

**Міністерство праці та соціальної політики України  
Державний центр зайнятості Інститут  
підготовки кадрів державної служби зайнятості України  
Науково-методичний центр по забезпеченню профорієнтації та  
профнавчання незайнятого населення**

**Професійне консультування безробітних в центрах  
зайнятості**

**Методичні рекомендації**

Київ 2002

**Розробники:** І.І.Шелест, доцент кафедри психології та соціальної роботи ІПК ДСЗУ, О.В.Корчевна, старший викладач кафедри психології та соціальної роботи ІПК ДСЗУ (розділ 5)

**Рецензенти:** Г.І.Крутінь, декан факультету післядипломної освіти ІПК ДСЗУ, В.Ф.Колесникова, доцент кафедри психології та соціальної роботи ІПК ДСЗУ

*Схвалено Експертною радою з експертизи навчально-програмної та методичної документації з профорієнтації та профнавчання незайнятого населення (протокол №3 від 20 листопада 2002 р.)*

*Погоджено Вченою радою Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України*

Методичні рекомендації призначені для працівників державної служби зайнятості, які займаються профконсультуванням дорослого незайнятого населення в ситуаціях вибору професії і шляхів реалізації плану розвитку професійної кар'єри.

В методичних рекомендаціях висвітлені основні науково-методичні засади, завдання і принципи профконсультації, структурування профконсультаційного процесу і базові методи вивчення особистості в процесі профконсультації. Значна увага приділена морально-етичним нормам профконсультування, а також вимогам особистіших якостей профконсультанта і його професійної підготовки. Методичні рекомендації містять і конкретні приклади з практики профконсультування в регіональних центрах зайнятості України, зокрема Київському міському центрі зайнятості, а також приклади, запозичені з літературних джерел.

*©Інститут підготовки кадрів  
державної служби зайнятості  
України (ІПКДСЗУ), 2002*

## **ЗМІСТ**

Вступ .....	4
1. Сутність, науково-методичні засоби, завдання, принципи профконсультації. ....	5
2. Структурування профконсультаційного процесу, базові методи вивчення особистості.; .....	12
3. Кваліфікація і етика фахівців, які займаються профконсультуванням. ....	26
4. Приклади з практики профконсультування.....	28
5. Рекомендації щодо проведення профконсультації безробітних, які довго перебувають на обліку в центрі зайнятості.....	32
Додаток 1 .....	— 40
Література.....	44

## ВСТУП

Ринкова трансформація економіки України передбачає масштабні перетворення як у сфері економічних відносин, так і у сфері структурної модернізації виробництва. Сучасне виробництво внаслідок застосування новітніх технологій, гнучких та динамічних форм організації праці урізноманітнює характер праці, висуває нові вимоги до працівника, зокрема, підвищення його функціональної мобільності та універсалізації, адаптаційних можливостей, ініціативності і самостійності в роботі. Функціонування ринку праці ґрунтується на динамічному врівноваженні попиту і пропозиції робочої сили, підтриманні її якісних характеристик на рівні вимог виробництва. Тому наявність у людини високих професійних якостей, різнобічних трудових навичок і вмінь збільшує її можливості на ринку праці як власника робочої сили, робить конкурентноспроможною і адаптивною до динамічних вимог середовища.

Освіта, професійні знання відіграють значну роль у забезпеченні зайнятості і самозайнятості в ринкових умовах, а це, в свою чергу, вимагає відповідної професійної підготовки, заснованої на науково-обґрунтованій системі професійної орієнтації.

У сучасному світі найрізноманітніших професій, коли вимоги до працівників швидко змінюються і багатьом з них багато разів доводиться вирішувати проблему переходу до нової сфери діяльності, профорієнтація виступає: необхідною зв'язуючою ланкою між людиною, системою професійної підготовки і господарством. Коли людина потрапляє на "своє" робоче місце, то виграє і вона сама, найбільш повно реалізуючи свій особистісний потенціал, і суспільство, отримуючи від робітника максимальну віддачу. Якщо ж вибір зроблено невірно, то для працівника це означає — невиправдані затрати сил, коштів і часу на здобуття "непідходящої" спеціальності, труднощі при працевлаштуванні і в процесі майбутньої роботи; а суспільство через такі хиби несе збитки від нерационального використання коштів на професійне навчання, нестачі кадрів одних спеціальностей і надлишку інших.

.Постійно діюча система допомоги населенню у виборі професії, одержанні спеціальності і працевлаштуванні, якою виступає профорієнтація, дозволяє найбільш повно узгодити інтереси і можливості людини з потребами суспільства. Серед різних її форм значне місце займає профконсультація, зокрема, дорослого працездатного населення, щодо питань вибору професії, навчання, перенавчання і працевлаштування,

У представленій роботі викладені основні теоретичні засади профконсультавання і методичні підходи до практичної роботи в цьому напрямку з дорослим працездатним населенням, яке звертається до служби зайнятості.

## 1. СУТНІСТЬ, НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ЗАСОБИ, ЗАВДАННЯ,

## ПРИНЦИПИ ПРОФКОНСУЛЬТАЦІЇ

Відповідно до Концепції державної системи професійної орієнтації населення [7] профконсультація є науково організованою системою взаємодії психолога-профконсультанта та особи, яка потребує допомоги у виборі або зміні професії чи виду діяльності, на основі вивчення індивідуально-психологічних характеристик, особливостей життєвої ситуації, професійних інтересів, нахилів, стану здоров'я особи та урахування потреб ринку праці.

Науково-методичними засобами профконсультації виступають професіографія і психодіагностика.

Професіографія вивчає і описує змістовні і структурні характеристики професії з метою встановлення особливостей взаємодії суб'єкта праці з компонентами діяльності і її функціональним забезпеченням. Результатом професіографічного вивчення є професіограма — перелік технічних, технологічних, санітарно-гігієнічних, психологічних, психофізіологічних відомостей про характерні ознаки процесу праці, його умови та організацію.

Головною складовою професіограми виступає психограма - психологічний опис змісту конкретної трудової діяльності, який представляє собою сукупність професійно важливих психологічних і психофізіологічних якостей, що необхідні для даної діяльності і забезпечують її виконання. Такий комплекс психологічних і психофізіологічних характеристик складає психологічний профіль професії. Завданням професіографії є групування професій на основі спільностей тих чи інших психологічних характеристик. Це полегшує орієнтацію в світі професій, яких на сьогодні налічується близько 40 тис. Адже за висловом Є.А.Климова "профорієнтація може перетворитись на дезорієнтацію, якщо людина, яка береться знайомити молодь з можливими варіантами трудових життєвих шляхів, сама не має обзорної орієнтації в світі професій, а знає тільки назви двох - трьох десятків різнотипних занять. Це відноситься і до ситуації, коли людині необхідна допомога в зв'язку з вимушеною зміною праці (безробіття, часткова втрата працездатності)" [6].

Вміння профконсультанта орієнтуватись у світі професій було одним з головних положень, якими керувались у своїй діяльності бюро профорієнтації ще на початку ХХ ст.

Існують різні підходи до класифікації професій. Загальновизнаною практиці профорієнтації є класифікація професій, запропонована Є.А.Климовим [5], в основу якої покладено чотири ознаки праці:

- особливості предмета (об'єкта праці);
- мета праці;
- знаряддя праці;
- умови праці.

Поєднання цих характеристик створює певний, характерний для

конкретної професії, комплекс вимог до здібностей працівника.

• Психологічна діагностика (психодіагностика) - це галузь психологічної науки, яка розробляє методи визначення і виміру індивідуально-психологічних якостей людини. Це своєрідний вид психологічної практики, в якій використовуються ті або інші методи і методики для встановлення "психологічного діагнозу" конкретній людині.

За способом отримання інформації психодіагностичні методики поділяються на об'єктивні, стандартизовані тести і на нестандартизовані, інтерпретаційні методи (особистіші опитувальники і т. ін.). Останні іноді називають експертними, їх застосування потребує високої кваліфікації і досвіду.

В методиках першого типу переважає кількісний підхід, який предписує використання жорстко фіксованих емпіричних ознак і процедур до різних обстежуваних для виявлення певної психологічної якості. В методиках другого типу переважає якісний підхід. Він допускає використання різних процедур для виявлення якоїсь однієї якості і нерідко виявляється більш інформативним, тому що дозволяє враховувати такі фактори, як стан людини і ситуацію, які значною мірою обумовлюють варіативність поведінки.

