

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

**ЛИСЕНКО АЛЬОНА АНДРІЇВНА**

**КЕЙС – СТАДІ ЯК ІНСТРУМЕНТ КАР'ЄРНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ  
БЕЗРОБІТНИХ**

Галузь знань 23 Соціальна робота  
Спеціальність 231 Соціальна робота

Кваліфікаційна робота  
на здобуття ступеня вищої освіти  
бакалавра

Гарант освітньої програми  
«Соціальна робота»  
д.пед.н., доцент  
Купенко О.В.

Науковий керівник  
д.політ.н., доцент, доцент  
кафедри ППСТ  
Костенко А.М.

Суми 2022

## Зміст

<b>ВСТУП .....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади кар'єрного консультування безробітних ..</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Аналіз нормативно-правових актів у сфері зайнятості населення.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Особливості визначення категорії безробітних у науковій літературі.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Етичні засади соціальної роботи із безробітними.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Аналіз методу кейс-стаді .....</b>	<b>19</b>
<b>Висновки до Розділу 1. ....</b>	<b>20</b>
<b>РОЗДІЛ 2. Розроблення та рецензування кейс-стаді як інструменту кар'єрного консультування безробітних .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Збір даних для розробки кейс-стаді .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Розробка кейс-стаді, як інструменту кар'єрного консультування безробітних .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Рецензування .....</b>	<b>27</b>
<b>Висновки до Розділу 2 .....</b>	<b>28</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>30</b>
<b>Рекомендації.....</b>	<b>31</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....</b>	<b>33</b>
<b>Додаток А.....</b>	<b>35</b>
<b>Додаток Б.....</b>	<b>35</b>
<b>Методичні рекомендації з організації роботи з кейсами для кар'єрного радника .....</b>	<b>38</b>
<b>Історія №1.....</b>	<b>41</b>
<b>Історія № 2.....</b>	<b>42</b>
<b>Історія №3.....</b>	<b>43</b>
<b>Історія №4.....</b>	<b>44</b>
<b>Історія №5.....</b>	<b>45</b>
<b>Історія № 6.....</b>	<b>46</b>
<b>Історія № 7.....</b>	<b>47</b>

## ВСТУП

**Проблема**, на яку спрямована робота полягає у тому, що поряд із щорічним зростанням безробіття зменшується мотивація до праці. А у зв'язку із тим, що кар'єрні радники часто не мають достатнього доступу до безробітних (через карантинні обмеження, умови воєнного стану) виникає необхідність пошуку альтернативних форм роботи з безробітними, яку можна використовувати як для індивідуальної так і групової роботи.

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

Якщо взяти дані Міністерства фінансів України, то станом на 1 травня 2022 року кількість безробітних в Україні, зареєстрованих у Державній службі зайнятості, становила **283,4 тис. осіб**. [1]. За даними статистики Сумського обласного центру зайнятості статус безробітного, на 1 вересня 2021 року, мають 4 917 жителів Сумської області [2]. Внаслідок введення загального карантину в Україні, в березні 2020 року, закрилась та зазнала збитків значна частина великого та малого бізнесу.

На тлі епідемії коронавірусу в Україні з 8,5% до 9,9% зріс рівень безробіття, а також відбулось падіння реальних доходів українців. Чисельність безробітного населення становила 1,6 млн. осіб. Зокрема, 17% робочої сили на піку карантину перебували у стані прихованого безробіття – зайнятість цих людей була зменшена або вони перебували в неоплачуваній відпустці. Також карантин вихідного дня, який діяв в Україні в листопаді, спровокував другий пік зростання безробіття — було зареєстровано 361 тис. безробітних, а станом на початок грудня 2020 року – 420 тис. осіб [3].

Якщо подивитися на сьогоденну ситуацію, в якій знаходиться Україна, безробіття – це гостра проблема, з якою стикається більша частина населення країни. Причинами цього явища, є: відсутність економічної стабільності, високооплачуваної роботи, неефективне використання робочої

сили, карантині обмеження, стереотипи у роботодавців; відсутність умов працевлаштування для молоді, відсутність інфраструктури догляду за дітьми, тощо.

В попередніх курсових роботах, досліджуючи вплив рівня мотивації безробітних до працевлаштування на базі Сумського міського центру зайнятості, нами було з'ясовано, що однією з головних причин безробіття є низький рівень мотивації людини до працевлаштування.

За даними дослідження на тему «Вивчення впливу рівня мотивації безробітних до офіційного працевлаштування шляхом проведення інтерв'ю», було виявлено, що до категорії людей з низькою мотивацією найчастіше відносять безробітних які мають якісь життєві труднощі, багатодітні жінки або особи передпенсійного віку, яким залишилось не багато часу до пенсії. Також було з'ясовано, що не існує єдиної методики для підвищення мотивації безробітних.

За даними дослідження, однією з причин, через які люди не досягають кар'єрного успіху є невпевненість у своїх силах. Проте як зазначалось, якщо в компанії є реальні приклади успішного лідерства, вони можуть стати частиною вирішення цієї проблеми. Людей надихають приклади та історії успіху, вони знаходять в них мотивацію, щоб повірити у свої сили.

Отже, наявна проблема безробіття в цілому та те як впливає на свідомість людей приклади інших, спонукають нас до пошуку рішень, зокрема створення збірника «Збірник кейсів для кар'єрних радників».

**Об'єкт** – кар'єрне консультування безробітних.

**Предмет** – кар'єрне консультування за допомогою методу кейс-стаді.

**Мета дослідження** – розробити та укласти збірник кейсів з подальшим обговоренням та рецензуванням серед кар'єрних радників.

**Завданнями** дослідження є :

- Виявити вимоги до надання послуги кар'єрного консультування шляхом проведення аналізу нормативно-правових актів;
- Охарактеризувати особливості цільової аудиторії в контексті

послуги консультування;

- Виявити наявні етичні дилеми для запобігання потенційним ризикам у змісті розроблюваних кейсів;
- Виявити особливості методу кейс - стаді, як інструмента для розроблення збірника кейсів;
- Розробити збірник кейсів для кар'єрних радників та отримати рецензування.

# **РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади кар'єрного консультування безробітних**

## **1.1. Аналіз нормативно-правових актів у сфері зайнятості населення**

Соціальне забезпечення є необхідною умовою забезпечення прав людини, що визначено у міжнародних та національних нормативно-правових документах. Зокрема, Стаття 22 «Загальної декларації прав людини» [4] затверджує право кожної людини на соціальне забезпечення, а також здійснення її прав у економічній, соціальній і культурній галузях, які є необхідними для підтримання гідності та вільного розвитку людини. Забезпечення зазначених прав покладається на національні уряди. Тобто держава через співробітництво, в тому числі у й міжнародне має створити відповідну структуру і ресурсів для реалізації зазначеного права кожної людини.

Конституція України також закріплює, що соціальний статус нашої держави (ст. 1 Конституції України) [5]. Це передбачає забезпечення соціальної безпеки громадян, створення необхідних і достатніх умов для реалізації соціальних прав людини і громадянина

Нині законодавство України оновлюється, у зв'язку з розвитком соціальної роботи в країні та соціально-політичними змінами, воєнним станом, інтеграцією в ЄС, тощо. З'являються нові соціальні категорії, нові послуги, нові державні стандарти.

Перш за все варто звернути увагу на Закон України «Про соціальні послуги». Саме у ньому зазначається про складні життєві обставини (СЖО) – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно. У законі визначені вразливі групи населення, які трактуються як «особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників». [6]. Також бачимо запропонований перелік чинників, що можуть викликати складні життєві обставини. Серед зазначених чинників згадується безробіття.

Понять «безробіття» та «безробітний» наводяться 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]

Статус безробітних також регулюється підзаконними нормативно- 11 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 [8].

