

Слабнина Е.В.

Профориентационные технологии (формы, виды и категории населения).

ВВЕДЕНИЕ

Социокультурная модернизация и переход экономики на рыночные отношения определяют новый подход к проблеме социальной и профессиональной самореализации личности. На современном этапе предпочтителен акцент на формирование адаптационного потенциала, на активизацию человеческих ресурсов, обеспечение социального и личностного развития. Расширение возможностей выбора профессионального пути, вида занятости (работа по найму, самозанятость, предпринимательство), повышение собственной ответственности за принятие индивидуального решения, повышение «стоимости» неверного решения создают объективные предпосылки для повышения значимости квалифицированной помощи в получении рекомендаций специалиста в процессе профессионального определения. Это в немалой степени относится к людям как впервые вступающим на трудовое поприще, так и к людям, которые в силу сложившихся обстоятельств потеряли работу. Технология проведения профессиональной консультации, приведенная в данном пособии, способствует созданию условий для формирования внутренней готовности человека самостоятельно создавать, корректировать и реализовывать свои жизненные перспективы. В методическом пособии представлен новый подход к профилированию безработных по степени их социально-психологической готовности к возвращению к трудовой деятельности. Профилирование на ранних стадиях безработицы дает возможность для раннего выявления кандидатов в долгосрочные безработные, а также для своевременной помощи людям, имеющим возможность более быстрого трудоустройства.

Предлагаемое вашему вниманию пособие предназначено для специалистов служб занятости и призвано помочь им в проведении профессиональной консультации различных категорий населения.

1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ

Профессиональная ориентация – система взаимодействия личности и общества, направленная на удовлетворение потребности личности в профессиональном самоопределении и потребности общества в обеспечении социально-профессиональной структуры.

Важнейшими направлениями профессиональной ориентации являются:

- *профессиональная информация* – ознакомление различных групп населения с современными видами производства, состоянием рынка труда, потребностями хозяйственного комплекса в квалифицированных кадрах, содержанием и перспективами развития рынка профессий, формами и условиями их освоения, требованиями, предъявляемыми профессиями к человеку, возможностями профессионально-квалификационного роста и самосовершенствования в процессе трудовой деятельности;
- *профессиональная консультация* – оказание помощи человеку в профессиональном самоопределении с целью принятия осознанного решения о выборе профессионального пути с учетом его психологических особенностей и возможностей, а также потребностей общества;
- *профессиональный подбор* – представление рекомендаций человеку о возможных направлениях профессиональной деятельности, наиболее соответствующих его психофизиологическим, физиологическим особенностям, на основе результатов психологической, психофизиологической и медицинской диагностики;

- *профессиональный отбор* – определение профессиональной пригодности человека к конкретной профессии (должности, месту работы) в соответствии с нормативными требованиями;
- *профессиональная, производственная и социальная адаптация* – система мер, способствующих профессиональному становлению работника, формированию у него соответствующих социальных и профессиональных качеств, установок и потребностей к активному творческому труду, достижению высшего уровня профессионализма.

Профессиональная ориентация осуществляется в целях:

- ✓ обеспечения социальных гарантий в сфере свободного выбора профессии, формы занятости и путей самореализации личности в условиях рыночных отношений;
- ✓ достижения сбалансированности между профессиональными интересами человека, его психофизиологическими особенностями и возможностями рынка труда;
- ✓ прогнозирования профессиональной успешности в какой-либо сфере трудовой деятельности;
- ✓ содействия непрерывному росту профессионализма личности как важнейшему условию ее удовлетворенности трудом и собственным социальным статусом, реализации индивидуального потенциала, формирования здорового образа жизни и достойного благосостояния.

Основные методы профессиональной ориентации:

- информирование – индивидуальное, групповое, массовое, непосредственное (лекция, беседа), опосредованное (средствами массовой информации);
- психологическое и медицинское консультирование;
- психологическая, психофизиологическая, медицинская диагностика;
- различные педагогические методы.

В связи с тем, что люди, обращающиеся в службу занятости, в большинстве своем уже сложились как профессионалы, имеют достаточный опыт работы по определенным специальностям или, по крайней мере, отдают себе отчет в своих профессиональных предпочтениях, главный упор профконсультанта должен быть сделан на восстановление у человека должного уровня самооценки, на поиск того позитивного, что заложено в личности прежним опытом, на развитие творческого подхода к поиску нового места работы и своего нового места в обществе.

Для того, чтобы успешно решать эту задачу, психологу-проф-консультанту необходимо помнить внутреннюю позицию личности, выявляя сформировавшие ее факторы. И в то же время необходимо выяснить личностные черты обратившегося за консультацией человека, его жизненные обстоятельства, так как неблагоприятные условия могут перекрыть все личностные достоинства.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЕ

Профессиональная ориентация рассматривается как система взаимодействия личности и общества (различного на различных этапах развития человека), направленного на удовлетворение потребности личности в профессиональном самоопределении и потребности общества в обеспечении социально-профессиональной структуры. Результатом такого взаимодействия должна стать сформированность готовности личности к профессиональному самоопределению, рассматриваемой как способность к познанию индивидуальных особенностей и принятию решения.

Особенностью данного подхода является рассмотрение профессионального самоопределения как процесса формирования отношения личности к себе как к субъекту будущей профессиональной деятельности, что позволяет подготовить человека к перемене профессии, адаптации к жизни и профессиональной деятельности в условиях рыночной экономики.

Профессиональное самоопределение является многомерным и многоступенчатым процессом, который можно рассматривать под разными углами зрения:

- как серию задач, которые ставит общество перед личностью, – социологический подход;
- как процесс поэтапного принятия решений, посредством которых индивид формирует баланс между собственными предпочтениями и потребностями системы разделения труда в обществе, – социально-психологический подход;
- как процесс формирования индивидуального стиля жизни, частью которого является профессиональная деятельность, – дифференциально-психологический подход.

С позиций последнего подхода профессиональное самоопределение личности трактуется как «Я-концепция» индивида, отражающая его понимание, переживания, намерения, предметные действия в профессиональной деятельности в конкретных социальных условиях.

Таким образом, профессиональное самоопределение не только акт выбора, оно еще имеет динамический и профессиональный характер и осуществляется на всех этапах жизни человека.

Основными средствами формирования профессионального самоопределения в системе профессиональной ориентации являются:

1. *Профессиональная информация и просвещение* – информирование человека о кадровом запросе рынка труда, о требованиях профессии к качествам человека, способах и путях их приобретения, о социально-экономических, психофизиологических особенностях выбора профессии.
2. *Развитие интересов, склонностей и способностей* в деятельности, приближенной к профессиональной. Это моделирование, практическое выполнение законченных циклов, элементов, характеризующих профессиональную деятельность на различных уровнях: технологическом, функциональном и творческом.
3. *Профессиональная консультация* – оказание индивидуальной помощи в выборе профессии, соответствующей индивидуальным особенностям человека и запросам рынка труда в конкурентоспособных кадрах, возможностях трудоустройства и обучения выбранной профессии, специальности.
4. *Профессиональный отбор* – специализированная процедура изучения и вероятностной оценки пригодности человека к овладению специальностью, достижению требуемого уровня мастерства и успешному выполнению профессиональных обязанностей в типовых и специфически затрудненных условиях.
5. *Профессиональная адаптация* – процесс включения, вхождения человека в профессиональную деятельность, освоение условий, требований труда, ориентация в новом коллективе, его нормах, правилах и достижение им в оптимально короткое время требуемой производительности труда.

Для профессиональной информации и профессионального просвещения характерны информационные методы: лекции, беседа, экскурсия, работа с профессиональной, научно-популярной литературой, использование видео-, аудио-, визуальных средств.

Для развития интересов, склонностей и способностей используются профессиональные пробы (моделирование, практическое выполнение законченных циклов, элементов, характеризующих профессиональную деятельность на различных уровнях: технологическом, функциональном, творческом), а также поисковые ситуации, эксперимент, творческие задания.

В процессе консультирования используются групповые и индивидуальные формы работы, профориентационные игры, ситуации, тренинг. В ходе профессиональной консультации необходимо осуществлять целостный подход и исследовать все сферы личности: мотивационно-потребительскую, эмоционально-волевую, характерологическую, интеллектуальную и коммуникативную.

Для профессионального отбора характерны специальные методики, направленные на выявление профессионально важных качеств, определения профессиональной пригодности. Основанием для выбора методик может служить схема построения личного профессионального плана. Такая схема включает следующие этапы:

- ❑ общее ориентирование в современной социально-экономической ситуации в обществе и представление о перспективах изменения и развития этой ситуации, позволяющие каждому рассчитывать на профессиональные и личностные перспективы с учетом особенностей данного общества;
- ❑ осознание ценности труда (нравственно-смысловая основа самоопределения), что можно считать исходным моментом формирования (развития и саморазвития) полноценного члена общества;
- ❑ выделение дальней профессиональной цели (мечты) и соотнесение ее с другими важными жизненными целями;
- ❑ выделение системы ближних и ближайших профессиональных целей (выбор профессии и соответствующего учебного заведения, а в перспективе – конкретной специальности и конкретных трудовых постов);
- ❑ общее ориентирование в мире профессионального труда (систематизированное представление о различных профессиях);
- ❑ представление о внешних препятствиях на пути к выделенным целям, позволяющее более реалистично оценивать перспективу их достижения;
- ❑ знание путей преодоления этих препятствий;
- ❑ знание внутренних препятствий на пути к выделенным целям, а также общее представление о своих возможностях и недостатках (образ реального «Я»);
- ❑ выделение резервных вариантов профессионального и личностного самоопределения.

3. ПРОФКОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Существует два основных вида консультирования: индивидуальное и групповое, каждый из которых имеет свои сильные и слабые стороны. В процессе индивидуального консультирования клиент и консультант вместе планируют профессиональную деятельность, ищут способы решения возникающих проблем. Однако при этом не всегда удается повысить социальную активность человека. При узкопрофилированных групповых консультациях поддержка товарищей по несчастью позволяет уменьшить остроту чувства неопределенности, гармонизирует самооценку, придает большую уверенность человека в себе.

Основой индивидуальной профконсультации является выявление блоков триады «хочу-могу-надо», под которыми подразумевается выявление интересов и склонностей («хочу»), возможностей личности («могу»), информация о мире профессий и потребности общества в этой профессии («надо»). В настоящее время происходит преобладание третьего компонента. Профконсультация способствует решению выбора профессии только в том случае, если выявлены все три компонента и если они согласованы между собой. Рассогласование этой триады требует продолжения работы, направленной на устранение дефицита информации.

Можно выделить следующие пять этапов собеседования:

1. *Введение.* На этом этапе необходимо представиться, изложить цель беседы, попытаться вызвать интерес к собеседованию, постараться добиться психологического комфорта у консультируемого.
2. *Сбор информации.* Задачей этого этапа является определение (совместно с клиентом): цели его прихода к профконсультанту, его видения проблемы и путей ее решения, потенциальных возможностей с учетом прежней занятости.
3. *Диагноз.* Этап должен позволить определить идеальный, с точки зрения клиента, выход из создавшейся ситуации (желаемый результат); помочь ему в переоценке своих способностей и опыта; договориться о том, что нужно сделать в первую очередь; обеспечить поддержку на стадии принятия ре-

шений, ответить на вопросы и преодолеть разногласия; прогнозировать ситуацию после решения проблемы.

4. *Определение альтернатив.* Нужно рассмотреть несколько альтернатив, предложенных клиентом или профконсультантом; выбрать среди предложенных лучший вариант; еще раз сформулировать желаемый результат, подтвердить принятое решение.
5. *Обобщение (резюме).* Определить с клиентом план его действий на ближайшее время, подтвердить готовность клиента к ним.

Основной формой проведения индивидуальной профконсультации является беседа. В ходе беседы профконсультант получает сведения о состоянии здоровья человека, об общем уровне развития, мотивах выбора области профессиональной деятельности. Интервью является одним из основных методов получения информации как в профконсультировании, так и в профориентационной работе. В профконсультировании он используется как специальный метод анализа уникальности ситуации проблем клиента с целью создания для него большей мобильности в решении задач профессионального самоопределения.

Цель интервью в социальной работе сотрудников службы занятости – обмен информацией для выявления и профессионального решения проблем клиента, содействие созданию стратегий деятельности, направленных на улучшение качества человеческой жизни.

Конечно, вид интервью, его структура варьируются в зависимости от целей конкретной работы профконсультанта, от условий и методики проведения интервью, от клиента и фазы оказания помощи. Опытные профконсультанты лучше приспосабливаются к особенностям каждого конкретного случая. Тем не менее, качественные интервью имеют общую структуру, обладают определенными требованиями к формулировке вопросов и осуществляются путем использования интервьюерами ряда одинаковых приемов.