Завдання профконсультанта тезово можна представити таким чином:

- визначення психологічного запиту клієнта;
- всебічне вивчення особистості клієнта (його бажань, можливостей, соціальних, індивідуально-психологічних, психофізіологічних особливостей, індивідуального плану розвитку професійної кар'єри) з використанням діагностичних методів обстеження, вивченням відповідної документації;
- систематизування отриманої інформації;
- аналіз і узагальнення отриманої інформації з метою виявлення відповідності професійної спрямованості та індивідуальних якостей клієнта;
- формулювання висновків стосовно виявлених особливостей клієнта і відповідності їх вимогам майбутньої професійної діяльності;
- надання обґрунтованих рекомендацій стосовно професійного плану клієнта — розробка в разі його відсутності, корекція в разі невідповідності його можливостям клієнта, підтвердження його в разі відповідності можливостям клієнта; визначення шляхів реалізації

професійного плану (працевлаштування, вибір або перевибір професії, навчання або перенавчання, компенсація, розвиток тих якостей, які недостатньо розвинені для професії, але піддаються тренуванню, корекція небажаних для професії якостей).

Формулювання і вирішення консультативних завдань визначаються психологічним запитом клієнта, який звертається до профконсультанта з проханням надати психологічну допомогу, описуючи в тій чи іншій формі свої труднощі, переживання. Для того, щоб людина зважилася на консультацію, необхідно, як мінімум, дві умови: об'єктивна наявність психологічних проблем, що лежать в основі несприятливого психологічного стану; хоча б часткова рефлексія людиною своїх проблем, тобто відображення їх у свідомості у формі потреби в психологічній допомозі.

На жаль, у нашому суспільстві склалася досить типова ситуація недостатньої поінформованості з питань психології, відсутності знань про специфіку діяльності психолога-профконсультанта. •Адже нерідко вибір професії прямо диктується соціальним замовленням чи пов'язується з необхідністю трудової адаптації в контексті сформованої соціально-економічної ситуації. Сама людина найчастіше порівнює передбачувану заробітну плату, ступінь віддаленості роботи від помешкання і рівень її престижності зі своїми запитами і домаганнями. Далей не всі орієнтуються на відповідність самого процесу і стилю діяльності власним індивідуальним характеристикам, і, лише зіштовхнувшись з конкретними вимогами, що пред'являє трудова діяльність до їх психіки, починають відчувати або "радість творчої праці", або відчуття "непосильної, лямки", "безперервного смикання", "плутанини, що вимотує".

Вдало обрану професію можна порівняти з рукавичкою, що точно підходить до руки .

Якщо діяльність за своїми характеристиками збігається з мотиваційними, емоційними, когнітивними і комунікативними особливостями людини, то сам процес трудової активності приносить задоволення чи, принаймні, менше втомлює і не викликає негативних емоцій. У протилежному випадку зростаюча емоційна напруженість призводить до конфліктної ситуації, до невротизації, фізичних розладів (психосоматичних захворювань - таких, як гіпертонія, астма, виразка шлунку, коронарна серцева недостатність) [11].

За Климовим Є.А. [6] причиною звернення за профконсультацією допомогою виступають:

- деякі відмінності між потребою суспільства в кадрах і суб'єктивними обставинами, як, наприклад особистісний професійний план людини;
- протиріччя між недостатньою поінформованістю людини про складний світ професій і необхідністю свідомого і самостійного вибору професійної діяльності;

- протиріччя між значною невизначеністю уявлень, знань про принципи, раціональні підстави, правила й умови вирішення завдання про вибір професійної діяльності, з одного боку, і нагальної потреби щось і якось вибрати у вихорі життєвих шляхів, у зв'язку з досягненням визначеного віку - з іншого боку;
- протиріччя між професійними планами оптанта, з одного боку, і його стійкими особистісними якостями, з іншого боку, - це, свого роду, "внутрішньосуб'єктивне" протиріччя. Таке протиріччя може бути вирішене шляхом удосконалювання індивідуального підходу до оптантів, що спирається на успіхи психодіагностики;
- протиріччя між професійними планами оптанта і планами, що виношуються стосовно нього старшими (батьками) чи однолітками (тиск мікрогрупи, що призводить до вибору професії "за компанію", за прикладом друзів). Профконсультація необхідна при:
  - виборі першої професії або отриманні першої роботи;
  - вирішенні проблем, які виникли під час роботи внаслідок особистісної чи професійної невідповідності або незадоволення нею;
  - втраті роботи.

Якщо перша ситуація здебільшого стосується молоді, то в двох останніх випадках нерідко виникає потреба у профпереорієнтації людей зрілого віку, які вже мають професію або спеціальність.

*Профпереорієнтація* має свої особливості. По-перше — це наявність сформованих і закріплених у певному виді трудової діяльності знань, навичок, умінь, професійно важливих якостей. По-друге — зменшення з віком можливостей якісних змін особистості, утворення нових психологічних структур, які б відповідали вимогам іншого виду діяльності. Раніше набуті знання, навички і вміння виступають для таких людей як компенсатор зниження працездатності. Тому професійна переорієнтація особистості на новий вид діяльності потребує обов'язкового врахування вже сформованих наявних професійних якостей.

*Психологічне профконсультування вимагає додержання певних принципів, а саме [4]:*

- *принцип активності* суб'єкта вибору професії, згідно з яким, особа, яку консультують, повинна усвідомлювати потребу в отриманні допомоги та інформації від профконсультанта; крім того, вона повинна сама приймати рішення щодо вибору професії, консультант же тільки допомагає їй усвідомлювати свої інтереси, здібності та визначити основні шляхи оволодіння професією;

*принцип комплексного підходу до суб'єкта вибору професії, згідно з яким необхідно досліджувати різні за складністю психічні властивості та їхні взаємозв'язки; виходячи з цього,*

психодіагностичне обстеження повинно проводитись на трьох рівнях: індивідуально-мотиваційному (рівні мотивів, схильностей, інтересів і таких особистісних характеристик як екстраверсія - інтроверсія, емоційні властивості, комунікативні здібності); рівні пізнавальних здібностей (властивостей і видів уваги, пам'яті, уяви, мислення та інше); рівні індивідуально-типологічних властивостей (властивостей нервової системи) і особливостей темпераменту;

*принцип добровільності участі в психодіагностичному обстеженні*, згідно з яким неприпустимим є будь-який примус до обстеження, його проведення без згоди на це того, хто звернувся по допомогу;

*принцип індивідуального підходу* передбачає підхід до кожної особистості, виходячи з інтересів та схильностей цієї особистості;

*принцип конфіденційності* полягає в нерозголошенні результатів потребують корекційних впливів;

— *принцип персональної відповідальності* передбачає персональну

відповідальність профконсультанта за правильність і адекватність застосованих психодіагностичних методів і корекційних заходів.

Керуючись цими принципами, профконсультант вирішує в процесі

Профконсультації два її основні завдання - надає науково обгрунтовану допомогу людині у свідомому виборі професії і виборі індивідуальних шляхів оволодіння професією.

## **2. СТРУКТУРУВАННЯ ПРОФКОНСУЛЬТАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ І БАЗОВІ МЕТОДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ.**

В профконсультаційному процесі можна виділити декілька етапів:

- попередня бесіда,
- психодіагностичне обстеження,
- психокорекційна бесіда.

Метою першого етапу є встановлення контакту з клієнтом, виявлення його інтересів, схильностей, міри їх виявлення, стійкості та широти. Аналіз сфери інтересів клієнта дає профконсультанту змогу окреслити вимоги обраної професії до\* психічних, психофізіологічних і особистісних якостей клієнта як суб'єкта майбутньої професійної діяльності, а також визначити адекватні психодіагностичні методики для їх дослідження.

На другому етапі профконсультації здійснюється діагностика рівня розвитку тих якостей, що були визначені як професійно важливі, аналіз і узагальнення результатів психодіагностичного обстеження і попередньої бесіди, встановлюється ступінь відповідності індивідуальних якостей суб'єкта майбутньої професійної діяльності вимогам цієї діяльності.

Третій етап передбачає обговорення отриманих в процесі профконсультування результатів, вибір варіанту вирішення проблеми



професійного самовизначення клієнта (працевлаштування, навчання або перенавчання, корекційні впливи та ін.).

Як вже зазначалось вище, за профконсультативною допомогою нерідко звертаються особи, які мають певний освітній професійний рівень та досвід роботи. Профконсультування таких осіб буде ефективним у тому випадку, коли буде зібрана найбільш повна інформація про клієнта, включаючи коло його професійних інтересів, уподобань, особливостей життєвого і професійного шляху, сформованих і закріплених у попередній професійній діяльності вмінь і навичок.

