МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования** «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДАЮ

Декан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ факультета

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

**Учебный курс**

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ИЩУЩИМИ РАБОТУ**

**Сизова И.Л.**

Нижний Новгород

2011

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ …………………………………………………………….. | 2 |
| УЧЕБНЫЙ ПЛАН……………………………………………………… | 4 |
| ТЕМА I. Значение работы и безработицы в XXI веке……………… | 6 |
| ТЕМА II. Современные проблемы на рынке труда. Особенности безработицы и незанятости в России…………………………………. | 9 |
| ТЕМА III. Безработица как биографическая и психосоциальная кризисная ситуация…………………………………………………….. | 13 |
| ТЕМА IV. «Ищущие работу» клиенты Государственной службы занятости населения и их потребности в помощи. Задачи социальной работы……………………………………………………. | 21 |
| ТЕМА V. Индивидуальное сопровождение (case management) ищущих работу, имеющих особые проблемы в трудоустройстве..   1. *Понятие и концепция «индивидуального сопровождения»….* 2. *Критерии отбора клиентов, функции и фазы индивидуального сопровождения «ищущих работу»………………………………..* 3. *Организация процесса ИС в рамках системной и сетевой деятельности…………………………………………………………..* | 29  30  32  34 |
| ТЕМА VI. Консультирование в программе индивидуального сопровождения ищущих работу……………………………………….   1. *Первый контакт с клиентом………………………………………..* 2. *Диагностирование потребностей и ресурсов……………………* 3. *Заключение контракта. Постановка целей и разработка плана помощи……………………………………………………………* | 42  43  44  45 |
| ТЕМА VII.Коучинг как процесс интервенции и метод консультирования ищущего работу…………………………………....   1. *Определение, функции и формы коучинга……………………….* 2. *Последовательность действий и уровни коучинга……………..* 3. *Обратная связь с клиентом………………………………………….* | 48  48  50  52 |
| ТЕМА VIII. Методы коучинга с ищущими работу (зарубежный опыт)………………………………………………………………………   1. *Технологические процедуры в рамках вторичной деятельности* *коуча…………………………………………………….* 2. *Методика коучинга……………………………………………………..* | 55  56  58 |
| ТЕМА IX. Оценка и контроль индивидуального сопровождения ищущих работу………………………………………………………….. | 74 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ………………………………………………………..... | 78 |
| СПИСОК ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ….. | 79 |

**ВВЕДЕНИЕ**

*Цель учебного курса* заключается в предложении студентам–социальным работникам систематизированных материалов по изучению новой технологии социального сопровождения лиц, ищущих работу и имеющих серьезные проблемы в трудоустройстве.

*Задачами данного учебного курса* является ознакомление с новым клиентом социальной работы – лицами, ищущими работу на российском рынке труда, и предложение технологии помощи им на основе современных теорий и моделей социальной работы.

*В теме I* учебного курса освещаются значение труда и занятости в современном мире и России. Особое внимание уделяется персональным и социальным последствиям безработицы. *Тема II* посвящена анализу текущей ситуации с безработицей и незанятостью в России. В ней акцентируется, что в настоящее время представляет опасность не столько массовая безработица, с которой научились бороться, сколько сами безработные и/или ищущие работу люди, среди которых много представителей социально незащищенных групп общества. *В теме III* уделено внимание выявлению лиц, у которых сама биография или социальная ситуация/положение затрудняют поиск работы и/или стабилизацию в трудовых отношениях. *В IV теме* анализируются возможности по институализации (внедрению в практику соответствующих служб или созданию новой службы) технологии социального сопровождения ищущих работу, имеющих особые проблемы в трудоустройстве в российских регионах. Автором охарактеризованы варианты организации и управления услугами, предоставляемыми специалистами по социальной работе, в государственных структурах (Службы занятости населения Российской Федерации) или в частном секторе (НКО, кадровых агентствах и пр.). Особо акцентируется проблема качества и эффективности социальных услуг, их нацеленность на скорейшее включение ищущих работу в трудовые отношения.

*В темах с V по IX* размещены материалы по основным методикам и техникам социальной работы с данной группой клиентов. *В V теме* рассматриваются новые вопросы по осуществлению социального сопровождения ищущих работу на уровне взаимодействия в системе социальной работы. Здесь оказание помощи клиентам рассматривается через призму сетевой и коллегиальной социальной работы, помогающих преодолеть субъективность в работе с клиентом, односторонность услуг, учитывающих потребности клиента. В рамках ресурсоориентированной социальной работы анализируются возможности предоставления клиентам комплексной помощи, включения сторонних производителей и поставщиков социальных услуг в процесс помощи. Применяемые теории и способы помощи ищущим работу основываются на проведении кейс-менеджмента в работе с клиентом. Социальная работа организуется на разных уровнях: непосредственно с ищущим работу, его социальным окружением, в гражданском коллективе и в организациях самопомощи и взаимопомощи, на институциональном уровне.

*Структура тем учебного курса* включает описание (а), выделение разделов (б); примеры из практики и задания к ним (в); образцы работы с клиентом (г); вопросы для самоконтроля знаний (д), основную и дополнительную литературу (е).

**БЛАГОДАРНОСТИ**

Учебный курс «Социальная работа с ищущими работу» подготовлен в рамках проекта Темпус IV «Совершенствование преподавания социальной работы в России» (2009-2012). Автор выражает благодарность европейскому руководству Темпуса, принимающим зарубежным университетам (Великобритании, Германии, Греции), российским вузам в Саратове и Казани, за оказанное гостеприимство и всестороннюю помощь в подготовке данных материалов. Выражаем признательность университету г. Зиген (Германия) и Казанскому государственному медицинскому университету за возможность представить и обсудить идею учебного курса в рамках конференций и круглых столов, а также руководству проектом от Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского за содействие в разработке курса и своевременное разрешение возникающих на этом трудном пути проблем. Благодарим студентку IV курса специальности «Социальная работа» ННГУ Милкину Елену за участие в данном научном проекте и личный вклад в создании кейсов и проведении интервью с работниками Государственной службы занятости г. Нижний Новгород.

**Требования к результатам освоения дисциплины**

В результате изучения учебного курса студенты должны:

- уметь применять теоретические знания в области социальной работы и корреспондирующих с ней дисциплин для осуществления помощи ищущим работу лицам;

- уметь планировать процесс помощи клиенту в рамках модели индивидуального сопровождения и оценивать последствия запланированных мероприятий;

- уметь применять в процессе помощи ищущим работу общие и специальные методы и техники социальной работы;

- овладеть индивидуальными навыками работы, а также приобрести опыт работы в команде, в рабочей группе, комиссии (участие в коллегиальных сетевых формах работы с ищущими работу);

- уметь использовать в своей деятельности информационные источники, критически отбирать и рефлектировать научные материалы, применять данные статистики службы занятости, других социальных служб, пользоваться банками данных, электронными ресурсами при работе с клиентами на федеральном и региональном уровнях;

- уметь оценивать и использовать материальные, финансовые и предметные ресурсы в процессе оказания помощи;

- самостоятельно критически контролировать качество своей работы, проводить мониторинг результатов и затраченных средств, признавать необходимость внешнего контроля (работодателя, общественности, клиента).

*Учебный курс* способствует освоению следующих **компетенций**:

- способен осуществлять организационно-управленческие решения в рамках программы социального сопровождения ищущих работу (ОК-4)

- готов использовать основные методы работы с клиентом в программы социального сопровождения ищущих работу (ОК-9)

- готов решать проблемы ищущих работу в рамках сетевой социальной работы.

(ПК-7)

- способен к рефлексии и саморефлексии результатов работы с клиентом в рамках программы социального сопровождения ищущих работу (ПК-10)

***Дорогие студенты!***

Вы начинаете изучение нового учебного предмета «Социальная работа с лицами, ищущими работу. В этом вам окажет помощь предлагаемый учебно-методический комплекс, в котором собраны все справочные, учебные, организационные и методические материалы, связанные с освоением курса и приобретением набора требуемых профессиональных знаний и навыков.

*В первом разделе* учебно-методического комплекса приводится тематический план, в котором представлена общая структура курса, буквенное обозначение (и их расшифровка) форм занятий с разбивкой по темам, образовательные методы, способы вашей индивидуальной (домашней) подготовки и формы участия в занятиях.

*Во втором разделе* – программе учебного курса – даны содержательные аспекты изучаемых тем, приводится алгоритм каждого занятия, составлены списки рекомендуемой литературы.

*В третьем разделе* предлагается таблица дифференцированных требований по промежуточному и итоговому контролю знаний. Оценка, которую вы получите по окончании учебного курса, во многом зависит от вашей активности, самостоятельности и ответственности в приобретении знаний и профессиональных навыков.

***Надеюсь на плодотворную совместную работу и желаю удачи!***

Автор курса

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Темы** | **Кол-во учебных часов** | | **Форма заня-тий** | **Образовательные методы** | **Требования к материально-техническому обеспечению занятий** |
|  |  | **ауд.** | **сам. раб.** |  |  |  |
| 1. | Значение работы и безработицы в XXI веке | 2 | - | Л | Презентация | Мультимедийная ауд. |
| 2. | Современные проблемы на рынке труда. Особенности безработицы и незанятости в России | 2 | 4 | Л, C | Дискуссия, подготовка сообщений | Ауд. |
| 3. | Безработица как биографическая и психосоциальная кризисная ситуация | 2 | 4 | ПЗ, С | Исследовательское интервью (работа в подгруппах), анализ кейсов (биографий), составление геносоциограмм, учебная дискуссия | Ауд. |
| 4. | Ищущие работу клиенты Государственной службы занятости населения и их потребности в помощи. Задачи социальной работы | 2 | 4 | С, ПС, ПЗ | Презентация, итоговое обсуждение | посещение ГСЗН, ауд |
| 5. | Индивидуальное сопровождение (Case Management) ищущих работу, имеющих особые проблемы в трудоустройстве |  |  |  |  |  |
| 5.1. | Понятие и концепция «индивидуального сопровождения» | 2 | 4 | Л, С | Презентация, дискуссия | Ауд. |
| 5.2. | Критерии отбора клиентов, функции и фазы индивидуального сопровождения ищущих работу | 2 | 4 | ПЗ | Кейс-стади | Ауд. |
| 5.3. | Организация процесса ИС в рамках системной и сетевой деятельности | 2 | 4 | С, ПЗ | Работа в группе, общая дискуссия | Ауд. |
| 6. | Консультирование в программе индивидуального сопровождения ищущих работу |  |  |  |  |  |
| 6.1. | Первый контакт с клиентом | 4 | 4 | С, ПЗ | Работа в подгруппах, тренинг | Ауд, тренинговая комната |
| 6.2. | Диагностирование потребностей и ресурсов | 2 | 4 | С, ПЗ, | Сообщения, работа в подгруппах | Ауд. |
| 6.3. | Заключение контракта. Выработка целей и плана помощи | 2 | 2 | Л, ПЗ | Отчеты об индивидуальной работе | Ауд. |
| 7. | Коучинг как процесс интервенции и метод консультирования ищущего работу |  |  |  |  |  |
| 7.1. | Определение и функции коучинга | 2 | 2 | Л, С | Презентация, дискуссия | Мультимедийная ауд. |
| 7.2. | Формы коучинга | 2 | 2 | С | Дискуссия | Ауд. |
| 7.3. | Последовательность действий и уровни коучинга | 2 | 4 | ПЗ | Интервью, кейс-стади, ролевая игра | Ауд. |
| 7.4. | Обратная связь с клиентом | 2 | 4 | С | Сообщения, дискуссия | Ауд. |
| 8. | Методы коучинга с ищущими работу (зарубежный опыт) | 2 | 4 | С, ПЗ | Семинар, ролевая игра, тренинг | Ауд, тренинговая комната |
| 9. | Оценка и контроль индивидуального сопровождения ищущих работу | - | 6 | С, ПЗ | Кейс-стади, заключительный отчет (эссе) | Ауд. |
|  | Итого | 32 | 56 |  |  |  |

**Технические обозначения:**

|  |  |
| --- | --- |
| Л - лекция  ПЗ – практическое занятие  С – семинар | ПС – приглашение специалиста-практика  Т – тренинг |

**Образовательные технологии**

Рекомендуемые **образовательные технологии**: лекции, семинары, практические задания, самостоятельная работа студентов.

При проведении занятий рекомендуется использование активных и интерактивных форм занятий (презентации, сообщения, дискуссии, работа в малых группах, индивидуальная работа, ролевые игры, тренинги, приглашения специалиста-практика мозгового штурма, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 60 % аудиторных занятий.

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Итоговым оценочным средством выступает написание эссе с использованием научных и источников, объем 5000 тысяч знаков. Промежуточный контроль включает отчеты по практическим заданиям, практической работе, полевому исследованию, оценку презентаций и сообщений студентов.

**ТЕМА I. ЗНАЧЕНИЕ РАБОТЫ И БЕЗРАБОТИЦЫ В XXI ВЕКЕ**

**О чем повествует эта тема**

Целью является освещение значимости вопросов труда и занятости в современном мире и России. В главе показаны последствия, вызываемые безработицей, не только материального, но и социального, физиологического и психологического характера. Один из самых неосвещенных вопросов в России – как безработица влияет на семью, ее состояние, какие изменения в ее функциях и положении она может вызвать.

**Основные разделы**

* Рынок труда как арена по разделению жизненных шансов
* Последствия безработицы на индивидуальном уровне
* Безработица и семейные проблемы
* Физиологические и психические проблемы безработных
* Интеграционная сила труда

Современный рынок труда является инстанцией по разделению социальных позиций, шансов и общественных статусов, служит ареной по производству общественной идентичности и неравенства.[[1]](#footnote-1) В XXI веке люди стремятся не только обеспечить себе посредством работы постоянный доход, они желают повысить социальный статус, занять подобающее положение в обществе.

Н. Луман указывал, что работа воспринимается как влиятельный фактор общественной интеграции.[[2]](#footnote-2) В молодости подготавливается будущая трудовая жизнь. Школьное и профессиональное образование являются подготовкой к будущей занятости. Во время трудовой жизни человек обретает материальную автономию, становится способным создавать собственную семью, партнерство, растить детей. Безработица же меняет традиционные представления и ожидания в отношении социальных ролей, часто ведет к персональной незащищенности человека в жизни. Из-за значительной разницы между социально признанными образцами жизни (например, «взрослый человек должен работать») и реальными событиями не исключается стигматизация, особенно в отношении мужчин, поскольку считается, что если он не работает, он «живет как-то не так».

Если человек остается без работы или не работает, то до предела повышаются риски эксклюзии, бедности и/или депривации. Безработица приводит к колоссальным денежным потерям и снижению уровня жизни: сокращается потребление продуктов питания, одежды, товаров длительного пользования, расходов на образование, культуру и отдых. Среди безработных высока доля бедных людей. Она способна порождать девиантное поведение: агрессию, радикализм, преступления.

Безработица снижает ценность и общественное признание индивидуума. Эмпирические исследования указывают, что безработные острее переживают нематериальные последствия безработицы. Низкая самооценка человека и его переживания ведут к разрушению социальных контактов, социальных сетей поддержки и помощи. В итоге возрастает риск социальной изоляции. *В случае длительной безработицы* возможны необратимые последствия, из которых наиболее значимыми являются снижение трудовой мотивации, потеря социальной идентичности, семейные проблемы, выработка новых (негативных) стилей жизни, присущих андеклассу.

Безработица и материальная нужда осложняют ситуацию в семье. Особо выявляются такие симптомы, как страх, концентрация проблем, снижение жизненных сил. У детей ухудшается успеваемость в школе, нарастают эмоциональные проблемы в отношениях с родителями.

У значительной части длительно безработных лиц фиксируются различные заболевания и проблемы со здоровьем, даже в сравнении с другими группами безработных. Немецкие ученые предполагают, что безработица особенно сильно (физически и психически) воздействует на лица с лабильной психикой. Если у человека до увольнения были проблемы в коллективе, ставшие причиной развития некоторых заболеваний, то безработица способна еще более усугубить нездоровье. Это является результатом «патогенного» вреда безработицы.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

|  |
| --- |
| История Дмитрия, 37 лет.  По окончании школы мужчина поступил в институт, но учился там не долго. Любимая девушка забеременела, поэтому решил жениться. Когда родился ребенок, жить стало очень сложно, «денег не хватало, нужно было кормить семью, поэтому пришлось бросить учебу». Дмитрий пошел работать на стройку. Когда ребенок подрос, мужчина снова попробовал получить высшее образование, но закончить вуз снова не получилось из-за финансовых проблем. После очередной неудачной попытки получить образование Дмитрий расстался с этой идеей и вместе с другом открыл маленькую строительную фирму, которая просуществовала лишь 3 года, не выдержав возросшей конкуренции на «строительном рынке». Без образования успешно вести дела ему было очень сложно. Дмитрий после провала фирмы не смог найти официальную работу, поэтому соглашался трудиться без оформления и занесения в трудовую книжку. Это, несомненно, сильно сказалось на трудовом стаже. «Черная полоса» в жизни не заканчивалась, появилось пристрастие к алкоголю. Жена этого не выдержала и ушла, забрав с собой ребенка. У Дмитрия исчез единственные сдерживающий его «элемент». Он сильно запил, но работать продолжал. Последняя запись в трудовой книжке датируется 2007 годом, поэтому относится он к категории длительно неработающих. Хотя все это время мужчина подрабатывал в разных местах, но долго нигде не задерживался, т. к. «не хочется работать за бесплатно». С женой и ребенком практически не общается, даже плохо помнит дату рождения дочери, что неудивительно в силу того, что продолжает злоупотреблять алкоголем. |

**Вывод**

Для подавляющего большинства современного населения земли работа выступает основным источником жизнеобеспечения, а труд и соответствующее вознаграждение во многом определяют жизненную ситуацию людей. Существует прямая взаимосвязь биографии человека и его трудовой жизни: работа и профессия во многом воздействуют на жизненные циклы и шансы людей.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Выявите, в чем заключается значение работы для отдельных индивидов, семей в современном обществе и государстве.
2. Перечислите и охарактеризуйте основные последствия безработицы на индивидуальном, семейном и коллективном уровне.

**ТЕМА II. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ НА РЫНКЕ ТРУДА. ОСОБЕННОСТИ БЕЗРАБОТИЦЫ И НЕЗАНЯТОСТИ В РОССИИ**

**О чем повествует эта тема**

Во второй теме указывается значение рынка труда для современного хозяйства и общества. Проблемы на рынке труда приводят к росту безработицы. В теме характеризуются типичные и специфические проблемы безработицы в современной России, а также на основании эмпирических данных показывается, что безработица возрастает среди социально уязвимых слоев населения. Кроме того, анализируются инструменты государственной политики по борьбе с безработицей, которые хорошо справляются с причинами и последствиями массовой безработицы, но совершенно бесполезны для индивидуальной помощи ищущим работу.

**Основные разделы темы**

* Рынок труда.
* Уровень и формы безработицы в России и в Нижегородской области.
* Длительная безработица и текучесть кадров как социальные проблемы общества.

