

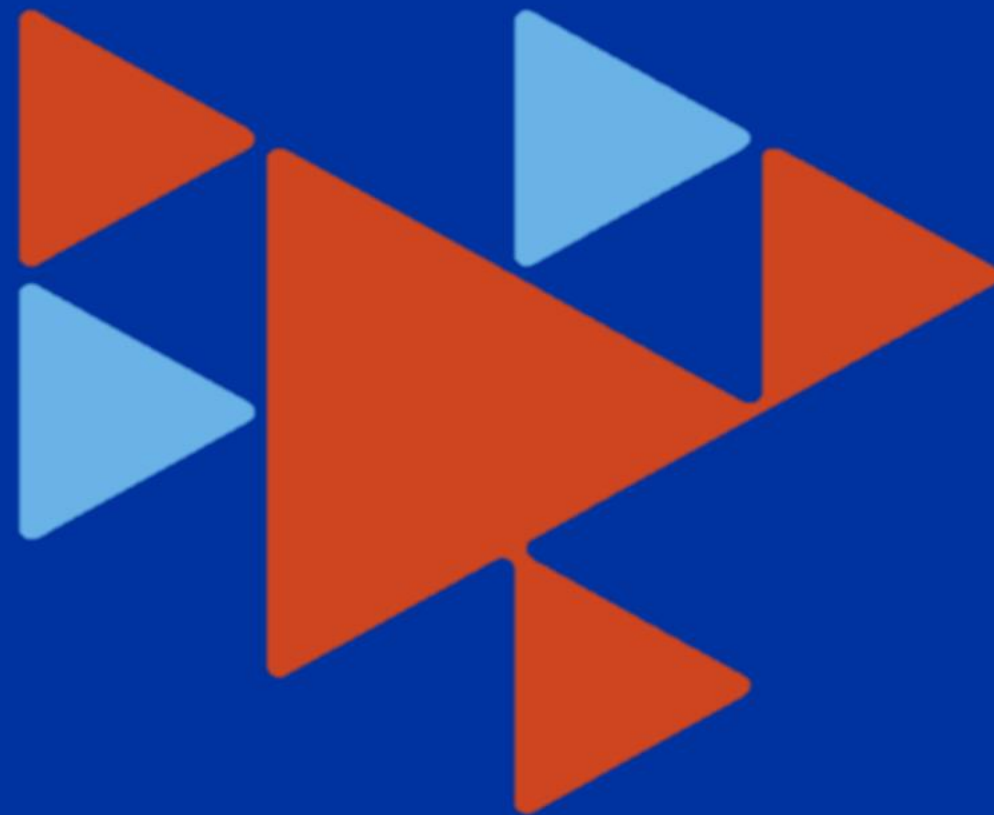


РАБОТА
РОССИИ



АГЕНТСТВО ТРУДА
И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**Решение ситуационных
задач на тему «Работа с
конфликтными клиентами»
от ЦЗН г. Канска,
Красноярский край**



Задача 1, требующая решения:

Этническая группа цыган. Все (7 человек) желают стать на учет в ЦЗН и получать пособие. Все не мотивированы трудоустроиться и работать продолжительное время. Настроены мягко агрессивно по отношению к сотрудникам ЦЗН. Гибко и лукаво выходят из любой ситуации. Присутствует потенциальная готовность жаловаться.



Превентивные меры к стабилизации поведения клиентов и устранение риска недопонимания



Групповая консультация с психологом-специалистом ЦЗН, информирование об услугах СЗ

Предложение поработать с каждым индивидуально, назначить каждому гражданину персональное время посещения ЦЗН

Предлагаемые варианты карьеры

○ законодательстве в сфере занятости населения

○ правах и обязанностях граждан, обращающихся в ЦЗН

○ последовательности постановки на учет в ЦЗН

Оказать помощь при подаче заявления, предложив воспользоваться «гостевым» компьютером и помощь специалиста ЦЗН

Консультация с профконсультантом

Варианты карьеры

2-х граждан, имеющих образование,
направляем на обучение по программе
«Основы предпринимательской деятельности»

2-х граждан направляем на обучение
по профессии/специальности «Кузнечное дело»
(изготовление подков для лошадей и др.)

