

**Программа курса повышения квалификации  
«Психологические особенности отдельных категорий граждан,  
обратившихся в ЦЗН в целях поиска работы, и безработных граждан,  
и особенности взаимодействия с ними» (108 часов).**

**Цель программы:** обучение специалистов на приеме центров занятости населения, предоставляющих государственные услуги обратившимся гражданам (далее - специалисты ЦЗН).

**Задачи программы:**

- СТРУКТУРИРОВАНИЕ ОПЫТА СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ;
- ВЫРАБОТКА НАВЫКОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ ГРАЖДАН В ЦЕЛЯХ ПОИСКА ПОДХОДЯЩЕЙ РАБОТЫ И БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН;
- ЗНАКОМСТВО С ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ОСОБЕННОСТЯМИ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН И ВЫРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ С НИМИ;
- ОЗНАКОМЛЕНИЕ СО СПОСОБАМИ ВЫХОДА ИЗ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ;
- ИНФОРМИРОВАНИЕ О СТРЕССЕ И СПОСОБАХ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.

**Целевая аудитория:** специалисты ЦЗН, осуществляющие государственную функцию регистрации граждан в целях поиска подходящей работы и безработных граждан.

**Продолжительность обучения:** 108 часов

**Тематический план.**

**Тема 1: Специфика и психологические особенности различных категорий граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска работы и безработных граждан.**

- Факторы, влияющие на эффективную коммуникацию.
- Приемы установления контакта.
- Поведение специалистов ЦЗН, провоцирующее конфликтную реакцию безработного гражданина.
- Типы поведения безработных граждан. Типология характеров потенциально-конфликтных граждан.
- Манипулятивные и агрессивные типы граждан.

**Тема 2: Психологические особенности различных возрастных категорий обратившихся граждан.**

- Гендерные психологические особенности. Особенности поведения безработных граждан в кризисные периоды жизни (самосаботаж и самомотивация).
- Типология особых категорий граждан (инвалиды; лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы; лица предпенсионного возраста и т.д.).

- Отработка практических навыков взаимодействия с «трудными» безработными гражданами.
- Формирование банка общих рекомендаций взаимодействия с безработными гражданами.

### **Тема 3: особенности работы с возрастными категориями граждан.**

- Подростковый возраст. Сложности работы с подростками.
- Психологические особенности молодого возраста (18-23 г.). Сложности работы с данной категорией граждан.
- Психологические особенности молодого возраста (23-35 л.).

### **Тема 4: Особенности работы с социальными категориями граждан.**

- Факторы профессионального развития личности.
- Особенности ожиданий различных образовательно – возрастных групп.
- Факторы профессионального развития личности.
- Особенности ожиданий различных образовательно – возрастных групп.
- Психологический настрой к поиску работы молодого специалиста.
- Сложности и конкурентные преимущества данной возрастной категории.
- Картина мира зрелого человека. Специфика возрастных изменений. Сложности работы.
- Работа с эмоциями.
- Гендерные особенности поведения безработных граждан в кризисные периоды жизни (самосаботаж и самомотивация.)
- Психологические особенности работы людьми с ОВЖ.

### **Тема 5: Стресс – менеджмент и профилактика эмоционального выгорания.**

- Понятие стресса. Признаки, источники и факторы, влияющие на характер стресса.
- Развитие стресса.
- Диагностика наличия или отсутствия признаков стресса у специалистов.
- Алгоритм управления и основные подходы преодоления стресса. Средства повышения стрессоустойчивости.
- Модель профессионального выгорания, взаимозависимость между физическим, социально-психологическим и поведенческим симптомами.