Рынок труда является важнейшей составной частью рыночного хозяйства. От того, как он функционирует, зависит решение множества экономических и социальных проблем. Экономические кризисы, непрерывная трансформация структуры хозяйства являются главными причинами роста безработицы в современной России. Наряду с этим существуют острые проблемы, преодолеть которые типичными мерами сложно: текучесть кадров и длительная безработица. Эти проблемы из года в год обостряются и в Нижегородской области.

В посткризисной экономической ситуации в России безработица остается относительно высокой. В 2009 г. зафиксированный Международной организацией труда уровень безработицы в России составил 6,6%, или 5 млн. экономически активного населения страны. В научных и экспертных оценках указывается, что текучесть кадров и безработица, без учета малых предприятий, составляет сегодня 6 млн. человек и концентрируется в определенных депрессивных отраслях и регионах страны. Федеральная служба государственной статистики официально называет следующие причины текучести кадров: увольнение на основании совместного решения работодателей и работников, сокращение персонала, добровольное увольнение самих работников (более половины всех уволившихся с предприятий за последний год).[[3]](#footnote-3) Общее число лиц, вновь принятых на работу, в два раза меньше, чем число покинувших российские предприятия. 12,4% из них были трудоустроены на вновь открывшиеся вакансии. Положительным признаком выхода из кризисной ситуации следует признать значительное сокращение лиц, работающих на частичной основе, при этом количество людей, отправленных в административные отпуска без сохранения заработной платы, все еще остается на высоком уровне. Статистика состояния безработицы и текучести кадров в России и в Нижегородской области показывает, что в основном сохраняются конъюнктурные и структурные основания для развития безработицы в стране, однако возрастает безработица среди уязвимых групп на рынке труда, увеличивается общее время безработицы (таблица 1)

Таблица 1

**Динамика безработицы в г. НижнийНовгород и в Нижегородской области** (в%, данные Росстата)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1.07.2009** | **1.07.2010** |
| Женская безработица | 56,0 | 56,4 |
| Молодежная безработица *(16-29)* | 26,4 | 21,2 |
| Безработица в других возрастных группах  *(30-54/59)* | 73,6 | 78,8 |
| Среднестатистическое время безработицы *(в месяцах)* | 3,9 | 5,9 |
| Среднестатистическое время безработицы среди женщин *(в месяцах)* | 4,1 | 6,2 |
| Число безработных, состоящих на учете в службе занятости более 8 месяцев (более 1 года) | 4,7 (1,6) | 28,8 (7,7) |

Анализ текущих государственных программ помощи безработным и «ищущим работу» показывает, что за время кризиса изменились установки государственной политики по социальной поддержке безработных, пересмотрены некоторые важные пороговые программы материальной помощи, например, увеличен максимальный размер пособия по безработице, проводится мониторинг развития безработицы, поддерживаются региональные проекты по развитию занятости и сокращению безработицы. Проблема заключается в том, что государственные расходы часто базируются на ошибочных прогнозах развития безработицы, не дифференцированыотносительно потребностей нуждающихся в помощи лиц. Региональные программы социальной поддержки лиц с особыми проблемами в трудоустройстве не ориентируются на включение их в занятость с целью долгосрочной трудовой интеграции.

В российских исследованиях мотивации и поведения безработных на рынке труда выявлены региональные отличия. В провинции государство расходует больше средств на поддержку безработных, чем на оживленных рынках труда обеих столиц (Москва и Санкт-Петербург), в которыхсуществует гораздо более высокий спрос на рабочую силу. В результате отличается философия поиска работы. В депрессивных регионах ищущие работу указывают на негативное развитие экономики как причину собственной нестабильной трудовой ситуации. Столичные жители больше склоны обвинять себя и искать причины безработицы в недостатке компетенций, умений и активности. Ошибочная трудовая мотивация или ее отсутствие приводит к развитию физических и психосоциальных последствий, таких как страх возвращения в трудовую жизнь, сокращение социальных контактов или отсутствие доверия к собственным компетенциям, возможностям их развития. Результатом зачастую становится длительная безработица или нестабильная занятость, связанная с частыми и, казалось бы, беспричинными увольнениями работника, а также уход человека с рынка труда.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

|  |
| --- |
| История Анатолия, 56 лет, женат 2 детей, образование высшее.  По специальности Анатолий является инженером-судоводителем. После окончания вуза его направили работать штурманом на флот. В 1982 году ему предложили работу в ОАО «ГАЗ», где он дослужился до начальника смены. Мужчина уверен, что «проработал бы до пенсии, если бы не сокращение». Анатолий с большой горечью рассказывает о сокращении: «конечно, обидно…проработал столько лет, практически всю жизнь, а тебя выкинули…кто же знал, что все так сложится…». Сейчас он около месяца является безработным. До обращения в центр занятости пытался найти работу самостоятельно, но везде получал отказ из-за значительного возраста. Даже в такой сложной ситуации Анатолий не теряет чувства юмора и с улыбкой рассуждает об очень небольших шансах найти работу, по крайней мере, такой, которая отвечала бы его высокой квалификации. |

**Вывод**

Современная ситуация на рынке труда в России требует разработки новых программ и инструментов помощи лицам, чье трудоустройство затруднено по индивидуальным причинам. Для этого требуется, наряду с усилением государственной политики на рынке труда (созданием новых рабочих мест, реструктуризации хозяйственной деятельности, улучшения условий материальной поддержки безработных и ищущих работу), например, привлечение внимания общественности к проблемам трудоустройства лиц из социально уязвимых слоев населения, модернизация статистического учета безработных и, в целом, изменение общей концепции (отношения) к незанятости в России.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Назовите основные проблемы на рынке труда в современной России.
2. Объясните, в чем заключается специфика российской безработицы.
3. Проанализируйте состояние занятости и безработицы в Нижегородской области.
4. Выявите различия в мотивации и поведении безработных на оживленных и депрессивных рынках труда в России. Приведите примеры таких рынков.

**ТЕМА III. БЕЗРАБОТИЦА КАК БИОГРАФИЧЕСКАЯ И ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ КРИЗИСНАЯ СИТУАЦИЯ**

**О чем повествует эта тема**

В теме рассматриваются причины безработицы. Дается определение лица, имеющего особые проблемы в трудоустройстве. На основании пилотного полевого исследовании, проведенного в г. Нижний Новгород, называются группы лиц, чье трудоустройство может быть затрудненно по биографическим и личностным основаниям. К основным проблемам таких безработных сегодня относятся семейное положение, болезнь, возраст, отсутствие требуемых компетенций или неверие в собственные силы, низкая квалификация, ошибочная или отсутствующая трудовая мотивация.

**Основные разделы темы**

* Конъюнктурная, структурная и фрикционная безработица, и борьба с ними.
* Институциональные причины безработицы.
* Биография, адаптированная к труду, и биография, осложняющая или исключающая трудоустройство/укоренение в трудовых отношениях.
* Группы, чье трудоустройство может быть затрудненно: с асоциальным образом жизни; нуждающиеся в средствах лица и неработающие по объективным причинам; немотивированные к труду люди.
* Понятие «самодеятельной биографии» в современном обществе.
* Индивидуальные факторы безработицы в Нижнем Новгороде.

Основные причины безработицы хорошо изучены. К ним относятся, прежде всего, экономические кризисы, вызывающие т.н. «конъюнктурную безработицу». Глобальные и местные изменения в народном хозяйстве являются основанием для развития «структурной безработицы», преодолеть которую полностью невозможно из-за постоянства экономических трансформаций. В течение XX века развитые страны научились хорошо справляться с «фрикционной безработицей» – неизменной спутницей рыночной экономики, связанной со свободными отношениями по купле-продаже рабочей силы. Основным инструментом, зарекомендовавшим себя в борьбе против фрикционной и, частично, структурной безработицы, являются службы занятости, предоставляющие необходимую информацию о свободных рабочих местах, организующие для безработных курсы по переобучению и повышению квалификации, иные организации, ведущие профориентационную работу. К институциональным причинам безработицы относятся «жесткости» институтов регулирования занятости. Кроме извечной проблемы «иждивенчества», провоцируемой социальной политикой, причиной безработицы является жесткое трудовое и налоговое законодательство (регулирование увольнений, условий труда и отдыха, проблема сверхналогов), а также деятельность профсоюзов и других правозащитных организаций.

Большинство безработных в России являются таковыми в силу конъюнктурных, структурных и институциональных проблем на рынке труда.[[4]](#footnote-4) Сама биография человека, имеющего образование, квалификацию, не ленивого и желающего работать, рассматривается как *«комфортная (адаптированная) к труду».* В этом случае не существует осложненных жизненных обстоятельств, присутствует адекватная трудовая мотивация и ценности. Однако случается, что включение и стабилизация «ищущего работу» в трудовые отношения невозможны в силу длительного исключения из трудовой жизни (безработицы или ухода с рынка труда), маргинализации (девиантного поведения), снижающей готовность человека к труду, или негативного трудового опыта (например, множественных увольнений или отказов в найме). Такие причины рассматриваются наукой как *«биографически противоречащие»* или исключающие трудоустройство и социальную интеграцию. Поэтому необходимо исследование и анализ кризисов в трудовой и жизненной биографии, нестабильности социальных связей, фатальных жизненных установок, аккумуляции индивидуальных и общественных факторов, препятствующих трудоустройству и стабилизации в трудовых отношениях, что может способствовать серьезному сокращению безработицы, развитию занятости, трудовой и социальной интеграции, самообеспечению населения.

*Выделяется три группы лиц, чье трудоустройство может быть затрудненно по биографическим и личностным основаниям*.

Во-первых, с точки зрения традиционной концепции «индивидуальной вины», выделяются лица, ведущие асоциальный образ жизни. Наличие вредных привычек является причиной добровольного нежелания работать даже при острой потребности в материальных средствах. Их попросту называют лентяями.

Во-вторых, существуют больные и нетрудоспособные люди, а также те, кто по семейным/социальным обстоятельствам не находит работу, но при этом нуждается и в средствах, и в интеграции. В Европе нерентабельным считается труд матери-одиночки. Если она выходит на работу, то расходы на жизнь у нее самой и ее семьи не сокращаются, как это бывает в нормальных ситуациях, а наоборот растут (например, необходимо потратить деньги на уход за ребенком во время работы матери, купить ему хорошую одежду и др.).

В-третьих, выявляется ослабление трудовой мотивации без особых закономерностей. Каждый индивидуум при трудоустройстве преследует свои специфические цели точно так же, как существуют различные установки в мотивациях при выборе профессии. Так, можно предположить, что человек, имеющий семью, которую нужно кормить (и только одно это должно приводить его в сообщество тех, кто нуждается в работе), будет принимать этот фактор во внимание только в ограниченной мере. В теории рынка труда особо подчеркивается, что никто не может точно сказать, что определенный трудоспособный человек или даже «типичный» работник захочет трудиться.[[5]](#footnote-5)

Одновременно в западной литературе развивается понятие *«самодеятельной биографии»:* в любой жизненной биографии человека можно найти ситуации, никак не связанные с общественными (позитивными или негативными) изменениями. Если ранее считалось, что создание семьи, профессиональная деятельность и свободное времяпрепровождение сильно зависят от социального происхождения человека, то сейчас указывается, что большинство людей сами свободно ищут основания для выбора образа и стиля жизни.[[6]](#footnote-6)

Пилотное обследование безработных, зарегистрированных в Государственной службе занятости населения по Нижегородской области[[7]](#footnote-7), позволило предположить наличие серьезных индивидуальных факторов, способствующих развитию кризисов в трудовой жизни, приводящих к длительной безработице, маятниковому движению на рынке труда по траектории «безработица – занятость – безработица», «безработица – участие в активных государственных программах помощи – безработица». В результате анализа данных выделились следующие группы безработных, имеющие особые проблемы в трудоустройстве:

* лица без квалификации или с незначительным общим и профессиональным образованием;
* лица с ограниченными возможностями и родственники, осуществляющие уход за больным членом семьи;
* лица, имеющие алкогольную и/или наркотическую зависимость;
* женщины, имеющие на попечении маленьких детей;
* бывшие осужденные.

Основными причинами безработицы являются:

– семейное положение (наличие детей, развод, употребление алкогольных напитков, наркотическая зависимость, болезнь или смерть близких, необходимость осуществления ухода за родственниками);

– болезнь (в т.ч. провоцируемая неудовлетворительными условиями труда);

– возраст, положительно коррелирующий с осложненными семейными обстоятельствами;

– отсутствие у безработных требуемых компетенций или неверие в собственные силы;

– низкая квалификация, имеющая особенное значение при проблеме текучести кадров;

– ошибочная или отсутствующая трудовая мотивация.

**Практическое задание**

На основании кейсов определите, какие причины привели к безработице или нестабильной трудовой биографии.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

|  |
| --- |
| ИсторияИрины, 25 лет.  Ирина имеет среднее специальное образование (повар-кондитер). После школы мечтала поступить в университет, но на бюджетное место не прошла по конкурсу, а учиться платно возможности не имела. Сейчас Ирина считает, что получить высшее образование для нее очень сложно. Трудовая деятельность началась после окончания профессионально лицея, когда девушка устроилась работать по специальности поваром. Через год сменила место работы по непонятным причинам и пошла в санитарки. Вскоре Ирина уволилась из больницы из-за маленькой заработной платы. Благодаря знакомым устроилась гардеробщицей в школе. Ирине очень нравилось там работать, но «из-за сквозняка часто болела», поэтому ушла. Сейчас девушка уже год не работает. «Везде очень маленькая зарплата – 3-4 тыс., все-таки хотелось бы побольше – 6-7 тыс. хотя бы»… |

|  |
| --- |
| Тамара, 50 лет.  В молодости Тамара сменила много рабочих мест. Это было связано в основном с двумя причинами: во-первых, не устраивала зарплата, так как муж получал мало, и денег не хватало, во-вторых, не устраивал график работы – не с кем было оставить детей. До замужества Тамара жила в Автозаводском районе, потом переехала к мужу в Ленинский, родился ребенок. Но работать женщина продолжала в Автозаводском районе и даже забирать ребенка из детского сада не успевала, поэтому пришлось уйти. Когда дети подросли, женщине предложили работу в ОАО «ГАЗ», где проработала 6 лет. Тамара очень расстроена, она «только пошла на повышение и тут сокращение». Сейчас муж получает хорошо, денег хватает, но он настаивает, чтобы жена нашла работу ради будущей пенсии. Тамара уже не первый раз обращается в центр занятости. Через него устроилась кондуктором, но по состоянию здоровья ей пришлось уволиться. «Из-за постоянного шума начало щемить сердце, врачи предупредили о возможном проявлении астмы. Я даже вывихнула ногу! Вроде кажется, простая работа, а ведь целый день на ногах, да и зарплата очень маленькая. Другие кондукторы сказали, что до повышения платы за проезд всегда план выполняли и получали много, а сейчас план никак не выполняется…Да и дом я забросила с этой работой.» После этого Тамара снова обратилась в службу занятости и устроилась фасовщицей в магазин. Она отработала испытательный срок (2 месяца), во время которого ей постоянно обещали зачислить ее в штат официально, но по истечении срока отказали. Тамара думает, что так они поступают со многими, чтобы не платить. |

ПРИМЕР ИЗ ИНТЕРВЬЮ С РУКОВОДИТЕЛЕМ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

|  |
| --- |
| **В:** *Существует ли специфика в работе с особыми категориями безработных, которые имеют проблемы в трудоустройстве?*  **О:** Конечно. Очень тяжело работать с инвалидами, у которых большие ограничения. Есть инвалиды, кому можно работать только два часа в день. Конечно, работодатели, к сожалению, не могут предоставить такую работу. Конечно, есть закон о квотировании рабочих мест. У нас многие крупные предприятия, численность которых более 100 чел, обязаны квотировать 3% рабочих мест, и у нас на крупных предприятиях, таких как Машзавод, АКБМ, Красное Сормово, Сокол, Буревестник, инвалиды работают. Человек всю жизнь может быть инвалидом и работать всю жизнь.  **В:** *А те, кто имеют на попечении больных родственников?*  **О:** Человек, у которого есть престарелый или больной, он получает пенсию по уходу. Кто получает пенсию по уходу, он уже получает социальное пособие и не может быть признан безработным…  **В:** *А если не получает, просто не может работать полный рабочий день?*  **О:** …есть вакансия «уборка лестничных клеток». Почему-то все этой работы пугаются, легче получать 850 рублей в месяц ни за что… Да и зарплата там от 6 тысяч рублей – явно больше, чем 850 рублей. Если ты здоров, но у тебя такая сложная семейная ситуация, то утром уберись и ты целый день свободен. Так что иногда некоторые люди меня просто удивляют.  **В:** *А те, кто освободились из мест лишения свободы?*  **О:** Это очень тяжелая категория! Они к нам идут, вот сейчас, в эти дни, их было очень много, потому что, видимо, амнистия была. Опять же все люди разные. Один просидел 25 лет и абсолютно утратил мотивацию к труду, а другой нет, ну бывает, ребята молодые по глупости получили пару лет. По-разному люди попадают. Если, конечно, человек отсидел больше 10 лет, да еще и строгого режима, конечно, к нему нужен особый подход. Но я могу сказать, что эти люди к нам приходят, регистрируются. Работодатели часто отказываются брать их. Что мы можем предложить такому мужчине, а в основном мужчины приходят? Работу грузчика, например. Но работодатели часто отказывают, а государство для них места не квотирует. Но кто хочет работать, тот устроится. У нас среди этой категории большой процент граждан, кого мы устроили, и они больше к нам не приходили. Либо человек хочет получить справку, что он зарегистрирован в службе занятости, для отчета в надзорные органы. Мы никому не отказываем. Часто эти мужчины не приходят к нам, нарушают сроки регистрации. Если больше месяца человек о себе никаких сведений не заявляет, мы закрываем карточку по длительной неявке – такой регламент.  **В:** *А что касается матерей-одиночек? Какая работа проводится с ними?*  **О:** Это учитывается при работе… Хотя, вообще, специальной помощи нет. Но мы учитываем желание человека. Если есть возможность предложить рядом с домом работу, то, конечно, мы это делаем. Мы все люди и все понимаем. Но если человек приходит и говорит – работать не хочу, а такое тоже бывает, говорит «туда не пойду, сюда не пойду», а сам не работает больше пяти лет по трудовой книжке, то для него любая работа является подходящей (кто больше года не работает любая – подходящая).  **В:** *А пожилых трудоустраиваете?*  **О:** Вообще, это тяжелые категории – люди особых категорий. Люди с ограниченными возможностями, не инвалиды, но с медицинскими противопоказаниями, освобожденные из мест лишения свободы, люди предпенсионного возраста – у них чаще всего имеются противопоказания по здоровью, особенно, у тех, кому до пенсии осталось полгода, год. Их уже никуда брать не хотят. Конечно, разные люди есть, есть бодрые, кто не теряет здоровья и квалификации, и они устраиваются.  **В:** *А если человек на пенсии, но ему не хватает стажа, чтобы у него была побольше пенсия. Таких устраиваете?*  **О:** Вы знаете, он не может быть признан безработным. Но пенсионеров всех регистрируем, кого увольняют. Для того чтобы иногда человек за три месяца смог получить компенсацию, которая ему положена, он должен зарегистрироваться в службе занятости. Мы всех регистрируем, даем направление, «пожалуйста, ищите работу». Информация открыта для всех. Киоски самопоиска, газеты, стенды. …Мы не можем признать их безработными. Так, бывают военные пенсионеры, которые раньше уходят на пенсию. Но, пожалуйста, ищи работу – все для тебя. Мы только рады. Но безработным признать не можем по закону. У человека есть пенсия...  **В:** *Я вспомнила про такую категорию, как люди без определенного места жительства?*  **О:** Да, бомжи. У нас есть центр социальной помощи. Хотя, мне это слово «бомжи» не нравится, это унизительно звучит… …Мы туда ходим ежеквартально. Наши специалисты ходят туда с вакансиями. Людям помогают восстановить документы. Вы знаете, я считаю что это очень больная тема. Два миллиона бомжей в стране! …конечно, этим людям нужно помогать. |

**Вывод**

Учет индивидуальных факторов безработицы имеет большое значение для общего понижения размеров безработицы в стране и для проведения результативной политики помощи в трудоустройстве. Как показало нижегородское исследование, наличие биографических проблем сильно затрудняет поиск работы и социальную интеграцию людей. В числе особо проблемных лиц выделяются ведущие асоциальный образ жизни, инвалиды или родственники, имеющие на попечении болеющих членов семьи или маленьких детей, лица, освободившиеся из мест лишения свободы, и другие социальные группы.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Охарактеризуйте основные формы безработицы, обоснуйте их зависимость от конъюнктурных и структурных факторов.
2. Какая биография в современной науке считается комфортной, адаптированной к труду?
3. Обоснуйте возможность развития безработицы в зависимости от биографических факторов. Назовите биографические причины, из-за которых человек имеет больше шансов оказаться в рядах безработных, ищущих работу.
4. Перечислите группы лиц, чье трудоустройство затруднено по биографическим и личностным причинам.
5. Объясните понятие «самодеятельной биографии».
6. Назовите группы лиц, имеющих индивидуальные и личностные проблемы в трудоустройстве, выделяемые на Нижегородском рынке труда. Приведите причины, из-за которых их интеграция в трудовые отношения затруднена.

