

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій  
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Світайло Н.Д.

«\_\_\_» червня 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

здобувача ступеня бакалавра соціальної роботи

Трипутень Катерини Павлівни

за темою «Розробка інноваційної методики консультування в технології кейс-менеджменту в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості»

(галузь знань 23 «Соціальна робота», спеціальність 231 «Соціальна робота»)

Науковий керівник

к. держ. упр., доцент

Семенов Володимир Миколайович

«\_\_\_» червня 2020 р.

**Підсумкова оцінка:**

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії \_\_\_\_\_

(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії \_\_\_\_\_

(підпис) прізвище та ініціали)

Суми 2020

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| ВСТУП .....  | 3  |
| РОЗДІЛ 1.....  | 8  |
| ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З<br>БЕЗРОБІТНИМИ.....  | 8  |
| 1.1. Нормативно-правове забезпечення супроводу безробітних .....   | 8  |
| 1.2. Особливості визначення категорії безробітних у нормативно-правовій<br>та науковій літературі.....   | 13 |
| 1.3. Етичні засади соціального супроводу безробітних .....   | 19 |
| 1.4. Методика консультування в технології кейс-менеджменту при<br>супроводі безробітних .....  | 23 |
| Висновки до розділу 1 .....  | 29 |
| РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ІННОВАЦІЙНОЇ МЕТОДИКИ<br>КОНСУЛЬТУВАННЯ В ТЕХНОЛОГІЇ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В<br>ЛЕБЕДИНСЬКІЙ МІСЬКРАЙОННІЙ ФІЛІЇ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО<br>ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ..... | 32 |
| 2.1. Інноваційні компоненти методики консультування при супроводі<br>безробітних .....   | 32 |
| 2.2. Організація онлайн-консультування з безробітними, зареєстрованими в<br>Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості<br>.....                  | 37 |
| 2.3. Результати онлайн-консультування з безробітними, зареєстрованими в<br>Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості<br>.....                   | 40 |
| Висновки до розділу 2 .....  | 43 |
| ВИСНОВКИ.....  | 45 |
| РЕКОМЕНДАЦІЇ .....   | 48 |
| ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА .....  | 50 |
| ДОДАТКИ.....   | 56 |

## ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлена щорічним зростанням рівня кількості як офіційно зареєстрованих безробітних та і осіб які не зверталися до служби зайнятості. Наразі проблема безробіття – є однією з найважливіших проблем в Україні.

За даними Міністерства фінансів України в 2016 році всього безробітних в Україні було 1 млн 677 тис осіб (9,7%), з яких зареєстрованих безробітних було 407,2 тис осіб. В 2018 році - 1 млн 577 тис осіб (9,1%), з яких зареєстрованих - 341,7 тис осіб. В 2019 році всього безробітних було 1 млн 486 тис осіб (8,6%), з яких зареєстрованих безробітних було 338,2 тис осіб [35]. В березні 2020 року в Україні був введений загальноукраїнський карантин, який передбачав зачинення малого бізнесу та частини великого бізнесу. Більше, ніж 100 тис людей повернулося із-за кордону. В них немає можливості наразі працевлаштуватися, тому майже всі з них сидять без роботи на карантині.

За даними державної служби зайнятості у березні 2020 року безробіття в Україні зросло на 22% у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року. Станом на 13 квітня в Державній службі зайнятості зареєстровано 387 500 осіб, з них 71 400 - стали на облік у період всеукраїнського карантину. Зокрема у Сумській області наразі зареєстровано 15 800 осіб [25].

Проблемам безробіття в Україні присвячено багато праць науковців. Дана проблематика знайшла відображення у дослідженнях вітчизняних вчених. Борищук А.О. та Семенова К.Д. зробили аналіз рівня безробіття в Україні [21]. І. Зайцева дослідила проблеми зайнятості та безробіття в Україні та країнах Європейського Союзу [28]. Л. Шаульська та Н. Якімова у своїй науковій праці дослідили проблеми тіньової зайнятості в контексті структурних трансформацій ринку праці [50] й багато інших.

Проблеми надання соціальних послуг у сфері (загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття у своїх наукових

працях досліджували такі вчені як: Я. Белєвцова, К. Гафарова, К. Дубич, В. Литвиненко, С. Попова, Л. Попова, Б. Сташко, В. Тимощук та інші.

Безробіття серед молоді є дуже поширеним явищем. Сьогоднішні реалії є такими, що молодь отримує вищу освіту, але не працює за фахом, або виїжджає закордон і працює там. Дослідженням проблем безробіття серед молоді займалися такі вчені, як Д. Богиня, О. Грیشнова, Е. Лібанова, М. Мутяк, В. Онікієнко, В. Покришук, Г. Радіонова, Ю. Щотова.

Консультування як процес є предметом дослідження різних галузей наук і сфер людської діяльності: психологічної – Г. Абрамова, С. Васьківська, С. Гледдинг, П. Горностай, А. Єлизаров, Р. Кочюнас, О. Красило О. Лютова-Робертс, В. Меновшиков Р. Мей, Р. Немов, В. Уоллес, А. Чернявська, та ін., соціально-педагогічної – Л. Завацька, А. Капська, Г. Раковська, В. Сорочинська, Т. Шишковець та ін, соціальної роботи – І. Грига, М Гуліна, В. Лютий, Т. Семигіна.

Державна служба зайнятості є централізованою системою державних установ, до завдань якої належить забезпечення комплексного вирішення питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, професійною орієнтацією, працевлаштуванням, соціальною підтримкою тимчасово непрацюючих громадян [25].

Саме в центрах зайнятості надаються соціальні послуги всім зареєстрованим безробітним. І головною послугою є – соціальний супровід безробітного. Особливо цікавою та дієвою послугою є соціальний супровід за підходом кейс-менеджмент. Основними перевагами кейс-менеджменту є забезпечення підтримки й надання допомоги кожному безробітному в індивідуальному порядку.

А. Арцимович, С. Бреус та інші описують історію виникнення та розвитку технології кейс-менеджменту. Як технологія соціальної роботи кейс-менеджмент бере початок у 19 столітті. На початку 1900 років кейс-менеджмент активно використовували соціальні працівники, й навіть медсестри. Після закінчення Другої світової війни попит на фахівців, які б

надавали якісні послуги клієнтам, зріс у кілька разів. У 1970-х роках технологію кейс-менеджменту почали використовувати для людей, у яких були проблеми з психічним здоров'ям. У 1980-х роках послуги кейс-менеджера можна було замовити при Бостонському медичному центрі. З кожним роком накопичувалися проблеми, зокрема зростало і безробіття, зростало і населення людей і їх вік життя, поширювалася бідність. Ці та інші фактори зумовили активне використання кейс-менеджменту благодійними організаціями в інших країнах, зокрема в США [16].

Алгоритм ведення випадку за технологією кейс-менеджменту:

1. Встановлення контакту, опис випадку
2. Аналіз випадку, оцінка потреб
3. Розробка індивідуального плану допомоги
4. Виконання плану, моніторинг та оцінювання
5. Завершення роботи з випадком.

Важливим інструментом в роботі за технологією кейс-менеджменту відіграє консультування. Найважливіший етап консультування відбувається на початку роботи з випадком, як людина тільки зареєструвалася в Центрі зайнятості, а також при довгому перебуванні в статусі безробітного та неодноразовій реєстрації в центрі зайнятості. Але фахівець має постійно вести консультацію з клієнтом, проходити всі його етапи та закріплювати результати. Саме про консультування та інноваційні його методики детально буде описано в дипломній роботі. В роботі будуть представлені окремі елементи консультування, які можна використовувати в роботі з клієнтами при короткостроковому і довгостроковому консультуванні.

О. Пожидаєва описала коли і яким чином з'явилася консультація. Історія становлення саме консультативної практики починається значно раніше. З того часу, як вона виокремилася в самостійну від інших галузь діяльності. Консультантами-проповідниками називались – лікарі, вихователі, знахарі, що займались пошуком життєвої мудрості, інтерпретацією настроїв і почуттів, релігійними сповідями тощо [40].

Об'єктом даного дослідження є соціальний супровід безробітних за технологією кейс-менеджмент.

Предмет: методика консультування з використанням технології кейс-менеджменту в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості.

Мета: розробити інноваційну методику консультування в технології кейс-менеджменту.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати нормативно-правове забезпечення безробітних
2. Визначити особливості категорії «безробітних» та етичні засади роботи з ними
3. Розкрити принципи проведення методики консультування в технології кейс-менеджменту з безробітними
4. Вдосконалити методику консультування в кейс-менеджменті
5. Апробувати вдосконалену методику на зареєстрованих безробітних в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного Центру зайнятості і зробити висновки.

Методами дослідження є загальні та спеціальні наукові методи: аналіз літератури, опитувань та досліджень; синтез різних даних в єдине ціле; метод сходження від абстрактного до конкретного, завдяки якому створилася картина цілісного відтворення предмета в теорії; порівняння методів, технологій, зарубіжного та вітчизняного досвіду.

Новизна даної роботи полягає в розширеній оцінці онлайн-консультування, доповнення послуги консультування в соціальних установах, використання онлайн-консультування в технології кейс-менеджменту в центрах зайнятості. Проблема полягає в тому, що ми маємо недостатню практику використання онлайн-консультацій в соціальних установах в Україні. Наразі закордоном дуже поширена практика саме онлайн-бесіди, онлайн-консультування, надавання послуг онлайн.

Практичне значення отриманих нами результатів полягає у розробці

послуги онлайн-консультування, яку можна використовувати в соціальних установах, при неможливості фізичної присутності людини чи в умовах карантину, як це було в квітні-травні 2020 року. Результати роботи можуть бути використані в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості, або в інших центрах зайнятості Сумської області чи інших областях. Теоретичні та практичні розробки роботи можуть бути використані для навчання студентів Соціальної роботи надавати послуги не тільки особисто людині, а й дистанційно, а також для розширення способів надання соціальних послуг саме в центрах зайнятості.

Апробація методики відбулася з зареєстрованими безробітними в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості, де автор даної роботи два роки проходила практичну навчальну та практичну переддипломну практику. Участь в онлайн-консультуванні приймали п'ятеро людей різного віку та статі. Онлайн-консультування відбувалося сім днів.

Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, який становить 53 найменування, додатків на 56-70 сторінках. Загальний обсяг роботи 70 сторінок. У першому розділі розкриваються поняття, які важливі для даної роботи, описуються потреби та мотиви цільової аудиторії, проводиться аналіз законодавства України, що пов'язане з темою даного дослідження, зазначаються етичні принципи, за якими має працювати соціальний працівник з даною соціальною категорією, а також описується сама методика консультування в технології кейс-менеджменту. У другому розділі описана методика онлайн-консультування, яке можна проводити в умовах карантину, або в інших умовах, за яких люди не можуть відвідувати Центри зайнятості, а також проведено дослідження цієї методики на зареєстрованих безробітних в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості, виконаний аналіз даного дослідження та підведені підсумки, надані рекомендації.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З БЕЗРОБІТНИМИ

#### 1.1. Нормативно-правове забезпечення супроводу безробітних

Пункт 13 Європейської соціальної хартії наголошує, що: «Кожна малозабезпечена людина має право на соціальну та медичну допомогу», в пункті 14 говориться про те, що «Кожна людина має право користуватися послугами соціальних служб», в 24 пункті стверджується про те, що «Усі працівники мають право на захист у випадках звільнення»[2].

Стаття 22 Загальної декларації прав людини затверджує, що «кожна людина, як член суспільства, має право на соціальне забезпечення і на здійснення необхідних для підтримання її гідності і для вільного розвитку її особи прав у економічній, соціальній і культурній галузях за допомогою національних зусиль і міжнародного співробітництва та відповідно до структури і ресурсів кожної держави [3].

Конституція України закріплює, що Україна є соціальна держава (ст. 1 Конституції України). Це передбачає забезпечення соціальної безпеки громадян, створення необхідних і достатніх умов для реалізації соціальних прав людини і громадянина [5].

Нині законодавство України оновлюється, у зв'язку з розвитком соціальної роботи в країні. З'являються нові соціальні категорії, нові послуги, нові стандарти.

В 2019 році був прийнятий один із найважливіших законів для соціальної сфери Закон України «Про соціальні послуги». Введення в дію відбулося 1 січня 2020 р.. Цей Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [13].

За Законом «Про соціальні послуги», складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно [13].

Серед переліку чинників, що можуть викликати складні життєві обставини згадується безробіття [13].

Також закон визначає цілі та принципи надання соціальних послуг. Серед принципів важливим для нашої теми є принцип індивідуального підходу, що особливо важливо при наданні послуги кейс-менеджменту, адже ця послуга надається конкретній людині в індивідуальному порядку.

В Законі України «Про соціальні послуги» наводиться перелік базових послуг соціальної роботи. Серед яких – соціальний супровід і окремо консультування [13].

Трактування понять «безробіття» та «безробітний» наводиться в іншому Законі України «Про зайнятість населення» [7]:

безробіття – соціально-економічне явище, за якого частина осіб не має змоги реалізувати своє право на працю та отримання заробітної плати (винагороди) як джерела існування;

безробітний – особа віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готова та здатна приступити до роботи [7].

Також є окреме визначення для безробітного, який зареєстрований в Центрі зайнятості:

зареєстрований безробітний – особа працездатного віку, яка зареєстрована в територіальному органі центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції, як безробітна і готова та здатна приступити до роботи [7].

