

Håndbog i jobrettede samtaler

- inspiration til jobkonsulenter i jobcentre og a-kasser



Indhold

Forord	side 3
Samtalehåndbogens indhold	side 4

Samtaler virker!	side 6
-------------------------------	---------------

Ni-trinsguide til den jobrettede samtale	side 8
En model for den jobrettede samtale	side 9
Trin 1: Den ledige booker selv	side 10
Trin 2: Forbered dig til samtalen	side 11
Trin 3: Lav kontrakten	side 12
Trin 4: Begynd med at være undersøgende	side 12
Trin 5: Giv relevant information og rådgivning	side 14
Trin 6: Lav timeouts undervejs	side 15
Trin 7: Brug sproget til at skabe motivation.....	side 16
Trin 8: Vær bevidst om din dobbeltrolle	side 17
Trin 9: Lav en god afslutning	side 19

Digitale værktøjer støtter op om samtalerne	side 20
Overblik over de digitale værktøjer	side 22

Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre	side 24
Hold fokus på progression i samtalerne	side 27
Progression i samtaleforløbet med dagpengemodtagere	side 28
Gevinsterne kommer – men de kræver tid	side 31

Tværfaglighed samler puslespillets brikker	side 32
---	----------------

Tænk virksomhederne med fra start	side 34
Tænk ud af boksen	side 36

Via uddannelse i job	side 40
-----------------------------------	----------------

Kolofon

Samtalehåndbogen er udarbejdet af Cabi og Rambøll Management Consulting for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Redaktion: David Graff, Lars Nellemann, Peter Sidelmann, Carsten Kjærgaard, Marianne Brynaa Solkær og Martin Haaning.

Grafisk tilrettelæggelse: campfire & co.

Faglig sparring: Ledere og medarbejdere i projektet 'Den Jobrettede Samtale'.

Fotos: Cabi (alle fotos er modelfotos).

Oplag: 1.000 stk.

Publikationen kan downloades på www.star.dk/jobrettetsamtale

Maj 2015



Forord

Med kontanthjælps- og beskæftigelsesreformen er tæt dialog og hyppige jobrettede samtaler ét af de vigtigste redskaber, du har som jobkonsulent for at bistå jobparate ledige i at komme tættere på arbejdsmarkedet.

Både dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere skal deltage i intensiverede kontaktføløb med hyppige samtaler i starten af deres ledighedsforløb i beskæftigelsessystemet. Målet er, at den ledige oplever at få en individuel, meningsfuld og jobrettet indsats, som kan ruste den enkelte til varig beskæftigelse.

Job via samtaler stiller krav til dig som jobkonsulent i enten jobcenter eller a-kasse. Det er vigtigt, at du har viden om arbejdsmarkedet – både lokalt og regionalt, om mulige jobåbninger, om kompetencekrav og et godt kendskab til forskellige brancher. Samtidig er det vigtigt, at du kan anvende forskellige samtaleteknikker, hvor den ledige oplever, at der tages udgangspunkt i hans eller hendes egne ønsker, og har indflydelse på, hvilke aktiviteter der sættes i værk.

Denne samtalehåndbog er tænkt som en praksisnær inspiration til at kvalificere dig som sagsbehandler i jobcentre og a-kasser i dit arbejde med at give ledige en individuel, sammenhængende og koordineret indsats, når du holder jobrettede samtaler. Med håndbogen sættes der fokus på dels forskellige typer af samtaleteknikker og dels på at skabe progression i samtaleforløbet.

God læse- og arbejdslyst!

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering



Samtalehåndbogens indhold

Håndbogen henvender sig til jobkonsulenter i a-kasser og jobcentre, som skal gennemføre jobrettede samtaler med dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Indholdet trækker dels på erfaringer fra praksis, ikke mindst fra a-kasser, og dels på Rambøll Management Consultings undervisning af og dialog med jobcentermedarbejdere og -ledere i projektet 'Den Jobrettede Samtale' under Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Opbygning som opslagsværk

Du kan dykke ned i håndbogen, lige der hvor du finder det, du er ude efter – håndbogen minder dermed om et opslagsværk og skal ikke partout læses fra ende til anden.

Hensigten er at gøre jobkonsulentens vej fra tanke til handling kort, enkel og gennemskuelig, så man med håndbogen som følgesvend kan gøre de individuelt tilpassede og jobrettede samtaler så gode som muligt.

Håndbogen er inddelt i syv dele:

1. Samtaler virker!

Introduktion til baggrunden for, at der i fremtiden skal gennemføres langt flere samtaler end tidligere.

2. Ni-trinsguide til den jobrettede samtale

En praksisnær guide til at forberede og gennemføre samtaler med ledige, hvor de ledige inviteres til at spille den afgørende rolle, og hvor job og uddannelse fra første færd er i sigte.

3. Digitale værktøjer støtter op om samtalerne

Præsentation og forslag til, hvordan du kan anvende de digitale værktøjer – herunder fx selvbooking, Min Plan og joblog – som understøtter de jobrettede samtaler.

4. Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre

Inspiration og konkrete tips til samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser om ledige dagpengemodtagere, herunder forslag til at arbejde med progression i samtalerne.

5. Tværfaglighed samler puslespillets brikker

Overblik over, hvordan tværfaglighed kan være nøglen til at få tilrettelagt et effektivt, individuelt tilpasset samtaleforløb.

6. Tænk virksomhederne med fra start

Eksempler og forslag til, hvordan du kan høste viden om arbejdsmarkedet og bidrage med den i samtalerne med de ledige.

7. Via uddannelse i job

Præsentation af kilder til viden samt dine muligheder for at bringe uddannelse i spil i samtalerne med de ledige.

Redskaber, tjeklister, cases og faktabokse

Igennem håndbogen får du præsenteret illustrationer og korte, introducerende tekster om emner som samtaleteknik, virksomhedskendskab, det tværfaglige samarbejde, digitale værktøjer og mere til. Derudover har vi samlet andre typer af indhold i korte tekster og bokse af følgende typer:

The screenshot shows a page from a handbook with several callout boxes pointing to specific content:

- Lovgivning**: Letlæste tekster om de centrale dele af lovgivningen, som sætter rammerne for de jobrettede samtaler, for lediges uddannelsesmuligheder m.v.
- Redskaber**: Konkrete tips og anvisninger til, hvordan du kan handle i forbindelse med den jobrettede samtales forskellige aspekter, fx i forbindelse med selve samtalen eller som led i din forberedende research på relevante arbejdsmarkedsforhold.
- Mere viden**: Forslag til videre læsning om samtalehåndbogens forskellige emner. På star.dk/jobrettetsamtale har vi samlet links til hjemmesider, publikationer m.m., hvor du kan komme mere i dybden med håndbogens emner.
- Tjekliste: Brug nysgerrighed med god timing**: Nysgerrighed er generelt en god indgangsvinkel, når du skal sætte den ledige i forbindelse med den jobrettede samtale. Og der er grund til at være særligt nysgerrig på disse tidspunkter:
 - I begyndelsen, når du laver kontrakt og skal undersøge, hvad den ledige gerne vil have ud af samtalen med dig.
 - Når du har givet information og rådgivning og skal undersøge, hvordan den ledige har forstået det og kan bruge det.
 - Når du laver timeouts i samtalen for at undersøge, hvad den ledige synes, der skal lægges vægt på i den videre samtale.
 - I forbindelse med afslutningen for at undersøge, hvad den ledige har fået ud af samtalen, og i at sikre, hvad han eller hun gør herefter.
- Borgercase: Stine**: Stine har boksset en samtale under overskriften "Jobopsagningsstrategi". Hvilken samtale kan du fx forberede dig på fra disse punkter:
 - Hvad kan Stine se sig selv i? Hvad er enses jobbet? Det gode og acceptable job? Eller det nødvendige job?
 - Kan korte virksomhedspraktikforløb bruges som hjælp til, at Stine kan afkøre sine jobansøgninger?
 - Hvilke jobs findes der i kommunen, hvor man arbejder med mennesker foruden ældreplejen?
 - Hvilke tilbud er der i kommunen til unge mødre?
 - Hvad er det vigtigste i Stines historie, som du kan tale ind i for at fremme genskab og motivation?