Процедура реєстрації безробітного передбачає надання особі, яка шукає роботу, статусу зареєстрованого безробітного [8] та включає в себе первинне та вторинне профілювання. За результатами профілювання створюється індивідуальний план роботи з безробітним. Саме кар’єрний радник сприяє в пошуці роботи, плануванні кар’єри за допомогою наступних інструментів:

- 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 [8].

У даній роботі увага зосереджена саме на консультації, адже вона може бути спрямована на запобігання виникненню СЖО та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини [6]

Згідно Державного стандарту соціальної послуги консультування:– це 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 [10].

Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги консультування, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу.

Державний стандарт застосовується для:

- організації надання соціальної послуги консультування особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги консультування;
- визначення тарифу платної послуги консультування.

Принципи надання соціальної послуги:

1. Доступність соціальної послуги
2. Незалежність отримувача соціальної послуги
3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги
4. Конфіденційність інформації

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

А. допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання;

В. залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;

С. сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні



експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації).

Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

В даному дослідженні акцент зроблений саме на кар'єрному консультуванні безробітних.

Кар'єрна консультація – це інструмент поглибленого індивідуального обслуговування особливих категорій населення або груп підвищеної вразливості, зокрема тих, які потребують соціального захисту. Це, насамперед, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, безробітні «зі стажем», без професії та досвіду роботи.

Кар'єрні радники здійснюють кар'єрне консультування щодо отримання роботи і формування професійної кар'єри, зміни професії (сфери професійної діяльності) [19].

Головна мета кар'єрної консультації – допомогти людині усвідомити особистісні властивості та індивідуальні особливості, інтереси, нахили, мотиви вибору професії, зрозуміти потреби і можливості ринку праці, а також дати обґрунтовану пораду щодо професійного вибору та вибору шляхів навчання і сфери діяльності, визначити шляхи досягнення оптимальної відповідності між особистістю та професією [11].

Таким чином, в цьому пункті дипломної роботи були проаналізовані наступні Закони України: «Про соціальні послуги» [9], «Про зайнятість населення» [7], а також Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» [10]. Найголовнішим законом соціальної сфери наразі є Закон України «Про соціальні послуги». І серед базових послуг цього закону є соціальна послуга консультування. В законах надаються визначення основних понять, наприклад, безробіття, безробітний, послуга консультування, та ін, які були використані для дипломної роботи.

## 1.2 Особливості визначення категорії безробітних у науковій літературі

Аналіз нормативно-правового забезпечення з питань надання послуг для безробітних, свідчить, що безробітними вважають тих, хто зареєстровані в центрі зайнятості, відвідують установу кожні 30 днів. Тобто інші особи, які не мають роботи, і зареєстровані у відповідній службі вважаються безробітними неофіційно, і вони не можуть претендувати отримання пільг, соціальних послуг, гарантій й грошової та матеріальної допомоги [12].

В науковій літературі зустрічаємо більш ширше визначення безробітних осіб, зокрема науковці виділяють декілька видів безробіття: природне (структурне та фрикційне) і вимушене (сезонне, технологічне, конверсійне, приховане). Розглянемо кожне з них. Природне безробіття виникає внаслідок, заміщення робочої сили технологіями або відсутністю у людини навичок необхідних для роботи. Вимушене безробіття, це коли людина в працездатному віці хоче і може працювати, але не працює з незалежних від неї причин, бо немає вільних робочих місць.

Таким чином, природне безробіття рідше викликає негативні соціальні наслідки, тоді як вимушене безробіття – може призвести до соціальної кризи як для людини, так і для країни в цілому [13], [14].

Особливість 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.

Щоб визначити, хто відноситься до вразливих груп населення на ринку праці, нами проаналізовано методичний посібник «Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення» О. Волгіна та Н. Гусак, в якому виділені наступні категорії [15]:

1. Один з батьків або особа, яка їх замінює, тобто : 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.

Тобто бачимо широкий список груп населення, які відчують вразливість на ринку праці. В цілому можна виділити 3 основні вікові групи 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 [16].

Кожна із зазначених вікових груп безробітних мають специфічні соціально- психологічні характеристики, які варто враховувати у роботі з ними чи наданні необхідних послуг. Розглянемо кожну з них

Так, до безробітної молоді (випускники навчальних закладів)

відносяться особи віком від 20 до 30 років. Якщо оцінювати її позитивні сторони для працевлаштування, то звісно, це прогресивна та активна частина населення, яка отримала сучасну освіту та навички володіння новітніми технологіями. Але з іншого боку, молодь має значні проблеми з працевлаштуванням на першу свою офіційну роботу, через брак досвіду або навичок для певної спеціальності.

Через тривалу відсутність роботи, у них може з'явитися апатія та відсутність мотивації до працевлаштування. Зокрема, через невдоволення безробіття, молодь виїжджає закордон на заробітки або працевлаштується неофіційно в Україні.

В свою чергу, безробітні середнього віку (35-45 років), мають певний досвід роботи, оскільки в цьому віковому періоді люди найчастіше отримують підвищення по службі, або навіть займають керівну посаду. Характерним для них є фінансова самостійність, професійно важливі якості й широке коло соціальних зв'язків. Також ця вікова категорія має вже певні сформовані для своєї професійної діяльності знання, навички й уміння.

Люди середнього віку можуть потребувати психологічної допомоги (потрібно також не забувати про кризи середнього віку, їх вплив на мотивацію до праці), так й допомоги в адаптації, особливо якщо людину звільнили після тривалого проміжку роботи. Вони потребують демонстрації поваги, підвищення їх самооцінки, переконання того, що їх знання та вміння потрібні суспільству, підвищенні готовності до особистісної та соціально-професійної переорієнтації.

Що стосується безробітних осіб старше 45 років, то вони характеризуються наявністю значного робочого стажу, життєвим досвідом, вагомими знаннями та вміннями. В цьому віковому періоді люди найчастіше мають завищену самооцінку, через свій стаж та можуть переконувати інших у своїй незамінності як працівника чи керівника. В них зазвичай тяжко проходить адаптація до свого теперішнього становища після втрати роботи, особливо якщо працювали все життя на одному місці роботи. Вони

відчувають сумнів, щодо опанування якоїсь нової професії. Зазвичай вони втрачають будь-який інтерес до працевлаштування, та використовують центри зайнятості, як місце де можна «пересидіти» до пенсійного віку.

Працюючи з цією віковою групою треба найбільше приділяти увагу на подолання упереджень стосовно їхнього віку, на підняття самооцінки, тим самим підвищувати мотивацію до працевлаштування. Ці люди потребують підвищення соціальної активності, шляхом включення їх в життя громадянського суспільства. Головним питанням залишиться лише кваліфікація цієї людини, тобто чи потрібно їй здобуття іншої спеціальності чи підвищення кваліфікації.

За результатами емпіричного дослідження О. Бореця, було виявлено особливості мотивації осіб, що шукають роботу. Зокрема, найбільш вираженими потребами, що домінують у мотиваційній сфері безробітних і зайнятих осіб, є потреба 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, думаючим працівником, відкритим для нових ідей. Це може свідчити про недостатній прояв допитливості [17].

Однією з централізованих системою державних установ, є Державна служба зайнятості. Вона забезпечує комплексне розв'язання питань, які стосуються регулювання безробіття та зайнятості населення, працевлаштування, професійною орієнтацією та соціальною підтримкою тимчасово непрацюючих громадян[2].

Для забезпечення працевлаштування клієнтів Центру зайнятості, робітники застосовують так звані «активні» програми для запобігання тривалого безробіття, профілювання, а також використання індивідуального, орієнтованого на клієнта, підходу в роботі.

Але більшість клієнтів центру зайнятості є мало конкурентні на ринку

праці групи населення, зокрема: особи передпенсійного віку, жінки з малолітніми дітьми, молодь, яка шукає перше місце роботи, люди з інвалідністю, внутрішньо-переміщені особи.

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.

