

УДК: 373.66

Д.Ю. АРАБАДЖИЄВ

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ЛЮДЬМИ В ПЕРІОД ЖИТТЄВОЇ КРИЗИ****Арабаджиев Дмитрий Юрійович – доцент кафедри соціальної роботи Запорізького національного технічного університету, к.політ.н.**

У статті розглянуто основні особливості соціальної роботи з людьми в період життєвої кризи, зокрема з безробітними. Здійснено аналіз технологій, використовуваних Запорізьким обласним центром зайнятості. Визначено основні недоліки в роботі Центру та запропоновано напрямки вдосконалення соціальної роботи з безробітними.

**Ключові слова:** криза, безробіття, соціальна робота, технології.

В статье рассмотрены основные особенности социальной работы с людьми в период жизненного кризиса, в частности с безработными. Осуществлен анализ технологий, используемых Запорожским областным центром занятости. Определены основные недостатки в работе Центра и предложены направления совершенствования социальной работы с безработными.

**Ключевые слова:** кризис, безработица, социальная работа, технологии.

Peculiarities of social work with people going through the life crisis, in particular the unemployed are under review in the article. The technologies used by Zaporizhzhya regional center of employment are analyzed. The basic shortcomings in the work are identified and the ways of social work with the unemployed improvement are offered.

**Keywords:** crisis, unemployment, social work, technologies.

© Д.Ю. Арабаджиев, 2012

**Постановка проблеми.** Економічна криза, яка набула розвитку в Україні, починаючи з вересня 2009 року, триває і розповсюджується на грошово-кредитну, фіскальну, соціальну сфери, невпинно погіршуючи соціальне самопочуття та очікування суб'єктів ринку й пересічних громадян. Найістотнішим результатом кризового прояву макроекономічних чинників для українського ринку праці стало значне по масштабам і стійке за часом скорочення попиту на робочу силу. Безробіття є могутнім джерелом стресу для всіх, хто так чи інакше потрапляє в поле його дії. Безробіття призводить до погіршення відносин в сім'ї, агресії по відношенню до членів сім'ї, конфліктів і розлучень. Серед емоційних наслідків безробіття відмічається різке зниження самооцінки, у багатьох випадках виникнення депресивного синдрому з суїцидальними тенденціями. У безробітних спостерігаються пасивність, розгубленість, фрустрація, невміння і нездатність адаптуватися в соціально-економічних умовах, що різко змінилися, інфантильність і споживацька позиція, образливість. Крім перерахованих, породжує соціальну агресію і збільшує кримінальність суспільства. Саме з вищевказаних причин дослідження соціальної роботи з безробітними, які переживають життєву кризу, є актуальним на сучасному етапі розвитку українського суспільства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В останні роки феномени життєвої кризи є предметом вивчення у вітчизняній та зарубіжній науці. Різні концептуальні напрями у своїй єдності утворюють складну, багаторівневу систему, яка є методологічною базою для вивчення цих феноменів. Так, в останні роки активно досліджувалися різні аспекти емоційно важких та складних життєвих ситуацій (Л.І.Анциферова, І.В.Бринза, О.А.Будницька, Л.Ф.Бурлачук, Л.В.Виноградова, Х.В.Гаспарян,

О.А.Єфімова, О.Ю.Коржова, І.В.Сергєєва та ін.); особливості подолання життєвих криз та важких життєвих ситуацій (Р.А.Ахмеров, Ф.Ю.Василюк, Н.Ю.Волянюк, Л.Г.Дікая, О.О.Зайва, Т.Л.Крюкова, О.В.Лібіна, С.К.Нартова-Бочавер, А.В.Махнач, Е.Л.Носенко, Т.М.Титаренко та ін.); особливості надання допомоги особистості, що знаходиться в критичній життєвій ситуації (Н.Р.Бітянова, О.Ф.Бондаренко, П.В.Луштин, С.Д.Максименко, Н.М.Пилипенко, В.Г.Ромек, Т.М.Титаренко, Н.Ф.Шевченко та ін.), тощо.

Незважаючи на певну вивченість даної проблеми, відсутнє єдине визначення життєвої кризи та процесу її подолання, вивчаються окремі аспекти даної проблеми, що не дає цілісної картини. Більшість досліджень присвячена подоланню вікових криз. Недостатня увага приділяється ролі соціальних працівників у наданні допомоги особам, що переживають життєву кризу.