Lovgivning

Letlæste tekster om de centrale dele af lovgivningen, som sætter rammerne for de jobrettede samtaler, for lediges uddannelsesmuligheder m.v.



Redskaber

Konkrete tips og anvisninger til, hvordan du kan handle i forbindelse med den jobrettede samtales forskellige aspekter, fx i forbindelse med selve samtalen eller som led i din forberedende research på relevante arbejdsmarkedsforhold.



Mere viden

Forslag til videre læsning om samtalehåndbogens forskellige emner. På star.dk/jobrettetsamtale har vi samlet links til hjemmesider, publikationer m.m., hvor du kan gå mere i dybden med håndbogens emner.



Borgerprofiler: Kender du typen?

Eksempler på, hvilke dagpengemodtagere eller jobparate kontanthjælpsmodtagere du kan møde til den første samtale, samt forslag til, hvordan du forbereder dig til samtalerne med dem.

Brug casene som udgangspunkt for at gennemspille den jobrettede samtale i tankerne på forhånd eller i dialog med dine kolleger.

Tjekliste:

Tjekliste

Korte overblik over væsentlige punkter at komme omkring, herunder spørgsmål i forbindelse med samtaleafslutning og betingelser for at lykkes med det gode samarbejde mellem a-kasser og jobcentre.



Samtaler virker!

Der holdes mange samtaler med ledige om året i Danmark, og de virker, hvis de gennemføres tidligt, koordineret, tilpasset den enkelte og med fokus fra start på job og uddannelse.

Samtalen er dit afgørende redskab til at få ledige i arbejde. Det gælder for dig, som er jobkonsulent i en a-kasse, og for dig, som er jobkonsulent i et jobcenter.

Fremover skal der derfor afholdes flere samtaler end tidligere – det er et konkret resultat af kontanthjælpsreformen fra 2014, hvor fokus er på kontanthjælpsmodtagere, og beskæftigelsesreformen fra 2015, som gælder de forsikrede ledige.

En fælles overskrift for reformerne er, at ledige skal involveres i et intensiveret kontaktføreløb med jobrettede samtaler.

Den ledige skal i førersædet

For begge reformers målgrupper handler den gode, jobrettede samtale om, at du:

- arbejder for at sikre en god udvikling med jobperspektiv i den enkelte samtale
- sørger for sammenhæng og progression mellem forløbets samtaler.

Det endelige mål er, at flere ledige opnår varig beskæftigelse hurtigst muligt, og at enhver ledig får en individuel, meningsfuld og jobrettet indsats. Samtalerne skal derfor have fokus på de lediges jobsøgning og desuden hjælpe dem til selv at tage føringen.

Til sammen kræver det, at du bringer de lediges ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov i spil.



Fakta

Ingredienser i den jobrettede samtale

Her er et overblik over nogle af de vigtigste elementer, som peger frem mod de jobrettede samtaler:

• Visionen

Ledige skal tilbydes at tage del i en indsats, der tager udgangspunkt i den enkeltes ønsker, behov og ressourcer, der har samtaler som en central del, og som har klart progressions-fokus fra start på job samt evt. uddannelse.

• Empowerment

Den ledige skal i høj grad selv tage ansvaret, og din fornemste opgave er at motivere og understøtte personens jobsøgning. Derfor skal den ledige også inviteres til at sætte dagsordenen for de enkelte samtaler, bl.a. ved selv at kunne vælge tidspunkt for samtalen gennem selvbooking.

• Individuelle forløb

Alle samtaleforløb skal skræddersyes til den enkelte, og de ledige skal opleve samtalerne som målrettede, individuelt tilpassede og af god kvalitet. Det kræver, at du tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker, behov og motivation.

• Hyppige samtaler

Ledige skal til flere samtaler, især i begyndelsen af ledighedsforløbet. Det giver dig en vigtig opgave med at fastholde den røde tråd med progression i den enkelte samtale og fra samtale til samtale.

• Fokus på virksomhederne

De ledige skal guides frem mod virksomheder, hvor jobbene er. Derfor skal du tilbyde viden om arbejdsmarkedet i samtalerne, og de lediges egne drømme skal aktiveres.

• Samarbejde mellem jobcentre og a-kasser

Jobkonsulenter i jobcentre og a-kasser skal i endnu højere grad end hidtil fungere som dialog- og sparringspartnere og professionelle videnspersoner, der understøtter jobsøgningen, motiverer de ledige og hjælper med at opstille realistiske mål.

• Tværfaglighed, koordinering og helhedsorientering

Lediges veje til job forløber ofte i flere etaper, som kan bestå af uddannelse, virksomhedspraktik eller andet. Når andre parter end jobcentret og a-kassen er involveret, skal du være gearret til at samarbejde internt såvel som eksternt, fx med uddannelsesinstitutioner og sociale foranstaltninger.

Læs mere om:

Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre...	side 24
Progression i samtalerne	side 27
Selvbooking	side 10
Kendskab til virksomhederne	side 38

Fakta

Definition: jobrettet samtale

En jobrettet samtale er en samtale, hvor jobkonsulenten med relevant arbejdsmarkedsviden og inddragende samtaleteknik understøtter borgeren i selv at tage ansvar og være aktivt jobsøgende.

