

Наталія Савченко

докторант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій
НАДУ при Президентіві України, к.держ.упр., с.н.с.

ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ ЩОДО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

У статті розглянуто загальні підходи до організації та здійснення соціального супроводу за принципом кейс-менеджменту, особливості реалізації цієї технології сервісної діяльності державною службою зайнятості у процесі працевлаштування клієнтів служби. Наведено пропозиції щодо подальшого впровадження та вдосконалення кейс-менеджменту як інструменту працевлаштування та інноваційної технології обслуговування безробітного населення в умовах існуючих викликів ринку праці України.

Ключові слова: державна служба зайнятості, зайнятість населення, кейс-менеджмент, сервісна діяльність, сервісна інституція, соціальний супровід.

Nataliia Savchenko

doctoral student of Information Policy and Digital Technologies Department,
NAPA under the President of Ukraine, Ph. D in Public Administration, Senior research fellow

PUBLIC SERVICE OF SOCIAL SUPPORT IN POPULATION EMPLOYMENT

Despite the stabilization of the situation on the labor market and the decline in unemployment, its level in Ukraine still remains significantly higher compared to the indicators of European countries, and national and local labor markets are characterized by inconsistencies in labor supply and demand, the availability of shadow employment and other problems. Problems of employment of certain categories of people in need of additional social guarantees (first-time youth, women after a long break in work, persons with disabilities, internally displaced persons, etc.) become even more tangible and require considerable effort and special attention to public social institutions.

Under such conditions, the modernization of the State Employment Service of Ukraine, its formation and development as a service institution aimed at satisfying the needs of clients should be based on the introduction of new approaches, technologies, forms and methods of work with all categories of service clients, first of all - with representatives of vulnerable people on the labor market categories.

The experience of developed countries in implementing the public employment policy shows the priority of measures and programs of «active» employment policy, individualization of services, prevention of long-term unemployment. Priority areas of work are defined by expanding the range of activities and services, taking into account the individual needs and particularities of clients, motivation and employment potential.

The main purpose of the article is to consider the features of realization of social support in employment on the approach of case management as an innovative technology of service activity and to offer scientific and practical recommendations for its implementation and improvement in the context of the existing challenges of the Ukrainian labor market.

Social support in case management approach is one of the innovative technologies of service activity of the State Employment Service and provides for the practical realization of an individual approach to clients in the process of interaction with him a specialist of the employment center, assessment of the situation of the unemployed person taking into account all factors of influence for the further development of an individual work plan. The peculiarity of this technology lies in the fact that the unemployed person is provided not only with assistance in job placement, but also assistance in solving the problems that are in hindrance. At the same time solving certain problems of a social nature may require the involvement of specialists from other institutions, public authorities and local self-government.

The main stages of social support for the case-manager approach are: assessment of the situation; clarification of the needs of the client; defining goals and planning measures to achieve them; monitoring and evaluating the results of work.

The introduction of social support services for employment in the case management approach aims at accelerating the search for work, avoiding long-term unemployment of socially vulnerable categories of the population in the labor market.

We believe that it is necessary to promote the practice of applying the case management method to servicing the clients of employment centers not only in working with those categories of persons belonging to socially vulnerable groups, but also with other categories of the population.

It is proposed to include social support and psychological support services to the functions of specialist centers of employment.

Key words: State Employment Service, employment, case management, service activity, service institution, social support.

Постановка проблеми

Незважаючи на стабілізацію ситуації на ринку праці, зростання чисельності зайнятого населення (до 16 млн. осіб) та зниження безробіття (9,7 %), його рівень в Україні все ж залишається значно вищим порівняно з показниками європейських країн (середній в ЄС – 7,4 %) [10], а національний та місцеві ринки праці характеризуються невідповідністю про-

позиції робочої сили та попиту на неї, низьким рівнем заробітної плати, наявністю тіньової зайнятості населення та ін. Враховуючи ці та інші чинники, проблеми працевлаштування окремих категорій населення, які потребують додаткових соціальних гарантій (молоді, яка працевлаштовується вперше, жінок після тривалої

перерви у роботі, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та ін.), стають ще більш відчутними та вимагають значних зусиль та особливої уваги з боку державних соціальних інституцій.

У таких умовах модернізація державної служби зайнятості України, її становлення та розвиток як сервісної інституції, орієнтованої на задоволення потреб клієнтів, повинні ґрунтуватися на впровадженні нових підходів, технологій, форм та методів роботи з усіма категоріями клієнтів служби, насамперед – з представниками вразливих на ринку праці категорій.