Кількість етапів, тривалість кожного з них і загальна тривалість профконсультації можуть варіювати і обумовлюються кожним конкретним випадком, однак, зазвичай, на одне профконсультування витрачається у середньому від 45 хвилин до 1,5 години.

Розвиток консультативного процесу, а особливо його результативність, багато в чому залежать від першого етапу, в якому можна виділити кілька важливих моментів.

Процес консультативної допомоги починається з першої зустрічі з клієнтом.

Вирішальними в ній є перші хвилини, коли формується власне самовідчуття і вибір тієї чи іншої стратегії поведінки з клієнтом. Саме ці перші чотири хвилини найбільш складні для обох партнерів: встановлюється контакт, формується перше враження, здійснюється оцінка особистісного потенціалу клієнта [1].

Оскільки особистість консультанта є його знаряддям праці, її повнота і цілісність набувають важливого значення для ефективного консультування [8]. При першій зустрічі з клієнтом немає жодної деталі, яка б не мала значення для успішності першого контакту: від виразу обличчя, погляду, інтонації і до відстані до клієнта (оптимальна відстань повинна бути 1,5 метри).

За першою зустріччю слідує попередня бесіда. Як свідчить практика, технологічно вірне ведення консультативної бесіди і налагодження доброго рівня взаєморозуміння з клієнтом є запорукою досягнення високого ефекту профконсультування.

Консультативна бесіда — виступає одним з основних методів надання психологічної допомоги. Головним завданням при співбесіді є допомога клієнтам в оцінці їхніх професійних можливостей до різних видів трудової діяльності, допомога в подоланні адаптаційних труднощів, обґрунтуванні і складанні плану "розвитку професійної кар'єри", а також емоційна підтримка й увага.

Як вже зазначалось, метою попередньої бесіди є виявлення інтересів, схильностей, ступеня їх проявлення, стійкості та широти.

Бесіда Практично завжди є одним з методів прогнозування професійної придатності. У бесіді оцінюються особливості темпераменту, уміння, досвід

роботи, потреби, мотиви і ставлення особистості. Головна перевага бесіди в тому, що вона дозволяє розкрити єдність індивідуальних особливостей суб'єкта, їх взаємозв'язку, виявити основні потреби, мотиви діяльності і спрямованість особистості.

Аналіз літератури показує, однак, що ефективність бесіди, як методу прогнозування професійної придатності, може бути низькою, якщо не враховувати деякі аспекти. У бесіді, як методі психодіагностики, виділяються три компоненти, кожний з яких може бути джерелом помилки виміру: власні особливості клієнта, власні особливості профконсультанта і особливості процесу їхньої взаємодії в бесіді.

Головною характеристикою клієнта, що істотно впливає на вірогідність отриманих у бесіді оцінок, є рівень його мотивації і зацікавленості у висновках, які можуть бути зроблені по її результатах. При низькій мотивації недостатньо розкриваються позитивні риси клієнта, і картина його особистісних властивостей може виявитись недостовірною. На результатах бесіди можуть відбитися особливості стану клієнта в момент її проведення, тому їхня вірогідність підвищується при повторних бесідах з кандидатом.

Успіх бесіди багато в чому визначається компетентністю профконсультанта, який повинен мати відповідну кваліфікацію і досвід проведення бесід, а також добре знати вимоги професійної діяльності до якостей працівника. Бесіда є складним процесом, результат якого багато в чому залежить від взаємодії особистості клієнта з особистістю профконсультанта. На процес бесіди впливають стереотипи мислення і соціальних установок профконсультанта, який може мати упередження до осіб певної статі, віку, національності і т.д.

Консультативна бесіда - це особистісно-орієнтоване спілкування, під час якого здійснюється загальне орієнтування в особистісних і професійних особливостях клієнта, його проблемах, встановлюється і підтримується партнерський стиль стосунків (на рівних) і надається необхідна профконсультативна допомога (користуючись транзакційною термінологією - з позиції "дорослий - дорослий"). Існує безліч способів почати консультативну бесіду, але кожен консультант із досвідом виробляє свій спосіб забезпечення психологічного комфорту клієнта. При будь-яких умовах консультативна бесіда передбачає захист права людини бути такою, якою вона є, уважне ставлення і конфіденційність. Психолог-консультант узгоджує свою поведінку з очікуваннями людини, яка йому довірилася. У результаті такої тактики на початку бесіди виникає ефект взаєморозуміння, довірчого контакту. Подібне спілкування називається спілкуванням, орієнтованим на співрозмовника, і передбачає володіння спеціальною системою навичок і технік.

Отже, завданнями попередньої консультативної бесіди, чи її технічними етапами, є:

— досягнення прихильності клієнта і зняття напруги;

- встановлення контакту;
- заохочення й обговорення проблематики;
- встановлення робочих (партнерських, дорослих) стосунків із клієнтом, того що називають "робочий контакт";
- заохочення саморозуміння, власної активності та відповідальності;
- формування реалістичних чекань від результатів профконсультування.

Дотримання цих рекомендацій істотно підвищує надійність і прогностичність бесіди.

### **Комунікативні техніки в консультативній бесіді або прийомі консультативного спілкування**

Фахівці вважають, що перспективу стати непоганим психологом має лише той, хто до автоматизму відпрацював основні навички ведення консультативної бесіди. Профконсультанту необхідно володіти такими комунікативними техніками [2]:

**Емпатичне слухання.** Консультант уважно слухає клієнта, виражаючи невербально, а іноді й словесно, своє слідкування за думками і почуттями клієнта, іноді, майже непомітно, поглядом, словом заохочуючи клієнта до більш глибокого вираження себе і саморозкриття. Основне правило емпатичного слухання - не співчувати, а співпереживати, створюючи емоційний резонанс переживанням клієнта.

**Активне слухання.** Слухання - активний процес хоча б тому, що, при видимій зовнішній пасивності слухача, вимагає від нього досить значного внутрішнього напруження, вміння відволіктися від власних думок, уважно стежити за словами і переживаннями іншої людини. З'ясування, уточнення допомагають зробити повідомлення зрозумілим, сприяють більш глибокому усвідомленню інформації.

Активне слухання передбачає використання питань таких типів, як закриті, відкриті, прямі, опосередковані, особисто спрямовані, безособові й інші.

**Закритими** називають такі питання, відповідаючи на які, співрозмовник може одним словом підтвердити чи заперечити сказане. Наприклад "Ви згодні з Вашими колегами?" - "Так / Ні."

**Відкритими** називаються питання, на які співрозмовник не може відповісти коротко - "так" чи "ні". Наприклад: "Що саме викликає Вашу незгоду із запропонованим профілем роботи?", "У чому полягають протиріччя в стосунках з Вашим начальником?". Відкриті питання мають величезний уточнюючий і з'ясовуючий потенціал. Дуже доречні вони, і на ставитися до ситуації, що склалася у прямих запитаннях тема чи проблема безпосередньо. Наприклад: "Хотіли б Ви перейти на іншу роботу, в інший колектив?".

В опосередкованих питаннях інтерес того, хто запитує, відкрито не

викладений. Наприклад: "Якби Ви з якихось причин тимчасово не працювали, то чи повернулися б Ви на колишнє місце роботи?".

Нарешті, питання може бути звернене прямо до особи, з якою розмовляють (особисто спрямоване питання), наприклад "Особисто Ви що очікуєте від нашої зустрічі?"

Однак, використання питань додає консультативній бесіді відтінок директивності. Тому захоплюватися ними не слід, адже їхнє часте використання може насторожити співрозмовника і навіть відбити у нього бажання відповідати. Варто уникати питань, прямо націлених на оцінку клієнтом своїх особистіших якостей, тобто, на самооцінку. Властивості особистості клієнта краще оцінювати, вивчаючи в бесіді з ним особливості його трудового, навчального, спортивного й іншого видів діяльності, характеру спілкування з оточуючими людьми [6]."

Питання, що починаються з питального слова "чому", найменш доцільні, бо можуть сприйматися як приховане обвинувачення, осуді найчастіше викликають захисне реагування. Тому краще використовувати питання, вмонтовані в пропозиції, так звані, приховані питання. Наприклад "Не зайвим буде поговорити про риси вашого характеру."

Перефразування думок і почуттів клієнта в бесіді - це передача співрозмовнику його ж повідомлення, але словами того, хто слухає. Перефразування провокує клієнта на розвиток власної думки, але стосується лише того, що було сказано відкрито. Перефразування може починатися словами: "Якщо я Вас правильно зрозумів, то...", "Виправте мене, якщо я помиляюся...".