Рассмотрим, прежде всего, характеристики различных видов интервью.

3.1. Виды интервью

По степени формализации поведения интервьюера и респондента различают несколько видов интервью: от формализованного, полностью стандартизированного, до свободного, то есть минимально стандартизированного, интервью.

Метод опроса может быть формально структурирован, в этом случае каждый опрашиваемый получает абсолютно одинаковые вопросы (возможно в том же порядке). Именно такой вид интервью используется чаще всего при проведении массовых опросов.

Метод может быть и неструктурированным. В этом случае уменьшается возможность объективного сравнения мнений и оценок в обобщении полученной информации. Достоинством этого метода является гибкость в отношении к респонденту, так как непосредственная обстановка способствует искренности и полноте ответов на вопросы интервьюера. В то же время неструктурированное интервью предъявляет гораздо больше требований к профконсультанту. Остановимся подробнее на характеристиках различных видов интервью.

Свободное интервью. Проводится без заранее подготовленного опросника или разработанного плана беседы. Определяется только тема интервью, предлагаемая респонденту для обсуждения. Направление беседы, ее логическая структура, последовательность вопросов, их формулировки – все зависит от индивидуальных особенностей опрашиваемого и интервьюера, от конкретной ситуации беседы.

Этот вид интервью применяется в том случае, когда исследователю важно получить наиболее полную информацию от опрашиваемого о его представлениях о предмете опроса, причем влияние мнений интервьюера должно быть сведено к минимуму. Содержательная и целевая пригодность полученной информации здесь в значительной степени зависит от искусства интервьюера.

Специалист-профконсультант, выступая инициатором беседы, организующим и направляющим ее началом, в то же время должен обеспечить наибольшую свободу для выявления мнений опрашиваемого, создать у него уверенность в ценности и значимости ожидаемых результатов.

- | | |
|-----------------------|--|
| Достоинства
метода | <ul style="list-style-type: none">➤ возможность адаптации интервью к индивиду, ситуации и контексту;➤ возможность получить наиболее полную, богатую информацию в терминах (понятиях) самого опрашиваемого;➤ респондент не находится под давлением, чувствует себя наиболее естественно;➤ полученная информация реалистична. |
| Недостатки
метода | <ul style="list-style-type: none">□ невозможность получить систематичную, одинаковую информацию от разных людей;□ трудно анализировать вариативность собранной информации;□ сильное влияние на информацию индивидуальных особенностей респондента;□ относительная ненадежность и необобщаемость полученных данных. |

Неформальное (но направленное) **интервью**. Имеет целью сбор данных по конкретной ситуации, явлению, их последствий или причин. Респонденты в этом виде интервью заранее знакомятся с предметом обсуждения. Фокусированное интервью требует от интервьюера предварительной подготовки при планировании ситуации опроса.

Такой вид интервью предполагает обсуждение заранее определенной темы и соответствующего ей предварительно продуманного специального круга вопросов, определяющих структуру и содержание темы. Последовательность вопросов и их формулировка не закрепляются в единообразной форме. С каждым новым респондентом эти характеристики могут меняться, включая и новые вопросы, аспекты проблемы, связанные с ходом рассуждений опрашиваемого.

Одной из разновидностей направленного интервью является *метод фокус-групп*. Так называют неформализованное интервью, проводимое не с индивидуальным респондентом, а с группой. Элементы интервью сочетаются в этом методе с элементами групповой дискуссии. Целью фокус-групп, в отличие от других видов групповых дискуссий, является получение наиболее полной информации о мыслях и реакциях их участников. Сама ситуация дискуссии на тему, интересную для всех членов группы, иногда в большей степени способствует обмену информацией, чем индивидуальное общение только с интервьюером.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ повышается однородность информации; ➤ легче анализировать и систематизировать полученные данные;
Достоинства метода	<ul style="list-style-type: none"> ➤ возможность получения искренних ответов; ➤ интервьюер сохраняет гибкость; ➤ возможность получения достаточно полной информации; ➤ реалистичность информации.
Недостатки метода	<ul style="list-style-type: none"> □ различные вопросы создают возможность различной интерпретации и понимания их значения у разных респондентов; □ интервьюер может пропустить важные моменты; □ существенно влияние индивидуальных различий респондентов на их ответы; □ низкая надежность и обобщаемость полученных результатов.

Структурированное интервью с открытыми вопросами (свободными ответами). Предполагает еще большую степень стандартизации поведения интервьюера и респондента. Консультант разрабатывает подробный план интервью, предусматривающий строго обязательную последовательность вопросов и их формулировок.

Интервьюер направляет ход и содержание беседы с респондентом, но при этом задачей является не формулирование вопросов, а только их воспроизведение, без каких-либо отклонений. Респондент дает ответы в свободной форме, а задача интервьюера – четкая их фиксация. Способ регистрации ответов тоже предусмотрен инструкцией, обычно это дословная запись ответа. Иногда интервьюер кодирует полученные ответы непосредственно в ситуации опроса. В этом случае в плане интервью после каждого вопроса приводится схема классификации ответов, в которой интервьюер отмечает нужные позиции.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ответы проще сравнивать и анализировать; ➤ интервьюер не имеет возможности пропустить или перепутать важные моменты; ➤ снижается влияние индивидуальных особенностей интервьюера и респондента на ответы;
Достоинства метода	<ul style="list-style-type: none"> ➤ интервью может быть использовано различными интервьюерами в одно и то же время; ➤ может быть повторено другими исследователями; ➤ респонденты не ограничиваются фиксированными ответами.

- Недостатки метода
- гибкость интервьюера в приспособлении к различным индивидам, ситуациям и контекстам снижается;
 - формулировка вопросов снижает богатство получаемой информации;
 - ответы менее естественны;
 - интерпретация ответов может быть недостаточно надежной;
 - обобщаемость полученных результатов ограничена.

Формализованное (структурированное) интервью. Поведение респондента строго регламентировано детально разработанным вопросником и инструкцией по его заполнению, предназначенной для интервьюера.

При ведении этого вида опроса интервьюер обязан точно придерживаться формулировок вопросов и их последовательности. В плане стандартизированного интервью обычно преобладают закрытые вопросы, причем иногда число этих вариантов бывает довольно большим и на слух плохо воспринимается. В таких случаях варианты ответов печатаются на отдельных карточках с обозначением номера вопроса, к ним относящегося. Формулировка вопроса должна быть рассчитана не на чтение, а на ситуацию беседы, то есть план интервью разрабатывается не в письменном, а в устном разговорном стиле.

Традиционно в полностью стандартизированном интервью используется три типа ответов:

- 1) да; нет;
- 2) абсолютно согласен; затрудняюсь; не согласен; ответить не согласен;
- 3) несколько альтернативных ответов с предложением выбрать наиболее подходящий с точки зрения респондента.

- Достоинства метода
- значительно сокращается время проведения интервью;
 - респонденту проще отвечать;
 - относительная простота обработки и обобщения результатов;
 - на результаты в меньшей степени влияют индивидуальные особенности интервьюера и респондента;
 - высокая надежность полученных результатов.

- Недостатки метода
- респондент ограничен вопросом и системой ответов;
 - сокращается объем полученной информации;
 - информация может быть искажена нелепыми, двусмысленными и сложными вопросами;
 - в предложенных ответах может отсутствовать подходящий для респондента ответ.

Необходимо помнить об универсальных критериях конструирования банка вопросов клиенту: адекватности, ясности, гибкости и простоты. Для неопытного интервьюера формулирование вопросов может показаться обманчиво простым.

Обратим Ваше внимание на наиболее часто встречающиеся недостатки в формулировках вопросов и утверждений.

Сложность | *Нам следует предпринять компенсирующие меры в сфере занятости и переподготовки там, где ранее представители определенной национальности, пола или имеющие инвалидность оказывались в невыгодном положении по причине принадлежности к одной из этих категорий.*

Не все респонденты воспримут это утверждение полностью. Предложение слишком сложное. Следует разбить на несколько самостоятельных утверждений.

Специальные термины | *Грамотный профессиональный выбор предлагает знакомство с профессиограммами.*

Многие респонденты не будут знать точное значение термина «профессиограмма». Либо найдите понятный респондентам эквивалент, либо включите преамбулу к пункту, объясняющую специальный термин.

Двусмысленность | *Беженцам не следует поселяться в районах с высоким уровнем безработицы*

Почти все согласятся с этим утверждением, вне зависимости от того, враждебно или нет они относятся к переселенцам. Следовательно, не все будут поддерживать дискриминационные меры по отношению к беженцам.

Согласие с утверждением может означать только то, что респондент имеет в виду бедственное положение самих беженцев.

Двойной вопрос | *Переобучение является исключительно результатом личного выбора безработного и следует сделать его доступным и бесплатным.*

Это простое утверждение содержит на самом деле два вопроса. Кто-то может быть согласен только с одним из них.

Эмоциональность языка | *Правительство бездушно разрушает благосостояние государства.*

Не следует сгущать краски, употребляя оценочные суждения. Постарайтесь избегать эмоционально окрашенных вопросов, по крайней мере до тех пор, пока респондент не почувствует себя более свободно с интервьюером.

Направляющие вопросы | *Согласны ли Вы с тем, что необходимо повысить пособие по безработице?*

Начиная свой вопрос со слов «Согласны ли Вы», Вы неосознанно навязываете свою точку зрения, респонденту может быть трудно не согласиться. Кто-то из вежливости отвечает: «Да, но...». В этом случае у интервьюера появляется возможность на свое усмотрение интерпретировать «но» как «нет» или игнорировать «но», обращая внимание только на «да» в ответе.

3.2. Пятишаговая модель интервью

Рассмотрим пятишаговую модель процесса интервью, используемого в качестве основного метода консультирования.

1-я фаза – установление взаимопонимания Главной предпосылкой эффективного интервью является открытость диалога, для чего требуется, как минимум, контакт и взаимопонимание между участниками. Для достижения контакта необходимо, чтобы клиент поверил в доброжелательность и благорасположенность к нему консультанта и захотел поделиться информацией, а также личными, иногда весьма мучительными, переживаниями. Установление взаимопонимания начинается со знакомства. Во время знакомства при обращении к клиенту благоразумнее называть его по имени или же уточнить, какое обращение он предпочитает. Некоторые клиенты предпочитают неофициальное обращение по имени, а для других важно, чтобы к ним обращались по фамилии.

Интервью может начаться со вступления, заданного вопросом-предложением консультанта: *Слушаю Вас*, или *Расскажите о себе*, или *Что привело Вас ко мне...*

Создается возможность для разговора о себе, то есть задается предмет взаимодействия – клиент и события его жизни.

Стадия эта может длиться от нескольких секунд до десятка минут. Консультант дает информацию о своих возможностях, при этом решая проблемы установления контакта с клиентом. Конкретные варианты решения этих проблем зависят от индивидуальных и культурных особенностей клиента. Если в течение пяти минут отношения не сложились, то ситуацию консультирования, как показывает практика, исправить трудно.

Большинство обращающихся имеют небольшой опыт общения с социальными работниками или не имеют его вовсе, и поэтому с недоверием и опасением относятся к интервью. Многие расценивают просьбу о помощи в решении своих проблем как свидетельство о неудаче, слабости или собственной несостоятельности, а некоторые считают это даже унижительным (в особенности люди, не доверяющие другим).

Одно из средств для достижения взаимопонимания – проведение «разминки». Непосредственное, без предварительной беседы, обсуждение серьезных и спорных вопросов считается неуместным и даже невежливым. Успешно работают с клиентами социальные работники, придерживающиеся сдержанной и ненавязчивой манеры общения. При работе с большинством клиентов достаточно короткой «разминки». Непродолжительная беседа на нейтральную тему создает благоприятную атмосферу для обсуждения проблем. Однако многие интервьюируемые ожидают немедленного обсуждения своих проблем, и их беспокойство растет, если социальный работник медлит.

Обычно к признакам хорошего интервью относят следующие:

- клиент понимает логику беседы, это повышает его активность;
- респонденту интересно в ситуации интервью.

Темп ведения интервью должен совпадать и у клиента, и у консультанта. Первый на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта, то есть задачи эмоционального и когнитивного принятия ситуации интервью и личности психолога.

Эта стадия интервью заканчивается, когда достигнуто соответствие консультанта и клиента, которое может быть выражено примерно в следующей формулировке: *я его чувствую, понимаю* (консультант); *меня слушают, я доверяю этому человеку* (клиент).