Підсумовуючи усе вище сказане, зробивши аналіз особливостей різних соціальних категорій безробітних, можна сказати, що це люди, які тривалий час є непрацевлаштованими, або працюють неофіційно, але вони відносяться до безробітних, так як їхній заробіток не реєструється.

Безробітних можна поділити на певні категорії: : зареєстровані в центрі зайнятості, які отримують виплати, трудовий стаж, пільги та компенсації від держави; а також незареєстровані безробітні, які, звичайно, таких пільг від держави не мають.

Також виділяються 3 вікові групи безробітних: молодь, середній вік та старший вік. І чим старша людина, тим складніше їй працевлаштуватися.

Аналіз мотиваційної сфери безробітних та їх потреб свідчить, що не гроші змушують людину працювати, а відчуття своєї значущості, причетності до спільної справи, потреба в спілкуванні з людьми, прояву своїх знань та вмінь, гордість за добре виконану справу. Поряд з цим однією з основних потреб безробітних осіб, окрім матеріальної допомоги, є консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням, які може надати державна установа центр зайнятості через послугу кар'єрного консультування.

### **1.3. Етичні засади соціальної роботи із безробітними**

Одним з основних правил у професійній діяльності соціального працівника/ниці є дотримання етичних принципів у своїй роботі. У 2018 р. було видано «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи» (Global Social Work Statement of Ethical Principles). Ця декларація слугує загальною основою для соціальних працівників для досягнення найвищих стандартів професійної доброчесності [18].

У цій декларації виділено наступні принципи етики соціальної роботи:

1. Визнання гідності людини, яка означає, що соціальні працівники мають поважати своїх клієнтів, приймати їх гідність та цінність. Цей принцип визначає необхідність намагатися подолати упереджене ставлення суспільства до різних соціальних категорій людей (наприклад, стосовно безробітних).

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

3. Сприяння соціальній справедливості означає, що 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 21 соціальної роботи.

Кар'єрний радник реалізує свою професійну діяльність у процесі суб'єкт-суб'єктних відносин, він «втручається» у життя людини, що може мати не тільки позитивні, а й негативні наслідки. Якщо радник не уявляє свою моральну, етичну відповідальність перед клієнтом, він може нанести шкоду, незважаючи на всі свої добрі наміри.

Отже, діяльність кар'єрного радника має підпорядковуватися певним етичним нормам, що визначаються базовими принципами моралі, які регулюють поведінку людей.

Говорячи про певні етичні норми врегулювання відносин кар'єрного консультування з клієнтом, варто зазначити наступні етичні принципи та цінності, які вказані у практичному посібнику авторів Заєць І.В., Ігнатович О.М., «Кар'єрне консультування» :

1. Принцип сприятливого впливу. Кар'єрний радник всіляко підтримує зростання та розвиток особистості клієнта таким чином, щоб поліпшувалось його психологічне благополуччя та збагачувались його інтереси. Під час роботи він має виявляти та підкреслювати сильні сторони клієнта, його здібності і можливості; інформувати клієнта про всі особливості роботи з метою попередження виникнення хибних уявлень



2. Принцип не нанесення шкоди. Процес роботи з радником та її результат не повинні наносити шкоду здоров'ю клієнта, його соціальному статусу, викликати фізичний та психічний дискомфорт.

3. Принцип автономії. Принцип автономії передбачає, що між людьми існують певні межі; людина розуміє, де закінчується вона та її права, і де починається інша людина, яка має такі ж самі права. Отже, у відповідності до цього принципу радник не нав'язує клієнту свої погляди, думки, почуття, має поважати гідність своїх клієнтів, визнавати цінність буття людини, з розумінням ставитися до культуральних особливостей своїх клієнтів та їхнього впливу на цінності і переконання клієнтів. Робота з клієнтом починається тільки за його згодою.

4. Чесність, об'єктивність і відповідальність. Радник розуміє свою велику соціальну відповідальність, оскільки його робота так чи інакше впливає на благополуччя інших людей. Відповідальність та чесність радника проявляється і в тому, що він не повинен викликати необґрунтованих очікувань та сподівань з боку клієнта.

5. Дотримання професійної таємниці. Отримана інформація від клієнта немає передаватися третім особам, підлягати відкритому обговоренню.

6. Компетентність. Радник у своїй професійній діяльності вирішує тільки ті питання, з яких він отримав професійну підготовку, і має відповідні права і повноваження. Кар'єрний радник повинен володіти методами консультативної бесіди, спостереження, психодіагностики на такому рівні, який дозволяє ефективно вирішувати визначені завдання, а у клієнта викликати задоволеність від спілкування.

7. Неупереджене ставлення до клієнта. Цей принцип пов'язаний зі ставленням до клієнта, прийняттям його і його проблем такими, якими вони є (але це не означає схвалення поведінки клієнта). Все, що розповідає клієнт, заслуговує на доброзичливу увагу з боку радника. Тоді клієнт стає здатним прийняти себе, а отже, і в подальшому змінити себе [11].

В ході написання даної роботи ми зіткнулись з дилемою, яка стосується нашої цільової аудиторії, а саме пов'язана з принципом сприятливого впливу та принципом автономії. Працюючи із кейсами, вирішуючи їх, кар'єрний радник, намагається вплинути на мотивацію клієнта, допомогти зробити вибір. Але при цьому вибір має зробити клієнт.

Дилема полягає у визначенні меж впливу кар'єрного радника на клієнта. Тут важливо зрозуміти межі компетентності кар'єрного радника. Тобто межі, за які кар'єрний радник не повинен переходити під час консультування. Наприклад, під час обговорення та вирішення кейсів, важливо давати можливість клієнту робити «паузу». Тобто дати можливість клієнту не поспішаючи робити вибір, а надати час для роздумів. Тому наша дилема полягає у тому як зрозуміти дотримання межі «сприятливого впливу» та «принципу автономії».

Завдання радника – не оцінювати клієнта, а допомагати йому в особистісному зростанні. Визнання за клієнтом його відповідальності за своє життя і вчинки. Якщо йому бракує такої відповідальності, то дії радника мають бути спрямовані на формування у клієнта здатності бути відповідальним за себе, а не надавати готових «рецептів», рекомендацій, порад[11].

Радник 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 радника [11].

Таким чином, в цьому пункті було проаналізовано етичні принципи які, кожен фахівець/чиня мають дотримуватись у своїй професійній діяльності. Основні з них зазначені у Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи. Говорячи про певні етичні норми врегулювання відносин кар'єрного консультування з клієнтом, ми зробили акцент на декількох етичних принципах, які вказані у практичному посібнику «Кар'єрне

консультування».

Вони повторюють чимось попередній документ, але деякі аспекти все ж скоріше доповнюють його, адже ці принципи і цінності були написані саме для фахівців кар'єрного консультування. Виходячи з етичних принципів, ми виявили та проаналізували етичну дилему, яка стосується нашої роботи, а саме визначення меж впливу кар'єрного радника на клієнта, які пов'язані з принципами автономії та сприятливого впливу.

Визначення та аналіз дилеми дозволяє соціальному працівнику побачити одразу декілька сторін однієї проблеми та зрозуміти яким чином варто працювати далі.

#### **1.4. Аналіз методу кейс-стаді**

Метод case-study відомий у вітчизняній освіті як кейс-метод або метод ситуацій (чи навчання на конкретних прикладах). Сама назва технології походить від латинського терміна «casus», під яким розуміють нестандартну, важко вирішувану ситуацію. Ще в 50-ті роки минулого століття на Заході цей метод був визнаний одним з найбільш ефективних методів бізнес-коучингу, і була поставлена задача адаптації його під інші сфери наукового знання [20].

Найбільш широко кейс-метод застосовується під час вивчення економіки та бізнес-наук. Використання кейс-методу також здобуло широке поширення у педагогіці, медицині, юриспруденції, математиці, культурології та політології.