Досвід розвинених країн щодо реалізації державної політики зайнятості свідчить про пріоритетність заходів та програм «активної» політики зайнятості, індивідуалізацію послуг, запобігання довготривалому безробіттю. Пріоритетними напрямками роботи визначено розширення спектру заходів та послуг з урахуванням індивідуальних потреб та особливостей клієнтів, мотивації та потенціалу працевлаштування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблемам надання державних соціальних послуг у сфері зайнятості населення присвячені роботи таких вітчизняних та українських вчених: О. Волярська [1], Т. Вонберг, Т. Кицак, В. Петюх, Л. Фокас, Л. Щетініна [3], Ю. Маршавін [7], В. Скульська [9], Д. Прайс, Ф. Туй, Е. Хансен [2] та ін. У роботах вчених запропоновано шляхи та конкретні механізми вдосконалення окремих соціальних послуг зі сприяння зайнятості населення (послуг з працевлаштування, профорієнтації, організації професійного навчання безробітних та ін.).

Проте, складна соціально-економічна ситуація, що поглибила проблеми на ринку праці, актуалізує необхідність упровадження сучасних сервісних технологій в обслуговуванні населення державною службою зайнятості та індивідуалізації соціальних послуг у цій сфері.

Аналіз інструментарію сервісної діяльності державної служби зайнятості України засвідчив, що у практику надання соціальних послуг запроваджується підхід, за якого вирішення проблем працевлаштування тих категорій осіб, які належать до вразливих на ринку праці груп населення, відбувається за допомогою соціального супроводу за принципом кейс-менеджменту. Однак, у науковому полі зазначена проблема не знайшла належного відображення.

Мета

Основна мета статті – розглянути особливості реалізації соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджменту як інноваційної технології сервісної діяльності державної служби зайнятості та запропонувати науково-практичні рекомендації її впровадження та удосконалення в умовах існуючих викликів ринку праці України.

Виклад основного матеріалу

Соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту є однією з інноваційних технологій сервісної діяльності державної служби зайнятості та передбачає практичну реалізацію індивідуального підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста центру зайнятості [6]. Така взаємодія передбачає оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням всіх чинників впливу для подальшого розроблення індивідуального плану

роботи. Особливість цієї технології 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 місцевого самоврядування.

Сутність державних послуг соціального супроводу у сфері зайнятості населення розкрито у наступних працях. Авторами посібника з питань профілювання клієнтів та кейс-менеджменту в сфері зайнятості населення, підготовленого в межах проекту «Підтримка реформи соціального сектору в Україні» за напрямом «Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення та жінок», який був реалізований ПРООН, наведено наступні визначення: «кейс-менеджмент – це підхід, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта/клієнтки, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи; кейс (випадок) – в системі зайнятості населення під конкретним випадком розглядається ситуація особи, яка звернулася до центру зайнятості за допомогою в працевлаштуванні, та яка не здатна на рівних умовах конкурувати на ринку праці, має складні життєві обставини, які перешкоджають працевлаштуванню, бажає працевлаштуватися та потребує допомоги і підтримки в цьому» [8, с. 8]. Авторами методичних рекомендацій з кейс-менеджменту внутрішньо-переміщених осіб, підготовлених в межах проекту «Швидке реагування на соціальні та економічні проблеми ВГО», реалізованого ПРООН у партнерстві з Мінсоцполітики України, наведено наступне визначення аналогічних понять: «кейс-менеджмент – метод соціальної роботи, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи; кейс (випадок) – це проблемна ситуація клієнта (окремої особи або сім'ї), яка негативно впливає на якість життя людини і погіршує її стан (фізичний, психічний, матеріальний тощо)» [5, с. 7].

За будь-якого з запропонованих підходів основними етапами соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту є: оцінювання ситуації; з'ясування потреб клієнта; визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення; моніторинг та оцінювання результатів роботи.

Незважаючи на чітко визначену етапність процесу надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту, експерти відзначають, що це не завжди лінійний процес. Він може бути циклічним і передбачати повернення до будь-якого попереднього етапу, за необхідності, і, навіть, перегляд попередньо прийнятих рішень [8, с. 18].

