

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ІЗ ПРОТИДІЇ
ДИСКРИМІНАЦІЇ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2318-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
А.Р. Швець

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії та
управління,
доцент, к.філос.н. Масюк О.П.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії та
управління,
к.філос.н. Широбокова О.О.

Запоріжжя – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бутченко
« _____ » _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Швець Альвіні Романівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості

керівник роботи Масюк Олег Петрович, к.філос.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 803-с

2. Строк подання студентом роботи 27 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Слігулашвілі М., Федорович І. Організація навчання з питань дискримінації : практич. посіб. Київ : МОМ, 2015. 136 с.; Пономарьов С., Федорович І. Запобігання та протидія дискримінації в Україні : посібник для працівників органів державної влади та місцевого самоврядування. Київ : МОМ, 2014. 74 с.; Фулей Т. Методичні рекомендації для тренерів щодо розроблення та проведення тренінгів. Київ : МАУП, 2016. 90 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Ознайомитись з історією становлення антидискримінаційних практик в суспільному середовищі. 2. Розкрити основні поняття: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійні компетенції», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості». 3. Визначити принципи та методи дослідження формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості. 4. Дослідити формування політики рівності в центрах зайнятості. 5. Розкрити види, форми та методи антидискримінаційних практик в соціальній роботі. 6. Розглянути тренінг як метод формування компетенцій із протидії дискримінації для працівників центрів зайнятості. 7. Проаналізувати антидискримінаційні практики в Запорізькому центрі зайнятості. 8. Окреслити рекомендації щодо діяльності працівників Запорізького центру зайнятості та підвищення їх толерантного ставлення до клієнтів та колег.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	25.06.2019	25.06.2019
Розділ 3	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.09.2019	24.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень 2019	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент А.Р. Швець

Керівник роботи О.П. Масюк

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер О.С. Маліновська

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 89 сторінок, 82 позицій у списку літератури, 3 додатків.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ, ДИСКРИМІНАЦІЯ, АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНА ПРАКТИКА, ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

Мета дослідження: визначення загальних засад для формування професійних компетенцій та особистісних якості із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Об'єкт дослідження: сукупність антидискримінаційних практик у соціальній роботі.

Предмет дослідження: процес формування компетенцій протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Методи дослідження: аналіз, синтез, історичний, конкретизація, індукція, дедукція, абстрагування, аналіз документів, спостереження, опитування.

Гіпотеза: впровадження антидискримінаційної політики в соціальній службі дозволить ліквідувати архаїчні стереотипи щодо приниження через певні ознаки людини при здійсненні соціального обслуговування.

Висновки:

1. Відсутність напрацьованих механізмів застосування на практиці Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», заважає запобігання дискримінацій клієнтів центрів зайнятості з боку роботодавців.

2. Виявлено стереотип у працівників центру зайнятості щодо нерівності статусів роботодавця та безробітного, що обумовлено специфікою розуміння трудових відносин та потребує посилення антидискримінаційних тренінгів з персоналом цієї соціальної служби.

3. Застосування антидискримінаційних практик соціальним працівником в сфері зайнятості є інструментом самозахисту клієнтів-безробітних від дискримінації від роботодавців під час працевлаштування та від соціальних працівників під час отримання соціальних послуг.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 89 сторінок, 82 позицій у списку літератури, 3 додатків.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ, ДИСКРИМІНАЦІЯ, АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНА ПРАКТИКА, ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

Мета дослідження: визначення загальних засад для формування професійних компетенцій та особистісних якості із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Об'єкт дослідження: сукупність антидискримінаційних практик у соціальній роботі.

Предмет дослідження: процес формування компетенцій протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Методи дослідження: аналіз, синтез, історичний, конкретизація, індукція, дедукція, абстрагування, аналіз документів, спостереження, опитування.

Гіпотеза: впровадження антидискримінаційної політики в соціальній службі дозволить ліквідувати архаїчні стереотипи щодо приниження через певні ознаки людини при здійсненні соціального обслуговування.

Висновки:

1. Відсутність напрацьованих механізмів застосування на практиці Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», заважає запобіганню дискримінацій клієнтів центрів зайнятості з боку роботодавців.

2. Виявлено стереотип у працівників центру зайнятості щодо нерівності статусів роботодавця та безробітного, що обумовлено специфікою розуміння трудових відносин та потребує посилення антидискримінаційних тренінгів з персоналом цієї соціальної служби.

3. Застосування антидискримінаційних практик соціальним працівником в сфері зайнятості є інструментом самозахисту клієнтів-безробітних від дискримінації від роботодавців під час працевлаштування та від соціальних працівників під час отримання соціальних послуг.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 89 pages, 82 literature sources, 3 annexes.

SOCIAL WORK, SOCIAL WORKER, SOCIAL WORK TECHNOLOGIES, PROFESSIONAL COMPETENCES, DISCRIMINATION, ANTI-DISCRIMINATION PRACTICE, EMPLOYMENT CENTER

Research purpose is to study the general principles for the formation of professional competences and personal qualities for opposition to discrimination of the employment centers' costumers.

Research object is a set of anti-discrimination practices in social work.

Research subject is the process of forming competences for opposition to discrimination of the employment centers' costumers.

Research methods are analysis, synthesis, historical, concretization, induction, deduction, abstraction, documents analysis, observations, surveys.

Research hypothesis is that the anti-discrimination policy introduction in social services will eliminate the archaic stereotypes of humiliation due to certain characteristics of a person when performing a social service itself.

Conclusions:

1. The absence of well-established mechanisms for application of the Law of Ukraine "On the Principles of Prevention and Counteraction of Discrimination in Ukraine" in practice prevents employers from discriminating against employment center customers.

2. The stereotype of the employment center employees regarding inequality of statuses of the employer and the unemployed is revealed, which is conditioned by the specifics of labor relations understanding and requires strengthening of anti-discrimination training with this social service's staff.

3. The application of anti-discrimination practices by a social worker in the employment field is a tool for self-protection of unemployed clients against discrimination from employers during the employment process and from social workers while receiving social services.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ІЗ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ.....	9
1.1. Історія становлення антидискримінаційних практик в суспільному середовищі.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійні компетенції», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості»	16
1.3. Принципи та методи дослідження формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.....	24
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ІЗ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ.....	34
2.1. Формування Політики рівності в центрі зайнятості.....	34
2.2. Досвід впровадження антидискримінаційних практик в соціальній роботі в сфері суспільно-трудова відносин	42
2.3. Тренінг як метод формування компетенцій із протидії дискримінації для працівників центру зайнятості	49
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНИХ ПРАКТИК В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПРАЦІВНИКАМИ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ	59
3.1. Аналіз антидискримінаційних практик в Запорізькому центрі зайнятості..	59
3.2. Рекомендації щодо діяльності працівників Запорізького центру зайнятості та підвищення їх толерантного ставлення до клієнтів та колег	70
ВИСНОВКИ	80
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	83
ДОДАТКИ	90

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що сучасна Україна намагається наблизитись до високоякісної європейської моделі соціальної роботи, яка передбачає гармонійне відношення без дискримінації до клієнтів і колег соціального працівника. Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» прийнятий у 2012 році, не дивлячись на те, що до цього була прийнята низка інших законів про заборону дискримінації та збереження прав людини є основою актуальності. Даний закон став рухомим поштовхом для дії на урядовому рівні, виявляти факти дискримінації на робочому місці та протидіяти їм, впроваджуючи політику рівності.

Відбувається надзвичайно необхідна зміна ідеології надання соціальних послуг, обумовлена потребою боротьби з проявами прямої та непрямой дискримінації, що зазначені в вищезгаданому Законі України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», якої можуть зазнати клієнти соціальної роботи, що вплине на якість надання соціальних послуг.

Проблемна ситуація полягає в тому, що в установах надання соціальних послуг існує непряма дискримінація по відношенню до клієнтів і відсутня відповідна політика щодо рівності колег та клієнтів. Наприклад, в державній службі зайнятості міста Запоріжжя для соціальних працівників партнерами є роботодавці, а клієнтами є безробітні, що утворює тристоронній зв'язок. Тому, клієнти можуть бути дискримінованими як спеціалістами, так і роботодавцями при влаштуванні на роботу, що відбувається достатньо часто. Впровадження механізмів реалізації політики рівності для соціальних працівників в сфері працевлаштування може стати запорукою відновлення потенціалу країни в умовах активної трудової міграції та вичерпання трудових ресурсів.

Наукові розробки ХХ та ХХІ століть проблематики заборони дискримінації стосуються, насамперед, різних форм і сфер, в яких вона виявляється.

Вагомий внесок у розвиток дослідження питання дискримінації у сферах реалізації прав людини на працю, у тому числі гендерної дискримінації внесли

такі автори, як Н. Болотіна, О. Антон, О. Ісаєва, М. Венедикотова, Б. Корнейчук, О. Командиров, М. Мін, Н. Мітіна, О. Процевський, Н.Присекіна, І. Сабітова, В. Пузирський, Д. Солдаткін, І. Сахарук, О. Ярошенко. Ідею конституційного принципу рівності просувають В. Вовк, Є. Бирдін, К. Чернов, Є. Тилежинський, К. Чернов, окрім цього також загальнотеоретичні властивості принципу правової рівності вивчають М. Бердяєв, М. Байтін, А. Осипов, Г.Комкова, В. Червернін, А. Поляков.

Наприклад, П. Рабінович, М. Марченко, С. Алексєєв, С. Погребняк, В. Нерсєсянц розглядали теоретичні дослідження прав людини та методи їх дотримання. Філософсько-правові проблеми принципу справедливості та забезпечення правової рівності вивчають Дж. Роулз та Нозік.Л. Закураєва, Б. Вайс, М. Супрунова, Є. Захаров є вченими по загальнотеоретичним властивостям дискримінації. Автори Ю. Белоусов, Ю. Стребкова, І. Бершов аналізують причини виникнення та існування дискримінації.

Для професіоналізму соціальний працівник повинен бути компетентним, тобто здатним до виконання своїх обов'язків. Перед професійним зростанням спеціаліст повинен перш за все відповідати компетенціям соціальної установи, в якій він планує кар'єру. Сучасні тенденції надання соціальних послуг за принципом недискримінації вимагають від спеціаліста рівноправного, толерантного ставлення до клієнтів та колег.

Об'єктом дослідження виступає сукупність антидискримінаційних практик у соціальній роботі.

Предмет дослідження – процес формування компетенцій протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Метою дослідження є визначення загальних засад для формування професійних компетенцій та особистісних якості із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Згідно з метою ми маємо такі *завдання*:

- ознайомитись з історією становлення антидискримінаційних практик в суспільному середовищі;

- розкрити основні поняття дослідження: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійні компетенції», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості»;
- визначити принципи та методи дослідження формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості;
- дослідити формування політики рівності в центрах зайнятості;
- розкрити види, форми та методи антидискримінаційних практик в соціальній роботі;
- розглянути тренінг як метод формування компетенцій із протидії дискримінації для працівників центрів зайнятості;
- проаналізувати антидискримінаційні практики в Запорізькому центрі зайнятості;
- окреслити рекомендації щодо діяльності працівників Запорізького центру зайнятості та підвищення їх толерантного ставлення до клієнтів та колег.

Гіпотеза: впровадження антидискримінаційної політики в соціальній службі дозволить ліквідувати архаїчні стереотипи щодо приниження через певні ознаки людини при здійсненні соціального обслуговування.

Результати роботи апробовано у трьох тезах та на таких конференціях: V Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Сучасні тенденції соціально-гуманітарного розвитку України та світу» (27 березня 2019 року, м. Харків), II Міжнародна наукова конференція «Освіта і наука у мінливому світі: проблеми та перспективи розвитку» (29 березня 2019 року, м. Дніпро) та XII університетська науково-практична конференція студентів, аспірантів і молодих учених «Молода Наука – 2019» (17 квітня 2019 року, м. Запоріжжя).

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ІЗ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

1.1. Історія становлення антидискримінаційних практик в суспільному середовищі

В історії появи феномену дискримінації та засад її заборони виділимо певні історичні етапи, починаючи з античних часів і до сучасності, які дозволять зрозуміти коріння проблеми, її суть та знайти способи вирішення.

Розпочнемо з того, що родовий лад було підірвано поділом праці та наслідком від нього – поділом людства на класи [75, с. 22]. Вже починаючи з античності, в часи, коли людство розділили на класи (нижчий, середній, вищий) – яскраво пригнічувались права нижчого класу, після чого утворилось у філософському контексті підґрунтя дискримінації. Аристотель розпочав розглядати феномен нерівності як несправедливість держави по відношенню до людини. «Несправедливою, – наголошував Аристотель, – називають ту особу, яка як порушила закон, так і бере більше ніж потрібно у інших, і особу, яка по різному відноситься до інших. Особа, яка не зважає на закон, є несправедливою, а та, що дотримується закону, – справедлива. Тоді зрозумілим є, що все, встановлене законом, у певному сенсі – справедливе» [63, с. 85]. Відповідно, несправедливість порівнювалась з незаконністю, але інколи і самі афінські закони могли бути достатньо дискримінаційні по відношенню до рабів та простих вільних громадян.

На противагу цьому, Антифонт зазначав «за природою всі люди в усіх контекстах рівні, при тому однаково і елліни і варвари. У всіх людей потреби від природи аналогічні» [29, с.22]. Тобто, не дивлячись на систему класів та поведінки людини, вона має такі ж права як і всі інші.

Цицерон так само визначав рівність всіх людей від природи, проте зазначаючи, що соціальні та майнові відмінності між людьми з'являються не від народження, а в через сталі відносини у суспільстві [76, с.52]. Тобто, в античні часи філософи опирались на те, що рівність це природня особливість людини, створена світом та не може бути порушена. Проте, рівноправне ставлення були можливо тільки в межах одного соціального прошарку і то умовно.

При існуванні фактів несправедливості починає зароджуватись інтерес до вивчення рівності та нерівності у інших філософів та великих персон. У середньовіччі питанням нерівності займались релігійні та світські мислителі як Ф. де Бомануар, Аврелій Августин та Марсиль Падуанський. Вони розглядали рабство та несправедливість гріхом. Проте право середньовіччя не забороняло ні колоніалізм, ні інший прояв крайньої нерівності, зокрема рабство. Поняття «дискримінація» в середньовіччі не було відоме, хоча явище було присутнє та активно розвивалось. Фактично у ці часи юридично оформились та закріпились подвійні стандарти, які викликаю дискримінацію і сьогодні.

Проблемам рівності та нерівності приділяли багато уваги Т. Гоббс і Дж. Локк. Т. Гоббс писав, що все суспільство було створено рівними один перед одним у розумових і фізичних здібностях, і кожна особа з них має таке ж право «на життя». Проте всі люди є один для одного суперниками. Тому необхідно мати людське право на все в рамках такої ворожнечі – означає, фактично, не мати ніякого права ні на що [42, с. 262]. Визначення прав через обмеження стало вагомим кроком на шляху до дотримання рівноправності у суспільних відносинах.

Ідея Дж. Локка основної природної рівності всіх людей інтерпретована, зокрема, у словах: «Всі, у кого однакова природа, фізичні та розумові здібності, за природою рівні та повинні користуватися одними і тими ж основними привілеями та правами, доти як доказ вищої влади будь-якої однієї людини не буде пред'явлено загальне веління бога, або ж поки хтось сам не погодиться підкоритися якись людині, яка стоїть вище» [81, с. 98].

Ж.-Ж. Руссо казав, що всі люди народжуються рівними та вільними і за природою вони є братами. Проте в житті панує нерівна атмосфера, а суспільство між собою ведуть не мирний спосіб життя [58, с. 188]. Дане положення, на думку Руссо, пояснюється такими природними властивостями людини, як ненаситне честолюбство, заздрість та пристрасть до збагачення. З огляду на цитату, філософ вважав за необхідне встановити рівність громадян у розмірах їхньої власності.

В 1789 році офіційно вперше прийнята французька Декларація прав людини і громадянина. Фактично, вказаний документ забороняє нерівне ставлення до осіб, які перебувають в однаковій ситуації правового характеру.

Представник нормативістської школи Г. Кельзен стверджував: «Рівність є тільки тавтологічним виявленням принципу, згідно до якого основні норми права необхідно застосовувати у всіх випадках, де відповідно до їхнього змісту вони повинні використовувати. Тому, принцип юридичної рівності нічого не вартий, крім формальної законності, є сумісним з фактичною нерівністю» [59, с. 257].

Генеральною Асамблеєю Організації Об'єднаних Націй у 1948 році була прийнята Загальна декларація прав людини. Дана подія пов'язана з питанням необхідності розробки Декларації прав людини, яке було підняте та розглянуте Сполученими Штатами Америки в ході роботи над Статутом Організації Об'єднаних Націй в період з 1943 року по 1945 рік. Саме на цьому початковому етапі проблема утворення системи міжнародного захисту в галузі прав людей стала достатньо актуальною, причиною цього були через певний час прописані в Преамбулі Загальної декларації прав людини. Написане зводиться до такого: «Презирство і зневага до прав людини призвели до варварських актів, що обурюють совість людства» [20].

Друга стаття Загальної декларації про права людини передбачила те, що кожна особа має всі свободи і права в рівності, проголошені цим документом, незалежно від таких ознак, як колір шкіри, раса, мова, стать, політичні

переконання, релігія, соціальне чи національне походження або майнове становище [20].

Цим документом започатковано процес створення системи міжнародних стандартів у галузі прав людини, тобто набуття певного універсального характеру.

До міжнародних пактів, ратифікованих Україною та безпосередньо українські закони щодо заборони дискримінації наступні. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права (1966) [47], Міжнародна Конвенція Організації Об'єднаних Націй про ліквідацію всіх форм расової дискримінації (1969) [54], Конвенція Організації Об'єднаних Націй про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок (1980) [53].

У 1990 році тривало активне лобіювання поширення недискримінаційного права Європейським Союзом на етнічне та расове походження, сексуальну орієнтацію, обмежені можливості та релігійні переконання людини. Занепокоєння окремих держав-членів Європейського Союзу зростанням екстремістсько-націоналістичних рухів привели до того, що лідери змогли сформувавши політичну волю, необхідну для внесення змін до Договору про Європейську Спільноту і надати Європейським Союзом компетенцію законодавчого регулювання в цих сферах. Прийнято Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» (1991) [55], Конституція України (1996) [25], Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (1997) [52].

Відповідно, безробіття – це явище, яке обов'язково супроводжує розвиток товарного виробництва і ринкової економіки. Як показує історичний досвід усіх країн, які у різні часи переживали формування й розвиток ринкових відносин, перехід до ринку неминуче супроводжується ростом рівня безробіття. Це спостерігалось у країнах західного світу у XIX столітті, у східноєвропейських країнах наприкінці XX століття, після краху так званої соціалістичної економічної моделі, і у пострадянських країнах, які утворилися після розпаду СРСР, зокрема в Україні.

Ринок, як і будь-який інший соціальний інститут, має свої негативні і позитивні сторони. З одного боку, він виступає регулятором суспільно-економічних відносин в системі товарно-грошових відносин, з іншого – сприяє посиленню соціально-економічної нерівності, орієнтується лише на виробництво послуг і товарів, що користуються великим попитом, і, навпаки, закриває ті, що в певний момент втрачають свою привабливість. Це неминуче призводить до появи безробіття, тобто некоректній відмові у працевлаштуванні.

Соціально-орієнтовані держави намагаються вчасно упередити дане явище, зменшити його тиск на населення. Для цього проводиться велика державно-управлінська діяльність. Здійснюється оцінка науково-технічного прогресу, який може спричинити вивільнення великої кількості працівників ручної праці; розробляються рекомендації щодо переорієнтації деяких підприємств; створюються фонди соціального страхування, в тому числі від безробіття; формуються спеціальні органи сприяння працевлаштуванню безробітних; проводиться просвітницька робота з питань профорієнтації тощо. Завдяки подібним діям наслідки безробіття дещо пом'якшують свою негативну дію. Але, проблема полягає в тому, що нажаль, не усі країни та їхні уряди надають цій діяльності належного значення. Тому в деяких країнах, в Україні зокрема, рівень безробіття сягає критичної межі, що спричиняє низку соціальних проблем, для вирішення яких тепер потребуються значні додаткові ресурси.

Проблема також проявляється в тому, що існує гіпотеза про проблему в потенціалом служб зайнятості з якісного надання соціальної допомоги безробітним

У 2000 році відзначилось прийняття двох директив: Директиви щодо рівності у секторі зайнятості, що ввела принцип недискримінації у цьому секторі за ознакою релігійних переконань, обмежених фізичних можливостей та сексуальної орієнтації і Директиви про расову рівність, що встановила заборону дискримінації за ознакою етнічного походження та раси у сфері зайнятості, а також у сфері доступу до соціального захисту, системи добробуту,

послуг та товарів. Дані директиви достатньо розширили сектор діяння антидискримінаційного права Європейського Союзу і впровадили необхідною умовою повного використання людьми своїх можливостей на ринку праці є гарантією рівного доступу до таких сфер як освіта, охорона здоров'я, забезпечення житлом. Далі прийняті Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» (2005) [49], Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» (2012) [51], Закон України «Про зайнятість населення» (2012) [50], Закон України «Про рекламу» (1996) [56], Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (2014) [48].