Метод кейсів – метод навчання, який використовує опис реальних економічних, соціальних і бізнес-ситуацій. Учасники навчального процесу повинні досліджувати ситуацію, розібратися в суті проблем, запропонувати можливі рішення і вибрати найкраще з них. Кейси ґрунтуються на реальному, фактичному матеріалі або ж наближені до реальної ситуації [20].

Суть технології полягає в тому, що в основі його використовується опис конкретних ситуацій або випадку (від англійського «case» - випадок). По-перше, бажано, щоб представлений для аналізу випадок відображав

реальну життєву ситуацію. По-друге, в описі має бути присутня проблема або ряд прямих чи непрямих труднощів, протиріч, прихованих завдань для вирішення дослідником.

У процесі роботи над кейсом часто потрібно додаткове інформаційне підживлення самих учасників роботи над аналізом ситуації. В кінцевому результаті учасники знаходять власні висновки, рішення проблемної ситуації і нерідко як неоднозначні множинні рішення.

Завданням цього методу є максимальне залучення кожної людини до самостійної роботи з метою вирішення порушеної проблеми або завдання.

Така технологія сприяє розвитку в людини самостійного мислення, вміння вислуховувати і враховувати альтернативну точку зору, аргументовано висловити свою. За допомогою цього методу учасники мають можливість проявити і удосконалити аналітичні та оціночні навички, знаходити найбільш раціональне рішення порушеної проблеми [20].

Розробляючи збірник за методом кейс-стаді ми керувались нашим минулим досвідом про вивчення безробітних, коли нами було виявлено під час експертних інтерв'ю, що не існує єдиної методики підняття мотивації безробітних.

Також нами було аналізовано літературу з даного питання де ми визначили, що успішний досвід інших надихає людей, особливо досвід на роботі та при працевлаштуванні.

За підсумками, розглянутого, на нашу думку, метод кейс-стаді є дійсно зручним інструментом. Адже тут ми поєднуємо успішний досвід іншої людини, до якого учасник доходить шляхом вирішення кейсу і при цьому набуває самостійного мислення, аналізу ситуації та альтернативних варіантів розвитку.

## **Висновки до Розділу 1.**

Аналіз нормативно-правових документів, які регламентують надання послуги кар'єрного консультування, дозволили нам визначити поняття, які

стосуються надання послуги безпосередньо безробітним. Встановлено, що ключовими поняттями в сфері надання соціальних послуг для безробітних є безробіття, безробітний, працевлаштування, кар'єрний радник, кар'єрне консультування.

За результатами попередніх наших досліджень, нами виділено головні причини безробіття, серед яких є: низький рівень мотивації людини до працевлаштування.

Виявлено, що консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням, надається державною установою центром зайнятості через послугу кар'єрного консультування. Також встановлено, що законодавча база в сфері профорієнтаційної роботи не визначає єдиної методики для підвищення мотивації безробітних. Тобто кар'єрний радник може підбирати методики самостійно і керуватися власним досвідом та кваліфікацією у роботі з безробітними.

Аналіз «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи», дозволив виявити етичні принципи в сфері надання консультаційних послуг для безробітних, серед яких є: сприяння правам людини, сприяння праву на самовизначення та сприяння праву на участь. В свою чергу, принцип сприятливого впливу, принцип не нанесення шкоди та принцип автономії є важливими етичними нормами врегулювання відносин кар'єрного консультування з клієнтом.

В ході підготовки практичної частини кваліфікаційної роботи запропоновано варіант розв'язання етичної дилеми, яка полягає у необхідності зрозуміти дотримання межі «сприятливого впливу» та «принципу автономії». З'ясовано, що мають бути визначені межі впливу, за які кар'єрний радник не повинен переходити під час консультування клієнта. Адже головним є те, щоб дати можливість клієнту не поспішаючи робити вибір, а не вирішувати за нього чи квапити у вирішенні питань.

З'ясовано, що метод кейс-стаді сприяє розвитку в людини самостійного мислення, вміння вислуховувати і враховувати альтернативну точку зору,

аргументовано висловити свою. Тому визначено, що під час розроблення збірника за методом кейс-стаді ми маємо керуватися власним досвідом стосовно дослідження безробітних, аналізом літератури з даного питання та пошуком реальних історій, де представлено успішний досвід.

За підсумками, розглянутого, на нашу думку, метод кейс-стаді є дійсно зручним інструментом. Адже тут ми поєднуємо успішний досвід іншої людини, до якого учасник доходить шляхом вирішення кейсу і при цьому набуває самостійного мислення, аналізу ситуації та альтернативних варіантів розвитку.

## **РОЗДІЛ 2. Розроблення та рецензування кейс-стаді як інструменту кар'єрного консультування безробітних**

### **2.1. Збір даних для розробки кейс-стаді**

У даній роботі метою було розробити кейси для роботи з безробітними та отримати експертну оцінку кар'єрних радників.

Історії щодо працевлаштувань особливих категорій населення та груп підвищеної вразливості були зібрані нами шляхом проведення двох методів – індивідуального інтерв'ю та аналіз даних.

Інтерв'ю було проведено в період з 15.11.2021 по 30.11.2021 р. та аналіз даних з 01.03.22 по 15.03. 2022 р. Цільову групу для опитування ми збирали через соціальні мережі та пошук серед знайомих. З кожною особою було проведено індивідуальну бесіду «віч на віч». Для опитування використовувалась запитання відкритого типу, щодо особистої інформації та досвіду працевлаштування.

Ми збрали 7 кейсів працевлаштування, які стосуються таких вразливих категорій безробітних, як: матері – одначки, особи передпенсійного віку, люди з інвалідністю ( I та III категорії), внутрішньо переміщені особи. Дані категорії були обрані нами для дослідження, внаслідок виявлення їх, як найбільш вразливих категорій на ринку праці.

Для проведення інтерв'ю нами було створено перелік запитань, які стосувались особистого досвіду людини в пошуках роботи. В затвердженому варіанті сукупності питання, було складено опитувальник з 10 основних питань відкритого типу, для одержання інформації (Додаток А).

Ці 10 питань умовно поділялись на 2 блоки.

1. Блок стосувався особистої інформації про людину, а саме: вік, освіта, сімейний стан, наявний досвід роботи, по якій причині було звільнено з минулого місця роботи. Також деталізували, як саме людина шукала роботу – самостійно/якими ресурсами, чи за допомогою когось. Особиста інформація дозволяє більш глибоко зрозуміти життєві умови, обмеження та ресурси людини в яких вона знаходиться під час пошуку роботи.

2. Блок стосувався саме працевлаштування людини. На яку вакансію людину прийняли, за якими умовами, хто допоміг при працевлаштуванні та чим саме (консультації/поради/здобуття нової освіти/проходження курсів и тд). Інформація щодо працевлаштування допомагає описати в кейсі зовнішні обставини та особистий професійний досвід людини.

Також зважаючи на нові обставини в країні, нами було прийнято рішення розширити наш збірник на пару кейсів додавши історії нових внутрішньо переміщених осіб та людей, які були вимушені змінити свій бізнес. Для цього ми аналізували сторінки соціальних мереж в пошуках підходящої інформації для опису кейса за приблизним переліком питань, як і в інтерв'ю.

## **2.2. Розробка кейс-стаді, як інструменту кар'єрного консультування безробітних**

На основі отриманого матеріалу нами було запропоновано створення збірнику кейсів як інструменту консультування безробітних кар'єрними радниками.

Структура збірника кейсів включає в себе:

1) Методичні рекомендації застосування кейс-стаді кар'єрними радниками з безробітними:

- Мета збірника;
- Послідовність обговорення кейсів;
- Правила учасникам під час роботи з кейсами;
- Етичні принципи для кар'єрних радників, під час застосування даних кейсів.

2) Оформлені кейси:

- Основний виклад проблеми;
- Допоміжні питання при аналізі кейса;
- Реальне вирішення проблеми.



Продуктом нашої діяльності є 7 кейсів працевлаштування безробітних (Додаток Б).