Резюмування — ще один прийом активного слухання, що полягає в підсумовуванні відкрито сказаного співрозмовником. Резюмування допомагає з'єднати воедино основні фрагменти розмови і ще раз перевірити правильність і точність переданої думки. Наприклад: "Ваші основні ідеї з приводу роботи, як я розумію, полягають у тім...", "Якщо підсумувати те, що Ви сказали..." і т.д.

Мовчання, або період продуктивної тиші. Мовчання клієнта у вигляді більш-менш тривалих пауз часом є проблемою для профконсультанта, особливо недосвідченого фахівця. Насправді воно є однією з найважливіших технік у процесі надання психологічної допомоги. Зміст мовчання може бути різним: ознака опору, ознака самоаналізу, вираз розпачу і безвихідності чи навпаки — "передень інсайту" [1]. Головне - розпізнати психологічний і символічний періоди мовчання й ефективно ними скористатися. Найбільш загальні прийоми реагування в ситуації мовчання: кивок; повторення останніх слів (своїх чи клієнта); перефразування останнього висловлювання (свого чи клієнта); якщо клієнт продовжує мовчати, допомога йому у виразі свого стану: "Вам зараз важко говорити." У крайньому випадку, якщо мовчання продовжується, консультант зобов'язаний з повагою ставитися до поведінки клієнта і прийняти її як неминучість.

Попередня бесіда надає профконсультанту можливість зорієнтуватись в особистісному потенціалі клієнта і прогнозувати перспективність роботи з ним.

Найбільш суттєві параметри, що дозволяють орієнтуватись у особистісному потенціалі клієнта дає О.Ф.Бондаренко [1]. Вони представлені в таблиці 1.

Таблиця 1.

**Загальнозначущі параметри, що впливають на оцінку перспектив сумісної роботи в ситуації\* профконсультування**

Позитивна ознака	Негативна ознака
1. Клієнт фізично і психічно здоровий	Клієнт психічно чи фізично нездоровий (психіатричний діагноз, інвалідність)
2. Вік до 45 років	Вік понад 45 років, що утруднює перенавчання і набуття нового досвіду
3. Клієнт усвідомлює наявність у нього проблеми й адекватно мотивований на прийняття психологічної допомоги	Клієнт не усвідомлює наявності у нього проблеми чи неадекватно мотивований до роботи з психологом
4. Клієнт готовий прийняти на себе відповідальність у спільній діяльності	Клієнт не готовий прийняти на себе відповідальність у спільній діяльності, заявляє "робіть зі мною, що хочете"
5. Не мав чи мав позитивний досвід роботи з психологом	Мав негативний досвід роботи з психологом
6. Незначні скарги на стосунки в родині	Значні труднощі, дисгармонія в собі
7. Адекватні самооцінка, самоповага, рівень домагань	репресивних реакцій
8. Неадекватні самооцінка і самоповага, амбіційний рівень домагань	
8. Клієнт здатний справлятися зі стресом без регресивних чи	

Клієнт не здатний адекватно агресії, втрачає реалістичність, справлятися зі станом стресу; заїкається, апатичний, з ідеями вдається до алкоголю, медикаментів, самобичування, залежності і т.д.

9. Сприятливі життєві обставини                      Несприятливі життєві обставини  
(психічно нездорові члени родини, погані житлові умови)

10. Клієнт - соціально зріла особистість (наявність освіти, професії, родини, дорослість)                      Соціально незріла особистість (дефекти в освіті, відсутність професії, родини, матеріальна залежність, інфантильність)

Автор виділяє також і ряд специфічних ознак, за допомогою яких профконсультант може досить швидко орієнтуватися стосовно клієнта за його поведінкою і прогнозувати успішність роботи з ним. Поведінкові ознаки представлені як семантичний простір (СД) і включають:

- 1) тривожність і напруженість;
- 2) неприродність і невпевненість у собі;
- 3) витіюватість і плутаність мови;
- 4) пристрасність і енергійність мовної поведінки;
- 5) зрозумілість і зрілість висловлювань;
- 6) природність;
- 7) прихильність і чуйність;
- 8) займенниковість і невизначеність мови;
- 9) закритість.

Коментарів потребують 8 і 1 позиції. "Займенниковість" - специфічна риса "дитячої мови", що виражається в частому вживанні невизначення і

особистих займенників і прислівників ("якийсь", "якось", "колись", "він", "вона", "хтось") у мові клієнта і свідчить про інфантильність та незрілість. Ознака "тривожність", на відміну від інших, є уніполярною. На думку автора, це пов'язано з тим, що сама ситуація звернення за психологічною допомогою виключає протилежний полюс - "спокій". Тому він відмічається як даність зі сторони скоріше засобів своєї поведінки, в той час коли інші, біполярні ознаки, відображають манеру поведінки (2 і 6); настановні ставлення і дистанцію до психолога (7 і 9); особистісну зрілість клієнта і його ставлення до своєї проблеми (3 і 5); ступінь мотивованості у вирішенні проблем і ступінь особистісної залежності — незалежності — як у відношенні до проблеми, так і відносно психолога (4 і 8). Остаточний вигляд СД прогностичної оцінки потенціалу клієнта представлена в таблиці 2.

Таблиця  
2.

Семантичний диференціал оцінки потенціалу клієнта

Тривожність неадекватна	- 3 - 2 - 1 0 1 2 3	тривожність адекватна
Неприродність поведінки	- 3 - 2 - 1 0 1 2 3	Природність поведінки
Закритість	- 3 - 2 - 1 0 1 2 3	Прихильність і відкритість
Витіюватість і плутаність висловлень	- 3 - 2 - 1 0 1 2 3	Зрозумілість і зрілість висловлень
Займенниковість і невизначеність суджень	- 3 - 2 - 1 0 1 2 3	Упередженість і енергійність суджень

Для прогнозування професійної придатності в процесі профконсультування доцільно використовувати і метод спостереження.

Метод спостереження є одним із самих надійних і об'єктивних

методів для психологічного вивчення особистості. Він полягає в аналізі особливостей поведінки і висловлювань клієнта і оцінці за цими проявами тих чи інших властивостей особистості. Цей метод дозволяє значною мірою доповнити й уточнити інформацію, отриману за допомогою інших психодіагностичних методик.

Результати спостереження бажано оформляти таким чином, щоб вони могли бути представлені в кількісній формі. Це дозволить включити їх у загальний аналіз психодіагностичних даних.

В процесі спостереження необхідно уникати помилок спостерігача [3], до яких відносяться:

- *гало-ефект* — узагальнене враження спостерігача веде до грубого сприйняття поведінки, ігнорування тонких розходжень;
- *ефект полегкості* — тенденція завжди давати позитивну оцінку тому, що відбувається;
- *помилка кореляції* - оцінка однієї ознаки поведінки дається на підставі іншої ознаки, що спостерігається (наприклад, інтелект оцінюється за швидкістю мови);
- *помилка центральної тенденції* - спостерігач прагне давати усереднену оцінку поведінці, що спостерігається;
- *помилка контрасту* — схильність спостерігача виділяти риси, протилежні власним;
- *помилка першого враження* - перше враження про індивіда визначає сприйняття й оцінку його подальшої поведінки.

Під час профконсультації при спостереженні за клієнтом варто мати на увазі деякі ознаки поведінки, які можуть свідчити про психопатичні риси особистості [9]. До них відносяться:

- некоригована упертість (безглузда, важко пояснювана);
- повна відсутність ефекту від бесіди і рекомендацій;
- надзвичайно швидка зміна настроїв, захоплення, явно легковажні вчинки;
- часті сварки, конфлікти на роботі, безглузда брутальність,
- злостивість, постійні сперечання;
- надмірна догідливість, солодкуватість, піддатливість;
- позерство, прагнення привернути до себе увагу будь-яким шляхом,
- бути "на очах", у центрі уваги, виражений егоїзм, егоцентризм, бравування погрозами самогубства;
- постійна пригніченість, самоприниження, - неадекватна лякливість,
- постійні думки про самогубство, непояснюванні вчинки;
- розлади сну, сноходіння;
- безтурботність, фантазерство;



- надмірна товариськість, безтурботна веселість;
- постійна потреба в усамітненні, безпричинно поганий настрій,
- байдужність до себе і до навколишнього;
- дратівливість, загострена чутливість при невдачах;
- немотивований прояв негативних емоцій;
- надмірний педантизм, дріб'язкова причепливість;
- цинізм, підкреслена брутальність;
- перебільшена сором'язливість стосовно жінок, неадекватний страх
- перед ними (навпаки, до чоловіків, якщо клієнт жінка).