В міжнародній практиці кейс-менеджмент вважається найефективнішою технологією соціальної роботи, особливо у сфері роботи з вразливими групами населення. Оскільки в українських реаліях запроваджується підхід, за якого кейс-менеджмент розглядається як спосіб вирішення проблем працевлаштування тих категорій осіб, які належать до вразливих на ринку праці груп населення, звернемося до законодавчо визначеного переліку категорій громадян, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню. Так,

Законом України «Про зайнятість населення» [4] до них віднесено:

- одного з батьків або особу, яка їх замінює і: має на утриманні дитину/дітей віком до шести років; виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років або дитину з інвалідністю; утримує без одного з подружжя особу з інвалідністю з дитинства (незалежно від віку) та/або особу з інвалідністю I групи (незалежно від причини інвалідності);
- дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- осіб, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу;
- осіб, звільнених після відбуття покарання або примусового лікування;
- молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, звільнилася зі строкової служби (протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби) і яка вперше приймається на роботу;
- осіб, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років;
- осіб з інвалідністю, які не досягли пенсійного віку;
- учасників бойових дій.

Окрім перерахованих категорій осіб, до вразливих на ринку праці груп населення відносять [8, с. 16]:

- внутрішньо переміщених осіб;
- довготривалих безробітних;
- жінок після декретної відпустки та/або з малими дітьми.

Сприяння у працевлаштуванні зазначених категорій осіб передбачає підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці, надання допомоги в отриманні інших соціальних послуг, спрямованих на вирішення проблем, що стоять на заваді працевлаштування та включає супровід і закріплення на робочому місці. Ця функція покладається на фахівця служби зайнятості, який виступає у ролі, так званого, «кейс-менеджера» – соціального працівника або іншого фахівця, який здійснює оцінку ситуації й потреб клієнта, планування відповідних заходів щодо їх задоволення, пошук організацій та фахівців, які надають відповідні послуги в громаді, координує їх дії у процесі кейс-менеджменту, а також здійснює представництво інтересів клієнта. [5, с. 7]. До його основних завдань відносять: аналіз ситуації, виявлення потреб клієнта як безробітного, з'ясування можливостей щодо працевлаштування; визначення перешкод та проблем, що стоять на заваді успішного працевлаштування; розробку індивідуального плану роботи з безробітним у процесі надання соціальних послуг, спрямованих на працевлаштування, а також соціального супроводу на робочому місці; спрямування клієнта до суб'єктів надання соціальних послуг та супровід у разі виявлення потреби отримання допоміжних послуг; мотивування клієнта, надання або покращення потрібних для працевлаштування навичок з метою підвищення його конкурентоспроможності на ринку праці; моніторинг та оцінювання результатів надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці; взаємо-

дію з фахівцями, представниками суб'єктів надання соціальних послуг, які надають допоміжні послуги із сприяння зайнятості у разі потреби та ін. [8, с. 15].

Безпосередньому наданню послуги передують: з'ясування належності клієнта як безробітної особи до вразливих груп населення; виявлення проблем, що ускладнюють чи унеможливають працевлаштування (потреба догляду за дітьми або іншими особами, які потребують щоденного догляду – членами родини літнього віку, особами з інвалідністю та ін.; проблеми професійного самовизначення; проблеми зі здоров'ям); встановлення необхідності залучення інших партнерських організацій для розв'язання; визначення неможливості розв'язання клієнтом самостійно зазначених проблем. Виявлення кейс-менеджером – фахівцем центру зайнятості означених перешкод на шляху до працевлаштування є підставою для подальшого прийняття ним рішення щодо застосування технології соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту. При цьому обов'язково-мінімально вважається наявність не менше ніж двох з перерахованих критеріїв. Тобто, якщо фахівцем центру зайнятості з'ясовано належність безробітної особи як клієнта до вразливих на ринку праці груп населення – це не може стати підставою залучення її до надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту. [8, с. 16].

Безпосередньо надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту відбувається за чітко визначеними етапами: встановлення контакту з безробітною особою як клієнтом; вивчення ситуації та оцінювання потреб клієнта; складання та виконання індивідуального плану; моніторинг; оцінювання результатів роботи; завершення роботи; соціальний супровід після працевлаштування. Взаємодія фахівця та клієнта після працевлаштування (у разі згоди останнього) може тривати до шести місяців. У цей період може підтримуватись зв'язок як з клієнтом, так і з роботодавцем з метою аналізу ситуації щодо умов та оплати праці, сприяння в адаптації на робочому місці та його збереженні. На цьому етапі можуть залучатись інші профільні фахівці, наприклад, з метою психологічного консультування, усунення чи розв'язання конфліктів на робочому місці, облаштування/приспосовування робочого місця тощо [8, с. 18-32].

Аналіз адміністративних та статистичних даних державної служби зайнятості свідчить, що з 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 [10].