Lovgivning

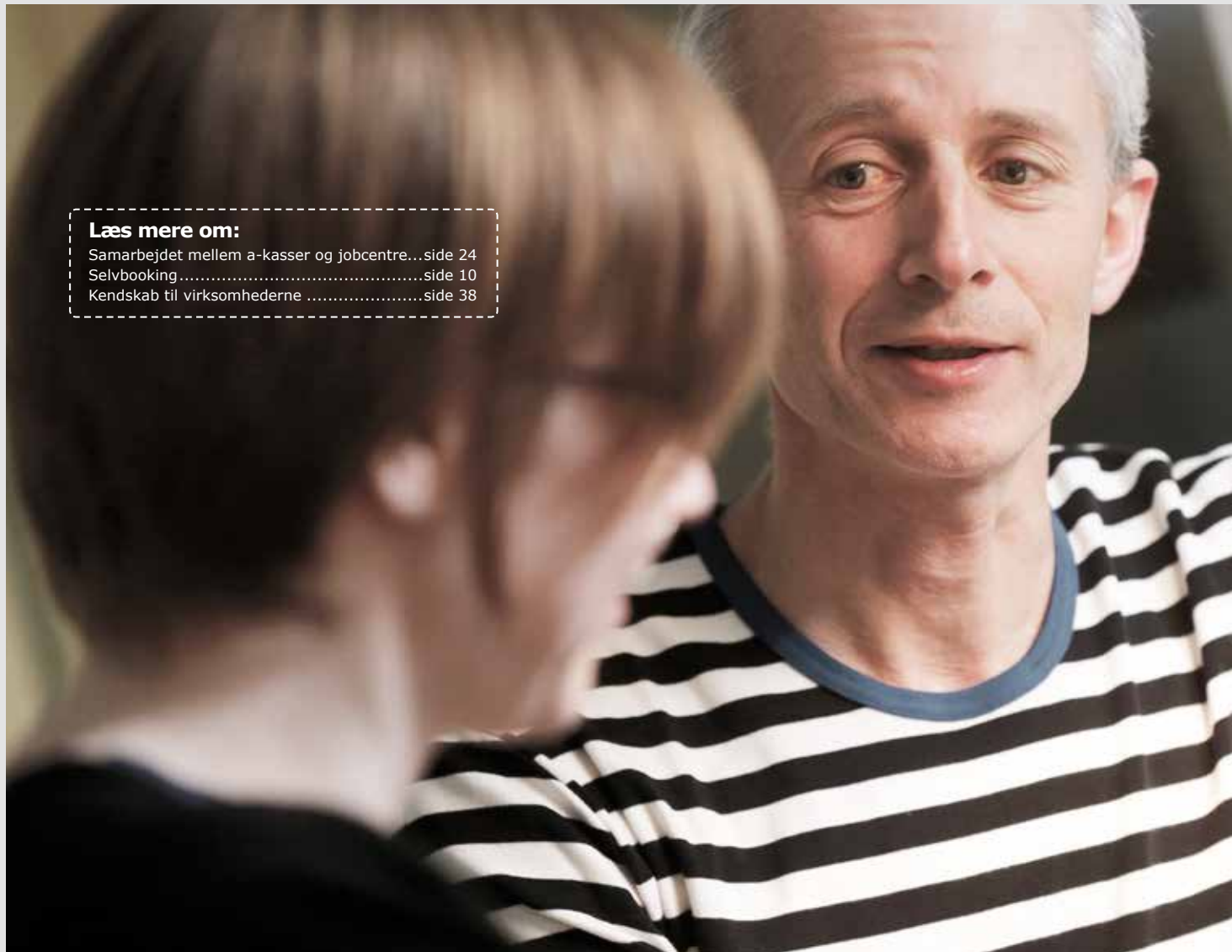


Et bagtæppe af reformer

De jobrettede samtaler og det intensiverede kontaktføreløb samler intentioner fra kontanthjælpsreformen (2014) og beskæftigelsesreformen (2015).

Formålet med kontanthjælpsreformen er, at flere skal skifte kontanthjælp ud med uddannelse eller job. Reformen fokuserer særligt på unge og udsatte ledige.

Beskæftigelsesreformen har som et af sine formål at give dagpengemodtagere en individuel, meningsfuld og jobrettet indsats, der ruste den enkelte til varig beskæftigelse og forebygger langtidsledighed.



Læs mere om:

Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre...side 24
Selvbookingside 10
Kendskab til virksomhederneside 38

Ni-trinsguide til den jobrettede samtale

Samtalerne er dit vigtigste redskab til at guide ledige mod job og uddannelse, og du skal holde mange af dem. Samtalerne skal imidlertid ikke samlebåndsproduceres – de skal invitere den ledige indenfor og tilpasses hans eller hendes ønsker, behov og ressourcer.

Den jobrettede samtale skal, som navnet siger, være rettet mod job. I dette kapitel får du en model med ni trin for, hvordan du kan gennemføre denne samtale.

Kræver viden, teknik og bevidsthed

I den jobrettede samtale skal du give den ledige relevant information og rådgivning om jobmuligheder og jobsøgning. Og du skal inddrage den ledige i samtalen og i samarbejdet med dig om at komme i job.

Den jobrettede samtale skal fokusere på rådgivning og understøtning af den lediges eget ansvar og initiativ og i mindre grad på myndighed og kontrol.

For at kunne gennemføre jobrettede samtaler skal du:

- have relevant viden om jobmuligheder og jobsøgning, som du kan dele med den ledige
- bruge samtaleteknikker, som inddrager og tager afsæt i den enkelte borger
- være bevidst om dine roller som både myndighed, vidensperson og facilitator
- kunne anvende sproget bevidst til at styrke og motivere den ledige.

Udgangspunktet for modellen, som vi præsenterer i dette kapitel, er, at de ledige med få undtagelser selv booker deres samtaler og vælger samtalerens emner.

En model for den jobrettede samtale

Samtalemодellen bygger helt grundlæggende på en opdeling mellem et procesniveau og et indholds-niveau. Det betyder, at du som professionel samtalepartner for den ledige skal kunne skifte mellem selve samtalen (indholdsniveauet) og samtalen om samtalen (procesniveauet).

Formålet med modellens opdeling er at give dig redskaberne til at tilrettelægge samtalen, så den lever op til lovgivningens krav, og samtidig giver dig mulighed for at være nærværende med henblik på at skabe en berigende og tillidsskabende relation i løbet af samtalen.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at det kræver træning at kunne skifte mellem niveauerne og lykkes på begge fronter på en gang.

Modellen giver følgende perspektiver på den jobrettede samtale:

1. Du styrer samtalen i dialog med den ledige

For det første styrer du samtalen. Du inddrager den ledige ved at tydeliggøre procesniveauet, hvor du samtaler med den ledige om samtalen, og inddrager hende eller ham i styringen. Det sker konkret ved, at du laver kontrakt, timeouts og afslutter samtalen – hele tiden med fokus på progression i såvel den enkelte samtale som hen over samtaleforløbet.

2. Du deltager med undersøgelse og information

For det andet gennemfører du samtalen på indholdsniveauet ved at skifte frem og tilbage mellem at være undersøgende og give information (UGU – undersøg, giv information, undersøg).

Ved hele tiden at vende tilbage til den undersøgende position sikrer du, at den ledige får de bedste betingelser for at tage så stort ansvar som muligt for samtalen. Der er naturligvis også behov for, at du spiller din viden, erfaring og myndighedsposition på banen i samtalen.

3. Du servicerer og arbejder med sproget

For det tredje bruger du gennem hele samtalen bevidst sproget til at styrke den lediges motivation og ressourcer. Det handler om, at du lytter og bevidst bruger et ordvalg, som anerkender og inddrager den ledige. Det kræver også, at du er afklaret om din rolle som først og fremmest sparringspartner.