**ТЕМА IV. ИЩУЩИЕ РАБОТУ КЛИЕНТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И ИХ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ. ЗАДАЧИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**О чем повествует эта тема**

Целью является анализ деятельности Государственной службы занятости населения в России (ГСЗН), а также предложение новых задач помощи ищущим работу в контексте социальной работы. Подготовка и проведение такой работы связана с внедрением программы социального сопровождения лиц, ищущих работу и имеющих особые проблемы в трудоустройстве. Возможность внедрения такой программы в Нижегородской области рассматривается на институциональном уровне, в рамках подготовки соответствующих кадров, обладающих необходимыми профессиональными компетенциями, а также в плоскости социального окружения и сетей поддержки самих ищущих работу.

**Основные разделы темы**

* Деятельность Государственной службы занятости населения в России.
* Программа социального сопровождения лиц, имеющих особые проблемы в трудоустройстве.
* Институциональная, кадровая готовность Нижегородской области к реализации программы социального сопровождения ищущих работу.
* Социальное окружение клиента и сети поддержки.

Государственная служба занятости населения (ГСЗН) в России традиционно осуществляет программы по борьбе со структурными и конъюнктурными причинами безработицы. Специалисты службы занимаются регистрацией безработных, контролируют самостоятельный поиск работы и назначают санкции в случае невыполнения условий в соответствии с Трудовым кодексом РФ и Законом о занятости населения РФ.[[8]](#footnote-8) В связи с последним финансовым кризисом, способствующим развитию безработицы в стране, были разработаны и внедрены новые программы, например, помощь в организации самозанятости, переезды в места жительства с оживленными рынками труда, а также усилены традиционные способы борьбы. Распространенным средством сокращения безработицы в большинстве регионов страны являются общественные работы, курсы по переобучению на новые специальности. Данные программы эффективны в условиях тяжелого кризиса рынка труда и угрозы возникновения массовой безработицы, но едва ли способствуют преодолению длительной безработицы, текучести кадров, скрытой безработицы, являющихся специфическими средствами реакции на текущую ситуацию на рынке труда в России.[[9]](#footnote-9)

В связи с особым значением индивидуальных трудовых и биографических факторов, влияющих на шансы трудоустройства «ищущих работу», необходимо разрабатывать и внедрять *программы социального сопровождения ищущих работу*, которые предлагают специфические и новые возможности по консультированию и организации работы с ищущими работу, имеющими особые (нетипичные, индивидуальные) проблемы в трудоустройстве. Это новое, не имеющее традиций в России, задание предполагает предварительную подготовку, по крайней мере, в трех следующих плоскостях.

1. *На институциональном уровне* необходимо обеспечить понимание целей и задач индивидуального сопровождения клиентов из уязвимых групп, исходных концепций проведения работы с клиентами, а также оценить ресурсы задействованных субъектов, финансовые ограничения (состояние бюджета организации, возможности регионального и муниципальных бюджетов), специфику поддерживающих ИТ-структур.

Проведенный в Нижегородской области анализ показал *низкую институциональную готовность региона*. Во-первых, оценить индивидуальные проблемы «ищущих работу» мешает значительная разница, существующая между официальными данными по безработице (1,23% в 2010 г.) и сведениями Международной организации труда (7,6%). В условиях высокой скрытой безработицы в регионе эта проблема становится сверхсерьезной. Причинами низкого уровня обращений граждан в службу занятости населения являются неудовлетворительный уровень пособия по безработице, жесткие санкции при нарушении формальных требований регистрации и поиска работы, стигматизация безработных со стороны потенциальных работодателей, а также наличие формальной занятости у лиц, находящихся в административных отпусках или переведенных на неполный рабочий день с сокращением заработной платы по инициативе работодателя. Во-вторых, концепция и организация процесса помощи «ищущим работу» в Нижегородском регионе направлена исключительно на сдерживание массовой безработицы и самостоятельный поиск работы трудоспособными лицами. В региональной программе социальной поддержки «ищущих работу» отсутствуют ясно выраженные цели стимулирования занятости населения и стабильного включения безработных в трудовую жизнь. Службой занятости, в основном, реализуются низкопороговые программы социальной поддержки трудоспособных лиц в условиях безработицы. Для лиц, имеющих наибольшие проблемы в трудоустройстве (инвалидов), предлагаются общественные работы на ограниченный срок. В результате, в сентябре 2010 г. при помощи службы занятости населения было трудоустроено 34% «ищущих работу» только из числа зарегистрированных безработных, 2,6% из них были включены в программы по профессиональной переподготовке и 13% безработных заняты на общественных работах. В-третьих, партнерские связи Государственной службы занятости населения в Нижегородской области ограничиваются взаимодействием с учреждениями, предоставляющими образовательные услуги (как правило, краткосрочного характера). В-четвертых, из регионального бюджета на мероприятия по стимулированию занятости выделяется незначительное количество средств, хотя разработка и реализация инновационных программ стимулирования занятости населения может принести дополнительные средства и ресурсы из федерального бюджета страны.

2. В регионе отсутствуют кадры,имеющие необходимые знания для проведения социального сопровождения «ищущих работу».Поскольку социальное сопровождение является базовой концепцией помощи клиентам в социальной работе, можно наладить соответствующую подготовку специалистов в случае взаимной заинтересованности и договоренности со стороны ГСЗН и факультета социальных наук Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. Факультет имеет лицензию на подготовку бакалавров, магистров и специалистов по социальной работе, может предложить программы по получению и совершенствованию знаний и навыков работниками социальной сферы в области ведения коллегиальной работы в партнерской сети, коммуникации, рынка и социальных проблем труда, особенностей нацеленной групповой работы с клиентами.

3. *На уровне социального окружения* и сетей поддержки ищущих работу имеют значение индивидуальные, семейные и социальные ресурсы клиентов. Одновременно учитываются способности различных структур (государственных и негосударственных) использовать этот ресурс в программах помощи в трудоустройстве.

Вторичный анализ данных социологических исследований показывает, что в этой области не преодолены значительные проблемы, и положение в Нижегородском регионе в целом хуже, чем в среднем по стране. В последние годы в худшую сторону изменились возможности взаимной поддержки и взаимовыручки среди населения. В анализе центральной категории «доверие» Фондом общественного мнения (ФОМ) выявлены следующие негативные изменения: в январе 2008 г. только 17,6 % населения России согласились с тем, что друг другу можно доверять, тогда как 78,1% респондентов считают, что этого делать нельзя. К сожалению, в Нижегородском регионе ситуация еще более напряженная (12% жителей высказались за «доверие»), чем в целом по России. Более благополучная ситуация существует на уровне «ближней социальной дистанции» (с близкими родственниками, друзьями). (таблица 2)

Таблица 2.

**Анализ категории «доверие»** (данные ФОМ, в % от общего числа опрошенных, 2008 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Мнения граждан** | **РФ** | **Нижегородская область** |
| «Мы можем друг другу доверять» | 17,6 | 12 |
| «С людьми нужно быть осторожным» | 78,1 | 80 |
| С людьми в моем окружении существует согласие: согласен | 57 | 47 |
| С людьми в моем окружении существует согласие: не согласен | 34 | 34 |
| «За последний год я совершал действия для блага других» | 61 | 55 |
| «За последний год я для других ничего не делал» | 32 | 32 |
| «Я чувствую ответственность за свое окружение»: согласен | 21 | 15 |
| «Я чувствую ответственность за свое окружение»: не согласен | 17 | 20 |

Экспресс-опросы Левады-центра показывают, что большинство людей в России в трудной ситуации надеются только на себя или на своих близких (таблица 3).

Таблица 3.

**На чью помощь Вы надеетесь в трудной ситуации?**

(Экспресс-тест, Левада-центр, в % от числа опрошенных)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1994** | **2004** | **2007** |
| …только на себя | 40 | 66 | 71 |
| …на моих родственников и друзей | 47 | 60 | 54 |
| …на помощь организации, в которой я работаю (работал) | 5 | 4 | 2 |
| …на государственную помощь | 7 | 4 | 3 |
| …на общественные организации (профсоюзы и пр.) | 1 | 0,3 | 1 |
| …на благотворительность | 1 | 0,2 | 1 |
| …на религиозные структуры | 1 | 2 | 2 |
| нет ответа | 2 | 1 | 2 |

Однако, в целом по России и в Нижегородской области люди стремятся помочь друг другу. В 2008 г. 61% (55% в Нижегородской области) опрошенных что-то безвозмездно сделали для блага другого, причем за пределами своей семьи и родственных связей. Однако этот потенциал практически не учитывается при разработке и реализации институциональной помощи: например, в 2007 году только 14% российских граждан приняли участие в деятельности некоммерческих организаций.

В исследовании Института социологии РАН и фонда им. М.С. Горбачева[[10]](#footnote-10) показано, что при использовании внутренних ресурсов и сетей поддержки особенно обделенными оказываются бедные слои населения России. По сравнению с элитами, благополучными гражданами страны они получают гораздо меньше поддержки со стороны окружения (протекций, советов, рекомендаций, информации, консультаций, помощи в трудоустройстве, при обращении к властям и пр.), что является особенно важным для человека при преодолении проблем в трудоустройстве и при включении в трудовую жизнь.

ПРИМЕР ИЗ ИНТЕРВЬЮ С РУКОВОДИТЕЛЕМ ГСЗН НИЖНЕГО НОВГОРОДА

|  |
| --- |
| **В:** *Как проверяется качество оказываемых услуг?*  **О:** Например, обратился человек длительно неработающий. Мы должны с ним всю работу провести. Должны предложить ему общественные работы, психологическую поддержку. То есть, все государственные услуги, переобучение, например. …то есть мы должны все охватить. Если он пришел, то подразумевается, что он пришел искать работу. Приходит, пишет заявление «прошу оказать услугу по поиску подходящей работы». А человек часто не знает, что ему нужно. Мы стараемся сподвигнуть его. Порой это сделать очень сложно.  **В:** *Что, конкретно, предлагается ищущим работу?*  **О:** Психологическая помощь, он будет приходить на консультацию, может искать работу, делать выписки из регистра. Просто не будет получать пособия по безработице. Статуса у него не будет.  **В:** *Если бы появилась возможность усовершенствовать работу центра занятости, чтобы вы могли предложить?*  **О:** Ох, я бы… …что касается работы с инвалидами. У меня их много – больше ста человек… Инвалиды – тяжелая категория, и, к сожалению, можно сказать, что в большинстве случаев закон о квотировании у нас не работает. Поскольку предприятие может заквотировать, например, инженера- программиста, и эта вакансии будет открытой, закон они соблюли, но среди моих инвалидов, например, нет инженера-программиста. Поэтому, я бы по-другому вообще этот закон сделала. Чтобы предприятие создавало рабочее место под моего инвалида. А я бы уже посылала человека, инвалида, например, глухонемого, и работодатель обязан был бы его взять. Вот я бы это изменила. Ведь инвалиды есть разные и каждому нужно работать. По крайней мере, большинству. Да, процентов тридцать есть, которые не хотят работать, но многие действительно хотят. Хоть как-то сделать, чтобы человек был в социуме. Я бы так изменила вообще деятельность и закон. Чтобы это была адресная помощь. Для конкретного инвалида. Возможно, в этом случае можно ввести какую-либо помощь государства этому предприятию или освобождение от налогов. Правильно? Чтобы он был заинтересован…  Точно так же я бы вменила в обязанности организациям, предприятиям помогать людям, оказавшихся в тяжелой жизненной ситуации, освободившихся из мест лишения свободы. Ведь нельзя человека выбрасывать за борт. А у нас сплошные отказы. И это право работодателя. Либо создавать какие-либо организации… Порой приходят еще молодые мужчины, здоровые, не инвалиды. Я бы учредила такие организации, которые бы помогли им заниматься общественно полезным трудом и платили зарплату. Чтобы с ним там работал, например, психолог. Вот именно с этой категорией… Это обязательно должно быть. Чтобы у человека была возможность вернуться в социум. Это что касается таких категорий, которые являются самыми тяжелыми.  Еще бы я…хотя это не наша компетенция, может быть, но вот по опыту… я бы ужесточила меры против мошенников у нас. К сожалению, бывают случаи, когда люди незаконно получают пособия. У людей бывает несколько трудовых книжек, делают липовые документы. Я сама сталкиваюсь. Мы человека стараемся трудоустроить, специалистов мало, на каждого по делу час уходит, а человеку это и не надо, ему нужно пособие. Мне жалко своих специалистов.  **В:** *Как это выявляется?*  **О:** Очень просто. Человек приносит справку, там написано 15 тысяч рублей и какое-то ООО, ЧП, а печатей сейчас сколько угодно можно найти. Мы доверяем. Мой специалист не может вызванивать каждую организацию, не успеваем. Каждый предупрежден о последствиях мошенничества – на каждой стене висит предупреждение, но не понимают. Это выявляется совершенно случайно. Начинаешь звонить по указанному телефону, а там и телефона такого нет. В таких случаях человек должен предоставить из пенсионного фонда справку, подтверждающую его трудовой стаж. Приносят, а в трудовой книжке записи не совпадают. Вот на такие разборки уходит время, нервы.  **В:** *Есть ли люди, которые и без трудовой книжке работают?*  **О:** Полно. Но, мы не можем доказать. Порой прибегают без пяти пять вечера, понятно, что с работы. Есть и такие. Мошенничество оно было всегда. Мне просто жалко моих специалистов. У них отнимают время, которое бы лучше потратили на тех, кому действительно нужна помощь. Я бы ужесточила меры наказания людей, которые не хотят работать. Но тут нужно закон пересматривать, опасно ошибиться.  **В:** *Чтобы Вы изменили в организации деятельности?*  **О:** Конечно, хорошо бы мне штат увеличить. Чтобы были только регистраторы, только те, кто с безработными работает.  **В:** *Сейчас получается, что сотрудники выполняют все функции?*  **О:** Да, получается так. Если много приходит людей, а у нас ведь есть еще и вторичный прием, то даже я иногда начинаю регистрировать. Человеку все равно, кто ему окажет услугу… Конечно, нужно еще больше давать информации. Тут у нас люди, к сожалению, не читают. Чаще, может быть, по телевидению сообщать. Люди ведь у нас и законов не знают. В правовом отношении люди безграмотные. Где-то, что-то услышат и приходят. Бывает, специалисты выступают по телевидению, но может не все слышат. Люди не знают своих прав и обязанностей. Вот, юриста у нас нет в службе, он только в городском центре. А люди обращаются очень часто. Очень много специалистов у нас задействованы на выдаче справок для пенсионного фонда, социальной защиты, что я бы тоже изменила. Люди приходят за справкой, что они не состоят на учете. Я бы организовала какой-то обмен информацией между всеми органами социальной помощи, чтобы мы обменивались электронным способом. Чтобы люди к нам не шли толпами, ведь мы за год до четырех тысяч справок выдаем! Очереди порой по двадцать человек, а в справке просто написано, что он не состоит на учете… Люди тратят время, деньги. Выходит никому не нужная волокита. Приезжают в обед, а у меня один человек, который справки выдает. В результате недовольство, а ей ведь тоже нужно пообедать. Так что справки, бюрократия – это наш бич! Очень много бумаг! |

**Вывод**

Для проведения комплексной индивидуальной работы с лицами, ищущими работу и имеющими проблемы в трудоустройстве, необходимо провести подготовительную работу. Кроме разработки практической модели управления помощью с концентрацией на определенных целях и задачах индивидуального сопровождения клиентов из уязвимых групп, необходимо наращивать материальные и социальные ресурсы, формировать программы подготовки специалистов, развивать сетевые формы работы и партнерскую культуру субъектов управления занятостью, вовлекать общественность и гражданский коллектив в решение проблем трудоустройства социально уязвимых клиентов.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Перечислите программы помощи в трудоустройстве, реализуемые Государственной службой занятости населения РФ.
2. Определите задачи социальной работы по предоставлению помощи лицам, ищущим работу. Обоснуйте необходимость включения профессиональной социальной работы в разрешение проблемы безработицы в современной России.

**ТЕМА V. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ**

**ИЩУЩИХ РАБОТУ (CASE MANAGEMENT)**

**О чем повествует эта тема**

Целью темы является формирование у студентов представления о том, как модель системного case management может быть использована для разработки программы индивидуального сопровождения лиц, ищущих работу и имеющих серьезные проблемы в трудоустройстве. В теме предлагается определение программы индивидуального сопровождения (ИС), выделяются критерии отбора клиентов для программы, характеризуются функции и фазы индивидуального сопровождения «ищущих работу». В рамках организации процесса ИС рассматриваются различные варианты его реализации: либо как части деятельности ГСЗН, либо его выполнение сторонними учреждениями.