Получение услуги по самозанятости

Открытие собственного дела

1. В сфере
животноводства
(разведение лошадей)

2. Организация мероприятий
(предоставление услуг населению:
прокат лошадей, участие в
массовых мероприятиях города,
организация фотосессий и др.)

После открытия собственного дела трудоустройство 5-ти граждан из этнической группы цыган в созданные ИП
(в 1 ИП - 2 кузнеца, во 2 ИП - 3 организатора мероприятий)

Задача 2, требующая решения:

Две сестры отдельно друг от друга обратились в ЦЗН. Обе – матери-одиночки. У одной – 5 детей (дети от разных мужчин): в отношении 4-х детей лишение родительских прав. У второй – 6 детей (дети от разных мужчин): в отношении 5-х лишение родительских прав. Работать не хотят категорически. Уговаривают работодателей, чтобы в направлениях ставили запись «не прошла собеседование», при этом спекулируют положением своих детей. Очень хотят получать пособие. Все их жалобы чиновниками до сих пор удовлетворялись частично или полностью.

Провести психологическую поддержку с привлечением заинтересованных партнеров (специалист отдела опеки и попечительства, специалист ПДН-подразделение по делам несовершеннолетних, КДН- комиссия по делам несовершеннолетних, специалист социальной защиты населения) **с целью повышения мотивации к труду, основанной на восстановлении в родительских правах.**

Поиск подходящей работы с проведением гарантированного собеседования в присутствии специалиста ЦЗН, если при собеседовании потребуется получение профессии – предложить профессиональное обучение (консультация с профессиональным консультантом)

Предложить варианты работы временного характера (испытывающие трудности в поиске работы / общественные работы) и возможность заключения социального контракта при содействии Управления социальной защиты населения

Социальная адаптация на рынке труда (подготовка к собеседованию с работодателем, написание конкурентоспособного резюме)

Результат:

- ✓ трудоустройство по программе испытывающие трудности в поиске работы по профессии «уборщик производственных и служебных помещений», «кухонный рабочий»
- ✓ при необходимости -прохождение обучения по выбранным направлениям.

Задача 3, требующая решения:

Женщина - предпенсионер стала на учет в ЦЗН. Воспитание плохое: изысканно хамит, вызывает на открытый конфликт через критику, грубовато комментирует действие сотрудников ЦЗН с совершенно противоречивыми и нелогичными выводами. Во время посещений ЦЗН с совершенно противоречивыми и нелогичными выводами. Во время посещений ЦЗН вступает в разговоры с посетителями и рассказывает (якобы со слов других посетителей), пишет комментарии на сайтах, форумах. Является уличкомом на одной из больших улиц города. Трудоустроиться не желает, хочет исключительно получать пособие. Профессиональная жалобщица.

Для купирования конфликтных ситуаций и негативного отношения к сотрудникам ЦЗН, провести работу с психологом

Консультация с карьерным консультантом (цель - направление негативной энергии в «мирное русло»)

Предложить пройти групповой тренинг «по снижению психоэмоционального напряжения»

Пройти бесплатное обучение на платформе «про - навыки» по программе «развитие эмоционального интеллекта»

Т.к. активно пользуется социальными сетями, пишет комментарии на сайтах и форумах, предложить обучение в рамках национального проекта «Демография» по программе обучения «Таргетолог и SMM-специалист»

Т.к. является уличкомом, на одной из больших улиц города, предложить пройти обучение на «Управляющий председатель ТСЖ»

Трудоустройство в IT – компанию SMM - специалистом

Организация ТСЖ (товарищество собственников жилья), трудоустройство управляющим, председателем ТСЖ