Fakta

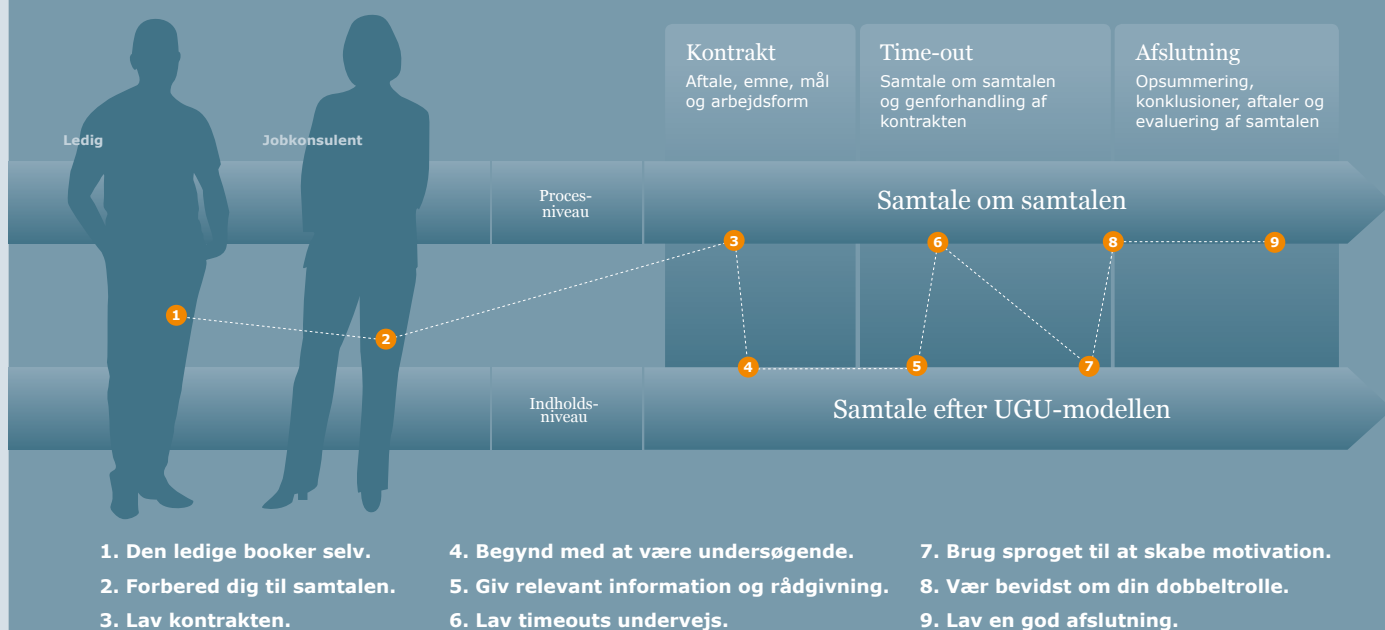
Læsevejledning til kapitlet

Dette kapitel om den jobrettede samtale adskiller sig fra resten af håndbogen ved at være struktureret omkring en model og en trin-guide og ved at skulle læses i en bestemt rækkefølge fra start til slut.

Modellen for den jobrettede samtale er bagtæppet, som kapitlets ni trin skal forstås ud fra. Trinene er illustreret i modellen her nedenfor.

Modellen og de ni trin er baseret på erfaring fra praksis og fra undervisning af jobkonsulenter i den jobrettede samtale.

Ni-trinsguiden



1 Den ledige booker selv

Den jobrettede samtale skal tage udgangspunkt i, at den ledige selv ved noget om, hvad hun eller han har brug for med henblik på progression frem mod job.

Derfor kan du give de ledige mulighed for selv at booke samtalerne og vælge deres indhold ud fra på forhånd definerede emner og typer af samtaler. Erfaringer fra a-kasserne viser, at selvbooking både kan give øget tilfredshed hos medlemmerne og hos jobkonsulenterne.

Når den ledige selv vælger emne, ved du på forhånd noget om, hvad samtalen skal handle om. Det giver dig mulighed for at forberede og målrette samtalen til den lediges behov.

Selvom den ledige har valgt samtaleemnet på forhånd, er det vigtigt, at du begynder samtalen med at være undersøgende og afdække den lediges ønsker og behov. Dels fordi den lediges behov og ønsker kan have ændret sig fra bookingtidspunktet og frem til samtalen, og dels fordi samtaleemnerne ofte er ret bredt formulerede.

Fakta

Eksempler på samtale-emner

Når den ledige booker samtaler, kan han eller hun vælge blandt emner, som jobcentret eller a-kassen på forhånd har defineret. Eksempler er:

- Jobsøgningsstrategi
- Brancheskift
- Kompetenceafklaring
- Rådgivning om CV og ansøgning.

Fakta

Når samtalerne ikke er selv-bookede

Det vil ikke være alle samtaler, som de ledige booker selv:

- Jobcentret indkalder til de fælles samtaler, hvor både a-kassen, jobcentret og den ledige deltager.
- Samtaler, hvor den ledige efter jobcentrets vurdering ikke kan administrere selvbookingen, indkaldes af jobcentret.
- Hvis ikke den ledige selv booker samtale, indkalder jobcentret.
- Selvbooking bliver pligt for dagpengemodtagere fra primo 2016 og en mulighed for kontanthjælpsmodtagere.

I de samtaler, som ledige ikke selv booker, kan du i forbindelse med indkaldelsen vedlægge en række spørgsmål, som den ledige kan benytte til at forberede sig på samtalen. Det er, også i disse samtaler, vigtigt, at du indleder samtalen med at være undersøgende og tager ansvar for en god rammesætning.

Jobcenteret og a-kassen skal altid yde hjælp til de borgere, der kan have svært ved at finde ud af selvbooking-systemet. It-problemer må ikke føre til, at ledige ikke får booket samtaler.

”Nu, hvor de ledige selv kan vælge, hvad de vil tale med os om, hører jeg pludselig ord som ”tak!”. Det giver mig en større arbejdsglæde at se medlemmerne være glade, når de går ud af døren.”

Konsulent i a-kasse. Kilde: dengodesamtale.net



Borgercase: Stine

Stikord: 27 år, kontanthjælpsmodtager, enlig mor, butikserfaring, uddannet SOSU-hjælper, lav motivation, lav mobilitet.

Stine er 27 år og bor alene med sin datter på otte år. Efter folkeskolen fik Stine arbejde i en butik for en kort periode, og over de næste fire år vekslede hun mellem forskellige kortvarige ansættelser og perioder på kontanthjælp.

Som 23-årig kom hun med støtte fra jobcentret og Ungdommens Uddannelsesvejledning i gang med en uddannelse til SOSU-hjælper. Hun fuldførte uddannelsen, men syntes, at det var hårdt at arbejde med gamle mennesker og har ikke lyst til at fortsætte i den branche.

I de seneste to år har hun haft vikariansættelser som pædagogmedhjælper i en vuggestue og en børnehave, men det har ikke ført til varige job.

Nu er hun på kontanthjælp og vurderes til at være jobparat. Stine har ikke et klart billede af, hvad hun har lyst til at lave. Hun har meget fokus på at være en god mor.

Din forberedelse til samtalen

Stine har booket en samtale under overskriften 'Jobsøgningsstrategi'. Inden samtalen kan du fx forberede dig ud fra disse punkter:

- Hvor kan Stine se sig selv: Hvad er ønske-jobbet? Det gode og acceptable job? Eller det nødvendige job?
- Kan korte virksomhedspraktikforløb bruges som hjælp til, at Stine kan afklare sine jobønsker?
- Hvilke job findes der i kommunen, hvor man arbejder med mennesker, foruden ældreplejen?
- Hvilke tilbud er der i kommunen til unge mødre?
- Hvad er det vigtigste i Stines historie, som du kan tale ind i for at fremme ejerskab og motivation?



2 Forbered dig til samtalen

Når du forbereder samtalen, skal du have fokus på progression i samtaleforløbet og på at spille relevant viden på banen. Det betaler sig også, at du fra gang til gang overvejer, hvordan du vil gå til værks rent samtaleteknisk.

Her er tre punkter til din forberedelse:

1. Tjek i Min Plan og jobloggen, hvad der er sket og aftalt i tidligere samtaler, så du ikke skal begynde forfra. På den baggrund kan du give den ledige fremadrettet sparring på job, som han eller hun har fundet.
2. Indhent relevant viden om job- og uddannelsesmuligheder med udgangspunkt i den lediges ønsker til samtaleemne.
3. Overvej, hvilke samtaletekniske greb du vil have særligt fokus på. Det kan fx være teknikker til at afklare og styrke motivation. Men lås dig ikke fast på bestemte teknikker før samtalen – det vigtigste er, at du møder den ledige i hans eller hendes behov, og dem kender du først, når samtalen er i gang.