Висновки

Проведений аналіз засвідчив, що державною службою зайнятості розробляються та успішно апробуються інноваційні технології та інструментарій сервісної діяльності. Упровадження послуг соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджменту має на меті прискорення пошуку роботи, уникнення тривалого безробіття соціально вразливих категорій населення на ринку праці. Індивідуальна робота за підходом кейс-менеджменту передбачає тісну взаємодію фахівців центру зайнятості з безробітною особою, під час якої здійснюється оцінювання ситуації, розробляється індивідуальний план роботи, надається допомога у розв'язанні осо-

бистих та соціальних проблем, які заважають працевлаштуванню, шляхом залучення інших фахівців та організацій до надання необхідних послуг.

Застосування «кейс-менеджменту» надає можливість залучення партнерських соціальних служб до вирішення проблем клієнта спільними зусиллями та передбачає оцінку ситуації, що склалася, визначення потреб клієнта, ранжування цілей та планування заходів задля їх досягнення, постійний моніторинг та оцінювання результатів роботи.

На нашу думку, важливо сприяти поширенню практики застосування методу кейс-менеджменту в обслуговуванні клієнтів центрів зайнятості не лише у роботі з тими категоріями осіб, які належать до соціально-вразливих груп, а й з іншими категоріями населення. Ключовою передумовою забезпечення якості надання послуг є розбудова доступної системи оперативного та безперешкодного реагування на потреби клієнтів, співпраця з об'єднаними територіальними громадами.

З цією метою пропонується інноваційні технології та інструментарій сервісної діяльності, у тому числі профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, індивідуалізований підхід у наданні послуг включити до Регламенту роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів (алгоритму дій та виконання функцій). Такий підхід сприятиме модернізації державної служби зайнятості в сучасну сервісну структуру з широким спектром послуг, що забезпечує швидкий підбір кваліфікованих працівників для роботодавців та якісні послуги з працевлаштування та розвитку професійної кар'єри для безробітних осіб.

Окрім того, пропонується передбачити включення до функціоналу працівників базових центрів зайнятості послуги з соціального супроводу (в широкому розумінні), що можуть включати елементи навчання та розвитку професійних та особистих якостей клієнта, вирішувати завдання адаптації, виведення з кризових ситуацій, соціалізації/ресоціалізації, самореалізації, підвищення соціального статусу в суспільстві, а для соціально-вразливих категорій клієнтів – сприяння в рівному конкуруванні у професійній сфері, та послуги психологічної підтримки, включаючи організацію та проведення тематичних тренінгів, індивідуальних консультацій із залученням волонтерських та інших громадських організацій, які опікуються проблемами конкретних категорій. Визначення алгоритму дій та конкретизація змісту зазначених послуг потребує залучення науковців та фахівців центрів зайнятості, які безпосередньо надають соціальні послуги.

Література.

1. Волярська О. С. Професійна підготовка зареєстрованих безробітних: технологічний підхід. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2014. № 4. С. 43–44.
2. Державна служба зайнятості на ринку праці, що змінюється / Ф. Туй, Е. Хансен, Д. Прайс // переклад з англ. Київ: Міленіум, 2002. –24 с.
3. Ефективність діяльності державної служби зайнятості: концептуальні засади та практичні аспекти: колект. монографія / В. М. Петюх [та ін.] ; за наук. ред. канд. екон. наук, проф. В. М. Петюха ; Держ. ВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ: КНЕУ, 2015. 175 с.

4. Закон України «Про зайнятість населення» від 5 липня 2012 року № 5067-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>

5. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н. Є. Київ, 2015. 62 с.

6. Кейс-менеджмент як інструмент працевлаштування : аналітична записка / Джинчарадзе Н.Г., Савченко Н.В., Балашова Н.В. ; за заг. ред. Р. В. Войтович. Київ: ІПК ДСЗУ, 2018. 18 с.

7. Маршавін Ю. М. Ринок праці України і державна служба зайнятості в умовах динамічних змін: матеріали досліджень. Київ: Альтерпрес, 2011. 484 с.

8. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посіб. авт. кол.: О. Волгіна, Н. Гусак / упорядн.; заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ: Ваїте, 2017. 72 с.

9. Скульська В. Є. Принципи професійного навчання безробітних на виробництві. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2013. Вип. 4. С. 59–63.

10. Служба зайнятості підбила підсумки роботи за I півріччя 2018 року : Інформація офіційного web-сайту державної служби зайнятості України. URL: <https://www.dcz.gov.ua/novyna/sluzhba-zaynyatosti-pidbyla-pidsumky-roboty-za-i-pivrichchya-2018-roku>.