2-я фаза – изучение проблемы После того, как клиент подготовлен к работе, следует начать изучать проблему. Интервьюируемый начинает рассказывать о ней. Задача консультанта заключается в том, чтобы разговаривать собеседника, выразить понимание и получить информацию, необ-

ходимую для составления ясной картины имеющихся у него трудностей и факторов, их обусловивших. Некоторые делятся богатой информацией произвольно или с небольшой помощью со стороны консультанта. Другие же могут сомневаться в целесообразности этого, начиная бороться со своими чувствами или с трудом выражая свои мысли.

На второй стадии интервью происходит сбор информации о клиенте. Консультант на этом этапе может и часто должен выступать в роли следователя, стремясь узнать о клиенте как можно больше. Примерно 15–20 минут идет подробный рассказ клиента о себе.

В это время консультант может выяснить:

- что знает клиент о ситуации на рынке труда;
- основные требования клиента к будущей работе;
- как представляет клиент свои возможности и перспективы в профессиональном самоопределении;
- готовность клиента поменять в случае необходимости профессию, пройти переобучение.

Консультанта занимают следующие вопросы: как видит свою проблему клиент? каковы его возможности в ее решении? На материале полученной информации консультант уясняет позитивные возможности клиента в решении проблемы.

Чтобы облегчить изучение проблемы, консультант пользуется рядом приемов, относящихся, прежде всего, к методам активного слушания.

3-я фаза – принятие решения На третьей стадии интервью консультант обсуждает с клиентом возможные пути решения проблемы профессионального выбора. Если им обоим все ясно, то рекомендации должны быть даны немедленно. Эта фаза интервью предполагает воздействие консультанта, в этом заключается основное содержание консультирования. Для клиента она не должна выглядеть как-то по-особому. В процессе консультации клиент переживает изменения, происходящие с ним как результат его собственных усилий, возможностей. Это приводит к тому, что переживаемые им изменения в ситуации интервью приведут и к изменению его поведения.

Воздействие обязательно должно быть произведено консультантом. Если клиент оказывает сопротивление и не реагирует на мягкие формы воздействия, то интервьюер обозначает сопротивление респондента и работает с ним, это может быть выражено в следующей форме: *Вам трудно понять... Вам не хочется согласиться...*

Консультанту очень важно обговорить с клиентом возможные позитивные варианты поведения. В ненавязчивой манере их желательно воссоздать. Тестирование в этой ситуации позволяет клиенту обнаружить неизвестные ему ресурсы своей личности, сфокусировать внимание на возможностях, о которых он не думал.

Позитивное обсуждение может быть не очень четким, но должно быть обязательно. Ему может быть посвящена целая консультация. На этом фаза воздействия закончена.

4-я фаза – обсуждение запасных вариантов решения проблемы Четвертая фаза интервью – выработка альтернативных решений. Обсуждение с клиентом разных вариантов решения его проблемы трудоустройства или переобучения.

Консультант, работая с альтернативными решениями, должен постоянно думать над содержанием своей профессиональной позиции и помнить о том, что правильное для него решение не обязательно является таковым для клиента, некоторым же нужны четкие директивные рекомендации.

5-я фаза – подведение итогов консультирования Пятый, последний этап интервью, – обобщение консультантом в форме резюме результатов взаимодействия с клиентом. Задача кон-

сультанта – способствовать формированию активной позиции клиента в решении проблемы его трудоустройства.

Целесообразно на этом этапе попросить клиента указать, что дала ему консультация. Если клиент не может подвести итог или он будет совершенно неожиданным для консультанта, это может свидетельствовать об ошибочных действиях социального работника. В этом случае необходимо продолжить работу с респондентом, предварительно тщательно проанализировав предшествующие этапы.

В заключение беседы консультант прощается с клиентом, обещая потенциально будущую встречу.

Приемы ведения интервью

Качественные и количественные характеристики информации, полученной в интервью, во многом зависят от личностных и поведенческих особенностей интервьюера. Особенно важны характеристики поведения интервьюера при проведении свободного, неструктурированного интервью, то есть прежде всего в профконсультировании. Люди сообщают о себе гораздо больше информации, если чувствуют себя комфортно. В такой ситуации они намного свободнее разговаривают, чем в строгой, официальной обстановке, когда отнюдь не снимается подозрительность. Неуклюжий, чопорный или агрессивный интервьюер может добиться невысокой кооперации или даже враждебности со стороны респондента.

Чтобы способствовать появлению и сохранению доверительной атмосферы во время беседы, консультанту необходимо использовать ряд факторов и специальных приемов ведения интервью.

Нейтральность. Респондент будет чувствовать себя более комфортно, говоря на своем обычном языке (диалект, акцент, обычный стиль разговора) и чувствуя, что это не только не ограничивается, но приветствуется и ценится. Принятие языкового стиля и невербального поведения респондента поможет заверить его в том, что не будет никакого морального оценивания того, что он скажет.

Формальные позиции. В процессе взаимодействия интервьюер и респондент всегда занимают определенную позицию по отношению друг к другу. Она может быть описана в понятиях равенства и неравенства. Если консультант занимает позицию «над клиентом» и последний воспринимает его как «очень авторитетную фигуру», свои ответы будет стараться формулировать «правильно», что значительно снизит степень их искренности. В противоположном случае, когда респондент чувствует свое превосходство над интервьюером, его ответы будут, скорее всего, поверхностными и беглыми. Только позиция равенства консультанта и клиента является оптимальной.

Со стороны интервьюера должны быть явные, заметные свидетельства того, что он с равным вниманием слушает все, чтобы ни рассказывал клиент. В этом может помочь позитивное сочетание невербальных сигналов, таких, как открытые руки, видимые ладони, наклоны головы и улыбка. Все это облегчает работу с людьми, поскольку заставляет их чувствовать расположенность к интервьюеру.

Отрицательный образ – профессионал сидит, откинувшись назад, соединив пальцы «в купол», и от клиента его отгораживает огромный стол.

Проявления расположенности к собеседнику включают небольшую интерперсональную дистанцию (не более 120 см), достаточно интенсивный контакт глаз, большой наклон вперед.

Внимание к эмоциональному состоянию клиента. Важным условием для достижения взаимопонимания и его поддержания является внимание к непосредственному эмоциональному состоянию клиента в начале интервью. Например, если клиент расстроен, концентрация внимания на его чувствах и связанных с ними обстоятельствах приводят к ослаблению напряженности, которая может препятствовать консультированию. Более того, чуткость способствует установлению контакта, так как интервьюируемый начинает воспринимать социального работника как человека заинтересованного и проникательного.

Важным фактором для достижения взаимопонимания является сочувственная реакция на слова клиента или его душевное проявление, как бы она не была выражена – в словах, жестах и др. По существу, это свидетельствует о понимании проблем собеседника, интервьюер как бы подтверждает: *я с тобой, я слышу и понимаю, что ты говоришь и чувствуешь*. Чтобы добраться до сокровенных мыслей, социальный работник должен не только настроить себя на восприятие того, что говорит клиент, но и уловить скрытые намеки, передаваемые выражением лица, тоном, позами и жестами, которые могут как уточнять сказанное, так и противоречить ему. Однако это вовсе не означает, что чувства клиента должны захлестнуть социального работника. «Быть с» – значит внимательно сосредоточиться на эмоциональном состоянии клиента, не теряя перспективы и не поддаваясь его эмоциям.

Социальные работники зачастую используют несколько различных ответов, выражающих сочувствие: *Я вижу, Вы действительно подавлены сложившейся ситуацией; В любом случае Ваша ситуация действительно не приятна; Вы, видимо, чувствуете, что я и сам в замешательстве и должен сначала разобраться, а уж потом что-либо предпринять*.

Если Вы видите перед собой уставшего и рассерженного клиента, первое, что следует сделать, – сообщить ему, что Вам понятно его состояние. Фраза: *Представляю, как Вы недовольны!* срабатывает безотказно, умиротворяет клиента. Конечно, он не перестает сердиться, но пик раздражения уже пройден.

Есть еще одна подсказка, как вести трудный разговор. Вы встаете на позицию собеседника и заявляете об этом: *Если бы я оказался на Вашем месте...* (сигнал – я считаю с Вашим положением).

Консультант должен использовать разнообразные формы сочувственных ответов, избегая часто повторяемых и избитых фраз типа: *как я понимаю, при всем моем сочувствии* и т. п.

Специалисты единодушно убеждены в том, что сочувствие является чрезвычайно важным для эффективного интервью и имеет прямое отношение к его результатам.

Указанная концепция имеет решающее значение при работе с людьми, согласившимися на интервью не по своей воле. Они входят в контакт, переполняемые отрицательными, и даже враждебными, эмоциями. Сочувственная реакция, демонстрирующая понимание и доброжелательность, опытным интервьюерам часто помогает нейтрализовать негативные эмоции и повысить восприимчивость клиента к анализу его проблем. Если же социальному работнику не удалось их нейтрализовать, то, вероятно, ему придется столкнуться с упорной замкнутостью, упрямством и другими формами активного и пассивного сопротивления.

Внимательное отношение консультанта к существу дела увеличивает удовлетворенность клиента, создает условия для продолжения подобной работы, а также для установления продуктивных деловых отношений.

Естественность и искренность. Другими факторами, способствующими достижению взаимопонимания, являются естественная и искренняя, непринужденная и открытая манеры общения. Искренность предполагает разговор экспромтом, а не использование заранее придуманных фраз. Консультант должен говорить в естественной манере, не подавляя своих чувств. Он не должен слишком настаивать на своем; скорее ему следует быть достаточно гибким и признавать свои ошибки. Социальный работник должен быть образцом гуманности и открытости. Можно рассчитывать на то, что искренность приведет к большей открытости клиента. Различные авторы давали самые разнообразные определения одному из аспектов искренности, называемому «самораскрытие», определяя как сознательное и намеренное сообщение информации о себе, выраженное словами или иными способами (мимикой и жестами) в ответ на слова клиента. С терапевтической точки зрения самораскрытие профконсультанта побуждает интервьюируемого к ответному доверию и искренности.

Исследователями изучено воздействие различных типов самораскрытия, при этом признавалась разница между самораскрытием и самовлечением, участием. Второе предполагает использование выражений, отражающих личную реакцию на слова клиента. Например: *Выслушав Вас, я был восхищен теми целями, которые Вы перед собой поставили* или *Я хочу поделиться с Вами своим мнением о том, что Вы только что рассказали*. Напротив, суждения, связанные с самораскрытием, переводят внимание на социального работника. Их можно разделить на два типа: одни сообщают, что в прошлом социальный работник имел аналогичную проблему, другие говорят о насущной проблеме, аналогичной проблеме клиента.

Учитывая расплывчатость, а иногда неубедительность различных видов самораскрытия, при их использовании консультант не должен забывать о здравом смысле. Отметим, что клиенты чаще соглашались на второе интервью, если социальный работник пользовался приемом самораскрытия умеренно. Однако такой прием не является главным средством для получения ожидаемой ответной реакции. Зондирующее высказывание в ряде случаев способствует большему самораскрытию клиента, нежели откровенные и рефлексивные реплики.

Поощряющая реплика. Чтобы облегчить изучение проблемы, консультант может пользоваться таким приемом, как поощряющая реплика. Он побуждает собеседника к продолжению рассказа. Например, небольшие напоминания о необходимости продолжить разговор включают краткие поощряющие замечания типа: *да, понятно, однако, и что же дальше*. Отношение к предмету разговора может быть передано не словами, а кивком головы, выражением лица и жестами, подтверждающими, что консультант воспринимает и старается понять сказанное. Иногда используются так называемые акцентирующие рамки, при которых повторяются с вопросительной интонацией слова или короткие фразы из предыдущего высказывания клиента, чтобы побудить его к продолжению разговора. Например, если клиент говорит: «Это произошло на самом деле из-за плохого отношения ко мне начальника на работе», консультант может ответить: «В самом деле?».

Приемы активного слушания. Приемы этого ряда помогают общению и достижению взаимопонимания посредством обратной связи с собеседником, подтверждающей, что его слушают и понимают. Соответствующие реплики устанавливают взаимопонимание и гарантируют поддержание тесного психологического контакта с собеседником.

Для обеспечения точности понимания респондента и создания благоприятных отношений могут быть использованы следующие виды рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, резюмирование.

Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями, что помогает сделать сообщение более понятным. Для этого полезными могут быть следующие фразы: *не повторите ли Вы еще раз? я не понимаю, что Вы имеете в виду... не объясните ли Вы это?*

Заметим, что эти замечания касаются только сообщения говорящего и ни в коем случае не манер его поведения. Когда внимание собеседника обращают на недостатки его поведения, он, как правило, начинает «защищаться» и создает тем самым трудности в общении.

Перефразирование. Часто для обеспечения обратной связи с респондентом, подтверждающей, что его понимают, интервьюер кратко формулирует уже сказанное клиентом, но своими словами.