**Основные разделы темы**

* Концепция системного case management в социальной работе.
* Программа индивидуального сопровождения лиц, ищущих работу, и имеющих серьезные проблемы в трудоустройстве.
* Критерии отбора клиентов для участия в программе ИС.
* Функции и фазы индивидуального сопровождения ищущих работу.
* Временные и содержательные рамки работы с клиентом в рамках программы ИС.
* Фазы реализации программы ИС.
* Организация управления программой ИС.
* Отдел по консультированию клиентов при ГСЗН.
* Управление ИС сторонней службой.
* Развитие сетевых связей и партнерских отношений при реализации ИС.
* Управление помощью: структура плана.

1. **Понятие и концепция «индивидуального сопровождения»**

*Системный case management* довольно подробно описан в научной и практической литературе. В социальной работе он характеризируется как процесс оперативного и стратегического управления социальными услугами. В контексте ориентации на занятость метод приобретает новое значение – поиск и предоставление информации, консультационных услуг и связь ищущего работу, имеющего особые проблемы в трудоустройстве, с учреждениями, предоставляющими социальные услуги. В этом случае исключается бюрократический способ предоставления услуг: однократных, формальных и неперсонифицированных. Специалист и клиент выстраивают отношения, основанные на взаимной ответственности и доверии.

Концепция case management, или «индивидуального сопровождения» (ИС – в дальнейшем) учитывает множественные факторы безработицы, в том числе существующие на микроуровне. К последним относятся финансовые и материальные проблемы «ищущего работу», его персональная ситуация и семейные кризисы, неудовлетворенные потребности. С этой точки зрения ИС предполагает решение следующих задач:

1. Специалист должен владеть знаниями о рынке труда, понимать стратегии

найма персонала и принципы государственного регулирования занятости. Целью работы является преодоление или минимизация препятствий, мешающих трудоустройству клиента и лежащих в его социальном окружении, а также скорейшая его трудовая интеграция.

2. Управление случаем происходит совместно с клиентом. Одновременно специалист по социальной работе должен привлекать к работе иных «узких» специалистов, например, в области долговых отношений, материальных и жилищных компенсаций.

3. Случаи, при которых трудовая интеграция клиента не рассматривается как приоритетная цель, не являются сферой деятельности специалиста по ИС и должны перейти под контроль других служб и учреждений (например, при нетрудоспособности клиента).

В целом, ИС можно определить следующим образом:

|  |
| --- |
| Индивидуальное сопровождение ищущих работу с особыми проблемами в трудоустройстве – это комплексный процесс помощи, ориентированный на клиента и его потребности, имеющий целью его скорейшую интеграцию в трудовые отношения. На стадиях ИС оцениваются индивидуальные ресурсы и проблемы клиента и в кооперации с клиентом планируются и запрашиваются социальные услуги, которые затем координируются, контролируются и оцениваются специалистом. |

Важно понимать, что смысл слова «сопровождение» предполагает, что специалист помогает клиенту, а не навязывает ему те или иные решения и правила. Данный принцип сформулирован в т.н. «теории черепахи»: специалист работает с клиентом на его уровне и «продвигается» с его скоростью, а также позволяет клиенту лидировать в этой «медленной прогулке», чтобы помочь ему удовлетворить свои потребности[[11]](#footnote-11).

1. **Критерии отбора клиентов, функции и фазы индивидуального сопровождения «ищущих работу»**

Для того чтобы обеспечить доступ клиентов к помощи, необходимо определить критерии, согласно которым клиент обретает статус «ищущего работу с особыми проблемами в трудоустройстве». *Основным критерием* служит наличие личностных особенностей и/или семейных кризисов (проблем) у трудоспособного человека, тормозящих или исключающих трудоустройство. *Дополнительным основанием* является признание факта, что без внешнего вмешательства (ИС) интеграция в трудовые отношения сильно затруднена или невозможна. Если ориентироваться на клиентов Государственной службы занятости населения, то выделяются две основные группы, для которых возможно осуществление ИС:

* длительно безработные лица;
* лица, многократно обращающиеся за помощью в ГСЗН.

При осуществлении ИС необходимо исключить проблему дублирования *функций* специалистов ГСЗН и социальных работников. ИС реализуется на следующих условиях:

– сопровождению подлежат лишь сложные случаи, когда материальная поддержка и/или образовательные программы не являются залогом успешной интеграции в рынок труда и когда для осуществления помощи необходимы знания и опыт, недоступные работникам ГСЗН;

– ожидается, что, по крайней мере в среднесрочной перспективе, ИС приведет к улучшению индивидуальной ситуации клиента и значительно упростит его включение/стабилизацию в трудовых отношениях;

– для решения проблемы необходимо применение специфических методов и инструментария ИС.

*Работу с клиентом необходимо завершать в случае следующих достижений:*

* произошло включение клиента в трудовые отношения, он не получает посторонней помощи (услуг);
* клиент и его семья имеют самостоятельные доходы;
* достигнута такая степень рыночной интеграции клиента, при которой в течение длительного времени исключается повторное обращение в службу за аналогичной помощью.

Поскольку ИС ориентируется на индивидуальные запросы и потребности клиента, исключается точное определение времени предложения помощи. Оно, с одной стороны, зависит от поставленных целей в каждом индивидуальном случае, а с другой – от степени эффективности и результативности услуги. Составной частью программы ИС должны стать различные критерии – экономические, правовые, этические, разработанной с ориентацией на региональную специфику.

*Выделяются следующие фазы индивидуального сопровождения:*

* организация процесса консультирования;
* проведение coaching, предоставление иных социальных услуг в рамках сетевой социальной работы;
* управление процессом помощи (педагогическая интервенция), включая контроль со стороны эксперта над тем, как ищущий работу усваивает, использует информацию, обходится с имеющимися и предоставленными ресурсами, как происходит интерактивный обмен с иными участвующими в процессе помощи субъектами;
* осуществление оценки и контроля.

1. **Организация процесса ИС в рамках системной и сетевой деятельности**

В ситуации осуществления дифференциации клиентов оценки случаев и предложения помощи от большого числа субъектов требуется *организация управления программой*. ИС как работа с множественными проблемами, ставшими причинами безработицы или препятствующими трудоустройству, может статью либо частью деятельности ГСЗН, либо осуществляться иными учреждениями.

В ГСЗН такая программа может воплотиться в особый отдел по консультированию клиентов службы, основной задачей которого является интеграция «трудных клиентов» в трудовые отношения. Сотрудники отдела вместо субординационных отношений объединяются в команду специалистов, предоставляющих консультативные, координационные и посреднические услуги. Таким образом образуется коллегиальный процесс работы со случаем. Каждый из специалистов имеет внутреннюю специализацию (например, ведение целевой группы клиентов – мигрантов, молодежь) и обладает специфическими социальными и культурными компетенциями, а также сетевыми контактами с субъектами предоставления услуг (например, молодежными организациями, этническими объединениями).

Если ИС организуется в стороннем учреждении, необходимо установить тесный контакт с ГСЗН. В контексте современных тенденций сторонняя организация может выполнять ИС на условиях *аутсорсинга* (возложение ответственности за выполнение государственных задач на негосударственную структуру). Такая возможность перспективна, если в ГСЗН отсутствуют специалисты требуемого профиля или число сложных случаев, требующих ИС, превышают возможности государственной службы. Однако могут возникнуть сложности из-за того, что стороннее учреждение мало знакомо с профилем проблем ищущих работу или с деятельностью ГСЗН. В этом случае лучше предусмотреть должность координатора (на базе ГСЗН), работающего над взаимодействием обоих субъектов помощи ищущим работу.

В целом, проведение ИС в сторонних организациях может быть результативным. Им легче создавать эффективные команды для работы над проблемой и завоевывать доверие со стороны ищущих работу, они часто имеют продуктивные внешние контакты, могут легко укорениться в определенной среде, а также гибче реагировать на запросы клиентов, поскольку не затянуты в корсет государственных постановлений и указов. Отношение государства к такой службе должно быть полностью упорядоченным, например, для обеспечения качества ИС, ведения документации. Разрешение на ведение ИС сторонним субъектом должно быть получено при выполнении следующих условий:

* предоставление доказательств о способности проведения ИС (предоставления соответствующих услуг), в том числе наличие обученного постоянного персонала, отсутствие задолженности по выплате налогов и социальных взносов, осуществление регулярных программ по повышению квалификации сотрудников, и пр.;
* предоставление документов (договоров) о партнерских связях с основными поставщиками социальных услуг, востребованными в программе ИС;
* исполнение стандартов ИС (теоретические и практические знания, компетенции, навыки сотрудников службы, общее количество специалистов, время работы организации, ее месторасположение и пр.);
* наличие практических навыков проведения ИС (опыт работы с ищущими работу, трудоустройство и пр).

Организация программы ИС требует развития структурированной сети производителей и поставщиков социальных услуг. Создание *сетевой деятельности* происходит на трех уровнях.

1. На микроуровне (индивидуального обслуживания клиентов) от социального работника требуются хорошие знания местного ландшафта социальных служб и других партнеров. Каждый сотрудник обязан заботиться о поддержании и развитии партнерской сети, т.е. вести переговоры с новыми организациями, развивать новые программы с теми, кто уже включен в совместную деятельность. Количество учреждений помощи и их профиль варьируются в зависимости от места проживания клиента и его трудностей, а также зависят от понимания того, насколько человек дискриминируется при получении услуг в связи с индивидуальными проблемами.

ПРИМЕР[[12]](#footnote-12)

|  |
| --- |
| Психически больные и бездомные лица не приходят в службу занятости просить о помощи. Они также не идут к психиатру. Они желают только самых примитивных услуг в виде размещения в однодневных приютах. Они едва ли способны на беседу со специалистом и не будут сидеть в очереди в ожидании приема. |

Компетенции по проведению сетевой социальной работы базируются не только на создании и развитии контактов, поиске доверия со стороны партнеров, поддержании деловых связей, но включают умение держать дистанцию с включенными в процесс помощи учреждениями или отдельными работниками. Дистанция помогает вести переговоры на равноправной основе, соответствовать высоким стандартам качества современной профессиональной работы, подчинять возникающие трудности достижению общей цели.

2. На мезоуровне (общая организация ИС) специалисты осуществляют системноориентированную деятельность. ИС становится эффективным, если востребованные клиентами социальные услуги предоставляются точно и в срок. Данная задача предполагает выполнение следующих действий:

– проведение мониторинга внешних и внутренних производителей и поставщиков услуг;

– систематическое развитие местных служб, предоставляющих услуги. Если возникает проблема в предоставлении определенной социальной услуги, она может быть решена за счет открытия специализированной службы;

– услуги, предоставляемые на долгосрочной основе, должны соотноситься с одноразовыми или непродолжительными услугами, экономически более выгодными, но не нарушать потребностей клиентов в помощи и не вести к «закрытию» местного рынка поставщиков услуг;

– заключение договоров со сторонними организациями о предоставлении услуг там, где это необходимо и возможно, но только в соответствии с потребностями клиентов и на основании проверки экономической эффективности долгосрочного взаимодействия; это поможет предотвратить формальное назначение услуг клиентам, которые легче и дешевле добыть;

– распространение информации о службах, предоставляющих услуги, и их координационном механизме для облегчения труда специалистов ИС; следует на местном уровне принять решение о том, может ли быть такая партнерская сеть постоянной или каждый сотрудник ИС обязан налаживать собственные партнерские связи;

– создание общего процесса контроля над деятельностью.

3. На макроуровне происходит вмешательство в процесс ИС со стороны структур, не включенных в профессиональное и партнерское сообщество, поскольку необходимо решать задачи, которые не входят в компетенции специалистов. Так, законодательное регулирование по отношению к ищущим работу выступает базой для осуществления прямого контакта специалиста и клиента. Кроме того, должен быть разработан независимый аудит и контроль деятельности всех партнеров и, прежде всего, самих исполнителей ИС. Контроль необходим и для исправления ошибок в процессе помощи ищущим работу, а также для решения проблем, неподвластных региональным или местным властям.

Индивидуальное сопровождение клиента, ищущего работу, можно представить в виде комбинации между работой со случаем и сетевой социальной работой, что предполагает заботу не только о клиенте, но и о поддержании партнерских связей между различными поставщиками социальных услуг. Такая взаимосвязь требует системного управления, по меньшей мере, в двух плоскостях:

* в правовой области (создание правовых условий/договоров для предоставления требуемых услуг);
* в сфере социальной политики (создание консультативной кооперации по выработке совместных планов помощи клиентам).

Сетевой менеджмент в ИС зависит от состояния и развития местной социальной инфраструктуры. Это означает потребность в развитии *партнерской культуры* на местном уровне: при решении вопроса о том, кто связан и по какому поводу. Однако наличие формальных связей не означает окончательного решения проблем клиента. Эксперту необходимо своевременно приглашать для совместной работы требуемых специалистов или партнеров (работы со случаем), разрабатывать пакеты услуг для идеально-типических вариантов клиентских проблем, например, «безработной, одинокой, пьющей родительницы, имеющей долги». Проведение предварительной работы при незначительной степени коррекции в сторону реального случая способствует своевременному предоставлению услуг, исключает бюрократическое затягивание решения проблемы.

В сложных, нетипичных случаях необходимо осуществлять координационную работу и менеджмент, ориентированные на целевые группы (например, для бездомных безработных). Такой опыт существует в США, например, предоставление целевой помощи для женщин, подвергшихся насилию, или наркозависимых лиц.[[13]](#footnote-13) Элементарными практиками здесь считаются создание банка данных потенциальных производителей услуг и регулярные встречи с участниками процесса помощи.

Для того чтобы исключить путаницу в предоставлении требуемых услуг и осуществить контроль над процессом помощи, нужно составлять планы помощи с точным указанием проблемы, оферента услуг, времени и места их предоставления, например, в таком виде (таблица 4):

Таблица 4.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Проблема** | **Цель деятельности** | **Служба, предоставляющая услуги** | **Наименование услуг** |
| Ипотечная задолженность | Реструктуризация долга | АИЖК (агентство по ипотечному жилищному кредитованию) | консультации |

ОТРЫВОК ИЗ ИНТЕРВЬЮ С РУКОВОДИТЕЛЕМ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

|  |
| --- |
| **В:** *Как осуществляется сотрудничество с работодателями?*  **О:** У нас есть специалисты по работе с работодателями. Вообще это очень важное для нас направление, поскольку работодатели предоставляют нам вакансии. Они обязаны это делать по закону. То есть, освобождается место, уволили кого-то, и в течение трех дней работодатель обязан подать заявку в ГСЗН. У меня два специалиста этим занимаются. Должно быть больше, но у меня нет возможности, у меня все на приеме. В их обязанности входит формирование банка вакансий в электронном виде и в бумажном. У нас на каждое предприятие заведены папочки, где хранятся регистрационные формы предприятия. То есть все не просто так. Когда работодатель заявляет о вакансии, он несет за нее ответственность. У нас есть определенна форма принятия вакансии. В ней стоит печать, наименование вакансии, число, подпись, заработная плата, режим работы. Я считаю, что это важно. Человек хотя бы может предъявить кому-то претензии, если его обманут.  **В:** *Случается такое, что работодатели не сообщают, что вакансия уже закрыта?*  **О:** Да, Вы знаете, такое случается. К сожалению, город у нас большой и вакансии у нас в базе по всему городу.  В: *Взаимодействуете ли Вы с другими службами занятости?*  **О:** Все в районах работают на местах с работодателями своего района. Они ежедневно обзванивают особенно крупные предприятия, чтобы вакансии подтвердить либо их снять.  **В:** *Это каждый день происходит?*  **О:** Это должно быть каждый день, но, конечно, обзвонить три тысячи предприятий невозможно. Но, у меня специалисты хорошо работают, они делят, стараются обзвонить. Работодатель обязан заявочку письменно подтвердить… И, вот, те изменения, которые мы накапливаем за день, по вечерам ежедневно программисты в каждом центре занятости вносят изменения в файл и рассылают его всем коллегам в районы и в управление. Я разослала и я получаю. Принимаю и обновляю свою базу данных. Это вечером в пять часов, а утром обновляем киоски самопоиска и весь программный комплекс обновляется. Утром у нас уже все обновленное. В 9 утра.  **В:** *Такая система хорошо работает?*  **О:** Здесь проблемки. Вот, на сегодняшний день у меня информация за вчерашний вечер. И, вот, какая-нибудь хорошая вакансия есть, например, экономист с зарплатой 50 тысяч рублей, это я условно говорю.  **В:** *Бывают такие хорошие вакансии?*  **О:** Да, но и требования к ним тоже соответствующие… И, вот, эту хорошую вакансию люди увидели, пошли туда, и кого-то из них сегодня в 11 часов, например, берут. Но, весь день эта вакансия будет оставаться открытой, и люди будут туда идти. В районы эта информация о закрытии вакансии придет через сутки. Хорошо, если работодатель сразу сообщит, что он взял человека. Но, бывает, если сам специалист не дозвонится работодателю и не снимет вакансию, мы будет продолжать посылать к нему людей. А ведь кандидатов много. Это будет продолжаться до тех пор, пока у нас не будет оптоволоконной связи, единого сервера, чтобы все сразу увидели информацию в интерактивном режиме.  **В:** *Предпосылки есть для этого?*  **О:** Есть, но это технически сделать очень сложно. Работы ведутся давно. Мы же еще обмениваемся карточками граждан. И случаются потери, такие издержки работы техники. Работа тяжелая, но работа ведется… По регламенту, прежде чем дать безработному направление на работу, работодатель должен зафиксировать результат собеседования. Прежде чем послать человека, мы должны позвонить работодателю и уточнить, свободна ли вакансия. «Мы посылаем к вам человека. У него такой-то стаж. Рассмотрите его кандидатуру?» Если работодатель говорит «рассмотрю», мы печатаем направление, и в течение трех дней клиент должен посетить предприятие и работодатель должен поставить отметку. Если человек придет через неделю, это считается нарушением. Мы за это наказываем – снижаем пособие. Если он вообще не идет к работодателю, а такое тоже бывает, то мы это трактуем как отказ от подходящей вакансии, от поиска работы, и, если человек еще не признан безработным, то два таких отказа служат основанием для отказа в признании его безработным. Потому что считается, что он не ищет работу: мы ему предлагаем вакансии, а он отказывается. Ему не нужна работа. Если гражданин признан безработным, ему сокращаем пособие на 25%. Можно снизить, можно приостановить. Наказываем.  **В:** *У службы занятости**есть ведь специальный сайт вакансий?*  **О:** Да есть сайт, но только мне не нравится, как он сопровождается. Сопровождаем не мы, а фирма, которая не очень хорошо соблюдает договоренности. Но, на сайте действительно есть вакансии. Еще, туда отбираются вакансии, которые требуют квалификации и у которых зарплата от 5 тысяч рублей и выше.  **В:** *Кроме работодателей, есть ли еще какие-либо организации, с которыми сотрудничает служба занятости?*  **О:** Конечно, у нас есть социальные партнеры – пенсионный фонд, социальная защита, администрации. С нашими администрациями сотрудничаем по любым вопросам, например, организационным. |

**Вывод**

Программа индивидуального сопровождения ищущих работу может быть создана как при ГСЗН, так и в стороннем учреждении. При этом необходимо исключить проблему злоупотребления услугами со стороны потенциальных клиентов, а также спланировать процесс оказания помощи таким образом, чтобы поэтапно реализовать поставленную цель – трудоустройство клиентов и их социальную интеграцию. Как в случае организации ИС в службе занятости, так и при ее проведении сторонней организацией необходимо организовывать сетевую работу, то есть развивать контакты со сторонними производителями услуг для ищущих работу, добиваться предоставления услуг точно в указанные сроки, проводить мониторинг участвующих субъектов помощи, лоббировать изменение местного законодательства в сторону увеличения возможностей реализации ИС.