**Мета дослідження.** Основною метою статті є виявлення специфіки соціальної роботи з людьми, які переживають складну життєву кризу, на прикладі безробітних, що передбачає постановку наступних завдань:

- надати визначення поняттю «життєва криза» та охарактеризувати особливості соціальної роботи з людьми, які переживають життєву кризу;
- проаналізувати особливості соціальної роботи з людьми, які переживають життєву кризу, на прикладі соціальної роботи з безробітними працівників Запорізького обласного центру зайнятості;
- визначити рекомендації щодо підвищення ефективності й вдосконалення соціальної роботи з людьми, які переживають життєву кризу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Поняття кризи в різних експериментальних і теоретичних дослідженнях одержує різне трактування.

Воно може стосуватись порушення здоров'я людини на рівні функціонування її організму або розвитку особи і, навпаки, розумітися як рушійна сила особистісного зростання.

В процесі вивчення проблеми життєвої кризи були введені такі поняття, як «психологічна криза» [1], «мотиваційна криза» [9], «психодуховна криза» [5], «екзистенціальний вакуум» [10], «біографічна криза» [3], «криза професійного становлення» [6] та ряд інших.

У сучасній науці накопичено певний досвід вивчення різноманітних «життєвих ситуацій», «подій життя», переломних моментів, криз життя, в результаті яких відбувається перебудова особи, зміна життєвих орієнтирів і цінностей. У цьому зв'язку вироблено і певний аналіз того, які чинники середовища і якості особи, а також характер їх взаємодії сприяють виникненню кризи, впливатимуть на її течію і результат, який механізм виникнення нових життєвих орієнтирів і цінностей, нового стилю і способу життя, який механізм виходу з складної життєвої ситуації, механізм виходу з кризи.

Варто виходити з розуміння кризи як стану, породженого виниклою перед людиною проблемою, що сприймається як перешкода для досягнення життєво важливої цілі, якої неможливо уникнути і неможливо розв'язати за короткий час й звичним способом. Життєву кризу утворюють як реальні обставини життя, так і їх сприймання та переживання особою. Сприймання виниклої проблеми як кризи необхідно розглядати в суб'єктивній ієрархії значущих переживань, оскільки фактор значущості опосередковує будь-який зовнішній вплив, що сприймається особою. Багаторівневе системне розуміння кризи дозволяє розробляти принципово нові методологічні і практичні підходи до соціальної роботи з людьми, які переживають складну життєву кризу, адже унікальність соціальної роботи полягає в намаганні запропонувати спеціалізовані послуги, які враховують і соціальні, і психічні аспекти існування індивіда. Ці послуги надають кваліфіковані працівники, завдання яких захищати вразливих осіб, ґрунтуючись на знаннях, вміннях, цінностях соціальної роботи [8, 292].

По-перше, соціальна робота дає можливість впливати на різні суперечності суспільного життя, але вирішення основних протиріч суспільства їй не підвладне. Жодна соціальна служба не в змозі усунути причини, що породжують війни і інші соціальні або природні катастрофи й біди. Цю обставину соціальним працівникам необхідно враховувати в своїй професійній діяльності, розумно і зважено визначаючи її реальні межі і можливості.

По-друге, в процесі надання соціальної допомоги необхідно враховувати, що неможливо змінити людину, не змінюючи при цьому середовище її життєдіяльності, тобто процеси зміни людини і суспільства нерозривно пов'язані між собою. Людина лише частина суспільства, причому завжди залежна від нього. І перш ніж пред'являти до людини жорсткі вимоги, необхідно віддавати собі звіт в тому, наскільки реальні у людини можливості, відповідати цим вимогам.

По-третє, можливі тільки такі соціальні зміни,

які обумовлені об'єктивними соціально-економічними умовами даного суспільства і тими можливостями, які в ньому надані людині.

Особливістю сфери соціальної роботи з безробітними є те, що в загальному вигляді обов'язок щодо організації і надання соціального забезпечення і соціального захисту покладається на державу. Держава бере на себе виконання соціально-захисної функції, яка становить частину загальної спрямованості держави щодо забезпечення прав і свобод громадян та їх гарантій (ст. 3 Конституції України) [7].

Запорізький обласний центр зайнятості населення (далі – центр зайнятості або Центр) є центром зайнятості населення в системі Служби зайнятості населення. За 20 років діяльності Центр допоміг знайти роботу 524 тисячам осіб, залучив до тимчасової зайнятості близько 157 тисяч незайнятих громадян, посприяв тому щоб понад 106 тисяч безробітних області здобули нову професію, надав роботодавцям дотації на створення майже 13 тисяч додаткових місць праці для працевлаштування безробітних, понад 12 тисяч безробітних змогли розпочати власну справу завдяки одноразовій виплаті допомоги з безробіття.

Зараз в обласній службі зайнятості працюють близько 600 працівників, які обслуговують щорічно майже 100 тисяч громадян.