Перефразирование может начинаться следующими словами: *как я понял Вас... как я понимаю, Вы говорите... Вы думаете... Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь... другими словами, Вы считаете...*

Это дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если его понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Резюме – еще одной формой, поддерживающей разговор, являются реплики-резюме. С их помощью может быть сжато выражена суть или основные чувства, содержащиеся в длинных или сложных фразах, а также установлена связь между отдельными высказываниями.

Типичными вступительными фразами могут быть следующие: *то, что Вы в данный момент сказали, может означать... Вашими основными идеями, как я понял, являются... если теперь подытожить сказанное Вами, то...* Резюмирующие ответы дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогают клиенту понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.

В беседе с респондентами, в силу своего воспитания не привыкшими обсуждать свои проблемы с посторонними, консультанту необходимо приложить особые усилия, чтобы понять скрытый смысл их слов.

Такие люди высказываются в завуалированной форме, предполагая, что социальные работники сумеют сами разобраться в их проблемах. По этой причине необходимо более широкое использование обратной связи, чтобы определить правильно ли понял интервьюер смысл сказанного, которая помогает избежать ненужного взаимного непонимания.

Групповая форма проведения профконсультации имеет некоторые преимущества над индивидуальной:

- в процессе консультации происходит активное вовлечение слушателей в процесс формирования у них сознательного выбора сферы деятельности;
- позволяет профконсультанту одновременно работать с группой клиентов, расширяя, таким образом, круг консультируемых;
- происходит экономия рабочего времени профконсультанта, уменьшая поток на индивидуальные консультации (так как часть людей может решить свои проблемы в ходе групповой консультации и уже не будет нуждаться в индивидуальной).

Групповая профессиональная консультация выполняет ряд функций, которые являются отражением ее главной цели – оказания помощи в выборе сферы деятельности, с одной стороны, – и указания основных направлений ее работы, – с другой.

Можно выделить три основные функции профконсультации: информационную, диагностическую и функцию прогнозирования.

Информационная функция групповой профконсультации предполагает сообщение информации о мире профессий, об основных сферах человеческой деятельности, принципах выбора профессии, о конкретных специальностях и профессиях рекомендуемого типа деятельности, а также сведений справочного характера о рекомендуемых профессиональных учебных заведениях.

Диагностическая функция предусматривает определение уровня развития основных психофизиологических и психологических характеристик субъекта. Изучению подвергаются мотивационная сфера личности, способности субъекта, личностные характеристики, которые выступают как профессионально важные качества.

Функция прогнозирования групповой профконсультации является своеобразным объединением двух первых функций и заключается в формировании у субъекта профессионального плана на основе изучения своей личности. Она предусматривает необходимость проработки запасных вариантов.

Оценка прогнозирования должна относиться к трем характеристикам человека как будущего субъекта трудовой деятельности:

- 1) успешности трудовой деятельности;
- 2) удовлетворенности человека своим трудом;

3) психофизиологической «цене» затрат субъекта при овладении данной профессией или достижения успехов в ней.

На групповой консультации субъектами решаются такие задачи, как:

- осознание субъектами важности проблемы правильного выбора профессии;
- знакомство со стратегией выбора профессии «хочу-могу-надо»;
- определение своих склонностей и личностных характеристик, а в некоторых случаях – общих и специальных способностей;
- определение основных ошибок при выборе профессии;
- сложение личного профессионального плана;
- определение путей получения профессии с учетом ситуации, складывающейся на рынке труда.

В зависимости от поставленной цели, возраста консультируемых, социального статуса клиентов групповые профконсультации можно разделить на несколько форм. Рассмотрим наиболее часто применяемые из них.

Групповая профессиональная консультация по определению профиля обучения (переобучения).

На такой профконсультации каждый субъект получает расширенные знания о данной профессии (о характере и условиях труда, о медицинских противопоказаниях, о требованиях предъявляемых профессией к личности работника) и под руководством профконсультанта самостоятельно изучает особенности своей личности, определяя, подходит или нет выбираемая профессия лично ему. Важным моментом является то, что клиент вовлекается в процесс определения своей профпригодности к данной специальности и получает возможность самостоятельно определить правильность своего выбора. Это исключает возможность недоверия к рекомендациям профконсультанта, которое часто бывает при классической форме проведения профотбора.

Групповое анкетирование. Отдельной формой профессиональной консультации является групповое анкетирование. При этом определяется отношение клиентов к проблеме выбора профессии, уровень подготовленности к самостоятельному выбору; выявляются лица, сделавшие свой выбор или находящиеся в стадии поиска подходящей профессии. В результате намечается план дальнейшей работы и определяются конкретные методики для данной группы.

Эта форма работы является как бы промежуточной, этапной, и приносит большую эффективность на ранних стадиях профессионального определения.

Групповая профессиональная консультация по выбору профессии. Такая профконсультация предполагает:

- ✓ получение информационных знаний;
- ✓ самостоятельную работу клиентов при заполнении опросников;
- ✓ осмысление и анализ своих личностных качеств под руководством профконсультанта;
- ✓ составление, корректировку, обоснование и подтверждение своего профессионального выбора.

Результатом групповой формы профконсультации является самостоятельность и активность клиента в решении вопросов профессионального определения.

Осваивая навыки внимания, выслушивания и воздействия, профконсультант должен постоянно помнить, что консультирование предназначено не для консультанта, не для отсутствующих лиц, а исключительно для человека, обратившегося за помощью.

4. ПРОФИЛИРОВАНИЕ БЕЗРАБОТНЫХ

Политика службы занятости на современном этапе должна быть направлена на снижение долгосрочной безработицы. Экономический рост может снизить краткосрочную безработицу, но очень слабо

воздействует на долгосрочную ее составляющую. Современная политика занятости, направленная на возвращение безработных к активному труду, не может быть успешной, если другие направления политики преследуют иные цели. Вся общественная политика государства должна иметь в качестве основополагающей цели содействие занятости населения. Активные меры по снижению безработицы способны сократить структурную безработицу путем содействия в поиске рабочего места и поддержания непрерывного контакта безработного с рынком труда, улучшая в то же время их профессионально-квалификационные характеристики и трудовые навыки. Активные программы также могут стать полезным инструментом для улучшения возможностей низкоквалифицированных искателей работы и длительно безработных.

Служба занятости за рубежом имеет более долгую историю. Во многих странах служба занятости рассматривается как универсальный поставщик государственных услуг соискателям работы. Это такие страны, как Франция, Германия, Швеция. В них безработным предлагается широкий диапазон переобучения и мер помощи в поиске работы сразу после регистрации в службе занятости. Безработные могут пользоваться этими услугами независимо от того, могут ли они стать в будущем долгосрочными безработными или нет. В этих странах только субсидии для создания рабочих мест ограничены долгосрочными безработными или группами повышенного риска.

Другие страны – Австралия, Великобритания, США – более избирательны в течение раннего периода безработицы в предложении доступа безработным к помощи в поиске работы и обучению. В Великобритании взрослый безработный может пройти обучение только по истечении 6 месяцев безработицы. Для наиболее раннего вмешательства более подходят относительно дешевые меры помощи безработным, тогда как переобучение, субсидирование дополнительных рабочих мест, являющиеся дорогостоящими и затратными мерами, должны применяться уже для людей с большим стажем безработицы. Выбор методов вмешательства на ранней стадии безработицы в службах занятости за рубежом проводится тремя способами: формальный способ профилирования, основанный на статистических методах, или менее формальный, на основе мнения опытного персонала службы занятости, или на основе комбинации двух первых способов профилирования.

Безработицу в России, как неотъемлемый атрибут современной жизни, можно рассматривать с различных сторон. Рассмотрим стратегию поведения безработного с точки зрения его психологической готовности к трудоустройству.

Исследования специалистов показывают многообразие способов реагирования людей на незанятость: одни справляются с трудностями, возникающими на жизненном пути, лучше, другие хуже, а некоторые даже находят удовольствие в альтернативных жизненных стилях.

В работе «Политика противодействия безработице» Ф. Т. Прокопов предлагает такую классификацию людей, потерявших работу*:

Первая категория – это люди, готовые к работе, не имеющие опасности стать хроническими безработными.

Вторая категория – это люди, в общем готовые к работе, но имеющие опасность стать долгосрочными безработными.

Третья категория – это те, кто не готов немедленно приступить к работе и имеет все шансы стать хроническим безработным.

Безработные первой категории – это люди, имеющие специальность, конкурентоспособную на рынке труда, с активной жизненной позицией. Поиск работы у таких людей занимает некоторое время, но в конечном итоге они довольно быстро находят новую работу. Им не требуется целевой помощи в

*Прокопов Ф.Т., Малева Т.М. Политика противодействия безработице. М., 1999. С. 65–66.

поиске работы. Сокращению периода безработицы может способствовать наиболее широкий доступ к информации о вакансиях.

Безработные второй категории – это наиболее распространенный тип состоящих на учете в службе занятости. Это люди, зачастую имеющие специальность, не пользующуюся спросом на рынке труда, отягощенные неуверенностью в завтрашнем дне, не имеющие навыков поиска работы в условиях рыночной экономики. Этим безработным требуется немедленная поддержка, которая заключается в конкретной помощи при поиске работы (помощь в подготовке резюме, доступ к современным средствам связи, занятия в клубах ищущих работу и т. п.).

Безработные третьей категории – наиболее вероятные кандидаты в хронические безработные. Обычно в случае увольнения они встают на учет в службу занятости и перестают заниматься своим трудоустройством, полагаясь только на случайность. В основном это безработные, имеющие специальность, невостребованную современным рынком труда. Люди этой категории могут рассматриваться как первоочередные кандидаты для направления на переобучение.

В настоящее время степень точности прогнозирования долгосрочной безработицы в ее начальном периоде не достаточно высока, тем не менее работа по выявлению лиц, имеющих «перспективу» попасть в третью категорию, должна проводиться с целью оказания ускоренной помощи заинтересованным людям.

По истечении 3 месяцев безработицы, когда уже произойдет отсев легкотрудоустраиваемых безработных, необходимо проведение первого глубокого интервью для выяснения перспектив трудоустройства оставшихся категорий безработных.

При увеличении периода безработицы до 6 месяцев, работа сотрудников службы занятости по трудоустройству безработных должна становиться более интенсивной с привлечением их к участию в программах «Клуб ищущих работу», «Новый старт». Немаловажным в этот период становится переоценка безработным понятия «подходящая работа».

По истечении 12 месяцев безработные сливаются в одну группу. В этот период необходимым становится обновление планов поиска работы и возможностей трудоустройства. Если за истекший период безработный не проявлял желания к переобучению, то на данном этапе оно должно быть предложено более настойчиво как наиболее эффективный способ дальнейшего трудоустройства. Также можно предложить безработному помощь не только профконсультанта, но и психолога.

По данным зарубежных исследований, у людей, которые не могут найти себе работу, наблюдаются значимые изменения в оценке своей компетентности, активности, удовлетворенности жизнью; одновременно имеются предпосылки незанятости, связанные с эмоциональным неприятием состояния безработицы, степенью уверенности в поиске работы.

Немаловажную роль в отношениях государство – безработный играет восприятие нового для человека статуса. Статус зарегистрированного безработного закрепляет за человеком принятую в обществе роль и систему материального обеспечения в виде пособий. Для разных категорий людей это имеет различное значение. Если людьми первой категории это воспринимается как ущемление и унижение, и они пытаются поскорее покончить с таким положением, то людьми второй категории такое положение вещей рассматривается как способ существования, без которого на этом этапе жизни человеку не обойтись (это возможность не потерять стаж работы, получения полиса для медицинского обслуживания, предоставляемая службой занятости возможность бесплатного поиска работы). В то же время безработные третьей категории рассматривают этот этап в жизни как возможность «борьбы» с государством, которое уже не раз обмануло его, и достойно того, чтобы взять у него хоть что-то. Безработица рассматривается ими как время длительного оплачиваемого отпуска за многолетний труд. Многие люди в этот период пытаются сделать то, что откладывалось долгое время: подлечиться, заняться домашним

хозяйством, сделать ремонт, и чем дальше они углубляются в текущие дела, тем труднее им вернуться к оплачиваемой занятости.

Реакция на ситуацию, в которой оказались безработные, бывает разной в зависимости от того, к какой категории людей они относятся. Способы адаптации безработных к ситуации можно условно разбить на две большие группы: а) конструктивные; б) неконструктивные.

Критерием конструктивности является направленность на реальное и позитивное в социальном и психологическом аспектах разрешение жизненной проблемы, возникающей при потере или отсутствии работы. Неконструктивные способы решения проблем блокируют выход человека из трудной жизненной ситуации или делают его неудовлетворительным. Для конструктивных форм поведения, наоборот, характерна активная жизненная позиция и быстрый выход из сложной ситуации.

