

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПРОФКОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ БЕСІДИ З БЕЗРОБІТНИМИ

Робота або пошук роботи в умовах ринку праці вимагають від людини відповідності певним вимогам – бути професійно компетентною, конкурентоспроможною, мобільною, добре орієнтуватись в ситуації на ринку праці, мати відповідні психологічні якості.

Закриття багатьох підприємств і організацій, скорочення штатів і робочого часу працюючих негативно впливають на загальний психологічний настрій у суспільстві. Особливо незахищеними в цій ситуації стають робітники, які втратили роботу, стали безробітними. Отже, проблема безробіття і профорієнтаційна робота з безробітними є сьогодні досить актуальною.

Безробіття – це соціально економічне явище, при якому частина працездатного населення країни залишається без роботи. Причинами безробіття можуть бути об'єктивні чинники: соціально-економічна криза, скорочення штату на підприємствах, невідповідність пропозиції на окремі професії попиту на ринку праці, регіональні відмінності на ринку праці, труднощі при працевлаштуванні молодих спеціалістів. Суб'єктивними чинниками безробіття є «людський фактор»: недостатність необхідних професійних компетенцій і професійно важливих якостей, незадоволеність обраною професією і окремими аспектами роботи, невідповідність професії психологічному типу особистості, тощо.

Головною психологічною ознакою ситуації безробіття є те, що вона постає перед людиною як кризова життєва ситуація. Безробіття є комплексною психологічною проблемою, яка значною мірою впливає на всі сфери життя людини, на її поведінку, когнітивну і емоційну сфери, і цей вплив є переважно негативний. В кризовій життєвій ситуації безробіття особистість відчуває негативний вплив багатьох стресогенних

факторів. Однією з основних об'єктивних причин є те, що фахівцям, які вимушено втратили роботу, певний термін важко її знайти, таку, яку б вони хотіли, особливо за умови зниження попиту на певну професію на ринку праці. Отже, при вимушеній втраті роботи може виникати потреба у професійній переорієнтації для деяких безробітних, а це в свою чергу значно ускладнює проблему подальшого працевлаштування, і робить ситуацію безробіття ще більш кризовою. Знання причин за яких людина стала безробітним і самої ситуації безробіття, має важливе значення для побудови ефективного алгоритму професійної консультації.

При втраті роботи порушуються звичні адаптаційні механізми, особистість відчуває значний психологічний тиск, психічне напруження, розпач, відчай, зневіру у власних силах. Вона вже не здатна планувати майбутнє, яке постає перед безробітним невизначеним, безперспективним і безрадісним. Доки безробітний не визначиться, не знайде нову роботу або піде на перенавчання, негативний вплив стресогенних факторів залишиться.

Отже, проблема безробіття стає для людини тотальною психологічною проблемою, і за таких умов значна кількість безробітних, крім професійної консультації, потребують додаткової психологічної допомоги у вигляді загальної психологічної консультації або психотерапії.

Ефективне професійне консультування не може бути ізольованим механічним процесом підбору відповідності між людиною і роботою. Професійне консультування – це більше, ніж раціональний процес оцінки особистісних якостей людини і їх відповідності певній сфері професійної діяльності. Професійне консультування – це, головним чином, реалізація «Я» -концепції клієнта, який існує у багатовимірному просторі його зв'язків з оточуючим світом, а не лише в контексті професійної діяльності.

Професійна консультація це – процес надання людині допомоги у виборі чи зміні професії, місця роботи, другої освіти на основі всебічного вивчення та врахування її професійних інтересів, прагнень, індивідуально-

психологічних особливостей, ціннісних орієнтацій, стану здоров'я і потреб ринку праці.

Професійна консультація спрямована на досягнення таких основних **цілей**: допомогти людині усвідомлено обгрунтовано прийняти рішення щодо вибору чи зміни професії, місця роботи, перенавчання; допомогти розробити основні шляхи і способи освоєння вибраної професії, місця роботи; допомогти пізнати свої слабкі і сильні сторони, можливості.

Для здійснення цих цілей профконсультант має вирішити такі **завдання**: оцінити можливості клієнта, його позитивні й негативні інтереси, нахили; виявити рівень інформованості клієнта про стан ринку праці, зміст професій, доповнити й упорядкувати цю інформацію, вказати на джерела її отримання; виявити потреби клієнта професійного та загального характеру; провести психодіагностичне обстеження (мотиви, здібності, риси характеру тощо); мобілізувати приховані психологічні ресурси клієнта, що забезпечують самостійне вирішення проблем; провести корекцію адаптаційних та особистісних дисгармоній клієнта; надати допомогу у виробленні умінь аналізувати процес підготовки й прийняття рішення щодо професійного майбутнього.

