Участь в діяльності клубу дозволить людям подолати негативні психологічні наслідки безробіття, активізувати їх до самостійного пошуку роботи.

З метою покращення якості надання послуг у сфері зайнятості пропонуємо створити Інформаційну мережу праці і зайнятості, яка являє собою центр пошуку як роботодавців для тих осіб, які хотіли б влаштуватися на роботу або знайти нове місце роботи, так і нових співробітників для роботодавців. В її складі можуть функціонувати на контрактній основі приватні, громадські та державні організації. Інформаційна мережа праці та зайнятості включатиме в себе кілька

складових, які будуть покликані сприяти зростанню зайнятості населення України.

1. Система технології пошуку роботи. В її рамках проводиться навчання осіб правильному складанню резюме, проходженню співбесіди, самопрезентації безробітних при зустрічах з потенційними роботодавцями. Шукачам допомагають в отриманні відповідних навичок і впевненості в собі при прийнятті рішень. Таким чином, головне завдання даного напрямку полягає у формуванні індивідуального іміджу потенційного працівника.

2. Система інтенсивної допомоги є індивідуальною роботою з довгостроковими безробітними і з іншими особами, що не можуть самостійно працевлаштуватися. Їм допомагають реально оцінити свої можливості в подоланні бар'єрів на шляху влаштування на роботу, повірити в свої сили і полегшити процес отримання робочого місця.

3. Сприяння утворенню нових підприємств, тобто надання допомоги безробітним у створенні власної справи, головним чином в сфері малого бізнесу.

4. Система надання послуг у працевлаштуванні в сільськогосподарських галузях. В рамках цієї роботи укладаються контракти з безробітними про тимчасову або сезонну зайнятість для збирання врожаю в тих регіонах країни, які відчують нестачу робочих рук.

5. Работа професійно-технічних центрів навчання, які покликані надавати різноманітні і цілеспрямовані послуги в сфері професійно-технічного навчання.

Головна мета Інформаційної мережі праці та зайнятості полягає в наданні ефективної допомоги клієнтам, при цьому увага акцентується на кінцевому результаті - працевлаштуванні безробітних осіб.

Висновки та перспективи подальших досліджень

Враховуючи вищезазначене, можна зробити висновок, що інформаційні та соціальні технології в роботі з безробітними становлять єдину систему, компоненти якої є взаємодоповнюючими один одного, і для найбільш оптимального вирішення проблеми безробіття населення України доцільне їх спільне комплексне і цілеспрямоване застосування. В результаті зазначені технології сприятимуть збільшенню кількості роботодавців, які співпрацюють з Центром зайнятості населення та закритих вакансій. Автоматизація та оптимізація процесу взаємодії підвищить професіоналізм працівників Центру зайнятості і ефективність його роботи, заощадить час роботодавця та безробітного. Відбудуться зміни на ринку праці: підвищиться його керованість, безробітні та роботодавці будуть співпрацювати у полі діяльності Державних служб зайнятості, що, в свою чергу, дозволить своєчасно реагувати на зміни кон'юнктури ринку і знижувати рівень його напруженості.

Перспективним напрямком подальших досліджень є вивчення досвіду зарубіжних країн у наданні соціальних послуг населенню.

Література

Волгіна, О., Гусак, Н. (2017). Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення : методичний посібник. Київ: Ваіте. 72 с.

Гришко, О. П. (2017). Модернізація інформаційного забезпечення сфери зайнятості населення: проблеми та перспективи. Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України: матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 листопада 2017 р., м. Київ. Зб. наук. пр. С. 276-282.

Джинчарадзе, Н. Г., Савченко, Н. В., Балашова, Н. В. (2018). Кейс-менеджмент як інструмент працевлаштування. Київ : ІПК ДСЗУ. 18 с.

Іванченко, А. В. (2015). Формування та розвиток механізмів державного регулювання зайнятості населення в Україні : дис. ... канд. наук з держ. упр. Спеціальність: 25.00.02. Класич. приват. ун-т. Запоріжжя. 201 с.

Льїч, Л. М., Якімова, Н. С. (2015). Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. Економіка та держава, № 8, С. 82-86.

Карпенко, О. В. (2016). Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. ... д-ра наук з держ. упр. спеціальність: 25.00.02. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ. 466 с.

Офіційний сайт Державної служби зайнятості України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/>.

Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

Савченко, Н. В. (2018). Инновационные технологии сервисной деятельности государственной службы занятости Украины. Публичное управление, № 5, С. 17-24.

Савченко, Н. В. (2020). Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні: дис... д-ра наук з держ. упр. спеціальність: 25.00.02. Національний університет цивільного захисту України. Харків. 495 с.

Стащенко, Е. П. (2010). Новые информационные технологии как фактор повышения качества социальных услуг на рынке труда Украины. Уровень жизни населения регионов России, № 12, С. 31-34.

Autor David H., Dorn D. (2013). The Growth of Low Skill Service Jobs and the Polarization of the U. S. Labor Market. American Economic Review, № 5 (103), P. 1553-1597.

The Future of Jobs. Report, World Economic Forum, January 2016. [Electronic resource]. Access mode: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf.