Закони забороняють дискримінацію, тобто пригнічення прав людини за такими ознаками як колір шкіри, раса, релігійні переконання, політичні переконання, вік, стать, інвалідність, соціальне походження, етнічне походження, сімейний стан, громадянство, місце проживання, майновий стан, мова та інші ознаки. До інших ознак відносяться такі спосіб життя, стан здоров'я, гендерна ідентичність, сексуальна орієнтація, наявність судимості, належність до профспілки.

Окрім новаторів у регулюванні дискримінації необхідно виділити дослідників цього феномену у суспільному середовищі. В дослідженнях явища дискримінації єврейської меншини в окремих державах можемо виділити дослідження В. Єгорова [17, с. 180]. В окремих теоретичних розробках, що стосуються конфесійної та етнічної дискримінації. Дані теми вивчав, зокрема, В. Симоненко [61, с. 203]. Проблему національної дискримінації досліджували у ХХ ст. І. Оніщенко, В. Чиркін. Наприклад, Оніщенко описувала національну дискримінацію в Україні. Дослідження факту дискримінації у сфері науки присвятили сучасні зарубіжні науковці Р. Бреакс, А. Баїлей, Л. Гетс, С. Бравн та інші.

Останніми роками в науковій літературі почали широко обговорюватися питання щодо ролі значення служби зайнятості у вирішенні проблеми безробіття. Як відмічають дослідники, дана інституція покликана здійснювати

ефективну державну політику в сфері зайнятості, сприяти всебічній інформованості населення щодо професій і видів діяльності, які користуються найбільшим попитом на ринку праці, підвищувати конкурентоздатність безробітних шляхом їх активного залучення до різних форм професійної підготовки й перепідготовки. Разом з тим, відмічають науковці, державна служба зайнятості недостатньо ефективно вирішує поставлені перед нею завдання.

Не заважаючи на те, що проблему дискримінації висвітлювали достатня кількість науковці, на сьогодні важко знайти комплексне дослідження, яке було б присвячене сфері працевлаштування. Питанню в цій сфері приділялась увага в працях М. Громової, Т. Іванкіної, В. Толкунової, а також В. Венедиктової, Н. Болотіної. Дослідження здебільшого стосуються дискримінації за статтю.

До сучасних дослідників проблеми дискримінації та тренерів по антидискримінаційним практикам в сфері працевлаштування віднесемо таких українців як І. Федорович, С. Пономарьов, О. Свердлов «Запобігання та протидія дискримінації» [44], М. Єлігулашвілі «Організація навчання з питань дискримінації» [18], С. Заєць, Р. Мартиновський «Аргументація у справах щодо дискримінації» [21], Г. Христова «Питання заборони та протидії дискримінації» [73].

Проблема дискримінації досі залишається актуальною, проте від тоді, коли люди розпочнуть вчасно звертатись до відповідних органів та знати свої права рівень проблеми понизиться. Необхідно розробити якісну українську систему захисту прав людини, профілактики ситуації дискримінації в установах та розвинути культуру дотримання принципу недискримінації серед соціальних працівників у тому числі.

Тобто, від початку створення Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» громадські активісти почали наукове дослідження не лише теоретики, але і практичних аспектів щодо запобігання дискримінації – застосування антидискримінаційних практик та надання методичних рекомендацій.

Таким чином, підведемо підсумок про те, що питання про рівність та нерівність людей почала розвиватися вже в античний період та не припиняє розвиток і до нині поруч з розвитком цивілізації. Наприклад, в середньовіччі правова система носила характер подвійних стандартів. Аналіз дискримінації носить переважно регуляторний характер.

Разом з цим, початок ХХ століття ознаменувався великими конфліктами та суперечками, які на новий лад поставили питання свободи та рівності не тільки в рамках конкретного суспільства, а в усьому світі.

Тож, при аналізі історії явним та ефективним засобом залишається написання гідних законів задля дотримання прав людини.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійні компетенції», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості»

Для дослідження питання формування компетенції із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості необхідно уточнити відповідні поняття, які будуть зустрічатись у даній роботі для повного розуміння теми.

Складність аналізу понятійно-категоріального апарату соціальної роботи полягає в тому, що будучи досить молодою наукою, вона користувалася поняттями і категоріями, які вироблялися іншими науками: психологією, філософією, соціологією, юридичними науками. Як відомо, кожна наука описує процеси і явища, виходячи із свого предмету дослідження, спираючись, при цьому, на ту чи іншу парадигму чи теорію. Саме цим і обґрунтовується друге завдання даної роботи: уточнити сутність і зміст основних понять з позиції поставленої мети та визначеного предмету дослідження.

По-перше розглянемо соціальну роботу, як основу дослідження, адже центр зайнятості функціонує в векторі соціальної сфери, де працюють соціальні працівники та надають соціальні послуги. «Соціальна робота є специфічною

формою недержавної та в тому числі державної взаємодії на людей із метою забезпечення соціального, матеріального та культурного рівня їх життя, надання допомоги індивіду, групі людей або сім'ї» [72, с.40].

За М. Лукашевичем та Т. Семигіною, «соціальна робота – це наука про принципи та закономірності розвитку й функціонування точних соціальних явищ, процесів, відносин, їх динамічний стан під цілеспрямованим впливом управлінських, психолого-педагогічних, та організаційних факторів для захисту громадянських свобод і прав людини в суспільстві» [32, с.13]. Вказане визначення підкреслює антидискримінаційний характер соціальної роботи.

«Соціальна робота – це професійна діяльність і галузь наукових знань, яка спрямована на кваліфіковану допомогу і підтримку будь-якій особі, групі людей, громаді, що відновлює або розширює їхню здатність до соціального самостійного існування, спонукає реалізації громадянських прав, запобігає асоціальному стану» [8, с.115].

Основою роботи соціального працівника з клієнтом є технології. Для кожної категорії населення з якими працює спеціаліст соціальної роботи існують свої технології.

«Соціальні технології є сукупністю засобів компетентного впливу на клієнта соціальної роботи з ціллю його покращення, забезпечення поліпшення функціонування при можливому тиражуванні конкретної системи впливу. Соціальні технології в соціальній роботі виступають як соціальні інститути суспільства, які забезпечують потрібний рівень економічного, соціального добробуту і достатку громадян. До них доречним віднести соціальне страхування, соціальне забезпечення, соціальне піклування і опіку» [60, с.143].

«Технологія соціальної роботи як вид професійної діяльності – це сукупність варіантів дій, що спрямовані на збереження, поліпшення чи відновлення соціального функціонування об'єкта, а також на попередження негативних соціальних явищ, при можливому тиражуванні (повторені) відповідної системи дій» [31, с.144].

«За допомогою соціальних технологій (інформаційних, навчальних, впроваджувальних, політичних, управлінських) можна своєчасно зняти соціальну напругу, вирішити соціальні конфлікти, заблокувати ризиковані ситуації, запобігти катастрофам, прийняти оптимальні управлінські рішення і виконати їх» [35, с.138].

Вони можуть бути розглянуті як сукупність процедур, операцій соціального впливу на шляху отримання оптимального результату (зміцнення соціальної організації, запобігання конфліктам, поліпшення умов життя людей тощо).

Технології соціальної роботи безпосередньо виконують соціальні працівники, в нашому випадку фахівці із соціальної роботи в центрах зайнятості в роботі з такою категорією клієнтів як безробітні.

«Фахівець із соціальної роботи являє собою працівника соціальної установи з етичним і інтелектуальним потенціалом, високим загальнокультурним, професійною підготовкою і необхідними професійними якостями, що дозволяють з ефективністю виконувати професійні функції. Фахівець соціальної роботи вивчає соціально-психологічні і соціально-екологічні умови життя соціальних прошарків, груп, сім'ї і окремої особи і застосовує доцільні методи соціальної підтримки, захисту, реабілітації і інших видів соціальної роботи, а також різні соціальні технології» [8, с.117].

Основою професійних принципів соціальної роботи є закладений гуманістичний фундамент, який є підставою для всієї професійної діяльності, особистісної схильності і вибору долі, описуваних поняттям «соціальна робота». Відповідно фахівець із соціальної роботи повинен дотримуватись принципу гуманізму, до якого також можна віднести споріднений принцип недискримінації, тобто рівноправ'я.

Для того, щоб соціальна служба відповідально і якісно функціонувала необхідно в штат приймати компетентних соціальних працівників, тобто тих, які будуть відповідати компетенціям даної вакантної посади.

«Компетенція – низка повноважень будь-якої установи, організації або особи; низка питань, в яких даний спеціаліст має певні повноваження, досвід, знання».

«Компетенція – новий концептуальний орієнтир, наперед задані вимоги до підготовки фахівця, що впливають на формування змісту освіти, її критеріїв, методів, вибір діагностичних процедур»[64, с.202].

При відповідності працівника компетенціям, він відповідно стає під час роботи компетентним. «Компетентність спеціаліста соціальної сфери – критерії, обумовлені дією основних особових і поодиноких закономірностей прояву цілеспрямованої творчої активності індивіда в певній сфері праці: управлінській, освітній, сімейній, виробничій, дозвіллевій тощо.

Компетентність соціального працівника у конкретній сфері діяльності – це міра професіоналізму, міра володіння професією» [64, с.161].Разом з цим, коли об'єкт твоєї праці людина, то компетенції повинні мати «підпитку» у особистісних якостях, які впливають на характер професійної взаємодії у соціальній сфері.

Різниця між компетентністю та компетенцією в тому, що перше – здібності працівника у діяльності, а компетенція є колом повноважень, закріплених за займаною посадою. Проте ці поняття є взаємопов'язаними. Із всіх компонентів професійних компетенцій ми розглянемо найбільш наближену до дослідження – соціальну.

«Соціальна компетенція – здатність до групової діяльності з іншими працівниками, готовність до прийняття на себе відповідальності за результати своєї праці, за довкілля та інші цінності» [64, с. 207].

У даному дослідженні ми розглядаємо компетенції соціальних працівників центрів зайнятості.

«Державна служба зайнятості – централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством соціальної політики України» [50].

Підструктурою Державної служби зайнятості є обласний центр зайнятості. Клієнтами соціальних працівників в обласних центрах зайнятості є безробітні. «Безробітний – людина віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітної плати або інших прописаних законодавством доходів як джерела існування, здатна та готова приступити до роботи» [50]. Дана категорія клієнтів соціальної роботи може зазнавати дискримінації при отриманні соціальних послуг.

Розглянемо відповідно до теми роботи поняття «безробітний» та «безробіття». Безробітними визнаються також люди з інвалідністю, які не досягли пенсійного віку, не працюють та зареєстровані як такі, що шукають роботу» [50].

«Безробіття – це таке соціально-економічне явище, яке виникає в наслідок того, що частина економічно активного і дієздатного населення в силу різних причин не може знайти роботу. Ця частина населення вважається безробітними» [50].

Цим же Законом встановлюються державні гарантії щодо сприяння зайнятості особам, що отримали статус безробітного. Вони мають право на державні матеріальні виплати по безробіттю, надання допомоги у пошуку роботи (через державні служби зайнятості), безкоштовне перенавчання і таке інше, в тому числі на різноманітну спеціально організовану соціальну роботу державними й недержавними соціальними службами.

Всі клієнти перед соціальним працівником мають рівні права. Поняття прав людини в вітчизняній чи зарубіжній літературі визначається як можливості, що необхідні для розвитку і взагалі існування людини в конкретних життєвих умовах; як вимоги людини, що адресовані суспільству й державі та як певні потреби, інтереси та блага особи.

«Права людини – це визнані міжнародним співтовариством умови й блага життєдіяльності, що може домагатися людина від суспільства і держави, в яких вона живе, та забезпечення яких реальне в умовах досягнутого людством прогресу» [23, с.50].

Третя стаття Конституції України зазначає «права і свободи особи та їх гарантії визначають спрямованість і зміст діяльності держави. Держава відповідає перед громадянином за свою діяльність. Утвердження і забезпечення свобод і прав людини є пріоритетним обов'язком держави» [25].

В світі та в Україні існує такий феномен, як дискримінація, тобто ущемлення державою прав людини. Для того, щоб не допустити виникнення дискримінації в соціальних службах від соціальних працівників до клієнтів, необхідно в першу чергу ознайомитись із даним феноменом та знати як йому протидіяти. Перейдемо до розгляду поняття «дискримінація».

«Дискримінація – ситуація, за якої людина або група людей за їх ознаками кольору шкіри, раси, релігійних, політичних та інших переконань, віку, статі, інвалідності, соціального та етнічного походження, громадянства, місця проживання, майнового та сімейного стану або іншими ознаками, що були та можуть бути припущеними або дійсними, зазнає обмеження у визнанні, користуванні або реалізації свободами і правами в будь-якій формі, встановленій у законі» [51].

Визначення того, чи певне поводження є дискримінаційним, залежить від відповідної ситуації. Розрізняють непряму і пряму дискримінацію.

«Пряма дискримінація – нерівність, обмеження можливостей, виключення, наприклад, відсутність або обмеження доступу до ресурсів» [69, с.31].

«Непряма дискримінація – нейтральне застосування одних і тих же правил щодо всіх, але з різними наслідками, наприклад, рекламні оголошення про роботу з вимогою чудового володіння мовою є дискримінацією щодо людей, які не є її носіями» [69, с.31].

До форм дискримінації, окрім прямої та непрямой можна віднести також утиск; підбурювання до дискримінації та пособництво в дискримінації. Проаналізуємо їх.

«Утиск – небажана для людини поведінка, наслідком або метою якої стає приниження її людської гідності за ознаками, зазначені законом або створення

для такої людини ворожої, напруженої, зневажливої або образливої атмосфери» [70, с.26]. Утиск від соціального працівника до клієнта може проявлятися у вигляді принизливих коментарів, натяків; сексистські або антисемітські анекдоти та жарти; ксенофобні жести; ігнорування або сегрегація.

«Сегрегація – дії юридичної або фізичної особи, що спрямовані на об'єктивно необґрунтоване виокремлення однієї особи від інших на підставі певних ознак» [44, с.33].

Утиск також може проявлятися в по горизонталі між працівниками центру зайнятості, як прояв віктимізації, наприклад, працівник який подав скаргу про факт дискримінації, керівництво примушує таких осіб до звільнення за власним бажанням.

Далі, «підбурювання до дискримінації – інструкції, заклики або вказівки до дискримінації щодо ставлення до конкретної людини або групи людей за їх певними ознаками» [70, с.27]. Підбурювання до дискримінації від соціального працівника до клієнта може проявлятися у вигляді закликів або інструкцій колег не обслуговувати певну категорію клієнтів.

«Пособництво в дискримінації – будь-яка допомога при свідомому стані у бездіяльності або вчиненні дій, що направлені на виникнення дискримінації» [70, с.29]. Важливим індикатором для виявлення пособництва в дискримінації в соціальній роботі є третя яка підштовхує на бездіяльність, що призводить до того, що соціальний працівник тим самим дискримінує клієнта.

Клієнти центрів зайнятості можуть отримувати рекомендації щодо працевлаштування на певні вакантні місця. Тим самим, вони можуть зазнати дискримінації на пряму не від соціального працівника, який надає послуги, а вже безпосередньо від роботодавця.

«Дискримінація на роботі – це порушення права людини, яке спричиняє марнування людських талантів зі шкідливими наслідками для продуктивності та економічного зростання, а також створює соціально-економічні нерівності,

котрі підривають соціальну згуртованість і солідарність та негативно діють у подоланні бідності» [10, с.62].

Одними із актуальних технологій соціальної роботи стає профілактика, антидискримінаційні практики, тренінг та інше.

Для профілактики дискримінації безробітних в центрах зайнятості необхідним є проведення ряду антидискримінаційних практик для соціальних працівників.

За С. Кубіцьким, «антидискримінаційна практика – комплекс певних настанов і реальних заходів для подолання порушень прав клієнтів соціального працівника за національними, класовими, статевими, релігійними, віковими та іншими ознаками» [27, с.273]. До антидискримінаційних практик можна віднести лекції, акції, соціальну рекламу, експертиза виявлення факту дискримінації та тренінг.

«Політика рівності (політика рівних можливостей) – це назва, яка використовується для загального позначення документу, який визначає зобов'язання організації із запобігання та протидії дискримінації та просування рівності та розмаїття у сферах набору персоналу, тренування, управління та оплати» [44, с. 3].

Політику рівності можна назвати також політикою недискримінації, тож «це документ, який забороняє дискримінацію за ознаками раси, кольору шкіри, релігії, вірувань, статі, віку, сімейного стану, національного походження, психічної чи фізичної інвалідності, політичних переконань або належності до політичних партій, ветеранського статусу чи сексуальної орієнтації та будь-якого іншого класу осіб, захищених від дискримінації за законодавством, у будь-якому аспекті доступу до роботи, допуску до роботи або ставлення до працівників чи у поданні заяв про прийняття на роботу» [10, с.63].

При впровадженні політики рівності, в ній для профілактики дискримінації повинні бути прописані форми антидискримінаційних практик та їх доцільне використання.

Однією із дієвих форм антидискримінаційних практик є профілактика у вигляді тренінгу для працівників на тему недискримінації. Розглянемо тренінг.

«Тренінг – процес, результати якого прогножуються, направлений на виконання конкретних завдань, мети, у якому визначенні суб'єкти (ведучий, цільова група), ресурси (рамкові умови), способи (зміст, методи), його проведення потребує дотримання певної послідовності (алгоритму)» [15, с.25].

На думку П. Берча: «Тренінг – це чудовий спосіб розвитку, керівництва та управління людьми» [3, с.44].

Доповненням до тренінгу є лекція. «Лекція – вербальне надання інформації тренером (лектором)» [15, с.21].

Тож, ми розглянули такі основні поняття як «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійні компетенції», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості», які є взаємопов'язаними один з одним. Відповідно, соціальна робота у центрі зайнятості має насити антидискримінаційний характер задля якісної та належної реадaptaції людини в суспільно-трудова відносини. Заради цього можуть використовуватись як тренінги, так і нормативно-правові обмеження, які гармонізую надання соціальних послуг в цій сфері.

1.3. Принципи та методи дослідження формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості

Наукові дослідження базуються на певних принципах та методах, без яких робота не може вважатись якісною. Принципи та методи дозволять детально розкрити формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Принцип вважається головним вихідним положенням наукової теорії, що виступає абстрактним визначенням ідей у вигляді початкової форми систематизації знань. Методологія в свою чергу виступає вченням про дану

систему, тобто загальна теорія методу. Методикою є системною сукупністю прийомів дослідження, це система правил використання методів [26, с.61].

Тобто, метод дослідження – сукупність прийомів і операцій, способів обґрунтування системи знань, контролю об'єктивності отриманих результатів.

В нашому дослідженні будуть використовуватись такі принципи як принцип об'єктивності, принцип системності, принцип історизму, принцип розвитку та принцип синергізму.

Перший принцип об'єктивності – це принцип, що орієнтує дослідників отримати інформацію, яка точно характеризує об'єкт, що вивчають без врахування побажання суб'єкта, який досліджує явище, його моральних, світоглядних, політичних і інших позицій. Об'єктивність є для кожної розсудливої людини основною установкою пізнання. Необхідно свідомо керуватися цією установкою, орієнтуватися на об'єктивну думку, тому що в повсякденному житті постійно доводиться зіштовхуватись з думками, посиленнями на думки інших людей, на достовірні дані, які тим не менше можуть виявитися неточними [1, с.388]. Цей принцип допоможе в даному дослідженні об'єктивно проаналізувати реальний стан досліджуваного явища, дотримання соціальними працівниками принципу недискримінації.

Принцип системності – принцип, який потребує розділення зовнішньої сторони і внутрішньої матеріальних систем, сутності і їх прояву, дослідження різних сторін предмета, їх розкриття змісту і форми, єдності елементів і структури, необхідного і випадкового. Цей принцип налаштовує мислення на перехід від явищ до їх сутності, до пізнання цілісності системи, а також потрібних звуків предмета, що розглядається з предметами, які входять до кола його оточення [28, с.158].

Даний принцип системності дає можливість досліднику визначити як сукупність елементів, що входять до відповідної цілісності, так і встановити структуру та пояснити сутність зв'язків між ними. Принцип використовується в другому розділі при розгляді видів, форм та методів антидискримінаційних практик. Тобто, передбачає виділення певної системної властивості, яка

поєднує елементи системи в єдине ціле, структуру зв'язків, систему, враховуючи при цьому зв'язки і відносини з середовищем.