Профконсультант намагається пробудити в особистості бажання і готовність протидіяти обставинам, ставити перед собою мету та досягти її, тобто здатність будувати своє життя, створювати самого себе.

Профконсультант повинен знати психологічний стан і особливості людини, яка прийшла до нього на консультацію. Визначивши в процесі бесіди індивідуально-психологічні особливості, емоційний стан та наявні професійні можливості клієнта, профконсультант може розпочинати пошук серед професій і вакантних робочих місць, які б відповідали наявним можливостям і досвіду.

Основний метод профконсультаційної роботи – клієнт-орієнтована бесіда, спрямована на розв'язання соціально-психологічних проблем особистості, актуалізованих у зв'язку з її професійним самовизначенням.

Метод бесіди використовується як самостійно, так і в сукупності з іншими методами професійної орієнтації.

Бесіда в профконсультації – це метод отримання інформації про клієнта на основі вербальної комунікації. Використовується бесіда на різних етапах консультації: на початку – для встановлення контакту з клієнтом; впродовж консультації – для визначення проблеми, збору інформації та узагальнення після аналізу зібраної інформації, результатів спостереження та тестування; на завершальному етапі – для надання клієнту рекомендацій та здійснення психологічного впливу.

Профконсультаційну бесіду слід розглядати як засіб активізації професійного самовизначення особистості, суб'єкта власного професійного і життєвого вибору. Завдання профконсультаційної бесіди полягає в актуалізації внутрішніх резервів, можливостей для самореалізації в професійному просторі, формуванні в людини здатності самостійно приймати рішення щодо вибору чи зміни професії та розв'язувати інші проблеми. Основою такого підходу є принцип гуманізації, опора на можливості й індивідуально-психологічні ресурси особистості, акцент на самоформування, вибір власного професійного шляху, способів і засобів індивідуального розвитку. Тобто, особистість повинна бути здатною формувати, створювати себе сама, свою індивідуальність, уміти переосмислити власну сутність. У цьому людині в процесі профконсультаційної бесіди необхідно допомогти, але ні в якому разі не вирішувати за неї її проблеми.

Програма профконсультаційної бесіди має з'ясувати: аналіз самої ситуації безробіття; мотивацію професійної діяльності і мотиви зміни професії; ступінь готовності до перенавчання; професійну спрямованість і ціннісні орієнтації; професійні інтереси; індивідуально-психологічні властивості особистості клієнта.

Щоб зібрати повну інформацію щодо цих питань, профконсультант повинен уміти: визначати психологічний стан клієнта і його індивідуально-

психологічні особливості; спрямовувати бесіду в потрібне русло, спонукати клієнта говорити по суті; уважно вислухати клієнта і зрозуміти, про що він говорить; уникати конфліктних ситуацій у процесі бесіди; правильно формулювати запитання; правильно інтерпретувати отриману в процесі бесіди інформацію й давати адекватні поради і рекомендації.

Під час бесіди профконсультант формує взаємини з клієнтом у відповідності з основними принципами проведення бесіди, що є необхідною умовою її успішності.

1. Необхідно уникати впливу (як негативного, так і позитивного) своїх оцінок клієнта. Клієнт не може бути «неприємним» профконсультанту, як би він не був. Слід без осуду й образ реагувати на негативні прояви клієнта, навіть якщо вони адресовані профконсультанту. Необхідно розуміти, що вияв негативних емоцій – це ознака наявності у клієнта стану напруженості, викликаного його проблемами, і вони не адресовані особисто профконсультанту. Тому слід уміти відсторонюватися від негативних емоцій клієнта.

2. Профконсультант має бути доброзичливим до кожного клієнта, бо той потребує допомоги й підтримки.

3. Рівноправність у стосунках профконсультанта й клієнта, їх взаємодія як двох людей, кожен з яких має право на власну думку і повинен приймати рішення самостійно.

4. Спілкування профконсультанта з клієнтом має бути безпечним, без додаткового психотравмуючого впливу на клієнта.

5. У процесі бесіди слід уникати вживання незрозумілих для клієнта спеціальних термінів і виразів, намагатися говорити конкретно й просто, орієнтуючись при цьому на соціокультурний рівень клієнта, на його життєві та професійні уявлення.

Профконсультаційна бесіда найбільш сприятлива, а часто навіть єдина можливість переконати людину в обґрунтованості їх спільної з профконсультантом позиції, щоб сам клієнт з нею погодився і підтримав її.

Оскільки бесіду не завжди можна повторити, необхідно повністю використати надану можливість.