У кожному центрі зайнятості, а їх зараз в області 29, діє система інформування громадян про послуги, що надаються службою зайнятості. За 20 років такими послугами служби зайнятості скористалось понад 1,5 мільйона незайнятих громадян. Щоденно послуги з підбору роботи отримують близько 500 осіб, спеціалісти Центру скеровують їх на постійну чи тимчасову роботу, на профнавчання, направляють на різноманітні тренінги та семінари.

Спеціалісти служби зайнятості активно займаються і профорієнтаційною роботою з молоддю. Окрім постійної інформаційної діяльності, для школярів організовуються різноманітні заходи, аби зацікавити у виборі професії, необхідної на ринку праці. Для учнівської молоді проводиться щорічний обласний конкурс профорієнтаційного спрямування аби донести до них переваги здобуття робітничих професій.

З метою забезпечення якісного функціонування системи професійного інформування населення, зокрема учнів навчальних закладів, Державний центр зайнятості розробив інноваційний проект «Профорієнтаційний термінал», супровід якого спеціалісти центрів зайнятості успішно здійснюють у 136 навчальних закладах області.

Близько 55 тисяч роботодавців області є платниками страхових внесків до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття. Нині роботодавці користуються 22 послугами служби зайнятості. Обслуговування роботодавців провадиться як індивідуально, так і групами на семінарах та в клубах кадровика, що діють при центрах зайнятості.

Цікавими семінарами для роботодавців є ті,

в яких беруть участь представники податкової адміністрації, юристи, посадовці інших соціальних служб. Результатом співпраці є постійне надання вакансій роботодавцями для працевлаштування тих громадян, які стоять на обліку в центрах зайнятості. Так, у 2011 році роботодавці передали до служби зайнятості майже 44 тисяч вакансій. Зараз у районних центрах зайнятості акумульовані та перебувають в актуальному стані постійно від 2000 до 2400 вакансій.

Плідно працює «гаряча лінія» обласного центру зайнятості, де можна отримати кваліфіковану консультацію спеціалістів, які стежать за дотриманням законодавства про зайнятість.

Зважаючи на те, що м.Запоріжжя та Запорізька область мають значні резерви й можливості до бізнес-діяльності, було започатковано діяльність «Школи молодого підприємця», де проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо переваг приватного підприємництва, організуються консультативні дні з різноманітних питань: від реєстрації бізнесу, ведення обліку, сплати податків – до шляхів збереження кадрового потенціалу, ймовірних шляхів пошуку партнерів, розвитку бізнесу тощо.

З метою визначення ефективності соціальної роботи Запорізького обласного центру зайнятості з різними категоріями осіб, використання тих або інших технологій соціальної роботи було проведено опитування у формі інтерв'ю працівників Центру та його клієнтів.

Як відомо, технології соціальної роботи можна розглядати в двох аспектах. По-перше, в широкому плані як систему теоретичних знань і практику, що характеризує організацію, алгоритм і всю сукупність засобів, способів і прийомів дії суб'єктів на різні об'єкти соціальної роботи. По-друге, як сукупність приватних технологій, специфіка яких обумовлена конкретним суб'єктом і об'єктом соціальної роботи [8]. Дослідження стосувалося саме другого аспекту розгляду соціальних технологій.

Було опитано 100 фахівців Центру, 100 клієнтів, представників молоді (50 хлопців і 50 дівчат у віці від 18 до 27 років, які на момент проведення інтерв'ю перебували на обліку в Центрі).

Відповіді фахівців з приводу організації діяльності центру, технологій роботи, про програми зб'яглися, з чого можна зробити висновок про досить злагоджену і організовану роботу Центру.

На запитання: «Яка інформація про клієнта для вас є найважливішою?» більшість (80 фахівців) відповіли, що найважливішими для них є цілі, з якими до Центру звертаються клієнти. На найранішому етапі вони прагнуть дізнатися, навіщо звертається клієнт: щоб просто працевлаштуватися або пройти професійну підготовку, перепідготовку, одержати суміжну професію для підвищення своєї конкурентоспроможності. Виходячи з тверджень всіх опитаних працівників Центру, що стосуються найважливішої для них інформації про клієнта, можна зробити висновок, що значне місце при роботі з клієнтом приділяється його побажанням.