Закон України «Про зайнятість населення» в Статті 3 наголошує, що кожен громадянин має право на вільно обрану зайнятість. А в Статті 5 описуються гарантії, які надає держава у сфері зайнятості, серед яких – соціальний захист у разі настанні безробіття.

Наступним важливим законом, який потрібно згадати в роботі є Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття». Згідно закону загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття – система прав, обов'язків і гарантій, яка передбачає матеріальне забезпечення на випадок безробіття з незалежних від застрахованих осіб обставин та надання соціальних послуг за рахунок коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття [6].

В Законі перелічуються принципи страхування на випадок безробіття. А також ті, хто мають право зареєструватися у випадку безробіття. По-перше, це застраховані особи, яких було звільнено. Також молодь, яка закінчила чи покинула навчальний заклад (училище, університет і тд), члени особистого селянського господарства, працюючі пенсіонери.

Перераховуються також види забезпечення та соціальні послуги, серед яких допомога по безробіттю, допомога в похованні безробітного у разі смерті. Що стосується соціальних послуг із закону, то найбільш значимим для цієї роботи є послуга інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням.

Кодекс законів про працю України регулює взаємовідносини між роботодавцем на найманим працівником, сприяє зміцненню трудової дисципліни та охороняє права трудових прав працівників [4].

Основним трудовим правом працівників є право на працю. Право громадян України на працю, – тобто на одержання роботи з оплатою праці не нижче встановленого державою мінімального розміру, – включаючи право на вільний вибір професії, роду занять і роботи, забезпечується державою. Держава створює умови для ефективної зайнятості населення, сприяє працевлаштуванню, підготовці і підвищенню трудової кваліфікації, а при необхідності забезпечує перепідготовку осіб, вивільнюваних у результаті переходу на ринкову економіку [4].

Статус безробітних також регулюється підзаконними нормативно-

правовими актами. Так у Постанові Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу” визначаються наступні поняття та категорії.

Кар’єрний радник – співробітник центру зайнятості, який відповідно до цього Порядку забезпечує організацію надання послуг особам, які шукають роботу, зареєстрованим безробітним, здійснює супровід таких осіб з метою їх подальшого працевлаштування [10].

Реєстрація безробітного – надання особі, яка шукає роботу, статусу зареєстрованого безробітного [10].

Кар’єрний радник сприяє особам, які шукають роботу, в пошуку роботи, плануванні кар’єри шляхом:

- надання консультацій щодо працевлаштування, зокрема інформації про вакантні посади, про заходи для самостійного пошуку роботи, початку підприємницької діяльності;

- консультування про можливості професійної підготовки, перепідготовки, формування та розвитку професійних навичок і компетентностей, які користуються попитом на ринку праці, у тому числі щодо вибору/зміни професії (виду професійної діяльності) та/або можливостей започаткування та провадження підприємницької діяльності [10].

В Постанові описується надання статусу безробітного, відвідування ним Центру зайнятості, припинення реєстрації безробітного.

Для реєстрації людина має підготувати вказані в підпункті 1 Постанови документи, а також заяву про надання статусу безробітного [12]. Безробітний має відвідувати центр зайнятості не рідше, ніж один раз за 30 календарних днів. Припинення реєстрації можливе за декількох причин, серед яких особисте бажання безробітного, обставини, які змусили центр зайнятості припинити реєстрацію та смерть людини.

Не менш важливим документом є: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», який визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання

соціальної послуги консультування [8].

Серед термінів, які визначає вищезгаданий Наказ найбільш важливими для цієї роботи є наступні:

індивідуальне консультування – персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню;

індивідуальний план надання соціальної послуги консультування – документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану;

соціальна послуга консультування – комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/приспосовування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї [8].

Стандарт визначає етапи надання послуги консультування:

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги
2. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги
3. Укладання договору про надання соціальної послуги
4. Оцінка ефективності надання соціальної послуги
5. Припинення надання послуги [8].

Детальніше про соціальну послугу консультування буде в 4 пункті даного розділу та в другому розділі.

Таким чином, в цьому пункті дипломної роботи були проаналізовані наступні Закони України: «Про соціальні послуги» [13], «Про зайнятість населення» [7], «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на

випадок безробіття» [6]; а також Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу» [10], Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» [8].

Найголовнішим законом соціальної сфери наразі є Закон України «Про соціальні послуги». І серед базових послуг цього закону є соціальна послуга соціального супроводу, а також консультування.

В законах надаються визначення основних понять, наприклад, безробіття, безробітний, послуга консультування, індивідуальний план та ін, які були використані для дипломної роботи.

## **1.2. Особливості визначення категорії безробітних у нормативно-правовій та науковій літературі**

Проаналізувавши нормативно-правове забезпечення безробітних можна стверджувати, що безробітними прийнято вважати тих, хто зареєстрований в центрі зайнятості, відвідує установу кожні 30 днів, інші ж вважаються безробітними неофіційно, вони не отримують пільг, соціальних послуг та гарантій, не отримують грошову та матеріальну допомогу [6], [7].

Більшість вчених стверджує, що існує декілька видів безробіття: природне (структурне та фрикційне) і вимушене (сезонне, технологічне, конверсійне, приховане). Природне безробіття частіше за все, не викликає негативні соціальні наслідки, а вимушене навпаки, загрожує формуванням критичного рівня й соціальною кризою для країни [19], [36], [49].

Специфіка роботи з безробітними в першу чергу зумовлена тим, що переважно це – дорослі люди з наявною професією, життєвим та професійним досвідом, які знаходяться у кризовій життєвій ситуації.

Л. Сігаєва в роботі «Андрагогіка в професійному навчанні: метод. рекомендації» зазначає, що безробітні є особливою категорією дорослих, що

характеризується такими рисами:

- це дорослі, які вивільнені зі сфери праці;
- це робітники і спеціалісти, що мають досвід фахової й освітньої діяльності;
- це потенційні працівники, що стоять перед проблемою вибору нової спеціальності й нового фахового старту;
- це особи, що мають різноманітні соціально-демографічні характеристики, але перебувають у психічній і фаховій кризі [46].

Автори методичного посібника «Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення» О. Волгіна, Н. Гусак зазначають, що до вразливих на ринку праці груп населення належать:

1. один з батьків або особа, яка їх замінює і:
  - має на утриманні дитину (дітей) віком до шести років;
  - виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років або дитину з інвалідністю;
  - утримує без одного з подружжя людину, що має встановлену інвалідність з дитинства (незалежно від віку), та/або людину з встановленою інвалідністю I групи (незалежно від причини інвалідності);
2. діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу;
3. особи, звільнені після відбуття покарання або примусового лікування;
4. молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, Професійно-технічних навчальних закладів і Вищих навчальних закладів, звільнилася зі строкової військової або альтернативної (невійськової) служби (протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби) і яка вперше приймається на роботу;
5. особи, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років;

6. люди з інвалідністю, які не досягли пенсійного віку;
7. особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу;
8. учасники бойових дій;
9. внутрішньо переміщені особи;
10. довгострокові безробітні;
11. жінки після декретної відпустки та/або з малими дітьми [23].

Дослідники роботи служби зайнятості виділили соціально-психологічні особливості трьох основних вікових груп безробітних, а саме: безробітна молодь (випускники Професійно-технічних навчальних закладів і Вищих навчальних закладів); безробітні середнього віку (35-45 років); безробітні особи старше 45 років [38].

Безробітна молодь (випускники навчальних закладів) – це особи віком від 20 до 30 років. З одного боку молодь є активною та прогресивною частиною суспільства, володіє новими технологіями, отримала сучасну освіту. А з іншого – має проблеми із працевлаштуванням на перше місце роботи, отриманням підходящої освіти. Тривале безробіття молодих людей призводить до апатії та інфантилізму. Невдоволення відсутністю роботи призводить до того, що дуже багато молоді виїжджає на заробітки закордон, або працює неофіційно в Україні.

Всеукраїнське опитування «Молодь України 2017» показало, що дві третини молоді (64%) у віці 18-29 років працює, однак лише 42% мають контракт на повний робочий день. 10% наразі не мають роботи, але шукають її, 19% не мають і не шукають роботу. В старшій віковій групі (25- 29 років) частка непрацевлаштованих менша, серед них: 6% — у пошуку роботи і 12% не працюють і активно не шукають роботу [41].

Безробітні середнього віку (35-45 років). В цьому віковому періоді люди найчастіше отримують підвищення по службі, або навіть займають керівну посаду. Характерна фінансова самостійність й широке коло соціальних зв'язків. Люди середнього віку мають сформовані й закріплені в певній

професійній діяльності знання, уміння та навички, професійно важливі якості.

Безробітні цього віку потребують психологічної допомоги, а також допомоги в адаптації до свого теперішнього становища, особливо, якщо звільнена людина була нещодавно, а до цього моменту близько 10-15 років працювала. Вони потребують демонстрації поваги, підвищення їх самооцінки, переконання того, що їх знання та вміння потрібні суспільству, підвищенні готовності до особистісної та соціально-професійної переорієнтації.

Безробітні особи старше 45 років. Люди, які перебувають у цій віковій категорії характеризуються високими знаннями та вміннями, бо мають значний виробничий стаж, високим інтелектуальним потенціалом, мають високу освіту, життєвий досвід. Частіше вони мають надто високу самооцінку, переконуючи і себе, і всіх людей навколо, що вони незамінні в роботі. Ці люди дуже важко переживають втрату роботи, особливо, якщо працювали на одному місці все життя. Вони сумніваються в тому, що в своєму віці зможуть оволодіти якоюсь іншою професією.

Робота з безробітними, яким більше 45 років має бути спрямована на: підвищення самооцінки (реальної, а не уявної), подолання упереджень стосовно віку і навчання, підвищення рівня мотивації. Ці люди потребують підвищення соціальної активності, шляхом включення їх в життя громадянського суспільства. А також допомогти визначитися з працевлаштуванням: чи потрібне перенавчання, підвищення кваліфікації.

В Україні проводилося дослідження стосовно гендерної нерівності на ринку праці [33]. У цьому дослідженні встановлено, що незважаючи на те, що гендерний розрив у рівні зайнятості в Україні менше, ніж у середньому в ЄС, і що безробіття серед українських жінок нижче, ніж серед чоловіків, український ринок праці характеризується явною нерівністю між чоловіками та жінками. Доказами істотних ознак цієї нерівності є значний гендерний розрив у рівнях зайнятості у дітородній (29 роки) та передпенсійній (старше 50 років) вікових групах; виразна сегрегація ринку праці (як горизонтальна, так і вертикальна); великий гендерний розрив у заробітній платі; нерівний

розподіл звичайної оплачуваної та домашньої неоплачуваної роботи; велика частка жінок на робочих місцях сумнівної якості; гендерні розриви в охопленні безробітних матеріальною допомогою по безробіттю та заходами активної політики на ринку праці через меншу схильність чоловіків до реєстрації у центрах зайнятості.

В сучасній літературі психологи виділяють основні фази розвитку стресових специфічних ситуацій при втраті роботи: 1 фаза – стан шоку і невизначеності, 2 фаза – суб'єктивне полегшення і адаптація до ситуації, 3 фаза – погіршення стану. Третя фаза настає після 6-7 місяців відсутності роботи. 4 фаза – відчуття безпорадності й примирення із ситуацією [18].

Найчастіше шок настає в людини, яку звільнили несподівано. Вона відчуває страх та невизначеність перед майбутнім. Якщо людину звільнили за правилами, попередньо попередили про звільнення й роз'яснили його причини, то такі люди краще переживають першу фазу.

Через 3 – 4 місяці приходить фаза адаптації. Спочатку люди відчувають навіть полегшення, що вони більше не зв'язані з режимом, роботою, не потрібно нікуди йти, щось робити. Люди відпочивають, покращують здоров'я. Потім людина починає шукати роботу.

Якщо роботу людина так і не знайшла, то через 6-7 місяців після звернення настає фаза загострення. Як правило, в людини закінчуються гроші, вдома стає нудно, спілкування з іншими людьми зменшується.

Останньою фазою є безпорадність. Після якої приходить прийняття ситуації. Людина звикає до такого способу життя й не хоче більше йти на роботу. Приходить апатія та душевний вакуум, виснаження організму. Людині потрібна допомога, щоб не впасти в депресію.

М. Марусинець та Б. Барчі проводили дослідження для своєї статті стосовно поведінкових проявів безробітних та стратегій їх поведінкових дій, зумовлених ставленням до пошуку роботи. Результати проведеного емпіричного дослідження свідчать про те, що професійна діяльність не займає у самосвідомості безробітних пріоритетне місце. Проблемним питанням для

чоловіків і жінок усіх вікових груп є низький рівень самоідентичності за професійною орієнтацією, професійним статусом (діяльнісне «Я»). Вони намагаються компенсувати її відсутність активним пошуком роботи [34].

О. Борець для статті провів емпіричне дослідження задля виявлення основних цінностей особистості, що шукає роботу. Проведене в 2019 році дослідження за методикою «Мотиваційний профіль» Ш. Річі та П. Мартіна дозволило виявити деякі особливості мотивації осіб, що шукають роботу.