**Вопросы и задания для самоконтроля знаний**

1. Как организуется программа ИС?
2. Какие изменения необходимо произвести в ГСЗН, чтобы организовать ИС?
3. Какой специализацией должны обладать сотрудники ГСЗН?
4. Как может выполняться программа ИС на основании аутсорсинга?
5. В чем отличия организации программы ИС в ГСЗН и в стороннем учреждении?
6. Как должна быть лицензирована деятельность стороннего учреждения при организации ИС?
7. Что такое «сетевая деятельность»?
8. Как организуется сетевая работа на микроуровне?
9. В чем заключается специфика сетевой деятельности в рамках общей организации ИС?
10. Почему необходимы законодательные изменения при проведении программы ИС?
11. В чем заключается особенности системного управления ИС?
12. Почему необходимо развивать партнерскую культуру на местах при реализации программы ИС
13. Составьте план помощи клиенту в контексте сетевой работы при реализации ИС.

**ТЕМА VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ПРОГРАММЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ИЩУЩИХ РАБОТУ**

**О чем повествует эта тема**

В социальной работе акцентируется консультирование клиента, поэтому основной целью является ознакомление студентов со структурой, фазами и основными методиками консультирования ищущих работу лиц из социально уязвимых слоев населения.

**Основные разделы темы**

* Понятие консультирования в программе ИС ищущих работу лиц.
* Варианты консультирования клиентов.
* Первый контакт с клиентом.
* Оценка потребностей и ресурсов клиентов. Опрос и структурированное интервью с лицами, ищущими работу.
* Заключение контракта.
* Постановка целей и разработка плана помощи.

|  |
| --- |
| Под консультированием понимается ограниченная по времени интенсивная личностная коммуникация и кооперация между экспертом и клиентом, проводимая с целью оказания поддержки советом «ищущему работу» в его стремлении интегрироваться в рынок труда. |

Консультирование должно соответствовать следующим признакам:

* концентрироваться на конкретных проблемах клиента и помочь клиенту ясно их сформулировать, чтобы они стали темой консультирования;
* процесс должен быть открытым для результатов: клиенты получают возможность применять результаты консультирования в повседневной жизни.

В рамках ИС выделяются две исходные ситуации консультирования:

1. Консультирование должно убедить слабо мотивированных клиентов принять помощь. Для этого необходимо налаживать отношения между консультантом и клиентом. Консультирование проводится в стиле глубокого, откровенного и всестороннего обсуждения проблем, мешающих интеграции клиента в трудовые отношения.
2. Для нерешительных клиентов консультирование проводится в традиционной форме. Обсуждаются индивидуальные потребности и ресурсы ищущего работу, его компетенции, но, прежде всего, возможность активного участия клиента в процессе самопомощи. Отношения между экспертом и клиентом строятся на партнерской основе.
3. **Первый контакт с клиентом**

На первом этапе перепроверяется необходимость индивидуального сопровождения ищущего работу. Тем самым осуществляется *функция фильтрации клиентов*. Результатом работы должно стать

– включение клиента в программу ИС;

– отказ от ИС и передача клиента сотруднику ГСЗН с целью включения его в стандартные мероприятия по борьбе с безработицей.

В некоторых случаях клиент обращается за помощью не потому, что это его решение, а под давлением окружающих (близких, родственников, правоохранительных органов). В такой ситуации он нацелен лишь на получение конкретной услуги, требуемой его окружением. Он не самостоятелен и потому не готов для комплексного решения собственных проблем, поэтому в планы социального работника должно входить *выявление степени добровольности* участия клиента в программе.

Если клиент включается в процесс помощи, уже во время первого контакта необходимо прийти к общему понимаю сложившейся тяжелой жизненной ситуации, например, используя методику доверительной беседы. В рамках беседы происходит *заключение договора о взаимодействии*.

1. **Диагностирование потребностей и ресурсов**

На данном этапе важно правильно выстроить оценку потребностей и ресурсов клиента и поставить диагноз проблемы.

|  |
| --- |
| Оценка потребностей и ресурсов ищущих работу — это не допрос и даже не опрос. Это структурированная беседа, в результате которой специалисту становится ясна картина жизни клиента в той ее части, которая связана с решением проблемы его интеграции в трудовые отношения (реализацией запроса). Кроме того, задача консультанта — определить существующие риски и барьеры, мешающие трудоустройству клиента, и обсудить их. |

Диагностирование проблемы предполагает выяснение причин, вызывающих затруднение или делающих невозможным трудоустройство, а также выдвижение стратегий по их преодолению.

Специалист по социальной работе использует для диагностики признанные методы и техники, из которых следует особо выделить *опрос и структурированное интервью*, а также наблюдение, анализ документации по данному случаю, технику самооценки и результаты специализированных тестов, проведенных узкими специалистами (например, психологом). Всю доступную анализу информацию необходимо сопоставить, связать в единую картину с опорой на факты и интерпретацию событий самим клиентом.

Проведение диагностики требует обязательного соблюдения профессиональных стандартов социальной работы и прав клиента. В протокол заносятся следующие важнейшие сведения о клиенте:

– общие сведения (ФИО, пол, возраст, семейное положение, адрес, сведения о получении каких-либо государственных услуг);

– сведения о состоянии здоровья, которые характеризуют функциональные способности клиента и могут быть представлены в виде медицинских документов (справок, выписок из истории болезни, и пр.);

– биографические сведения, ориентированные на профессиональные этапы жизни: данные об образовании, профессии, сертифицированной и несертифицированной дополнительной квалификации, профессиональных интересах и хобби, трудовой мотивации, возможностях территориальной мобильности;

– самоописание и самооценка клиентом своих профессиональных и квалификационных способностей в короткой и ясной анкете (эти данные можно использовать для сравнения со сторонним анализом экспертом профессиональных возможностей клиента);

– сведения о перспективах: совместно разработанные предложения о планах дальнейшей работы (действиях клиента и мероприятиях).

Записи ведутся в компьютерной программе, они являются документом, которые уничтожаются в случае ненадобности через 5 лет.

1. **Заключение контракта. Постановка целей и создание плана помощи**

Заключение контракта – важная часть работы с клиентом, поскольку невыполнение его условий приводит к назначению санкций, но при подписании контракта клиент должен быть полностью согласен со всеми положениями плана помощи. Контракт является не только методическим инструментом социального работника, он формализует отношения эксперта и клиента, определяет обязанности обоих партнеров. В нем закрепляются функции поставщиков социальных услуг, которые должен получить клиент. При помощи письменного контракта осуществляется контроль над реализуемыми мероприятиями, что делает его ориентированным на процесс: фиксируется время и длительность тех или иных действий, очередность мероприятий и пр.

С этого момента и во всей дальнейшей работе с клиентом социальный работник должен компетентно управлять, организовывать и планировать помощь. Хотя консультирование может быть продолжено, однако фокус работы смещается в сторону реализации разработанных целей, задач и мероприятий помощи. Планы помощи должны быть гибкими, иметь временные границы и быть индивидуально ориентированными на клиента. Эксперт при планировании помощи и заключении контракта должен принимать во внимание текущую ситуацию на рынке труда, кадровые решения предприятий и фирм, материальную ситуацию клиента и региональные программы по развитию занятости.

При разработке целей важно ориентироваться на скорейшее включение клиента в трудовые отношения. Общая цель делится на малые составные части–задачи, которые шаг за шагом должны способствовать трудоустройству клиента. Часть из них может быть напрямую не связана с трудовой интеграцией клиента, а лишь создаст возможность ограничения или минимизации причин, препятствующих трудоустройству или образованию, укоренению в трудовых отношениях.

Существуют некоторые правила, способствующие эффективному заключению контракта и планированию целей:

* уровень запланированных шагов и целей должен соответствовать интеллектуальному развитию и возможностям клиента;
* фиксируется возможность открытого обмена мнениями между партнерами в процессе совместной работы;
* акцентируются культурные особенности клиента, особенно могут потребоваться разъяснения для мигрантов, мало знакомых с местными правовыми нормами и порядками;
* задачи и цели ориентируются на способности клиента их реализовать.

**Вывод**

Консультирование клиента на начальной стадии работы с клиентом выполняет функцию фильтрации участников программы, выявляет степень добровольности их участия в программе, позволяет составить первичное впечатление о клиенте, в том числе оценить его действительные потребности и наличные ресурсы. Данная работа проводится при помощи таких методик, как опрос, интервью, наблюдение, документирование полученной информации. На этой стадии работы с клиентом должны быть прояснены роли и обязанности каждого из участников взаимодействия (специалиста и клиента), определены цели помощи. Заключение контракта способствует дальнейшему пошаговому выполнению поставленных целей, позволяет контролировать сам процесс реализации программы ИС.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Дайте определение понятия, охарактеризуйте концепцию индивидуального сопровождения ищущих работу, имеющих особые проблемы в трудоустройстве.
2. Назовите цель и задачи ИС лиц, ищущих работу.
3. Обоснуйте критерии отбора клиентов ИС в этой области, определите функции и фазы индивидуального сопровождения ищущих работу.
4. Что понимается в социальной работе под консультированием ищущих работу? Дайте определение, назовите признаки процесса консультирования, исходные ситуации консультационного процесса.
5. Опишите первый контакт профессионала по социальной работе с клиентом. Какими знаниями, возможностями должен обладать специалист? Какие условия необходимо соблюдать?
6. Что такое «оценка потребностей и ресурсов клиента»? Какие аспекты проблемы подвергаются диагностированию? Какие методы и техники для проведения диагностики необходимо использовать?
7. Какие профессиональные стандарты обязан соблюдать социальный работник при проведении диагностики?
8. Опишите процесс заключения контракта о предоставлении помощи клиенту. Как необходимо составлять план помощи?

**ТЕМА VII. КОУЧИНГ КАК ПРОЦЕСС ИНТЕРВЕНЦИИ И МЕТОД КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ИЩУЩЕГО РАБОТУ**

**О чем повествует эта тема**

В этой теме речь идет о возможности использования в процессе индивидуального сопровождения лиц, ищущих работу и имеющих особые проблемы в трудоустройстве, нового инструмента помощи, мало известного в России, но активно применяемого за рубежом для карьерного роста и профессионального развития населения. Речь пойдет о концепции и методиках коучинга, которые могут применяться в практике помощи клиентам, как при работе с отдельным случаем, так и в групповой работе.

**Основные разделы темы**

* Понятие коучинга и возможность его применения в процессе помощи ищущим работу лицам.
* Функции и формы коучинга.
* Последовательность действий и уровни коучинга.
* Обратная связь с клиентом при реализации коучинга.

1. **Определение, функции и формы коучинга**

Коучинг (coaching)–это инструмент профессионального и личностного роста и развития личности, выраженного в раскрытии потенциала личности, в стимулировании ресурсов, мотивации, в распознавании и рефлексии собственных целей и профессиональных представлений.

Его использование как концепции вариативной индивидуальной помощи (консультирования, сопровождения и попечения) особенно актуально в ситуации, названной Ю.Хабермасом растущей необозримостью мира[[14]](#footnote-14), при которой частью повседневности становится нестабильность, турбулентность и непредсказуемость протекающих процессов. Коучинг напоминает процесс ментальной тренировки актуальных коммуникативных навыков и умений, которые клиент наверняка сможет использовать в повседневной практике.

В литературе коучинг часто представляется в виде *диалога*, во время которого обсуждаются успехи и неудачи трудовой интеграции клиента. С другой стороны, *это инновационный процесс консультирования* клиента, при котором профессионал сопровождает клиента в его собственном поиске решения проблемы. Эксперт (коуч) не дает готовых ответов на возникающие у клиентов вопросы, он сопровождает клиента в самостоятельном поиске вариантов разрешения профессиональных и жизненных трудностей. Его ценность в ИС для ищущих работу заключается в учете всего персонального жизненного опыта клиента, который объединяется с профессиональной карьерой и ростом. В этой связи социальный работник перенимает на себя роль терапевта по вопросам трудовой интеграции человека. Главный вопрос, на который ищет ответ клиент, «как я должен измениться, чтобы получить желаемую работу?».

В данном контексте коучинг представляет собой *консультирование по трудовой интеграции*. Речь идет о двух направлениях работы: с одной стороны, о соотношении потенциала клиента с его интересами и желаниями по получению работы, а с другой – о том, где и как этот потенциал лучше применить.

*Формы коучинга.*

Выделяются три основные формы:

1. *Долговременный коучинг*. Он используется в случае необходимости длительного индивидуального сопровождения клиента. Это связано с наличием у клиента специфических и мало распространенных проблем.

2. *Тематический коучинг*. Как правило, проводится в связи с наличием определенной проблемы у клиента или группы клиентов.

3. *Кризисный коучинг*. Требует реконструкции всего поля проблем, способствующих развитию кризисной ситуации клиента.

**2. Последовательность действий и уровни коучинга**

*1.Знакомство с клиентом, анализ проблем.* На данном этапе закладываются основы последующих взаимоотношений социального работника с клиентом: обговариваются пункты контракта, вырабатывается доверие и ответственность сторон. Клиент излагает проблемы, происходит их идентификация. В задачи тренера входит структурирование проблемы (сокращение сложности проблемного поля) и выяснение, кто еще участвует в проблеме, какие стратегии ее разрешения уже были испробованы, кто заинтересован в этом вопросе.

*2. Определение цели и ее ревизия*. Главное правило при формулировке цели помощи звучит так: «Клиент лучше знает, какой цели он хочет достичь». Коуч должен стремиться поддерживать позитивные цели клиента. Однако развитие клиента может ограничиваться целями, которые он поставил, поэтому поддержка клиента предполагает развитие альтернативных целей. Участники размышляют о сценариях будущего. Каждый старается создать как минимум три позитивных сценария, создают возможности для нестандартного решения проблем. Эта фаза очень креативная и напряженная, поскольку фокусирование внимания участников направлено не на проблему, а на ее разрешение. Затем участники процесса предпринимают попытку критически осмыслить решение с точки зрения его реалистичности и реализуемости. Они отвечают на вопросы, как отреагирует окружение на определенное решение проблемы, какие есть возможности помощи, поддержки или, наоборот, кто или что может помешать при решении проблемы.

*3. Формирование плана и его реализация (рабочая фаза).* Когда цели сформулированы, необходимо разработать план действий. В плане учитываются все возможные преграды, лежащие на пути достижения цели; анализируются лучшие и худшие возможные альтернативы. Параллельно создается план «скорой помощи», который применяется в случае появления проблем при реализации действий. Такая работа создает уверенность клиента в своих силах, и если он столкнется с трудностями, у него всегда будет выбор. В процессе реализации плана коуч продолжает сопровождать клиента, поскольку, с одной стороны, необходимо поддерживать саморефлексию действий клиентом, должны обсуждаться возникшие трудности. С другой стороны, клиенту могут представиться привлекательные альтернативы, которые, возможно, помешают реализации запланированного решения. Коуч должен помочь понять, насколько эти альтернативы реализуемы и полезны клиенту.

*4. Оценка процесса решения проблемы.*На заключительном этапе проверяются достигнутые цели. В этот момент обсуждается, что помогло клиенту в достижении цели, какие сильные стороны открыл в себе клиент, как он воспринимался окружением. На этой стадии работы проводится мониторинг удовлетворенности клиента полученной помощью (насколько оправдались ожидания), а также оценка его достижений изначально поставленных (скорректированных в процессе работы) целей.

*5. Завершение работы.* На последнем этапе обговариваются стратегии будущей профессиональной карьеры клиента. Он артикулирует собственные профессиональные, личностные и социальные возможности развития.

ПРИМЕР ВСТРЕЧИ С КЛИЕНТОМ НА ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЙ ФАЗЕ ПРОЦЕССА[[15]](#footnote-15)

|  |
| --- |
| Проводится беседа, в которой клиенту задаются следующие вопросы:  1.Что планируете сделать?  (на основе предыдущей работы клиент конкретно проясняет свои дальнейшие действия для достижения цели)  2. Когда Вы будете это делать?  (особенно обращается внимание на то, чтобы клиент не ставил неопределенные, нечеткие задачи)  3. Приведут ли запланированные действия к желаемой цели?  (проверяется, можно ли реализовать запланированные действия в определенное время)  4. Что может помешать вашим действиям?  (идентифицируются возможные проблемы, которые не позволят достичь цели или которые могут служить препятствием к их достижению)  5. Кто должен знать о запланированных действиях?  (называются все люди, которые должны информироваться о запланированных действиях)  6. Какая помощь и поддержка вам потребуется?  (сам клиент должен предположить, какие лица, средства, вещи и иные ресурсы ему могут понадобиться)  7. Где и когда Вы можете получить данную помощь и поддержку?  (клиент должен суметь конкретизировать)  8. Какие еще у Вас есть мысли по поводу запланированных действий?  (посредством этого вопроса можно перепроверить, все ли возможности обсуждены, клиент берет на себя ответственность за то, что все важнейшие темы в разговоре были подняты)  9. Оцените, пожалуйста, на шкале от 1 до 10, насколько Вы уверены в том, что сумеете осуществить эти действия?  В конце встречи нужно оформить запланированные действия в письменном виде. Клиент должен их внимательно прочитать, полностью с ними согласиться и подписать. |

**3.Обратная связь с клиентом**

Обратная связь играет важную роль в процессе coaching. Для того чтобы ее получить, необходимо соблюдать следующие правила.[[16]](#footnote-16)

1. Должна стимулироваться реалистичная самооценка себя клиентом. Коуч не может позиционировать себя «как лучший знаток всего».

2. Необходимо проявлять внимание к клиенту. Коуч должен обращать внимание на готовность клиент к откровенному обсуждению проблем, хочет ли он этого. Для достижения такого качества взаимодействия необходимо терпение.

3. Не все, что есть в отношениях участников, должно быть предметом обратной связи. Она должна ограничиваться моментами, имеющими значение для работы.

4. Коучу необходимо конкретно формулировать свои мысли. Нельзя критиковать клиента во всех случаях, только если есть в этом необходимость.

5. Коуч должен не интерпретировать слова клиента, а описывать их. Нельзя говорить: «Вы не можете…», надо говорить «Вы пропустили встречу с работодателем X., что случилось?»