Неконструктивные способы адаптации можно разделить:

- на защитное, избегающее поведение;
- хаотический поиск;
- поиск в условиях ограниченной информированности;
- продуктивное иждивенчество.

К конструктивным способам адаптации относятся:

- целенаправленное использование ресурсов своей межличностной сети;
- действенная конкретизация образа «Я», своих планов и оценок происходящего;
- достраивание контекста текущей жизненной ситуации.

В классификации мы выделили три категории безработных. Рассмотрим более подробно стратегию адаптации на рынке труда каждой из перечисленных категорий.

Первая категория Безработные адаптируются на рынке труда быстро и безболезненно, чувствуя себя легко и уверенно. Для них эффективными являются конструктивные способы адаптации. Наилучшее применение находят такие способы, как целенаправленное использование ресурсов своей межличностной сети и достраивание контекста текущей жизненной ситуации.

Целенаправленное использование ресурсов своей межличностной сети. Для этой формы поведения характерны следующие направления деятельности:

- активный поиск работы с использованием собственных связей, связей родственников, знакомых;
- внутрисемейная поддержка, помощь близких, которые являются не только важным условием преодоления жизненных неудач, но порой и единственным источником жизненной энергии, позволяющей ему поддерживать свою психологическую устойчивость;
- создание референтного круга общения, в котором культивируется взаимопомощь и разного рода обмены как информацией, так и материальными благами. Здесь же можно рассматривать использование окружения в качестве заказчиков и потребителей Ваших услуг и продукции (работа няни для соседских детей, вязание, шитье, продажа выращенного на дачном участке), что позволяет поддерживать необходимый уровень жизни при поиске постоянной работы;
- репутационная стратегия трудоустройства: человек находит работу, зарекомендовав себя на предыдущем месте работы. Основу такой формы поведения составляет ответственное участие в профессиональной межличностной сети. Стараясь качественно выполнять взятые на себя обязательства, человек формирует долгосрочные отношения со своим окружением.

Для достраивания контекста текущей жизненной ситуации (я вижу то, чего пока нет, или то, с чем я пока не имею дела) является характерным:

- отношение к трудной ситуации как совокупности шансов. Безработные воспринимают себя жертвой ситуации, с одной стороны, с другой – рассматривают сложившиеся обстоятельства как источник но-

вых дополнительных шансов, которые открываются и планируются самим человеком. Они могут рассматривать предлагаемую работу как возможность установления новых социальных связей и получения новой информации, поэтому на первом этапе для них не так уж важен размер заработной платы. В то же время приобретение «нужных» связей выполняет важную функцию в восприятии человека как совокупность шансов на рынке труда;

- способность видеть множество сфер приложения своих сил. В случае, когда человек видит себя только на одном поприще, зависимым от ситуации, считает, что он не может ничего поделать, рождается агрессия. Если же человек видит возможность применения своих сил в различных сферах, – это позволяет ему легче пережить жизненный кризис, который не воспринимается как катастрофа. Эта способность спокойного отношения к трудной ситуации как совокупности шансов относится к сильным способам адаптации на рынке труда и является одной из внутренних основ трудовой мобильности.

Эти люди активно действуют на рынке труда, используют весь имеющийся арсенал личных и деловых связей, стараясь расширить в период безработицы круг общения с целью найти работу. Обычно это хорошо зарекомендовавшие себя на предыдущем месте работы люди. Располагая достаточной информацией по имеющимся вакансиям, они быстро находят необходимые связи, людей, которые могли бы рекомендовать их на новое место работы.

Вторая категория Люди, желающие работать, но не имеющие сиюминутной возможности трудоустроиться. Для их адаптации на рынке труда характерно сочетание конструктивных и неконструктивных способов. Наиболее характерны для них такие способы адаптации, как продуктивное иждивенчество, поиск в условиях ограниченной информированности, действенная конкретизация образа «Я», своих планов и оценок происходящего.

Поиск в условиях ограниченной информированности. Люди – обладатели этой формы поведения готовы действовать и решать свои профессионально-трудовые и жизненные проблемы, но при этом явно ощущается дефицит информации, которую можно использовать при поиске. Существование такой формы поведения обусловлено, в основном, отсутствием у человека информации, личных контактов, знания социально-экономической жизни общества, а также низким качеством источников информации.

Продуктивное иждивенчество. Такая форма иждивенчества особенно характерна для молодых людей, еще не устроившихся на работу после окончания учебы. Они используют ресурсы близких людей, полностью возлагая на них ответственность за свою судьбу. Форма продуктивного иждивенчества работает только в соответствующей окружающей обстановке, и в случае утраты семейной поддержки человеку приходится приспосабливаться к изменениям через становление механизмов конструктивного поведения. Продуктивное иждивенчество присуще, в основном, выпускникам учебных заведений, не привыкшим пока к самостоятельному мышлению, не имеющим навыков поиска работы.

Действенная конкретизация образа «Я», своих планов и оценок происходящего. Эта форма поведения характеризуется:

- осознанием и активным использованием индивидуальных ресурсов. Суть заключается в осознании своих индивидуальных свойств, себя в целом в качестве средства или источника достижения нужного результата. Если есть уверенность в том, что определенный навык, специальный опыт или другая индивидуальная характеристика (например, способность сходить с людьми, быстрая обучаемость) являются сильной стороной личности, то эта уверенность часто сопряжена с готовностью использовать свои индивидуальные качества даже вопреки явным недостаткам при поиске работы, например

- возраста. Люди с такой формой поведения зачастую получают новые рабочие места вопреки обстоятельствам, благодаря своей настойчивости и вере в свою способность справиться с трудностью;
- предметностью оценок, намерений, планов. Иногда необходимо не только знать, в какой области человек сможет найти работу, но и немаловажно разработать стратегии поведения, которые помогут достичь желаемого результата. Способность конкретизировать свои умения и намерения в той или иной области – это важный этап в преодолении трудностей, связанных с трудоустройством;
 - накоплением опыта поведения на свободном рынке труда. Апробирование различных вариантов и пример других людей помогают выработать свое отношение к неудачам, узнать свои сильные и слабые стороны, требования к себе и в итоге выбрать эффективную стратегию поведения на рынке труда. Стратегия накопления опыта весьма эффективна для людей, которые только выходят на рынок труда. Фактор переобучения, как способ выхода из ситуации, обнадеживает немногих безработных. В то же время люди, прошедшие переобучение, отмечают повышение уверенности в своих силах, положительный эффект от самой возможности учиться, даже если потом не удастся найти работу.

Люди, готовые работать, но не имеющие возможности сразу трудоустроиться, стараются решить профессионально-трудовые проблемы, но испытывают дефицит информации, возникающий из-за низкой коммуникабельности безработных.

Третья категория Люди не готовы приступить к работе, имеют все шансы стать хроническими безработными. Им свойственны такие неконструктивные способы адаптации, как защитное, избегающее поведение, хаотический поиск.

Защитное, избегающее поведение. Характеризуется тем, что в одних случаях человек старается не замечать тех проблем, с которыми он столкнулся, идеализирует прежнее место работы, не пытается реалистично посмотреть на ситуацию. В других случаях человек всячески уходит от предложений и ситуаций, которые требуют от него усилий, настойчивости, нового взгляда. Для этих людей характерно поведение, жестко охваченное сложившимися обстоятельствами. Будущее определяется ими только как воздействие со стороны. Такие безработные не пытаются предпринять никаких попыток по управлению путями своего развития, у них нет уверенности в собственной возможности изменить ситуацию. Более того, они полагают, что предпринимать какие бы то ни было шаги бессмысленно. Эти люди характеризуются растерянностью и потерянностью, общение с ними оставляет впечатление общей угнетенности: они зачастую жалуются на недопомогание, болезни, невзгоды. Для принявших такой способ адаптации свойственна осторожность, пессимизм и пассивная выжидательная тактика, зачастую с обвинениями в адрес работодателей, службы занятости, государства и т. п.

Хаотический поиск. Можно охарактеризовать как поведение без осмысления вариантов и последствий принимаемых решений. Человек берется за все, что подворачивается под руку. Такое поведение в условиях рыночной экономики может приносить и пользу. Но если оно сопряжено с резким падением заработков на новом месте работы, понижением социального или профессионального статуса, может возникнуть психологическое состояние, приводящее к общей неудовлетворенности, агрессивности.

Для людей, имеющих перспективу стать долгосрочными безработными, характерно пассивное поведение, нежелание заниматься какими-либо проблемами, возникающими на пути трудоустройства. Они не имеют системы поиска работы.

Система профилирования развита во многих странах. Она является основополагающей на первых стадиях работы с людьми, потерявшими работу.

В США функции по трудоустройству населения выполняет Служба профилирования и возвращения к занятости работников (WPRS). WPRS включает три основных этапа:

- 1) ранняя идентификация тех получателей пособия по безработице, кто, вероятно, исчерпает право на него;
- 2) условия предоставления услуг по возвращению к работе этим претендентам;
- 3) сбор информации относительно результатов с целью проверки сохранения преемственности пособия и облегчения оценки эффективности действий.

Безработные, постоянно теряющие работодателя и имеющие право на пособие по безработице, профилируются при первой регистрации для получения пособия. Профилирование проводится на основе статистической модели, которая оценивает вероятность того, что ищущий работу исчерпает права на пособие. Модель содержит следующие переменные: уровень образования, стаж работы, изменения в занятости в прошлом (занятие / отрасль) и местный уровень безработицы. Профилированные безработные имеют право на предоставление для них услуг в программах помощи поиска работы, но это не дает никакого преимущества в программах, связанных с переобучением, так как они более дорогостоящие.

В Австралии для взрослых людей – получателей пособия по безработице используется формальное профилирование, основанное на статистической модели. Оно предназначено для выявления наиболее вероятных кандидатов на долгосрочную безработицу. Профилирование использует следующие симптомы долгосрочной безработицы: возраст, образование, статус коренного жителя, рождение не в англоговорящей стране, инвалидность, наличие навыков разговорного английского языка и географическое местоположение. Эта формальная процедура имеет дополнения. Полагаясь на собственное мнение, штат службы занятости может выбирать ищущих работу в первые 12 месяцев после регистрации для дальнейшей оценки на основе дополнительных факторов. Дополнительные факторы: слабое побуждение к работе, заниженная самооценка, слабые навыки по арифметике и грамотности, длительное неиспользование рабочей силы.

Все отобранные формальным профилированием или сотрудниками службы занятости, использующими дополнительные факторы, интервьюируются и классифицируются согласно вероятному уровню сложности трудоустройства.

Процесс профилирования безработных по степени возможности стать долгосрочными безработными плавно переходит к выявлению и оценке фактических проблем, которые могут возникнуть у этих людей. После проведения глубокого интервью, а может быть даже не одного, составляется индивидуальный план для безработного. В каждой стране подбор такой программы происходит по-разному. В Бельгии планирование действий составляется для клиентов с 10-месячным стажем безработицы. План помогает им поддерживать контакт с рынком труда в критической точке их безработицы, причем его составление является обязательным. Отказ от участия в работе по составлению плана означает применение санкций в виде лишения пособия. Первоначально определяется ситуация, в которой оказался безработный и проводится оценка его возможностей для реинтеграции в рынок труда. Затем готовится конкретный план действий, учитывающий возраст, профессиональную компетентность и другие факторы. План имеет список мер типа: участия в консультациях по поиску работы, мерах профессионального обучения или субсидированной занятости.

Службой занятости Великобритании утвержден стандартный набор регулярных вмешательств в течение периода безработицы. В ходе начального интервью в службе занятости, ищущий работу и консультант договариваются о плане «возвращения к работе», который содержит множество действий, улучшающих перспективы для поиска работы. Заключение такого соглашения является непременным условием для получения «пособия ищущим работу». По истечении 13 недель безработицы план действий может быть пересмотрен. Если человек рассматривает альтернативные возможности развития своей карьеры, ему становятся доступны семинары поиска работы. По истечении 6 месяцев от безработного требуется принять участие в интервью по программе «Новый старт» с дальнейшими интервью через каждые 6 месяцев. В ходе интервью рассматриваются стратегии поиска работы, возможности обучения. После того, как период безработицы превысил 2 года, от безработного требуется посещение двухнедельного курса «Новый старт».

Первая регистрация ищущих работу в службе занятости – основной момент для потенциального безработного и консультанта. Для всех категорий граждан России, вне зависимости от того, станут они долгосрочными безработными или нет, предоставляется весь спектр услуг, предлагаемых службой занятости. Но роль службы занятости состоит не только в предоставлении соответствующих услуг как

таковых, но и в том, что она играет главную роль в поддержании и развитии связей между всеми элементами политики рынка труда.