Найбільш вираженими потребами, що домінують у мотиваційній сфері і безробітних, і зайнятих осіб, є потреба у задоволеності потреб у матеріальній забезпеченості та потреба в комфортних умовах роботи і приємній навколишній обстановці. В обох групах найменш вираженою є потреба у впливовості і владі та потреба ставити для себе складні цілі і досягати їх. Зафіксовано, на великий подив, низьке вираження потреби бути креативним, працівником, що думає, відкритим для нових ідей в зареєстрованих у службі зайнятості безробітних осіб, що може свідчити про недостатній прояв допитливості [20].

У сучасному суспільстві є деякі стереотипи, що безробітні – це ліниві люди, які не мають бажання працювати, та які хочуть жити на соціальні виплати та пільги. Але насправді не всі безробітні дійсно йдуть тільки за цим в Центри зайнятості. Багато хто з них має бажання працювати та реалізувати свій професійний потенціал. Такі стереотипи потрібно долати, особливо працівникам соціальної сфери, щоб не допустити упередженого ставлення на робочому місці.

Адже соціальний працівник має працювати з клієнтом, виходячи з етичних принципів і етичного кодексу соціальних працівників.

Таким чином, проаналізувавши особливості соціальної категорії безробітні, можна сказати, що це – люди, які шукають роботу тривалий час, або працюють нелегально, але вважаються безробітними, адже їх заробіток не реєструється. Безробітні поділяються на 2 категорії: зареєстровані в центрі зайнятості, які отримують виплати, пільги, трудовий стаж та компенсації від

держави; а також незареєстровані безробітні, які, звичайно, таких пільг від держави не мають.

Після звільнення з минулого місця роботи, людина проходить декілька стадій прийняття цього факту. Якщо в найближчий рік людина не працевлаштується, можуть початися зміни в психологічному стані, які важко буде потім подолати, може початися депресія.

Дослідники виділяють 3 вікові групи безробітних: молодь, середній вік та старший вік. І чим старша людина, тим складніше їй працевлаштуватися. Проблема полягає ще й в тому, що люди, яким більше 50 років, не готові вчитися чомусь новому, а їх професії застарілі, неактуальні, чи потребують навчання чомусь новому, наприклад, навичкам роботи з комп'ютером.

З безробітними працюють вже багато років, їх психологічні та соціальні аспекти описуються в літературі, з ними проводяться дослідження. І виявилось, що навіть не гроші змушують людину працювати, а відчуття своєї значущості, спілкування на роботі, гордість за добре виконану справу, причетність до організації, розпорядок дня.

### **1.3. Етичні засади соціального супроводу безробітних**

У липні 2018 р. було ухвалено «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи» (Global Social Work Statement of Ethical Principles). Проте, насправді, співіснують два різних тексти – версія МФСП та версія МАШСР (кожна організація ухвалювала їх самостійно на своїх вищих зборах). В їх основі – однакові дев'ять принципів етики, підтриманих як практиками, так і академічною спільнотою [12].

Т. Семигіна описує в своїй статті етичні принципи соціальної роботи обидві версії тексту. Ми в своїй праці використали її переклад на українську мову [44].

У цій декларації виділено наступні принципи етики соціальної роботи:

1. Визнання гідності людини – соціальні працівники мають поважати своїх клієнтів, приймати їх гідність та цінність. Намагаємося подолати

упереджене ставлення суспільства до різних соціальних категорій людей (як, наприклад, безробітні).

2. Сприяння правам людини – соціальні працівники підтримують права людей, та не порушують їх самі в жодному разі.

3. Сприяння соціальній справедливості – соціальні працівники кидають виклик дискримінації, працюють над посиленням інклюзивних громад, які поважають етнічну та культурну різноманітність суспільств, беручи до уваги індивідуальні, сімейні, групові відмінності та відмінності між громадами; працюють над тим, щоб забезпечити всім людям однаковий доступ до ресурсів; утворюють мережі солідарності, щоб працювати над трансформаційними змінами.

4. Сприяння праву на самовизначення – соціальні працівники приймають право людей на власні рішення і власний вибір.

5. Сприяння праву на участь – соціальні працівники підтримують право людей брати участь у всіх аспектах прийняття рішень, які впливають на їх життя

6. Повага конфіденційності та приватності – соціальні працівники мають зберігати в таємниці всі слова, що клієнт говорить при бесіді з фахівцем, окрім окремих випадків.

7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів – соціальні працівники приймають і визнають психологічні, соціальні, біологічні та духовні життя людей.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа – соціальний працівник має з обережністю використовувати цифрові технології та соціальні медіа, щоби це не було порушенням 6 пункту, та не допустив конфлікт інтересів, не залишив запитання про свою компетентність.

9. Професійна доброчесність – соціальні працівники мають працювати над своїм особистісним розвитком та розвитком своєї кваліфікації. Вони мають усвідомлювати, що несуть відповідальність перед людьми, підтримувати мир, дотримуватись усіх правил, та всіх етичних принципів

соціальної роботи.

Кожен із принципів поділений ще на підпункти, які детальніше пояснюють значення того, чи іншого принципу [44].

Автори методичного посібника «Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення» О. Волгіна, Н. Гусак [23] зазначають, що кейс-менеджери при роботі з клієнтами мають дотримуватися наступних етичних принципів та цінностей:

1. Індивідуальний підхід – визначення індивідуальних характеристик кожного клієнта, сильні сторони, цілі, допомога в подоланні особистісних бар'єрів на шляху до працевлаштування.

2. Активна участь клієнта – залучення клієнта до процесу працевлаштування, відвідування нею заходів, задля досягнення цілі.

3. Орієнтація на сильні сторони – соціальний працівник має визначити сильні сторони клієнта, досвід роботи, освіти, особистісні характеристики, щоб спиратися на них при виборі підходящого місця роботи.

4. Наснаження – кейс-менеджери мають мотивувати безробітну особу підвищувати власну компетентність, розвивати впевненість в собі, наполегливість, розвивати якісь нові навички, підтримку в процесі пошуку роботи.

5. Повага – соціальний працівник не повинен відноситися зверхньо до клієнта, має поважати його й не допустити відкритого осуду й критики про особистісні характеристики. При неможливості дотримання цього пункту краще передати клієнта іншому спеціалісту.

6. Конфіденційність – кейс-менеджери мають інформувати безробітних осіб про те, що все, що він скаже залишиться тільки між ними. Працівник не має права розголошувати будь-які відомості про клієнта, крім випадку, коли безробітний дав на це згоду, або у встановленому законом порядку.

7. Принцип компетентності – соціальний працівник кожного дня розвиває свої вміння та навички, підвищує кваліфікацію, та працюють в межах

своєї компетентності.

8. Партнерські стосунки між клієнтом та кейс-менеджером – у кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між безробітною особою та соціальним працівником. Вони мають працювати разом задля кращого досягнення цілі [23].

Навіть в ситуації, коли послуга надається онлайн, всі етичні принципи та правила мають бути дотримані. Соціальний працівник має зарекомендувати себе, як спеціаліст своєї справи, людина розумна та відкрита, яка поважає права та цінності своїх клієнтів. Клієнт має почувати себе спокійно, спілкуючись з соціальним працівником. Він має відчувати, що він в безпеці, і все, що він скаже, не буде викликати осуд й не буде використовуватися в майбутньому проти нього.

Особливо це стосується інтернет-консультації. Адже всі слова клієнта будуть зафіксовані в надрукованому вигляді, й переписка буде зберігатися на комп'ютері чи сервері організації. Тому питання конфіденційності повинно бути обговорене, та соціальний працівник не має права використовувати цю переписку для шантажу чи передачі третім особам. Для використання дослідженні потрібно запитати згоди в клієнта та приховати його особисті дані, такі як телефон, можливо, прізвище, поштова скринька, адреса.

Таким чином, соціальний працівник в роботі з клієнтом має дотримуватися етичних принципів та цінностей, адже це гарантія довіри та взаєморозуміння. А ще це допомагає клієнту відчувати себе в безпеці та мати впевненість, що всі його права, цінності, віросповідання, життєві помилки, особиста інформація не буде впливати на характер послуги та відношення соціального працівника.

«Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» було прийнято в липні 2018 року. Це документ, в якому чітко розписуються етичні принципи, який має знати кожен соціальний працівник та виконувати їх в роботі з клієнтами. Всього в ньому 9 принципів, які поділені на маленькі підпункти, що уточнюють кожен із цих принципів і подають їх більш широко.

Автори методичного посібника «Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення» О. Волгіна, Н. Гусак [23] описують 8 пунктів етичних принципів і цінностей, які мають дотримуватися кейс-менеджери в роботі з клієнтами. Вони повторюють чимось попередній документ, але деякі аспекти все ж скоріше доповнюють його, адже ці принципи і цінності були написані саме для фахівців, що працюють за технологією кейс-менеджменту.

#### **1.4. Методика консультування в технології кейс-менеджменту при супроводі безробітних**

В переліку базових послуг в Законі України «Про соціальні послуги», який набув чинності від 1 січня 2020 року є послуга соціального супроводу [13].

Соціальна робота спрямована на вирішення індивідуальних потреб клієнта. Віцукаєва К., Вицукаєва Е. в навчальному посібнику «Соціальний супровід клієнта» зазначають: «У практиці соціальних працівників соціальних служб використовується наступне визначення поняття: соціальний супровід – це комплексна соціальна послуга, спрямована на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин отримувача соціальних послуг шляхом активізації ресурсів найближчого оточення» [22].

Кейс-менеджмент є однією із технологій соціального супроводу. Ця технологія використовується в роботі не тільки із безробітними, але і з іншими соціальними категоріями населення саме в соціальній роботі. І інших галузях (психології, юриспруденції і тд) кейс-менеджмент використовують, додаючи специфіку свого направлення роботи.

Процес кейс-менеджменту передбачає організацію роботи фахівця центру зайнятості з безробітною особою за чітко визначеними етапами. Процес кейс-менеджменту з безробітними складається з 8 етапів: встановлення контакту, оцінка, планування, виконання, моніторинг, оцінювання результатів, завершення, соціальний супровід після

працевлаштування, які описані детально в посібнику по кейс-менеджменту і профілюванню [23].

Консультування – є одним із інструментів кейс-менеджменту, який триває від початку реєстрації безробітного до зняття з обліку центру зайнятості, а іноді і недовгий час після працевлаштування клієнта.

Т. Руденко в статті «Соціальне консультування як складова соціальної роботи для надання допомоги вразливим категоріям населення» наголошує, що соціальне консультування допомагає виявити кризові фактори та знайти шляхи виходу з складних ситуацій. Консультування сприяє виробленню самодопомоги, а саме, підвищення власної самооцінки, самоповаги, виробленню впевненості у собі, мовної комунікації. Крім цього воно спрямоване на попередження стресів та ситуацій, що призводять до виникнення психологічних проблем [42].

Згідно Державного стандарту соціальної послуги консультування: соціальна послуга консультування (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/приспосовування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї [8].

Д. Закатнов стверджує, що кар'єрне консультування – сфера діяльності на перетині психологічного консультування та професійної орієнтації, необхідними для якої є знання й навички психоаналітика і працівника з найму персоналу. Інакше кажучи, кар'єрний консультант повинен володіти методиками психологічного консультування, мати практичні навички психодіагностики, добре орієнтуватися на ринку праці, знати специфіку різних професій і спеціальностей, систему освіти й особливості різних ринків, бути для учня наставником у визначенні системи координат, пов'язаних із плануванням і розвитком кар'єри, із самореалізацією у професійній діяльності [29].

В. Синявський в навчальному посібнику «Психологічні основи професійної консультації безробітних» виділяє три основні функції консультування у роботі з безробітними: інформаційну, діагностичну і прогнозуючу [45].

Інформаційна функція полягає в наданні інформації безробітним про місце і умови оволодіння професією, вимоги до працівника, можливості вибору нової професії або працевлаштуванні за вже існуючої. Складання особистісного плану.

Діагностична функція передбачає визначення нових напрямів розвитку особистісних якостей та властивостей безробітного. Існує два аспекти: медичний і психолого-діагностичний. Медичний аспект полягає в тому, що необхідно одразу виключити із списку запропонованих професій чи місць працевлаштування ті, які не задовольняють безробітного за його станом здоров'я, чи можливо групою інвалідності. Психолого – діагностичний аспект полягає у визначенні рівня розвитку індивідуально-психологічних особливостей безробітного: його мотивацію, ціннісних орієнтацій, рівень професійної й загальноосвітньої підготовки, знання, самооцінка та ін.

Також В. Синявський стверджує, що прогностична функція є своєрідним поєднанням перших двох. Вона полягає в наданні клієнту кваліфікованої поради стосовно вибору професії чи місця працевлаштування [45].

Першим етапом при наданні соціальної послуги кейс-менеджменту – є консультування. Фахівець Центру зайнятості встановлює з клієнтом контакт. При успішному встановленні контакту безробітна особа виявляється зацікавленою в спілкуванні з консультантом, задає запитання, які її цікавлять, може повторити слова консультанта, та розуміє, про що йде мова.

На даному етапі клієнту пояснюють сенс послуги кейс-менеджменту, умови співпраці, пропонують послугу соціального супроводу при працевлаштуванні. Якщо людина відмовляється від послуги, то їй надаються стандартні послуги від Центру зайнятості.