6. Обратная связь должна постоянно поддерживаться. Нельзя ориентироваться на прошлое поведение клиента.

7. Необходимо выделять позитивные и негативные аспекты связи. Она нужна не только для того, что конструктивно критиковать действия клиента, но и для того, чтобы хвалить его за успешные действия.

8. Коучу нельзя быть беспощадным, он должен быть честным и любезным. Значимым является не только содержание разговора, но и его форма. Обратная связь не будет работать, если коуч говорит клиенту только то, что неприятно слышать.

9. Необходимо устранять недоразумения и обращать внимание на реакции клиента.

Если обратная связь надежно функционирует, она может помочь клиенту в его развитии.

ОТРЫВОК ИЗ ИНТЕРВЬЮ С РУКОВОДИТЕЛЕМ РАЙОННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

|  |
| --- |
| **В:** *Какие Вы видите специфические особенности при работе с клиентами?*  **О:** …Это больше зависит от того, как специалист сумеет мотивировать своего безработного, потому что многие эти люди потеряли уверенность в себе, в том, что они могут трудоустроиться. А если специалист поддержит их дух… …вот это важно. Может быть за счет каких-то мероприятий. Так, круглый стол можно собрать, тренинг какой-то провести, и у них надежда появляется, они повышают свою самооценку и уже немного по-другому начинают разговаривать с работодателем и как-то трудоустраиваются. Благодаря даже тому, что наш специалист позвонит и расхвалит своего «предпенсионника»: «да она там на 17 лет выглядит». Я утрирую, конечно, но вот этот рекомендательный звоночек специалиста, и если она смогла вселить уверенность клиента в свои силы, то трудоустройство может состояться. Вот эта такая специфика работы, которую не облечешь в какую-то типовую форму, не назовешь ее никак. Нужен такой индивидуальный подход как к работодателю, так и клиенту. Во многом от этого успех зависит. Групповые, психологические консультации они во всех районах проводятся, но все же такой… индивидуально-творческий подход нашего специалиста играет большую даже роль. |

**Вывод**

Коучинг можно обозначить как терапевтическую помощь по вопросам трудовой и социальной интеграции клиентов. Однако в отличие от традиционных форм работы с клиентом в контексте социальной работы клиент и специалист являются партнерами, которые стремятся к одной общей цели – раскрыть потенциал клиента и использовать его на благо клиента, в данном случае понять, как и где в трудовом поле его задействовать лучшим образом. Таким образом в процессе поэтапного выполнения плана помощи, который часто представляет собой тренировку собственных сил, навыков и компетенций клиента, культивируются его ресурсы, развиваются трудовые перспективы, высвобождаются из тесных рамок обреченности жизненные шансы клиента.

**Вывод для самоконтроля знаний**

1. Дайте определение инструмента «коучинг». Ответьте, почему он является центральным при проведении работы с ищущим работу?
2. Назовите основные функции и формы коучинга в социальной работе с ищущими работу.
3. Опишите последовательность действий при употреблении инструмента коучинга, а также уровни его применения.
4. Ответьте, какую роль играет обратная связь с клиентом в рамках коучинга?

**ТЕМА VIII. МЕТОДЫ КОУЧИНГА С ИЩУЩИМИ РАБОТУ (ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ)**

**О чем повествует эта тема**

В этой теме приводятся варианты методов коучинга, наиболее подходящие для работы с ищущими работу клиентами, имеющими проблемы в трудоустройстве. Большинство методов применяется в зарубежной практике коучинга. Выбор метода зависит от конкретного случая, поэтому задачей специалиста является детальное прояснение ситуации клиента, определение личности клиента, его возможностей и интересов. Все методы коучинга делятся на первичные (прямая работа с клиентом) и вторичные, используемые для понимания случая помощи.

**Основные вопросы темы**

* Выбор метода коучинга при работе с клиентом.
* Вторичные методы (технологические процедуры) в работе коуча.
* Специализированные методы и техники работы с клиентом (первичная деятельность коуча).

Нельзя сказать точно, какие методы коучинга больше подходят для проведения работы с клиентом. Это зависит от конкретной ситуации. В основе выбора методов лежат три важных аспекта:

1. Коуч.

2. Клиент.

3. Отношения между ними.

Первые два аспекта означают, что выбранные методы работы должны подходить и коучу, и клиенту. Например, одному клиенту больше подходит индивидуальная беседа как метод оценки потребностей, тогда как другому – опрос при помощи заполнения стандартизированной анкеты. Если в ходе работы с клиентом, замечено, что метод не подходит клиенту/не вызывает нужного эффекта, нужно отказаться от него и выбрать более подходящие способы достижения целей.[[17]](#footnote-17)

Нельзя сказать точно, какие методы коучинга больше подходят для проведения работы с клиентом. Это зависит от конкретной ситуации. Все методы можно условно разделить на первичные и вторичные.

1. **Вторичная деятельность** коуча составляет оборотную (невидимую для клиента), но важную часть работы. Она складывается из таких важных элементов, как планирование/организация (управление встречами, участниками и заданиями), администрирование (составление планов, определение времени и места встречи) и документирование работы с клиентом (письменные отчеты).

Рассмотрим некоторые важные технологические процедуры:

1. *Сбор информации.* Основными методами сбора диагностической информации по ситуации клиента являются стандартизированная анкета, позволяющая структурировать и дифференцировать получаемую информацию (например, пол, социальное положение, профессиональный опыт и пр.), а также глубинное интервью, используемое для прояснения деталей и подробностей. Сегодня нет нужды самостоятельно разрабатывать анкету, в интернете существуют сервисы по автоматизированному сбору и обработке необходимой информации для процесса коучинга.[[18]](#footnote-18)

*2. Анализ проблем.* Первый шаг в решении проблемы состоит в том, чтобы ее как можно конкретнее описать и тем самым выявить причины проблемы. Эта работа должна осуществляться основательно: чем тщательнее проведен анализ проблем, тем легче впоследствии предложить способы ее разрешения. При анализе проблем существуют следующие важные правила:

– письменное фиксирование результатов. Запишите проблему на плакате и повесьте на стену. Затем – все ее важные аспекты. Это гарантирует, что не останутся без внимания все важные сведения;

– точное описание проблемы. Опишите проблему как можно полнее и точнее. Пытайтесь ее себе представить. Подумайте, на что она особенно влияет или что в ней особенно раздражает;

– акцентируйте особенности проблемы. Углубитесь внутрь проблемы, не оставайтесь на ее поверхности.

*3. Выдвижение гипотез.* Собранные данные нуждаются в технической обработке и оценке. Это можно сделать в форме таблиц, персональных профилей или диаграмм.

*4. Интервенция.* Ей предшествует проведение следующей важной технической работы специалиста:

- письменная или устная презентация обработанной информации. Клиент должен либо согласиться с представленной информацией, либо отказаться от нее. Ему в письменной или устной форме предоставляется возможность оценить поставленный коучем диагноз. Таким образом, создается пространство для открытого общения и возможность сравнения диагнозов проблем, поставленных коучем и клиентом;

– индивидуальные или групповое обсуждение с клиентами. Работа проводится для анализа идей помощи. Этот способ чаще реализуется с группой клиентов. Для этого составляется таблица оценки идей, что позволяет структурировать идеи на основании определенных критериев. В таблице в строки заносятся идеи, а критерии – в столбцы.

ПРИМЕР

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | Сумма |
| Вес критерия | х 3 | х 2 | х 2 | х 1 | х 1 |  |
| Идея 1 |  |  |  |  |  |  |
| Идея 2 |  |  |  |  |  |  |
| Идея 3 |  |  |  |  |  |  |
| Идея 4 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

Цифрами обозначается значение принятого решения (критерия) от 1 (очень плохо) до 10 (очень хорошо). Например, есть критерий «стоимость идеи». Соответственно оценка «1» означает ее чрезвычайно высокую стоимость. Если оценивается стоимость, то за каждой цифрой должна стоять реальная сумма, например 1 = 100000 рублей, 2 = 90000 рублей и т.д. 10 = меньше, чем 10000 рублей. В сумме обозначается окончательный вес каждого предложения и выстраивается таблица ранжирования (лучшее предложение = худшее предложение).

Вес критерия (первая строка) необходимо определять для того, чтобы обозначить значение самого критерия (1 – незначительный; 10 – самый весомый). Он может быть разным. Если же все критерии равнозначны, эту строку можно удалить.

Данная работа позволяет обсудить значительное количество идей с разных позиций. Необходимо принять во внимание как можно больше критериев при отборе идей.

*5. Дополнительные возможности.*К ним относятся «горячая линия» для клиентов или интернет-форумы, на которых можно делиться впечатлениями во время или после проведения coaching. Это позволит создать открытый мониторинг деятельности специалиста и иметь постоянную обратную связь с клиентами социальной работы.

**2. Основу первичной деятельности** коуча составляют методы и техники помощи клиенту, разработанные разными науками. Они объединены в корзинку или склад (tool), из которых можно брать те, которые наиболее подходят в конкретном, индивидуальном случае. В настоящее время часто используются следующие:

*1.Целостная оценка жизненной ситуации клиента.* Социальный работник должен понимать, что клиент может представить проблемы, мешающие получению образования или трудоустройству ему удобным и не всегда честным способом. Именно поэтому консультирование является еще часто процессом интервенции, во время которой может понадобиться вмешательство третьих лиц (экстерных служб) или углубленная работа самого эксперта по изменению установок и поведения клиента. Для этого необходима реализация следующих задач:

* работать над способностью клиента развивать новые перспективы и варианты в своей жизни и в своих действиях (рефлективная абстракция);
* учить клиента осознавать свои чувства и управлять ими (контроль над эмоциями);
* улучшать способности клиента в управлении ситуацией и в решении проблем (наращивание компетенций);
* совершенствовать процесс взаимодействия с клиентом.

Эти задачи образуют главный метод консультирования – целостную оценку жизненной ситуации клиента в контексте системной теории консультирования, а также ориентации на философию развития компетенций. Руководящим принципом выступает усиление собственных ресурсов клиента, направляемых на решение проблем. Активность эксперта должна вести к изменению симптомов проблемы и, наконец, к преодолению кризисной ситуации (успешной интеграции клиента в трудовые отношения или его включение в процесс получения профессиональных знаний, востребованных на рынке труда).

*2.Построение партнерских отношений с клиентом.* Это означает, что все оценки и интерпретации, которые делает эксперт, должны происходить в вопросительной манере. В этом случае клиент получает возможность активно участвовать в поиске вариантов решения проблемы, высказывать свое видение ситуации, давать оценки. Эксперт стимулирует клиента к анализу проблемы, побуждает к выработке совместного языка общения, старается объяснить клиенту специальные термины, закодированные описания, которые часто используются работодателем в оценках соискателей или работников. В классической социальной работе эта методика хорошо зарекомендовала себя под названием «ведение эмпатического диалога». Она предполагает готовность и способность профессионала «проникнуться» другими людьми (клиентами), почувствовать себя на их месте. Это свойство имеет большое значение во время консультаций с клиентами. Речь идет о том, чтобы понять мысли и чувства другого и осознать, что лежит в их основе. При этом необходимо соблюдать баланс близости к клиенту и дистанции, поскольку всегда существует опасность переноса сильных чувств на другие лица. Только сбалансировав свое отношение к другим, вы сможете их понять и им симпатизировать. Существуют некоторые правила, которые помогут специалисту вести эмпатический диалог со своим клиентом.[[19]](#footnote-19)

1. Если недостаточно времени для беседы, перенесите ее на другое время и следите за тем, чтобы Вам в течение беседы никто не мешал.
2. Слушайте клиента «в четыре уха». Это означает, что любая информация дифференцируется на четыре сорта сообщений.

ПРИМЕР

|  |
| --- |
| Сообщение о том, что «в кувшине больше нет кофе» говорит о следующем:   * + «кувшин пуст» (содержание по существу)   + «как ты этого не заметил? Ты невнимательный» (отношения с другими)   + «свари новый кофе» (призыв)   + «я недоволен» (самооткровение) |

1. Покажите, что Вы внимательны. Концентрируйтесь во время беседы только на своем клиенте. Поддерживайте зрительный контакт с ним и обращайте внимание на физическое состояние клиента, его невербальное поведение.
2. Сигнализируйте ему о своем интересы, задавая вопросы. В этом случае клиент получает возможность высказать свои мысли, «говорить от души». Но, не производите негативного впечатления, что клиент является «подопытным кроликом», которого исследуют.
3. Не перебивайте. Это правило действительно в течение всей беседы (консультации), но особенно важно в начале разговора. Тогда повышается возможность больше узнать о проблемах и взглядах клиента, а позднее это позволит легче структурировать разговор соответственно поставленным целям.
4. Задавайте понятные вопросы. Если вы что-то не поняли из ответа клиента, переспросите сразу же. При этом важно, чтобы вы поняли все четыре сорта сообщений.
5. Создайте близость посредством «разговорного контакта». Во время рассказа клиента можно вставлять замечания типа «да», «хм», «интересно», «расскажи дальше». Так вы показываете свое участие в разговоре больше, чем, если вы вставляете длинные фразы или даже свой собственный похожий опыт излагаете. Однако следите, чтобы высказывание «да» не приводило к согласию с высказыванием клиента, когда это не нужно.
6. Слушайте активно. Удостоверьтесь, что вы правильно поняли своего клиента: повторяйте его словами сделанный вывод.
7. Высказывайте единодушие со своим клиентом. Разделите со своим клиентом его чувства так, как вы их понимаете. Такое единодушие создает общие позитивные чувства от всей беседы. В эмоционально насыщенном разговоре утихомирьте страсти, если участники этим способом отказываются проявлять понимание.

3. При ведении разговора используется хорошо зарекомендовавшая себя *структура консультирования***:**

* открытые вопросы облегчают ведение разговора с клиентом, позволяют переформулировать проблемные положения клиента;
* открыто обсуждаются причины возникновения проблем, особенно те, которые препятствуют трудоустройству, а также желаемые цели преодоления трудностей;
* выявляются взаимосвязи на основании имеющейся биографии и документов клиента и его высказываний, рассуждений;
* все выводы являются прямыми заключениями и интерпретациями, к которым совместно пришли социальный работник и клиент;
* окончательное определение проблем, целей, задач подается в виде анализа сильных и слабых сторон.

*4. Консультирование по телефону.*Эта форма контакта с клиентом эффективно работает, если у службы, осуществляющей ИС, существует свободный доступ к телефону. Наличие телефонной службы позволяет:

* прояснить запрос клиента, по возможности произвести первичный сбор данных о клиенте, проинформировать его об услугах, которые предоставляет организация, о правилах его работы и о конфиденциальности обращения в службу;
* телефонному консультанту принять решение о том, куда направить клиента с его запросом.

Для помощи ищущим работу наиболее значимыми, кроме стандартных (применяемых ко всем без исключения клиентам), являются следующие методы:

1. **Терапия беседой** – метод, созданный на базе биографических исследований в социологии. Цель – развитие нарративной компетенции клиентов ИС. В социологии повседневности выделяется три формы повседневного общения: рассказ, описание и аргументация.[[20]](#footnote-20) *Рассказ* преследует описание прошлых значимых событий, которые в оригинальной манере реконструируется рассказчиком: рассказанная история не является непосредственным отображением прошлого опыта человека. *Описание* содержит структурированную цепь событий, в которой сами события являются лишь статически значимыми элементами общего повествования. *Аргументация* – это теоретическая рефлексия произошедших событий, при которой человек дает им собственную оценку.

Для терапии беседой используется только рассказ. В этом случае возникает очень интимный вид контакта со слушателем: это самопредставление клиента, поскольку рассказывая, он отображает свой собственный, субъективный взгляд на прошлое и как будто снова переживает случившееся. Если слушатели ничего не знали об истории или условиях, в которых она произошла, открывается т.н. «нарративное окно», и рассказ начинается. Для восприятия рассказа нужно как минимум облечь его в традиционную форму: назвать тему, время и место истории, указать участников, осложнения, которые случились, обозначить решение и мораль (вывод). Чтобы рассказ состоялся, необходимо создать атмосферу доверия. Рассказчик, возвращаясь в свое прошлое, должен реконструировать события так, чтобы продемонстрировать их влияние в настоящем. Рассказывание – это форма коммуникации, при которой прошлое и будущее связываются через настоящее. Человек рассказывает о прошлом с позиций настоящего времени, он руководствуется настоящими чувствами, оценками, перспективами, и этот момент современности имеет для терапии особенное значение.

Если проводится групповая работа, возникает вопрос, как клиенты могут привнести в процесс рассказывания собственные переживания, чувства, субъективную оценку? Кроме того, в саму ситуацию рассказа могут вплетаться другие рассказы, поскольку история, рассказанная одним участником, может вызвать желание у другого рассказать нечто подобное или прямо противоположное. В результате может получиться, что не будет ни одной истории, рассказанной от начала и до конца. Для того чтобы решить эту педагогическую проблему, необходимо, чтобы кроме предельного внимания, у участников групповой терапии были аутентичные интересы (например, история поиска работы), сохраняющиеся на протяжении всей встречи.

Коуч должен в этом процессе уметь управлять временем *(«у нас есть время, это не проблема, расскажи об этом… немного подробнее»*) и ходом рассказа. Последнее предполагает умение выстроить ситуацию рассказа. Это можно сделать, например, попросив рассказчика привести конкретные примеры для аргументации мнения или конкретизировать ситуацию из повседневной жизни: «*это Ваша позиция, но вспомните, пожалуйста, конкретные ситуации из жизни, которые бы подтвердили ее*». Такие конкретные ситуации открыты для дискуссии. Если человеку трудно найти подтверждение из жизни, возможно, что история гораздо сложнее, чем можно себе представить. В этом и заключается цель терапии: сопоставить мнения и убеждения человека с его реальной биографией, придать больший вес и реальность «картины себя» у клиента.

О чем вообще люди рассказывают? Что ценится в рассказах? (таблица 5)

Таблица 5.

**Типизация личностного запаса знаний**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Запас знаний | «табу» | проблематично | упоминаемое | рассказываемое | упоминаемое | Само собой разумеющееся |
| Темы | Смерть  Личность  Секс | Семейный конфликт  Тяжелые болезни | Развод  Несчастный случай  Болезнь | Контакты  Отпуск  Переезд | Работа  Свободное время  Жилье | Режим дня  Повседневная рутина |

В конкретной ситуации могут быть запретными или проблематичными для обсуждения такие темы, как смерть, личность клиента и сексуальность. Как правило, об этом люди не рассказывают. Однако работа является довольно простой темой для обсуждения. Посредством т.н. «мягкой интервенции» коуч должен перевести рассказываемое клиентом в это русло и следить за тем, чтобы рассказчик не пытался перескочить в форму описания или аргументации, т.е. пытаться самоистолковать ситуацию, стремиться понять себя в новом виде, формировать новые условия для иного восприятия своей истории.