Важливе значення для налагодження контакту, досягнення взаєморозуміння має зустріч із клієнтом. Основне завдання профконсультанта на початку бесіди – активізувати процес спілкування. При цьому профконсультант може займати комунікативну позицію рівноправності або нерівноправності. Багато профконсультаційних бесід закінчуються, так і не розпочавшись. Причина цього полягає в тому, що профконсультанти не надають належного значення налагодженню контакту з клієнтом. Часто саме декілька перших фраз профконсультанта є вирішальними, формують внутрішнє відношення клієнта до консультанта і до бесіди взагалі (робочу атмосферу).

Вже з перших хвилин бесіди профконсультант досить точно може визначити, як сам клієнт ставиться до своїх проблем. Наполеглива вимога чогось певного (наприклад, клієнт просить поговорити з спеціалістом центру зайнятості, який займається перенавчанням) свідчить про ригідність установки, опір власним змінам. Жвава увага до оточуючого, спроба зав'язати з профконсультантом розмову про щось інше (наприклад, інтерес до того, який то стоїть за прилад, що він вимірює), свідчить про те, що істинної проблеми у клієнта немає, і він прийшов до профконсультанта з якоїсь іншої причини.

Основними засобами установалення оптимального контакту з клієнтом, нейтралізації комплексів і зняття психологічних бар'єрів можуть бути: зручне приміщення, що виключає проникнення зовнішніх подразників (наявність сторонніх осіб, шуму тощо); комфортна міжособистісна дистанція; вияви уваги; звернення до клієнта тільки на ім'я та по батькові; використання фраз одностовісності й займенника «ми»; демонстрація радості й доброзичливості при спілкуванні; демонстрація поваги до особистості клієнта; використання в бесіді з клієнтом особливостей його мови; емоційна підтримка клієнта.

Важливим завданням для профконсультанта, є заохочення клієнта до розповіді про себе і свої проблеми, пов'язані з безробіттям. Навіть коли клієнт довіряє профконсультанту і не відчуває ніяких міжособистісних перешкод, може активізуватися опір, тим більше, якщо людина знаходиться в кризовій ситуації безробіття. Визнання суб'єктивних бар'єрів, які доводиться долати клієнту, та висловлювання, у зв'язку з цим, поваги і позитивного розуміння – ставлення є одним з можливих прийомів зменшення опору.

Профконсультант повинен своєю позою, жестами, кивками й окремими словами виявляти своє зацікавлення і розуміння розповіді співбесідника. В той же час багатослів'я, особливо зловживання запитаннями, може спричинити втрату клієнта, який зробить висновок, що профконсультант захоплений собою, йому хочеться чути свій власний голос, а не співбесідника.

У профконсультаційній бесіді можна виділити два аспекти: розуміння змісту розповіді і розуміння почуттів. Розуміння змісту – це стисле вираження консультантом, кристалізація в іншій формі інформації співбесідника. Таке узагальнення сприяє просуванню клієнта в напрямку самопізнання і саморозуміння. Розуміння почуттів полягає у відображенні переживань, того що відчуває клієнт в даній ситуації. Тому надзвичайно важливо відчувати клієнта, зрозуміти його проблеми, переживання, прагнення. Якщо це вдається, тоді клієнт в процесі бесіди неодноразово демонструватиме свої проблеми і потреби. Хоча клієнт може прямо й не сказати про те, що його найбільше хвилює і навіть не усвідомлювати своїх глибоких проблем, перша зустріч дає профконсультанту багатий матеріал, щоб зорієнтуватися у вірогідних проблемах та реальних, хоча й прихованих потребах клієнта.

При проведенні профконсультаційної бесіди з безробітним слід пам'ятати, що на першому плані – клієнт, його інтереси, проблеми. Щоб надати клієнту допомогу, профконсультант може скористатися таким

психологічним інструментарієм, як: техніка постановки запитань; методи слухання і сприйняття інформації та фактів; комплекс психодіагностичних методик (при необхідності проведення психодіагностичного обстеження).

Залежно від рівня сформованості професійного плану клієнта і вияву в нього професійно важливих якостей, профконсультант розробляє стратегію і тактику вирішення його проблем. Але в будь-якому випадку клієнту слід чітко пояснити, що профконсультант може тільки порадити, як вирішити проблему, а вирішувати має сам клієнт.

Щоб зорієнтуватися в проблемах клієнта, слід у процесі бесіди з'ясувати конкретні обставини його життя, професійної діяльності і з'ясувати, в чому полягають його реальні проблеми в ситуації безробіття.