При консультуванні визначаються індивідуальні потреби клієнта. Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Фахівцем Центру зайнятості збирається інформація про рівень освіти, досвід роботи, загальний стаж роботи, кваліфікації, причини безробіття та його тривалість, стан здоров'я, протипоказання щодо умов праці, місце проживання, склад сім'ї, транспорт, бажаний графік роботи, професійні прагнення, перенавчання тощо.

С. Кондратюк в роботі «Облік та контроль надання консультаційних послуг» зазначає, що процес консультування являє собою спільну діяльність консультанта і клієнта з метою вирішення певного завдання і здійснення бажаних змін в організації та поділяється на п'ять етапів:

1. Підготовка: перший контакт з клієнтом, попереднє визначення проблеми; планування завдання; пропозиції клієнту щодо постановки.
2. Вивчення: виявлення небажаних факторів, їх аналіз і синтез.
3. Вибір рішення (вироблення рішень; оцінка альтернативних варіантів; пропозиції клієнту)
4. Робота з клієнтом щодо розв'язання проблеми: аналіз пропозиції; коригування пропозиції.
5. Завершення: оцінка; підсумковий звіт [32].

Кожній процедурі відповідають певні техніки – спеціальні прийоми, що застосовуються консультантом для вирішення завдань процедур на кожному із цих етапів консультування. Хоча, та чи інша техніка може бути доречною і в інших процедурах й етапах консультативної взаємодії. Техніка консультування може бути універсальною, тобто такою, що однаково може застосовуватися на кожному етапі консультування, та специфічною, тобто такою, що підходить для того або іншого етапу, певної процедури етапу консультування

Найбільш популярним є метод інтерв'ю в консультуванні. Відмінність

його полягає в тому, що це індивідуалізований метод, що і є одним із головних критеріїв послуги кейс-менеджменту.

Запитання – основний спосіб діяльності фахівця під час інтерв'ю. Як правило, використовують п'ятиступеневу модель інтерв'ю.

Перший ступінь починається з привітання та встановлення контакту. Влучними є запитання: «Що вас привело до нас?», «З якою метою ви звернулися до нас?», «Що б ви хотіли дізнатись?»

Другий ступінь направлений на визначення проблем клієнта. Влучними будуть такі запитання: «Яка проблема вас турбує?», «Що вас непокоїть?», «Які побоювання ви маєте?»

Третій етап розкриває бажаний результат клієнта, що він хоче змінити, можливо, в своєму житті, на що він готовий, яку роботу він хотів би отримати, чи згоден на навчання. Запитання, які можна йому поставити: «Чого ви хочете досягти?», «Як ви бачите свою майбутню роботу?», «Чи готові ви отримати нову професію?»

Четвертий етап направлений на опрацювання рішень. Запитання: «Що можна зробити?», «Як вирішити вашу проблему?», «Що ви робили до цього, і як плануєте змінити дії в майбутньому задля досягнення результату?»

Останній, п'ятий ступінь – це узагальнення всіх стадій. Потрібно запитати в клієнта чи буде він робити все, що від нього залежить, чи готовий він працювати взагалі, чи є в нього варіанти, чи готовий він діяти [40].

Частіше за все люди, коли приходять до Центру зайнятості, не дуже хочуть приймати участь в консультуванні та бесідах. Вони хочуть або швидко отримати роботу, або отримати соціальні виплати. Але подолати цей бар'єр потрібно, бо консультація важлива для визначення прагнень, бажань, цілей клієнта, щоби найти йому підходящу роботу й запобігти повторної реєстрації в Центрі зайнятості.

Може бути так, що клієнту не сподобається фахівець за віком, чи статтю, чи будь-якими іншими ознаками. В такому випадку клієнт має право працювати з іншим консультантом, щоб напрацювання не були марними чи

недієвими.

Ключем до вдалого консультування є емпатія. Фахівець має розуміти психологічний стан людини та говорити з ним, як з рівним, хто б це не був. Ніколи не можна на клієнтові відображати свою злість, свої проблеми та свої переконання. Людина не винна в цьому всьому, вона прийшла отримати допомогу.

Найбільш ваговою умовою закріплення мотивації клієнта до змін є:

- нагадування клієнту про почуття персональної відповідальності за зміни;
- гарантування успішності процесу змін без допомоги консультанта;
- підтримка цієї мотивації після завершення консультації.

В кінці консультацій фахівець і клієнт мають підводити підсумки, обговорити результати бесіди та запланувати наступну консультацію чи план, за яким клієнт має виконувати свою частину роботи. Клієнт має право задавати запитання та отримати на них відповідь, що стосується працевлаштування, та має виходити із Центру зайнятості із чітким розумінням, що він має робити.

С. Алексеева в статті «Онлайн-консультування з розвитку професійної кар'єри: основні проблеми та напрями трансформації в контексті міжнародного досвіду» пише, що онлайн-консультування з розвитку кар'єри передбачає якісні зміни всіх елементів професійної підготовки майбутніх фахівців - від змісту до форм, методів, засобів навчання. Провідними стають активні форми роботи в соціальних мережах, зокрема: по Skype, WEB-конференції, WEB-семінари, онлайн-консультативні центри, тренінгові групи інтернет-співтовариства.

Онлайн-консультування з розвитку професійної кар'єри можна розглядати як віртуальний майданчик для безробітних, де розташовані персональні веб-ресурси. Контент таких персональних вебресурсів містить інформаційний блок, консультаційний, контролюючий та аналітичний блок. У межах такого віртуального майданчика для клієнтів реалізуються тематичні форуми, чати, електронне листування тощо [15].

Таким чином, консультування є одним із важливих інструментів технології кейс-менеджменту в роботі з зареєстрованими безробітними. Процес консультування має тривати постійно, доки безробітний зареєстрований в центрі зайнятості і в деяких випадках в перший час після працевлаштування людини.

Виділяють три основні функції консультування у роботі з безробітними: інформаційну, діагностичну і прогнозуючу. Кожна з цих функцій має свої особливості й методи.

Консультування має етапи, за якими воно має проводитися: підготовка, вивчення факторів, вибір рішення, робота з клієнтом щодо розв'язання проблеми, завершення. На кожному із етапів потрібно задавати правильні запитання, на які клієнт має давати обмірковані відповіді. І головне – не вирішувати проблему за клієнта, а допомогти йому навчитися вирішувати свої проблеми самостійно.

Все більш популярним в наш час є спілкування в Інтернеті. Особливо це стало актуально в період карантину, коли люди бажають дізнатися щось стосовно своєї проблеми, а більшість закладів, в тому числі і тих, в яких надаються соціальні послуги, зачинені. Тому онлайн-консультування стане для таких людей вирішенням багатьох проблем, і допоможе не зупиняти роботу під час карантину, а навпаки знайде альтернативні шляхи вирішення проблем клієнтів. Тим паче, що наразі молоді зручніше спілкуватися в режимі онлайн, аніж в реальності.

## **Висновки до розділу 1**

Таким чином розглянувши теоретико-методологічні засади соціальної роботи з безробітними можна зазначити, що сьогодні ситуація в країні така, що безробіття не зменшується, а завдяки майже двохмісячному карантину, збільшилося в декілька разів, тому безробітного населення з кожним днем стає більше, а послуги для них мають частіше поверховий характер.

Останні чотири роки в установах надають таку послугу, як кейс-

менеджмент. Кейс-менеджмент – це процес, у якому об'єднується консультування, планування, допомога і підтримка в отриманні послуг для досягнення якісних результатів. Кейс-менеджмент – це індивідуальний супровід клієнта, при якому фахівець Центру зайнятості проходить разом із безробітним шлях від реєстрації до працевлаштування (або припинення надавання послуги).

Цільовою аудиторією, застосування кейс-менеджменту у роботі служби зайнятості стали соціально вразливі категорії на ринку праці, визначені ст. 14 Закону України «Про зайнятість населення», внутрішньо переміщені особи, безробітні з тривалим терміном безробіття, жінки після декретної відпустки.

Згідно Державного стандарту соціальної послуги консультування: послуга консультування - комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї.

Всі послуги в соціальній сфері регулюються українським законодавством. Найголовнішим законом соціальної сфери наразі є Закон України «Про соціальні послуги». І серед базових послуг цього закону є соціальна послуга консультування.

Також для даної роботи важливими є наступні закони України: «Про зайнятість населення», «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу», Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування».

Всі соціальні послуги надаються при дотриманні етичних принципів та стандартів. У липні 2018 р. було ухвалено «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи», яка регулює етичний бік спілкування фахівця

соціальної роботи та клієнта. В ній описуються всі принципи, за якими має будуватися бесіда та робота з клієнтом. Порушення хоча б одного із цих принципів є недопустимою.

Фахівець центру зайнятості, який працює за підходом кейс-менеджмент, на початковому етапі роботи встановлює контакт з безробітною особою, що передбачає налагодження взаємодії та ефективної комунікації, прояв зацікавленості до безробітної особи, ведення діалогу, використання базових навичок консультування (активне слухання, спостереження невербальних проявів безробітної особи, ставлення запитань, підсумовування, переповідання та повторення слів особи, віддзеркалення її почуттів), створення доброзичливої атмосфери для подальшої роботи.

Консультування передбачає спілкування між клієнтом та фахівцем, задля кращого досягнення результату. Соціальний працівник визначає потреби та стан безробітного, задає йому відповідні запитання, пропонує варіанти вирішення й робить так, щоб клієнт навчився сам вирішувати свою проблему.

Наразі стає популярним онлайн-консультування. Адже в умовах карантину установи, які надають соціальну допомогу, зачинені для клієнтів. Тому виходом для них є консультування за допомогою мережі Інтернет.

Для консультування онлайн можна обрати будь-яку платформу. Це можуть бути консультування з використанням відео та мікрофону – Skype, Zoom, Google-meet, онлайн переписка – Телеграм, Вайбер, Фейсбук, пошта. А також консультування по телефону. Кращий результат дає поєднання цих технік.

Отже, кейс-менеджмент є порівняно новою методикою соціального супроводу безробітних. Тому можна активно пропонувати покращення окремих її елементів і всієї послуги загалом. В цій роботі йдеться про консультування. Нові елементи будуть запропоновані в наступному розділі даної роботи.

## **РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ІННОВАЦІЙНОЇ МЕТОДИКИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В ТЕХНОЛОГІЇ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ЛЕБЕДИНСЬКІЙ МІСЬКРАЙОННІЙ ФЛІЇ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ**

### **2.1. Інноваційні компоненти методики консультування при супроводі безробітних**

В своїй праці «Кейс-менеджмент як інструмент працевлаштування: аналітична записка» автори Джинчарадзе Н.Г., Савченко Н.В., Балашова Н.В. стверджують, що соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту є однією з інноваційних технологій сервісної діяльності державної служби зайнятості та передбачає практичну реалізацію індивідуального підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста центру зайнятості [27].

Надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту відбувається за наступними етапами: встановлюється контакт з клієнтом центру зайнятості; вивчається ситуація кожного клієнту та потреби; складається індивідуальний план, за яким далі будуть працювати фахівець та безробітний; моніторинг виконаної роботи на кожному пройденому етапі; оцінка результатів роботи; завершення роботи – на цьому етапі людина або працевлаштувалася, або закінчився строк її перебування на обліку центру зайнятості; якщо людина працевлаштувалася, то ще одним етапом є супровід після працевлаштування, який продовжується певний час, а саме – до 6 місяців. На усіх етапах можуть залучатися різні фахівці, наприклад, психологи, якщо безробітний потребує його консультації, або юрисконсульт, якщо виникли якісь юридичні запитання та ін [43].

Консультування – один із важливих інструментів соціального супроводу. Поєднує в собі інші інструменти, такі як бесіда, інтерв'ю, спілкування за допомогою мобільних пристроїв, чи інтернету (онлайн-консультування), тестування, анкетування тощо.

В березні 2020 року Україну сколихнула звістка про введення карантину

по всій території держави. Зачинилося майже все, окрім супермаркетів та аптек. Люди змушені були покинути роботу, дехто пішов у відпустки за свій рахунок, багато хто взагалі залишився без роботи.

Люди змушені були шукати нові шляхи задля взаємодії з школярами, студентами, робітниками, а також з клієнтами соціальних служб. А в центрі зайнятості таких клієнтів стало в рази більше, ніж в звичайних умовах.

З'явилися нові сервіси для обміну домашньою роботою з викладачами, та стали популярними, як ніколи сервіси, які забезпечують відео-зв'язок з клієнтами: Skype, Zoom, Google-meet та інші.

Послугу консультування можна провести і онлайн. В цьому є свої переваги:

1. Людині не потрібно йти до центру зайнятості на якийсь певний час та витратити на це свій особистий час;

2. Спокійна обстановка, адже вдома людина почуває себе комфортніше, аніж перед працівником центру зайнятості та іншими людьми, які знаходяться там в той же час;

3. Більше часу для обміркування. Деяким людям потрібно більше часу, щоб подумати над тим чи іншим запитанням, а частіше за все, у працівника центру зайнятості зайвого часу немає, адже його чекають ще інші клієнти. Вдома у людини такого часу вдосталь;

4. Активна участь людини в консультуванні. Адже коли клієнт просто киває головою на запитання фахівця із центру зайнятості, не вслухаючись в ці запитання, багато користі це не приносить. А тут людина самостійно читає запитання, друкує відповідь й в цьому випадку складно робити це автоматично.