*Групповая терапия беседой.* Работа осуществляется в несколько этапов. Вначале следует рассказ клиента о своей жизни перед группой. Рассказ стимулируется поведением и реакцией слушающих его лиц (эмоциональное слушание, например, демонстрация понимания, осуждения). Во второй фазе слушатели задают вопросы рассказчику, тем самым рассказчик должен прояснить отдельные моменты или детально разъяснить аспекты своей жизни. В третьей части обсуждаются все иные незатронутые темы и вопросы жизни рассказчика. В рамках дискуссии и анализа индивидуальный опыт должен объединиться с общественными условиями. Групповая терапия длится 8-10 дней, это необходимо, чтобы создать доверие в группе.

*Правила ведения групповой дискуссии*:

– участники группы активно и внимательно слушают рассказ и проявляют свои эмоции (например, удивляются, радуются за рассказчика, грустят вместе с ним), реагируют на рассказ невербальным способом (кивают, качают головой, открывают рот и пр.);

– слушатели задают вопросы, которые стимулируют рассказчика;

– обязательно участие каждого слушателя в процессе дискуссии (руководитель может задать вопрос слушателям, например, «о чем мы говорили?»);

– необходимо записывать рассказанную историю для того, чтобы не забыть ее до следующей встречи;

– в очень напряженной беседе необходимо делать паузы;

– нельзя задавать общие, но только конкретные вопросы;

– в некоторых случаях следуют возвращаться к исходным пунктам рассказа или дискуссии;

– нельзя задавать оценочные и эмоциональные вопросы;

– руководитель должен иметь собственную оценку жизненной ситуации, чтобы на следующей встрече проверить ее посредством уточняющих вопросов.

ПРИМЕР

|  |
| --- |
| **Уточняющие вопросы:**  - Вы можете об этом побольше рассказать?  - Вы говорите сейчас о ситуации Х, можете вы побольше об этом рассказать?  - Вы рассказывали, что… А что было дальше?  Можно спрашивать о разном времени, например, о детстве или заострять внимание на конкретных ситуациях (например, спрашивать о переезде).  **Биографическое углубление:**  - Вы можете еще раз вспомнить про ситуацию с отцом…  - Вы говорили о матери, у Вас есть о ней более ранние воспоминания? Что Вы пережили вместе с ней?  - Расскажите побольше о Вашем учителе?  - Вы жили вместе с А?  Также можно углублять аргументацию рассказывающего лица.  **Ориентация:**  - Когда это случилось?  - Вспомните о том, где это произошло?  - Вы можете рассказать, кто присутствовал при этом?  - Где Вы были в это время?  **Своя и чужая жизнь:**  - Вы можете припомнить, что Вам рассказали об этом? (например, о том, как познакомились мать с отцом).  Здесь могут припоминаться различные ситуации, которые произошли с рассказчиком или его окружением.  **Решение проблемы:**  - Что случилось тогда?  - Почему это произошло?  - Что Вы сделали…, а они?  **Мечты и фантазии (мораль истории):**  - Вы представляли себе, что могло тогда случиться?  - Если Вы об этом думаете, что Вы себе представляете?  **Важно: дискуссия и рассказ должны быть запротоколированы:**  - Какие темы поднимались, их содержание?  - В каком контексте темы поднимались, какие темы не были раскрыты (остались «табу»)? - Как долго или наоборот кратко обсуждались те или иные темы, в каких темах нужно было поддерживать нить дискуссии, чтобы появлялись уточняющие вопросы?  - Что являлось поводом для обсуждения определенной темы, чем дискуссия завершилась?  **Проблемы в рассказе и в дискуссии:**  - Клиент находится в сложной жизненной ситуации, м.б. в кризисе;  - Проблемой может стать недостаточное внимание слушателей;  - Не может быть выявлена потребность в оценке/упорядочивания случая;  - Внешнее давление слишком сильное. |

*Как используется метод в помощи ищущим работу?* Во время ускорения социальных и биографических изменений,[[21]](#footnote-21) высокой гибкости рынка труда и частым изменением требований работодателей к потенциальным работникам требуется постоянная работа над осмыслением своей жизни. Но как может ищущий работу, чья трудовая жизнь состоит из фрагментов и эпизодов, воспроизвести свою идентичность и создать долговременную трудовую историю? Терапия беседой может помочь клиенту рассказать такую историю. Однако метод срабатывает не всегда, поскольку в процессе «открытия» клиентом своей биографии, может, например, вскрыться факт злоупотребления пособием по безработице, что остановит его желание продолжать рассказ. В типичных случаях предметом рассказа может быть рефлексия разных аспектов жизни клиента в прошлом, настоящем и будущем: выбор профессии, места работы, семьи, интересов и пр. Цель – высвобождение возможностей для развития. В итоге работы клиент должен понять, как он может измениться в условиях обновленной интерпретации его жизни в настоящем и будущем.

За рубежом часто практикуемым способом применения этого метода с ищущими работу стало создание *«Расскажи-кафе».* Такая деятельность требует предварительной подготовки, в том числе интерьеров, состава участников, темы беседы, наличие чая/кофе и выпечки. Когда люди собираются в приятном месте, создается атмосфера, располагающая к открытым высказываниям, формируются доверие, каждый может спокойно высказаться. Руководитель должен стимулировать диалог, концентрироваться на личных историях и переживаниях участников. Вначале обсуждаются правила (например, во вступительном слове ведущий устанавливает время, отводимое на одно выступление). Некоторые избранные и наиболее интересные темы «заседаний» изданы на CD и выложены в интернете.[[22]](#footnote-22) В Германии вследствие обсуждений в реальных кафе сформировались целые интернет-форумы.[[23]](#footnote-23)

2.**Тренинги по развитию креативности** – способ развития навыков для принятий инновационных и нестандартных решений проблем. Креативность показывает наличие особого свойства человеческого действия – активного действия. Оно приводит к созданию чего-то нового или с его помощью достигается нужный результат. В середине XX столетия ученые проводили психологические тесты, пытаясь выявить одаренность людей, чтобы ее своевременно развивать, однако оказалось, что креативные люди едва ли обладают какими-то особенными способностями. Отличия «обычных» людей от креативных состоит в том, что первые именно так себя представляю, а ежедневные действия воспринимают как рутину. Первое правило, которое предстоит усвоить клиентам, заключается в том, что нет ни одного абсолютно некреативного человека».

ПРИМЕР:

|  |
| --- |
| Многие проявляют «креативность» при поиске места для парковки в переполненном городе и делают это так, чтобы все правила парковки были соблюдены. Для этих людей «креативное» действие является повседневностью: ежедневно ситуация очень похожая, но сами действия по парковке машины каждый день новые. |

На примере видно, что повседневные действия, которые мы автоматически совершаем, по сути являются высоко сложными занятиями. Только одна способность человека жить уже является проявлением естественной креативности: жизнь постоянно выдвигает новые проблемные ситуации, которые требуют новых решений. Существует несколько катализаторов креативности:

1. Интересы и любопытство. Они проявляются в нашей жизни осознанно.
2. Гибкость. Внезапные проблемы не появляются сами по себе. Необходимо признать, что какая-то ситуация оказалась незапланированной. В результате появляются идеи, как ее разрешить.
3. Размышления по поводу неопределенного будущего. С их помощью проигрываются сценарии будущего, варианты лучшего или худшего развития событий. Размышляя, человек «открыт» для любого развития событий.
4. Мечтания. Это «игры» с будущим, мир фантазий. Это создание «воздушных замков», например, о том, как изменится мир с появлением компьютера.
5. Критические мысли. Они нужны для того, чтобы разнообразить рутинную работу и повседневность. Человек задает вопросы: «это так должно быть?», «как можно это улучшить?».

Что нужно делать для того, чтобы быть креативным?

* освобождайтесь от старых, заданных и затасканных образцов поведения и мыслительных схем;
* воспринимайте новую информацию, опыт и знания;
* удивляйтесь;
* концентрируйтесь на процессе, а не результате;
* забудьте, что «должно быть» и что вы «должны».

Для стимулирования креативных навыков используется *метод-«Мандала».* В различных культурах существуют выразительные формы (например, в искусстве), в центре которых расположена главная фигура, вокруг которой круги, символы и четырехугольники образуют одно упорядоченное и гармоничное целое. Мандала – это представление о том, как саморегулирующийся процесс образует порядок во множестве. Речь идет о выходе из эмоциональной и ментальной запутанности и о развитии новых целей. Данный метод применяется в начальной стадии процесса помощи при определении целей, желаний клиента и формировании планов работы. В основании метода лежат следующие параметры:

– самоописание себя клиентом, своих способностей, профессиональных возможностей и пристрастий;

– анализ текущей профессиональной ситуации;

– представление о своем профессиональном будущем.

Вначале на листе ватмана изображается текущая профессиональная ситуация.

1. В центр помещается фото клиента, чтобы подчеркнуть, что он стоит в центре своего трудового мира.

2. В первом круге клиент описывает свои сильные стороны и пристрастия («Что я собой представляю? Что я могу? Что мне нравится?»).

3. Далее идут действия. Где и как клиент реализует свои возможности, что он делает и что он делает с удовольствием.

4. Последний круг описывает желаемое будущее. Какие способности понадобятся клиенту и как их можно использовать в будущем?

Потом изображение дополняется креативными решениями, например, изображаются коллажи, картинки, стрелки и взаимосвязи, которые объясняются и интерпретируются. Это визуальное представление способствует выявлению скрытых целей и желаний, а также противоречивых личностных ожиданий. Руководитель считает картину представлением текущей ситуации клиента. Ее можно использовать для анализа ситуации.

После выполняются два действия.

1. Во-первых, проясняется сбалансированность получившейся картины. Можно ставить такие вопросы: «Заключается ли моя сила в моей активности?», «Может быть, я работаю над неправильными задачами?», «Есть ли у меня шанс самосовершенствоваться?», «Отражает ли моя нынешняя активность мое видение будущего?».

2. Во-вторых, картина нужна для работы над поставленными целями. Что для клиента является самым важным? Как можно этого достичь? В результате ответов на вопросы создается карта «индивидуального развития».

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ КАРТЫ «ИНДИВИДУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ»

|  |
| --- |
| *Цели:*  1. Приоритеты  (назовите три наиболее важные для вас цели)  2. Оформите цели как можно более конкретно  (нельзя писать «я хочу найти работу», надо писать о какой-то конкретной работе)  3. Назовите время достижения поставленной цели  (например, через месяц)  4. Поставьте промежуточные задачи для достижения цели  (например, « я сделаю что-то на этой неделе, в этом месяце, в следующем…)  5. Определите важные лица, субъекты, необходимые для достижения цели  *Ресурсы и потенциал:*  1. Ресурсы  - какие источники помощи вы непосредственно можете использовать?  - от кого непосредственно ожидаете надежной поддержки?  - какие иные виды помощи и поддержки можно было бы использовать?  2. Потенциал  - какие требования существуют для достижения поставленной цели?  - какие способности я должен развить или освоить, чтобы достичь цели?  *Действия:*  1. Создание плана действий.  2. С чего начать?  3. Календарь встреч и отдельных действий.  4. Отдых, свободное время (нельзя забывать). |

**3.Терапия мотивации.** Часто руководители превращают мотивацию работников в подавление, поскольку считают, что управление является успешным, если достигается беспрекословное подчинение работников. Однако в наиболее современных организациях менеджмент приходит к иному выводу. Считается, что едва ли что-то сможет сделать работник, который подавлен семейной ситуацией, разочарован зарплатой или на которого давит начальство. В психологии эмоций выделяется две упорядоченные формы давления, которые способствуют возникновению демотивации:

- *психологическое давление* означает, что осуществляется пренебрежение личностью человека. Работнику предлагается выбор: либо подчиниться требованиям, либо нести ответственность за все негативные последствия сопротивления. Неблагоприятными результатами психического давления являются фрустрация, отказ от инициативы, равнодушие, смирение.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

|  |
| --- |
| Руководитель в ответ на требования работника повысить зарплату говорит, что текущая экономическая ситуация не позволяет увеличить зарплату, и предлагает работнику уволиться, если его не устраивает зарплата. При этом он не забывает напомнить, что в такой момент работник едва ли найдет другую работу. |

- *манипулятивное давление*. По словам Л.фон Розенталя манипуляция – это «попытка одного лица осознанно и с преимуществами для себя воздействовать на других без того, чтобы сорт и способ этого воздействия осознавался». Различают два наиболее частых признака манипуляции:

1. Преследуются собственные интересы, при этом внушается, что потребности других удовлетворяются.

2. Воздействие не замечается другими, при этом собственные интересы или интересы манипулируемых вуалируются.

Также манипуляцией считается предоставление недостаточной или избирательной информации, что может сопровождаться культивированием слухов. Манипулятивное давление не имеет ничего общего с мотивацией. Оно ведет к демотивации. Если оно существует, нарушаются отношения доверия в коллективе, группе или между коллегами. В этой ситуации едва ли возможно осуществление осмысленной совместной деятельности.

Термин мотивация разработан в психологии мотивации. Слово имеет латинское происхождение («in movitum ire»), которое в переводе означает желание «на что-то подвигнуть». Это «что-то» обозначается как «желаемая цель». Для того чтобы привести мотивацию человека в движение, нужен ряд действий, которые стимулируются посредством внутренних (личностных) и внешних (ситуативных) факторов:

- мотивы (потребности, ценности, представления, традиции, интересы);

- стимулы (связаны с окружением людей, селективно воспринимаются, индивидуально переживаются, ведут к активизации мотивов);

- эмоции;

- ожидания;

- воля и сознание.

ОТРЫВОК ИЗ ИНТЕРВЬЮ С РУКОВОДИТЕЛЕМ РАЙОННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

|  |
| --- |
| **В:** *Что можно было бы усовершенствовать в работе службы?*  **О:** Сейчас, ну не знаю… Когда-то, когда я начинала работать, у нас даже не было компьютерной базы, но уже появился интернет, я помню, что нас собрали тогда на совещание и тоже примерно такой же вопрос задали. Я тогда сказала: «наверное, мечта наша такая, когда мы сможем все наши вакансии, сидя на рабочем месте, размещать в интернете». Мне сказали, «а что, может быть, доживем до такого». И вот дожили. Это из области фантастики, но можно я скажу свою идею?  **Конечно!**  **О:** Если когда-то правительство, я не говорю, что Нижегородской области, задумается и обеспечит нас такой техникой, что мы сможем делать видеопрезентации для ищущих работу, желающих принять участие в них. Вот заснять их и выложить все в интернет, чтобы работодатель, который смотрит банк резюме, смог убедиться, что ему предлагают пенсионерку, которой вчера исполнилось 55 лет, но внешне ей дашь 45! Это моя утопическая, может быть, идея, но кто знает, может быть, она и притворится в жизнь. |

**Вывод**

Использование коучинга при работе со случаем является инновационной формой деятельности специалиста. Коучинг предлагает широкий спектр возможностей осуществления такой работы. В зависимости от способностей и интересов клиента возможны разные формы помощи – индивидуальные или групповые, тематические или кризисные программы. Это позволяет достичь цели трудовой интеграции клиента в интенсивной манере, раскрывая перед клиентом различные новые перспективы и горизонты. Кроме того, использование коучинга снимает проблему стигматизации клиента, поскольку акцентируются позитивные качества личности, в первую очередь учитываются его интересы и жизненные планы.

**Вопросы для самоконтроля знаний**

1. Охарактеризуйте основные методы и техники коучинга при осуществлении помощи ищущему работу. Обоснуйте выделение первичных и вторичных методов коучинга.
2. Как в рамках коучинга осуществляется сбор информации и происходит анализ проблем клиента?
3. Опишите процесс интервенции в рамках коучинга.
4. Изложите принципы и правила построения партнерских отношений с клиентом в рамках коучинга.
5. Опишите метод «терапия беседой». Выделите цель, задачи, процедуру применения метода. Как функционирует метод при работе с группой?
6. Приведите примеры использования метода в процессе помощи ищущим работу в зарубежных странах.
7. Дайте определение тренинга по развитию креативности. Приведите примеры таких тренингов, которые используются для помощи «ищущим работу».
8. Что такое терапия мотивации? Как применяется метод для помощи ищущим работу.
9. Опишите технику проведения «мотивационного интервьюирования».

**ТЕМА IX. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ ПРОГРАММЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ИЩУЩИХ РАБОТУ**

**О чем повествует эта тема**

Комплексный процесс помощи лицам, ищущим работу и имеющим проблемы в трудоустройстве, предполагает организацию мониторинга программы, рефлексию и саморефлексию специалистом ее результатов. Этим важным аспектам посвящена данная тема.

**Основные разделы темы**

* Количественная и качественная проверка результатов программы индивидуального сопровождения клиентов.
* Постановка и учет промежуточных целей работы с клиентом.
* Вариант формирования итоговых результатов работы специалистом.
* Мониторинг программы ИС.
* Рефлексия и саморефлексия результатов деятельности специалиста.

Система контроля имеет целью перепроверку результатов ИС и подготовку последующих действий. Цели и задачи, запланированные в ходе работы с клиентом, должны иметь количественное и качественное выражение, что предполагает точный учет их эффективности и результативности. Поскольку главной целью ИС является приобретение ищущим работу способности обеспечивать свою жизнь собственными (лучше – заработанными) средствами, в качестве промежуточных целей, подлежащих контролю, могут быть выбраны, например, следующие:

– проверка работоспособности клиента (например, при включении его в общественные работы или в иную сферу деятельности);

– трудоустройство в сегмент низкооплачиваемого труда;

– улучшение шансов в трудоустройстве посредством решения жизненных проблем (через социально-интеграционные меры).

В качестве итоговых результатов работы эксперта можно предложить следующий вариант:

* длительное трудоустройство (свыше 6 месяцев) 20% клиентов ИС на первом (регулярном, не регулируемом со стороны государства) рынке труда до определенного срока (например, до 31 декабря 2011 г.);
* 50% лиц, имеющих наркотическую или алкогольную зависимость, прошли курс интенсивной амбулаторной терапии в течение 2011 года.