5. ПРОФКОНСУЛЬТИРОВАНИЕ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

Консультирование, независимо от его форм, средств, содержания, всегда разворачивается как процесс изменения объекта консультирования. Профконсультирование является специальной деятельностью, направленной на формирование у клиента объективной оценки ситуации на рынке труда, возможностей по обеспечению занятости и выработку на этой основе оптимальной стратегии решения проблемы индивидуальной занятости с учетом особенностей клиента и ситуации на рынке труда.

Работник службы занятости должен брать на себя решение только тех задач, которые находятся в его профессиональной компетенции. Профконсультант должен уважать личность клиента и защищать его право на свободное самоопределение в сфере трудовой деятельности. В ходе профконсультации также не должна ограничиваться его свобода: он может прекратить консультации или консультироваться у другого профконсультанта. Клиент имеет право знать о применяемых методиках и способах получения информации, от чего зависит желание участия в профконсультации. Во время работы с клиентом консультант должен так высказывать собственные суждения и оценивать различные аспекты ситуации в такой форме, чтобы не ограничивать его свободы в принятии самостоятельного решения.

Ориентируясь на запросы рынка труда, профконсультант может реально помочь в решении проблемы выбора профессии и в определении профиля профессионального обучения. Последствия общения с консультантом имеют большую личностную значимость для клиента.

Процедура профконсультирования предполагает, прежде всего, установление контакта. В процессе профессионального консультирования безработных профконсультант должен вести беседу с клиентом в зависимости от того, к какой категории безработных он относится.

5.1. Примерный план проведения профконсультационной беседы с различными категориями безработных

Как уже говорилось выше, *первая категория* безработных – это люди, готовые к работе, не имеющие опасности стать хроническими безработными. Основными видами помощи профконсультанта при проведении беседы с ними будут: своевременный подбор подходящих вакансий, находящихся в банке вакансий службы занятости, рекомендации по правильному ведению переговоров с работодателями, предоставление технической помощи (средства связи).

С клиентами, готовыми к работе и не имеющими опасности стать хроническими безработными, профконсультант может провести индивидуальную профессиональную консультацию. Его главная задача – помочь клиенту сориентироваться и найти выход из проблемной ситуации, связанной с переменой места работы.

Примерная схема профконсультирования безработных первой категории выглядит так:

- определить проблему, если она не ясна;
- проанализировать состояние рынка труда региона и конкурентоспособность на нем клиента;
- обсудить возможности трудоустройства на свободные вакансии с учетом требований рынка труда и личных запросов, семейных обстоятельств;

- обучить навыкам активного поиска работы, дать советы личного характера по саморелаксации, помочь в составлении личного плана поиска работы или плана самоопределения.

В ходе профконсультации, прежде всего, необходимо подробно ознакомиться с запросами клиента, его прежним опытом и оценить его реальные возможности. Это может быть реализовано в ходе предварительной беседы клиента и профконсультанта, проводящейся в четырех направлениях:

1. Выяснение анкетных данных клиента: Ф. И. О., возраст, семейное положение, образование.
2. Прошлое: рассказ клиента о прежней работе, его достижениях и недочетах.
3. Настоящее: выяснение образа жизни клиента, ее объективных и субъективных проблем.
4. Будущее: его задачи, намерения, планы.

Необходимо объяснить клиенту, что к поиску работы надо относиться как к работе. Это даст человеку возможность соблюдать тот жизненный ритм, к которому он привык, и сохранить уверенность в себе. Предложите ему сформулировать свои пожелания и возможности относительно будущей работы примерно по такому плану.

Определение цели поиска работы. Какую работу Вы хотели бы иметь? Какой характер и условия труда устраивают? Какую зарплату Вы хотели бы получать? Вас интересует престижная работа, возможность сделать карьеру или только необходимость найти любую работу и иметь определенное материальное обеспечение и т. д.

Проанализируйте свои возможности. Соответствует ли Ваше профессиональное образование требованиям тех работодателей, у которых Вы хотели бы получить работу? Есть ли у Вас необходимый опыт работы по данной специальности, на данном рабочем месте (возможно, это опыт, полученный на практике, в армии, подработыванием в студенческие годы и др.)?

Что Вы еще умеете делать? Может быть Вы получили навыки какой-то работы в школе, от родителей, и этот опыт можно использовать при трудоустройстве (например, Вы прекрасно разбираетесь в электротехнике, умеете устранить любые неполадки в электроприборах и пр.).

Умеете ли Вы обращаться с компьютером, знаете ли Вы иностранные языки, имеете ли музыкальное образование или Вы увлекаетесь аудио-, видеотехникой, ремонтом радио- или иной аппаратуры и т. д.

Можно записать все эти сведения, они могут понадобиться для составления грамотного резюме, в переговорах с работодателями по телефону или при личных встречах, а также для сопоставления требований работодателя с Вашими возможностями.

Следующим этапом собеседования может стать информация об интересующих человека вакансиях и источниках ее получения.

Источниками информации могут быть :

- центры занятости населения (по месту жительства);
- частные бюро по трудоустройству;
- объявления в газетах, по радио, телевидению, рекламные объявления;
- сообщения друзей, знакомых, родителей, бывших сослуживцев;
- отделы кадров предприятий, фирм;
- телефонные справочники и др.

Информация, которую можно использовать в первую очередь :

- рекламируемые вакансии;
- любые устные сообщения о появившихся вакансиях или возможности появления интересующих Вас вакансий;

- адреса отдельных предприятий и фирм, Вас заинтересовавших, то есть потенциальных работодателей (продавец может выписать адреса фирменных магазинов, где могут в любое время возникнуть вакансии; водители могут быть востребованы в крупных автоколоннах и т. д.);
- объявления о временной занятости, общественных работах и т. д.

Что способствует повышению личной конкурентоспособности:

- ✓ наличие базового профессионального образования;
- ✓ наличие дополнительного образования, смежной или родственной профессии (предпочтительней по рабочей профессии);
- ✓ приобретенные умения и навыки (например, умение работать на ПЭВМ, производить мелкий ремонт радио- или электротехники, музыкальное, художественное образование и т. п.);
- ✓ ориентация на рынке труда и рынке профессий и специальностей;
- ✓ знание требований, предъявляемых профессией к человеку;
- ✓ знание требований, предъявляемых работодателем к работнику;
- ✓ опыт производственной деятельности (предпочтительно по имеющемуся базовому образованию или родственной производственной деятельности);
- ✓ умение представить себя работодателю, знание правил ведения переговоров с потенциальным работодателем при приеме на работу и др.;
- ✓ повышение конкурентоспособности путем повышения квалификации, переобучения или получения специальности на курсах по направлению службы занятости.

Вторая категория безработных – это люди, готовые к работе, но имеющие опасность стать долгосрочными безработными. Первая профконсультационная беседа с ними может быть построена по плану, приведенному выше. Но для лиц, относящихся к данной категории, этой информации будет недостаточно. В ходе профессиональной консультации этих людей требуется научить основным принципам поиска работы (им можно порекомендовать занятия в клубах ищущих работу).

Примерная схема профконсультирования безработных второй категории выглядит так:

- снять тревожное состояние клиента;
- определить проблему, если она не ясна;
- выявить круг склонностей клиента и подобрать соответствующую группу профессий;
- проанализировать состояние рынка труда региона и конкурентоспособность на нем клиента;
- обсудить возможности трудоустройства на свободные вакансии с учетом требований рынка труда и личных запросов, семейных обстоятельств;
- обучить навыкам активного поиска работы, дать советы личного характера по саморелаксации, помочь в составлении личного плана поиска работы или плана самоопределения.

Профконсультант в ходе консультации должен разъяснить человеку общие причины неконкурентоспособности на рынке труда.

Причины неконкурентоспособности на рынке труда. Основная причина – несоответствие имеющегося профессионального образования и профессиональной подготовки высвобождаемых работников и их поведения на рынке труда требованиям современного работодателя и возможностям рынка, проявляющееся в следующем:

- слабой информированности о рынке труда региона, требованиях современного работодателя к работнику;
- неадекватной самооценке (заниженной или завышенной);
- высоком уровне притязаний;
- неумении представить себя работодателю, вести переговоры с потенциальным работодателем;

□ утрате навыков общения и потере профессиональной квалификации, если безработица затягивается до 6 и более месяцев.

Затем должны быть предложены практические советы по поиску работы (см. выше).

В результате совместной работы клиент становится более информирован о возможных путях трудоустройства. Его самооценка и уровень профессиональных притязаний приводятся в соответствие с возможностями рынка труда, корректируются профессиональные планы и намерения.

При этом необходимо помнить, что профконсультант только оказывает содействие в решении проблемы занятости, окончательное решение клиент принимает самостоятельно. Не допускается использование каких-либо жестких форм воздействия на мотивацию или принятие решения клиента.

Рекомендации профконсультанту:

- ✓ обязателен контроль над выполнением личного плана поиска работы, анализ причин отказа работодателей в приеме на работу;
- ✓ возможно направление на занятия Клуба ищущих работу;
- ✓ при необходимости проведение повторной консультации для корректировки плана трудоустройства.

В каждом конкретном случае профессиональная консультация должна носить индивидуальный характер, учитывать особенности свойств характера и темперамента клиента, социальные и иные факторы, возможности службы занятости, личные возможности и запросы, состояние здоровья.

Третья категория безработных – неготовые немедленно приступить к работе и имеющие все шансы стать хроническими безработными. Работа с этими людьми достаточно сложная. На первом этапе безработицы их консультирование проводится также, как и с безработными второй категории. Но людям, имеющим стаж безработицы более 6 месяцев, необходима не только помощь в поиске работы, но и серьезная психологическая помощь. Наилучшим способом выхода из ситуации является переобучение.

Примерная схема профконсультирования безработных третьей категории:

- снять тревожное состояние клиента;
- определить проблему;
- снять стрессовое состояние клиента, вместе проанализировать создавшееся положение и попытаться найти оптимальный выход из него;
- обсудить возможности трудоустройства на свободные вакансии с учетом требований рынка труда и личных запросов, семейных обстоятельств;
- в случае невозможности трудоустройства на имеющиеся вакансии обсудить с клиентом возможности переобучения на новую специальность;
- выявить круг склонностей клиента и подобрать соответствующую группу профессий.

Практика профконсультирования показывает, что большинство людей, имеющих перспективу стать долгосрочными безработными, остро нуждаются в психологической поддержке, поэтому проведение такой работы является неотъемлемой частью консультирования. В ходе консультации надо попытаться снять стрессовое состояние клиента, вместе проанализировать создавшееся положение и попытаться найти оптимальный выход из него.

Приступая к этой работе, следует учитывать, что ситуация временной незанятости может вызвать у безработных негативные переживания различного рода и различной степени.

У одних может снизиться чувство самоуважения, появиться неуверенность в себе, своей профессиональной некомпетентности. У других наблюдается переживание утраты смысла жизни. Часто безработица вызывает состояние тревоги, апатии, страха.

Развитие этих процессов имеет свою динамику. Когда человек на достаточно продолжительное время лишен работы, выключается из привычных деловых связей и отношений, закономерно снижается его профессиональная компетентность, уверенность в своих силах и возможностях. Чувство неуверенности в себе может значительно снизить мотивацию к работе. Люди, длительное время не работающие, как правило, не проявляют высокой активности в трудоустройстве, испытывают страх перед необходимостью представить себя работодателю, вжиться в новый коллектив. Им необходимо помочь сформировать другую, более позитивную установку по отношению к собственной незанятости, позволяющую использовать освободившееся время для повышения квалификации, профессиональной компетентности.

Учитывая важность коммуникативных навыков человека при устройстве на работу, адаптации в новом трудовом коллективе, необходимо обязательное обучение навыкам общения, приемам самопрезентации. Важной задачей также является обучение активным методам поиска работы, помощь в составлении личного плана ее поиска, исходя из возможностей и способностей клиента, с учетом семейных и других жизненных обстоятельств, состояния здоровья.

В ходе профконсультирования необходимо помочь снять стрессовое состояние, ослабить эмоциональное напряжение, испытываемое клиентом, дать практические советы по саморелаксации (несколько примеров приводится в Приложении 2).