5. Для фахівця це чудова можливість по-перше відпочити від бесіди в реальному житті, яких на день може бути десятки, а по-друге уникнути передачі клієнта іншому фахівцю через якісь свої упередження чи не вподобання. Адже, коли фахівець не бачить людину, а тільки спілкується з нею за допомогою листування, то він не бачить повної картинки, яка б могла

відштовхнути його (раса/релігія/зовнішність/манери тощо).

Але навіть при онлайн-консультуванні фахівець центру зайнятості має дотримуватися етичних принципів і етичного кодексу. Тим паче, що онлайн-консультування фіксується в письмовому вигляді, його можна перечитати й виявити помилки з боку фахівця в плані етики. Та й клієнт зможе прочитати звернення фахівця не один раз, що може образити його, якщо там буде порушення етики роботи соціального працівника з клієнтом.

Н. Савченко зазначає, що однією з форм дистанційного консультування, яка сформувалася у минулому столітті, є консультативне листування. Його початком вважається опублікування знаменитих психотерапевтичних листів Гуго Оппенгейма у 1908 році [43].

Н. Афанасьєва в статті «Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот» зазначає, що одна з перших віртуальних сесій психотерапії була здійснена у рамках Міжнародної конференції з комп'ютерної комунікації в жовтні 1972 року в США. Масове поширення інтернет-консультування почалося з 1979 року в Америці. Сервіс «Психологічні консультації онлайн» був заснований Д. Феїст та С. Ворона у 1986 році та успішно функціонує й в наші дні. В Україні ця форма надання та отримання психологічної чи соціальної допомоги лише починає розвиватися [17].

Електронна пошта – це найпоширеніший спосіб спілкування за допомогою мережі Інтернет. Поштою можна надсилати файли, текст, картинки та інші додатки. В електронній пошті немає інформації, яку можна побачити в соціальних мережах, типу Facebook чи Instagram. Адже навряд чи клієнти бажають демонструвати працівнику центру зайнятості свої фотографії з відпочинку, чи фото сніданку, або анекдоти, які він постить собі на сторінку. В електронній пошті відбувається тільки консультація, без відволікаючих факторів.

Листування відбувається до тих пір, поки клієнт не відчує, що він готовий працювати далі, за наступним етапом індивідуального плану. Так як,

інтернет-консультування – це не основний вид консультування центру зайнятості, карантин відмінять, люди зможуть ходити до установи, то в роботі пропонуються лише початкові листи для консультування. Тому 4-5 листів із запитаннями достатньо. Яке потім може відбуватися або онлайн з фахівцем центру зайнятості чи психологом, або в самій установі. Другий варіант кращий, бо контакт віч-на-віч в соціальній роботі дуже важливий.

Інноваційність методики полягає в запитаннях під час онлайн-консультування та саме те, що консультування проводиться онлайн.

Нами були опитані п'ятеро людей, з якими проводилася ця методика, про характер консультування в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості. І також додаються до коментарів мої спостереження під час проходження там практики на третьому і четвертому курсі навчання в університеті. Через велику кількість зареєстрованих безробітних, які приходять зранку до центру зайнятості, у фахівців навіть немає часу опитувати їх детально про їх стан, самопочуття та інше. Все це відбувається за принципом: «відмітився – пішов додому - прийшов через місяць – відмітився». Можливо, до звичайного консультування в центрах зайнятості потрібно додати ще онлайн-консультування, щоб всі люди отримували належну допомогу.

До консультування ми додали два тести, направлених на виявлення рівня депресії та рівня мотивації (Додаток Г, Д).

Перший тест – «Шкала депресії А.Т. Бека» [14]. Направлений на визначення рівня депресії у людини. Важливо провести його після втрати роботи і після працевлаштування та порівняти результати. Ми проводили його в рамках онлайн-консультування, щоб дізнатися, чи є у безробітного депресія, якого рівня й чи потрібна йому допомога психолога. Тест має 21 запитання, рівень депресії визначається за наступною шкалою:

Ступінь депресії:

1. 0-13 бали – депресія відсутня;
2. 14-19 бали – легкий ступінь депресії;

3. 20-28 балів – середній ступінь депресії;
4. 29 і більше балів – високий рівень депресії.

Другий тест – “Діагностика мотивації до успіху” (Т. Елерс) [14]. Методика призначена для діагностики мотиваційної спрямованості особистості на досягнення успіху. Проводили в рамках онлайн-консультування для визначення рівня мотивації до успіху у безробітних, та мотивації взагалі шукати роботу та працювати. Проводився разом з тестом на депресію, адже депресія впливає на мотиваційну сферу особистості. Має 41 запитання, та таку шкалу:

1. Від 1 до 10 балів – низька мотивація до успіху;
2. від 11 до 16 балів – середній рівень мотивації;
3. від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації;
4. більше 21 балу – занадто високий рівень мотивації до успіху.

Людина не знала які тестування проходила, щоб не було спотворення результату. В бланку клієнта було написано тільки Тест 1 (тобто це тест на виявлення рівня депресії) та Тест 2 (виявлення рівня мотивації). Якщо рівень депресії був низьким чи депресія відсутня, безробітному не повідомлялося про результати тесту. Якщо б рівень був високий, тоді потрібно провести додаткові тести та обстеження вже з професійним психологом. Частіше за все на роботу в центр зайнятості беруть людей з освітою психолога.

В нашій методиці консультування ми запропонували безробітним три документи, в кожному з яких в середньому тринадцять запитань. Запитання направлені на визначення бажаного місця та умов праці, мети працевлаштування, емоційної сфери безробітних, мотивації (Додаток А, Б, В).

Таким чином, в даній роботі пропонується онлайн-консультування з безробітними в центрах зайнятості, як доповнення до основного консультування, чи часткової заміни в тих випадках, коли людина фізично не може з'явитися в установі.

Запропонована нами методика консультування передбачає заповнення трьох бланків із запитаннями про різні складові життя людини, а також

проходження два психологічних тести на виявлення рівня депресії та рівня мотивації особистості.

Бланки і тести надсилаються клієнтам на пошту, заповнюються людиною самостійно вдома, та повертаються назад вже з відповідями. Інструкції до тестів та до запитань були описані в шапці документу.

## **2.2. Організація онлайн-консультування з безробітними, зареєстрованими в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості**

Загальноукраїнський карантин, який був введений в березні 2020 році й триває на момент написання роботи (травень цього року) вніс свої корективи в роботи всіх установ, в тому числі й центрів зайнятості. Тому необхідно було змінити тактику й обрати інший спосіб проведення консультування з зареєстрованими безробітними.

Онлайн-консультування – це відносно новий вид консультування. Наразі він більше використовується на сайтах, на яких продають різні товари (книги, техніка, речі, інвентар і тд). Також використовують онлайн-консультування психологи, якщо їх клієнт мешкає в іншому місті чи навіть країні.

Установи, які надають соціальні послуги частіше все ж таки проводять консультування в реальному часі віч-на-віч із клієнтом. Це дає можливість встановити контакт й уникнути проблем, за яких консультування може зірватися (технічні неполадки, відсутність пристроїв тощо).

Нам вдалося провести онлайн-консультування з людьми, які зареєстровані в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості. За їх проханням, в роботі не будуть використані їх Прізвище ім'я по-батькові, тільки вік та стать. Також їх відповіді були більш щирими та правдивими, адже ніхто, окрім автора роботи, не дізнається хто саме сказав це, та в кого саме, наприклад, виявили депресію чи низьку

мотивацію.

Онлайн-консультування ми проводили серед п'ять зареєстрованих безробітних. Це були: чоловік двадцять років, чоловік сорок вісім років, чоловік тридцять один рік, жінка п'ятдесят один рік, жінка тридцять років.

В перший день їм на пошту прийшов перший документ із консультацією. Вони мали відповісти на запитання та повернути документ із відповідями назад за два дні. Наступні два документи надсилалися за тією ж системою. Тести вони отримали з першим документом в перший день, тести можна було надіслати з відмітками до кінця консультації.

В першому документі консультації тринадцять запитань, перше запитання – визначення прізвища, ім'я, по батькові клієнта, його вік та стать. Наступні запитання вже стосуються освіти, досвіду роботи, строку реєстрації в Центрі зайнятості, про бажану вакансію, про бар'єри, які заважають знайти роботу. На цей документ відповідь від усіх респондентів надійшла наступного дня після того, як вони його отримали. А якщо точніше – отримали вони його 13 травня 2020 року. Надіслали назад відповіді 14 травня 2020 року. Прочитати всі запитання із консультації можна в Додатку 1.

Друга консультація стосувалася мети працевлаштування людини. Адже у кожного ця мета буде різною – для однієї людини це можуть бути виключно гроші, а для іншої – самореалізація та можливість кар'єрного зросту. Мету вони мали описати за критеріями SMART (S – конкретна, M – вимірювана, A – досяжна, R – актуальна, T – обмежена в часі). Ці критерії ми використовували не просто так в своїй консультації, адже використавши її один раз, людина в наступний раз, ставлячи мету, скоріше за все, використає ці критерії, щоб оцінити свою мету за п'ятьма пунктами. Документ із другої консультацією клієнти отримали 15 травня 2020 року. Відповіді від них ми отримали 16-17 травня 2020 року. Повністю запитання можна подивитися в Додатку Б.

Третя консультація відбулась на наступний день після другої, тобто 18 травня. Ця консультація була останньою, яка мала запитання. Третя

консультація була більше направлена на внутрішній світ безробітної людини. На її цінності, тиск суспільства чи сім'ї, переконання, впевненість в собі тощо. Питань було чотирнадцять і останнє питання було порівняти запитання нашої онлайн-консультації із запитаннями, які задавали їм в центрі зайнятості. Всі клієнти відповіли, що вони різні. В центрі зайнятості більше запитували про сім'ю та про досвід роботи, тобто все те, що потрібно для бланків та пошуку місця роботи. Ніхто не запитував про емоційний стан та бар'єри, про тиск суспільства, про принципи і тд. Відповіді на цю консультацію ми отримали 20 травня. Запитання представлені в Додатку В.

Тести ми надіслали клієнтам разом із першою консультацією, та наголосили, що тести можна проходити до останнього дня нашої консультації. Тому всі надіслали відповіді в різні дні. Як вже згадувалося неодноразово – тести направлені на визначення наявності депресії та її рівня, якщо вона є, та рівня мотивації до успіху. Клієнти отримали тести без назв, щоб не було попередньої самооцінки та неправдивості у відповідях.

Далі після третьої консультації кожен отримав наші відповіді стосовно всієї консультації. Тобто жінці, хобі якої було вишивати, ми запропонували спробувати продати хоча б одну вишиту картину. Адже вироби своїми руками дуже ціняться, й на цьому зараз справді можна заробляти. Чоловіку, який за результатами тесту мав низький рівень мотивації до успіху, ми запропонували використовувати критерії SMART кожного разу, коли він формує якусь мету чи ціль, знайти свої інструменти її досягнення та внутрішні ресурси. Жінці, у якої за показниками тесту був легкий ступінь депресії, ми запропонували спробувати медитацію та більше бувати на свіжому повітрі, і звичайно знайти справу, яка буде приносити користь. Якщо б показники депресії були б вище, то порадили б звернутися до психолога. В умовах карантину при втраті роботи, легкий ступінь депресії – не страшно. Відповіді могли давати, відчуваючи тривогу, чи сум, чи просто маючи поганий настрій. Але тест ми порадили пройти ще раз через місяць, щоб виявити чи не почалося ускладнення. Тобто такі листи із зворотнім зв'язком та побажаннями отримали

клієнти. На запитання: «Чи відчули ви позитивні емоції після консультування?» всі відповіли, що справді відчули, що в якомусь сенсі передивилися свої погляди на деякі питання.

Таким чином, онлайн-консультування проводилося з п'ятьма людьми різного віку та статі. Всі отримували раз в два дні документ із запитаннями консультації, відповідали й надсилали назад. Спілкувалися за допомогою електронної пошти. Всього було три документи, два тести і повідомлення від нас, як зворотній зв'язок. В роботі не будуть використані імена та фамілії клієнтів, тільки вік та стать. За словами самих клієнтів, після консультування вони переглянули деякі свої погляди на якісь питання, та замислилися над новими шляхами визначення мети та інструментами її досягнення. Результати нашої роботи будуть описані в наступному пункті.

### **2.3. Результати онлайн-консультування з безробітними, зареєстрованими в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості**

Онлайн-консультування з безробітними ми проводили в індивідуальній формі. Тобто кожен відповідав окремо і ніякої взаємодії між ними взагалі не було. Результати роботи будуть описані для кожного з клієнтів окремо, а потім підведеться підсумок загалом.

Інформація про прізвища та імена клієнтів є конфіденційною, що дозволило їм відповідати більш чесно та не боятися бути впізнаними. Тому для роботи ми використовуємо тільки стать та вік.

Перший клієнт – чоловік двадцять років. Зареєстрований в центрі зайнятості трохи більше місяця. Працював неофіційно, освіта середня спеціальна. Роботу шукає самостійно й не вірить, що в центрі зайнятості йому підберуть підходящу. Бажає працювати в постійному русі та частіше бувати на свіжому повітрі, планує працювати контролером, йому запропонували таку роботу знайомі, а не центр зайнятості. Бажає працювати, бо потрібні гроші й

не має ніяких бар'єрів, щоб почати навіть зараз. Він немає тиску суспільства чи сім'ї, або принципів, які б заважали йому влаштуватися на роботу. Він готовий працювати в колективі, вищу освіту не бачить сенсу отримувати. Свою ціль працевлаштуватися він описав за критеріями SMART. В основному, його цікавить заробіток та щоб на роботі можна було більше ходити й дізнаватися щось нове.