Наявність таких ознак необхідно відзначити в профконсультаційній карті клієнта.

Бесіда і спостереження дають змогу виявити і ознаки нервово-психічної нестійкості і підвищеної (зниженої) емоційної збудливості. *Ознаки нервово-психічної нестійкості:*

- розв'язність поведінки;
- ворожість до профконсультанта;
- нещирість;
- наявність вегетативних реакцій (почервоніння, збліднення, пітливість);
- заїкуватість;
- дратівливість;
- зайва сором'язливість;
- боязкість, нерішучість;
- театральність і демонстративність поведінки, прагнення привернути до себе увагу, позерство;
- підвищена сугестивність, піддатливість;
- догідництво, підлабузництво;
- солодкуватість;
- тривожність;
- уразливість;
- надмірна напруженість при ході;
- швидка стомлюваність;
- нудота при хвилюванні, непритомність.

*Ознаки підвищеної емоційної збудливості:*

- надмірно яскраві мімічні реакції;
- надмірно виражена пантоміміка (жестикуляція);
- виражений тремор (рук, ніг, обличчя);
- помітні зміни фонації й артикуляції мови, неадекватна інтонація;
- явна неадекватність поведінки взагалі, навіть на шкоду собі;
- метушливість, нестриманість, питання і відповіді надмірно емоційно

забарвленні;

- неадекватні емоційні реакції радості або засмучення.

*Ознаки зниженої емоційної збудливості:*

- затримка з початком відповіді;
- убогість мімічних реакцій;
- надмірна скутість рухів;
- повільність в діях;
- продовження відповіді на попереднє запитання після постановки наступного запитання.

• Необхідно дати оцінку вищевикладеним, а також іншим поміченим знакам, що виявлені в клієнта. Ступінь виявлення кожного показника можна оцінити за чотирьохрівневою шкалою:

"НВ" - найвищий (ознака виражена дуже великою мірою);

"В" - високий (ознака виражена в досить великою мірою);

"С" - середній (ознака виражена малою мірою);

"Н" — низький чи відсутній (ознака не виражена).

Якщо виникає утруднення в оцінці якостей кандидата в тій чи іншій позиції, то необхідно зробити оцінку "У" - утруднююся. Висновок про ступінь виявлення кожного показника фіксується в профконсультаційній карті і враховується разом з іншими показниками психодіагностичного обстеження у висновках про професійну придатність клієнта та шляхи реалізації плану розвитку професійної кар'єри.

На думку Є.А. Климова бесіда і спостереження є базовими методами вивчення особистості в ситуації профконсультування [6].

Окремо, як базовий, автор виділяє метод анамнезу, який полягає у "зборі даних про історію розвитку даної людини як суб'єкта праці". Предметом анамнестичного дослідження виступають висловлювання ("суб'єктний анамнез") і документи ("об'єктивний анамнез"). Документальними джерелами можуть бути особова справа, атестаційні документи, бібліотечний абонемент (як свідчення читацьких інтересів, їх спрямованості). Результати анамнестичного дослідження виступають підставою для обґрунтування оцінки стійкості мотивів, для демаскування деяких здібностей та інших особистісних якостей, для пояснення вчинків, побудови прогнозу розвитку особистості, обґрунтування найбільш ефективних засобів впливу на конкретну людину тощо. В методологічному плані цей метод реалізує принцип вивчення психіки в розвитку.

Нерідко проблему професійного самовизначення клієнта вдається розв'язати за допомогою лише анамнестичного дослідження, не вдаючись до інших методів психодіагностики (розділ 4, приклад 2).

### **3. КВАЛІФІКАЦІЯ Й ЕТИКА ФАХІВЦІВ, ЩО ЗАЙМАЮТЬСЯ ПРОФЕСІЙНИМ КОНСУЛЬТУВАННЯМ**

Одним з основних питань, що виникли на самому початку впровадження в практику інституціональної психологічної допомоги, є питання стосовно того, хто професійно може виконувати обов'язки профконсультанта. Професійне консультування повинен проводити кваліфікований фахівець, який спеціалізується у сфері, що пов'язана з проблемами роботи і зайнятості - "профконсультант служби зайнятості". Це фахівець неодмінно з вищою освітою (психологічною, педагогічною, біологічною, медичною або іншою), який пройшов відповідну підготовку або стажування під керівництвом досвідченого профконсультанта [10].

Кваліфіковані фахівці проводять профконсультування на основі аналізу характеристик, медичних висновків, результатів психологічних і психофізіологічних досліджень тощо.

Клієнтами, як правило, виступають здорові люди, які звертаються з проблемами щодо професійного вибору. Клієнт сприймається консультантом як дієздатний суб'єкт, відповідальний за розв'язання своєї проблеми.

Робота з таким клієнтом, з одного боку, спрощує процес професійного консультування (тематика консультування, як правило, зводиться до загального стереотипу), а з іншого боку - у процесі профконсультування консультант нерідко зустрічається з комплексом проблем, що виходять за межі професійних рекомендацій. Коли мова йде про людей, які втратили роботу в зв'язку зі скороченням штатів, розформуванням тих чи інших організацій, у зв'язку з вимушеним переїздом на нове місце проживання, тим більше, якщо переселення пов'язане із значними соціальними змінами, то, у першу чергу, необхідна корекція дезадаптивного стану з опорою на ті індивідуально-особистісні характеристики, які психолог виявить під час психодіагностичного обстеження.

Робота центрів зайнятості населення, спрямована на соціальну реадaptaцію деяких прошарків населення в широкому змісті цього слова, ні в якому разі не може бути зведена лише до професійно-трудової реадaptaції. Клієнти центрів зайнятості нерідко знаходяться в стані стресу: вони не тільки втратили роботу і засоби до існування, що саме по собі є серйозною психічною травмою, але це ще і втрата суспільного статусу, ускладнення сімейних відносин, занепокоєння про дітей, страх перед невизначеністю. Тому профконсультанту нерідко доводиться розглядати більш широке коло питань, пов'язаних з особистими проблемами людей, які звертаються за порадою.

Безсумнівно, велику роль у розвитку інституту профконсультативної допомоги грає економічний стан суспільства. Суспільство, в якому велика частина населення не має можливості задовольнити свої первинні потреби, позбавляє людей можливості усвідомити свої психологічні проблеми. Однаковою мірою це стосується як клієнта, так і самого психолога. Не здатен надавати психологічну допомогу людині той, хто сам захопований власними проблемами. Неможливо думати про благо клієнта, не забезпечивши

власного благополуччя [1].

Аналіз літератури, вивчення досвіду консультативної роботи з питань етики професійної поведінки профконсультанта дозволяють сформулювати ряд етичних стандартів, дотримання яких є обов'язковим для профконсультанта. Це — повага до особистості, її людських прав і свобод, гідності, належна професійна компетенція, совісність, доброзичливість і безумовна установка на благо клієнта, а також принцип конфіденційності, уникнення фізичних контактів з клієнтом. Особливою вимогою до профконсультанта є також уникнення, по можливості, соціальних контактів, спільного ведення справ зі своїм клієнтом.

Профконсультант повинен бути особливо обережним стосовно того, щоб не викликати необгрунтованих очікувань або не перевищити межі своєї компетенції.

Запорукою успішної роботи з клієнтом в ситуації профконсультування є не тільки високий рівень професійної підготовки профконсультанта, а й високий рівень його культури; сензитивність і здатність до рефлексії відносно процесів, які відбуваються і в ньому, і в клієнті; особистісне життєлюбство і здатність до партнерства з даним клієнтом; збалансованість і задоволеність власних базисних цінностей (фінансових і сексуальних в тому числі); здатність і вміння випримувати удари по самолюбству, інтенсивність опору або переносу; особистісне фізичне та психічне здоров'я. Крім вказаних, важливим фактором, який забезпечує успішність роботи з клієнтом, виступає також і обгрунтована віра в успіх [1].

#### **4. ПРИКЛАДИ З ПРАКТИКИ ПРОФКОНСУЛЬТУВАННЯ**

1. Сергій Федорович М., 30 років. З бесіди: одружений, має одну дитину. У школі вчився середньо, краще встигав з історії, географії, біології. Після школи служив в армії. Там набув навичок водіння автомашини. Після демобілізації працював на одному з підприємств водієм, закінчив вечірнє відділення автодорожнього інституту. Навчання давалося важко. Пояснював це віком, зайнятістю вдома (до цього часу оженився, незабаром з'явилася дитина). Влаштувався інженером на автомобілебудівному заводі. Однак незабаром втратив роботу з причини скорочення штатів. Тимчасово влаштувався водієм у таксопарк міста, але не прижився і там. Усе не подобалося: стан технічних засобів, необхідність виявляти заповзгливість у подоланні повсякденних труднощів, пов'язаних із роботою. У вільний час читає літературу з автомобілебудування, виявляє інтерес до винахідництва, але втілити свої ідеї не намагається. Завзято розповідає про нові моделі автомашин, про закордонні моделі;

За даними психодіагностичного обстеження: інтелект трохи вище за середній, переважає вербальний стиль мислення, формально-логічні аспекти

— на середньому рівні.