Læs mere om:

Jobloggen.....	side 21
Min Plan.....	side 22
ABC-jobplanen.....	side 14
Progression i samtalerne.....	side 27

Mere viden



Andre samtaleguides

Mange a-kasser, kommuner og konsulenthuse har udviklet praktiske samtaleguides, og nogle eksempler er formidlet, så alle kan anvende dem.

Find links til samtaleguides på star.dk/jobrettet-samtale

3 Lav kontrakten

En professionel samtale adskiller sig fra en hverdagssamtale, ved at samtalen er styret af en kontrakt eller forventningsafstemning. Når du og den ledige afstemmer forventninger til samtalen, opholder I jer på procesniveauet, hvor I sætter rammer for samtalen.

Som led i forventningsafstemningen eller kontrakten kan I forholde jer til:

1. hvad samtalen skal handle om
2. hvad den skal føre frem til
3. hvordan den skal foregå.

Det er dit ansvar at lave kontrakten i dialog med den ledige med henblik på at få lagt fra land med et klart sigte mod progression. Det er ikke tilstrækkeligt, at den ledige selv har booket emnet forud for mødet.

Når du laver kontrakten, skal du ikke mindst afklare den lediges ønsker til samtalen. Fx: Hvad ønsker personen at tale om? Hvordan kan samtalen hjælpe personen? Og hvilke mål og delmål vil det være relevant at bringe i spil?

Tjekliste: Spørgsmål, når du laver kontrakt

Her er forslag til spørgsmål at stille, når du laver kontrakt:

- Du har booket en samtale om... Hvad har du tænkt dig, vi skal tale om?
- Hvad vil du gerne have med dig herfra?
- Er der andet, du har brug for?
- Hvordan kan jeg hjælpe dig bedst?
- Vi har 45 minutter til rådighed, og jeg foreslår, at vi griber det an sådan her... Hvordan lyder det?

Du skal naturligvis sørge for at få nævnt de nødvendige oplysninger. Sig fx "Jeg har i øvrigt også det her, jeg gerne vil tale med dig om: ...".

4 Begynd med at være undersøgende

Hver enkelt ledig er en unik person. Det betyder bl.a., at du som jobkonsulent ikke med sikkerhed kan vide, hvordan den ledige forstår din information og rådgivning.

Det betyder også, at du ikke kan vide, hvilken betydning den enkelte borger lægger i det emne, som vedkommende har booket en samtale om.

Redskaber



Nøgleord

Som professionel samtalepartner for den ledige er det vigtigt, at du bevarer din nysgerrighed. Også selv om du måske har gennemført rigtig mange samtaler og synes, at du kender de ledige og løsningerne ud og ind.

En måde at bevare sin nysgerrighed på handler om at være opmærksom på nøgleord.

Nøgleord er ord og sætninger, som stikker op i den lediges bidrag til samtalen, og som virker til at betyde noget særligt for den ledige. Ordene er en slags nøgler til at forstå logikken i den lediges argumentation og tankerække.

Tag fx sætningen: "Det er bare vigtigt, at det ikke ender galt, som sidste gang jeg var i praktik".

"Ikke ender galt" kan være nøgleord, som du kan beslutte dig for at spørge ind til for at høre mere om. Måske gemmer der sig noget vigtigt for den ledige bag ordene – måske gør der ikke.

Du kan undersøge det ved at spørge. Sig fx: "Ikke ender galt, siger du ... Hvad skal vi være opmærksomme på i den forbindelse?"

Og det betyder, at du ikke på forhånd kan regne ud, hvad der skal til for at skabe progression i den konkrete jobsøgning.

Derfor er du nødt til at være nysgerrig og undersøgende, når du indgår i samtalen på indholds niveauet. Det er forudsætningen for at komme på bølgelængde med, hvordan den ledige forstår sin situation og den information og rådgivning, du giver.

Med den nysgerrig og undersøgende tilgang opnår du desuden, at den ledige føler sig set, hørt og forstået. Dermed giver du en grundlæggende anerkendelse, som kan være afgørende for jeres relation og jeres samarbejde.

Redskaber



Åbne spørgsmål

Hvis du vil udforske meningen med den lediges nøgleord, eller hvis du vil invitere ham eller hende med ind i samtalen, kan du bruge åbne spørgsmål.

Med åbne spørgsmål viser du din nysgerrighed og åbner op for den lediges aktive deltagelse og perspektiv.

Åbne spørgsmål er spørgsmål, der typisk ikke kan besvares med et kort svar. Her er nogle eksempler:

- Hvilke virksomheder og jobmuligheder kender du til i området, hvor du bor?
- Hvad vil du gerne tale om i dag?
- Hvordan ser du selv dine muligheder?
- Hvad lærte du af dit sidste job?

Læs mere om:

Balancér mellem myndig og bemyndigende...side 17
 Delmål og små skridtside 19
 Dialog- og afklaringsværktøjside 22
 CV-udsøgning i jobnet.dk.....side 23



Plus- og minuslister

Nogle ledige oplever ambivalens i forhold til at komme i job.

En kunne fx tænke, at det ville være rart at blive fri for systemet og få en bedre økonomi – men på den anden side fungerer det nu også meget godt på kontanthjælp. Og en anden kunne tænke, at det kunne være fedt at komme tilbage i den gamle branche – men på den anden side er der også nogle fordele ved at få noget mere uddannelse.

At være ambivalent betyder at være motiveret i flere retninger på en gang. Med en plus- og minusliste kan du sammen med den ledige skabe overblik og sætte retning.

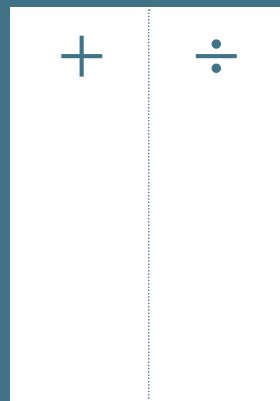
Gå til værks på denne måde:

1. Sæt rammen

Sig fx: "Jeg hører noget lidt på den ene side og lidt på den anden side i det, du siger. Vil du være med til, at vi ser lidt nærmere på det ved at prøve at liste op, hvad der taler for og imod?"

2. Lav fælles liste

Tag et stykke papir og del det op i to ved at slå en streg ned gennem midten. Over den ene kolonne skriver du PLUS og over den anden MINUS.



3. Undersøg med åbne spørgsmål og skab visuelt overblik

Tilstræb, at den ledige taler, mens du spørger og skriver ned. Anvend nøgleord og åbne spørgsmål. Du bør også selv byde ind med forslag til fordele og ulemper, fx: "Kunne det også være en fordel, at ...?"

4. Konkluder og sæt fælles retning

Overblikket skulle gerne sætte jer i stand til i fællesskab at sætte retning på jeres videre samarbejde.

Skalaspørgsmål

1 2 3 ~~4~~ 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 ~~6~~ 7 8 9 10

1 ~~2~~ 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 ~~9~~ 10

Som en væsentlig del af den jobrettede samtale skal du afklare den lediges motivation.

Nysgerrighed er kodeordet, og du kan fx gå konkret til værks med skalaspørgsmål. Tag evt. udgangspunkt i det forberedelseskema, som er en del af dialog- og afklaringsværktøjet, og som den ledige har udfyldt via jobnet.dk inden sin første samtale.

Der er to vigtige aspekter af motivationen, som du skal undersøge:

1. Hvor vigtigt er det ifølge den lediges egen opfattelse at komme i job?
2. I hvor høj grad tror den ledige på, at det kan lade sig gøre at komme i job?