В приложениях также приводятся сведения, которые профконсультант может оформить в виде памятки безработному и предложить ее для самостоятельного изучения. Это может пригодиться при поиске подходящей работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение социально-психологической готовности безработных к продолжению трудовой деятельности позволяет наиболее четко определить направление работы с каждой категорией граждан. Предложенное выше деление безработных по степени их готовности к продолжению трудовой деятельности (профилирование), позволяет профконсультанту более тщательно организовать, структурировать процесс собеседования с клиентами службы занятости с целью наиболее рационального использования времени и финансовых средств. Представленная схема проведения профессиональных консультаций различных категорий безработных позволяет вести работу, направленную на конкретного человека. Концепция профилирования является новым направлением в работе службы занятости России, и поэтому она недостаточно хорошо изучена. Сделанная нами попытка создания технологии профконсультирования на основе раннего профилирования является неполной. Следующим этапом ее разработки должен стать анализ эффективности действующих активных программ поддержки занятости (таких, как создание временных рабочих мест, переобучение и др.) для различных категорий безработных в условиях ограниченности государственных средств. Рассмотрение этого вопроса может быть темой для дальнейшей работы.

Предложенная вашему вниманию концепция профилирования является, на наш взгляд, перспективной на данном этапе экономического развития. Своевременное профилирование безработных может привести к значительной экономии финансовых средств, необходимых для возвращения человека к оплачиваемой занятости. В методическом пособии также предлагаются наиболее распространенные методы проведения интервью, их достоинства и недостатки, дающие возможность профконсультанту маневрировать в ходе беседы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Беседина И., Федотова Н.* Технология профориентационной работы в профессионально-технических учебных заведениях. Саратов, 1999.
2. *Групповая профессиональная консультация (метод. рекомендации для специалистов службы занятости).* Ижевск, 1995. С. 3–10.
3. *Демин А., Попова И.* Способы адаптации безработных в трудной жизненной ситуации // Социс. 2000. № 5. С. 35–47.
4. *Скотт Д.* Сила ума. Киев, 1991.
5. *Женская психология / Сост. Н. А. Литвинцева.* М., 1994.
6. *Климов Е.* Общая типология ситуаций (казусов) и структура мыслительных задач, возникающих в практике работы профконсультанта // Тр. ВНИИ профтехобразования. Л., 1976. С. 5–25.
7. *Золотарева В.* Организация профконсультации как взаимодействия консультанта и клиента: Метод. рекомендации / Комитет по труду и занятости населения Волгогр. обл. Волгоград, 1995.
8. *Золотарева В. М., Фаст И. В.* Методические рекомендации профессионального обучения женщин / Комитет по труду и занятости населения Волгогр. обл. Волгоград, 1996.
9. *Общая психология / Под ред. В. А. Богословского.* М., 1973.
10. *Организация и проведение занятий в группе психологической поддержки безработных: Метод. рекомендации.* М., 1994.
11. *Попова З.* Особенности профконсультирования женщин. Саратов, 1995.
12. *Прокопов Ф., Малева Т.* Политика противодействия безработице. М., 1999.
13. *Профессиональная педагогика.* М., 1999. С. 490–494.
14. *Теория и методика социальной работы: Учеб. пособие.* М., 1994.
15. *Технологии профессионального консультирования молодежи в службе занятости.* М., 1995.
16. *Титов А.* Подготовка решает проблемы // Служба кадров. 2000. № 10. С. 37–39.
17. *Чепляев В., Федотова Н., Попова З.* Профориентация в службе занятости. Саратов, 1995.
18. *Шрайнер К.* Как снять стресс. М., 1993.
19. *Энциклопедия профессионального образования.* М., 1999.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

1.1. Резюме, сопроводительное письмо, автобиография, объявление в газете

В настоящее время все большее распространение находят различного рода письменные формы презентации в целях поиска работы. Среди них наиболее распространены:

- резюме, автобиография, письмо-заявление о найме на работу;
- поисковые письма, объявления о поиске работы.

Основные требования к составлению подобных документов:

- ✓ краткость, лаконичность изложения сведений;
- ✓ деловой стиль оформления документов;
- ✓ чувство меры при изложении фактов.

Примерная структура:

- Ф. И. О. автора письма (резюме);
- основные личные данные (год рождения, семейное положение, адрес, отношение к военной службе и др.);
- цель направления письма (резюме);

- образование (общее и профессиональное);
- дополнительное образование, курсовая подготовка или повышение квалификации, стажировка и т. д.;
- трудовая деятельность;
- навыки, умения, хобби и т. д.;
- краткая характеристика основных личностных качеств.

ОБРАЗЕЦ РЕЗЮМЕ

Ирина Викторовна Смирнова

Адрес: Саратов, ул. Ленина, 106, кв. 32; тел. 25-25-15.

Дата и место рождения: 6 марта 1980 г., Саратов.

Семейное положение: не замужем.

Цель: получение должности секретаря-референта.

Образование: среднее профессиональное, окончила Саратовское педагогическое училище в 1999 г., курсы «Оператор ПЭВМ» – в 1999 г.

Опыт работы: работала 6 мес. в качестве секретаря-машинистки в фирме «Атлант». Вела делопроизводство.

Характеристика: коммуникабельна, энергична, настойчива в достижении требуемых результатов, исполнительна.

Дополнительная информация: имею опыт работы на ПЭВМ в системе Windows.

Резюме обычно передается лично или направляется в организацию с сопроводительным письмом.

ОБРАЗЕЦ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА

Директору фирмы «...»

Петрову Ю. М.

г. Саратов,

ул. Ипподромная, 106 А

Уважаемый Юрий Михайлович!

Во вчерашнем номере газеты Вы дали объявление о вакансии секретаря-референта, в связи с чем и направляю свое резюме. Мне кажется, что мое образование и практические навыки работы могут быть применены в Вашей фирме. Надеюсь договориться о личной встрече. О принятом решении прошу сообщить по телефону или письменно.

Заранее благодарна,

И. Смирнова. [подпись]

[Дата отправления письма, обратный адрес, телефон.]

ОБРАЗЕЦ АВТОБИОГРАФИИ

Автобиография

Имя: Иванов Иван Иванович.

Дата рождения: 20 октября 1960 г.

Место рождения: с. Луговое, Ровенского района, Саратовской области.

Место проживания: г. Саратов-48, ул. Тульская, д. 106, кв. 32.

Образование: высшее, Саратовский технический университет, 1992 г., инженер-механик, специальность – двигатели внутреннего сгорания.

Дополнительное образование: 1993 г. – курсы «Пользователь ПЭВМ», фирма «Исполин».

Профессиональная деятельность: 1992–1997 гг. – Саратовское электроагрегатное производственное объединение, инженер-механик.

Дополнительные сведения: водительское удостоверение категории «В».

Интересы в свободное время: теннис, туризм.

Автобиография передается лично при встрече с работодателем или направляется в организацию с сопроводительным письмом, как и резюме.

ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА-ЗАЯВЛЕНИЯ

А. А. Казанцевой,
ТОО «СТИЛЬ»,
ул. Московская, 12,
г. Саратов

Уважаемая Александра Александровна!

Пишу по поводу вакансии секретаря-машинистки, опубликованной в газете «...».

Я квалифицированная машинистка, имею специальное образование и 10-летний стаж работы. Хорошо знаю делопроизводство, имею опыт работы с корреспонденцией различного рода. Вела первичный прием посетителей.

Живу недалеко от Вашего офиса. Готова работать сверхурочно.

В ожидании Вашего ответа.

С уважением

И. Смирнова.

[Дата отправления письма, обратный адрес, телефон.]

P. S. Прилагаю автобиографию.

ОБРАЗЕЦ ОБЪЯВЛЕНИЯ В ГАЗЕТЕ

Ищу вакансию менеджера. Имею большой опыт работы в оптовой торговле. Писать по адресу: ...

Имею способности в столярном деле. Ищу свободное место, предпочтительно краснодеревщика. Звонить по тел.: ...

Ищу место гувернантки. Имею опыт работы с детьми. Образование педагогическое. Звонить по тел.: ...

В качестве самомаркетинга могут быть также использованы рекомендательные письма (рекомендации), характеристика.

1.2. Телефонные переговоры с работодателем

Подготовка к разговору

Телефонный звонок заменяет письменное обращение прежде всего в тех случаях, когда важно заявить о себе как можно раньше. Личное обращение по телефону дает значительные преимущества, позволяя расположить к себе, заинтересовать собеседника, мгновенно прореагировать на его отношение к тому или иному моменту разговора. В то же время разговор по телефону требует от человека определенных качеств: способности принимать быстрые решения, привлечь и удержать внимание собеседника, быстроты адаптации. Поэтому, прежде чем звонить, Вы должны хорошо подготовиться к разговору:

1. Необходимо тщательно продумать, что и как Вы собираетесь изложить, подготовить ответы на наиболее вероятные вопросы. Неплохо набросать план беседы: о чем и в каком порядке Вы хотели бы переговорить.

2. Не забывайте, что разговор – это диалог, а не монолог. Не старайтесь говорить на одном дыхании заранее заученный текст, так как будет неудобно, если Вы, проговорив весь текст без запинки, потом не сможете ответить на простейший заданный Вам вопрос.

3. Ваша цель – не только рассказать о себе, но и узнать о предлагаемой работе. Помните, что главная цель Вашего телефонного разговора – получение приглашения на личное собеседование.

4. Не курите во время разговора, это ощущается собеседником на слух.

5. Не забывайте, что предмет разговора чисто деловой, не затягивайте разговор, крайне нежелательно утомить собеседника чрезмерной говорливостью.

6. Телефон обеспечивает лишь ограниченную обратную связь: Вы не видите выражение лица собеседника, его жесты и мимику, поэтому реагируя на его высказывания, старайтесь быть вежливыми и аккуратными, чтобы не попасть впросак.

Подготовьте необходимые для предъявления документы (трудовую книжку, диплом или свидетельство об образовании, паспорт, военный билет, документы о дополнительном образовании, характеристику с прежнего места работы, рекомендательное письмо и др.), чтобы в случае необходимости Вы могли с их помощью быстро найти ответ на вопрос потенциального работодателя.

Помните, что по телефонному звонку складывается первое впечатление о Вас. Прежде чем звонить, подготовьте краткое *резюме* и *вопросы*, которые Вы намерены задать работодателю.

Вот примерная схема и некоторые советы по ведению телефонных переговоров:

- ⇒ уточните, в ту ли организацию Вы попали;
- ⇒ представьтесь, сообщите, по какому вопросу Вы звоните;
- ⇒ выясните, с кем можно переговорить по поводу работы;
- ⇒ если Вас соединили с нужным человеком, четко, ясно, кратко представьте себя с наиболее привлекательной стороны (здесь Вам может помочь заранее подготовленное резюме);
- ⇒ предлагайте себя, а не навязывайте. Следите, чтобы диалог не перешел в монолог;
- ⇒ говорите уверенно, но тон голоса и манера говорить должны быть доброжелательны. Будьте настойчивы, но не навязчивы;
- ⇒ во время разговора старайтесь внимательно выслушать то, что Вам говорят, не прерывая и не перебивая собеседника;
- ⇒ покажите Ваш интерес к этому предприятию;
- ⇒ договоритесь о личной встрече;
- ⇒ если договориться о встрече не удалось, предложите послать свою автобиографию, резюме, письменное заявление и др., чтобы Вас включили в банк данных о кадрах;
- ⇒ если первый звонок оказался неудачным, попросите разрешение позвонить еще раз;
- ⇒ независимо от результатов телефонных переговоров, поблагодарите Вашего собеседника за разговор.

Этикет требует, чтобы последнее слово оставалось за инициатором телефонного звонка.

ПРИМЕР ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА ПО ИМЕЮЩЕЙСЯ ВАКАНСИИ

«Добрый день. Меня зовут Петров Иван Иванович. Я несколько лет работал водителем грузовой автомашины в АТП-1216. Я знаком со всеми марками машин. Хотел бы с Вами поговорить об имеющейся вакансии. Можно с Вами встретиться завтра? Спасибо за разговор».

«Добрый день. Я звоню по поводу вакансии секретаря-референта. Меня зовут... Я закончила специальные курсы, знаю делопроизводство, компьютер. Хотела бы работать в Вашей фирме. Могу ли я подъехать к Вам, чтобы встретиться лично? Или мне оставить свое резюме (автобиографию) в отделе кадров? Спасибо. До встречи».

«Здравствуйте. Я звоню по поводу вакансии лифтера. Живу недалеко от Вашей организации, готова, при необходимости, работать сверхурочно или выполнять другие виды работ. Могу подойти для собеседования в любое удобное для Вас время. Меня зовут...».

Поисковые звонки делаются в том случае, если Вы хотите выяснить возможность открытия вакансии в интересующей Вас организации или фирме. В этом случае Вы можете также предложить направить в адрес работодателя свое резюме, автобиографию, письмо-заявление.

ПРИМЕР

«Я бухгалтер. Имею опыт работы в коммерческих структурах. Самостоятельно вела баланс. Умею работать на компьютере. Хотела бы переговорить о возможности работы в Вашей фирме. Можно с Вами встретиться или оставить в отделе кадров свое резюме?»