Кожен кейс містить в собі опис конкретної ситуації, яка мала місце бути в тій чи іншій практиці, яка містить в собі проблему працевлаштування, що потребує вирішення.

**Збірник кейсів містить в собі такі історії, як:**

1. Історія працевлаштування матері – одначки. Жінці 33 роки, вона сама виховує 4 річну доньку. Має економічну освіту та досвід роботи за спеціальністю. Через сімейні труднощі вона не змогла вийти з декрету та втратила роботу. Тепер коли жінка готова вийти до роботи у неї виникли з цим труднощі.

2. Історія працевлаштування жінки передпенсійного віку. Жінці 48 років, має педагогічну освіту та значний досвід роботи у школі. Через збіг обставин її скоротили на роботі, а при пошуках нової вона зіткнулась з такою проблемою, як ейджизм при працевлаштуванні.

3. Історія працевлаштування людини з інвалідністю(1 група). Чоловік 32 роки, має дві вищі освіти: інформатика та економіка та велике бажання працювати. Але через стан здоров'я має значні проблеми з працевлаштуванням.

4. Історія працевлаштування людини з інвалідністю(3 група). Жінка 35 років, має технічну освіту та досвід роботи 10 років на виробництві, внаслідок якої отримала травму та відсутність робочого місця. Людина потребує соціалізацію та небажання роботи вдома.

5. Історія працевлаштування внутрішньо переміщеної особи. Чоловік 34 роки, має фахова освіту металургійної професії та відповідний досвід роботи, також має досвід введення бізнесу оптово-роздрібною торгівлі. Через вимушені обставини покинув рідну домівку та робоче місце. Наразі відсутні кошти для продовження бізнесу та відсутність роботи за освітою.

6. Історія працевлаштування внутрішньо переміщеної особи. Жінка 28 років, одружена, має 8 річну дитину, вища освіта «Менеджмент» та

незначний досвід роботи менеджера в кафе. Через вимушені обставини в країні, переїхала з сином з рідного міста та втратила роботу. Наразі дуже потребує працевлаштування та має складнощі, через значний попит будь-якої роботи в країні.

7. Історія працевлаштування/перепрофілювання бізнесу під час війни. Чоловік, 38 років, освіта «Кухар – кондитер». Раніше мав прибуткову пекарню в місті, наразі через воєнні дії в країні та зокрема тому місті, прийшлося закрити справу. Наразі при відсутності прямої загрози в місті не має змоги продовжити дану роботу.

Після кожного викладу основної частини кейсу йдуть питання, 80% яких є загальними для кожної історії та 20% питань індивідуальних питань до історії. Також в методичних рекомендаціях зазначено, що список є умовним та може доповнюватись по мірі напрацювань з кейсами.

**Основний список питань, є таким:**

- Які тут є проблеми працевлаштування?
- Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії?
- Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії?
- До кого можна було б звернутись за допомогою у пошуку роботи?
- Яку саме допомогу тут може надати Центр зайнятості?
- Яке Ви бачите рішення даної історії?

Та в кінці кожного кейсу зазначене реальне вирішення проблеми працевлаштування.

Таким чином, ми відобразили кейси зробивши акцент саме на особливій категорії населення або групи підвищеної вразливості. Також ми врахували сучасні обставини в країні підбираючи категорії населення. Це, насамперед, матері – одиночки, люди пенсійного/передпенсійного віку, внутрішньо переміщені особи, безробітні без професії та досвіду роботи.

Саме ці категорії націлені на роботу з кар'єрними радниками під час кар'єрних консультацій для яких й створено даний кейс-стаді. Цей набір кейсів ми об'єднали в збірник кейсів для кар'єрних радників.

### 2.3 Рецензування

Практична частина також полягала в тому, що ми отримали рецензування на даний збірник.

Збірник кейсів пройшов рецензування шляхом його обговорення кар'єрними радниками Сумського обласного центру зайнятості. В результаті було отримано в цілому позитивну оцінку з певними зауваження для подальшого напрацювання збірника (Додаток В).

Було зазначено, що даний збірник кейсів може використовуватись фахівцями центру зайнятості, зокрема кар'єрними радниками у роботі з безробітними. Також було акцентовано, що даний продукт є достатньо інноваційним, збірник виглядає цілісно з дотриманням методичних рекомендацій.

Перевагами даного збірника було зазначено, те що можливе використання кейсів для різних цільових груп, запропонований перелік запитань та варіантів відповідей, що дає змогу використовувати даний збірник не тільки у безпосередній роботі (очно) з безробітними, а й у дистанційному форматі.

Щодо зауважень, було запропоновано:

- Більш деталізувати історії кейсів;
- Прописати алгоритм проведення організації дискусії під час використання кейсів;
- Описати з якими труднощами можливо зіткнутися під час обговорень та варіанти їх вирішень;
- Описати механізм активізації дискусії.

Отже, в цілому даний збірник є новим готовим продуктом для кар'єрних радників у роботі з безробітними та може вже ними

застосовуватись.

У подальшій перспективі можливе доопрацювання зазначених зауважень для більш продуктивних результатів від роботи з кейсами.

## **Висновки до Розділу 2**

В практичній частині дипломної роботи нами було розроблено та рецензовано збірник кейсів. Кейси щодо працевлаштувань особливих категорій населення та груп підвищеної вразливості були зібрані нами в результаті індивідуальних інтерв'ю та проаналізованих даних, яке відбувалося протягом 15.11.2021 по 30.11.2021 р. та 01.03.2022 по 15.03.2022 р.

Розроблений збірник кейсів запропоновано для кар'єрних радників як інструмент консультування безробітних. До збірника увійшло 7 кейсів працевлаштування безробітних. Кожен кейс містить в собі опис конкретної ситуації, яка мала місце бути в тій чи іншій практиці, яка містить в собі проблему працевлаштування, що потребує вирішення. Після кожного викладу основної частини кейсу йдуть питання, 80% яких є загальними для кожної історії та 20% питань індивідуальних питань до історії.

Кейси відображають історії вразливих категорій населення або груп підвищеної вразливості. Також ми врахували сучасні обставини в країні підбираючи категорії населення. Це, насамперед, матері – одначки, люди пенсійного/передпенсійного віку, внутрішньо переміщені особи, безробітні без професії та досвіду роботи.

Цей набір кейсів ми об'єднали в «Збірник кейсів для кар'єрних радників». Збірник кейсів пройшов рецензування шляхом його обговорення кар'єрними радниками Сумського обласного центру зайнятості.

В результаті було отримано в цілому позитивну оцінку з певними зауваженнями для подальшого напрацювання збірника. Було зазначено, що даний збірник кейсів може використовуватись фахівцями центру зайнятості, зокрема кар'єрними радниками у роботі з безробітними. Також було

акцентовано, що даний продукт є достатньо інноваційним.

## ВИСНОВКИ

В межах кваліфікаційної роботи, присвяченої кейс-стаді як інструмент кар'єрного консультування безробітних нами було реалізовано теоретичну і практичну частини.

1) Виявлено, що консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням надаються центром зайнятості через послугу кар'єрного консультування. Поряд з цим аналіз нормативно-правової бази засвідчив про відсутність у законодавчій базі єдиної методики для підвищення мотивації безробітних, тому кар'єрний радник у роботі з безробітними є автономним у підборі методики і може спираючись на власний досвід.

2) Шляхом аналізу наукових публікацій виявлено характеристики безробітної молоді, серед яких: проактивна позиція, володіння навиками комп'ютерних та новітніх технологій, але при цьому також спостерігається брак досвіду, апатія та низька мотивація. Щодо безробітних середнього віку, встановлено такі потреби, як: підвищення по службі чи керівні посади, але при цьому вони можуть потребувати психологічної допомоги (кризи середнього віку и тд). Особливості потреб безробітних осіб старше 45 років: при значному робочому стажі та досвіді, найчастіше мають завищену самооцінку, тяжку адаптацію до нового місця роботи та небажання опанувати професію. Також найбільш вираженими потребами у мотиваційній сфері безробітних є: матеріальна забезпеченість, комфортні умови праці та приємна навколишня обстановка.