Принцип системності дозволить нам ретельно вивчити об'єкт нашого дослідження, розглянути їх у сукупності та розкласти на окремі складники.

Принцип історизму – це пошук схожих досліджень в минулому, використання методик, способів їх організації [1, с.392]. Принцип дає можливість будувати аналогії, порівняння, визначати зв'язки явища, яке досліджується протягом відповідного часу, при цьому виявити зміни процесів, в даному випадку формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів соціальної служби. За допомогою цього принципу ми дослідили появу феномену дискримінації та її заборону в першому розділі роботи.

Також забезпечує вивчення виникнення, етапів і розвитку, становлення та формування сучасного і можливого майбутнього заборони дискримінації та її впливу на компетентність соціальних працівників і відповідальність перед рівністю прав в соціальних службах.

Наступним в роботі є принцип розвитку або діалектичний принцип – розглядає будь-яке явище соціального життя, той чи інший процес в розвитку з погляду основних законів діалектики. Цей принцип є складною системою, яка складається з більш простих принципів, таких як принцип єдності історичного і логічного, принцип шляху від абстрактного до конкретного, від явища до суті, принцип критеріальності практики і т. д [1, с.400].

Даний принцип дозволить розглянути сам процес розвитку щодо впровадження антидискримінаційних практик, на які впливає .

Принцип синергізму – передбачає розробку дієвого механізму отримання високого і постійно зростаючого ефекту синергії. Тобто цей принцип дозволяє виділити в дослідженні такі важливі ефекти як: дифузія – проникнення ідей в сусідні області; резонанс, коли ідея стимулює зміни в сусідній області. Принцип синергізму стимулює творче мислення і інтуїцію. Даний принцип дозволить нам творчо підійти до визначення напрямків оптимізації

антидискримінаційних практик соціальних працівників у вирішенні досліджуваної нами проблеми [28, с. 30].

Принцип верифікації – це принцип, який базується на тому, що будь-яке твердження чи судження може і повинно бути емпірично перевірене. Даний принцип складає основу третього практичного розділу магістерської роботи. Покладаючись на даний принцип ми будемо за допомогою діагностичних методів перевіряти ефективність організації соціальної роботи з протидії дискримінації безробітних.

Тож, використання зазначених принципів дозволяє уникнути суб'єктивності та реалізація їх стає можливою при використанні таких методів дослідження як, метод синтезу, аналізу, історичний метод, індукції і дедукції, порівняння, вивчення документів та спостереження. Керуючись зазначеними принципами, ми намагались вивчати досліджуване нами явище, враховуючи специфіку його історичного розвитку та прогресу.

Загальнонаукові методи мають певні рівні:

- загальнологічні методи і прийоми дослідження;
- методи теоретичного пізнання;
- методи емпіричного дослідження.

Перший використаний метод – метод аналізу. Це прийом мислення, зв'язаний з розділенням об'єкта, що розкладається на сторони, складові частини, засоби функціонування, метою яких є їх відносно самостійне вивчення і тенденції розвитку. Цей метод дає змогу проаналізувати роботу соціального працівника з клієнтами та проаналізувати діяльність соціального працівника по відношенню до клієнтів через принцип недискримінації.

Синтез – це прямо протилежна операція, мета якої полягає в поєднанні різних сторін, елементів предмета в єдину цілісність з цілю отримання знання про ціле шляхом виявлення тих суттєвих відносин і зв'язків, які об'єднують раніше виділені в аналізі частини в одне ціле.

Метод синтезу – поєднання різних сторін предмета і відображення його як конкретну цілісність; метод вивчення цілісного об'єкта, у взаємному і

єдиному зв'язку його частин. Синтез у процесі наукових досліджень пов'язаний тільки з аналізом, тому що можна з'єднати частини предмета, розділеного під час аналізування, встановити їх взаємозв'язок і пізнати предмет як одне ціле.

Метод аналізу і синтезу є комплексом при дослідженні, сукупність прийомів та дій з мисленого роз'єднання об'єктів на складові, властивості та об'єднання їх у єдине ціле. Аналіз являє собою першою стадією дослідження змісту, структури, ознак, властивостей. Він створює основу для синтезу.

Цей метод використовується у всіх розділах роботи, частіше при визначенні понять та наданні висновків.

Наступний метод – історичний, він передбачає вивчення різноманітних явищ і систем у процесі їх виникнення, становлення та розвитку [1, с.393].

Історичний метод дослідження є важливим інструментом пізнання суспільних явищ та процесів, який використовується у першому розділі роботи. Історичний метод використовується в першому пункті першого розділу кваліфікаційної роботи.

Тотожним до історичного методу можна віднести метод конкретизації. Конкретизація – метод дослідження предметів у всій їх різновидності, якісній багатостороннього загального існування, на відміну від абстрактного вивчення предметів. При цьому вивчається становище предметів у зв'язку з певним законами їх існування та історичного розвитку, який розглядається у пункті один першого розділу.

Абстрагування – це процес уявного виділення, розділення у контексті дослідження певних ознак, відношень і властивостей конкретного предмета або явища, що цікавлять, й одночасне відволікання від інших відносин, ознак, властивостей, які в даному контексті є не істотні. Можна відмітити те що абстрагування – метод, що дає змогу переходити від конкретних питань до загальних понять та законів розвитку [40, с.34].

Сутність абстрагування в уявному відволіканні від несуттєвих властивостей, зв'язків, відносин предметів і виділенні потрібних сторін для дослідників.

Дедукція і індукція – це комплексний метод наукового дослідження, що передбачає мислення від окремого до загального, і від загального до окремого, тобто одиничного. У дедуктивному висновку думка рухається від загального знання до часткового пізнання.

Сам термін «дедукція» є процесом логічного висновку за всіма правилами логіки. В науковому дослідженні дедуктивні і індуктивні прийоми мислення органічно пов'язані [1, с.374].

Приєм протилежний дедукції є індукція. При використанні індуктивного методу думка рухається від часткового знання, знання фактів, до загального знання.

В основі індукції покладені індуктивні висновки, які не можуть давати достовірного знання.

Індукція – логічний прийом дослідження, що пов'язаний з узагальненням результатів експерименту та спостереження і рухом думок від конкретного до загального [24, с.33].

Під час процесу пізнання дедукція та індукція нерозривно зв'язані між собою, хоча на певному рівні наукового дослідження одна з них переважає.

Такий висновок наводить на думку про відкриття загальних закономірностей. У буквальному значенні індукція і означає наведення. Тобто, метод індукції дозволяє після аналізу усіх елементів предмету перейти від загальних фактів до конкретних висновків.

Одним з найголовніших методів дослідження є метод порівняння. В результаті порівняння встановлюється спільне, що притаманне двом або більше двох об'єктам.

Порівняти – це зіставити одне з другим з метою виявлення їх співвідношення. Простим і важливим типом відносин, що виявляються шляхом порівняння, це відносини відмінності і тотожності [6, с.28].

Для того щоб метод порівняння був використаний якісно існують дві вимоги. По-перше, порівнюються лише ті явища, між якими може бути об'єктивна спільність. По-друге, порівняння здійснюється за найбільш

суттєвими, важливими для дослідження ознаками. За допомогою методу порівняння можна виявити відповідні аналогії, а також взагалі знайти тотожність, подібність та взагалі відмінність предметів та явищ [31, с.27].

За допомогою методу порівняння необхідна конкретна інформація про досліджуване явищета може бути отримана кількома варіантами. По-перше, вона може виступити як безпосередній результат порівняння. По-друге, найчастіше отримання первинної інформації не виступає в якості головної цілі порівняння, цією ціллю є отримання похідної, або вторинної інформації, яка є результатом обробки первинних даних.

Найбільш розповсюдженим і важливим способом такої обробки є висновок по аналогії, коли уподібнюють нове одиничне явище іншому, відомому і подібному з ним одиничному явищу та розповсюджують на перше раніше отриману інформацію [28, с. 27].

Метод порівняння використовується в другому розділі при порівняльному аналізі принципу недискримінації закордоном та в Україні, їх схожість та відмінність у використанні форм, методів антидискримінаційних практик, як фактор впливу на якісне надання соціальних послуг.

Наступний метод аналізу документів. Робота з документами потребує від нас підготовки та визначення достовірності документа. Під документом в контексті соціології розуміють ті або інші джерела, які мають інформацію про соціальні явища і факти людського життя, про ті або інші соціальні суб'єкти, що діють в суспільстві. Для якісного орієнтуватися в документах необхідна їх класифікація, наприклад за нормативними чи статистичними видами.

Аналіз документів дає досліднику можливість одержати інформацію, які необхідні для опису тих або інших соціальних систем і структур, стежити динаміку взаємозв'язку між різними соціальними групами і окремими людьми [46, с. 579]. Даний метод використаний у третьому практичному розділі при аналізі документів такої установи як Запорізький центр зайнятості.

Крім загальнонаукових методів в ході дослідження ми будемо використовувати емпіричні методи дослідження – спеціальні способи пізнання і

окремих областей реального світу, притаманних тій чи іншій конкретній системі знань.

Важливим методом дослідження в нашій роботі є метод спостереження, який відноситься до емпіричних методів дослідження. Спостереження дозволяє отримати інформацію, в даному випадку, про працівників служби зайнятості, оцінку конкретної ситуації використання принципу недискримінації та оцінку якості надання соціальних послуг клієнтам та інше. При спостереженні потрібно притримуватись об'єктивної точки зору та за можливістю повторювати його в різний час та в різній ситуації.

Під час процесу спостереження вчений завжди керується своєю ідеєю, гіпотезою або концепцією. Дослідник не тільки реєструє певні факти, а свідомо відбирає ті з них, які або підтверджували, або спростовували його ідеї. Метод спостереження використовується в практичній частині.

Спостереження – ціленаправлене, систематичне, активне вивчення предметів і уявлень реальної дійсності, які знаходяться в природньому стані або в умовах наукового експерименту [2, с. 60]. З таким науковим методом, як спостереження співвідносяться такі методи діагностики, як анкетування, інтерв'ю, тестування.

Дослідник може проводити спостереження під час процедури інтерв'ю, а також, коли чекає відповіді на запитання тестового завдання або анкети. Інтерв'ю дозволяє отримати додаткову діагностичну інформацію про об'єкт. Конкретне поєднання використовується в практичній частині кваліфікаційної роботи магістра при анкетуванні клієнтів центру зайнятості – безробітних та інтерв'ю для спеціалістів по роботі із безробітними. Зазначені дані від даних методів дослідження отримані з метою аналізу антидискримінаційних практик в Запорізькому обласному центрі зайнятості.

В даному дослідженні ми використаємо метод опитування, а саме анкетування та експертне опитування – інтерв'ю. Перейдемо до повного розкриття методів.

Опитування – це метод збору первинної вербальної інформації, який оснований на опосередкованій (анкетування) або безпосередній (інтерв'ю) психологічно-соціальній взаємодії між дослідником та респондентом (опитуваним) [9, с.67].

Анкетування – це один із засобів письмового опитування значної кількості респондентів за повною схемою анкети або опитувального листа [74, с.217].

Анкета – документ з тиражем, що має певну кількість запитань, які сформульовані і пов'язані між собою за конкретними правилами [12, с. 227]. Список питань анкети направлений на певний контингент осіб. В анкеті були використані відкриті, напівзакриті та закриті запитання, основні запитання спрямовані на збір інформації про зміст досліджуваного об'єкта – фактів дискримінації в сторону клієнтів.

У дослідженні під час використання анкети отримати тільки оцінку або ставлення населення до певної події.

Мета проведення анкетування полягає в більш ширшому охопті одиниць аналізу, а інтерв'ю розраховане на конкретно невелику аудиторію та більш якісний глибокий аналіз проблеми.

Однією із умов успішного проведення анкетування або інтерв'ю є обов'язкове налагодження атмосфери довіри та доброзичливості до опитуваного. У такому випадку респондент буде бажати надавати реальне достовірне судження чи оцінку щодо проблеми, яка підлягає аналізу в дослідженні. В даному випадку відношення клієнтів-безробітних до працівників центру зайнятості.

Соціологічне інтерв'ю – це метод збору інформації, основа якого є словесна взаємодія між респондентом та інтерв'юером з метою отримання даних, що передбачені програмою дослідження [39, с. 143]. Інтерв'ю має такі різновиди: документальне, інтерв'ю думок, вільне, глибинне, стандартизоване, напівстандартизоване, багаторазове, групове та фокусоване. В даному випадку

проведене стандартизоване (формалізоване) інтерв'ю. Інтерв'ю є опитуванням у формі усної бесіди дослідника з респондентом.

Питання, що задаються інтерв'юером, направлені на відповідну дослідницьку мету і заздалегідь підготовлені таким чином, щоб відповіді респондента виявляли його справжнє ставлення до тих або інших подій.

Перед тим як провести емпіричні дослідження, необхідно розробити програму дослідження за якою далі відбуватиметься план дослідника. Програма дослідження – це викладення теоретико-методологічних передумов (загальної тематики) відповідно до головних цілей роботи та гіпотез дослідження, зазначення правил процедури, а також логічної послідовності операцій з метою їх перевірки [65, с. 23]. У програмі можна виокремити методологічний (теоретичний) і методичний (процедурний) етапи.

Таким чином, визнаючи важливість методологічних підходів, принципів і, власне, методів наукового дослідження ефективності організації соціальної роботи з безробітною молоддю, даний підрозділ присвячено визначенню і обґрунтуванню можливості і необхідності застосування саме тих методів, які є доцільними у даній роботі.

Отже, в ході цього дослідження ми будемо спиратися на вищезазначені методи дослідження як аналізу та синтезу, історичний, конкретизації, абстрагування, дедукція та індукція, порівняння, аналіз документів, спостереження та опитування (експертне інтерв'ю і анкетування).

Також в нашій роботі ми будемо додержуватись таких принципів: системності, об'єктивності, розвитку та історизму. Використання всіх методів і принципів є прямим шляхом до отримання чітких та якісних остаточних результатів у нашому дослідженні.

В першому розділі ми розглянули історичну складову становлення поняття дискримінації та її заборони, основні поняття і принципи та методи кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ІЗ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1. Формування Політики рівності в центрі зайнятості

Входження України до Європейського Союзу відбувається поступово та потребує розробки ефективної правової системи протидії дискримінації та укріплення поваги до різноманіття, які стануть гарантією відповідного захисту прав людини, як зазначено в Угоді про асоціацію 2014 року. В Європі права людини стоять на першому місці та добре налагоджена протидія дискримінації, до чого і має наближатись Україна. Фундаментом перетворень в цій сфері має бути входження у повноцінне життя – гідна професійно-трудова зайнятість громадян.

Відповідно до предмету дослідження розглянемо інструмент протидії дискримінації в сфері зайнятості, а саме по відношенню соціальної роботи з безробітними.

В статті другій Кодексу законів про працю України прописано наступне, встановлена заборона на будь-яку дискримінацію у секторі праці, відповідно щодо порушення принципу рівності можливостей і прав, непряме або пряме обмеження прав працівників через расу, колір шкіри, релігійні, політичні та інші переконання, гендерну ідентичність, стать, сексуальну орієнтацію, соціальне, етнічне та іноземне походження, стан здоров'я, вік, інвалідність, наявність чи підозру захворювання на ВІЛ/СНІД, майновий чи соціальний стан, місце проживання, сімейні обов'язки, членство в об'єднанні громадян чи професійній спілці, звернення або намір звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав, участь у страйку або надання підтримки іншим працівникам у захисті їх прав, через мовленнєві або наступні ознаки, які не пов'язані з видом роботи або її умовами [22].

Відповідно, встановлено орієнтир для розбудови політики рівності у зазначеній соціальній службі та визначені одні з основних критеріїв, які можуть стати причиною професійної дискримінації.

Безробітні можуть піддаватися дискримінації як безпосередньо від роботодавця на пряму так і від соціальних працівників при наданні послуг у центрах зайнятості.

Соціальна робота у сфері зайнятості є невід'ємним напрямком соціального захисту різних цільових груп і категорій населення, її вирізняють свої унікальні методи, форми роботи, сфери соціального впливу, соціальні технології.

В Україні функціонує розвинена мережа державних закладів та установ, що мають повноваження влаштовувати працевлаштування громадян, надавати їм соціальні послуги. Основними з них є Державна служба зайнятості. Державний службовець (державна посадова особа) – це особа, яка працює у штаті державної установи і за встановлену державою заробітну плату виконує певні завдання невикробничого характеру [57, с. 62]. Відповідно, працівники державної служби зайнятості мають дотримуватись політики недискримінації, встановленої на загальнодержавному рівні. Це обумовлено його статусом та професійними обов'язками.

Державна служба зайнятості прогнозує і аналізує пропозицію та попит на робочу силу, займається консультацією населення й державних органів управління про сучасне становище ринку праці; ведеться облік громадян, які звертаються з питань працевлаштування; консультує громадян щодо вільних робочих місць, власників підприємств, організацій і установ або уповноважені місцевими органами, щоможуть звертатись до центру зайнятості, про нагоду одержання робочого місця і заповнення робочої вакансії, вимоги, що ставляться до посади, та з інших питань, що є необхідним для сприяння зайнятості населення та інше [66, с. 379]. Відтак, Державна служба зайнятості є базовим виконавцем політики країни в цій сфері, який має задавати критерії її реалізації на практиці. Стимулювати фактичну зміну ставлення до дискримінації у сфері

трудової зайнятості. Це наводить на думку про важливість розширення повноважень вказаної установи.

Одним із інструментів підтримання принципу рівності є документ Політика рівних можливостей, що спрямована на усунення та запобігання проявів факту дискримінації у влаштуванні на роботу й професіональному розвитку працівників.

Політика рівності – назва, яка використовується для позначення документа, що визначає зобов'язання установи з просування рівності, протидії дискримінації різноманіття у сферах тренування, управління, рекрутингу та оплати [18, с. 54]. Крім того, політика рівності має унікальний суб'єкт-суб'єктний характер, що відображається в необхідності гармонійної активності для всіх учасників суспільно-трудових відносин.

Документ Політика рівності має дві інші назви, такі як Політика рівних можливостей та Політика недискримінації. Керівні принципи політики рівних можливостей для органів місцевої влади виділяють відносно два типи акторів: національні органи влади та міжнародні структури й органи (разом із регіональними). У першому випадку рекомендації носять обов'язковий характер, у другому – консультативний.

Політика має наступну структуру та елементи: заяви, що визначають вид робочого стану, якого установа воліє відтворити та підтримувати, разом із визначенням того, що є прийнятним, а що не є для поведінки; заяви, які містять в собі обов'язки організації у контексті рівності; інформація про те, яким способом документ буде впроваджуватись, якою буде реакція на порушення документу працівниками організації та механізмом подання скарг від різних осіб; визначення видів дискримінації, яку установа повинна подолати разом із перерахуванням захищених характеристик; як буде здійснюватися моніторинг політики та коли вона буде переглядатися; як саме документ пов'язаний з іншою корпоративною політикою організації [18, с.54]. Політика рівності є складовою соціальної політики, що має знаходити відображення у всіх сферах

суспільного життя та реалізовуватись на практиці для кожного учасника суспільних відносин.

Зазначені елементи є складовими м'якої соціальної інфраструктури, яка має поєднуватись з вагомими проектами щодо перетворення життєвого простору для осіб, які можуть і піддаються дискримінації. Інфраструктура життєдіяльності має бути орієнтована на людини не залежно від будь-яких обставин.

Для реалізації втілення політики рівних можливостей на практиці, установа повинна: знаходити компроміс, підтримувати та намагатись розуміти стейкхолдерів (наприклад, професійні спілки) та своїх працівників під час впровадження документу; екстенсивно просувати документ як в межах організації, так і серед можливих працівників, постачальників і споживачів; демонструвати дотримання визначених принципів, викладених у документі, починаючи з керівників установи; проводити тренінги серед працівників, пояснюючи, що таке документ Політика рівності, яка в неї мета, що означає для працівників; залучати стейкхолдерів та працівників до розробки документу; висловити намір реагувати та, за необхідності, застосовувати дисциплінарні заходи проти порушень документу; створити план дій, який включає зобов'язання регулярно переглядати документ Політики рівності [18, с. 55].

Відтак, в Україні має тривати процес комплексного виховання суб'єктів документу Політики рівності в суспільно-трудовах відносинах, де роль регуляторів має виконувати як держава, так і громада. Крім того, зазначимо, що це управлінський процес, який передбачає реалізації політики рівності у кожній установі, що займається працевлаштуванням на рівні нормативних документів, етичного кодексу та організаційної культури.

Політика рівності в повній мірі розкриває принцип недискримінації в роботі соціальних працівників та зобов'язує його беззаперечно дотримуватись стосовно до клієнта та колег.