Тести показали, що в нього немає депресії, але низький рівень мотивації до успіху. Ми порадили йому користуватися критеріями SMART при формуванні цілі та мети, якої він бажає досягти, обрати напрямок, який йому найбільше подобається та описувати маленькі кроки, які треба виконати для досягнення мети – кожен крок легкий та не займає багато часу, щоб не кинути на початку чи посередині.

Другий клієнт – це жінка тридцять років. В Центрі зайнятості зареєстрована 3 місяці. Роботу втратила, адже незручно було їздити в інше місто. Працювала кілька років бухгалтером, останні роки працювала адміністратором. Бажає працювати, щоб саморозвиватися, але боїться, що не знайде роботу в своєму місті й все ж прийдеться їздити в інше. Хочє працювати бухгалтером. Надію на допомогу працевлаштуватися від центру зайнятості не втрачає, але активно шукає роботу й сама. Дуже великий колектив для неї трішки проблема, для неї важливе поважне ставлення на роботі, вміє вирішувати конфлікти.

Тести показали, що жінка має високий рівень мотивації до успіху, але легкий ступінь депресії. Ми задали ще декілька запитань про її самопочуття, про сон та про працездатність, вона сказала, що нічого наче б не змінилося, тільки виникає іноді занепокоєння про працевлаштування та його ускладнення у зв'язку з карантинном. Жінка любить вирощувати квіти й сама відповіла, що їх можна продавати. Тому ми порадили спробувати це зробити, як хобі, що приносить заробіток. Вона відповіла, що може спробувати, й якщо вийде – добре, а якщо ні – то хоча б спробувала. Також порадили пройти цей тест ще раз через місяць, і подивитися чи знизиться кількість балів чи підвищиться.

Надіслали повний варіант тесту.

Третій клієнт – чоловік тридцять один рік. Зареєстрований в центрі зайнятості 1 місяць. Має вищу освіту, працював до скорочення штату продавцем-консультантом. Має непогані професійні навички, серед яких досвід роботи з клієнтами, вміння працювати з колективом, гарне володіння ПК. Бар'єрів, принципів та цінностей, які б заважали працевлаштуватися немає. Мета працевлаштування описана за критеріями SMART, якщо коротко – отримати нові знання та навички, і звичайно, дохід. Готовий отримати другу вищу освіту, не мав конфлікту з керівництвом.

Тести показали, що депресія відсутня, рівень мотивації до успіху високий. Порадили спробувати заробляти на навичках володіння ПК (персональним комп'ютером). Зараз це затребувана професія, тим паче дозволяє освіта, й можна працювати на себе, тобто ФОП (фізична особа підприємець).

Четвертий клієнт – жінка п'ятдесят один рік. В центрі зайнятості зареєстрована два місяці, звільнили за згодою сторін через карантин. Освіта середня, працювала продавцем продовольчих товарів. Не має бар'єрів, принципів та цінностей, які заважали б працевлаштуватись на якусь окрему посаду. Мета працевлаштування – отримання прибутку та стажу. Займатися самозайнятістю не готова, бачить в цьому ризики й не бачить себе в цьому, так би мовити. Хобі немає.

Тести показали відсутність депресії та середній рівень мотивації до успіху. Порадили спробувати щось нове для себе, знайти якесь хобі, яке буде приносити радість, й буде корисним.

П'ятий клієнт – чоловік сорок вісім років. В центрі зайнятості зареєстрований вже чотири місяці. Звільнився, тому що офіс компанії переїхав і стало проблематично діставатися до роботи. Працював програмістом в компанії останні п'ять років. Хотів би отримати роботу в цьому ж напрямленні. Надію на працевлаштування від центру зайнятості має. Серед внутрішніх бар'єрів: не бажає освоювати новий вид професійної діяльності. А серед

зовнішніх: відсутність відповідних вакансій в нашому місті. Мета працевлаштування: знайти таку роботу, яка була схожа на минулу, працювати в улюбленому напрямку та отримувати гарний прибуток. Самозайнятість він в якомусь сенсі має. Займається трохи електронікою на замовлення. Конфлікти вміє вирішувати, в колективі готовий працювати.

Тести показали відсутність депресії та високий рівень мотивації до успіху. Порадили спробувати розширити свої можливості в плані самозайнятості. Можливо, вийде набрати клієнтів та оформити фізичну особу підприємця.

Таким чином, ми провели онлайн-консультування з п'ятьма клієнтами центру зайнятості. Запитання всім сподобалися, всі говорили, що в центрі зайнятості таких запитань їм ніхто не задавав, ці були цікавіші та наштовхували на роздуми про себе. Майже в усіх депресії тест не виявив, але в однієї жінки, яка має велике бажання працювати, легка форма депресії. Рівень мотивації до успіху високий майже в усіх клієнтів, але чоловік двадцять років має низький рівень, але має бажання працювати та багато ходити на роботу. Такий досвід роботи вже мав. Усі листи з відповідями надсилали вчасно та в повному обсязі. Консультація тривало близько сім робочих днів.

## **Висновки до розділу 2**

Таким чином, описавши та апробувавши інноваційні компоненти методики консультування можна зробити наступні висновки.

Навіть карантин та обмеження умов роботи соціальних установ не може стати перешкодою в надаванні деяких послуг, а особливо послуги консультування. В наші дні спілкування в мережі Інтернет відбувається і більшої міри, аніж в реальному часі. Тому потрібно навчатися надавати послуги й за допомогою різних Інтернет-сервісів.

Консультація може відбуватися за допомогою онлайн-зв'язку в Skype, Zoom, Google-meet та ін. А також за допомогою консультаційних листів. Для роботи ми обрали другий варіант, який буде більш зручний для

людей, особливо для тих, хто ще не зовсім розбирається в таких сервісах.

Ми провели онлайн-консультування з п'ятьма клієнтами різного віку та статі. Це були: жінка тридцять років, жінка п'ятдесят один рік, чоловік двадцять років, чоловік сорок вісім років, чоловік тридцять один рік.

З клієнтами робота тривала сім днів. Близько два-три дні були надані задля виконання завдань та п'ять днів для проходження тестів. Результати тестів можна вважати достовірними, адже клієнти не знали які саме тести проходять, адже ми не зазначали назву тесту та його опис. Це дало змогу відповідати більш щиро й не боятися результатів тесту. Всі клієнти відповідали на листи вчасно, відповіді давали відкриті та сказали, що консультація відрізняється від тієї, що проводять в центрі зайнятості. В нашій консультації були питання, які не тільки дають змогу з'ясувати досвід роботи, освіти і тд клієнта, а й дізнатися, чи не відчуває він утиски, бар'єри, переживання, впевненість в собі.

Перший тест «Шкала депресії А.Т. Бека». Майже у всіх за результатами тесту відсутня депресія. Тільки у однієї жінки тридцять років легкий ступінь депресії. Ми дали кілька порад, як трішки заспокоїти себе, надіслали тест в повному обсязі і порадили ще раз пройти його десь через місяць.

Другий тест був «Діагностика мотивації до успіху» (Т. Елерс). Майже всі клієнти отримали результат – високий чи середній рівень мотивації до успіху. Чоловік двадцять років лише отримав інший результат – низький рівень мотивації. Йому ми запропонували декілька мотиваційних вправ та користуватися різними підказками для постановки та досягнення цілей і мети.

Завдання розробити та апробувати інноваційну методику консультування на зареєстрованих безробітних виконано. Поставлену мету досягнуто та будуть надані рекомендації.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, розглянувши інноваційні методики консультування в технології кейс-менеджменту можна зазначити наступне:

Безробітні – це особлива категорія населення. Ці люди, ніби втратили частинку себе разом із роботою. Вони мають свої особливості й потреби, свою мотивацію до працевлаштування та свої бар'єри, які заважають їм це зробити.

Безробітні бувають двох видів: зареєстровані та незареєстровані. Наразі зареєстрованих безробітних в країні більше мільйона. І ця цифра збільшилася в умовах всеукраїнського карантину, адже багато людей втратили роботу, коли позачинялося геть усе, окрім аптек та супермаркетів; й тисячі людей повернулися із-за кордону, де вони заробляли кошти, додому, де немає робочих місць, та ще й карантин, який навіть не дає змогу на наявні влаштуватися.

Скільки в країні незареєстрованих безробітних важко виявити. Дехто займається самозайнятістю, не сплачуючи податки, дехто живе за кошти інших людей, хтось перебивається на соціальні виплати. Але в роботі детально описувалися саме зареєстровані безробітні.

Державна служба зайнятості є централізованою системою державних установ, до завдань якої належить забезпечення комплексного вирішення питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, професійною орієнтацією, працевлаштуванням, соціальною підтримкою тимчасово непрацюючих громадян.

Соціальний супровід безробітних за технологією кейс-менеджмент з'явився в центрах зайнятості близько чотири років тому. Технологія кейс-менеджменту, має декілька етапів, через які проходять фахівець і клієнт разом: встановлюється контакт з клієнтом центру зайнятості: вивчається ситуація кожного клієнту та потреби; складається індивідуальний план, за яким далі будуть працювати фахівець та безробітний; моніторинг виконаної роботи на кожному пройденому етапі; оцінка результатів роботи; завершення роботи –

на цьому етапі людина або працевлаштувалася, або закінчився строк її перебування на обліку центру зайнятості; якщо людина працевлаштувалася, то ще одним етапом є супровід після працевлаштування, який продовжується певний час, а саме – до 6 місяців. На усіх етапах можуть залучатися різні фахівці, наприклад, психологи, якщо безробітний потребує його консультації, або юрисконсульт, якщо виникли якісь юридичні запитання та ін.

Консультування – один із інструментів соціального супроводу, який використовується протягом усіх етапів кейс-менеджменту. Один із видів консультування, який ми і використовували в цій роботі є онлайн-консультування. Ця форма роботи стала особливо актуальна в період карантину, який почався в середині березня 2020 року й триває дотепер (травень-червень 2020 року). Навчання та послуги довелося переводити в режим онлайн, використовуючи різні нові методики та технології, сервери та додатки.

Ми використали консультативне листування, тобто п'ятьма клієнтам, які зареєстровані в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного центру зайнятості ми надіслали 3 листа із консультуванням, які містили близько тринадцять запитань в кожному (в додатках є ці листи), а також два тести на виявлення рівня депресії та рівня мотивації до успіху (також є в додатках).

Інноваційність даної методики полягає в тому, що на етапі запровадження онлайн-консультування безробітних, її модернізація допоможе вивести роботу центрів зайнятості на новий рівень, вдосконаливши методики, які вже застосовуються, зокрема в Сумському обласному центрі зайнятості.

Для консультування були обрані п'ять людей: жінка 30 років, жінка 51 рік, чоловік 20 років, чоловік 48 років, чоловік 31 рік. Консультування з ними тривало близько тижня в електронній пошті. Надсилалися листи один раз в два-три дні. Спілкування з безробітними було корисно для цієї роботи, а також і для них самих, як вони зазначали.

Подальшої розробки потребує методика консультування безробітних,

які працевлаштувалися. Чи змінилося і них щось в їх внутрішніх переживаннях, і чи покажуть інші результати тести.

Завдання, які ми поставили перед собою, були виконані, а саме:

1. Було проаналізоване нормативно-правове забезпечення безробітних
2. Описані особливості категорії «безробітних» та етичні засади роботи з ними
3. Розкриті принципи проведення методики консультування в технології кейс-менеджменту з безробітними
4. Вдосконалена методика консультування в кейс-менеджменті
5. Апробована вдосконалену методику на зареєстрованих безробітних в Лебединській міськрайонній філії Сумського обласного Центру зайнятості і зроблені висновки
6. Надані рекомендації

## РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Розроблену методику онлайн-консультування рекомендовано використовувати в Центрах зайнятості в умовах карантину чи при інших умовах, коли людина фізично не може з'явитися в центрі зайнятості, а також поєднувати з консультуванням віч-на-віч, щоб не втрачати контакту з клієнтом за той місяць, поки він не прийде на наступну консультацію в Центр зайнятості.

2. Використовувати безробітним самостійно, щоб поставити чітку мету та зрозуміти для себе яку саме роботу вони шукають. Також рекомендовано проходити тести на рівень депресії, стресі, тривожності і подібні, щоб у випадку високого рівня будь-якого із цих станів, своєчасно звернутися до психолога.

3. Можливе використання деяких частин методики в інших установах, коли потрібно зв'язатися з клієнтом, або провести консультацію онлайн. Запитання, які були наведені в листах з консультаціями, можна задавати також в усній формі як особисто, так і користуючись можливостями онлайн-конференцій.

4. Продовжити роботу з розробкою інноваційної методики консультування в технології кейс-менеджменту в роботі з безробітними наступним студентам-випускникам задля розробки спільного якісного продукту, який можна використовувати в центрах зайнятості. Або попрацювати з іншими інструментами чи етапами технології кейс-менеджменту й розробити інноваційні продукти для дієвого соціального супроводу зареєстрованих безробітних.