3) За результатами аналізу «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи» виявлено наступні етичні принципи в сфері надання консультаційних послуг для безробітних: сприяння правам людини, сприяння праву на самовизначення та сприяння праву на участь. До важливих етичних норм врегулювання відносин кар'єрного консультування з клієнтом віднесено такі, як: принцип сприятливого впливу, принцип не нанесення шкоди та принцип автономії.

При розробці кейсів авторка запропонувала варіант розв'язання етичної

дилеми, яка полягає у необхідності зрозуміти дотримання межі «сприятливого впливу» та «принципу автономії». Тобто, працюючи із кейсами, вирішуючи їх, кар'єрний радник, намагається вплинути на мотивацію клієнта, допомогти зробити вибір. Але при цьому вибір має зробити клієнт.

4) З'ясовано, що метод кейс-стаді є зручним інструментом у роботі із безробітними, оскільки він поєднує успішний досвід іншої людини, до якого учасник доходить шляхом вирішення кейсу і при цьому набуває самостійного мислення, аналізу ситуації та альтернативних варіантів розвитку.

5) В практичній частині дипломної роботи ми розробили збірник кейсів, який успішно пройшов рецензування в Сумському обласному центрі зайнятості. До збірника увійшло 7 кейсів працевлаштування безробітних, які були зібрані нами в результаті індивідуальних інтерв'ю та проаналізованих даних. Цей набір кейсів ми об'єднали в «Збірник кейсів для кар'єрних радників». Рецензування проведено в результаті його обговорення кар'єрними радниками Сумського обласного центру зайнятості. Отримано в цілому позитивну оцінку з певними зауваженнями для подальшого напрацювання збірника.

Було зазначено, що даний збірник кейсів є інноваційним продуктом та може вже використовуватись фахівцями центру зайнятості, зокрема кар'єрними радниками у роботі з безробітними.

### **Рекомендації**

За результатами підготовки даної роботи та з метою подальшого поширення результатів нами запропоновано низку рекомендацій, зокрема:

#### **1. Для фахівців центру зайнятості :**

- з огляду на можливість вільного застосування методики консультування безробітних, а також наданої позитивної рецензії, пропонуємо використовувати розроблений збірник кейсів як інструмент

кар'єрного консультування безробітних під час індивідуальної та групової роботи;

- оскільки воєнний стан передбачає можливість онлайн консультування, пропонуємо карєрним радникам провести апробацію збірника кейсів у online-форматі для залучення більшої кількості цільової аудиторії;

**2. Для студентів/ток спеціальності «Соціальна робота»:**

- На основі даного збірника описати/ розробити алгоритм проведення організації дискусії під час використання кейсів та механізми активізації дискусії;

- З огляду на соціальні зміни та трансформації, продовжити роботу із збором нових кейсів, які мають відповідати потребами та особливостям різних цільових груп. При цьому варто дотримуватися етичних стандартів та основних правил, зокрема: сприяння праву на самовизначення та сприяння праву на участь.

**3. Для секції «соціальна робота»**

- В рамках проведення виробничої практики для студентів спеціальності соціальна робота, передбачити апробацію збірника кейсів на базі центрів зайнятості.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Міністерство фінансів України. URL: <https://mof.gov.ua/uk>
2. Надання послуг окремим категоріям громадян. 2021. URL: [https://sum.dcz.gov.ua/sites/sum/files/infofiles/okremi\\_kategoriyi\\_08\\_2021.xlsx](https://sum.dcz.gov.ua/sites/sum/files/infofiles/okremi_kategoriyi_08_2021.xlsx) (дата звернення 15.10.2021).
3. Ukrinform. В Україні рівень безробіття зріс майже до 10% – Центр Разумкова. Укрінформ - актуальні новини України та світу. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3210897-v-ukraini-riven-bezrobitta-zris-majze-do-10-centr-razumkova.html> (дата звернення: 01.11.2021).
4. 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)
5. Конституція України : від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР : станом на 1 січ. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 17.04.2022).
6. Закон України «Про соціальні послуги». [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
7. Про зайнятість населення: Закон України / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 24, ст.243
8. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу [Електронний ресурс] Міністерство соціальної політики України. 2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/792-2018-%D0%BF#Text>.
9. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII
10. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 17.04.2022).
11. Кар'єрне консультування: практичний посібник. Заєць І.В., Ігнатович О.М., Татаурова-Осика Г.П., Шевенко А.М; [за ред. О. М. Ігнатович]. Київ. 2019. 292с.

12. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття [Електронний ресурс] Відомості Верховної Ради. 2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14#Text>.
13. Мірошніченко О. В. безробіття в Україні як соціально-економічне явище. Організаційний комітет конференції. 2019. 224 с.
14. Челядник В., Балджи М. Дослідження безробіття в Україні та Одеській області. Науковий вісник. 2018. 173-188 с.
15. Волгіна О., Гусак Н.: Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. Посібник. Київ, 2017. 72 с.
16. Ортікова Н.В. Соціально-психологічні особливості клієнтів служби зайнятості: матеріали наук.-методол. семінару. Київ, 2013. 146-153 с.
17. Борець О. А. Особливості мотивації осіб із різним типом 52 зайнятості, які перебувають у процесі пошуку роботи. 2019. 84–85 с.
18. Глобальні етичні принципи соціальної роботи. [Електронний ресурс]. URL: <https://grani-print.dp.ua/index.php/jaysrt/article/view/135>
19. Кар'єрне консультування у службі зайнятості. Управління Держпраці у Хмельницькій області. URL: <http://km.dsp.gov.ua/news/3817-karyerne-konsultuvannya-u-sluzhb-zaynyatost.html> (дата звернення: 03.05.2022).
20. Осіна Н. А. Кейс-метод як спосіб формування життєвих компетентностей учнів [Електронний ресурс] Н. А. Осіна. 2018. URL: <https://naurok.ams3.digitaloceanspaces.com/uploads/files/13015/13118.pdf>.

## **Додаток А**

### **Опитувальник особистого інтерв'ювання для збору кейсів**

1. Зазначте будь ласка ваше ім'я та вік?
2. Яка у Вас освіта?
3. Ваш сімейний стан та наявність дітей?
4. Чи маєте Ви вже досвід роботи?
5. Якщо так, то ким саме Ви працювали та скільки?
6. Якщо так, то яка причина нового пошуку роботи?
7. Ви самостійно шукали роботу чи звертались до когось за допомогою?
8. Чи звертались Ви за допомогою в Центр зайнятості, якщо так то які послуги Вам було надано?
9. На яку вакансію Ви працевлаштувались та на яких умовах?
10. Наразі чи задоволені Ви своїм новим працевлаштуванням?

## **Додаток Б**

**Автор А. А. Лисенко**  
**Науковий керівник А.М. Костенко**

# **Збірник Успішні історії**

Виготовлений в рамках курсової роботи  
з дисципліни  
"Проектний менеджмент в соціальній роботі"



Сумський державний університет

2021 рік

## Зміст

<u>Методичні рекомендації з організації роботи з кейсами для кар'єрного радника.....</u>	<u>38</u>
<u>Історія №1 .....</u>	<u>41</u>
<u>Історія № 2 .....</u>	<u>42</u>
<u>Історія №3 .....</u>	<u>43</u>
<u>Історія №4 .....</u>	<u>44</u>
<u>Історія №5 .....</u>	<u>45</u>
<u>Історія № 6 .....</u>	<u>46</u>
<u>Історія № 7 .....</u>	<u>47</u>

## **Методичні рекомендації з організації роботи з кейсами для кар'єрного радника**

**Мета даного збірника** забезпечити кар'єрних радників інструментом кейс-стаді з питань успішного працевлаштування у роботі з безробітними які мають середній та низький рівень мотивації, тобто 2 та 3 профільна група [1].