*Мониторинг использования средств и самооценка результатов работы с клиентом.*

Общий мониторинг результатов работы эксперта при проведении ИС может осуществляться по следующей схеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Разделы работы | Индикаторы | Область контроля |
| **А** | **Структурные данные** | Общее число жителей, из них – женщин, мигрантов, молодежи, возрастная структура населения, структура домохозяйств, в том числе – родителей, одиноко воспитывающих детей. | **Для проведения сравнительного анализа** |
| **Б** | **Рабочие данные** |  |  |
| 1. | Группы, получающие социальные услуги на основании законодательства | Число одиноких родителей, бедных семей и пр. от общего числа домохозяйств | Для управления спросом на услуги |
| 2. | Уровень регистрируемой безработицы | Размер безработицы в регионе | Фильтрация клиентов |
| 3. | Размер занятости трудоспособного населения | Количество трудоспособных занятых от общего числа населения региона | Фильтрация клиентов, управление спросом на услуги |
| **В** | **Доступ к услугам** |  |  |
| 1. | Новые клиенты, основания для обретения статуса клиента | Лица, стоящие на учете в ГСЗН свыше 6 месяцев, вторично обратившиеся за помощью в ГСЗН | Потребность в экспертах, оценка потребностей, формирование целевых групп |
| **Г** | **Первый контакт** |  |  |
| 1. | Число клиентов вновь обращающихся за помощью в ИС | Новое число клиентов ИС от общего числа участников ИС | Управление услугами, потребность в ИС |
| 2. | Основания для отказа в участии в ИС | Отклонение участия на основании решения эксперта | Качество процесса ИС |
| 3. | Демографические и структурные признаки участников | Пол, национальность, возраст, и пр. | Управление целевыми группами |
| 4. | Длительность консультаций | Время, затрачиваемое на проведение первичной консультации | Потребность в персонале |
| **Д** | **Диагностика** |  |  |
| 1. | Основные проблемы | Стандартные группы проблем | Управление услугами |
| 2. | Ресурсы клиентов и их окружения (неформальные и институциональные) | Стандартные типы ресурсов | Управление услугами |
| **Е** | **Планирование** |  |  |
| 1. | Определение целей | Основные цели, промежуточные цели и задачи | Планирование помощи |
| 2. | Баланс целей и потребностей в помощи | Соотношение целей с поставленным в каждом конкретном случае диагнозом | Планирование помощи |
| **Ж** | **Услуги** |  |  |
| 1. | Услуги помощи | Вид и количество предоставленных услуг (материальных), в т.ч. по целевым группам (моложе 25 лет, старше 25 лет и пр.) | Планирование услуг, бюджетирование услуг |
| 2. | Услуги помощи | Вид и количество предоставленных услуг (нематериальных), в т.ч. по целевым группам | Планирование услуг, бюджетирование услуг |
| 3. | Услуги помощи | Вид и количество услуг не предоставленных клиентам, в т.ч. от общего уровня запланированных услуг | Планирование услуг |
| **З** | **Общий процесс ИС** |  |  |
| 1. | Длительность ИС | Время, в течение которого осуществлялось ИС | Потребность в персонале |
| 2. | Количество контактов | Число встреч, их длительность | Потребность в персонале |
| 3. | Рабочее время | Среднее время, затраченное на один случай | Потребность в персонале |
| 4. | Стоимость сопровождения (один случай) | Средняя стоимость работы со случаем | Бюджетирование |
| 5. | Кооперация | Процент включенных в процесс ИС партнерских структур | Координация работы/управление персоналом |
| **И** | **Результаты** |  |  |
| 1. | Область достижения целей | Процент достижения целей (общих, промежуточных) | Эффективность и результативность работы |
| 2. | Баланс времени и результатов | Процент достигнутых целей в установленные временные границы | Эффективность и результативность работы |
| 3. | Неудачи | Количество случаев с недостигнутыми целями | Изменение процесса помощи, управление персоналом, коррекция услуг |
| 4. | Соотношение лиц, включенных в занятость с числом новых случаев ИС | Уровень трудоустройства клиентов ИС к количеству новых случаев потребности в ИС, в т.ч. трудоустроенных свыше 6 месяцев, менее 6 месяцев, повторных случаев потребности в ИС после времени трудовых отношений и пр. | Достижение цели, эффективность и результативность работы |

# Вывод

# Проведение оценки и контроля программы индивидуального сопровождения клиентов, ищущих работу из социально уязвимых слоев населения имеют важную цель – избежать формализации деятельности специалиста и представить действительные результаты работы. Кроме того, данный раздел работы позволяет коригировать негативные побочные эффекты деятельности, во временной перспективе улучшать общие и отдельные итоги. Таким образом, каждый последующий мониторинг и саморефлексия результатов реализации программы ИС должны в значительной степени способствовать общему совершенствованию индивидуальной работы с проблемами лиц, ищущих работу.

# Вопросы для самоконтроля знаний

1. Охарактеризуйте важность оценки и контроля над деятельностью специалиста при работе с «ищущими работу».
2. Какие способы оценки и контроля вы знаете?
3. Опишите процедуру оценки и контроля в социальной работе с ищущими работу.
4. Для чего нужна саморефлексия результатов деятельности со стороны социального работника?
5. Какие методы и техники для этого применяются?

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# В данном учебном курсе последовательно излагаются основы социальной работы с лицами, ищущими работу. Вначале анализируется проблематика труда и занятости в современном мире, приводится обоснование социальной значимости работы, ее экономической пользы. Затем излагаются современные проблемы на рынке труда, общественные и индивидуальные негативные проявления и последствия безработицы. Для части трудоспособного населения нашей страны остаться без работы – значит попасть в биографическую и психосоциальную кризисную ситуацию. Особенному риску подвержены слабо защищенные слои населения, имеющие осложненные жизненные и социальные обстоятельства, проблемы со здоровьем, серьезно затрудняющие интеграцию в трудовые и социальные отношения, порождающие явления длительной безработицы и текучести кадров, снижение уровня материальной обеспеченности населения, социальную дезинтеграцию и эксклюзию.

# В основной части учебного курса характеризуются современные способы социальной работы с лицами, имеющими особые проблемы в трудоустройстве. Деятельность организуется на базе применения концепции индивидуального сопровождения клиентов социальной работы. Организация и осуществление ИС позволяет точнее учитывать индивидуальные потребности клиентов, активизировать и использовать ресурсы ищущего работу и его окружения в процессе помощи, совместить институциональные варианты инновационных услуг с неформальной и гражданской поддержкой. В конечном итоге, целью является ослабление безработицы, уменьшение числа лиц, нуждающихся в посторонней помощи, и содействие росту самообеспечения населения России.

**ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

**а) Основная**

# Бартенева З. С. Формирование мотивации у безработных граждан //Профессиональный потенциал. 2003. № 3-4.

# Гидденс, Э. Последствия модернити/Новая постиндустриальная волна на Западе. Под ред. В.Л. Иноземцева. М., 1999.

# Гимпельсон, В., Капелюшников, Р.,.Лукьянова, А. Верна ли «гипотеза Салтыкова-Щедрина»? //Материалы 7-ой конференции НИСП «Социальная политика: вызовы XXI века». Москва, 14-15 декабря 2010 г. Интернет-ресурс: <http://www.socpol.ru/news/conf2010dec.shtml>

1. Глуханюк Н. С. Психология безработицы: введение в проблему. М.: Московский психолого-социальный институт,2003.

# Давыдова Н.М. Взаимопомощь в нуждающихся российских домохозяйствах //Общественные науки и современность. 2002, №3. С. 39-48.

# Жидкова, Е. Безработный, «не подходящий по возрасту» //«Гендерные различия в стратегиях занятости в период экономических перемен в России». М.: ИСИТО, 2005.

# Кабалина В. Посредничество в трудоустройстве: сравнение эффективности государственных и частных структур // Человек и труд. 2000. № 12.

# Капелюшников Р.И.Российский рынок труда: адаптация без реструктуризации. – М.: ГУ-ВШЭ, 2001.

# Капелюшников, Р.И., Лукьянова А.Л. Трансформация человеческого капитала в Российском обществе (на базе «Российского мониторинга экономического положения и здоровья населения). М., 2009.

# Карабчук Т. Непостоянная занятость на российском рынке труда: экономико-социологический анализ /Автореферат на соискании степени канд.соц.наук. М., 2008.

1. Лыткина, Т., Ярошенко, С. Стратегии занятости работников промышленных предприятий в переходный период (хрестоматия).

# Меннинг, Н. Социальная политика, рынки труда, безработица и семья в России// Электронный ресурс: <http://www.rus-lib.ru/book/30/eko/02/02-2/071-092.html>

1. Мидор, Б., Роджерс, К. Личностно-центрированная терапия //Электронный ресурс: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1599>
2. Морозова Е. А. Женщина в поиске работы: Как найти и сохранить хорошую работу. СПб.: ИК «Невский проспект», 2002.

# Пискунова, Н.И. Активизация позиции безработного в сфере занятости: анализ исследований //Электронный ресурс: [www.labourmarket.ru/conf3/reports/piskunova.doc](http://www.labourmarket.ru/conf3/reports/piskunova.doc)

# Плюснин, Ю.М., Пошевнёв, Г.С. Социальная психология безработного. Новосибирск, 1997.

# Рекомендации по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп. Практическое пособие для социальных работников. ООН, Управление по наркотикам и преступности. Москва, 2007.

1. Роджерс, К. Консультирование и психотерапия. М.: ЭКСМО-Пресс, 2002.
2. Роджерс, К. Клиент-центрированная психотерапия. М.: ЭКСМО-Пресс, 2002.
3. Роджерс, К. О становлении личностью. Принципы помогающего поведения //Электронный ресурс: <http://psylib.org.ua/books/roger01/index.htm>
4. Роджерс, К. Человекоцентрированный подход к психотерапии //Электронный ресурс: <http://flogiston.ru/articles/translate/rogers>
5. Роджерс, К. Теория личности //Электронный ресурс: <http://www.psylib.ukrweb.net/books/roger02/index.htm>

# Тартаковская, И.Н. Гендерные аспекты стратегии безработных // Социологические исследования. 2000.  № 11. С. 73-82.

# Тартаковская И.Н. Мужчины на рынке труда // Социологический журнал. 2002.  № 3. С. 112-125.

# Удальцова, М.В., Воловская, Н.М., Плюснина, Л.К. Социально-трудовые ожидания незанятых людей и их отношение к самостоятельной занятости. Новосибирск, 2003 г.

# Хахулина Л. Труд в системе жизненных ориентаций российского населения // Вестник общественного мнения. Данные. Анализ. Дискуссии. № 5 (85). 2006. С.28-37.

# Шмерлина И.О трудовых ценностях и привычке к работе. (Заметки по материалам текущих исследований) // Социальная реальность. Журнал социологических наблюдений и сообщений. 2007. № 4. С.46-66.

**б) Дополнительная**

1. Базыленко Т. Психологическая помощь безработным // Человек и труд. 1999. № 3.

# Данные по безработице Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области. Сентябрь, 2010 //Электронный ресурс: <http://nizhstat.gks.ru/digital/region9/2007/oper_trud_08_10.htm>

# Кутейницына, Т.Г., Репринцева, Е.Г. Трудовая карьера выпускника учреждения начального профессионального образования (полтора года на рынке труда). Центр исследований рынка труда, г. Самара //Электронный ресурс:[www.labourmarket.ru/conf3/reports/kutejnitsina.doc](http://www.labourmarket.ru/conf3/reports/kutejnitsina.doc)

1. Магун, В.С. Динамика трудовых ценностей российского населения, 1991–2007 гг. /ИС РАН.
2. Моросанова В. И. Личностные аспекты саморегуляции произвольной активности человека // Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 6.

# Петренко Е.С., Градосельская Г.В. Гражданское общество. Добровольные объединения в условиях атомизации //Электронный ресурс: <http://www.ng.ru/scenario/2008-07-22/11_society.html>

# Показатели гражданской активности. Серия 1: Социологический атлас //Фонд общественного мнения. Выпуск 3. Москва, 2008.

# Российский мониторинг экономического положения и здоровья (RLMS) /ВШЭ, 2010.

# Социальное неравенство в социологическом измерении //ИС РАН, 2006. Подготовлен фондом Горбачева и Национальным инвестиционным советом. URL: Электронный ресурс: <http://www.isras.ru/analytical_report_Social_inequality.html>

# Трудовой кодекс РФ, Федеральный закон о занятости населения РФ. Интернет-ресурс: <http://femida.info/43>

# Экспресс-тесты Левада-Центра (Аналитический центр Юрия Левады). Раздел «Семья» // Электронный ресурс: <http://www.levada.ru/family.html>

# Beschäftigung in Krisenzeiten. Die sinnlosen Qualifizierungsmaßnahmen für Arbeitslose //Электронный ресурс:<http://www.br-online.de/das-erste/report-muenchen/beschaeftigung-in-krisenzeiten-DID1280502291305/report-qualifizierungsmassnahmen-arbeitslose-ID1263560209634.xml?_requestid=178593>

# Birgmeier, B.R. Coaching und soziale Arbeit: Grundlagen einer Theorie sozialpädagogischen Coachings. Weinheim und Muenchen:Juventa, 2005.

# Daheim, H., Schönbauer, G. Soziologie der Arbeitsgesellschaft. Grundzüge und Wandlungstendenzen der Erwerbsarbeit. München: Juventa, 1993.

# Engelen-Kefer, U. Beschäftigungspolitik. 3.Aufl. Köln, 1995.

# Goeckler, R. (Hg.) Fachkonzept“Beschäftigungsorientiertes Fallmanagementim SGB II“. Zentrale derBundesagentur für Arbeit. 2005.

# Handbuch Beratung und Integration. Foerdern und Fordern – Eingliederungstrategien in Beschaeftigungsfoerderung. Verlag Bertelsmann Stiftung, Guetersloh, 2002.

# Hartmann, J. Lohnkostenzuschüsse und Integration schwer vermittelbarer Personen in den ersten Arbeitsmarkt. BeitrAB 284, Nürnberg, 2004.

1. Loganbill C., Hardy E., and Delworth U.Supervision: A Conceptual Model. The Counseling Psychologist, Vol. 10, No. 1, 3—42, 1982.

# Luhmann, N. Die Politik der Gesellschaft. Op.cit.; Luhmann, N. Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München, Wien: Olzog, 1981.

# Manning N. Households Experience of Unemployment in Moscow, St. Petersburg and Voronez//Structural Adjustment Without Mass Unemployment/ Ed. by Clarke S. Aldershot. 1997.

# Mehr Gespraechserfolg durch Empathie: 9 Kurz-Tipps //Selbsmanager. Mai, 2002. S.1.

1. Mörth, M., Söller, I. Handbuch für die Berufs- und Laufbahnberatung. Göttingen 2005.

# Rauen, Ch. Coaching. Goettingen: Hogrefe, 2003.

# Struenck, Ch. Mit Sicherheit flexibel? Cgancen und Risiken neuer Baeschaeftigungsverhaeltnisse. Bonn, 2003.

# Voelzke, R. Erzaehlen – Brueckenschlag zwischen Leben und Lernen //Sozialextra, November, 2005.

1. Wacker, A. Marienthal und die sozialwissenschaftliche Arbeitslosenforschung - ein historischer Rück- und Ausblick //Referat auf der Tagung „Arbeitslosigkeit - Wege aus der Krise“ vom 9. - 10.09.1999 in Nürnberg (Veranstalter: Prof. Dr. K. Moser & Prof. Dr. J. Bacher).

# Whitmore, J. Coaching für die Praxis. München: Heyne, 1994.

# Zelter, J. Schule der Arbeitslosen. München: Klöpfer & Meyer Verlag, 2006.

1. Daheim, H., Schönbauer, G. Soziologie der Arbeitsgesellschaft. Grundzüge und Wandlungstendenzen der Erwerbsarbeit. München: Juventa, 1993. [↑](#footnote-ref-1)
2. Luhmann, N. Die Politik der Gesellschaft. Op.cit.; Luhmann, N. Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München, Wien: Olzog, 1981. [↑](#footnote-ref-2)
3. Федеральная служба государственной статистики. Население. Занятость и заработная плата. Базы данных //Интернет-ресурс: <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/population/wages> Дата входа: 15.11.2010 [↑](#footnote-ref-3)
4. Гимпельсон, В., Капелюшников, Р., Лукьянова, А. Верна ли «гипотеза Салтыкова-Щедрина»? //Материалы 7-ой конференции НИСП «Социальная политика: вызовы XXI века». Москва, 14-15 декабря 2010 г. Интернет-ресурс: <http://www.socpol.ru/news/conf2010dec.shtml> Дата входа: 16. 01.2011. [↑](#footnote-ref-4)
5. Engelen-Kefer, U. Beschäftigungspolitik. 3.Aufl. Köln, 1995. S. 23. [↑](#footnote-ref-5)
6. Struenck, Ch. Mit Sicherheit flexibel? Cgancen und Risiken neuer Bwschaeftigungsverhaeltnisse. Bonn, 2003. S.24. [↑](#footnote-ref-6)
7. В феврале 2010 г. студенткой факультета социальных наук Милкиной Еленой была проведена серия полуформализованных биографических интервью (n=32) с безработными, состоящими на учете в ГСЗН Ленинского района г. Нижнего Новгорода. [↑](#footnote-ref-7)
8. Трудовой кодекс РФ, Федеральный закон о занятости населения РФ. Интернет-ресурс: <http://femida.info/43> Дата входа: 16.01.2011 [↑](#footnote-ref-8)
9. Капелюшников Р.И.Российский рынок труда: адаптация без реструктуризации. – М.: ГУ-ВШЭ, 2001. [↑](#footnote-ref-9)
10. Социальное неравенство в социологическом измерении //ИС РАН, 2006. Подготовлен фондом Горбачева и Национальным инвестиционным советом. Электронный ресурс: <http://www.isras.ru/analytical_report_Social_inequality.html>Дата входа: 20.10.2010 [↑](#footnote-ref-10)
11. Рекомендации по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп. Практическое пособие для социальных работников. ООН, Управление по наркотикам и преступности. Москва, 2007.

    <http://www.unodc.org/pdf/russia/Publications/case_management_guidelines_UNODC.pdf> [↑](#footnote-ref-11)
12. Социальные услуги, предлагаемые в случае срочной необходимости и рассчитанные на удовлетворение физических потребностей. [↑](#footnote-ref-12)
13. Goeckler, R. (Hrsg.) Fachkonzept“Beschäftigungsorientiertes Fallmanagemnt SGB II“. Zentrale derBundesagentur für Arbeit. 2005. S.27. [↑](#footnote-ref-13)
14. Хабермас, Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. Пер. с нем. СПб.: Наука, 2001. [↑](#footnote-ref-14)
15. # Whitmore, J. Coaching für die Praxis. München: Heyne, 1994. S.96.

    [↑](#footnote-ref-15)
16. Rauen, Ch. Coaching. Goettingen: Hogrefe, 2003. [↑](#footnote-ref-16)
17. Rauen, Ch. (Hrsg). Coaching-Tools. Bonn, 2004. [↑](#footnote-ref-17)
18. Например, на немецком языке есть программа „m2CoachingAssistant“, которая расположена по адресу: http\\www.match2.de. [↑](#footnote-ref-18)
19. Mehr Gespraechserfolg durch Empathie: 9 Kurz-Tipps //Selbsmanager. Mai, 2002. S.1. [↑](#footnote-ref-19)
20. Ван Дейк Т. Язык. Познание. Коммуникация. М.: Прогресс, 1989; Voelzke, R. Erzaehlen – Brueckenschlag zwischen Leben und Lernen //Sozialextra, November, 2005. S. 12. [↑](#footnote-ref-20)
21. Гидденс, Э. Последствия модернити/Новая постиндустриальная волна на Западе. Под ред. В.Л. Иноземцева. М., 1999. [↑](#footnote-ref-21)
22. [www.zeitzeugenarbeit.de](http://www.zeitzeugenarbeit.de) [↑](#footnote-ref-22)
23. Проект: «Взаимное обучение через сеть» //http://www.gemeinsamlernen.de [↑](#footnote-ref-23)