Дану методику краще використовувати з безробітними, які мають бажання працювати, які зареєструвалися в центрі зайнятості з метою покращити становище й отримати новий досвід. Рекомендовано продовжувати з ними працювати далі, до закінчення строку їх перебування в центрі зайнятості. А також бажано провести декілька консультацій після

працевлаштування, або якщо такого не відбулося, то через деякий час після зняття з обліку, щоб дізнатися поточне емоційне та загальне становище безробітного.

З безробітними, які зареєструвалися в центрі зайнятості заради продовження стажу чи заради соціальних виплат, які вони отримують, й не мають бажання отримувати соціальну послугу соціального консультування, методика буде недієвою, адже навряд чи безробітні повернуть анкету назад із відповідями, а якщо й повернуть, то скоріше за все вона буде заповнена абияк і якщо це буде мати статус «обов'язково».

З ними потрібно проводити інші методики, або полегшений варіант запропонованої методики в цій роботі. Деякі запитання потрібно буде прибрати або замінити іншими. В роботі з ними можуть бути недієвими запропоновані нами тести, адже безробітні будуть відповідати на них нещиро й поспіхом.

Такі люди мають низький рівень мотивації саме до роботи з кейс-менеджером, адже їх цілі – реєстрація без поглибленої роботи над собою. З цими людьми дівіше проводити консультацію віч на віч. В онлайн-консультації вони можуть бути не зацікавлені.

Таким чином, рекомендовано використовувати результати й продукт цієї роботи соціальним працівникам, студентам на місцях практики та в своїх наукових працях, фахівцям соціальної сфери та використання деяких елементів можливе самостійно безробітними людьми.

Методику онлайн-консультування рекомендовано використовувати з зареєстрованими безробітними, які зацікавлені в поглибленому аналізі та спілкуванні в онлайн-режимі. Деякі елементи можна використовувати й з людьми, які не зацікавлені в поглибленій консультації й в онлайн-консультації загалом, але в такому випадку елементи потрібно змінювати, чи прибрати, чи проводити на іншій Інтернет-платформі.

## ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Global Social Work Statement of Ethical Principles /IFSW, 2018.  
URL: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles>
2. Європейська соціальна хартія (переглянута) Документ 994\_062.  
URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_062](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062)
3. Загальна декларація прав людини. Документ 995\_015. URL:  
[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015)
4. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VIII // Затверджується Законом № 322-VIII від 10.12.71 ВВР, 1971, додаток до № 50, ст. 375
5. Конституція України [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 30. – с. 141. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
6. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України від 02.03.2000 № 1533-III
7. Про зайнятість населення: Закон України / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 24, ст.243
8. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України 02.07.2015 № 678
9. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965.
10. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу: постанова Кабінету міністрів України від 19.09.2018 № 792
11. Про затвердження Типового положення про молодіжний центр праці [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 січ. 2001 р. № 40. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
12. Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї,

заяви про надання (поновлення) статусу безробітного та направлення на працевлаштування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.12.2018 № 1911.

13. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII

14. Агаєв Н.А., Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Остапчук В.В., Ткаченко В.В. Збірник методик для діагностики негативних психічних станів військовослужбовців: Методичний посібник. – К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2016. – 234 с.

15. Алексеева С. В. Онлайн-консультування з розвитку професійної кар'єри: основні проблеми та напрями трансформації в контексті міжнародного досвіду / С. В. Алексеева // Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ. 7,14 квітня 2016 р.) Т. II. / Інституту ПТО НАПН України / за заг. ред. В. О. Радкевич. – Київ : ПТО НАПН України, 2016. – С. 30 – 32.

16. Арцимович А.О., Бреус С.М., Гошовський В.Ю., Ібрагімова І.М., Кулішова Т.В., Марчук М.Є., Марчук Н.І., Мередова А.Х., Сінчук О.А./ Ред – Гриб О.К., Тертичка О.В. : Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник. – К.: Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні», 2019. Режим доступу: <https://qala-project-2.gitbook.io/robo-ta-z-kl-ntami-pos-bnik/>, вільний. Дата публікації: 10.09.2019

17. Афанасьєва Н. Є. Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот. – 2017.

18. Барчі, Б. В. "ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПЕРЕЖИВАННЯ СТАНУ ТРИВАЛОГО БЕЗРОБІТТЯ МОЛОДІ." Рекомендовано Вченою радою Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя (НДУ ім. М. Гоголя) Протокол № 4 від 24.11. 2018 р. (2018): 13.

19. Бондаренко Г. В. Безробіття як соціальна проблема //Сучасний рух науки: тези доп. V міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 7-8 лютого 2019 р.–Дніпро, 2019.–864 с. – 2019. – С. 52.

20. Борець О. А. Особливості мотивації осіб із різним типом

зайнятості, які перебувають у процесі пошуку роботи / О. А. Борець. // Теорія і практика сучасної психології. – 2019. – №6. – С. 84–85.

21. Борищук А. О., Семенова К. Д. Аналіз рівня безробіття в Україні. Статистика – інструмент соціально-економічних досліджень : зб. наук. студ. пр. Вип. 3. Ч. I. Одеса. 2017. С. 29–34.

22. Віцукаєва К. М., Вицукаєва Е. М. Соціальний супровід клієнта: навчальний посібник. Присвячено 200-річчю ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені КД Ушинського». – 2017.

23. Волгіна О., Гусак Н.: Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник / упорядн. – заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К.: Ваіте, 2017. – 72 с.

24. Губська Я. В. Професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації як важливі види соціальних послуг у сфері загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття / Я. В. Губська. // Актуальні проблеми права: теорія і практика. – 2017. – №34. – С. 104–112

25. Державна служба зайнятості : [Електронний ресурс] : офіційний сайт. – Режим доступу : <http://www.dcz.gov.ua/>

26. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

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

28. Зайцева І. С. Проблеми зайнятості та безробіття в Україні та країнах Європейського Союзу. Управління розвитком. 25.03.2016. № 11. С. 125–130.

29. Закатнов Д. О. и др. Психолого-педагогічні тренінги у системі консультування з професійної кар'єри учнів професійно-технічних навчальних закладів: навчальний посібник. – 2019.

30. Злочевська Л. С. Словник консультування з професійної кар'єри

та працевлаштування. – 2017.

31. Ігнатович, О. М., Татаурова-Осика, Г. П., Заєць, І. В., & Шевенко, А. М. (2019). Кар'єрне консультування.
32. Кондратюк С. М. Облік та контроль надання консультаційних послуг //Young. – 2017. – Т. 41. – №. 1.
33. Купець О.: Комплексний гендерний підхід на ринку праці України та роль державної служби зайнятості / Міжнародне бюро праці, Група технічної підтримки з питань гідної праці та Бюро МОП для країн Центральної та Східної Європи. 3 Київ: МБП, 2010.
34. Марусинець М. М. Стратегії поведінкових дій безробітних: статевий і віковий аспекти дослідження / М. М. Марусинець, Б. В. Барчі // Український психологічний журнал : збірник наукових праць. - Київ, 2018. - №3 (9). - С. 107-120
35. Міністерство фінансів України. URL: <https://mof.gov.ua/uk>
36. Мірошніченко О. В. и др. БЕЗРОБІТТЯ В УКРАЇНІ ЯК СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЯВИЩЕ //Організаційний комітет конференції. – 2019. – С. 224.
37. Міщенко С. О. Кейс-менеджмент як сучасна модель соціальної роботи в сфері зайнятості населення. – 2018.
38. Ортікова Н.В. Соціально-психологічні особливості клієнтів служби зайнятості / Н.В.Ортікова // Андрагогічні підходи у професійному навчанні безробітних : матеріали наук.-методол. семінару (15 травня 2013 р., м.Київ). – Уклад. : Л.М. Капченко, Л.Й. Литвинчук, Н.В. Савченко та ін. – К.: ПІК ДСЗУ, 2013. – С. 146-153.
39. Пасічна В. Г. Психологічний аналіз безробіття як соціально-економічного явища / В. Г. Пасічна. // Проблеми сучасної психології. – 2016. – №34. – С. 406–420.
40. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності / О. В. Пожидаєва // Вісник Запорізького національного університету : зб. наук. пр. – 2012. – №1(17). – Сер. Педагогічні науки. – С. 22

41. Результати загальнонаціонального опитування "Українське покоління Z: цінності та орієнтири" [Електронний ресурс] // «Нова Європа».. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: [http://neweurope.org.ua/wp-content/uploads/2017/11/Ukr\\_Generation\\_ukr\\_inet-1.pdf?fbclid=IwAR2Du4lQRU65ElObOwPiFtNysDO3c9bzHvw7vZgFP2dEAVEK92FjEuiAyII](http://neweurope.org.ua/wp-content/uploads/2017/11/Ukr_Generation_ukr_inet-1.pdf?fbclid=IwAR2Du4lQRU65ElObOwPiFtNysDO3c9bzHvw7vZgFP2dEAVEK92FjEuiAyII).

42. Руденко Т. П. Соціальне консультування як складова соціальної роботи для надання допомоги вразливим категоріям населення. – 2019.

43. Савченко Н. "Державні послуги щодо соціального супроводу у сфері зайнятості населення." Актуальні проблеми державного управління 3 (2018): 79-82.

44. Семигіна Т. В. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи / Т. В. Семигіна. // Вісник АПСВТ. – 2019. – №1. – С. 70–85.

45. Синявський В.В. Психологічні основи професійної консультації безробітних: навч. метод. посіб. – К.: ІПК ДСЗУ, 2011. - 80 с.

46. Сігаєва Л.Є. Андрагогіка в професійному навчанні: метод. рекомендації / Лариса Євгеніївна Сігаєва. – К.: ПП «ЕКМО», 2003. – 48с

47. Слюсар С.Т. Аналіз рівня безробіття в Україні: проблеми і шляхи його подолання // Економіка АПК. - 2018. - № 5 - С. 85 – Режим доступу до ресурсу:  
[http://eapk.org.ua/sites/default/files/eapk/2018/05/eapk\\_2018\\_05\\_p\\_85\\_92.pdf](http://eapk.org.ua/sites/default/files/eapk/2018/05/eapk_2018_05_p_85_92.pdf)

48. Талавіра Є. В. Аналіз рівня безробіття в контексті фінансової безпеки держави / Є. В. Талавіра, А. С. Нагорнюк. // "Ефективна економіка". – 2020 – Режим доступу до ресурсу:  
[http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2020/94.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2020/94.pdf)

49. Челядник В., Балджи М. Дослідження безробіття в Україні та Одеській області //Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]. – 2018. – №. 8. – С. 173-188.

50. Шаульська Л. О., Якимова Н. А. Проблеми тіньової зайнятості в контексті структурних трансформацій ринку праці : економічні науки.

01.04.2017. № 2. С.28–35.

51. Шморгун А. І. Коучинг як метод консультування : дис. – 2019.

52. Шумик А.М., Тополь О.В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги // Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 9–10 квітня 2018 р. / редкол. : В. Л. Погребна, Н. В. Островська, І. Ю. Тонкіх та ін. Дніпро: ЛІРА, 2018. С. 553-557.

53. Яблонська Т., Булатевич Н.: Етичні виміри діяльності психолога в практиці психологічного консультування //PSYCHOLOGICAL JOURNAL. – 2018. – Т. 4. – №. 5. – С. 237-251.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Онлайн-консультування № 1

Доброго дня!

Розпочинаємо наше онлайн-консультування, яке направлене на розуміння себе в професіях, ставлення до себе та оточуючих, бар'єри, які заважають знайти роботу, страхи та ін. Консультація складається з 3 частин і двох психологічних тестів. Загальна кількість часу, який ми витратимо на консультації становить близько 2-3 годин. На кожну консультацію відводиться 30-40 хвилин і стільки ж на кожен тест.

Ця анкета є першою в нашому онлайн-консультуванні. Будь ласка, відповідайте на запитання чесно та зрозуміло. Запитання даної анкети є відкритими, тобто ви маєте відповісти на них настільки повно, наскільки це можливо чи потребує питання.

#### **1.ПІБ, вік та стать**

Відповідь:

#### **2. Як давно ви зареєстровані в Центрі Зайнятості?**

Відповідь:

#### **3.Розкажіть, будь ласка, більш детально про обставини, за яких Ви втратили минулу роботу? (якщо ви ще не працювали, пропустіть це запитання)**

Відповідь:

#### **4.Розкажіть про свій досвід роботи?**

Відповідь:

#### **5. Яка у Вас освіта?**

Відповідь:

**6. Які вакансії Ви не розглядаєте як можливі для працевлаштування?**

Відповідь:

**7. Яку вакансію Ви б хотіли отримати?**

Відповідь:

**8. Опишіть робочий день, який приносив би Вам задоволення? (час роботи, обов'язки, місце роботи і тд)**

Відповідь:

**9. Якими корисними навичками та вміннями для майбутнього бажаного місця роботи Ви володієте?**

Відповідь:

**10. Чи маєте Ви надію на те, що працевлаштуєтесь з допомогою центру зайнятості? Чому?**

Відповідь:

**11. Які внутрішні бар'єри заважають Вам працевлаштуватись?**

Відповідь:

**12. Які зовнішні бар'єри заважають Вам працевлаштуватись?**

Відповідь:

**13. Чи маєте Ви готовність працювати? В чому це проявляється?**

Відповідь:

Дякуємо за участь в першій онлайн-консультації!