Щоб відстежити реальну картину роботи фахівця з безробітним, клієнтам і фахівцям ставили

схожі запитання. Наприклад, клієнтів запитували: «Чи враховують фахівці Центру ваші побажання при підборі для вас вакансій?», на що всі опитувані клієнти відповіли: «так, враховують», проте в кожній відповіді після цих слів було слово «але». Думка клієнта, його уявлення про майбутню роботу враховується працівниками Центру зайнятості при підборі вакансії. Проте в деяких відповідях клієнтів присутня невпевненість у тому, що вони одержать саме таку роботу, на яку претендують. Отже, пропонувані вакансії часто не відповідають вимогам молодих безробітних.

В інтерв'ю з працівниками центру зайнятості ставилися запитання, що стосуються безпосередньо реалізації завдань соціальної роботи в Центрі. На запитання, як вчиняє фахівець, якщо клієнт ігнорує призначену реєстрацію, відповіли, що ведеться робота по з'ясуванню причин нез'явлення клієнта, серед яких може бути хвороба, відмова від подальшої співпраці з Центром або працевлаштування. Якщо клієнт працевлаштувався або відмовляється проходити реєстрацію, то фахівець починає процедуру зняття з обліку.

При відповіді на запитання, чи відстежується фахівцями центру зайнятості, як довго працює клієнт на новому робочому місці, наданому Центром, фахівці одностайно відповіли, що ні, не відстежується. Це в якійсь мірі є упущенням у технології роботи Центру. Неможливо до кінця оцінити ефективність роботи такої організації, якщо не знати, чи довго пропрацював клієнт на своєму робочому місці, або він розчарувався в послугах Центру зайнятості і вирішив продовжити пошук роботи самостійно.

Одним з основних завдань інтерв'ю стало виявлення значущості в Центрі соціальної роботи при роботі з безробітними. Переважна більшість фахівців відповіла, що основні завдання соціальної роботи в Центрі реалізуються і допомога в реалізації життєвого сценарію клієнта надається. Під допомогою в реалізації життєвого сценарію клієнта в Центрі, перш за все, розуміється допомога в пошуку роботи, як однієї з життєвих складових. Інші аспекти життя ані фахівцями, ані самими клієнтами не враховуються як необхідні. Інакше кажучи, спілкування з клієнтом регламентоване рамками послуги з працевлаштування і перенавчання, а широкий життєвий контекст залишається поза увагою.

Однією з цілей проведення інтерв'ю є аналіз ефективності роботи центру зайнятості при працевлаштуванні молоді.

На оцінку ефективності роботи центру зайнятості були направлені наступні запитання для фахівців: «Що дає клієнту працевлаштування, як допомагає розв'язати проблеми?» і «Чи допомагає клієнту робота, одержана в центрі зайнятості в досягненні успіху?». Всі фахівці відповіли, що працевлаштування дозволяє молодому безробітному розв'язати матеріальні проблеми, стати незалежним. 28 фахівців відзначили, що працевлаштування крім самостійності, дозволяє людині зробити крок до створення сім'ї. Проте на запитання, що стосується ролі роботи в досягненні успіху, лише

26 зі 100 опитаних відповіли, що робота, яку надають у центрі зайнятості, допомагає клієнту на шляху до досягнення успіху.

Відповіді фахівців центру зайнятості частково корелюють з відповідями клієнтів. 89 з опитаних клієнтів на запитання «Чи допоможе вам робота, яку ви знайдете за допомогою центру зайнятості, досягти успіху?» відповіли «Ні». До того ж всі вимоги клієнтів до майбутньої роботи сходяться в одному – робота, на їх думку, повинна бути високооплачуваною. На сьогоднішній день центр зайнятості пропонує недостатньо вакансій з високою оплатою праці і дуже багато – з низькою. Ще одну проблему можна визначити, як відсутність у клієнтів Центру віри у те, що дана організація зможе запропонувати їм таку роботу, яка задовольняла б їхні вимоги. 91 з опитаних клієнтів на запитання «Як ви вважаєте, чи зможе центр зайнятості запропонувати вам роботу, що відповідає вашим вимогам?», відповіли негативно.

**Висновки.** Беручи до уваги результати роботи, можна зробити наступні висновки.

На сучасному етапі розвитку України, в умовах економічної кризи, особливої уваги потребують люди, що переживають життєву кризу, у т.ч. безробітні. Центри зайнятості населення є ключовими установами в системі надання допомоги безробітним. На сьогоднішній день в діяльності Центрив є як позитивні, так і негативні сторони. Відносно допомоги клієнтам у реалізації життєвого сценарію, врахування фахівцями уявлень клієнта про майбутню роботу, фахівці, безумовно, прагнуть підібрати клієнту саме таку роботу, на яку він розраховує, яка допоможе йому реалізувати життєві плани. Проте вакансії, які пропонуються в центрі зайнятості на сьогоднішній день, не дають можливості фахівцям надати кожному клієнту саме таку роботу, яка йому необхідна, щоб самостійно забезпечувати себе, створити сім'ю, народити дітей.