Особистісні особливості - акцентуація по гіпостеничному типу; сензитивність, помірковано виражена інтровертованість, пасивно-споглядальна позиція, гуманітарні схильності переважають над технічними. Обмаль заповзятливості, активності, уміння відстояти свою позицію, практицизму. При цьому більше виражена мрійливість, сентиментальність, ретельність, відповідальність, прагнення до уникання стресових і конфліктних ситуацій (профіль СМІЛ 2" 570361, колірний ряд 01562347).

Були надані рекомендації спробувати влаштуватися в один із вузів чи технікум викладачем з добре знайомого предмету - автоводінню або за іншою тематикою, пов'язаною з технологією автомобільної справи. Повторна зустріч через півроку підтвердила обґрунтованість рекомендацій: Сергій Федорович добре адаптувався до роботи викладача на курсах з підготовки водив, і слухачі ним цілком задоволені [11].

2. До профконсультанта звернулась дівчина, яка спеціально приїхала з іншого міста, щоб "порадитись". З бесіди: успішно працює на посаді бухгалтера, але дуже незадоволена своєю роботою. Працює сумлінно, без помилок, на роботі її цінують, але дається їй це такою ціною, яка стає для неї непосильною. Методом суб'єктивного анамнезу (аналіз висловлювань клієнта про події свого минулого) вдалося виявити в біографії дівчини стійку "світлу пляму" — позитивні переживання від "живої" роботи з людьми. Це поряд з іншими обставинами дало підставу порадити їй спробувати себе в роботі з виховання підлітків. Порада була прийнята. В результаті приблизно через рік профконсультант одержав листа, в якому дівчина писала, що "знайшла себе" в роботі з підлітками, що, хоча і важко, але вона "щаслива". Отже метод анамнезу допоміг демаскувати досить глибокі схильності людини, які вона сама ігнорувала при виборі професії (в даному випадку - керуючись порадами доброзичливих родичів) [6].

3. До профконеультанта звернулась дівчина 20 років, студентка будівельного інституту, яка навчалась за спеціальністю "Архітектура". За її словами, вчитися їй все важче, і вона має намір залишити навчання. Запит клієнта: "Що зі мною сталося? Я багато років мріяла про цю професію. Невже доведеться все залишити?". З бесіди: з дитинства займалася в художній студії, після школи пішла до ПТУ (спеціальність - кресляр), щоб мати можливість вступити до інституту поза конкурсом. За її словами в групі в неї таке становище: "комусь на іспиті підкажуть, допоможуть, а мені ні, комусь викладач охоче відповідає на запитання, а я можу і не підходити, подруг чи приятелів в групі немає".

Оскільки під час бесіди дівчина вживала мало імен, профконсультант запитав як звати викладача художньої студії, який згадувався дівчиною з вдячністю. Відповіді не було.

З результатів психодіагностичного обстеження: рівень інтелектуального розвитку високий і не міг бути причиною академічної

неуспішності, деякі професійно важливі якості (для заняття архітектурною справою), а саме -просторова уява, технічне мислення, креативність, окомір — розвинуті в достатній мірі.

За висновками профконсультанта: погано розвинені комунікативні якості обмежують можливості міжлюдських стосунків і виступають перешкодою у навчанні.

Була надана рекомендація взяти участь у соціально-психологічному тренінгу, спрямованому на розвиток комунікативних якостей.

4. До профконсультанта за направленням центру зайнятості звернулася безробітна віком 50 років, за фахом інженер-будівельник, скорочена, проінформована про можливість перенавчання, зупинила свій вибір на курсах "оператор ПК". З бесіди: змирилася з думкою, що майбутня робота може бути зі зниженням соціального статусу - "А що робити? До пенсії треба допрацювати, хоча хотілося б мати роботу поряд з домівкою і щоб не тільки з паперами... Все життя ці кошториси, а я мабуть могла б когось чомусь навчити...". Спостереження профконсультанта - мова розвинена, спокійна, рухи повільні.

Результати психодіагностичного обстеження:

За методикою Русалова (ОСТ): Ер-4, С Ер -6, П-3, СП-8, Т-4, СТ-7, Ем-5, С Ем-7

За методикою Холланда: Р-6,1-6, С-7, К-5, П-4, А-5 Стан здоров'я: з віком погіршився зір, 10 років тому перенесла операцію на щитовидній залозі.

Разом з клієнтом профконсультант ще раз переглянув перелік курсів (секретар, гувернантка, няня, оператор котельної, оператор ПК, бухгалтер, менеджер малого бізнесу, економка).

Висновок профконсультанта — курси "оператор ПК" не доцільно рекомендувати з таких міркувань: стан здоров'я (захворювання щитовидної залози) є протипоказанням для професійних занять на комп'ютері, до того ж, професійно важливою якістю оператора ПК є швидкість набору тексту, чого досягти в цьому віці, не маючи попереднього спорідненого заняття, наприклад, друкування, важко. За результатами методик ОСТ і Холланда стимулюючим середовищем для професіоналізації"! може бути соціальне.

Маючи на увазі вік клієнта та його побажання, можна запропонувати курси "Гувернантка", "Економка" "Няня" або працевлаштування без навчання за цими напрямками (беручи до уваги соціальну зрілість та соціальний життєвий досвід клієнта). Доцільно більш уваги приділити бесіді з метою психологічної підтримки, ніж психодіагностичному обстеженню.

(3 і 4 приклади надані профконсультантом Київського міського центру зайнятості Н.А. Темченко).

## **5. Рекомендації щодо проведення профконсультації безробітних, і - які довго перебувають на обліку в центрі зайнятості**

У більшості випадків побудова системи профорієнтаційної роботи з клієнтом в центру зайнятості носить сталий характер, який не завжди є логічно виправданим, бо не завжди враховує ситуації безробітного на ринку праці, а також особливості його мотиваційної, когнітивної та емоційної сфер.

Надання ефективної допомоги безробітним, особливо тим, які довгий час перебувають на обліку в центрі зайнятості, ускладнюється також відсутністю цілісного, достатньо опрацьованого методологічного підходу до визначення змісту, форм та методів профорієнтаційної роботи саме з цією категорією безробітних.

Різний термін перебування в статусі безробітного по-різному впливає на емоційно-психічний стан людини, на її потреби та на пошукову активність особистості. Для довготривалих безробітних характерні пасивність і утриманська позиція. За даними досліджень більша половина з цих безробітних не беруть участі в жодній з форм сприяння зайнятості. Молодь ставиться до свого стану як до тимчасового явища, вихід з якого можливий без додаткових зусиль з її боку, за допомогою батьків, знайомих, державних служб. Подібна картина характерна і для певної частки безробітних жінок. У вирішенні своїх життєвих проблем вони проявляють недостатню активність і рідко беруть на себе відповідальність за зміни існуючої ситуації.

Як свідчить досвід практичної діяльності, без вирішення особистісних проблем безробітних громадян часто буває важко вирішити проблему їх працевлаштування. Однак консультанту необхідно чітко визначити межі

<sup>1</sup> Розділ підготовлений старшим викладачем кафедри психології та соціальної роботи ШК ДСЗУ Корчевною О.В.

своїєї компетенції у відповідності з конкретними завданнями служби зайнятості.

Робота з безробітними, які довго перебувають на обліку в службі зайнятості, полягає у тому, щоб надати разом з необхідною профорієнтаційною допомогою психологічну допомогу. Це передбачає цілеспрямований вплив на особу з метою корекції її психічного стану для полегшення процесу працевлаштування, підвищення активності і відповідальності людини.