Для того, щоб зробити правильні висновки з розповіді клієнта і вияснити, що він хоче отримати в результаті бесіди, не помилитися в оцінці проблеми й переконатися в правильності інтерпретації розповіді, профконсультант повинен дотримуватися таких вимог: не поспішати, не квапитися зі своїми висновками; не пропускати будь-яких суттєвих деталей у розповіді клієнта, щоб виявити суперечності й неузгодженості; мета повинна бути конкретною (якщо мета дуже складна, необхідно її розбити на менші частинки, вирішення яких сприятиме до досягненню основної мети); мета має бути позитивною (формулюватися в поняттях без частки «не»); необхідно визначати показники досягнення результату; необхідно усвідомити резерви досягнення результату (що клієнт може зробити сьогодні, а що завтра, через тиждень, місяць і т.д.); мета повинна бути гармонійною, не суперечити іншим значимим цілям клієнта.

Важливим моментом профконсультаційної бесіди є обговорення альтернативних рішень поставленої мети. При цьому профконсультант повинен чітко усвідомлювати, що рішення, правильне для нього, не обов'язково є таким для клієнта. Крім того, саме за клієнтом лишається право вибирати або самому продумувати спосіб досягнення бажаного результату.

Після узагальнення всієї інформації, отриманої в процесі профконсультаційної бесіди, профконсультант і клієнт переходять від навчання до дії. При цьому необхідно приєднатися до майбутнього. Клієнту пропонується уявити собі психотравмуючу ситуацію, яка, власне, і спонукала його звернутися до профконсультанта, і розповісти про картини, думки й почуття, які виникають при цьому. Якщо негативне забарвлення цих психічних процесів зменшилось або зникло зовсім, то можна вважати, що результат профконсультаційної бесіди успішний.

Для того, щоб клієнт зрозумів запропоновані профконсультантом поради й рекомендації та зміг досягти бажаного результату, профконсультант має дотримуватися таких правил: при формулюванні порад і рекомендацій бажано пропонувати не один, а декілька, по можливості різних, способів вирішення, з врахуванням реальних умов життя клієнта, його професійних планів, можливостей та індивідуально психологічних особливостей; профконсультант має запропонувати клієнту не тільки поради стосовно того чи іншого способу вирішення проблем, але й власні оцінки цих порад – легко чи важко їх здійснити, розкрити їх позитивні і негативні сторони; профконсультант повинен дати клієнту можливість самостійного вибору, висловивши свою точку зору; профконсультант у процесі бесіди повинен упевнитися, що клієнт прийняв правильне рішення і готовий діяти в потрібному напрямку. Для цього можна попросити клієнта відповісти на такі запитання: «Чи все для Вас зрозуміло?», «Розкажіть, будь ласка, як Ви збираєтеся діяти надалі?»

Слід мати на увазі, що клієнт інколи опирається змінам, це обумовлюється рядом причин, серед яких можна виділити такі, як відсутність упевненості в необхідності змін, незадоволення змінами, бажання уникнути несподіванок, страх перед невідомістю і можливими невдачами, відсутність довіри до особи, яка ініціює зміни.

Важливий завершальний етап профконсультаційної бесіди: підведення підсумків. На цьому етапі варто проговорити ще раз результати

бесіди, сутність проблеми, її інтерпретацію і рекомендації з її вирішення.

Профконсультаційна бесіда має психотерапевтичний характер, адже в кризовій ситуації безробіття багато клієнтів переживають труднощі соціально-психологічного змісту. Невизначеність соціально-психологічного положення сприймається, як втрата життєвої перспективи, і часто є тим психотравмуючим чинником, що може спричинити стан психологічного й емоційного дискомфорту, почуття підвищеної тривоги. У людини погіршується здатність адаптуватися до нових, складних життєвих умов, викликаних ринковими відносинами. Як правило, чим важча в психологічному плані ситуація клієнта, тим складніше з ним працювати в процесі профконсультаційної бесіди.

Отже, щоб мати позитивний результат від бесіди, профконсультант, насамперед, має оптимізувати психологічний стан безробітного, допомогти в подоланні внутрішніх конфліктів, а вже потім активізувати внутрішній потенціал і допомагати у вирішенні проблеми професійного майбутнього.

Список використаної літератури

1. *Абрамова Г. С.* Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург: Деловая книга, 1995.
2. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості. – Харків: Фоліо, 1996.
3. *Горностай Н. Н., Васьковская С. В.* Теория и практика психологического консультирования. – К.: Наукова думка, 1995.
4. *Казьмирченко В., Боровский А., Очеретяный В.* Социально-психологические проблемы безработицы // Персонал. – 1993. – № 1.
5. *Климов Е. А.* Психолого-педагогические основы профессиональной консультации. – М.: Знание, 1983.
6. *Немов Р. С.* Психологическое консультирование. – М.: Вадос, 2001.
7. *Роджерс К. Р.* Взгляд на психиатрию. Становление человека. – М., 1993.