Це, в свою чергу, не дозволяє говорити про те, що в Центрі належним чином надається допомога клієнту в реалізації його життєвого сценарію. Більшість наявних вакансій не відповідає вимогам

молодих безробітних. Це пов'язано, перш за все, з низькою заробітною платою, в деяких випадках обумовленою відсутністю у молоді необхідного працевлаштування досвіду. При цьому необхідно зауважити, що молодь – це особлива група, і на цей етап життєвого шляху припадають найважливіші для людини події – такі, як створення сім'ї і народження дітей.

Центр зайнятості, крім працевлаштування займається професійною орієнтацією молоді, навчанням, перепідготовкою. Цей вид послуг Центру накладає на життєвий шлях клієнта позитивний відбиток. Тим або іншим чином отримання спеціальності, підвищення кваліфікації або перенавчання розкриває перед клієнтом нові горизонти в плані працевлаштування. В результаті, навіть якщо клієнт не влаштовується на роботу за допомогою служби зайнятості, він незабаром самостійно знаходить собі роботу.

Одночасно набір технологій соціальної роботи, використовуваних Центром, досить обмежений. При роботі з клієнтами не враховується стан людини, яка переживає життєву кризу, всі аспекти цього стану, необхідність допомоги людині в кризовому стані. На сьогоднішньому етапі фахівці Центру намагаються вирішити основне питання – працевлаштування клієнта. Усвідомлюючи, що в багатьох випадках запропонована робота не вирішує проблеми, не намагаються (за відсутності відповідної підготовки або за інших обставин) вирішити інші проблеми, що має людина, яка переживає життєву кризу, – проблеми соціалізаційного характеру, психологічні проблеми тощо.

Дослідження розвитку соціальної роботи з людьми в період життєвої кризи відкриває перед нами такі перспективи подальших розвідок у даному напрямку: розгляд методології використання технологій соціальної роботи, гендерного підходу, вікових характеристик клієнтів, клієнт-орієнтованого підходу, що передбачає допомогу в реалізації життєвого сценарію клієнта, сумісне обговорення і планування життя.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Амбрумова А.Г. К вопросу о саморазрушающем поведении подростков / Амбрумова А.Г., Тройнина Е.Г. // Возрастная психология: Детство, отрочество, юность: Хрестоматия: Учеб. пособие для студ.пед. вузов. - М.,1999. - С.445-449.
2. Анцыферова, Л. И. Некоторые теоретические проблемы психологии личности / Л.И. Анцыферова // Психология личности : Хрестоматия: Учебное пособие для студ. фак-тов психологии, педагогов и практич. психологов / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах-М, 2006. - Т. 2. - С. 331-344. - Содержание: Зрелый возраст как период продолжающегося развития личности; Системно-уровневая концепция развития личности; О роли противоречий и гармонии в развитии личности; Образ жизни и развитие личности. - ISBN 5-94648-004-9
3. Ахмеров, Р.А. Психобиографические характеристики субъекта с автономным типом саморегуляции деятельности / Р.А. Ахмеров, Г.С. Прыгин // Психологический журнал. - 2005. - №6. - С. 25-34. - ISSN 0205-9592
4. Бандурка О. Від безробіття до злочину-один крок / Бандурка О. // Віче. - 1994.-№11. - С.95-97.
5. Гроф Станіслав. Структура наукових революцій / С. Гроф // Психологія і суспільство. - 2010. - N 2. - С. 105-112
6. Зеер Э. Агрессия учителя - профессионально обусловленная деформация личности / Э. Зеер, В. Дикова // Народное образование: Российский общественно-педагогический журнал. - 2006. - №1. - С. 223-227
7. Конституція України // Право України. - 1996.-№9. - С.3-43.
8. Тюптя Л. Соціальні технології і технології соціальної роботи : учебное пособие / Л. Тюптя // Соціальна робота (теорія і практика) : Навчальний посібник / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. - Київ : Знання, 2008. - С. 291-405. - ISBN 978-966-346-350-6
9. Файзуллаев Алишер. Социальное действо / А. Файзуллаев // Дружба народов. - 2011. - № 7. - С. 155-163
10. Франкл Ф. Людина в пошуках граничного сенсу / Франкл Ф. // Гуманістична психологія: Антологія. В 3-х т. Т.1: Гуманістичні підходи в західній психології 20 ст. - К., 2001. - С.165-179.
11. Штомпка П. Социальное изменение как травма / Штомпка П. // Социологические исследования. - 2001.-№1,№2. - С.6-16,С.3-12.