Får du afklaret den lediges grad af tro og opfattelse af vigtighed, så får du også et billede af, hvordan du bedst kan

hjælpe. Skal du fx styrke troen, fordi selvtilliden er lav? Eller skal du styrke den lediges opfattelse af vigtighed, fx ved sammen at få sat ord på fordele ved at komme i job?

Sådan kan du gribe det an:

1. Forklar skalaen

Sig fx: Jeg kunne tænke mig at vide, hvor vigtigt det er for dig at komme i job. Hvis du skulle sætte et tal på fra 1 til 10, hvor 10 er meget vigtigt og 1 er slet ikke vigtigt, hvilket tal vil du så sætte på?

2. Undersøg betydningen

Det vigtigste er faktisk ikke tallet – det er, at du undersøger, hvad der ligger bag: Her kan du stille spørgsmål som "Ok, 4 siger du, hvad gør, at du alligevel kommer op på en 4'er?"

3. Undersøg først, hvad der virker

Det er vigtigt at starte med at spørge nedad, altså undersøge, hvad der trods alt bringer den ledige op på en 4'er, frem for at spørge opad og undersøge, hvorfor valget ikke faldt på en 7'er.

Når du spørger nedad, får du den ledige til selv at udtrykke gode grunde til at komme i job, og det styrker motivationen. Herefter kan du arbejde på at opbygge vigtigheden ved at undersøge sammen med borgeren, om der kunne være andre fordele ved at komme i job.

Punkterne herover handler om at undersøge den lediges opfattelse af vigtighed. Du kan anvende samme teknik til at undersøge graden af tro.

Spørg fx: Hvor meget tror du på, at din jobsøgningstrategi vil lykkes? Hvis du skulle sætte et tal på fra 1 til 10, hvilket tal vil du så sætte på? Og fortsæt så som ovenfor beskrevet med at undersøge, hvad der kunne styrke borgerens tro på projektet.

5 Giv relevant information og rådgivning

Din tilgang til at deltage i samtalerne på indholds niveauet skal være nysgerrig og undersøgende, men du skal også give information og yde rådgivning. Ikke mindst om jobmuligheder, virksomhedernes forventninger og jobsøgning.

Mange jobkonsulenter har rigtig meget relevant information og erfaring at øse ud af. Sørg for at få formidlet de afgørende dele – men hold øje med, at du ikke ender med at tale 80 procent af tiden, mens

den ledige sidder passivt på den anden side af bordet.

Det, du bringer ind i samtalen, skal du prioritere ud fra, i hvor høj grad det støtter op om jeres aftaler, og dermed i hvor høj grad det bidrager til progression for den ledige.

Forskning viser, at vi bliver mere motive-rede for at gennemføre forandringer i vores livsstil, når vi hører os selv komme

med udsagn, som taler for denne forandring.

Taler du mere, end du lytter, er der risiko for, at du dels misforstår den lediges behov, dels at den ledige bliver en passiv modtager af rådgivningen.

Prøv at tage tid på, hvor meget du selv taler. Den ledige skal helst udfylde den største del, mens du guider på vej med spørgsmål.



Giv information på en undersøgende måde

UGU-modellen rummer en enkel opskrift på, hvordan du giver den ledige information på en undersøgende og inddragende måde. Princippet er, at du altid skal være undersøgende (U), før og efter du har givet information og rådgivning (G).

Læs mere om:

Kendskab til virksomhederne side 38
Progression i samtalerne side 27
Redskaber til at være undersøgende ... side 12

Redskaber



ABC-jobplanen

En helt afgørende del af den jobrettede samtale er, at virksomhedernes efterspørgsel på arbejdskraft allerede fra første samtale regnes med, når vejen til målet om varig beskæftigelse planlægges.

Ledige, der søger ensidigt efter drømmejobbet, uanset om netop det job aktuelt er realistisk at få, har kurs mod nederlag og forlænget ledighed.

Derfor kan du allerede ved den første samtale introducere værktøjet ABC-jobplan, som hjælper den ledige til at søge mere, bredere og bedre. Værktøjet udvider jobsøgningsstrategien fra én til tre planer:

• Plan A: Drømmejobbet

Som udgangspunkt vil alle ledige fokusere på at søge drømmejobbet – dvs. det job, der matcher den lediges ønsker

og kompetencer. Hvis det stemmer overens med arbejdsmarkedets efterspørgsel, bør planen forblive første prioritet.

• Plan B: Det gode og acceptable job

Hvis den ledige ikke efter en fastsat periode har haft held med at finde drømmejobbet, må fokus rettes mod plan B: Det gode og acceptable job, som den ledige måske ikke drømmer om, men dog kan se sig selv i, har kompetencer til at varetage, og som efterspørges på arbejdsmarkedet.

• Plan C: Smør på brødet

Hvis plan A og B glipper, er der i en periode måske kun udsigt til plan C: Jobbet, som den ledige måske ikke eftertragter, men som dog giver smør på brødet.

Med afsæt i ABC-jobplanen kan du undervejs i samtaleforløbet motivere den ledige til at udvide sin opfattelse af, hvad et godt job er, så jobsøgningen kan tilpasses strategisk over tid. Få fx sat fingeren på, hvad der kan give arbejdsglæde, og hjælp på den baggrund den ledige til at få øje på ellers usete job at gå efter.

ABC-jobplanen kan være jeres følgesvend i samtalerne på tværs af praktikforløb, løntilskud, revalidering, uddannelse og så videre, hvor I afdækker den lediges potentialer for at opbygge nye kompetencer til job. Planen vil dermed også være et værktøj for dig til at sikre progression i kontaktforløbet.

Marselisborg - Center for Udvikling, Kompetence & Viden står bag ABC-jobplanen. Find link på star.dk/jobrettetsamtale

6 Lav timeouts undervejs

Det er vigtigt, at du undervejs standser op og tager en samtale om samtalen med den ledige. Det er en timeout, hvor du og den ledige løfter jer op på procesniveauet og taler om, hvorvidt samtalen bevæger sig i den rigtige retning og baner vejen for den ønskede progression.

En timeout er din chance for at sikre, at du har den ledige med, og det er den lediges chance for fortsat at have indflydelse på samtaleform og retning. Når man i professionelle samtaler forsømmer at lave timeouts, risikerer man, at den ledige bliver mentalt hægtet af og føler sig mindreværdig.

Man kan sagtens lave flere små timeouts i selv korte samtaler. På den måde laver du sammen med den ledige en løbende genforhandling af samtaleform og indhold, og I får en fælles forståelse af samtaleudvikling.

Timeouts kan fx hjælpe dig til at opdage, om samtalen er gavnlig for den ledige, om der skal skiftes spor, eller om emnerne bør prioriteres anderledes.

Tjekliste: Spørgsmål, når du tager timeouts

I forbindelse med timeouts kan du stille spørgsmål som:

- I forhold til det vi aftalte som målet med samtalen, i hvor høj grad bevæger vi os så i den rigtige retning?
- Skal vi fortsætte med at tale om dette, eller skal vi tage fat på noget andet?
- Det virker, som om der er flere problemstillinger på spil her – hvilken er vigtigst at få talt om lige nu?