**Кейс-стаді** – це технологія навчання, яка використовує опис реальних економічних та соціальних ситуацій [2].

Даний збірник можна використовувати як в *груповій роботі* так й *індивідуально с особою* під час консультацій.

Кар'єрний радник в груповій роботі виступає тренером та виконує лише 2 функції: *регулюючу і коригуючу ситуацію*, тобто якщо обговорення проходить не цікаво, завдання тренера спрямувати його в потрібне русло, а у випадку необхідності зняти напругу в групі.

Особливо важлива роль тренера на етапі обговорення рішень. Часто учасники від нього позиції судді, який оцінює рішення [2].

Тренеру важливо залишатись на нейтральній позиції та дати можливість учасникам самим оцінити рішення. Можна задавати уточнюючі питання, хвалити сильні аргументи, пропонувати ще раз обдумати ті позиції, які з точки зору тренера цього потребують.

### **Послідовність обговорення кейсів:**

1. Обговорення отриманої вступної інформації, яка міститься в кейсі
2. Обмін думками над проблемою
3. Робота над проблемою (дискусія)
4. Вироблення рішення проблеми
5. Дискусія для прийняття остаточного рішення
6. Аргументована коротка доповідь

**По кейсу може бути прийнято декілька рішень, якщо вони обґрунтовані** [2].

Під час роботи в групі кожному учаснику рекомендується дотримуватись **наступних правил** (можна варіювати та скласти їх разом з учасниками перед початком роботи):

1. Активно брати участь у висловлюванні ідей та їх обговорення;
2. Терпимо ставитись до думки інших учасників;
3. Не перебивати того хто висловлюється;
4. Пам'ятати, що кожен учасник має рівні права;
5. Не нав'язувати свою думку іншим;
6. Чітко формулювати остаточну думку [2].

Також під час роботи з клієнтом, радник повинен дотримуватись таких **етичних принципів**, як:

1. Принцип сприятливого впливу. Кар'єрний радник всіляко підтримує зростання та розвиток особистості клієнта таким чином, щоб поліпшувалось його психологічне благополуччя та збагачувались його інтереси.

2. Принцип не нанесення шкоди. Процес роботи з радником та її результат не повинні наносити шкоду здоров'ю клієнта, його соціальному статусу, викликати фізичний та психічний дискомфорт.

3. Принцип автономії. У відповідності до цього принципу радник не нав'язує клієнту свої погляди, думки, почуття, має поважати гідність своїх клієнтів, визнавати цінність буття людини, з розумінням ставитися до культуральних особливостей своїх клієнтів та їхнього впливу на цінності і переконання клієнтів. Робота з клієнтом починається тільки за його згодою.

4. Чесність, об'єктивність і відповідальність. Радник розуміє свою велику соціальну відповідальність, оскільки його робота так чи інакше впливає на благополуччя інших людей. Відповідальність та чесність радника проявляється і в тому, що він не повинен викликати необґрунтованих очікувань та сподівань з боку клієнта.

5. Дотримання професійної таємниці. Отримана інформація від клієнта немає передаватися третім особам, підлягати відкритому обговоренню.

6. Компетентність. Радник у своїй професійній діяльності вирішує тільки ті питання, з яких він отримав професійну підготовку, і має відповідні права і повноваження

7. Неупереджене ставлення до клієнта. Цей принцип пов'язаний зі ставленням до клієнта, прийняттям його і його проблем такими, якими вони є (але це не означає схвалення поведінки клієнта)[3].

*3. Кар'єрне консультування: практичний посібник / Заєць І.В., Ігнатович О.М., Татаурова-Осика Г.П., Шевенко А.М; [за ред. О. М. Ігнатович]. – Київ. – 2019. – 292с*



## **Історія №1**

Мене звати Анна, мені 33 роки, я мати-одиначка, проживаю з матір'ю та виховую 4 річну доньку. Маю економічну освіту, 7 років пропрацювала бухгалтером в одній компанії. Потім пішла в декрет, але на попередню роботу так і не вийшла, бо не змогла віддати дитину до садочку, так як вона часто хворіє. Після виповнення донці 3 років, мене звільнили так як я не мала змогу вийти працювати. Я намагалась знайти роботу своїми силами, так як виплат на дитину було замало для проживання. Але вакансій бухгалтера в моєму містечку мені не знайшлося.

### **Питання:**

1. Які тут є проблеми працевлаштування? (Відсутність роботи за спеціальністю, відсутність змоги працювати стабільно по 8-12 годин/ 5 днів в тиждень)
2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? ( наявність економічної освіти, стаж роботи, змога залишити дитину на бабусю)
3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії?(відсутність певного часу роботи, ймовірна потреба в неповноцінному робочому дні/частих відгулах)
4. До кого можна було б звернутись за допомогою у пошуку роботи?
5. Яку саме допомогу тут може надати Центр зайнятості?
6. Яке Ви бачите рішення даної історії?

### **Реальне рішення :**

Після невдалих самостійних пошуків роботи, я звернулась до Центру зайнятості, де зі мною склали індивідуальний план і допомогли в пошуку підходящої роботи. Звісно вакансію бухгалтера можна було б чекати, але в мене не було часу тому я пішла працювати продавчиною, але тут мені повезло у змозі корегувати робочий час та дні, для того щоб проводити більше часу з дитиною.

## **Історія № 2**

Мене звати Оксана, мені 48 років. Маю педагогічну освіту, 23 роки пропрацювала вчителем в школі, але мене скоротили. Я була дуже вражена цим, тому що звільняти в такому вже віці людину, пропрацювавши стільки років на одному місці це дивно. Я одразу стала на біржу, але роботи за освітою в моєму невеликому містечко не знаходилось. Пенсії немає, платять на біржі лише 9 місяців, а далі за що існувати я не знала.

Я вже почала шукати роботу не за спеціальністю, але перше про що мене питали це вік і після цього питання можна вже було зрозуміти, що роботи для мене немає.

### **Питання**

1. З чим пов'язанні в даному випадку проблеми працевлаштування? (Відсутність робочих місць, ейджизм при пошуках роботи)
2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Наявність досвіду, педагогічна освіта, висока мотивація працевлаштування)
3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії?( Вік)
4. Яку допомогу тут ще може надати Центр зайнятості? (Ярмарок професій, перенавчання, відкриття особистої справи)
5. Яке Ви бачите рішення даної історії?

### **Реальне рішення:**

Я вирішила кардинально змінити своє життя і почала заробляти на своєму хобі – робити манікюр. Раніше я просто робила собі та своїм родичам. Та зрозуміла, що треба навчитись робити його професійно.

Пройшла деякі курси, відкрила ФОП и дійсно тепер насолоджуюсь життям. Власний графік, сама собі директорка. Навіть з тим успіхом, що я не одна в місті роблю манікюр, але для кожного знаходиться свій клієнт, і я своїх знайшла, головне вкладати всю душу в справу. Може й добре, що мене тоді звільнили, адже зараз мені краще.

### **Історія №3**

Мене звати Олег, мені 32 роки, маю дві вищі освіти: інформатика та економіка. Добре володію англійською мовою, маю досвід перекладача під час конференцій.

Роботу намагався знайти сам, відправляючи резюме до різних фірм. Роботодавці навіть проявляють свою зацікавленість, але до одного моменту коли їм стає відомо про моє здоров'я, бо я інвалід 1 групи, маю проблеми з опорно-руховим апаратом та пересуваюсь на візку.

Це дуже виснажує морально, адже єдине що відрізняє мене від інших, це те що я не можу ходити, але саме це не дає мені професійно розвиватись. Наше місто та й країна в цілому не надає таким як я можливості працювати.