*Реалізація даного впливу може бути здійснена на декількох рівнях:*

- \* мотиваційному — як підвищення активності людини, актуалізація потреб в роботі, в самопізнанні і саморозвитку;*
- \* когнітивному — як підвищення самооцінки, корекція уявлень людини про себе;*
- \* емоційному — як корекція існуючого стану клієнта і формування вмінь саморегуляції;*
- \* поведінковому — як формування ефективних вмінь та навичок поведінки на ринку праці.*

У відповідності з таким підходом основними завданнями профорієнтаційної допомоги безробітним, які довго перебувають на обліку в службі зайнятості, є:

- » корекція психічного стану безробітних — зняття емоційної напруги для забезпечення ефективності профконсультації; » соціально-психологічна адаптація громадян (переоцінка життєвої ситуації і формування в них позитивної життєвої перспективи);*
- \* підвищення рівня самоактуалізації (а саме, сприяння максимальній реалізації всіх можливостей людини, сприяння адекватному сприйняттю оточуючих, світу і свого місця в ньому; розвитку емоційної сфери і духовного життя,*



*підвищення рівня психічного здоров'я людини);*

- *навчання умінням та навичкам ефективної поведінки на ринку праці.*

В реалізації допомоги таким безробітним достатню увагу серед існуючих форм профорієнтаційної роботи необхідно приділити саме професійній психологічній консультації, головною метою якої стає:

- надання особистості необхідної допомоги у формуванні відповідної мотивації;
- складання конкретної стратегії діяльності щодо повернення на роботу;
- врахування індивідуально-психологічних характеристик, особливостей життєвої ситуації, досвіду роботи, освіти, професійних вмій та навичок, особливостей стану здоров'я, стану ринку праці, вимог роботодавця.

Профконсультація, таким чином, ставить перед собою досить складне завдання, вирішення якого потребує індивідуального підходу до особистості і комплексного підходу до проблеми. Такий підхід забезпечується завдяки специфіці організації профконсультаційного процесу.

Професійна консультація починається із зібрання необхідної інформації про освіту безробітного, його професію, стаж роботи, посади за останніми місцями роботи, матеріальне становище, бажану роботу, про перелік вакансій, що вже йому пропонувалися; і, на кінець, про проблему, що привела його на консультацію (інформацію щодо зазначених питань можна отримати за допомогою напівстандартизованого інтерв'ю).

#### **План проведення напівстандартизованого інтерв'ю:**

1. Ваша освіта? Професія?
2. Чи працювали за нею? Скільки років?
3. Якщо працювали не за освітою, тоді ким і скільки років?

4. Скільки разів Ви змінювали місце роботи?
5. Ваше останнє місце роботи, посада ?
6. Що саме Ви робили, і як це у Вас виходило?
7. Чому Ви звільнилися з останнього місця роботи?
8. Скільки часу Ви не працюєте?
9. Скільки часу Ви перебуваєте на обліку в центрі зайнятості?

Ю.Чи пропонували Вам роботу в центрі зайнятості за той час? Яку саме?

11. Назвіть причини відмови від роботи, що пропонувалась?

12. Чим Ви хотіли б займатись (на які посади претендуєте)?

13. Якими навичками та вміннями Ви володієте для цього?

14. Які Ваші вимоги щодо бажаних умов та режиму праці?

15. На який рівень заробітної плати Ви розраховуєте? Ступінь готовності клієнта до активних кроків може оцінюватися на основі даних, отриманих у процесі інтерв'ю, в результаті спостереження за ним, врахування його активності під час консультації тощо. Для цього пропонуємо скористатися *Листком оцінки поведінкових реакцій* (додається), що заповнюється фахівцем у ході консультації після того, як вже можна зробити деякі висновки щодо поведінки клієнта. **Максимальне значення рівня мотивованості клієнта щодо пошуку роботи за цією методикою складає 16 балів.** В такому випадку можна стверджувати, що пошукова зовнішня і внутрішня активність клієнта буде направлена на працевлаштування. У випадку, коли людина не володіє необхідною інформацією щодо вакансій зовнішня пошукова активність реалізується хаотично, не планово, безсистемно. Тому на цій стадії розвитку рівня мотивованості доцільним є вплив на зовнішню та внутрішню пошукову активність через інформування щодо вільних робочих місць та відповідних шляхів досягнення цілі.

**Якщо сума балів, що характеризує поведінкові реакції клієнта більше 9 балів,** це свідчить про те, що рівень його мотивації не буде перешкоджати пошуку роботи. На цій стадії розвитку рівня мотивованості безробітного на пошук роботи важливим є проведення аналізу рівня досягнення успіху клієнтом і навчання конкретним навичкам та методам пошуку роботи. Відомо, що вибір конкретного шляху свого працевлаштування обумовлюється наявним рівнем домагань, орієнтацією на досягнення успіху чи на уникнення невдачі (це пропонується виявити за допомогою методик "Опитувальник потреби в досягненні" Ю.М. Орлова, "Діагностика мотивації особистості до успіху" та "Діагностика мотивації особистості на уникнення невдач" Т.Елерса) .

**Якщо у клієнта низький рівень мотивованості на пошук роботи (менше 9 балів),** і він має утруднення у професійному самовизначенні, виявляє високу тривожність і низьку готовність до активних кроків щодо працевлаштування, то корисним буде проведення поглибленої консультації, метою стає виявлення чи уточнення наявних психологічних перешкод до працевлаштування. В процесі

поглибленої консультації може бути проведена психодіагностика, у ході якої:

а) виявляються причини підвищеного рівня емоційного дискомфорту чи низької готовності до пошуку роботи, у тому числі наявність психологічної дезадаптації (пропонуємо використати для цього методикку Спілбергера-Ханіна для виявлення особистісної тривожності або опитувальник "Шкала локус-контролю" ДжРоттера та ін.)

б) проводиться оцінка індивідуальних схильностей і здібностей з метою активізації процесу професійного самовизначення клієнта.

При плануванні такої роботи з клієнтом потрібно враховувати такі моменти:

1. Здатність людини ефективно виконувати або освоїти ту чи іншу професійну діяльність. Для цього проводиться оцінка загальних і ряду спеціальних здібностей, професійно важливих якостей; здійснюється складання психологічного портрету; виявляються психологічні протипоказання до тієї чи іншої професії (для реалізації цього напрямку пропонуємо звернутися до відповідних психограм, професіокарт та професіограм).
2. Індивідуальні особливості, що можуть перешкоджати адекватному професійному вибору і працевлаштуванню.

### Лист оцінки поведінкових реакцій клієнта

П.І.Б.

Дата проведення профконсультації \_\_\_\_\_

В стані безробіття з " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

1. Свої професійні наміри описує

**Розгорнуто (2) Скупо (1) Важко описати їх (0)**

2. Чітко уявляє, за якою професією хотів (ла) би працювати

Так (1) Ні(0)

3. Чітко уявляє бажані умови та режим праці

Так (1) Ні(0)

4. Чітко уявляє бажаний рівень оплати своєї праці

Так (1) Ні (0)

5. Має адекватні уявлення:

• щодо змісту професійної діяльності

Так (1) Ні(0)

« щодо умов та режиму праці Так(1)

Ні(0)

щодо оплати праці

Так (1) Ні(0)

щодо попиту на даний вид професійної діяльності на ринку праці

Так(1) Ні (0)

6. В процесі обговорення питань *працевлаштування* виявляє  
Інтерес      Ввічливу увагу      Байдужість      Негативне ставлення  
(2)            (1)            (0)            (-1)

7. Ставить питання щодо процедури *працевлаштування*:

*Богото конкретних питань* (2)

*Мало питань, або ставить загальні питання* (1) *Не питає взагалі* (0)

8. Має цілі на ближню перспективу, що пов'язані з *працевлаштуванням*  
*Так*(1)      *Ні* (0)

9. Має перспективні професійні цілі на майбутнє

*Так*(1)      *Ні* (0)

Ю.Виказує впевненість в успішності свого пошуку

*Так*(1)      *Ні*(0)

Підсумовуємо отримані результати і записуємо загальну оцінку рівня  
мотивованості на пошук роботи: \_ балів.

Якщо рівень вмотивованості складає 16 балів, тоді можна стверджувати,  
працевлаштування .

Якщо сума боліс більше 9, це свідчить про те, що рівень його мотивації не  
буде перешкоджати пошуку роботи.

Якщо сума балів менше 9, то у клієнта низький рівень мотивації щодо  
пошуку роботи, що може бути пов'язане з певними психологічними проблемами  
клієнта, виявлення яких здійснюється у процесі поглибленої консультації.

... Під час проведення психодіагностичного обстеження щодо виявлення  
= рівня профпридатності, як правило, оцінюються такі психологічні р?  
~ характеристики (в залежності від професії): концентрація, обсяг,"  
= переключення уваги; оперативна і довгострокова пам'ять; логічне мислення; Е-  
|^ стійкість до тривалої інтелектуальної діяльності; сенсорна координація рухів й=

— рук; рухливість і точність рухів рук і пальців рук; стійкість до обмеженої=  
рухової активності; час реакції; психоемоційна стійкість; стійкість до  
монотонії; комунікабельність; властивості нервової системи; Індивідуально-  
психологічні й особистісні властивості, необхідні для конкретної професії.