Tjekliste: Brug nysgerrighed med god timing

Nysgerrighed er generelt en god indgangsvinkel, når du skal sætte den ledige i førersædet af den jobrettede samtale. Og der er grund til at være særligt nysgerrig på disse tidspunkter:

- I begyndelsen, når du laver kontrakt og skal undersøge, hvad den ledige gerne vil have ud af samtalen med dig.
- Når du har givet information og rådgivning og skal undersøge, hvordan den ledige har forstået det og kan bruge det.
- Når du laver timeouts i samtalen og skal undersøge, hvad den ledige synes, der skal lægges vægt på i den videre samtale.
- I forbindelse med afslutningen for at undersøge, hvad den ledige har fået ud af samtalen, og for at afklare, hvad han eller hun gør herefter.





7 Brug sproget til at skabe motivation

Sproget er med til at forme vores selvforståelse, sindstilstand, handlemuligheder og relationer til hinanden – og særligt afgørende er de sproglige udsagn, som kommer fra os selv.

Din grundlæggende strategi som professionel samtalepartner med den ledige må derfor være at styre samtalen i retning af den lediges egne forandringsudsagn – dvs. udsagn, som peger fremad mod forandring.

Det er vigtigt, at hun eller han selv formulerer forandringsudsagnene, mens du koncentrerer dig om, at den lediges eventuelle modstandsudsagn og status quo-udsagn ikke overskygger det fremadrettede perspektiv.

Der vil typisk være en risiko for at fremprovokere modstandsudsagn, hvis du forsøger at overbevise den ledige frem for at berede vejen for, at han eller hun sætter sine egne ord på den ønskede forandring.

Det er med andre ord vigtigt, at din strategiske brug af sproget som motivationsskaber går hånd i hånd med en grundlæggende anerkendelse af den ledige – det vil sige, at du gør dig umage med at forstå den lediges eget udgangspunkt og møder vedkommende der.

Inddrag eksisterende gode erfaringer og positive forestillinger om fremtiden, hvis de findes hos den ledige. Det er et faktum, at man bedst bereder vejen for positiv udvikling og nye handlemuligheder, når det er afsættet.

Læs mere om:

Udfordrende samtalerside 18
Progression i samtalerneside 27
Redskaber til at være undersøgende ...side 12

Tjekliste: Eksempler på motiverende sprog

I den jobrettede samtale kan du styrke den lediges motivation, selvforståelse og handlemuligheder ved at:

- fokusere på de gode erfaringer fra tidligere, som kan bruges fremadrettet – i stedet for på det, som har været svært
- sætte lys på den lediges ressourcer – i stedet for på begrænsninger
- rette blikket mod den lediges drømme og ønsker – frem for på det, vedkommende frygter
- afklare den lediges læring af de problemer, der har været – frem for på problemerne i sig selv
- undersøge forskellige løsningsmuligheder på problemer og inddrage andres gode erfaringer
- gentage og stille uddybende spørgsmål, når den ledige selv udtrykker forandringsudsagn
- lave opsummeringer, der særligt indfanger den lediges egne udsagn, som taler for at komme i job
- omformulere frustrationer til ønsker om noget andet – bag ethvert problem gemmer der sig en frustreret drøm.

8 Vær bevidst om din dobbeltrolle

I den jobrettede samtale har du to forskellige roller, som du skal kunne varetage og skifte imellem: myndighedsrollen og den bemyndigende rolle.

Du kender sandsynligvis til begge roller, og de skal fortsat begge anvendes i den jobrettede samtale. Vægtningen mellem dem ændres dog væsentligt: I den jobrettede samtale skal du primært være i den bemyndigende rolle, hvor du giver den ledige indflydelse og medbestemmelse.

Det betyder, at du først og fremmest skal være sparringspartner for den ledige og kun tage myndighedskasketten på, når det er relevant. Det er vigtigt, at du gør denne vægtning klar for den ledige.

Nogle ledige vil opleve det som nyt at blive mødt på den måde, og du skal hjælpe med til, at muligheden bliver forstået og benyttet. Det gør du bl.a. ved i begyndelsen af samtalen at hæve dig op på

procesniveauet og fortælle åbent om din nye rolle og de muligheder, den giver.

Mange vil med glæde tage i mod tilbuddet om sparring, mens det for andre kan være svært at udnytte den større grad af indflydelse og råderum. Uanset hvad er det vigtigt, at du så vidt muligt bliver i den bemyndigende rolle.

Du skal dog også være tydelig, når du en gang i mellem bliver nødt til at indtage myndighedsrollen i samtalen. Ellers risikerer du, at den ledige bliver forvirret. Sig fx:

”Jeg tror, det kunne være gavnligt, hvis jeg lige tager min myndighedskasket på og fortæller dig om reglerne på området, så du ved, hvad du har af rettigheder og pligter.”

Vær opmærksom på, at selv når du er i myndighedsrollen, så er du det for at

hjælpe den ledige med at finde frem til planer og løsninger, som passer til netop denne ledige.

Det er klart, at det vil være forskelligt fra samtale til samtale, hvordan og hvor meget man veksler mellem myndighedsrollen og den bemyndigende rolle. Der er ikke nogen endegyldige svar på, hvordan det bør gøres, og det er derfor op til din professionelle vurdering med udgangspunkt i lovens intentioner. Det er med andre ord et spørgsmål om, at du er afklaret om lovens intentioner og din egen professionelle tilgang.

Dobbeltrollen kan forstås som et spørgsmål om at navigere mellem rammer og råderum, retning og relationer. Læs mere i modellen 'Fire R-bolde i luften', som du kan hente på star.dk/jobrettetsamtale

Dobbeltrollemodellen



Tjekliste: Balancér mellem at være myndig og bemyndigende

Myndighedsrollen er kendetegnet ved:

- Du taler med den ledige med afsæt i lovgivningen og de rammer, der i øvrigt gælder for den ledige, herunder ret og pligt.
- Du informerer den ledige om rammerne og retningen for jeres samarbejde, herunder fx kravet om at søge bredere, hvis ledigheden bider sig fast.
- Du kontrollerer, at den ledige lever op til de gældende krav om at stå til rådighed for arbejdsmarkedet og er aktivt jobsøgende.

Den bemyndigende rolle er kendetegnet ved:

- Du taler med den ledige med henblik på at give ham eller hende indflydelse og kontrol over egen situation.
- Du inddrager den ledige ved at stille spørgsmål, være nysgerrig og ved generelt at være anerkendende.
- Du deler relevant viden om arbejdsmarkedet, jobåbninger og jobsøgning.



Redskaber



Udfordrende samtaler

Nogle samtaler kan være udfordrende. Måske virker den ledige diskussionslysten og vrede – eller tavs og passiv. Nogle er fulde af modstand og giver systemet eller andre skylden for deres situation. Eller måske har den ledige ikke forstået eller ønsket at følge op på de aftaler, I har indgået.

Det er forskelligt, hvad vi opfatter som vanskeligt, og det er forskelligt, hvordan vi reagerer på modstand. I den jobrettede samtale er det vigtigt, at du bevarer din nysgerrighed, neutralitet og undersøgende tilgang – også når den ledige er frustreret.

Her er tre greb, som du kan bruge, når du oplever, at der er behov for at bringe samtalen videre uden at optrappe en konflikt.

1. Reflektér modstanden

Ved at reflektere eller spejle det, du hører, viser du, at du lytter til personen og tager det, hun eller han siger, alvorligt. Det er vigtigt, at du virker neutral. Et par eksempler:

Den ledige: "I bliver ved med at presse mig. Kan du ikke forstå, at jeg har for ondt til at arbejde?" Jobkonsulenten: "Det lyder, som om den plan, vi har forsøgt at lægge for dig, ikke fungerer."

Den ledige: "Du skal ikke blande dig i mine ting." Jobkonsulenten: "Du synes, jeg blander mig i ting, som ikke er relevante her."