«Ищу работу в качестве коммерческого агента. Хотел бы работать в Вашей фирме. Окончил колледж по специальности менеджер по торговле. Можно ли подъехать для личной встречи? Я готов некоторое время поработать без оплаты с испытательным сроком».

1.3. Собеседование с работодателем

Подготовка к собеседованию и его проведение

Подготовка к интервью должна быть проведена заблаговременно. Постарайтесь как можно больше узнать о фирме и побывать там заранее. Стандартные вопросы, касающиеся распорядка дня, отпуска, примерной оплаты лучше выяснить также заблаговременно. Во время интервью более уместны вопросы о содержании работы, границах ответственности, перспективах повышения квалификации, коллективе, деятельности Вашего предшественника. Прийти на интервью надо за 15 минут до назначенного времени, если вдруг Вы опаздываете, постарайтесь позвонить и предупредить о своей задержке. Не стесняйтесь спросить, сколько Вам отведено времени на интервью, это даст понять интервьюеру, что Вы цените как свое, так и чужое время.

Будьте вежливы и доброжелательны со всеми, кого встретите в офисе. Улыбнитесь, входя в кабинет интервьюера. Следите за своей осанкой, старайтесь смотреть в глаза, но будьте естественны.

Для встречи Вам понадобится:

- ✓ собрать нужную информацию об организации;
- ✓ подготовить свои документы об образовании (общем, профессиональном, дополнительном), трудовую книжку, военный билет;
- ✓ тщательно подготовиться к следующим наиболее часто задаваемым вопросам:

Почему Вы ушли (Вас уволили) с предыдущей работы?

Почему Вы хотите работать именно на нашем предприятии?

Почему Вы считаете, что справитесь с предлагаемой работой?

Можете ли Вы при необходимости работать в режиме ненормированного рабочего дня, выезжать в командировки?

При этом продумайте аргументы в свою пользу, чем они будут короче, тем более благоприятно будут восприняты второй стороной.

Подготовьтесь к рассказу о себе. Постарайтесь сведения изложить лаконичнее, подчеркнув свои основные достоинства и достижения. В этом Вам может помочь резюме, написанное заранее. Приготовьте записную книжку и авторучку на случай, если нужно будет что-то записать.

Встречают по одежке

Готовясь к встрече, не забывайте пословицу: «По одежке встречают, по уму провожают».

Главный совет – Ваша одежда должна быть строгой, прическа аккуратной. Одеться следует в стиле той работы (должности), на которую Вы претендуете. Спортивная одежда, вечерние наряды, яркий макияж, небрежность в одежде и внешности вряд ли будут способствовать Вашему успеху у работодателя.

Всего предусмотреть нельзя, но ко всему нужно быть готовым

Помните, *психологическая готовность к встрече* – первый шаг в достижении успеха. Вас может ожидать как успех, так и неудача. К этому нужно быть готовым. Отрицательный опыт – тоже опыт.

Для тренировки некоторые соискатели сначала идут на собеседование в организацию, которая их не очень интересует. Это дает им опыт и уверенность в себе для более важных переговоров.

Некоторые советы психолога непосредственно перед встречей:

- ⇒ расслабьтесь. Для этого несколько раз глубоко вдохните и выдохните. На вдохе – напрягите мускулатуру тела, на выдохе – расслабьте. Повторите это упражнение несколько раз. Почувствовав себя спокойным, можете переступить порог кабинета работодателя;
- ⇒ приходите в назначенное время, не опаздывайте;
- ⇒ если Вы пришли ранее назначенного срока, то прогуляйтесь по офису, почитайте объявления, оглядитесь. Вы не только получите дополнительную информацию, но и немного успокоитесь перед встречей;
- ⇒ не пейте много кофе, не курите, не употребляйте перед встречей спиртное или успокоительное. Вряд ли это поможет Вам в обретении уверенности.

Собеседование или интервью с работодателем

Во время встречи:

- ⇒ постучите. Получив приглашение, входите уверенно, но не демонстративно;
- ⇒ поприветствуйте собеседника, представьтесь, улыбнитесь. Улыбка должна быть доброжелательной, но не заискивающей;
- ⇒ садитесь на предложенное Вам место. Поза должна быть человека уверенного в себе, но не вызывающая;
- ⇒ сообщите о цели своего посещения или напомните о предварительной договоренности о встрече;
- ⇒ в ответах на вопросы будьте лаконичны, придерживайтесь ранее продуманного Вами текста. Цените время собеседника. Кроме того, по Вашим ответам, как правило, создается первое впечатление о Вашей компетентности;
- ⇒ оставьте при себе все негативные суждения, особенно о прежних работодателях и прежней работе;
- ⇒ слушайте собеседника внимательно, не перебивайте. Еще Плутарх утверждал: «Научись слушать и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо»;
- ⇒ задайте собеседнику вопросы в конце беседы, если это Вам будет предложено. Вопросы должны касаться только сути будущей работы. Не превращайте Вашу возможность спрашивать в допрос, уточняйте только самые необходимые моменты;
- ⇒ обычно о размере зарплаты сообщается сразу. Если не сообщили, можете спросить. О дополнительных льготах, системе премирования и подобном на первой встрече спрашивать не рекомендуется. Подождите, когда Вас примут на работу.

В конце беседы:

- ⇒ поблагодарите за встречу, независимо от того, каков ее результат;
- ⇒ при положительном решении уточните, когда Вам можно приступить к работе, какие документы представить, к кому конкретно обратиться для оформления трудового контракта;
- ⇒ при отказе не вздумайте возмущаться, хлопать дверью. Поблагодарите за потраченное на Вас время, уточните возможность открытия вакансии в будущем. Оставьте сведения о себе: резюме, автобиографию, письмо-заявление или другие формы презентации, подготовленные Вами заблаговременно;

⇒ попрощайтесь не спеша, как человек, знающий себе цену, уверенный в своих силах и возможностях.

Что делать, если Вы получили отказ?

Проанализируйте причину отказа.

Отказать Вам могли в основном по двум причинам: либо Вы стремитесь не на то место, которому соответствует Ваша квалификация, либо Вы не сумели достойно себя представить работодателю (не берется во внимание отсутствие вакансии). Следовательно, в дальнейшем необходимо более детально уточнять требования работодателя, соотносить их со своими возможностями и достоинствами. Можно рассказать своим друзьям, как прошел разговор с работодателем и, таким образом, выявить допущенные ошибки, неудачные ответы. Сделав это, Вы, к тому же, снимете с себя часть эмоциональной нагрузки, связанной с переживаниями по поводу отказа в приеме на работу.

Постарайтесь все это учесть при последующих встречах.

Наиболее распространенные вопросы интервьюера

1. *Какие у Вас есть вопросы?* (Этот вопрос может быть задан в начале, и только предварительная подготовка может позволить вам правильно сориентироваться.)

2. *Расскажите немного о себе.*

3. *Почему Вы выбрали такую работу (такую компанию, такое образование)?* Приведите серьезные доводы: возможности роста, полезный опыт и т. п.

4. *Получали ли Вы другие предложения работы?* (Если получали, то не отрицайте этого, это повысит Ваши шансы, при этом надо отметить, что эта работа интересует Вас больше.)

5. *Проходили ли Вы интервьюирование в других местах?* (Как правило, можно отвечать «да», но не уточнять, где именно.)

6. *Не мешает ли Ваша личная жизнь данной работе, связанной с разъездами и ненормированным рабочим днем?* (Чаще этот вопрос задают женщинам. На такой вопрос отвечайте твердым «нет».)

7. *Каковы Ваши сильные стороны?* (Нужно подчеркнуть в первую очередь качества, нужные для данной работы.)

8. *Каковы Ваши слабые стороны?* (Ответ постройте таким образом, чтобы он представил Вас в выгодном свете.)

9. *Почему Вы хотите получить эту работу?* (Ответ на этот вопрос подготовьте заранее.)

10. *Почему Вы ушли с предыдущей работы?* (Никогда не ругайте своего предыдущего начальника, не говорите ни о каких конфликтах, можете подчеркнуть что-нибудь позитивное из своей бывшей работы.)

11. *Как Вы представляете свое положение через пять (десять) лет?*

12. *На какую зарплату Вы рассчитываете?* (Лучше попытаться уклониться от этого ответа, если же интервьюер настаивает, то попробуйте узнать, сколько фирма предполагает вам платить.)

13. *Что бы Вы хотели узнать еще?* (Никогда не отвечайте, что у Вас нет вопросов, постарайтесь задать какой-нибудь вопрос, касающийся будущей работы.)

2.1. Приемы, которые можно использовать для снятия психологического напряжения

1. *Исповедь клиента*: дать возможность клиенту выговориться, «выпустить пар». Задача профконсультанта при этом – вести исповедь в нужном направлении.

2. *Толкование или понимание проблемы*: рассмотреть личную проблему клиента, выяснить причину ее возникновения.

3. *Осознание проблемы*: обсудить глубину и тяжесть последствий той или иной психологической проблемы клиента.

4. *Постижение (эмпатия) эмоционального состояния клиента, отражение его чувств*: подстроиться к модальности клиента, то есть стараться говорить на его языке.

5. *Утилизация переживаний клиента, отражение его чувств*: сопереживание клиенту. Задача профконсультанта, сопереживая, убедить клиента в необходимости решения проблемы «сейчас», а не «завтра».

6. *Ассоциация*: предложить клиенту представить себе то, с чем ассоциируются его чувства и рассказать об этом.

7. *Представление*: предложить клиенту перенести какую-то ситуацию в будущее (в прошлое и т. д.) и высказать свое мнение, рассказать о своих чувствах при этом.

8. *Повторение*: предложить клиенту повторить какую-то часть его рассказа, уточнить что-то.

9. *Обращение внимания*: обратить внимание на какие-то детали рассказа клиента, уточнить, что при этом чувствовал клиент.

10. *Воздействие*: оказывать помощь в смене негативной установки на конструктивную, неадекватной самооценки на адекватную путем:

- интерпретации – нового видения установки клиента глазами профконсультанта или другого человека;
- директивы – обсуждения нескольких вариантов решения проблемы клиента;
- ссылки на авторитет, на предыдущий опыт: обсуждается вариант решения проблемы другими людьми, побывавшими в подобной ситуации, советы известных специалистов по выходу из подобных ситуаций.

Оказывая психологическую помощь клиенту, необходимо помнить о механизме психологической защиты человеческого организма, знать ее внешние проявления и учитывать это при профконсультировании.

2.2. Релаксационные упражнения

«Шарики»

(используется для снятия страхов
и негативных эмоций)

Если Вы испытываете чувство страха (или другие негативные эмоции), возьмите шарик, закройте глаза и начинайте надувать шарик. Представьте себе, что Вы вдвуете в шарик весь свой страх. Продолжайте интенсивно выдувать до тех пор, пока шар не лопнет (необходимо сложить ладони перед лицом, что бы предохранить губы от удара).

Достаточно большой эффект может дать сочетание работы с образами и физическими нагрузками. Вы можете эффективно нейтрализовать страх, когда моете полы, убираетесь по дому, занимаетесь аэробикой, бегом, гимнастикой или другим видом спорта, не менее полезна баня. При этом думайте о том, что Вас беспокоит, тревожит. Этот метод мы часто используем интуитивно.

Упражнение на дыхание

Когда человек сталкивается с неприятностями и испытывает раздражение, гнев, обиду и т. д., происходят существенные изменения в работе организма. Нарушается дыхание, меняется сосудистый тонус (бледность или покраснение лица), ускоряется работа сердца и т. п. Важно отметить, что психическое состояние человека всегда сопровождается определенным тономусом мускулатуры. Научившись блокировать повышение мышечного тонуса при волнении, выработав у себя навык «сбрасывать» излишнее напряжение мышц, можно получить возможность преодолевать неприятные эмоциональные реакции, сдерживать волнение, быстро успокаиваться. Можно предложить проделать упражнение К. Шрайдера, позволяющее в любых условиях снять нервное напряжение. Дыхание на счет 7–11. Вздонованные люди дышат часто, но очень поверхностно. Поэтому, заметив собственное волнение, нужно, прежде всего, интенсивно выдохнуть и затем взять под контроль свое дыхание. Нужно дышать очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно затруднение, но не надо напрягаться. Нужно считать до 7 при вдохе и до 11 при выдохе. Глубокий вдох смягчает напряжение. Если Вы почувствовали легкое головокружение, впервые попробовав этот способ, то в следующий раз нужно сократить период полного цикла и дышать менее глубоко. Этот прием позволяет снять сильное психофизиологическое напряжение. От улучшения эмоционального состояния повышается уверенность в себе, что приводит к повышению активности.