#### **Питання:**

1. З чим пов'язанні в даному випадку проблеми працевлаштування? (Стан здоров'я)
2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? (2 вищі освіти, володіння іноземною мовою, досвід роботи, бажання працювати)
3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії?(Стан здоров'я)
4. Що можна порадити в даній ситуації?
5. Яку роботу можна розглядати для даної особи?
6. Чи може тут чимось допомогти Центр зайнятості та чим саме?
7. Яке Ви бачите рішення даної історії?

#### **Реальне рішення:**

Нажаль, в моєму місті роботи за спеціальністю для мене не знайшлось, але мені запропонували роботу в сусідньому місті - фінансистом. Через те що в них тільки відкрилась фірма у них ще не має облаштованих умов для людей з інвалідністю, тому я мусив працювати дистанційно, але вони почали працювати над цим, адже кажуть що я гарний спеціаліст і їм мало моєї

дистанційної роботи. Мене це дуже тішить, бо можна сказати, що я своєю наполегливістю та працею розвив хоча б одне місце для таких людей як я.

#### **Історія №4**

Мене звати Наталя, мені 35 років, я маю технічну освіту, 10 років пропрацювала на виробництві будівельних матеріалів, але мені прийшлося звідти звільнитись, бо через нещасний випадок у мене погіршився слух і я отримала інвалідність 3 групи. Це дуже сильно похитнуло моє життя.

Через деякий час я зібралась з духом і почала шукати роботу, але й тут мене очікували нові труднощі. Адже як тільки роботодавці дізнавались про мій стан, то більшість обіцяло «передзвонити». Більшість вакансій, що я знаходила були пов'язані з роботою в інтернеті, заповнення сайтів и т.д. де платять копійки і не оформлюють офіційно.

Та головне я не можу сама сидіти вдома, мені потрібне хоч якесь спілкування з іншими людьми.

#### **Питання:**

1. З чим пов'язанні в даному випадку проблеми працевлаштування? (Інвалідність 3 ступеню, небажання працювати вдома )
2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Наявність освіти, бажання працювати)
3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії?( Стан здоров'я, )
4. Яку допомогу тут може надати Центр зайнятості?
5. Яку роботу можна пошукати враховуючи особливий стан особи?
6. Яке Ви бачите рішення даної історії?

#### **Реальне рішення:**

Моя знайома влаштувалась до відомої торгівельної мережі продовольчих супермаркетів та повідомила мені, що у них є пару вакантних місць саме для людей з обмеженими можливостями. Я пройшла співбесіду та мене взяли на роботу касиром. Звісно після досвіду роботи на виробництві це зовсім різне, але це краще ніж сидіти без діла.

У мене є спеціальне пристосоване робоче місце, я дуже швидко навчаюсь та головне що я навколо людей та не відчуваю себе самотньо.

### **Історія №5**

Мене звати Микола, мені 34 років, я переселенець с Донбасу. Одружений, маю 3 дітей. У мене середня фахова освіта металургійної професії, працював за спеціальністю 10 років. Також мав свій невеличкий бізнес оптово-роздрібною торгівлі канцелярією. Але це все в минулому, тепер приходиться починати все с початку. Ринок праці для такої спеціальності як мене дуже вузький, тому приходилось викручуватись адже гроші дуже потрібні, щоб прокормити родину.

Підробляв спочатку на різних будівництвах: ремонтні, садові роботи. Як кажуть до чого б не взявся, все можу зробити. Але карантин навів свій лад. Підробіток майже не залишилось, та й стаж ніякий не йшов. В чужому місті я не знав що мені робити.

### **Питання:**

1. З чим пов'язанні в даному випадку проблеми працевлаштування? (Відсутність роботи за спеціальністю)

2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Готовність працювати на будь-якій роботі, досвід торгівлі, ведення своєї справи)

3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Професія яка має обмежене застосування поза межами Донбасу)

4. Яку допомогу тут може надати Центр зайнятості?

5. Яке Ви бачите рішення даної історії?

### **Реальне рішення:**

На щастя у мене були розірвані формальні документи з минулим місцем роботи, тому я звернувся до Центру зайнятості за допомогою у працевлаштуванні. Там базуючись на мій минулий досвід ведення свого малого бізнесу та відсутності підходящої роботи, мені запропонували

перенавчання на іншу технічну спеціальність або допомогу по безробіттю для організації підприємницької діяльності.

Я вирішив, що хоч ідея зі своїм бізнесом є привабливою, особливо для молодого покоління, але поки я вирішив перенавчитись на водія та сьогодні за сприянням Центру зайнятості я вже маю стабільну роботу за спеціальністю.

### **Історія № 6**

Мене звати Оксана, мені 29 років, одружена та маю 8 річного сина. Маю вищу освіту за спеціальністю «Менеджмент». Раніше працювала менеджером у кафе. У зв'язку з нинішніми обставинами в країні, мій чоловік залишився вдома обороняти нашу батьківщину, а ми з сином вимушені були покинути рідну домівку, та стати внутрішньо переміщеними особами. Я залишилась без роботи, а на останні гроші ми знімаємо кімнату в будинку ще з однією сім'єю. Також ми оформили допомогу від держави, але цих коштів нам вистачить тільки на оплату житла. Дуже потрібна робота, але знайти її важко, адже тут багато переселенців, які також шукають роботу.

### **Питання:**

1. З чим пов'язані в даному випадку проблеми працевлаштування?
2. Які Ви можете виділити позитивні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Готовність працювати на будь-якій роботі, досвід торгівлі, тд)
3. Які Ви можете виділити негативні сторони для пошуку роботи в даній історії? (Відсутність робочих місць за освітою та загалом)
4. Яка допомога, окрім працевлаштування, ще потребується? (психологічна, матеріальна, консультаційна, інше)
5. Яку допомогу тут може надати саме Центр зайнятості?
6. Яке Ви бачите рішення даної історії?

### **Реальне рішення:**

Звернувшись до Центру зайнятості, по-перше мені надали консультаційну допомогу, звісно знайти роботу за моєю спеціальністю наразі, в даному місті є нереально, але мені запропонували вакансію

прибиральниці в одному з продуктових магазинів, яке знаходиться недалеко від будинку, де я наразі проживаю. Також мені запропонували освітні курси для можливої перекваліфікації. Так як наразі мені терміново потрібні гроші, я погодилась піти прибиральницею. Тим паче керівник магазину пішов мені на зустріч та працевлаштував мене на «півставки», щоб я не залишала сина на довгий час самого. Загалом, як мені розповіли багато підприємців охоче пропонує роботу переселенцям, тому що вони також за це отримують кошти від держави.

### **Історія № 7**

Мене звати Дмитро, мені 38 років, маю професійно-технічну освіту, за спеціальністю «Кухар – кондитер». Маю власну невеличку, але прибуткову пекарню в місті, де готую різноманітні тістечка. Але у зв'язку з нинішньої ситуації, а саме військовими діями в своїй країні, був змушений її зачинити. Зараз в моєму місті, не має прямої загрози, тому влада закликає продовжувати підтримувати економіку країни та відчиняти підприємства. Наразі я не можу почати працювати, тому що більшість моїх постачальників не працюють та й нагальності у клієнтів до тістечок знизилось.

### **Питання:**

1. У чому полягає проблема відкриття кафе? (Відсутність постачальників продуктів, відсутність попиту на дану продукцію)
2. Яку допомогу тут може надати саме Центр зайнятості?
3. Яке Ви бачите рішення даної історії?

### **Реальне рішення:**

Зачиняти повністю своє підприємство не хотілось би, але й варіантів розвитку я не бачив. Тому я звернувся за допомогою в Центр зайнятості. Там мені запропонували консультаційну бесіду з фахівцем, якому я розповів про свою проблему. Там мені порадили виробляти продукцію, яка наразі є більш необхідною, та для якої в мене є більше обладнання, а саме випікати хліб та його виробити. Щодо постачальників товарів, з ними вже більш простіше, адже на хліб не потрібно стільки продуктів як на тістечка. Тому буду пробувати

себе в трішки інших технологіях приготування та приносити більше користі населенню.