## Додаток Б

### Онлайн-консультування № 2

Доброго дня!

*Друга частина* нашого консультування буде стосуватися формулювання мети. Якщо людина має мету, до якої йде, то тоді процес пошуку роботи стане більш ясним та зрозуміло буде в який бік йти.

**Ваше ПІБ:**

**1. Яка мета Вашої реєстрації в Центрі зайнятості?**

Відповідь:

**2. Яка мета Вашого працевлаштування? Не враховуючи отримання прибутку.**

**Ваша сформульована мета має відповідати наступним критеріям:**

- Важлива для Вас
- Скоріше мала, чим велика
- Має ознаки розв'язання проблеми, а не її відсутність
- Конкретна, специфічна й вимірна
- Реалістична й здійсненна в обставинах життя

Відповідь:

**3. А тепер опишіть Вашу мету працевлаштування за критеріями SMART:**

S (Specific) – максимально конкретна й чітка.

Відповідь:

M (Measurable) – вимірювана. Тобто, це може бути конкретний дохід, чи часи роботи в день/тиждень, чи інша вимірювана величина, що напряду стосується

вашої цілі.

Відповідь:

A (Achievable) – досяжна. Вам має бути під силу здійснити Вашу мету в майбутньому

Відповідь:

R (Relevant) – актуальна. Мета має бути актуальною конкретно для Вас і в сучасному суспільстві також

Відповідь: T (Time-bound) – обмежена в часі. Мета має бути обмежена часовими рамками. Тобто за який час Ви плануєте досягти мети

Відповідь:

Дякуємо за участь в другій частині онлайн-консультування!

## **Додаток В**

### **Онлайн-консультування № 3**

**Доброго дня!**

*Це третя частина* нашого консультування

Дайте, будь ласка, відповіді на запитання, запропоновані нижче

**Ваше ПІБ:**

**1. Чи відчуваєте Ви тиск суспільства/сім'ї/знайомих через відсутність роботи?**

Відповідь:

**2. Чи готові Ви займатися самозайнятістю? Чи вважаєте це ризиком?**

Відповідь:

**3. Чи вплинув всеукраїнський карантин на Ваше життя?**

Відповідь:

**4. Якщо б не обмеження суспільства чи Ваші внутрішні, ким би Ви хотіли працювати(будь-яка професія, навіть яка здається зовсім недосяжною)?**

Відповідь:

**5. Чи є у Вас цінності чи принципи, які не дозволяють Вам працювати на тій чи іншій роботі? Можливо, релігія не дозволяє, чи Ваші особисті переконання.**

Відповідь:

**6. Чи відчуваєте Ви невпевненість у собі, коли спілкуєтесь з потенційними роботодавцями?**

Відповідь:

**7. Чи готові Ви працювати в колективі? Яка максимальна кількість людей в колективі для Вас прийнятна?**

Відповідь:

**8. Чи були у Вас раніше конфлікти з керівництвом? Як цей конфлікт закінчився (звільнили, чи все владнали, чи залишили як і було, чи інший варіант)?**

Відповідь:

**9. Чи готові Ви отримати другу Вищу освіту (або першу Вищу, якщо її не маєте)?**

Відповідь:

**10. Яким чином в минулий раз Ви обирали напрямок навчання?**

Відповідь:

**11. Чи маєте Ви хоббі? Яке/які?**

Відповідь:

**12. Як Ви гадаєте, чи можете Ви заробляти гроші на своєму хоббі?**

Відповідь:

**13. Чи дізналися Ви більше про себе під час нашої консультації та проходження тестів?**

Відповідь:

**14. Чи відрізняється ця консультація від консультації в Центрі зайнятості? Чим?**

Відповідь:

Дякую за участь в консультації!

## Додаток Г

(Примітка: клієнтам надсилалися тести без назв та без ключів, тільки запитання та інструкція)

### Шкала депресії А.Т. Бека

Методика дозволяє виявити наявність депресії та ступінь тяжкості  
депресивних розладів.

Реєстраційний бланк

П.І.Б. (повністю) \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Вік \_\_\_\_\_ Стать \_\_\_\_\_

Інструкція: “Прочитайте кожне твердження, розміщене проти порядкових цифр, і виберіть те, яке найбільш точно визначає Ваше самопочуття в даний момент. В рамках пронумерованих позицій можна вибрати декілька тверджень. Отже, спочатку ознайомтеся зі всіма буквеними пунктами розділу, а потім вирішіть, що вірно по відношенню до Вас”.

Підкресліть вірний для вас варіант, або замалюйте його іншим кольором (одразу в документі Word)

Текст опитувальника

1. а) Я почуваю себе добре.
- б) Мені погано.
- в) Мені весь час сумно, і я нічого не можу з собою поробити.
- г) Мені так скучно і сумно, що я не в силах більше терпіти.
  
2. а) Майбутнє не лякає мене.
- б) Я боюся майбутнього.
- в) Мене ніщо не радує.
- г) Моє майбутнє безпросвітно.
  
3. а) В житті мені переважно щастило.

- б) Невдач і провалів було у мене більше, ніж у кого-небудь іншого.
- в) Я нічого не добився в житті.
- г) Я потерпів повне фіаско – як батько/мати, партнер, дитина, на професійному рівні – словом, усюди.

4. а) Не можу сказати, що я незадоволений.

- б) Як правило, я скучаю.
- в) Що б я ні робив, ніщо мене не радує, я як заведена машина.
- г) Мене не задовольняє абсолютно все.

5. а) У мене немає відчуття, ніби я когось образив.

- б) Може, я і образив когось, сам того не бажаючи, але мені про це нічого не відомо.
- в) У мене таке відчуття, ніби я всім приношу тільки нещастя.
- г) Я погана людина, дуже часто я кривдив інших людей.

6. а) Я задоволений собою.

- б) Іноді я відчуваю себе нестерпним.
- в) Іноді я відчуваю комплекс неповноцінності.
- г) Я абсолютно нікчемна людина.

7. а) У мене не складається враження, ніби я вчинив щось таке, що заслуговує покарання:

- б) Я відчуваю, що покараний або буду покараний за щось таке, де став винуватим.
- в) Я знаю, що заслуговую покарання.
- г) Я хочу, щоб життя мене покарало.

8. а) Я ніколи не розчаровувався в собі.

- б) Я багато разів відчував розчарування в самому собі.

- в) Я не люблю себе.
- г) Я себе ненавиджу.

- 9.** а) Я нічим не гірший за інших.
- б) Деколи я припускаюся помилки.
  - в) Просто жахливо, як мені не щастить.
  - г) Я сію навколо себе одні нещастя.

- 10.**а) Я люблю себе і не ображаю себе.
- б) Іноді я відчуваю бажання зробити рішучий крок, але не наважуюся.
  - в) Було краще б зовсім не жити.
  - г) Я подумую про те, щоб покінчити життя самогубством.

- 11.**а) У мене немає причин плакати.
- б) Буває, що я і поплачу.
  - в) Я плачу тепер постійно, так що не можу виплакати.
  - г) Раніше я плакав, а зараз якось не виходить, навіть коли хочеться.

- 12.**а) Я спокійний.
- б) Я легко дратуюсь.
  - в) Я знаходжуся в постійній напрузі, як готовий вибухнути паровий котел.
  - г) Мені тепер все байдуже; те, що раніше дратувало мене, зараз ніби мене і не стосується.

- 13.**а) Прийняття рішення не доставляє мені особливих проблем.
- б) Іноді я відкладаю рішення на потім.
  - в) Приймати рішення для мене проблематично.
  - г) Я взагалі ніколи нічого не вирішую.

- 14.**а) Мені не здається, ніби я виглядаю погано або гірше, ніж раніше.

- б) Мене хвилює, що я не дуже добре виглядаю.
- в) Справи йдуть дедалі гірше, – я виглядаю погано.
- г) Я бридкий, у мене просто відштовхуюча зовнішність.

**15.а)** Вчинити вчинок – для мене не проблема.

- б) Мені доводиться змушувати себе, щоб зробити який-небудь важливий в житті крок.
- в) Щоб зважитися на що-небудь, я повинен дуже багато попрацювати над собою.
- г) Я взагалі не здатний що-небудь реалізувати.

**16.а)** Я сплю спокійно і добре висипаюся.

- б) Вранці я прокидаюся більш стомленим, ніж був до того, як заснув.
- в) Я прокидаюся рано і відчуваю себе так, нібито не виспався.
- г) Іноді я страждаю на безсоння, іноді прокидаюся по декілька разів за ніч, в цілому я сплю не більше п'яти годин на добу.

**17.а)** У мене збереглася колишня працездатність.

- б) Я швидко втомлююся.
- в) Я відчуваю себе стомленим, навіть якщо майже нічого не роблю.
- г) Я настільки втомився, що нічого не можу робити.

**18.а)** Апетит у мене такий же, яким він був завжди.

- б) У мене пропав апетит.
- в) Апетит у мене набагато гірше, ніж раніше.
- г) У мене взагалі немає апетиту.

**19.а)** Бувати на людях для мене так само приємно, як і раніше.

- б) Мені доводиться примушувати себе зустрічатися з людьми.
- в) У мене немає ніякого бажання бувати в суспільстві.

г) Я ніде не буваю, люди не цікавлять мене, мене взагалі не хвилює ніщо стороннє.

**20.а)** Мої еротико-сексуальні інтереси збереглися на колишньому рівні.

б) Секс вже не цікавить мене так, як раніше.

в) Зараз я міг би спокійно обходитися без сексу.

г) Секс взагалі не цікавить мене, я абсолютно втратив до нього потяг.

**21.а)** Я відчуваю себе цілком здоровим і піклуюся про своє здоров'я так само, як і раніше.

б) У мене постійно щось болить.

в) Із здоров'ям справи серйозні, я весь час про це думаю.

г) Моє фізичне самопочуття жахливе, болячки просто вимотують мене.

### **Обробка результатів**

За відповіді нараховується: “а” – 0 балів,

“б” – 1 бал,

“в” – 3 бали,

“г” – 4 бали.

Підраховується загальна сума набраних балів (в тому випадку, якщо в окремих позиціях респондент обирає не одне, а декілька тверджень, рахують їх теж).

### **Інтерпретація результатів**

Ступінь депресії:

0-13 бали – депресія відсутня;

14-19 бали – легкий ступінь депресії;

20-28 бали – середній ступінь депресії;

29 і більше балів – високий рівень депресії.



*Стимульний матеріал*

1. Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж відкласти на певний час.
2. Я легко роздратовуюсь, коли помічаю, що не можу на всі 100% виконати завдання.
3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я все “ставлю на карту”.
4. Коли виникає проблемна ситуація, я найчастіше приймаю рішення одним із останніх.
5. Коли в мене два дні підряд немає справи, я втрачаю спокій.
6. У деякі дні мої успіхи нижче за середні.
7. По відношенню до себе я більш строгий, ніж по відношенню до інших.
8. Я більш доброзичливий, ніж інші.
9. Коли я відмовляюся від важкого завдання, я потім суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домігся б успіху.
10. У процесі роботи я потребую невеликих пауз для відпочинку.
11. Старанність – це не основна моя риса.
12. Мої досягнення в праці не завжди однакові.
13. Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я зайнятий.
14. Осуд стимулює мене сильніше, ніж похвала.
15. Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.
16. Перешкоди роблять мої рішення більш твердими.
17. У мене легко викликати честолюбство.
18. Коли я працюю без натхнення, це зазвичай помітно.
19. При виконанні роботи я не розраховую на допомогу інших.
20. Іноді я відкладаю те, що повинен був зробити зараз.
21. Потрібно покладатися тільки на самого себе.
22. У житті мало речей більш важливих, ніж гроші.
23. Завжди, коли мені належить виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю.

24. Я менш честолюбний, ніж багато інших.
25. У кінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу.
26. Коли я налаштований на роботу, я роблю її краще й кваліфікованіше за інших.
27. Мені простіше й легше спілкуватися з людьми, які можуть завзято працювати.
28. Коли в мене немає справ, я відчуваю, що мені не по собі.
29. Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.
30. Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюся робити це якомога краще.
31. Мої друзі іноді вважають мене ледачим.
32. Мої успіхи в якійсь мірі залежать від моїх колег.
33. Безглуздо протидіяти волі керівника.
34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.
35. Коли щось не ладиться, я нетерплячий.
36. Я зазвичай звертаю мало уваги на свої досягнення.
37. Коли я працюю разом з іншими, моя робота дає більші результати, ніж роботи інших.
38. Багато чого, за що я берусь, я не доводжу до кінця.
39. Я заздрю людям, які не завантажені роботою.
40. Я не заздрю тим, хто прагне влади та становища.
41. Коли я впевнений, що стою на правильному шляху, для доказу своєї правоти я вдаюся аж до крайніх заходів.

### **“Ключ”**

По 1 балу нараховується за відповіді “так” на такі питання:

2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22,  
25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41

По 1 балу нараховується за відповіді “ні” на такі питання:

6, 19, 18, 20, 24, 31, 36, 38,39

Не враховуються відповіді на питання:

1, 11, 12, 19, 28, 33, 34, 35, 40

Далі підраховується сума набраних балів.

### **Інтерпретація результатів**

Від 1 до 10 балів – низька мотивація до успіху;

від 11 до 16 балів – середній рівень мотивації;

від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації;

більше 21 балу – занадто високий рівень мотивації до успіху.