Відповідно до четвертої статті Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», діяльність Закону направлена на

відносини між юридичними особами приватного та публічного права, місцезнаходження яких є зареєстрованим в Україні, а також фізичними особами, які перебувають в Україні, зокрема в таких гілках суспільних відносин: державна служба та служба в органах місцевого самоврядування політично-громадська діяльність; відносини трудового характеру, в тому числі застосування роботодавцем розумного пристосування; соціальний захист; державна служба та служба в органах місцевого самоврядування; охорона здоров'я; правосуддя; освіта; доступ до товарів і послуг; житлові відносини; інші сфери суспільних відносин. Також необхідно звернути увагу на те, що список сфер суспільних відносин, на які діють положення антидискримінаційного Закону, не є вичерпним. У ширшому розумінні це означає, що принцип рівності має бути дотриманим у всіх відносинах, окрім приватних, де особи діють так, що надає їм можливість впливати на порядок розподілу доступних всім послуг і товарів [51]. Закон включає в себе переважну більшість сфер суспільного життя, де може виникнути неприродна та викривлена нерівність, що може привернути увагу соціального працівника. Разом з цим, дія закону в приватному секторі суспільно-трудова відносин є ускладненою та вимагає застосування належної системи державного контролю, який би підтримував недискримінацію на всіх рівнях суспільно-трудова відносин.

Ці напрямки доводять те, що соціальні працівники повинні дотримуватись принципу недискримінації, в тому числі в центрах зайнятості при наданні соціальних послуг клієнтам-безробітним.

За Законом України, «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», а саме другої статті: «принцип недискримінації – забезпечення рівних можливостей для всіх людей або груп осіб» [51].

Компетентного спеціаліста виділяє критичне мислення: здатність серед багатьох рішень обрати оптимальне, аргументовано пояснювати помилкові рішення. Компетентність визначає регулярне оновлення теорії та практики, набуття нової інформації для подальшого вирішення професійних завдань в

даний час та даних умовах. Тобто, компетентністю можемо назвати здатність до актуального виконання діяльності. Професійну компетентність соціального працівника можна назвати стрижневим компонентом обраного ним виду діяльності. Зазначимо, що недискримінація є однією з найважливіших компетенцій соціального працівника в сфері зайнятості, так як сучасний ринок праці в нашій країні вимагає використання всіх наявних трудових ресурсів і резервів на цілісній і збалансованій основі.

Реалізація соціальної політики недискримінації вимагає використання контрольних заходів. В Україні існує проект Український індекс корпоративної рівності. Проект є національним дослідженням корпоративних політик, практик та правил приватних організацій щодо підтримки різноманітності і рівності та заборони дискримінації на роботі. До Індексу входить дослідження протидії дискримінації за наступними ознаками: інвалідності, сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності, статі. Дослідження запроваджені та публікуються українською благодійною організацією «Точка опори» у співпраці з Жіночим консорціумом України, Національна Асамблея інвалідів України та за підтримки Міжнародний фонд «Відродження».

Український індекс корпоративної рівності проводить тренінги із впровадження документу Політики рівності, завдяки чому за 2017 рік тренінги охопили 630 осіб [30, с. 9]. Крім того, індекс корпоративної рівності у інформаційному просторі необхідно зробити показником соціально-економічного статусу компанії, який би підтримував її положення у ділових та суспільних колах.

Політика рівності існує як в державних структурах так і в приватних комерційних організаціях, але в останніх вона поширена більше. Наприклад, такі організації використовують документ політики рівності: Ашан (мережа супермаркетів), Пузата Хата (мережа ресторанів української кухні), Jysk (мережа магазинів меблів та декору для дому), Lush (мережа магазинів органічної косметики) та інші. В державних структурах здебільшого застосовуються Етичні кодекси соціальних працівників.

Звернемось до закордонної практики застосування Політики рівних можливостей Шотландського кваліфікаційного управління (ШКУ) – національного шотландського органу винагород і акредитації. Стосується усіх його співробітників та кожного.

Шотландське кваліфікаційне управління має за мету бути працедавцем рівних можливостей та просувати принцип недискримінації, включення та різноманіття. Також забезпечення рівного відбору та ставлення до членів та потенційних членів команди працівників на основі їх переваг, здібностей та потенціалу, незважаючи на їх гендер, вік, сексуальну орієнтацію, подружній статус, батьківство чи інші сімейні обставини, національне чи етнічне походження, расу, колір шкіри, інвалідність, будь-які погляди, участь у діяльності або членство в профспілці, належність до економічного чи соціального класу, будь-які інші обставини, не пов'язані з ефективною робочою діяльністю. Відтак, політика рівності має бути частиною системи акредитації та ліцензування без якої професійна діяльність юридичної особи у громаді неможлива.

Шотландське кваліфікаційне управління воліє викоринити нечесні та дискримінаційні практики, прямі чи непрямі, де і коли б вони не траплялись.

Для просування документу Політики рівних можливостей дотримується наступних зобов'язань та принципів: рекрутинг, відбір, робочий процес, проведення тренінгів та підвищення відбуватиметься через прозорі та чесні процедури; моніторинг даних процедур здійснюватиметься регулярно разом з моніторингом тренування принципу недискримінації серед робітників Шотландського кваліфікаційного управління та надання вказівок, конкретно для працівників, які залучені у процес рекрутингу, відбору, праці та проведення тренінгів своїм колегам; процедури рекрутингу та відбору необхідно періодично проглядатися та екзамінуватися для забезпечення їх недискримінаційності у меті чи під час практики; для розгляду скарг фактів дискримінації використовуються ефективні механізми подання скарг; порушення даної політики буде розглядатися через існуючі процедури Шотландським

кваліфікаційним управлінням; віктимізація тих, хто звернеться зі скаргою про факт дискримінації, буде розглядатися як проступок; там, де можливо, буде прийнято ініціативи позитивних дій; мова, яка використовується в документах та іншій літературі Шотландського кваліфікаційного управління, відображає дух та ідею даної політики [18, с.56]. Даний досвід Шотландії може допомогти в реалізації просування політики рівних можливостей в Україні в сфері зайнятості населення, а саме в державних органах та приватних установах.

Політика рівності дозволить охарактеризувати відповідальність соціальної служби чи організації, при дотриманні принципу рівності серед працівників та клієнтів. Тобто рівний відбір працівників на основі їх переваг, а не вікових чи гендерних ознак; рівноправне ставлення до вже прийнятих колег та своїх клієнтів.

Отже, опираючись на європейський досвід введення політики рівності, до її елементів можна включити: план виявлення факту дискримінації та її подолання; інформація про подання скарг; зв'язок з іншими політиками соціальної служби. Під час впровадження практики політики рівності потрібно все узгодити з працівниками установи, а саме: дотримання принципів недискримінації; підтримка працівників; залучати працівників до написання. Це дозволить підготувати всіх у соціальній службі до плідної співпраці. Особливо варто відзначити подальший контроль за дотриманням даної політики недискримінації, наприклад створенням комісії або інспекції, в складі якої будуть перебувати керівники.

Інспекція праці повинна відігравати важливу роль у запобіганні та викоріненні практики дискримінації на робочому місці. В ході перевірок необхідно звертати увагу на наступне: забезпечити зв'язок з керівництвом, ознайомитись із професійною підготовкою працівників, що стосуються ліквідації дискримінації та пропаганди рівних можливостей в сфері праці.

Інспектори праці повинні бути обізнані всім аспектам правил та процедур рівних можливостей на робочому місці та недопущені дискримінації та вміти складати звіти перевірок [36, с. 57].

В результаті детального розгляду створення Політики рівності ми можемо виділити те, що вона почала активно функціонувати з 2014 року здебільшого в приватних комерційних організаціях. В центрах зайнятості існує лише правила Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості, який інформує працівників про додержання принципу недискримінації. Те, що політика рівних можливостей як документ існує в приватних організаціях пояснити позитивно можна тим, що працівники центрів зайнятості надаючи послуги безробітному у пошуку роботи будуть пропонувати підприємства чи організації, які мають даний документ та прозорість при найманні на роботу. Відтак, політика рівності має контрольні регулятори та носить суб'єкт-суб'єктний характер, але вона має підтримуватись управлінськими заходами у всіх регіонах нашої країни.

2.2. Досвід впровадження антидискримінаційних практик в соціальній роботі в сфері суспільно-трудових відносин

Для того, щоб розкрити та проаналізувати антидискримінаційні практики потрібно розглянути поняття «дискримінація» та обличчя, які можуть дискримінувати в сфері працевлаштування.

Отже, «дискримінація – ситуація, в якій особа або група людей за їх ознаками кольору шкіри, раси, релігійних, політичних та інших переконань, віку, статі, інвалідності, соціального та етнічного походження, громадянства, місця проживання, майнового та сімейного стану, мовними або іншими ознаками, що були, є та можуть бути припущеними або дійсними, можна зазнати обмеження при реалізації, визнанні або користуванні свободами і правами в будь-якій формі, встановленій цим» [51].

У сфері працевлаштування дискримінація відбувається наступним чином. Дискримінувати людину може працівник центру зайнятості, рекрутингова агенція, в тому числі при центрах зайнятості, далі – роботодавець, кадрова

служба при зарахуванні на роботу при проведенні співбесіди, інші працівники чи колеги, особливо, хто має вищу посаду та більшу владу.

Розглянемо причини, з яких людину можуть дискримінувати у сфері послуг: ознака самої людини, ознака іншої людини, яку перша людина супроводжує, ознака, яка начебто є в людини – припущена ознака [70, с. 44]. Відповідно, робота з недискримінації є складовою соціального діалогу, яка передбачає гармонізацію сфери суспільно-трудогих відносин за рахунок підвищення компетенції працівників в сфері працевлаштування.

У зв'язку з прийняттям Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» [51] у 2014 році державні службовці адаптуються ознайомлюючись з ним і до нинішнього часу. Антидискримінаційне законодавство створено з метою забезпечення рівності прав громадян в державі, незалежно від ознак, які прописані в вищезгаданому законі. Для підвищення гарантій недискримінацій в інших законах України важливо опиратись на міжнародний досвід, підґрунтям якого є по-перше Загальна декларація прав людини, по-друге низки міжнародних пактів та конвенцій щодо захисту прав людини.

Виникає проблема в реалізації органами місцевого самоврядування практик щодо запобігання дискримінації, яка витікає з недостатнього знання принципу недискримінації. Це стосується і діяльності соціальних працівників, а саме соціальних служб – їх участі в запобіганні фактів пригнічення прав людини та в якісному наданні соціальних послуг. Якщо наша країна бажає наблизитись до європейських стандартів існування, то необхідно актуалізувати дослідницькі і практичні заходи у вказаній сфері.

Впровадження в Україні антидискримінаційного права є передумовою її становлення як європейської правової держави. Створення ефективної системи запобігання та протидії дискримінації визначено як стратегічну мету у Національній стратегії у сфері прав людини, затвердженої Указом Президента України №501 від 25 серпня 2015 року. Кабінетом Міністрів України розроблений План дій з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини

на період до 2020 року. Відповідно до Звіту щодо виконання Плану дій з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року, представленим Міністерством юстиції України, позитивно оцінені виконання більшості положень Плану дій у частині впровадження антидискримінаційного права.

За С. Кубіцьким, «антидискримінаційна практика – комплекс певних настанов і реальних заходів для подолання порушень прав клієнтів соціального працівника за національними, класовими, статевими, релігійними, віковими та іншими ознаками» [57с.273]. Відтак, це практика гармонізації суспільних відносин, яка пов'язана з вирішенням проблем щодо утисків та приниження учасників соціальної взаємодії.

Напрямки впровадження в Україні антидискримінаційного права: подолання невизначеності термінології; розширення списку законодавчо заборонених видів дискримінації та впровадження адміністративної відповідальності за факт дискримінації, вилучивши кримінальну відповідальність за дискримінацію; зобов'язання правоохоронних органів зафіксувати в заяві про обставини скарги злочину, що можуть вказати на мотиви нетерпимості; здійснюється прийом заяв-скарг та допомога при зверненні потерпілих від дискримінації до суду.

Дані напрямки антидискримінаційних дій прописані в законопроектах, які досі не прийняті. Під впливом Ради Європи та її спеціалізованих інституцій, що були внесені до законодавства України, відбулося багато позитивних змін. Однак, достатньо велика кількість вітчизняних правових норм потребують зміни і удосконалення.

Актуальною тенденцією в діяльності української соціальної роботи постають антидискримінаційні практики, які дозволять підвищити якість надання послуг в соціальних службах. Звернемось до досвіду застосування закордонних антидискримінаційних практик державними органами влади та громадським сектором.

Розпочнемо з Німеччини, де створено Місцевий план протидії расизму (МППР) – це каталог п'ятдесяти різних дій та стратегій проти расизму, який прийняла міська адміністрація Берліна [с. 34 свердлова].

У Місцевому плані протидії расизму також з мету поставлено зростання соціальної обізнаності серед працівників Берлінської державної адміністрації про всесторонні прояви расизму, активне залучення працівників до дій з протидії дискримінації та розширення інструментів

Місцевого плану протидії расизму та етнічної дискримінації. Для цього ведеться постійний моніторинг потреб громади та громадянського суспільства, інструменти протидії расизму та дискримінації оновлюються та розширюються з огляду на нові виклики [44, с. 36].

Згідно з Місцевим планом протидії расизму проводиться робота з жінками, де проводяться експертні консультації для вироблення та впровадження ефективних проактивних механізмів проти расизму у рамках політики гендерної рівності. Застосовується також в сфері працевлаштування.

В Іспанії з 2009 року діє Програма розвитку місцевої громади та користування публічним простором, при якій було проведено хіп-хоп та реп майстерні для молоді, змагання на найкращий плакат, культурні та спортивні заходи, відео-форуми, фестивалі (наприклад, святкування китайського Нового року). Наступним інструментом, який використовує Програма, є проведення заходів освітнього характеру – тренінги для міліціонерів та соціальних працівників. Під час проведення тренінгів висвітлюються конкретні культурні особливості різних общин для того, щоб учасники отримали навички вирішення та уникання міжкультурних конфліктів. Також у тренінгу точаться обговорення правової рамки розуміння ксенофобії, дискримінації та расизму.

Завданням тренінгу є посилення розуміння ксенофобії та расизму як основної проблеми населеного пункту та суспільства загалом, яку мають вирішувати адміністрації спільно з соціальними працівниками та правоохоронними органами. Під час заходів освітнього характеру посилюється аналіз індивідуальних або колективних та інституційних механізмів протидії

расизму. Третій інструмент являє собою організацію та просування процедури посилення найбільш вразливих груп. Головним чином використовується інформування людей про можливість участі у громадянських заходах [44, с. 41].

Програма розвитку громади використовує активні методи, починаючи з аналізу, збору інформації та діагностики простору роботи, та залучає складові розвитку громад і міжкультурну медіацію. Тож, це є важливим у районах, де є міжкультурні конфлікти або існує ризик виникнення таких конфліктів.

Загальні напрямки роботи: аналіз ситуації на основі проведених досліджень; просування мирної співпраці та соціальної взаємодії.

Наявними темами робіт є: попередження ксенофобного та расистського ставлення; підтримка спільних заходів спортивного характеру; турбота про екологію; заохочення до роботи спілки мігрантів; культурне розмаїття; гендерна рівність. Програма працює при міській раді Мадрида, проте саме виконання стоїть за Іспанською комісією біженців у Мадриді [44, с. 39].

В Іспанії рудиментарна модель соціальної роботи, що говорить про завдання соціального захисту держава покладає здебільшого на волонтерський та недержавний сектори. Пошуки джерел фінансування соціальних програм – це в основному задача соціальних працівників [19, с. 39].

Україна намагається наслідувати здебільшого європейські моделі соціальної роботи. Слід звернути увагу на американський досвід введення принципу недискримінації в соціальній сфері. Адже сучасна соціальна робота утворилась саме в Сполучених Штатах Америки, що говорить про їх багаторічний досвід та високоякісні технології.

Щодо американського законодавчого підґрунтя виконання антидискримінаційних практик, для кожної категорії клієнта соціальної роботи існує окремий закон. Проте, початок було покладено тринадцятою поправкою до Конституції Сполучених Штатів Америки, яка заборонила рабство та будь-який примус.

Впровадження принципу недискримінації в Америці починається з макрорівня (соціальної політики): затвердження законів; створення програм; написання проектів та подальших планів соціальних дій. У безпосередньому контакті соціального працівника та клієнтів проводяться освітні навчання (лекції та тренінги) для підвищення свідомості громади на тему недискримінації.

Також існує практика «позитивної дискримінації» (переваги для окремих груп населення), яка містить тимчасовий характер, задля встановлення балансу з масштабним пригніченням прав людини.

В Сполучених Штатах Америки соціальні працівники в діяльності недискримінації виконують одну із ролей – «представника інтересів», яка полягає в тому, що працівники в громаді захищають інтереси осіб, стають організаторами допомоги групам, які зазнають дискримінації.

Під час правозахисної процедури соціальний працівник має право виступати як позивач, адвокат, експерт – свідок та колега судового персоналу, що дозволяє фахово надати свідчення про факт дискримінації [33, с. 62]. Відповідно, соціальний працівник має мати належний юридичний статус для захисту прав клієнта як це практикується в США.

Опираючись на американський досвід протидії дискримінації потрібно вдосконалювати з самого початку соціальну політику та законодавче підґрунтя. Це створить сталу базу для імплементації в соціальній роботі принципу недискримінації та впровадження антидискримінаційних практик.

Виходячи із вищеперерахованих форм закордонних антидискримінаційних практик, вони застосовуються як державою так і громадськими організаціями та індивідами або групами в громаді або в об'єднанні один з одним. Проаналізувавши закордонне законодавство – в Україні закони прописані та виконуються ще недостатньо повноцінно, проте українські громадські організації окремо від держави діють достатньо активно.

Держава також повинна займатись співпрацею з громадськими активістами, що може сприяти розвитку ширших можливостей для успішності реалізації заходів у зазначеній сфері.

Спільна праця з волонтерськими чи громадськими організаціями щодо протидії та запобігання дискримінації є вкрай вигідною ідеєю для органів державної влади та місцевого самоврядування з наступних причин.

По-перше, вона може дозволити залучати експертний вузькопрофільний потенціал, якого бракує працівникам державних органів.

Окрім того, якщо мова йде про співпрацю з громадськими об'єднаннями, які представляють конкретні вразливі групи, зокрема напівзакриті або закриті, наприклад, ромів, біженців, ЛГБТ спільнот та інших, то спільна робота також дозволить отримати доступ до зазначених цільових груп, а відповідно – отримати можливість для кращого та своєчасного виявлення їхніх проблем та потреб [44, с. 43].

По-друге, спільна праця з громадськими об'єднаннями є можливістю компенсувати брак як фінансових, так і людських ресурсів, що часто є значним бар'єром для органів державної влади та місцевого самоврядування, саме для приділення повної уваги заходам протидії та запобігання дискримінації [44, с. 44]. Слід пам'ятати, що залучення громадянського суспільства до роботи також може дозволити залучити додаткове фінансування на власні ініціативи, тому що багато громадських об'єднань отримують кошти від донорських установ на проведення навчання з тематики рівності прав людей, інформаційні кампанії, роботу із громадами тощо.

Питанням протидії дискримінації та використання антидискримінаційних практик, в тому числі і в сфері зайнятості займаються такі добровільні об'єднання громадян: Гендерний центр «Крона» (інформаційно-просвітницька робота); Європейська Асамблея жінок-депутатів (надання консультативних послуг, реалізація проектів рівних можливостей); Інсайт (юридичне консультування тих, хто зазнав дискримінації, ресурсна допомога проектам); ГО «Ла Страда – Україна» (допомога по гарячій лінії); Студена (реалізація

культурно-просвітні та правозахисних проєктів); Центр «Розвиток демократії» (проводить тренінги, семінари, вистави, фестивалі, дебатні турніри, громадські слухання); Феміністична майстерня (протидія різним формам дискримінації і насилля); ГО «Соціальна дія» (тренінги, творча реклама); Кампанія «Дискримінація обмежує, протидій!» (проведення тренінгів для центрів зайнятості, написання посібників з недискримінації). Всі вони є елементами виховної дискусії новаторів з суспільством, що дозволяє розкрити справжній демократичний потенціал України.

Отже, існують такі види антидискримінаційних практик – по-перше, дослідження серед громад сприйняття дискримінації, далі лекції, тренінги, пропаганда, агітація, реклама, організація фестивалів та інші. антидискримінаційні практики можуть виконуватись як державою так і громадським сектором, де останній виконує на разі активну діяльність. Кращим рішенням є об'єднати державу та активних громадян. Для успішного впровадження і виконання антидискримінаційних практик важливо знати також і закордонний досвід, проте це не означає, що українська громада самостійно не може проявляти ініціативу в своєму баченні на своєму досвіді для ефективності.

2.3. Тренінг як метод формування компетенцій із протидії дискримінації для працівників центру зайнятості

Однією із антидискримінаційних практик, розглянутих в попередньому підрозділі, є тренінг.

Розкриємо поняття «тренінг». С. Макшанов визначає тренінг багатofункціональним методом цілеспрямованих змін характеру психології людини, групи або установи з метою гармонізації особистісного та професійного буття особи [37, с. 71]. Українське суспільство переживає негативний досвід, який потребує направлених змін для подолання проявів

дискримінації, що підкреслює надзвичайну корисність тренінгу в соціальній роботі.

На інституційному рівні дискримінація може проявлятися через спосіб організації та сталі процедури діяльності суспільних інституцій як наявна регуляторна система установи із соціального обслуговування.

На думку П. Берча, «тренінг – це чудовий спосіб розвитку, керівництва та управління людьми» [3, с.44].

Така форма антидискримінаційної практики як тренінг може створити базу для вчасного виявлення фактів дискримінації на робочому місці соціального працівника як на вертикальному (соціальний працівник дискримінує клієнта) так і горизонтальному (соціальний працівник дискримінує свою колегу) рівнях. Відповідно, вказана форма навчальної роботи надзвичайно корисна в умовах поляризованого українського суспільства.

Тому, такий підхід використання тренінгу матиме безпосередню просвітницьку місію та ідею навчання, тобто пояснення важливості принципу недискримінації. До програми тренінгу в соціальній установі можна включити: роз'яснення форм дискримінації; приклади міжнародних практик; вправи руйнування стереотипів.

Діяльність освітнього характеру, в основному направлена на виховання толерантного ставлення та поваги до різнобічності та підвищення правових знань про можливості захисту від такого явища як дискримінація.

Просвітницьку діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування уявно можна розподілити за кількома видами: навчання своїх працівників дотримання принципів рівних можливостей та недискримінації; освіта цільової аудиторії/споживачів послуг та членів громади. Тому головними завданнями тренінгу з просвітницькою діяльністю є: надання учасникам основної інформації щодо необхідних навичок, способів захисту і факторів ризику; формування мотивації до удосконалення власного життя; напрацювання навичок відповідальної усвідомленої поведінки та навичок прийняття рішень.

Введення тренінгу як організаційної норми в соціальних службах та організаціях є рушійним фактором підвищення рівня толерантності соціальних працівників. Такий вид антидискримінаційної практики матиме направленість на підвищення професіоналізму соціального працівника та якості надання соціальних послуг.

Навички формуються: на 10% через сприйняття інформації на слух; на 25% через сприйняття зорових образів; і на 65% через практичної діяльності [71, с. 7]. Тренінг включає в себе всі компоненти для набуття потрібних навичок та знань, тому є ефективним як антидискримінаційна практика для соціальних працівників.

Заняття направлені не лише на отримання знань, а й на розширення практичного досвіду учасника та групи в цілому.

Тренінговий метод навчання має наступні переваги: актив групи, аналіз інформації та емоційного відношення учасника до неї, підвищення рівня вмотивованості, перевірка на практиці та закріплення нових знань, здатність групи до критичного та колективного мислення і вміння приймати рішення. Недоліки тренінгу: метод непридатний та некомфортний для подання широкого обсягу виключно теоретичного матеріалу, необхідна професійна майстерність викладача [41, с.5].

Ефективна освіта з прав людини є джерелом знань про права людини та механізми їх захисту, тренінг також формує навички, необхідні для заохочення, здійснення і захисту прав людини в повсякденному житті. Мета освіти в галузі прав людини – побудувати суспільство із певною культурою по відношенню до прав людини.

До різновидів тренінгу можна віднести: майстер-клас, конференція, семінар, сесія, світове кафе, бізнес-ланч, школа, коворкінг, форум, клуб, вебінар. До форм роботи в тренінгу належить: ігрові вправи, ігрова дискусія, ігрова ситуація, рольова гра, ділова навчальна гра, «мозковий штурм» та інші.

Кожну форму можна використовувати на тематику принципу недискримінації та антидискримінаційних практик, але виходячи з теми

доречним будуть класичні форми – семінар, лекція. Обґрунтувати це можна тим, що по-перше, тренінг буде проводитись в центрі зайнятості, тобто в невеликому приміщенні (кабінет, зала), по-друге, та кількість соціальних працівників не буде достатньо великою, тим самим влаштувати конференції не має сенсу, по-третє, при умові, що тренінг проводити під час або поза робочий час, не слід довго затримувати працівників.

Тренером для соціальних працівників центрів зайнятості з теми застосування принципу недискримінації в роботі можуть стати директор, керівник відділу, працівник профі-центру служби зайнятості, супервізор служби або за проханням чи ініціативою громадська організація.

Важливо для тренера соціальних працівників в державних установах з теми недискримінації знати: антидискримінаційне законодавство та практика його застосування, як технічно підготувати тренінг, різні аспекти проблеми дискримінації, де і як можна і треба використовувати отримані знання та практичні вміння. Також вміти: працювати з кейсами, працювати з груповою динамікою, самопрезентувати себе, зацікавити та рефлексувати з учасниками.

Тренер/ка повинен мати бажання підвищити рівень знань групи, мотивувати жити в толерантному оточенні, звернути увагу учасників та громади до проблеми та дізнаватись про нові техніки.

Тренінг є процесом, отримані результати якого прогноуються, направлені на досягнення поставленої мети, завдань, у яких визначаються суб'єкти (ведучий/ча, тренер/ка, цільова група), ресурси (рамкові умови), способи (методи, зміст), його проведення потребує дотримання конкретної послідовності (алгоритму) [15, с. 25].

Перейдемо до деталей проведення тренінгу. Тренінг має свої «атрибути». До них відносяться: тренінгове коло; тренінгова група; спеціально обладнане приміщення та приладдя для тренінгу (маркери, фліпчарт тощо); тренер/ка; правила групи; налаштована атмосфера спілкування та взаємодії; інтерактивні методи навчання; структура тренінгового заняття; оцінювання ефективності проведеного тренінгу [13, с. 3].

Тренінг в середньому триває від 20 хвилин до 7-8 години (сесія), звідси оптимальним часом для проведення тренінгів для соціальних працівників в центрі зайнятості є 1,5-3 години.

Тренінг складається із трьох частин: вступної частини, основної та заключної. Щодо вступної частини, необхідно визначити рівень вмотивованості та компетентності учасників, для цього існує модель «чотирьох компетентностей».

Суть даної моделі оцінювання полягає в тому, що учасники тренінгу при виконанні зазначених для них задач можуть перебувати на різних ланках компетентності, і, відповідно, підходи до виконання роботи з ними можуть різнитися.

Всі рівні поділяються наступним чином: неусвідомлена некомпетентність (завдання тренера/ки зазначити учаснику необхідність даної компетенції та вмотивувати його почати відпрацьовувати її); усвідомлена некомпетентність (завдання тренера/ки трансформувати усвідомлення некомпетентності в реально поставлені практичні завдання з подолання некомпетентності через засвоєння потрібних знань, навичок та інструментів); усвідомлена компетентність (завдання тренера/ки – створити простір та умови для відпрацювання навичок та засвоєння технологій, інструментів на рівні автоматизму); підсвідома компетентність (завдання тренера/ки допомогти учасникам зрозуміти та усвідомити ті схеми, які вони застосовують) [18, с. 10].

Соціальні працівники приходять навчитися з високим рівнем мотивації, у них є розгорнуті та чіткі цілі й мають ієрархію. Тож, їм важливо, щоб навчання було пов'язане з їх особистими цілями.

Основна частина тренінгу включає в себе визначення рівня інформованості та актуалізація проблем; надання інформації; надбання практичних навичок.

Визначення рівня інформативності та актуальності розглянутого питання – на даному етапі тренер/ка та учасники повинні з'ясувати свою інформованість, свій рівень знань за темою, що обговорюється; необхідно

визначити, чому тема є важливою і актуальною для учасників і в цілому суспільства. Для цього тренер/ка може ставити групі запитання, проводити «мозкові штурми», проводити анкетування, організація вікторин [11, с. 12]. Тим самим, на першому етапі основної частини потрібно з'ясувати рівень знань соціальних працівників в соціальних службах щодо існування принципу недискримінації по відношенню до клієнтів та колег. Обмін досвідом, як позитивним у подоланні дискримінації, так і негативним, де соціальний працівник виступав свідком дискримінації в соціальній службі, або власної нетерпимості.

Надання інформації – у проведенні заняття нові знання надаються в різних формах та на різних етапах. Тренер/ка під час етапу надання інформації у вигляді лекції (семінару) про те, що таке феномен дискримінації при наданні соціальних послуг клієнтам; якими шляхами і у якій формі відбувається дискримінація соціальним працівником. Розкриття понять «ейджизм», «сексизм», «расизм», «позитивна дискримінація».

Надбання практичних навичок – необхідно брати участь в різних формах роботи в ході ігрових вправ, учасники отримують практичні навички та уміння.

Тим, самим соціальні працівники отримують практичні уміння щодо використання принципу недискримінації, розвіювання стереотипів, впровадження політики рівності та інше.

Ефективність засвоєння матеріалу під час тренінгу та результативність після нього залежить від ряду факторів [16, с. 34]:

- коли це особисто необхідно та є для цього час на засвоєння матеріалу (для цього фактору необхідно вмотивувати соціального працівника щодо вдосконалення його професійних навичок та підвищення якості надання послуг);
- самостійне окреслення учасниками-соціальними працівниками своїх цілей та очікувань від тренінгу (зворотній зв'язок на початку тренінгу для того, щоб учасники зрозуміли суть);

– коли учасники досягають успіхів (починати навчання з засвоєння простих і легких задач, згодом просуваючись до складнішого);

– коли мають можливість випробувати нові знання та тренуватися з ними на практиці (тренінг з недискримінації клієнтів центрів зайнятості для працівників безпосередньо на пряму пов'язаний з практикою вже на робочому місці);

– коли учасники на сто відсотків залучені до процесу (необхідно використати різні права та техніки, які можуть залучити учасників до інтелектуального розв'язання проблеми, випадки з практики, мозковий штурм; до емоційних методик – ігри, рольові ігри, обговорення та до фізичних технік – створення предметів, вправи, рухові ігри);

– коли можна зрозуміти, як використати нові знання та уміння на практиці (донести до соціального працівника важливість отриманих знань в роботі сфери зайнятості);

– коли створене приємне та сприятливе середовище навчання (при проведенні тренінгу керівником відділу чи директором установи важливо зменшити рівень субординації).

Для проведення тренінгів з теми недискримінації в державних установах створені актуальні посібники, якими можуть користуватись керівники, тренери, супервізори в соціальній службі. Авторами посібників є дослідники питань дискримінації, громадські діячі, директори громадських організацій зі статусом тренера, наприклад, І. Федорович, С. Пономарьов, М. Єлігуашвілі, С. Заєць, Р. Мартиновський, Г. Христова. Також, існують посібники від ВБО «Точка опори» під назвою «Український індекс корпоративної рівності» та «Тренінговий модуль «Політика рівності»».

Наведемо приклад декількох вправ тренінгу з недискримінації для працівників центрів зайнятості.

Вправа «Мій власний досвід дискримінації»/«Коли я відчув себе дискримінованим». Метою вправи є посилення усвідомлення про те, що

відчують особи, коли їх дискримінували; проаналізувати те, яка різниця бути частиною групи або бути виключеним з групи іншими особами.

Матеріали: кольорові стрічки, папір, липучка. Кількість учасників для ефективного обговорення в групах перспективна кількість від 10 до 22 осіб. Орієнтовний час: 30 хвилин, в залежності від кількості учасників в групі.

Інструкція: кожному учаснику роздати лист паперу. З одного боку аркуша написати про ситуацію з власного життя, коли ви були дискриміновані. Далі, після чого на кольорових стрічках паперу написати до трьох емоцій, які учасники в той момент відчували. На іншій стороні аркуша напишіть про ситуацію, коли ви були учасником групи, в якій ви могли відчувати позитивні емоції, пов'язані з повагою і владою, та мали перевагу над іншими. Після цього написати на стрічках до трьох емоцій, які ви відчували в цей момент.

Наступний крок: учасники працюють в парах, розмовляють одне з одним про ситуації дискримінації і порівнюють свої емоції, пов'язані з цими ситуаціями; потім учасники змінюють пари на нові і розмовляють одне з одним про ситуацію переваги і порівнюють свої емоції.

Далі після закінчення обговорення учасник прикріплює кольорові стрічки з емоціями на стінку під двома категоріями: «прийняття в групі» та «дискримінація». Питання для обговорення: «Що було найважчим при виконанні даної справи?», «Що було найлегшим і чому?», «Під час обговорювання ситуації в групах, чи знайшли ви більше відмінного чи подібного у ваших емоціях?», «Який зв'язок між даними двома списками емоцій, що перед вами», «Чи взагалі існує який-небудь зв'язок?», «Які думки виникли у вас після закінчення справи з цього приводу?» [18, с.116].

Наступна справа для прикладу «Факти та стереотипи». Метою справи є формування ідеї різниці між стереотипом та фактом. Розібравши чинники, які можуть впливати на створення стереотипів та визначити можливі варіанти перевірки достовірності.

Матеріали: ручки, бланки для кожного з учасників. Кількість учасників: до 25 осіб. Орієнтовний час: до 10 хвилин. Інструкція: кожен учасник

отримує лист паперу. Після ознайомлення з текстом попросити учасників зробити помітки біля кожного твердження літерою «С» – стереотип та «Ф» – факт. Попросити учасників порівняти результати роботи один з одним в парах.

Запитання: «У яких моментах було складно?», «Чи легко було визначитися?», «Чого не вистачало для більш виваженого рішення?».

Формування розуміння прийняття правильного рішення щодо тверджень часто потребує перевірки, додаткових джерел отримання інформації. Запитання: «Як відрізнити стереотипи від фактів?», «На якій основі і як формуються стереотипи?», «Яким чином впливають стереотипи на людське життя?».

Матеріали для учасників: в Україні проживає понад 50 національностей; повні люди – привітніші; аборигени – особи відсталі; більшість сенаторів США є чоловіками; політики – люди безчесні; всі шведи мають світле волосся; більшість людей з інвалідністю не можуть займатися спортом; араби – особи імпульсивні; всі українці люблять сало; хворі на СНІД – люди аморальні; темношкірі більш схильні до занять спортом ніж до інтелектуальної праці; всі президенти України – чоловіки старші за 35 років; християни – люди високих чеснот; українські чорноземи – найкращі; яблуні родять влітку [44, с. 118]. Дана вправа допоможе учасникам розібратись з тим, яка є різниця між фактами та стереотипами та які є види стереотипізації.

Активна вправа для прикладу антидискримінаційного тренінгу – «Ярлики» Мета вправи – показати механізм формування ярликів та впливу ярликів на поведінку людей та ставлення до інших осіб. Сформуванню несприйняття використання ярликів щодо інших людей. Матеріали: клейкий папір з написаними на них ярликами. Кількість учасників: 12 людини. Орієнтовний час: 25 хвилин.

Інструкції: учасники тренінгу стають в два ряди один навпроти одного. Учасникам необхідно заплющити очі, а тренер/ка у цей час клеїть учаснику на лоб стікери, на яких буде написана певний статус абороль. Після чого учасники повинні відкрити очі, учасникам буде дано час, щоб подивитися на ярликіншої

людини навпроти і жестами показати своє ставлення до нього. Важливо показати ставлення, а не підказку, яку роль отримав той, або інший учасник. Варіанти ярликів: поліцейський, злодій, лікар, ВІЛ-позитивний, мер, БОМЖ, інженер, фотомодель, вчитель, письменник, продюсер, гей, домогосподарка, бізнесмен, наркоман. В залежності від спеціалізації соціальних працівників та теми можливе внесення змін в зазначений список, адаптуючи його під свою установу. Важливо, щоб під час виконання вправи учасники асоціювали себе зі статусом або роллю написаним на ярлику [44, с.134].

Питання для зворотного зв'язку та обговорення: «Чому ви так показали цю людину?», «Вона насправді так себе веде?», «Чи зустрічались ви з такою людиною в житті?», «Як ви себе почували, коли вам показували хто ви?», «Чи було легко показати?», «Чи було легко відгадувати»? Дана вправа допоможе активізувати учасників, налаштувати на робочий лад, тому що вправа є досить рухомою. Ігрова вправа є частиною ролівої гри, що допомагає більше вникнути в тему тренінгу, взявши на себе певну роль.

Вищезазначені вправи допоможуть розпочати ігрові вправи та налаштувати людей на подальше засвоєння матеріалу через самостійний аналіз стереотипів, випадків дискримінації та допомогою тренера розглянути ці явища під правильним кутом. На заключному етапі між тренером та учасниками відбувається підбиття підсумків та зворотній зв'язок в усній або письмовій формі (анкети).

У висновок можемо сказати, що працівникам центру зайнятості важливо знати принцип недискримінації при наданні безробітним, а також антидискримінаційне законодавство та його способи застосування, в тому числі впровадження документу Політики рівності. Для цього також необхідно знати досвід застосування антидискримінаційних практик за кордоном. Однією з ефективних антидискримінаційних практик, що застосовується в Україні є тренінг. Саме інтегративні методики навчання дають більший результат у вмотивованості перейняти нові знання та навички, адже після підвищення професіоналізму підвищується і якість надання послуг.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНИХ ПРАКТИК В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПРАЦІВНИКАМИ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1. Аналіз антидискримінаційних практик в Запорізькому центрі зайнятості

Працівники центру зайнятості, які працюють на пряму з клієнтами-безробітними повинні мати професіоналізм на вищому рівні адже важливо надати соціальну послугу якісно. Для цього виконання прямих професійних обов'язків необхідно, але й необхідний також розвиток особистісних ресурсів, йдеться по потреби працівника в професійному розвитку та належному використанні комунікацій з усіма учасниками надання соціальної послуги.

Тому важливо мати фокус не тільки на працівника, а й на практику, колектив та установу взагалі, що є взаємопов'язаним в своєму розвитку. Тож, одним із важливих векторів професійного та особистісного розвитку є дотримання принципу недискримінації та подолання негативного стереотипного мислення.

Для якісного аналізу антидискримінаційних практик в Запорізькому центрі зайнятості необхідно з початку дізнатись про психологічний клімат, як у колективі так і між працівниками та клієнтами у контексті дотримання принципу недискримінації. Цьому допоможе проведення дослідження.

Методи, які ми будемо використовувати в дослідженні це спостереження і опитування, а саме інтерв'ю та анкетування. Розкриємо детально методи дослідження, їх роль та актуальність для даної теми.

Невключене спостереження допоможе нам активно вивчити предмет дослідження, але не включаючись у взаємодію та у формування вихідних умов та розвиток ситуації, за якою ми спостерігаємо [7, с. 75].

Тобто побачити як себе ведуть працівники з клієнтами при наданні послуг та в середині колективу зі сторони, наприклад на студентській виробничій практиці. Дискримінація – це складне явище в соціальній сфері.

Людині складно зізнатись у цьому навіть самій собі. Відтак, спостереження допоможе дотриманню принципу об'єктивності.

Щодо опитування, то тут вже необхідне активне і ефективне спілкування дослідника з об'єктами дослідження. Анкета дозволить більш ширше охопити одиниці дослідження, а інтерв'ю покликане на достатньо невелику аудиторію та більш глибокий якісний аналіз проблеми, а також це метод збору інформації, основа якого є словесна взаємодія між респондентом та інтерв'юером з метою отримання даних, що передбачені програмою дослідження [39, с. 143].

Детальніше, завдяки інтерв'ю, ми виявимо як працівник центру зайнятості бачить сучасний стан додержання ним та його колективом принципу дискримінації та для того, щоб уникнути соціальної бажаності та ухилення від правди в бік іміджу установи, необхідним є проведення анкетування. Об'єктом анкетування стануть клієнти-безробітні, які мають вказати на реальний стан дотримання працівником центру зайнятості принципу недискримінації.

Для налагодження контакту з інформантом необхідно дотримуватись наступних рекомендацій: ставити запитання конкретніше; уникати незрозумілих понять; звертати увагу на стиль мовлення; спілкуватись зручною для респондента мовою [7, с. 235].

Тож, можна сказати, що дослідження – це засіб вивчення соціальних проблем в їх конкретному стані за допомогою технологій, які дозволяють проводити якісний і кількісний збір, узагальнення, вимір, аналізування соціологічної інформації [43, с. 114].

Дослідження спрямоване на глибокий аналіз, систематизація і вивчення соціальних явищ, виявлення залежностей, зв'язків між соціальними процесами і явищами, формування на базі отриманої нової інформації та розроблення заходів щодо керування досліджуваним об'єктом, забезпечення його сталого розвитку [5, с. 21].

В нашому випадку розвитку якості соціальних послуг працівників центру зайнятості. Дослідження має наступні етапи: етап підготовки; обробка зібраної інформації; етап аналізування даних; реалізація отриманих даних дослідження.

Перед початком проведення дослідження важливою складовою є програма. Програма дослідження – це документ, який вивчає досліджувану проблему і етапи її аналізу, в якому всесторонньо використовуються підходи методологічні та методичні заходи дослідження [14, с. 450]. Програма має два етапи – методологічний та методичний або процедурний. Перший етап аналізує предмет вивчення, наступний – методам вивчення. При розробленні методологічної частини програми необхідно обрати тему та обґрунтувати проблему, сформулювати мету і завдання дослідження, зробити теоретичний аналіз проблеми, далі – висунути гіпотезу дослідження. Під час розроблення методичного етапу необхідно визначити тип вибірки, обрати техніку збору даних, виділити спосіб обробки інформації, скласти робочий план дослідження.

Розробивши програму дослідження даної теми (див. Додаток А) ми виділили за об'єкт для анкетування – клієнтів Запорізького центру зайнятості; для експертного опитування – працівників Запорізького центру зайнятості.

Мета опитування – дослідити дотримання працівниками Запорізького центру зайнятості принципу недискримінації по відношенню до клієнтів.

За допомогою методів, які ми використали у своїй роботі, ми змогли глибоко розглянути проблему дискримінації з усіх сторін. Розпочнемо з аналізу інтерв'ю, в нашому випадку експертного. Експертне інтерв'ю відрізняється тим, що це інтерв'ю з фахівцями певної галузі щодо тих питань, у яких вони є спеціалістами високого рівня, тобто експертами-працівниками центру зайнятості по наданню соціальних послуг клієнтам.

Всього працює 588 (осіб) працівників в усіх центрах зайнятості Запорізької області, конкретно в Запорізькому обласному центрі зайнятості – 106 осіб.

В нашому експертному інтерв'ю (див. Додаток Б), яке було проведено в травні 2019 року у формі вільної бесіди, під час якої обговорювалися питання з

учасниками, відповіді на які дозволили отримати необхідну інформацію про сучасний стан функціонування антидискримінаційних практик в Запорізькому центрі зайнятості.

Нами були обрані 5 спеціалістів, серед експертів 4 спеціалісти працюють з клієнтами міста Запоріжжя по таким районам як Шевченківський, Вознесенівський, Заводський, Дніпровський та 1 спеціаліст, який працює з клієнтами із Запорізької області (сіл, селищ, ОТГ). Експерти займають такі посади як кар'єрний радник, завідувач сектору, заступник з організації працевлаштування, провідний фахівець з питань зайнятості, заступник директора, де по сумісництву деякі спеціалісти займали посади реєстратора та діловода. Стаж за фахом – від пів року до 20 років.

Максимальна кількість клієнтів за один робочий день сягає в середньому до 20 осіб. Дивлячись на дану кількість клієнтів експерти відповіли, що відчувають вигорання на робочому місці і для подолання даного феномену в Запорізькому центрі зайнятості існують технічні 15-ти хвилинні перерви кожен годину для того, щоб вийти в спеціальну кімнату (зняти емоційну напругу, попити води, умитись).

Всі експерти обслуговують людей з інвалідністю та навіть створена окрема група даної категорії клієнтів для яких проводяться збори з лекціями та тренінгами для вдалого працевлаштування. Також всі зазначили, що не мають негативного стереотипного мислення та упередженого ставлення щодо своїх клієнтів. На питання «Чи спостерігали ви упереджене ставлення до клієнта у колег?» лише один відповів, що спостерігав. Це вже може говорити про ефект соціальної бажаності та підтримки позитивного іміджу установи.

Експерти згадували, що мали виняткові та одинарні негативні стосунки з клієнтами за весь період роботи в центрі зайнятості.

Щодо проведення антидискримінаційних практик в установі, то як такі офіційно їх не існує та виділені нами експерти їх не проводили, але є спеціалісти в Запорізькому центрі зайнятості, які інколи проводять лекції для

груп клієнтів-безробітних. Один з експертів згадав про лекції за тематикою гендерної рівності.

З експертного інтерв'ю ми виявили те, що в Запорізькому центрі зайнятості немає документу Політики рівності, проте функціонують правила Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості, якого дотримуються експерти та їх колеги на робочому місці.

Розглянемо пункти правил Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості, які мають спільне наближене до документу Політики рівності. Наприклад, в пункті 2.1. зазначено, що соціальному працівнику необхідно проявляти коректність та бути уважним при спілкуванні з клієнтом; в пункті 2.2. соціальним працівникам необхідно бути утриманим від будь-яких негативних висловлювань і дій дискримінаційного характеру за ознаками віку, раси, статі, мови, національності, громадянства, сімейного, майнового або соціального стану, релігійних або політичних переваг; грубих проявів, зневажливий тон, зарозумілості, упереджених дій та зауважень, неправомірних дій, необґрунтованих звинувачень [45].

Третя частина правил Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості визначає основні принципи функціонування установи, наприклад, намагатися бути доброзичливим щ клієнтом, надавати йому комфортні умови; уникати негативних взаємовідносин з клієнтами, при наданні послуг, надавати максимальний сервіс і демонструвати високий професійний рівень при обслуговуванні; мати повагу до клієнтів та їх думки; при інциденті не йти на конфлікт з клієнтами; для успішного вирішення проблеми шукати варіант рішення, який буде враховувати інтереси всіх сторін проблеми [45].

В четвертій частині правила Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості зазначені загальні стандарти обслуговування клієнтів установи, наприклад, у складних проблемних ситуаціях неприпустимо: мати дратівливий настрій та сприймати невдоволення клієнта на свій особистий рахунок; спілкуватись з клієнтом у підвищеному тоні; навмисно провокувати

клієнта до стану агресій, проявляти власну агресію в сторону клієнта; не допускати ігнорування клієнта, не проявляти інтерес до ситуації клієнта, не вживати заходів для вирішення конфлікту чи проблеми [45]. При дотриманні етичного кодексу експерти-працівники центру зайнятості за весь стаж роботи в установі не виявляли ні одного факту дискримінації по відношенню до клієнтів.

На питання «Вам відомі такі терміни як «ейджизм», «сексизм», «расизм»?», експерти не знали про поняття «ейджизм», що являє собою дискримінацію осіб через ознаку віку, також в рекламі вакансій Запорізького центру зайнятості фактів дискримінації не виявлено.

Експерти зазначили, що вони не дискримінують клієнтів, проте існує проблема того, що клієнтів дискримінують роботодавці. При цьому, можна зазначити про відсутність ідеї правової ініціативи по відношенню до захисту прав безробітних, яких дискримінують роботодавці. Для детального аналізу проблеми ми провели анкетування клієнтів, щоб дізнатись про ситуацію з іншої сторони, тобто сторони клієнтів-безробітних, що постраждали від дискримінації при працевлаштуванні.

Перейдемо до детального аналізу анкетування клієнтів Запорізького центру зайнятості, а саме клієнтів-безробітних (див. Додаток В). Анкетування було проведено у травні 2019 року під час виробничої практики в установі Запорізький центр зайнятості. Анкета мала статус анонімної. Усього було опитано у вигляді анкети 26 осіб безробітних, з яких більшість, а саме 42% безробітних відвідують Запорізький центр зайнятості вже більше 3-х місяців. Респондентам необхідно було вибрати найбільш відповідний їх досвіду варіант відповіді з метою розробки компетенцій із протидії дискримінації клієнтів Запорізького центру зайнятості. Всі опитувані безробітні зазначили, що відвідують лекції у Запорізькому центрі зайнятості та мають контакт з працівниками установи.

На питання «Чи відмовляли Вам в отриманні послуг в Запорізькому центрі зайнятості?» всі 26 осіб респондентів відповіли – «ні». Далі на

споріднене питання «Ваші знайомі ділились досвідом про відмову в отриманні послуг в Запорізькому центрі зайнятості?» всі респонденти відповіли – «ні».

Можемо зробити вірогідний висновок на основі результатів як інтерв'ю експертів так і анкетування безробітних, що в Запорізькому центрі зайнятості клієнтам не відмовляють в отриманні соціальних послуг через певні ознаки (стать, вік, колір шкіри, раса, політичні переконання, соціальне походження, релігійні переконання, етнічне походження, громадянство, майновий стан та інші) та не пригнічують їх права. Всі респонденти зазначили, що вони не помічали серед працівників Запорізького центру зайнятості нетолерантне ставлення до них та не мали конфліктів. Дані результати говорять про те, що в установі соціальні працівники дотримуються принципу недискримінації стосовно своїх клієнтів-безробітних при наданні соціальних послуг.

Перейдемо до аналізу результатів наступного блоку анкетування, який пов'язаний із працевлаштуванням на роботу за рекомендаціями Запорізького центру зайнятості.

Із опитуваних клієнтів-безробітних 46% не вдалось влаштуватись на роботу за рекомендаціями Запорізького центру зайнятості через відмову, а 54 % змогли влаштуватись на роботу (див. рис. 3.1.).

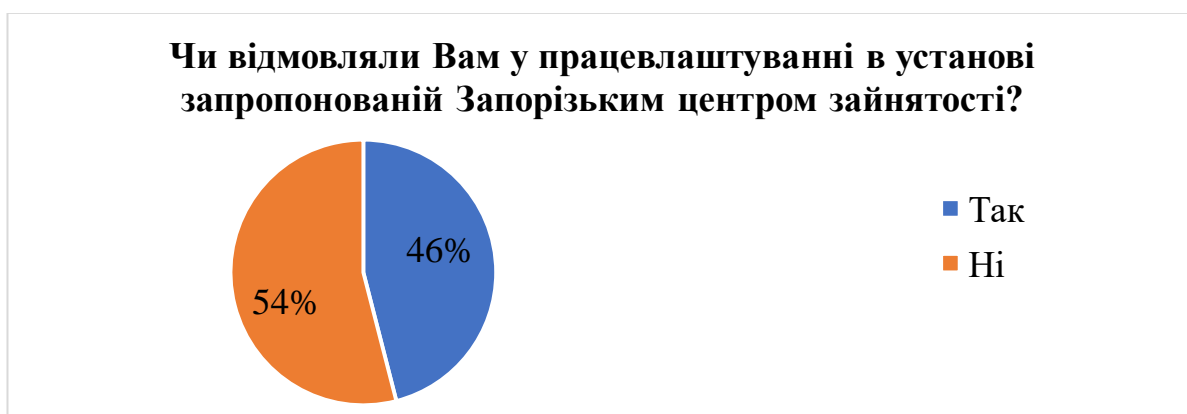


Рис. 3.1. Питання №10 «Чи відмовляли Вам у працевлаштуванні в установі запропонованій Запорізьким центром зайнятості»

При аналізі ми виявили, що особи, які змогли влаштуватись на роботу відвідували Запорізький центр зайнятості вже більше 3-х місяців та за наступними критеріями як вік та освіта.

Вік дискримінованих: 18-23 років – 8%; 24-29 років – 16%; 30-35 років – 44%; 36-41 років – 8 %; 48-53 років – 8 %; 54-60 років – 16 %. Дискримінують людей різного віку, більше всього молодих людей та людей похилого віку.

Освіта дискримінованих: вища освіта – 58% та професійна освіта – 42%. Можемо бачити, що освіта не має вагомого значення при відмові.

Респонденти, яким відмовляли в працевлаштуванні вказали причину, якою є відмова через наступні ознаки: стать, вік, сімейний стан, місце проживання, соціальне походження. Результати є наступними (див. рис. 3.2.).



Рис. 3.2. Питання №11 «Якщо Вам відмовляли в працевлаштуванні, через які ознаки?»

Ми можемо бачити, що безробітним, які є клієнтами Запорізького центру зайнятості відмовляють через ознаки, які прописані в законодавстві, що є прямим порушенням прав людини.

Загальні дані вказують на те, що роботодавці дискримінують відкрито адже безробітні знають причину відмови та найчастіше відмовляють через вік, місце проживання, далі – стать, сімейний стан, соціальне походження.

Це також підтверджують дані дослідження у вигляді експертного інтерв'ю, де експертами виступають працівники Запорізького центру зайнятості.

Експерти на запитання «Чи розповідали Вам клієнти про те, що їх дискримінували при працевлаштуванні?» відповіли, що клієнти часто

розповідали про факт дискримінації при влаштуванні на роботу в запропонованій установі центром зайнятості.

Проаналізуємо дані анкетування клієнтів центру зайнятості щодо ознак, за якими відмовляють у роботі безробітним окремо серед жінок та чоловіків та зробимо порівняльний аналіз відповідей. Аналіз нам допоможе виявити, чи дискримінують роботодавці безробітних в установах, запропонованих Запорізьким центром зайнятості через стать, тобто чи пов'язана відмова через негативне гендерне стереотипне мислення у тих, хто приймає на роботу.

Зазначимо, що респондентів жінок та чоловіків було порівну при опитуванні (анкетуванні) в дослідженні.

Розпочнемо з результатів відповідей респондентів безробітних жінок, стосовно того через які ознаки жінкам відмовляли роботодавці під час влаштування на роботу в установі запропонованій Запорізьким центром зайнятості, де жінок здебільшого дискримінують через вік (див. рис. 3.3.).



Рис. 3.3. Питання №11 «Якщо Вам відмовляли в працевлаштуванні, через які ознаки?» (вибірка: жінки)

Отже, респондентам жінкам відмовляли найбільше через вік – 66%, стать – 17% та соціальне походження – 17 %, що є негативним фактором та є позитивний момент, наприклад, те, що жінок не дискримінують через стать, сімейний стан та інше.

Перейдемо до результатів відповідей респондентів чоловіків, щодо того через які ознаки їм відмовляли роботодавці в установі запропонованій Запорізьким центром зайнятості (див. рис. 3.4.).

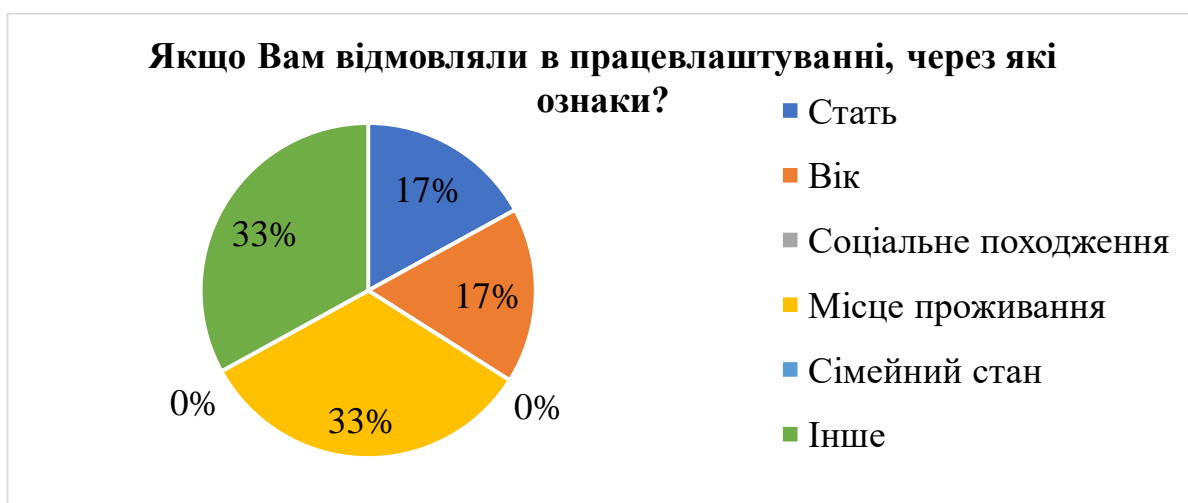


Рис. 3.4. Питання №11 «Якщо Вам відмовляли в працевлаштуванні, через які ознаки?» (вибірка: чоловіки)

Отже, респондентам жінкам відмовляли найбільше через вік, стать та соціальне походження. Щодо респондентів чоловіків, їм відмовляли найчастіше через інші ознаки – 33%, місце проживання – 33%, вік – 17% та стать – 17%. В інше чоловіки віднесли свій варіант «досвід роботи» та це не суперечить законодавству і не стосується дискримінації адже оцінка стосувалась професійних якостей.

Зробимо наступний висновок, роботодавці, що співпрацюють з Запорізьким центром зайнятості мають тенденцію відмовляти зареєстрованим безробітним через вищеперераховані ознаки тим самим їх дискримінуючи. Соціальні працівники зазначають, що вони не можуть нічого зробити, в окремих випадках завершають співпрацю з такими роботодавцями, незважаючи на те, що це порушення закону та зовнішніх і внутрішніх правил.

Далі розглянемо блок, який охарактеризує культуру розуміння, що таке дискримінація серед клієнтів-безробітних Запорізького центру зайнятості.

На питання «Чи вважаєте відмову в послугах через зазначені ознаки дискримінацію по відношенню до вас?» 81% відповіли – «так», 19% – «ні».

Більшість респондентів розуміють, що відмова через зазначені ознаки є фактом дискримінації, проте на пропозицію в анкеті розповісти про свій випадок, пов'язаний з дискримінацією всі проігнорували. Можливо це говорить про те, що центр зайнятості висвітлив для безробітних дане явище на норму при працевлаштуванні.

Як і експертам для клієнтів було задано питання «Чи знайомі Вам такі терміни як «ейджизм», «сексизм», «расизм»?», розглянемо результати відповідей. Респонденти відповіли «так» – 50%, «ні» – 50%.

Можемо зробити з цього результату висновок, що половина респондентів це однозначно більшість. Респонденти мають уяву про дискримінацію, проте складається гіпотеза, що у більшості людей немає розуміння про види дискримінації, як її розпізнати, особливо при працевлаштуванні та як цю проблему вирішити.

Провівши дослідження і отримавши відповідні результати зробимо загальний висновок. Метою дослідження став аналіз антидискримінаційних практик в Запорізькому центрі зайнятості, де ми виявили по-перше, те що соціальні працівники не дискримінують своїх клієнтів-безробітних та не мають до них негативного стереотипного мислення, проте вони зазначають, що інколи відчувають професійне вигорання, з яким їм допомагає справлятися колеги та правило установи 15-ти хвилинної перерви кожної години для відпочинку.

Документу Політики рівності немає, але є аналогічний Етичний кодекс.

Антидискримінаційних практик як такого заходу не існує, але є лекторій для безробітних, однією з тем є «гендерна рівність» та створені окремі групи для осіб з інвалідністю, що є першим етапом для формування компетенцій з протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Безробітні не помічають від соціальних працівників нетолерантного ставлення до себе під час отримання послуг, але їх дискримінують роботодавці при працевлаштуванні, які також є клієнтами центру зайнятості.

Щодо культури розуміння принципу недискримінації, то безробітні розуміють, що їх дискримінують але нічого не можуть зробити з цим.

Для вирішення виявлених нами проблем ми розробили наступні рекомендації, які містяться в наступному підрозділі.

3.2. Рекомендації щодо діяльності працівників Запорізького центру зайнятості та підвищення їх толерантного ставлення до клієнтів та колег

Провівши та проаналізувавши результати нашого дослідження можемо надати відповідні рекомендації. Розпочнемо з рекомендацій загального характеру, що можуть стосуватись також всіх соціальних працівників, що працюють в установах, підприємствах, виробництвах та надають соціальні послуги.

Працівники професії «людина-людина» працюють на пряму зі своїми клієнтами та колегами. Це особливо стосується і соціальних працівників. При спілкуванні з незнайомою для нас людиною ми за зовнішнім виглядом, статтю, віком та іншими ознаками вже можемо припустити яка є людина. Дані припущення можуть одразу вплинути негативно на відносини.

Проблему необхідно розглядати з самого початку її зародження. Вищезгадані припущення виникають із нашого мислення, конкретніше із стереотипного.

Стереотип – це категоричне, спрощене та стійке судження про будь-яку особу в історії, групу, явище, предмет, що розповсюджене в окремому соціальному середовищі [70, с. 7]. Стереотипи бувають негативні, нейтральні і позитивні.

Для того, щоб долати негативне стереотипне мислення необхідно визначити взагалі види стереотипів за наступною класифікацією: антропологічні, етнонаціональні, соціально-статусні, соціально-рольові, експресивно-естетичні, вербально-поведінкові. Очевидно, що через великий потік клієнтів на день, вже через місяць можуть виникнути всі вищезгадані типи стереотипного мислення про людей.

Сучасний ринок праці в Україні показує те, що в громадській свідомості перебувають достатньо сталі уявлення про поділ професій та конкретно професійних вакансій за статевою ознакою. Тому постає актуальним питання, яким чином така об'єктивно існуюче соціальне явище впливає на принцип недискримінації. Ситуація загостряється через так звані вікові рамки статевої самоідентифікації, коли переважна більшість молодих жінок і чоловіків починає подружнє життя, яке також є однією зі спектрів самореалізації.

З одного боку стереотипи можуть допомогти працівнику вирішити певну проблему, прийняти відповідне правильне рішення, тому що існують стереотипні, класичні сценарії майбутнього обраного варіанту. Але все ж таки, стереотип може також нести небезпеку для працівника соціальної установи, адже із стереотипного мислення автоматично утворюється у підсвідомості людини упереджене ставлення.

Упереджене ставлення – це негативна узагальнена установка про людей з ознаками вказаних законом, або осіб, які належать до відповідних груп. [70, с. 8]. Тож, якщо стереотип є оцінкою, то упереджене ставлення вже є негативним судженням та установкою до умисних дій.

Не подолавши негативне стереотипне мислення працівник переходить до упередження, а згодом і до дискримінації, що по-перше, зменшить якість роботи соціального працівника, а по-друге, взагалі порушує законодавство.

Для подолання негативного стереотипного мислення потрібно:

- вже під час бесіди щодо працевлаштування соціального працівника в соціальну службу необхідно інформувати його про особливості роботи з клієнтами; про можливу кількість клієнтів;
- стажерам, молодим фахівцям із соціальної роботи важливо мати супервізора професіонала зі своєї установи;
- розвивати стресостійкість у соціальних працівників;
- мотивувати соціальних працівників до дотримання нейтральності по відношенню до особистості клієнта (наприклад, ставити акцент на дотриманні

гарного іміджу установи, іміджу себе як гідного працівника, дотримання якості надання соціальних послуг);

– проводити лекції та тренінги для соціальних працівників щодо подолання стереотипного мислення.

Відповідно дані впровадження допоможуть спонукати соціального працівника до аналізу свого мислення в плані стереотипів.

Наступний блок рекомендацій стосується законодавчого характеру.

Працівники центру зайнятості аналогічно як і інші соціальні служби повинні дотримуватись законів та постанов, що регулюють їх діяльність. Основні закони, які ми можемо виділити стосовно тематики нашого дослідження це Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про зайнятість населення» та Закон України «Про засади запобігання та дискримінації в Україні». Відповідно ці закони забороняють дискримінувати та негативно ставитися до клієнтів соціальної служби через певні ознаки.

При проведенні дослідження ми виявили, що працівники Запорізького центру зайнятості дотримуються в повному обсязі даних законів, проте це лише мала частина правового регулювання заборони дискримінації в Україні. За необхідне, ми вбачаємо проаналізувати внутрішню політику установи та доповнити наступним документом, таким як Політика рівності.

В Запорізькому центрі зайнятості діє Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу» та правила Професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості, які дотичні до документу Політики рівності/Політики недискримінації за певними пунктами, зазначеними в попередніх розділах даної роботи.

Як вже зазначалось в нашій роботі, дискримінація являє собою ситуацію, коли особа зазнає обмеження або відмову в користуванні своїми правами.

Відповідно, дискримінація – це те, чого не має бути в роботі соціального працівника за будь-яких обставин.

Для активізації антидискримінаційних практик в соціальній службі та конкретно для соціальних працівників ми вважаємо корисним ведення Політики рівності.

Політика рівності (Політика рівних можливостей) – це назва, яка використовується для загального позначення документу, який визначає зобов'язання організації із запобігання та протидії дискримінації та просування рівності та розмаїття у сферах набору персоналу, тренування, управління та оплати [18, с. 3]. Політику рівності можна ввести до корпоративної політики центру зайнятості.

Політика рівності дозволить охарактеризувати відповідальність соціальної служби чи організації, при дотриманні принципу рівності серед працівників та клієнтів. Тобто рівний відбір працівників на основі їх переваг, а не вікових чи гендерних ознак; рівноправне ставлення до вже прийнятих колег та своїх клієнтів.

Опираючись на європейський досвід введення Політики рівності, до її елементів можна включити:

- план виявлення факту дискримінації та її подолання;
- інформація про подання скарг;
- зв'язок з іншими політиками соціальної служби.

Під час впровадження практики політики рівності потрібно все узгодити з працівниками установи, а саме:

- дотримання принципів недискримінації;
- підтримка працівників;
- залучати працівників до написання.

Це дозволить підготувати всіх в соціальній службі до плідної співпраці. Особливо варто відзначити подальший контроль за дотриманням даної політики недискримінації, наприклад створенням комісії, в складі якої будуть перебувати керівники або супервізори, якщо існує такий спеціаліст в центрі зайнятості (в іншому випадку можна запросити супервізора з іншої установи).

Можемо зазначити, що введення Політики рівності, тобто політики недискримінації в українських соціальних службах чи організаціях дозволить надавати рівні права працівникам та усунути приниження чи експлуатації; тобто гармонізації відносин між ними. Виходячи з цього при покращенні відносин між колегами покращаться відносини працівників з клієнтами, що дозволить їм отримувати якісні послуги на рівних правах.

Наступною рекомендацією є введення толерантного ділового стилю спілкування та використання фемінітивів в усному та письмовому вигляді. Згідно до Українського правопису схваленого Кабінетом Міністрів України та затвердженого Українською національною комісією з питань правопису у параграфі 32 «Іменникові суфікси» зазначається наступне: «за допомогою суфіксів -к-, -ин-(я), -иц-(я), -ес- та інших від іменників чоловічого роду утворюємо іменники на означення осіб жіночої статі» [67, с. 27]. Наприклад, в центрі зайнятості використовувати такі фемінітиви в назвах посад, як «директорка», «кар'єрна радниця», «реєстраторка» та інше. Аргументувати дану рекомендацію можна тим, що гендерний склад, станом на 31 грудня 2018 року працівників Запорізького обласного центру зайнятості складає 10,8 % чоловіків та 89,2 % жінок. В Запорізькому міському центрі зайнятості – 6,4 % чоловіків та 93,6 % жінок.

Необхідно зібрати всі закони, правила в один документ, наприклад, документ Політики рівності, адже вона може корегуватись відповідно до діяльності соціальної служби.

До блоку законодавчо-організаційних рекомендацій також можна додати дотримання Закону України «Про Рекламу» та Закону України «Про зайнятість населення», в яких зазначено те, що забороняється в оголошеннях про вакансії вказувати обмеження щодо віку кандидатів, пропонувати роботу лише чоловікам або лише жінкам та забороняються оголошення, які дискримінують особу чи групу осіб за певних ознак, з якими можна ознайомитись детально безпосередньо в самому законі.

Як показало дослідження у вигляді експертного інтерв'ю та анкетування клієнтів-безробітних і особистий аналіз у паперовому варіанті та на сайті служб зайнятості забороненої законодавством реклами не виявлено.

Рекомендуємо все ж таки впровадити документ Політики рівності, через наступну гіпотезу. Якщо взяти необхідні елементи, що стосуються формування компетентності із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості з вищезазначених законодавчих джерел та додатково розмістити в рекомендованому документі Політиці рівних можливостей для соціальних працівників стане зручно користуватись і дотримуватись правил. Дане рішення також має профілактичний характер проблем недотримання принципу недискримінації. А також з даним документом можуть ознайомлюватись і клієнти центрів зайнятості для того, щоб знати свої права в повному обсязі та заявити про їх порушення працівниками установи.

Наступним вирішенням проблеми є впровадження ефективного виду антидискримінаційної практики як тренінг, який є однією з технологій соціальної роботи.

На інституційному рівні дискримінація може проявлятися через спосіб організації та сталі процедури діяльності суспільних інституцій як наявна регуляторна система установи із соціального обслуговування.

Введення тренінгу як організаційної норми в соціальних службах та організаціях є рушійним фактором підвищення рівня толерантності соціальних працівників. Такий вид антидискримінаційної практики матиме направленість на підвищення професіоналізму соціального працівника та якості надання соціальних послуг. Виділені напрями можна позначити як етапи проведення тренінгу, тому що вони мають причинно-наслідковий характер. Після підвищення професіоналізму підвищується і якість надання послуг.

Такий підхід використання тренінгу матиме безпосередню просвітницьку місію та ідею навчання, тобто пояснення важливості принципу недискримінації. До програми тренінгу в соціальній установі можна включити:

роз'яснення форм дискримінації; приклади міжнародних практик; вправи руйнування стереотипів.

У підсумку нашого огляду зазначимо, що така форма антидискримінаційної практики як тренінг може створити базу для своєчасного виявлення фактів дискримінації на робочому місці соціального працівника як на вертикальному (соціальний працівник дискримінує клієнта) так і горизонтальному (соціальний працівник дискримінує свою колегу) рівнях. Відповідно, вказана форма навчальної роботи надзвичайно корисна в умовах поляризованого українського суспільства.

Тренінг необхідно проводити для трьох сторін, які взаємодіють між собою в установі та завдяки яким функціонує центр зайнятості, як для всіх так і окремо. Окремо для клієнтів-безробітних з освітньою метою, навчити як розпізнати дискримінацію та куди звертатись; для роботодавців на тему профілактики та взагалі недопустимості факту дискримінації при найманні на роботу та причині відмови; для самих соціальних працівників в центрі зайнятості на тему своїх прав як працівника та недопустимості дискримінації зі сторони вище підпорядкованих за рангом колег та своїх керівників і профілактики дискримінації самим соціальним працівником клієнта.

Вищезазначені рекомендації стосуються фокусу безпосередньо установи Запорізького центру зайнятості, далі рекомендації стосуються функцій та компетенцій з протидії дискримінації конкретно соціальних працівників.

Для підвищення якості надання соціальних послуг працівниками Запорізького центру зайнятості можна пройти процедуру супервізії при необхідності, якщо виникає опір або інші проблеми стосовно подолання стереотипного мислення, налагодження толерантного ставлення та дотримання принципу недискримінації. Супервізія є однією з технологій соціальної роботи, яка дозволяє супервізору допомогти фахівцю підвищити свій професіоналізм в соціальній службі.

Супервізію можна проводити не тільки молодим спеціалістам, а й вже фахівцям з досвідом, як у індивідуальній формі так і у груповій (колегіальна,

обернена, заміщена), де соціальні працівники відносно на одному рівні професіоналізму можуть вирішувати проблеми на робочому місці [48, с.55].

Самостійно соціальним працівникам необхідно попрацювати над власними особистісними ресурсами, наприклад:

- розвинути ефективне спілкування з клієнтами;
- долати негативне стереотипне мислення;
- налагодити взаємодію з колегами;
- підвищити знання законів стосовно заборони дискримінації;
- знімати емоційну напругу після роботи;
- розвивати стресостійкість;
- розвивати критичне мислення;
- контролювати емоційний стан;
- займатись саморефлексією.

Тобто, займатись саморозвитком та рефлексувати над своїми професійними діями.

Між соціальним працівником і клієнтом завжди після надання соціальних послуг повинен бути зворотній зв'язок в усній короткій формі та раз у півроку або рік у письмовій формі (анкетування). Окремо проводити зворотній зв'язок між соціальним працівником та керівництвом/супервізором для отримання інформації про самопочуття соціального працівника.

Перейдемо до вирішення наступної головної проблеми, яку ми виявили провівши дослідження. Спочатку дослідження ми спробували спрогнозувати, яка проблема в установи є критичною. Наш фокус був на припущеній проблемі: соціальні працівники можуть дискримінувати клієнтів-безробітних в Запорізькому центрі зайнятості, проте як показало дослідження дане припущення є невірними, тому що принцип недискримінації дотримується на сто відсотків. Однак, ми виявили наступну критичну проблему, де клієнтів-безробітних дискримінують роботодавці, які співпрацюють з Запорізьким центром зайнятості.

Соціальні працівники називають роботодавців партнерами, а безробітних клієнтами, де доречним було б рівноправно називати роботодавців та безробітних «клієнтами» або «партнерами», зважаючи на виявлену нами проблему.

В Запорізькому центрі зайнятості є відділ організації надання послуг роботодавцям. Роботодавці отримують з єдиного соціального внеску на загальнообов'язкове державне страхування отримують так само як і безробітні матеріальну допомогу, тому є такими ж клієнтами.

Центр зайнятості вирішує дану проблему частково, тобто ігноруванням та просто обриванням співпраці з роботодавцями, які дискримінують безробітних. Рекомендацією є три види заходів, які необхідно впровадити в центрі зайнятості:

- профілактичні дії щодо запобігання дискримінації роботодавцями безробітних при працевлаштуванні (лекції, тренінги, індивідуальні розмови про заборону дискримінації з роботодавцями);
- проведення лекцій та тренінгів для клієнтів-безробітних на тему того, як розпізнати дискримінацію та куди звертатись у даному випадку;
- при виявленні факту дискримінації роботодавцем повідомити соціальним працівником про це у відповідні органи та припинити співпрацю.

Тим самим проробити інструкції для профілактики та протидії дискримінації клієнтів центру зайнятості.

Можемо узагальнити вищевикладений матеріал, у третьому практичному розділі ми провели дослідження, де ми отримали результати, які вказали на проблему дискримінації клієнтів центру зайнятості роботодавцями. Проаналізували сучасний стан проведення антидискримінаційних практик на базі Запорізького центру зайнятості, ми розробили рекомендаційний план заходів для установи з профілактики та протидії дискримінації. При аналізі сучасного стану впровадження антидискримінаційних практик в державній службі зайнятості, запропоновані нами рекомендації не застосовувались центром Запорізьким центром зайнятості раніше, а точніше соціальними

робітниками по відношенню до своїх клієнтів-безробітних, роботодавців та керівництвом установи до своїх соціальних працівників.

До рекомендацій ми внесли такі вектори як законодавчий блок (впровадження документу Політики рівності, введення толерантного ділового спілкування, використання фемінітивів в документах), проведення тренінгів як ефективної антидискримінаційної практики, проведення процедури супервізії з фахівцями, самостійна робота соціальних працівників над особистісними та професійними та інше.

Дані рекомендації, які ми вказали в нашій кваліфікаційній роботі магістра допоможуть сформувати компетенції із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості та об'єктивно інших соціальних служб з іншими категоріями клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши історію дослідження антидискримінаційних практик в суспільному, можна побачити те, що уява про дискримінацію, тобто нерівність прав людей з'явилась ще здавна в античні часи. Після впровадження у 1948 році Загальної декларації прав людини, документ започаткував процес створення системи міжнародних стандартів у галузі прав людини тобто інших наступних міжнародних пактів, які були ратифіковані Україною також. Вже на початку 2000-х років почало функціонувати законодавство, що стосуються захисту прав окремих категорій осіб в секторі зайнятості. Можна виділити серед науковців праці І. Оніщенко, В. Чиркіна, М. Громової, Т. Іванкіної та В. Венедиктової, наукові розробки ХХ та ХХІ століть проблематики заборони дискримінації стосуються, насамперед, різних форм і сфер, в яких вона виявляється. Однак, головний документ, який містить загальні антидискримінаційні заходи для захисту прав людей у всіх сферах, а саме Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» був створений лише у 2012 році, після чого дослідженням якісного дотримання закону серед установ, в тому числі соціальних служб почали вивчати громадські активісти та дослідники. Це говорить про те, що якісна система захисту прав людини тільки починає розроблятися.

В нашому дослідженні було уточнено зміст основних понять, а саме «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійна компетенція», «дискримінація», «антидискримінаційна практика», «центр зайнятості». Соціальна робота – це наука про закономірності розвитку й функціонування точних соціальних явищ та відносин, їх динамічний стан під впливом управлінських та організаційних факторів для захисту громадянських свобод і прав людини в суспільстві.

Дискримінація – ситуація, в якій особа або група людей за їх ознаками кольору шкіри, раси, релігійних, політичних та інших переконань, віку, статі або іншими ознаками, через які припускаються обмеження в користуванні правами.

Антидискримінаційна практика – комплекс певних настанов і реальних заходів для подолання порушень прав клієнтів соціального працівника за національними, класовими, статевими, релігійними, віковими та іншими ознаками.

Ми визначили наступні принципи та методи дослідження якими керувались у ході нашого дослідження. До принципів належать принцип системності, об'єктивності, розвитку та історизму. Також ми спирались на такі методи: аналізу та синтезу, історичний, конкретизації, абстрагування, дедукція та індукція, порівняння, аналіз документів, спостереження та опитування (експертне інтерв'ю і анкетування).

Виникає проблема в реалізації органами місцевого самоврядування практик щодо запобігання дискримінації, яка витікає з недостатнього знання сучасних заходів, таких як антидискримінаційні практики (дослідження серед громад сприйняття дискримінації, далі лекції, тренінги, реклама, організація фестивалів, впровадження документів дотримання принципу недискримінації), види та форми яких ми детально розглянули в другому розділі роботи. Однією із антидискримінаційних практик, якою користується служба зайнятості є проведення лекцій та тренінгів, що має профілактичний напрям.

Ми проаналізували законопроекти, в яких прописані антидискримінаційні практики, але і досі документи не є прийнятими, тому можемо зробити висновок, що соціальні працівники законодавчо не зобов'язанні їх проводити, що знижує активність їх у захисті прав своїх клієнтів. Тому, для залучення соціальними працівниками до проведення антидискримінаційних практик необхідно спиратись на закордонний досвід. Однією з ефективних антидискримінаційних практик ми виділили тренінг, для трьох сторін, які взаємодіють один з одним – соціального працівника, клієнта-безробітного та клієнта-роботодавця. Такий підхід використання тренінгу матиме безпосередню просвітницьку місію та ідею навчання, тобто пояснення принципу недискримінації, підвищення правової обізнаності про можливості захисту прав людини, виховання толерантності та поваги. Разом з тим, тренінг є

способом розвитку, керівництва та управління людьми. Тренерами для безробітних та роботодавців може стати соціальний працівник, а для соціального працівника – директор, керівник відділу, працівник профі-центру служби зайнятості, супервізор служби або за проханням чи ініціативою громадська організація.

Дослідивши можливість формування документу Політики рівності в центрі зайнятості, ми дійшли до припущення, що дискримінувати людину може працівник центру зайнятості, рекрутингова агенція при центрах зайнятості чи роботодавець. Одним із інструментів підтримання принципу рівності є документ Політика рівних можливостей, що спрямована на запобігання та усунення проявів дискримінації у працевлаштуванні й професійному розвитку. Виявлено, що у центрах зайнятості не функціонує зазначений документ, але є частково аналогічний Етичний кодекс працівників державної служби зайнятості. Тому, необхідно даний документ впроваджувати в установу для профілактики факту дискримінації та розвитку культури дотримання принципу недискримінації серед соціальних працівників.

Провівши дослідження в Запорізькому центрі зайнятості, ми виявили те, що соціальні працівники не дискримінують своїх клієнтів-безробітних та не мають до них негативного стереотипного мислення. Безробітні не помічають від соціальних працівників нетолерантного ставлення до себе під час отримання послуг, але їх дискримінують роботодавці при працевлаштуванні, які також є клієнтами центру зайнятості. Щодо культури розуміння принципу недискримінації, то безробітні розуміють, що їх дискримінують але нічого не можуть зробити з цим. До рекомендацій ми внесли такі вектори як законодавчий блок (впровадження документу Політики рівності, введення толерантного ділового спілкування, використання фемінітивів в документах), проведення тренінгів як ефективної антидискримінаційної практики, проведення процедури супервізії з фахівцями, самостійна робота соціальних працівників над особистісними та професійними та інше.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Алексеев П., Панин А. Философия : учебник. Москва : Издательство Проспект, 2003. 608 с.
2. Баскаков А., Туленков Н. Методологія наукового дослідження : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 216 с.
3. Берч П. Тренінг. Санкт-Петербург : Издательский дом «Нева», 2003. 142 с.
4. Білодід Ю. Філософія української світогляду : навч. посіб. Київ : Кондор, 2006. 356 с.
5. Білошицький С. Соціологічні дослідження в шкільному колективі. Хмельницький : ХНУ, 2016. 93 с.
6. Бірта Г. Методологія і організація наукових досліджень : навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2014. 142 с.
7. Богдан О. Що варто знати про соціологію та соціальні дослідження : посібник-довідник для громадських активістів. Київ : Дух і літера, 2015. 380 с.
8. Бутченко Т., Ярошенко А. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. Запоріжжя : КСК-Альянс, 2014. 120 с.
9. Вербець В. Методика організації та проведення соціологічного дослідження : навч. посіб. Березно : Оперативна поліграфія, 2008. 231 с.
10. Гінарару А. Від заборони дискримінації до сприяння рівності : посібник для тренерів. Київ : Міжнародна організація праці, 2010. 66 с.
11. Гордійчук С. Тренінг для координаторів, волонтерів та представників молоді цільової групи з формування життєвих навичок у підлітків та молоді групи ризику. Донецьк : Літера, 2006. 80 с.
12. Гордяненко В. Соціологія : навч. посіб. Київ : «Академія» 2002. 457 с.
13. Грачов Н. Методика проведення тренінгів. Харків : ХОУНБ, 2013. 18 с.
14. Дворецька Г. Соціологія. Київ : КНЕУ, 2002. 472 с.

15. Деревянко В., Погонцева О. Спорт проти булінгу. Київ : «Фенікс», 2017. 27 с.
16. Дука О. А. Підготовка тренерів до проведення тренінгових занять з персоналом установ виконання покарань. Біла Церква : «Офсет», 2011. 88 с.
17. Егоров В. Правовое регулирование еврейского вопроса в период правление Александра III. *Вестник Владимирского юридического института. Юридические науки*. Владимир, 2011. № 4. С. 178–181.
18. Єлігулашвілі М., Федорович І. Організація навчання з питань дискримінації : практич. посіб. Київ : МОМ, 2015. 136 с.
19. Завацька Л. Технології соціальної роботи в зарубіжних країнах. Київ : Слово, 2011. 248 с.
20. Загальна Декларація прав людини: Декларація від 10.12.1948 р. № 995-015. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015 (дата звернення: 19.12.2018).
21. Заєць С., Мартиновський Р. Практичний посібник з аргументації у справах щодо дискримінації. Київ : Рада Європи, 2015. 72 с.
22. Кодекс Законів про працю від 10.12.1971 р. № 322-VIII. Дата оновлення : 25.09.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/322-08> (дата звернення: 02.10.2019).
23. Козюбра М. Загальна теорія права : навч. посіб. Київ : «Ваіте», 2015. 392 с.
24. Конверський А. Основи методології та організації наукових досліджень: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 352 с.
25. Конституція України від 28.06.1996 р. № 2680-VIII. Дата оновлення : 21.02.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>(дата звернення: 02.05.2019).
26. Крушельницька О. Методологія та організація наукових досліджень : навч. посіб. Київ : КОНДОР, 2006. 192 с.
27. Кубіцький С. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах : навч. посіб. Київ : «Міленіум», 2015. 300 с.

28. Кузин Ф. Магистерская диссертация. Методика написания, правила оформления и процедура защиты : практическое пособие для студентов-магистров. Москва : Ось-89, 2000. 304 с.
29. Ланд М. Свобода. Равенство. Права человека. Москва : «Колос», 1997. 211 с.
30. Левчук Т., Федорович І., Байда Л. Індекс корпоративної рівності : дослідження 2017. Київ : ТОЧКА ОПОРИ, 2017. 32 с.
31. Лукашевич М., Мигович І. Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. Київ : МАУП, 2003. 168 с.
32. Лукашевич М., Семигіна Т. Соціальна робота (теорія і практика) : підручник. Київ : Каравела, 2009. 368 с.
33. Лукашевич М., Семигіна Т., Черепанова Г. Соціальна робота: теорія і практика. Київ : ІПК ДСЗУ, 2007. 341 с.
34. Лукашевич М., Туленков М. Соціологія. Загальний курс : підручник. Київ : Каравела, 2004. 456 с.
35. Лукашевич Н., Мигович І., Пінчук І. Соціальна робота в Україні. Теоретико-методичні засади : навч. посіб. Київ : МАУП, 2001. 150 с.
36. Макдональд М. Азбука прав трудящихся женщин и гендерного равенства. Москва : Миг, 2008. 210 с.
37. Макшанов С. Психология тренинга. Санкт-Петербург : «Образование», 2000. 238 с.
38. Марцин В. Основи наукового дослідження : наук. посіб. Львів : Ромус-Поліграф, 2002. 128 с.
39. Масальський В. Соціологія. Донецьк : «Юго-Восток», 2009. 260 с.
40. Михайлов В. Методологія та організація наукових досліджень : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2014. 220 с.
41. Мілютіна К. Теорія та практика психологічного тренінгу : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 192 с.
42. Нерсянец В. История политических и правовых учений. Москва : НОРМА–ИНФРА, 2001. 736 с.

43. Перегуда Є. Соціологія :навч.посіб. Київ : КНУБА, 2012. 120 с.
44. Пономарьов С., Федорович І. Запобігання та протидія дискримінації в Україні : посібник для працівників органів державної влади та місцевого самоврядування. Київ : МОМ, 2014. 74 с.
45. Правила професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості України. URL: <https://kid.dcz.gov.ua/publikaciya/pravyula-profesiynoyi-etyku-ta-povedinky-pracivnykiv-derzhavnoyi-sluzhby-zaunyatosti> (дата звернення: 15.05.2019).
46. Примуш М. Загальна соціологія : навч. посіб. Київ : «Професіонал», 2004. 590 с.
47. Про громадянські і політичні права : Міжнародний пакт від 16.12.1966 р. № 995-043. Дата оновлення : 19.10.1973. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043 (дата звернення: 19.12.2018).
48. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 р. № 1706-VII. Дата оновлення : 27.03.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18> (дата звернення: 15.03.2019).
49. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків : Закон України від 08.09.2005 р. № 2866-IV. Дата оновлення : 07.01.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15> (дата звернення: 15.03.2019).
50. Про зайнятість населення : Закон України від 05.07.2012 р. № 5067-VI. Дата оновлення : 31.08.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17> (дата звернення: 28.05.2019).
51. Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні : Закон України від 06.09.2012 р. № 5207-VI. Дата оновлення : 30.05.2014. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17> (дата звернення: 29.11.2018).
52. Про захист прав людини і основоположних свобод : Конвенція від 04.11.1950 р. № 475-97. Дата оновлення : 02.10.2013. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004. (дата звернення: 15.03.2019).
53. Про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок : Конвенція Організації Об'єднаних Націй від 18.12.1979 р. № 995-207. Дата оновлення :

06.10.1999. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_207 (дата звернення: 15.03.2019).

54. Про ліквідацію всіх форм расової дискримінації : Міжнародна конвенція від 04.02.1965 р. № 995-105. Дата оновлення : 04.02.1994. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_105 (дата звернення: 15.03.2019).

55. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 21.03.1991 р. №875-ХІІ. Дата оновлення : 20.01.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 15.03.2019).

56. Про рекламу : Закон України від 03.07.1996 р. № 270-96. Дата оновлення : 26.07.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-вр> (дата звернення: 29.12.2018).

57. Рабінович П. Основи загальної теорії права та держави : навч. посіб. Львів : Край, 2007. 192 с.

58. Руссо Ж.-Ж. Трактати. Москва : Наука, 1969. 710 с.

59. Семигин Г. Антологиямировойполитическоймысли. Москва : «Мысль», 1997. 832 с.

60. Семигіна Т., Мигович І. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2005. 304 с.

61. Симоненко В. Этническая и конфессиональнаядискриминациясвободыпередвижения. Москва : «Колос», 2003. 203 с.

62. Скакун О. Теорія держави і права. Харків : Консум, 2001. 656 с.

63. Тилежинский Е. Равенствокакправоваякатегория. Самара : СНУ, 2006. 229 с.

64. Тимошенко Н. Вступ до спеціальності: соціальна робота. Модуль 2 : навч. посіб. Київ : ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. 264 с.

65. Требіна М. Соціологія. Харків : «Право», 2010. 224 с.

66. Тюпля Л., Іванова І. Соціальна робота: Теорія і практика. Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.

67. Український правопис. Київ : Наукова думка, 2019. 282 с.

68. Ушакова І. Супервізія : навч. посіб. Миколаїв : ЧДУ, 2011. 228 с.
69. Фарун Х., Сковрон Е., Цімерман Н., Динаміка різноманіття : як реалізувати потенціал різноманіття під час тренінгу. Київ : Інша Освіта, 2014. 80 с.
70. Федорович І., Свердлова О. Що таке дискримінація. Інструкція для споживачів : посібник. Київ : «ГІЛЕЯ», 2016. 52 с.
71. Фулей Т. Методичні рекомендації для тренерів щодо розроблення та проведення тренінгів. Київ : МАУП, 2016. 90 с.
72. Холостова Е. Глоссарий социальной работы. Москва : «Дашков и К», 2007. 220 с.
73. Христова Г. Питання заборони та протидії дискримінації. Київ : Рада Європи, 2015. 110 с.
74. Цехмістрова Г. Основи наукових досліджень : навч. посіб. Київ : Видавничий дім «Слово», 2015. 240 с.
75. Черниловский З. Всеобщая история государства и права. Москва : Норма, 2008. 574 с.
76. Чернов А. Принцип равенства как общеправовой принцип права. Самара : СНУ, 2006. 230 с.
77. Шахрай В. Технології соціальної роботи. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
78. Швець А. Впровадження американського досвіду недискримінації в українській громаді. *Сучасні тенденції соціально-гуманітарного розвитку України та світі* : матеріали всеукр. наук.-практ. конф., м. Харків, 27 берез. 2019 р. Харків, 2019. С. 84–85.
79. Швець А. Політика рівності в діяльності соціального працівника. *«Молода наука– 2019»*: матеріали універ. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 17 квіт. 2019 р. Запоріжжя, 2019. С. 95–97.
80. Швець А. Тренінг як напрямок антидискримінаційної практики в соціальній роботі. *Освіта і наука у мінливому світі : проблеми та перспективи*

розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Дніпро, 29 берез. 2019 р. Дніпро, 2019. С. 155–156.

81. Шершеневич Г. История философии права. Санкт-Петербург : Издательство Санкт-Петербургского университета, 2001. 700 с.

82. Щедрова Г. Основи політології : навч. посіб. Луганськ : СНУ ім. В. Даля, 2005. 170 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Програма дослідження

Проблемна ситуація полягає в тому, що в установах надання соціальних послуг може існувати дискримінація по відношенню до клієнтів і відсутня відповідна політика. Постає питання «Чи дійсно в установі існує дискримінація до клієнтів?». Найчастіше непрямой дискримінації підвергаються клієнти при оголошеннях про роботу від центрів зайнятості, де проявляється упередження ставлення, що заборонено Законом України «Про рекламу». При виявленні дискримінації, потрібно окреслити план дій, щодо впровадження антидискримінаційних практик в Запорізькому обласному центрі зайнятості.

Об'єкт дослідження: для анкетування – клієнти Запорізького обласного центру зайнятості; для експертного опитування – працівники Запорізького обласного центру зайнятості.

Предмет дослідження – погляди клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості на існування проблеми дискримінації при працевлаштуванні.

Мета дослідження – дослідити дотримання працівниками Запорізького центру зайнятості принципу дискримінації по відношенню до клієнтів.

Задачі дослідження:

1. отримати дані про клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості;
2. виявити факт дискримінації;
3. виявити обставин, які сприяли виникненню проблеми дискримінації;
4. розробка варіантів вирішення проблеми дискримінації за допомогою впровадження антидискримінаційних практик;
5. аналіз проведення антидискримінаційних практик, їх ефективність.

Гіпотеза: дискримінація при прийомі на роботу створює складності для розвитку ринку праці в Україні

Інтерпретація основних понять:

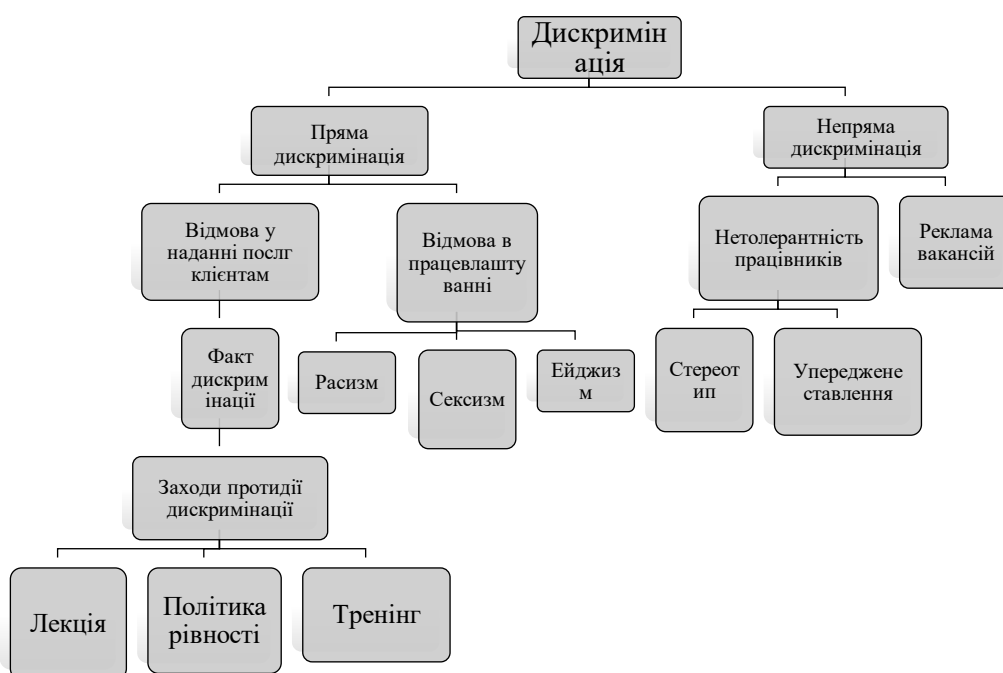
Продовження Додатку А

Державна служба зайнятості – централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством соціальної політики України.

Безробітний – особа, яка через відсутність роботи не має заробітної плати або інших зазначених законом доходів як джерела життєдіяльності, здатна та готова приступити до роботи.

Ринок праці – система соціально-трудових, правових, організаційних та економічних відносин, що можуть виникати між особами, які шукають роботу та роботодавцями, їх організаціями, органами державної влади у сфері задоволення потреб працівників у зайнятості, а роботодавців – в найманні працівників, у відповідності до закону.

Дискримінація – ситуація, при якій людина або група людей за їх ознаками кольору шкіри, раси, релігійних, політичних та інших переконань, віку, статі, інвалідності, соціального та етнічного походження, громадянства, майнового та сімейного стану, місця проживання, мовленнєвими або іншими ознаками, які були, є та можуть стати припущеними або дійсними, зазнає обмеження у реалізації, користуванні або визнанні свободами і правами в будь-якій формі, встановленій цим.

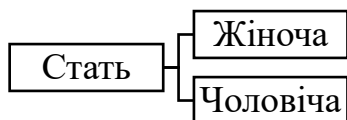
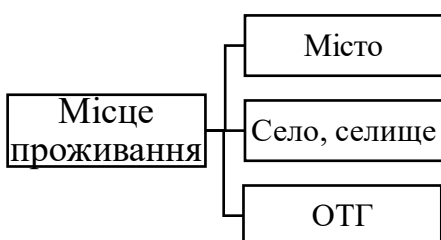
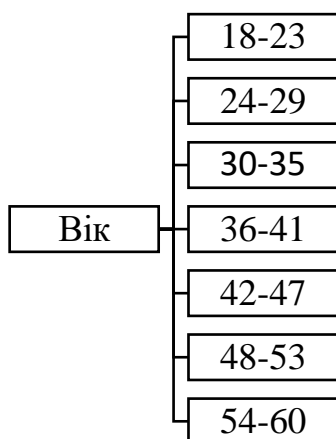


Продовження Додатку А

Тип дослідження: розвідувальний; аналітичний.

Функції дослідження: пізнавальна; практична.

Соціально-демографічна складова:



Вибіркова сукупність: випадкова вибірка клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості (30 осіб).

№	Ознака	Індикатор	Шкала
1	Відмова у наданні послуг	Факт дискримінації	Номінальна
2	Відмова у працевлаштуванні	Сексизм	Номінальна
3	Нетолерантність соціальних працівників	Упереджене ставлення	Порядкова

Додаток Б**Експертне інтерв'ю для працівників Запорізького центру зайнятості**

Доброго дня, я студентка 1 курсу, спеціальності «соціальна робота» факультету соціології та управління ЗНУ

1. Як я можу вас представити? (повне ім'я, посада). Чи можу я вказати ваші дані в кваліфікаційній роботі магістра?
2. Як давно Ви працюєте в Запорізькому центрі зайнятості?
3. Скільком клієнтам на день Ви надаєте послуги?
4. Ви надаєте рекомендації щодо працевлаштування клієнту?
5. Чи відчуваєте Ви вигорання на робочому місці через спілкування з клієнтами?
6. Чи обслуговуєте Ви осіб з інвалідністю?
7. Чи відчували Ви упереджене ставлення до клієнта?
8. Чи спостерігали Ви упереджене ставлення до клієнта у колег?
9. Чи присутнє в Вашій роботі стереотипне мислення?
10. Під час роботи Ви мали негативні стосунки з клієнтом?
11. Ваші колеги дотримуються Етичного кодексу?
12. За роки, що Ви працюєте в Запорізькому центрі зайнятості був виявлений хоча б один факт дискримінації?
13. Ви вважаєте відмову у наданні послуг клієнту через певні ознаки (раса, вік, стать) дискримінацією?
14. Вам відомі такі терміни як «ейджизм», «сексизм», «расизм»?
15. Чи спостерігали Ви в рекламі вакансій факти дискримінації?
16. Чи розповідали Вам клієнти про те, що їх дискримінували при працевлаштуванні?
17. В Запорізькому центрі зайнятості існує офіційно задокументована політика рівності?
18. Як давно впроваджена політика рівності в Запорізькому центрі зайнятості?

Продовження Додатку Б

19. Чи присутній пункт в політиці рівності щодо виконання антидискримінаційних практик?

20. В Запорізькому центрі зайнятості проводяться антидискримінаційні практики?

21. Ви мали змогу проводити антидискримінаційні практики?

Дякую за приділений Вами час! Ваша участь в дослідженні дуже важлива!

Додаток В**Анкета для клієнтів-безробітних Запорізького центру зайнятості**

Доброго дня, я студентка 1 курсу, спеціальності «соціальна робота» факультету соціології та управління ЗНУ. Вам буде запропоновано кілька питань, виберіть варіант відповіді, найбільш відповідний вашому досвіду з метою розробки компетенцій із протидії дискримінації клієнтів. Анкета повністю анонімна. Результати дослідження будуть зображені у вигляді узагальнених даних у моїй кваліфікаційній роботі магістра.

1. Як давно Ви відвідуєте Запорізький центр зайнятості?
 - Вперше
 - Від 1 місяця
 - Більше 3 місяців
2. Чи відвідуєте Ви лекції в Запорізькому центрі зайнятості?
 - Так
 - Ні
3. Чи відмовляли Вам в отриманні послуг в Запорізькому центрі зайнятості?
 - Так
 - Ні
4. Якщо Вам відмовляли в отриманні послуг, виберіть через які ознаки
 - Раса
 - Колір шкіри
 - Політичні переконання
 - Релігійні переконання
 - Стать
 - Вік
 - Інвалідність
 - Етнічне походження
 - Соціальне походження
 - Громадянство

Продовження додатку В

- Сімейний стан
- Майновий стан
- Місце проживання
- Мова
- Інші ознаки

5. Чи вважаєте відмову в послугах через вищеперераховані ознаки дискримінацією по відношенню до Вас?

- Так
- Ні

6. Чи помічали Ви серед працівників Запорізького центру зайнятості НЕтолерантне ставлення до Вас?

- Так
- Ні (перехід до 12 питання)

7. Ваші знайомі ділились досвідом про відмову в отриманні послуг з вищеперерахованих ознак в Запорізькому центрі зайнятості?

- Так
- Ні

8. Чи знайомі Вам такі терміни, як «ейджизм», «сексизм», «расизм»?

- Так
- Ні

9. Чи влаштовувались Ви на роботу за рекомендаціями Запорізького центру зайнятості?

- Так
- Ні

10. Чи відмовляли Вам у працевлаштуванні в установі запропонованій Запорізьким центром зайнятості?

- Так
- Ні

11. Якщо Вам відмовляли в працевлаштуванні, через які ознаки:

Продовження Додатку В

- Раса
 - Колір шкіри
 - Політичні переконання
 - Релігійні переконання
 - Стать
 - Вік
 - Інвалідність
 - Етнічне походження
 - Соціальне походження
 - Громадянство
 - Сімейний стан
 - Майновий стан
 - Місце проживання
 - Мова
 - Інше
-

12. Чи зіштовхувались Ви із оголошеннями про роботу від Запорізького центру зайнятості, які дискримінують осіб за вищеперерахованими ознаками?

- Так
- Ні

13. Якщо Вам відмовляли в працевлаштуванні через упереджене ставлення, Ви повідомляли про це Запорізькому центру зайнятості?

- Так, одразу
- Так, через певний час
- Ні, не буду
- Ні, боюсь
- Не зіштовхувались із такою проблемою

14. Чи готові Ви в анкеті розповісти про свій випадок пов'язаний із дискримінацією?

Продовження Додатку В

- Ні
 - Так
-

15. Чи зіштовхувались Ви з дискримінацією в житті, окрім сфери зайнятості?

16. Вкажіть ваш вік

- 18-23
- 24-29
- 30-35
- 36-41
- 42-47
- 48-53
- 54-60

17. Вкажіть Вашу стать

- Жіноча
- Чоловіча

18. Ваше місце проживання:

- Місто
- Село, селище
- ОТГ

19. Ваша освіта:

- Повна середня освіта
- Професійна освіта
- Вища освіта
- Післядипломна освіта

Дякую за приділений Вами час! Ваша участь у дослідженні дуже важлива!

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Швець Альвіна Романівна, студентка 2 курсу магістратури, форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти alvinasvec@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Швець А.Р.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Масюк О.П.