TECHNOLOGIES TO IMPROVE THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES IN UKRAINE IN THE FIELD OF EMPLOYMENT

Viktor Kuzmin, PhD in Sociology, Associate Professor, Scientific Secretary of the University, Associate Professor of Social Work and Psychology, «Zaporizhzhia Polytechnic» National university, Ukraine; kuzmin2v@gmail.com.

Anastasiia Turgenieva, Candidate of Pedagogical Sciences (PhD), Department of Social Work and Inclusive Education, Berdyansk State Pedagogical University, Ukraine; turgenieva.an@gmail.com

Iryna Demchenko, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Professor of the Department of Social Work and Rehabilitation, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, Ukraine; irynadi67@gmail.com

Abstract. *The article deals with the gender aspects of the problem of domestic violence. Domestic violence is researched as a phenomenon of social work. The content of the concept of domestic violence against women is analyzed.*

Today, state family policy is becoming one of the priorities of social policy in Ukraine. However, the family, including the Ukrainian one, in the modern world is in a state of crisis, which is manifested in a number of factors and destructive processes.

In Ukrainian society, violence against women has existed for a long period. First of all, domestic violence should be distinguished, since this form of violence against women has always existed, but until recently it has not been recognized as a socio-psychological problem.

The concept of domestic violence against women is closely related to such a phenomenon as aggression. In essence, violence is a form of aggressive behavior.

Today, many problems have escalated, including social ones. These include the growing number of cases of violence against women. And the worst thing is that violence is seen only as causing physical harm, but violence can manifest itself in various forms, it is psychological, and emotional, and moral, and sexual, and even economic.

The topic of violence against women has been elaborated more closely over the last three decades, but so far there is no universal idea of what to consider as violence; there are no clear criteria separating violence from non-violence.

Violence prevalence statistics are considered low. The true magnitude of this phenomenon remains implicit because many victims are unable to differentiate the moment when family conflicts turn into overt manifestations of violence.

Many authors say that violence is an interactive process. To explain it, the behavior of both parties must be taken into account. Consent and readiness for violence is the result of social learning, a socialization that is viewed in accordance with biographical experience.

The general model of coordination work of services to overcome and prevent domestic violence against women in Ukraine has not yet been formed. This problem can only be resolved in close contact with law enforcement, health care, social development and education. Domestic violence cannot be considered a private matter for family members

Keywords: *domestic violence; violence against women; physical violence; sexual abuse; psychological abuse; economic violence.*

References

Volgina, O. & Gusak, N. (2017). Profiling and case management in the field of employment: a guide. Kyiv: Vaite. 72 p. [in Ukrainian].

Grishko, O.P. (2017). Modernization of information support in the field of employment: problems and prospects. Organizational-managerial and psychological aspects of the modern labor market of Ukraine: materials of the VI All-Ukrainian scientific-practical conference, November 27, 2017, Kyiv. P. 276-282 [in Ukrainian].

Dzhincharadze, N.G., Savchenko, N.V. & Balashova, N.V. (2018). Case management as a tool for employment. Kyiv: IPK DSZU. 18 p. [in Ukrainian]

Ivanchenko, A.V. (2015). Formation and development of mechanisms of state regulation of employment in Ukraine: dis. ... cand. sciences of the state. management. Specialty: 25.00.02. Classic. private un-t. Zaporizhzhia. 201 p. [in Ukrainian].

Ilyich, L.M. & Yakimova, N.S. (2015). Modern technologies of profiling of the unemployed population and possibilities of their application in Ukraine. *Economy and State*, 8, P. 82-86 [in Ukrainian].

Karpenko, O.V. (2016). Mechanisms of formation and realization of service-oriented state policy in Ukraine: dis. ... dr. of science from the state. management. Specialty: 25.00.02. Nat. acad. state ynp. under the President of Ukraine. Kiev. 466 p. [in Ukrainian].

Official site of the State Employment Service of Ukraine [Electronic resource]. Mode of access: <https://www.dcz.gov.ua/> [in Ukrainian].

Official site of the State Statistics Service of Ukraine [Electronic resource]. Mode of access: <http://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukrainian].

Savchenko, N.V. (2018). Innovative technologies of service activity of the state employment service of Ukraine. *Public Administration*, 5, P. 17-24 [in Russian].

Savchenko, N.V. (2020). Mechanisms of formation and implementation of service-oriented state policy in the field of employment in Ukraine: dis. ... dr. of science from

the state management. Specialty: 25.00.02. National University of Civil Defense of Ukraine. Kharkiv. 495 p. [in Ukrainian].

Stashenko, E.P. (2010). New information technologies as a factor in improving the quality of social services in the labor market of Ukraine. *The standard of living of the population of the regions of Russia*, 12, P. 31-34 [in Russian].

Autor David H. & Dorn D. (2013). The Growth of Low Skill Service Jobs and the Polarization of the U. S. Labor Market. *American Economic Review*, 5 (103), P. 1553-1597.

The Future of Jobs. Report, World Economic Forum, January 2016. [Electronic resource]. Mode of access: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf.