**План**

Вступ

1. Психологічні особливості безробітних

2. Психологічне консультування безробітних

3. Організаційно-документальне забезпечення психологічного консультування безробітних у рамках служби зайнятості

Висновки

Список використаної літератури

**Вступ**

Виділення психологічного консультування безробітних у окремий напрямок роботи психолога служби зайнятості базується на певних об'єктивних підставах:

1. Пошук роботи безробітним дедалі ускладнюється зростанням та поширенням безробіття.

2. Низький рівень життя, взагалі, та низький рівень матеріальної допомоги безробітним, зокрема, створюють серйозні проблеми у вирішенні побутових питань.

Ці чинники безпосередньо впливають на психоемоційний стан безробітних та призводять до того, що більшість з них непокоїть:

– відчуття надмірної тривоги,

– психічної напруженості,

– втоми,

– зневірення у власних здібностях і можливостях,

– невдоволеність собою.

Такі психологічні та психофізіологічні стани утворюють психологічний дискомфорт особистості та являють собою суттєву перепону:

– в адаптації безробітних до соціальної ситуації,

– у пошуку нових варіантів працевлаштування, тобто у вирішенні тих питань, якими безпосередньо покликана займатися саме служба зайнятості.

Тому проблема психологічної підтримки безробітних, як одного з основних напрямків роботи психологів міськ(рай) центрів зайнятості та відділів організації профорієнтації незайнятого населення, набуває особливої актуальності.

Психологічне консультування безробітних дозволить:

1. Проводити певну роботу, направлену на подолання внутрішніх конфліктів та особистісних криз громадян, які потребують працевлаштування.

2. Вирішити питання підвищення соціальної адаптації клієнтів служби зайнятості.

3. Сприяти відшуканню внутрішнього потенціалу та особистісному росту безробітних.

4. Навчати більш раціональному використанню творчого потенціалу того, хто шукає.

5. Сприяти підвищенню психологічної культури безробітного.

Проводять психологічне консультування, як правило, спеціалісти, які мають вищу освіту за фахом «практичний психолог».

**1. Психологічні особливості безробітних**

В якості клієнта психолога-консультанта центру зайнятості виступає безробітний або шукаючий роботу. Робота з цим контингентом, з одного боку, спрощує процес психологічного консультування (тематика консультування, як правило, зводиться до загального стереотипу), а з другого боку, саме ця категорія населення потребує особливої уваги консультанта та його специфічних знань. Тому більш конкретно зупинимося на психологічних особливостях безробітних.

Економічна криза у державі, незбалансованість економічних процесів викликає стан постійної соціальної напруженості. Для безробітного, про положення якого можна говорити як про ускладнене, характерні постійні фрустрації. Стани фрустрації приводять до напруженості, внаслідок чого безробітний демонструє неконструктивну поведінку, елементами якої можуть бути:

1) агресія;

2) репресія – пригнічення бажань та витіснення їху підсвідомість;

3) ескапізм – уникнення травмуючої ситуації;

4) регресія – примітивізація поведінки;

5) раціоналізація – спроба виправдати свою поведінку надуманими засобами;

6) сублімація – переключення активності з первинної проблеми, у вирішенні якої йому не поталанило, на діяльність іншого роду, де досягається успіх, навіть і уявний;

7) проекція – перенесення неусвідомлених мотивів поведінки на пояснення поведінки другого;

8) аутизм – самозамикання особистості, її відмежування від спілкування та активної діяльності.

Дані досліджень з психології, фізіології праці, медицини свідчать, що безробіття (ситуація втрати роботи, втрати постійного заробітку та зниження соціальних гарантій) переживається людиною як ситуація максимально критична та така, що часто призводить до серйозних негативних наслідків як в його психофізіології, так і в організації соціального життя.

Таким чином, втрата роботи викликає складний стресовий стан, який супроводжується негативними психологічними проявами, впливає на загальний рівень активності, фізичне та психічне здоров'я. Розвиток стресових станів, що пов'язані з ситуацією безробіття, має фазову природу; в ньому можна виділити такі етапи:

1. Стан невизначеності та шоку, пов'язаний з важкими суб'єктивними переживаннями страху та негативними емоціями.

2. Стан полегшення та конструктивне пристосування до ситуації, який триває 3–4 місяці після втрати роботи та супроводжується хорошим настроєм, активністю та задоволенням життям.

3. Погіршення стану безробітного, яке наступає після 6 місяців втрати роботи та пов'язується з деструктивними змінами у психіці, здоров'ї, фінансовому та соціальному положенні безробітного,

4. Фаза безпомічності та примирення з ситуацією, яка виникає під час тривалого безробіття та супроводжується бездіяльністю та апатією.

Переживання людиною ситуації бездіяльності, відсутності роботи трансформується в синдром «неврозу безробіття». Незалежно від причин безробіття людина переживає пустоту свого часу як внутрішню пустоту. Безробітний вважає себе нікому непотрібним, а своє життя – позбавленим сенсу.

Психологічні проблеми безробіття впливають і на механізми психічної регуляції людини та викликають певні форми психологічної деформації особистості безробітного. В залежності від індивідуально-психологічних особливостей людини ці види деформацій (певні зміни рис характеру, темпераменту, емоційної сфери, сфери потреб та вольової сфери) можуть проявлятися по-різному. Такі індивідуальні прояви завжди потребують психологічного вивчення.

Проте існують достатньо стійкі та узагальнені характеристики, що притаманні більшості людей, які опинилися у ситуації безробіття.

Результати психодіагностичних досліджень та індивідуального консультування дозволяють виділити кілька основних типів психологічних особистісних деформацій.

Прояв цих типів на поведінковому рівні залежить від різних, значущих для них ситуацій.

1. Ситуація залежності – при спілкуванні безробітного з людиною, від якої залежить його подальша доля.

2. Ситуація невизначеності – ситуація, в якій у безробітного відсутня необхідна інформація для її подолання та прийняття рішення.

3. Ситуація тиску – ситуація, у якій на безробітного застосовують психологічний тиск у зв'язку з необхідністю вибору саме тих варіантів рішень, що пропонуються.

4. Ситуацій байдужості – ситуація, в якій очікування допомоги не оправдується або ігнорується.

Кожна з цих ситуацій проявляється:

– у спілкуванні з працівниками кадрових служб;

– у процесі прийняття рішення,

– у конфлікті, що може протікати у конструктивній або деструктивній формах.

Розглянемо чотири основні типи безробітних та їх поведінку у ситуаціях байдужості, невизначеності, тиску та байдужості.

**1. «Демонстрант»**

Такий тип поведінки характеризується загальним емоційним збудженням, низькою самокритичністю. Такі люди артистичні, говірки, можуть викликати у співбесідника помилкове враження. Непогано орієнтуються і оцінюють поведінку людей, пильно стежать за реакціями співбесідника, схильні до лестощів.

Ситуація незалежності

У даній ситуації переймає стиль поведінки партнера, може вдаватися до лестощів, говорити неправду. При прийнятті рішення не схильний зважувати варіанти пропозицій, конфліктних ситуацій уникає.

Ситуація невизначеності

Заграє із співбесідником, затягує час та спілкується заради спілкування. Уникає самостійного прийняття рішення, намагається перекласти відповідальність за прийняття рішення на іншу, людину. Може провокувати конфлікт, але сам ініціатором конфлікту не виступає.

Ситуація тиску

Уникає спілкування та конфліктів. Зволікає з прийняттям рішення, відкладає його до більш сприятливого моменту.

Ситуація байдужості

У даній ситуації говіркий, нав'язливий, сльозливий. Не бажає самостійно приймати рішення. На конфлікт не йде і сприймає себе як жертву обставин, що склалися.

**2. «Педант»**

Цей тип поведінки зустрічається не так часто і характеризується тенденцією до переоцінки можливих альтернатив вибору та зволіканням в прийнятті рішення. Це пояснюється низькою пластичністю у регуляції соціальної поведінки, достатньо високою тривожністю, вразливістю. Люди цього типу схильні вважати, що перед здійсненням того чи іншого вибору або початку діяльності необхідно кілька разів впевнитись у тому, що більш досконалих варіантів не існує. Часто така перевірка призводить до втрати часу та перетворюється у самоціль.

Ситуація залежності

Ставиться до співбесідника та його пропозицій з недовірою, вимагає поширеної допоміжної пояснюючої інформації. Прийняття рішення супроводжується високою тривожністю. Наявність значущої особи сковує самостійність у прийнятті рішення. Схильний до внутрішнього конфлікту, зовнішні прояви конфлікту можуть носити загострений реактивний характер з різким припиненням спілкування.

Ситуація невизначеності

У спілкуванні стає ще більш тривожним, проявляє зовнішню нервозність та недовіру. Прийняття кінцевого рішення практично неможливе через повну відсутність здібності до ризику. Може бути схильний до зовнішніх проявів конфлікту з вимогою надання більш глибокої та чіткої інформації.

Ситуація тиску

У спілкуванні наявна підвищена тривожність, що в результаті призводить до самоізоляції у спілкуванні або до різкого прояву незадоволеності. Прийняття рішення стає неможливим. Здійснює різкі, необдумані, імпульсивні дії, які виключають можливість подальшої ефективної взаємодії.

Ситуація байдужості

Активно потребує інформації. Спонукає до активних дій, наполягає на визнанні своїх потреб і проблем. Генерує велику кількість власних пропозицій і потребує зворотного зв'язку. У ситуації конфлікту ступінь напруження зростає, що, в кінці кінців, може призвести до максимально загостреного прояву конфлікту.

**3. «Збуджений»**

Основна риса даного типу – це поведінка, що базується на моментних бажаннях та збудженнях. Ці люди важкі у спілкуванні, чим визивають значні ускладнення для інших. Вони імпульсивні, характер реакції часто не продуманий, відсутня логіка прийняття рішення, часто знервовані та відкрито заявляють про свої потреби. Такі люди відрізняються заниженим рівнем відповідальності за свою поведінку, не виконують обов'язки, які покладає на них будь-яка трудова діяльність. Тому вони частіше, ніж інші, стають об'єктами звільнення з роботи (вони проявляють неадаптивні форми поведінки та низький рівень виконавчої дисципліни), їх образ життя відрізняється тенденцією до постійної емоційної розрядки, об'єктами якої часто бувають оточуючі та близькі їм люди. Безумовно, цей тип формується не в результаті безробіття, а у попередній життєдіяльності, але втрата роботи тільки загострює ці тенденції. Необхідно пам'ятати, що в основі цього типу лежить природна, психофізіологічна схильність людини.

Ситуація незалежності

У спілкуванні підкреслює власну значущість. Якщо не стає об'єктом тиску і отримує необхідну увагу – схиляється до прояву дружніх почуттів. При прийнятті рішень поводить себе імпульсивно та несе знижену відповідальність за свою долю. У конфліктній ситуації не бажає визнавати норми та авторитети, вступає у відкритий конфлікт.

Ситуація невизначеності

У спілкуванні висуває підвищені вимоги до партнера. Прийняття рішення характеризується імпульсивністю та невизначеністю, хаотичним перебором як варіантів, так і їх наслідків. Конфліктна взаємодія носить хаотичний, напружений характер.

Ситуація тиску

Спілкування стає засобом боротьби та єдиним засобом досягнення результату. Приймаючи рішення, не йде на компроміси та переоцінює власні можливості. Єдиною ціллю конфліктної взаємодії є приниження та дискредитація супротивника.

Ситуація байдужості

Спілкування є засобом агресивних нападів на співбесідника. В ситуації прийняття рішення нав'язує свій варіант та перекладає свою відповідальність за можливу невдачу на співбесідника. Недостатній увазі до його проблем та особистості у конфліктній ситуації протиставляє погрози та протести.

**4. «Тривожний»**

Таким людям притаманна висока емоційна вразливість, сльозливість, чутливість до образи. Вони знаходяться у постійному суб'єктивному очікуванні небезпеки, переживанні негативного розвитку подій, в яких вони будуть брати участь (за їх думкою), їм притаманне відчуття необґрунтованого страху (особливо виражений страх невдачі у соціальній взаємодії), переживання своєї безпорадності. Зовні тривожність проявляється у загальній дезорганізованості діяльності, а в спілкуванні – як порушення спрямованості та продуктивності. Це часто заважає людині знайти своє місце у житті, оскільки вона погано адаптується до оточуючого середовища.

Ситуація залежності

У спілкуванні замкнений і неініціативний. Схильний приймати будь-які рішення і недооцінює власні можливості. В конфліктній ситуації схильний до абсолютного підпорядкування, проявляє відсутність здібності захищати власні інтереси та точку зору. Конфлікт, як правило, переносить на самого себе.

Ситуація невизначеності

У спілкуванні метушливий, дезорганізований, нездібний сформулювати свою думку. При прийнятті рішення повністю безпомічний. При вирішенні конфліктної ситуації потребує підтримки та допомоги.

Ситуація тиску

При спілкуванні – відлюдний, замкнений, мовчазний. Для того, щоб запобігти ситуації тиску, погоджується на будь-яке рішення. Характерна повна відсутність критичності при оцінюванні варіантів рішення. У конфлікті може проявляти неадекватні реакції, сльозливість та нервові зриви. Сама ситуація тиску сприймається як реальна небезпека.

Ситуація байдужості

У спілкуванні виступає з позиції прохача, який просить зрозуміти його безвихідне положення. У момент прийняття рішення схильний приймати будь-яку пропозицію, тому що сам не в змозі відстояти власну точку зору. У конфліктній взаємодії байдужий до зневажливого ставлення, виражає з цим згоду та не протестує проти пригнічення.

**2. Психологічне консультування безробітних**

В умовах ринкових відносин та міграції трудових ресурсів, що існують на ринку робочої сили, гостро стоїть питання щодо організації та створення психологічного захисту безробітних. Однією з форм такого захисту може бути психологічне консультування безробітних.

Психологічне консультування безробітних – один з методів надання психологічної допомоги відвідувачам центру зайнятості. Психологічне консультування безробітних передбачає особистісно-орієнтоване спілкування психолога з безробітним, під час якого здійснюється загальне орієнтування в його особистісних особливостях та його проблемі, встановлюється і підтримується партнерський стиль спілкування психолога із безробітним, надається психологічна допомога у відповідності з потребами та проблемами безробітного.

Психолог-консультант зобов'язаний визначитись з проблематикою, над якою він працюватиме у межах психологічного консультування. Серед проблем, що є найбільш актуальними для безробітних, можна зазначити такі як – психологічні аспекти пошуку роботи, стресові стани, що пов'язані з безробіттям – зневіреність у власних можливостях та невдоволеність собою, що є результатом втрати попередньої та неможливості отримання нової роботи, інше.

Як правило, для відвідувачів психолога-консультанта характерні:

– відчуття надмірної тривожності;

– психічної напруженості;

– відчуття втоми;

– зневірення у власних здібностяхі можливостях;

– невдоволеність собою.

Перераховані негативні психоемоційні стани призводять до виникнення серйозних перепонів адаптації безробітних до соціальної ситуації та ускладнюють відшукання нових конструктивних варіантів пошуку роботи.

Психологічне консультування безробітних дозволить:

– вирішити питання соціальної адаптації, подолання внутрішніх конфліктів та особистісних криз громадян, які потребують працевлаштування;

– допомогти в набутті навичок ефективної взаємодії та спілкування з роботодавцями та керівниками підприємств;

– розкрити внутрішній потенціал безробітного;

– раціонально використати його трудовий потенціал;

– підвищити рівень психологічної культури безробітного. Дослідження показали, що найбільш актуальними у вирішенні психологічних задач є знання про:

а) особистісні особливості безробітного та механізми соціальної регуляції його поведінки;

б) специфіку його стратегії пошуку роботи і самої ситуації бачення наслідків, психологічних засобів виходу з кризи;

в) ставлення до служби зайнятості.

**3. Організаційно-документальне забезпечення психологічного консультування безробітних у рамках служби зайнятості**

Оскільки психологічне консультування – це новий напрямок діяльності служби зайнятості, то він потребує найбільш поширеної та активної реклами, що сприятиме залученню до психолога-консультанта клієнтів, які потребують відповідної допомоги.

Практика роботи та наукові дослідження свідчать, що більшість клієнтів служби зайнятості мають серйозні психологічні проблеми, що блокують їх життєдіяльність та знижують соціальну адаптованість. Проте, не маючи інформації про психологічне консультування, як один з напрямків роботи служби зайнятості, безробітні часто залишаються наодинці із своїми проблемами. Крім того, вирішення психологічних проблем у ситуації повної психологічної безграмотності населення потребує особливого підходу. У свідомості потенційних відвідувачів психолога-консультанта часто психологічна допомога пов'язується з психіатричною.

Психоконсультаційна допомога – це особливий напрямок роботи, який потребує відповідної системи залучення клієнта до роботи з психологом-консультантом. Система залучення клієнтів до психоконсультаційної роботи має розгортатися за наступними напрямками.

1. Залучення через наочні рекламні матеріали: стенди, буклети, листівки.

2. Залучення за допомогою засобів масової інформації: газет, теле – та радіо-реклами.

3. Залучення за направленнями спеціалістів міськ(рай) та обласних центрів зайнятості.

Варіант оформлення рекламного стенду, запропонований у додатках, можна використовувати як варіант оформлення стендів, буклетів та листівок, як основу реклами у засобах масової інформації. Даний матеріал може використовуватися як окрема реклама психоконсультаційних послуг, а також як фрагмент реклами послуг служби зайнятості.

Кожний напрямок роботи служби зайнятості знаходить своє відображення у документальних та звітно-аналітичних матеріалах. Оскільки в даному посібнику психологічне консультування безробітних розглядається як один з напрямків роботи обласного та районних центрів зайнятості, то він також потребує певних форм документальної фіксації. Отримання щоквартальної інформації щодо надання психолого-консультаційної допомоги безробітним та тим, хто шукає роботу (як у рамках обласних центрів зайнятості, так і на рівні Державного центру зайнятості), дозволить більш глибоко та поширено дослідити коло проблем клієнтів служби зайнятості та шукати відповідні форми їх вирішення. Крім цього, психолого-консультаційна робота сприятиме накопиченню практичного консультаційного досвіду психологів служби зайнятості та розширенню науково-методичної бази.

Фіксація даних про надання психолого-консультаційних послуг являє собою складне і проблемне питання, оскільки одним з основних принципів психологічного консультування є принцип конфіденційності.

Протокол – інтерв'ю заповнюється у процесі інтерв'ювання. При цьому психолог-консультант зобов'язаний пам'ятати, що будь-який спосіб фіксації інформації має бути обговорений з клієнтом і в разі заперечень клієнта безумовно відкидається. Проте, після закінчення зустрічі психолог має право зафіксувати суттєві моменти спілкування, поведінки або переживань клієнта, щоб продумати їх та фундаментально підготуватися до наступної зустрічі.

Реєстрацію клієнта у журналі психологічних консультацій бажано проводити після консультації, оскільки запис клієнта до проведення консультації одразу ж створює бар'єр у спілкуванні. У журналі реєстрації індивідуальних психологічних консультацій міськ(рай) центру зайнятості необхідно заповнювати всі графи. До журналу реєстрації індивідуальних психологічних послуг обласного центру зайнятості необхідно додати графу «міськ(рай) центр зайнятості», в якій потрібно відмічати назву центру зайнятості, де безробітний стоїть на обліку. Щомісячно, щоквартально та щорічно за даними журналу проводиться узагальнення інформації щодо наданих психологічних консультацій. Щомісячний підсумок являє собою суму індивідуальних психологічних консультацій, наданих протягом місяця. Щоквартальний підсумок – суму консультацій, наданих протягом трьох місяців. Причому, порядкова нумерація клієнтів після щомісячного та щоквартального підсумку продовжується.

Інформацію про кількість наданих психологічних консультацій психологам міськ(рай) центрів зайнятості необхідно щомісячно та щоквартально передавати разом із звітом з профорієнтації у обласні центри зайнятості, які, у свою чергу, щоквартально передаватимуть її у Державний центр зайнятості.

Картка індивідуальної психологічної консультації заповнюється після прощання з клієнтом. Наявність картки індивідуальної психологічної консультації необхідна на випадок повторного звернення клієнта.

Важливо зазначити, що обов'язковим для заповнення психологом-консультантом є лише журнал індивідуальних психологічних консультацій, решта запропонованих форм можуть не використовуватись взагалі, використовуватись з певними варіантами змін або у вигляді психологічних щоденників. В даному випадку психолог-консультант має керуватися принципом зручності та доцільності підручних матеріалів, що-обслуговують його діяльність.

Психолог-консультант несе відповідальність за конфіденційне збереження документації, пов'язаної з психологічною інформацією про клієнтів.

Психологам-консультантам обласних центрів зайнятості рекомендується проводити щорічний аналіз психолого-консультаційної роботи та передавати його у Державний центр.

Така інформація може включати в себе статистичний аналіз, аналіз проблематики клієнтів психолога-консультанта, пропозиції щодо удосконалення психолого-консультаційної роботи центрів зайнятості та інше.

**Висновки**

Робота психолога-консультанта не така легка, як це може здаватися на перший погляд. Вона потребує глибинних знань та практичного досвіду. Крім того, робота психолога-консультанта у межах служби зайнятості потребує певного організаційного та документального забезпечення.

Тому буде доцільним приступати до психологічного консультування, подолавши такі етапи:

1. Опрацювати методичний посібник» Психологічне консультування безробітних.»

2. Опрацювати наукову літературу щодо проблем психологічного консультування.

3. Звернутися до конспектів з проблем психологічного консультування та проблем психологічної допомоги.

4. Прослухати курси лекцій з питань психологічної допомоги та психологічного консультування безробітних,

5. Попрацювати в парі з колегою з метою відпрацювання навичок та умінь, необхідних для проведення психологічної консультації.

6. Провести певну роботу з «очищення» своєї особистості, яка дозволить вільно та спокійно працювати з клієнтом і не переносити на нього власні комплекси та проблеми.

7. Організувати кабінет психологічного консультування безробітних та підготувати необхідні підручні матеріали (журнал, протоколи, картки).

8. Розробити рекламні матеріали щодо надання послуг психологом-консультантом.

Ретельна та серйозна підготовка дозволить грамотно організувати процес психологічного консультування.