При діагностиці особистіших характеристик виявляються особливості  
самоставлення, характер мотивації, наявні способи поведінки і соціально-  
психологічної взаємодії.

За результатами обстеження розробляються рекомендації для клієнта (чи  
придатний він на даний момент для конкретної професійної діяльності, якою є  
«психологічна ціна» подолання розриву між наявним і необхідним рівнем розвитку  
професійно важливих якостей, чи потребує він додатково психологічної допомоги і  
якої саме і ін.).

Профконсультант обговорює з клієнтом отримані результати, з'ясовує його  
ставлення до рекомендацій та визначає відповідні шляхи повернення людини до  
повноцінного трудового життя.

## Додаток 1

## ВИЗНАЧЕННЯ ОСІБ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ КОНСУЛЬТАЦІЇ З

## ПРОФЕСІЙНОЇ ОРІЄНТАЦІЇ

У кожному суспільстві є особи, які потребують допомоги з прийняття рішень стосовно вибору професії, її зміни або адаптації до неї. Люди, які визнають таку потребу, не є обов'язково "проблемними" - це просто особи, що мають проблему, пов'язану з вибором професії. Через те, що відвідувачі центрів зайнятості можуть і не звернутися за консультацією з професійної орієнтації, весь персонал центру, який у своїй роботі контактує з відвідувачами, має пройти навчання та отримати допомогу з питань.

Список показників, що надається нижче, не є повним та остаточним, але перелічені в ньому приклади вірогідної потреби в професійному консультуванні можуть стати у нагоду. Консультанти можуть також використати цей список для підтвердження потреби в консультуванні у разі,

### **ПОКАЗНИКИ ПОТРЕБИ В ПРОФОРІЄНТАЦІЙНОМУ КОНСУЛЬТУВАННІ**

**А. ВИБІР ПРОФЕСІЇ.** Відвідувач має обмежений або не має ніякого досвіду роботи та впевненого вибору щодо майбутньої професії.

1. Відвідувач має видатні здібності в одній області або у декількох, не пов'язаних одна з одною областях; рішення щодо вибору професії ще не прийняте.
2. Відвідувач не має явних інтересів, здібностей або освіти, які можуть бути використаними для визначення відповідної сфери діяльності.
3. Відвідувач має обмеження розумового або фізичного плану, які треба взяти до уваги при виборі професії.
4. Відвідувач не усвідомлює свої власні здібності та інтереси або має розбіжні інтереси.
5. Відвідувач працював на багатьох короткострокових роботах, що ні до чого не призвело, і жодна з них його не зацікавила.

**Б. СУМНІВНИЙ ВИБІР ПРОФЕСІЇ.** Відвідувач має обмежений або не має ніякого досвіду роботи, та його вибір професії є сумнівним.

1. Наочно вибір відвідувача не відповідає його кваліфікації.
2. Відвідувач вибрав дві або більше неспоріднених професій, що вимагають різної підготовки.
3. Відвідувач незадовільний професією, якій його навчили.
4. Відвідувач одержав навчання з професії, за якою не можна працювати.

**В. ЗЗУПНА ПРОФЕСІЇ.** Відвідувач має досвід, але бажає або вимушений змінити професію, або обставини вимагають розглянути питання зміни професії.

1. Відвідувач незадоволений або неуспішний у теперішній роботі та потребує допомоги у виборі нової професії відповідно до його здібностей.
2. Відвідувач неспроможний працювати з причини таких факторів, як вік або фізичний статус, та потребує допомоги у зміні професії.
3. Відвідувач одержав, додаткове навчання або досвід, що зараз не співвідносяться з існуючими можливостями знайти роботу, та зміна роботи є необхідною.
4. Відвідувач має досвід за застарілою професією, яка радикально

змінилася (технологічні зміни, занепад професії).

5. Відвідувач має обмеження розумового або фізичного плану, що може вимагати зміни професії.

**Г. ПОТРЕБА У ПРОФЕСІЙНОМУ НАВЧАННІ.** Відвідувач бажає пройти навчання, або навчання піде йому на користь, та потребує допомоги в оцінці цієї потреби та в прийнятті рішення щодо професійної сфери та типу бажаного навчання.

1. Відвідувач зацікавлений в подальшому навчанні, але ще не вирішив, в якій професійній області.
2. Відвідувач вимушений з фінансових причин припинити навчання до кінця курсу, але бажає пройти навчання без відриву від виробництва або безпосередньо на підприємстві.
3. Відвідувач зацікавлений у навчанні у сфері, яка здається сумнівною. Відвідувач може потребувати допомоги з причини необґрунтованого інтересу, недостатніх здібностей, обмежень розумового або фізичного плану, недостатньої кваліфікації.
4. Шанси відвідувача на отримання роботи є обмеженими або знижуються. Навчання підвищить його можливості працевлаштування.
5. Відвідувач є некваліфікованою робочою силою та виявляє потенціал до навчання кваліфікованій роботі.
6. Відвідувач залишається безробітним протягом деякого періоду часу, перспективи сталого працевлаштування за його професією є проблематичними.

**Д. ПОТРЕБА В ПОСЛУГАХ ВІД ІНШИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.** З метою покращання своїх можливостей працевлаштування відвідувач потребує послуги від іншої установи, але відвідувач не усвідомлює або потребу в цих послугах, або тип необхідних послуг, або складно одразу визначити відповідну організацію.

**Е. АДАПТАЦІЯ ДО РОБОТИ.** Відвідувач потребує допомоги у вирішенні проблеми адаптації до роботи.

1. Відвідувач працює в цілком відповідній сфері, але має труднощі, які спричиняються, перш за все, робочою ситуацією, а не робочими

Недостатні робочі **звички** та інші особисті **рис**и відвідувача заважають **йому** отримати або зберегти роботу.

- Ставлення відвідувача до самого себе, роботи та колег заважають йому отримати або зберегти роботу:
  - відвідувач наполягає на роботі, **як вище** або **нижче** за його наявні здібності, або на нереалістичній платні чи робочих умовах;
  - відвідувач втратив (або сам звільнився), кілька робіт через конфлікти з начальниками та колегами;
  - відвідувач має несерйозне ставлення, що проявляється в його небажанні бути відповідальним, дотримуватися правил компанії, приділяти більше уваги роботі, або дуже швидко очікує підвищення по роботі;
  - відвідувач не бажає сприйняти обмеження, які спричинені серйозною хворобою, віком чи інвалідністю.
4. Відвідувач є умовно звільненим або нещодавно вийшов із виправного або психічного закладу та потребує допомоги у виборі або адаптації до ситуації на новій роботі.
  5. Відвідувач зломлений, апатичний, його моральний стан та мотивація низька з причини існуючого або очікуваного безробіття, пов'язаного з технологічними змінами або занепадом його професії.

**Є. РОБОТА В ІНШІЙ МІСЦЕВОСТІ.** Відвідувач зацікавлений в роботі в іншій місцевості та потребує допомоги в складанні відповідного плану.

1. Відвідувач потребує допомоги у вирішенні доцільності переїзду в іншу місцевість.
2. Відвідувач потребує допомоги у визначенні того, як його здібності та інтереси можуть бути найкраще використані у новому регіоні.
3. Можливості відвідувача у даній місцевості настільки обмежені, що йому слід обміркувати варіанти роботи в іншому регіоні.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория й практика, - К.:Укртехпрес, 1997.
2. Горностай П.П., Васильковская С.В. Теория й практика психологическая консультирования. - К.: Наук, думка, 1995.
3. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология.-СПб.:Питер, 2000.
4. Климов В.А. Психолого-педагогические проблемы

профессиональной консультации. М: Знание, 1983.

5. Климов А.Е. Образ мира в разнотипных профессиях: Учебное пособие. М.: МГУ, 1995.
6. Климов А.Е. Введение в психологию труда.- М.:Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998.
7. Концепція державної системи професійної орієнтації населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 1994 р. №48.
8. Мей Р. Искусство психологического консультирования. М.: Знание, 1983.
9. Методичний посібник по організації і проведенню психологічного спостереження за кандидатами, що поступають у КВЗКУ. К. КВЗКУ, 1988.
10. Положення про організацію професійної орієнтації населення від 31 травня 1995 р. Міністерство праці України, Міністерство освіти України, Міністерство соціального захисту населення України.
11. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности.- М., 2001.