2. Understreg den lediges frie valg

Modstand kan være et udtryk for, at den ledige oplever, at hans eller hendes frihed er under pres. Derfor kan det virke

godt at understrege den lediges ret til selv at træffe beslutninger i sit liv inden for visse rammer. Her er par eksempler fra jobcentret:

Den ledige: "Du skal ikke blande dig i, at jeg drikker." Jobkonsulenten: "Det er naturligvis dig, der bestemmer i dit liv."

Den ledige: "De her regler er fjollede, og de begrænser mig alt for meget!" Jobkonsulenten: "Det er naturligvis dit frie valg. Hvis du vælger ikke at følge reglerne, har det nogle konsekvenser, som jeg gerne lige vil sikre mig, at du kender til."

3. Spørg ind til ønsket eller behovet bag problemet

Som udgangspunkt gemmer der sig et positivt ønske eller et uopfyldt behov bag et negativt udsagn. Det er din opgave at finde ud af, hvad det kan være.

Her kan du bruge åbne spørgsmål, når du husker at spørge til ønsket eller behovet bag problemet - ikke til selve problemet. Fx:

Den ledige: "Det er jo spild af tid at komme her!" Jobkonsulenten: "Hvis det skulle være en god oplevelse, hvad skulle du så have med herfra?"

Den ledige: "Jeg gider ikke ud i flere meningsløse praktikker!" Jobkonsulenten: "Hvad skulle være anderledes denne gang, hvis det skulle være værd at bruge tid på?"

Brug gerne de tre greb i kombination med hinanden, så du i et sammenhængende svar først reflekterer modstanden, så understreger den lediges frie valg og til sidst spørger åbent til de uopfyldte behov eller ønsker bag problemet.

Tjekliste: Tænk positivt

Når du møder modstand fra en ledig, og samtalen bliver vanskelig, vil din første indskydelse måske være at forsøge at overbevise personen om at se det rationelle i dit forslag og tilbud.

I den jobrettede samtale er det imidlertid afgørende, at den ledige tager ejerskab til forløbet, og det opnår du sjældent med forsøg på at overbevise. Hold i stedet fast i din nysgerrige, lyttende tilgang.

Den nysgerrige tilgang giver sig bl.a. udslag i...

• Hvordan du tænker om samtalen

Tænk du: "Åh nej, nu begynder han at brokke sig igen."
Eller tænk du: "Hans vrede er et skridt på vejen – han reflekterer over, hvordan han kan bruge det, jeg siger."

• Hvordan du håndterer samtalen

Siger du: "Nu skal du tie stille og høre på, hvad jeg siger, ellers kan det få konsekvenser for dig."
Eller siger du: "Jeg kan høre, at du gør dig mange overvejelser om det her – hvordan tænker du, vi kan komme bedst muligt videre herfra?"

• Hvordan du kommunikerer om samtalen til fx dine kolleger

Siger du: "Han er simpelthen sådan et brokkehoved, ham skal du ikke glæde dig til at møde." Eller siger du: "Vi gik lidt skævt af hinanden til samtalen, og jeg går og tænker lidt over, hvad jeg kunne have gjort anderledes."

9 Lav en god afslutning

Når samtalen er ved at være til ende, er det vigtigt, at du igen løfter dig op på procesniveau og laver en god afslutning sammen med den ledige.

Formål med afslutningen er bl.a. at få afklaret, om I har forstået det samme i samtalen, og om de aftaler, I er nået frem til, bidrager til progression for den ledige.

Den gode afslutning kan tage noget tid, fordi den omfatter flere forskellige ting, og fordi det er vigtigt, at begge parter er konkrete og specifikke. Samtidig er en god afslutning ofte afgørende for, at den ledige kan træde godt ud af samtalen og tage de næste skridt.

Afslutningen bør rumme følgende tre elementer:

1. et tilbageblik på samtalen med konklusioner set i forhold til kontrakten

2. aftaler og planlægning af næste skridt

3. evaluering af samtalen.

Husk også at minde den ledige om, at hun eller han kan se alle aftaler, som er indgået ved samtalen, på jobnet.dk under Min Plan.

Læs mere om:

Redskaber til at være undersøgende ... side 12
SMART-mål side 30
Kendskab til virksomhederne side 38

Tjekliste: Spørgsmål, når du slutter af

I forbindelse med afslutningen skal du dels opsummere og sikre fælles forståelse med den ledige, dels koble samtalen op på den overordnede plan om progression og sørge for at indgå aftaler med den ledige om, hvad der skal ske i perioden frem til den næste samtale.

Begge disse formål kan du opnå gennem en spørgende tilgang – spørg fx:

- Hvad tager du med fra vores snak i forhold til det, vi aftalte i begyndelsen?

- Hvad kan du især bruge af det, vi har talt om i dag?
- Hvad er mere afklaret for dig nu, end da du kom?
- Hvad er næste skridt for dig, og hvordan vil du gribe det an?
- Hvad synes du om samtalen, vi har haft?

Redskaber



Delmål og små skridt

Hav som ambition at formulere overskuelige, realistiske og attraktive mål sammen med den ledige. Ledige er forskellige, så den ambition vil munde ud i meget forskellige mål fra person til person.

Hvis målene bliver for store, vil det typisk øge frygten for fiasko. Mindre mål giver kortere vej til succes og en oplevelse af, at man evner at efterstræbe målet. Det øger motivationen.

Hvis I fx formulerer et mål om, at den ledige skal i gang med at søge væsentligt mere og bredere, så kan det måske virke som en uoverkommelig mundfuld. Men så kan I bryde det op i følgende delmål:

- Du skriver én uopfordret ansøgning som det første. Gerne allerede i dag, når du kommer hjem.
- Du ringer til de tre personer i dit netværk, som vi har talt om i dag. Gerne mandag eller tirsdag i næste uge.
- I næste uge tager du ét møde med et vikarbureau.
- Du besøger i løbet af de næste to uger to mindre håndværksvirksomheder.

For nogle ledige kan det være en stor hjælp, at I på den måde får lagt en dag-til-dag-beskrivelse af, hvad der skal ske. Det er en god og enkel måde for den ledige at få aftaler i stand med sig selv, som angiver en ligetil vej til målet via delmål.

Tal med den ledige om at bruge delmålene i opfølgningen i jobloggen. Det hjælper til at tydeliggøre, at hver enkelt handling er at tage ansvar. Igen: det øger motivationen.

Tilsvarende kan du gøre målet om at komme i job mere overskueligt ved at visualisere de forskellige mindre skridt, der skal tages af den ledige, for at det bliver muligt.

I kan fx tegne en trappestige, hvor jobmålet står for enden, og hvor de mindre skridt, der skal tages undervejs, står på de forskellige trin. Fx:

- Kom i gang med rygtræning.
- Få en LinkedIn-profil.
- Lav overblik over relevante virksomheder i en radius af 60 km fra din bopæl.

Læs mere om:

Progression i samtalerneside 27
Kendskab til virksomhederne ...side 38
Udfordrende samtalerside 18



Digitale værktøjer støtter op om samtalerne

De digitale værktøjer lægger initiativ i hænderne på den ledige og giver jer fælles rum til at fokusere på motivation, arbejdsmarkedskendskab og konkret vejledning, når I mødes til samtalen.

Min Plan, joblog, dialog- og afklaringsværktøj, Jobcenter Planner og Jobkon – disse it-systemer og flere til udgør summen af en digital understøtning, som flytter en række opgaver fra jobkonsulenten til den ledige, med henblik på at den ledige bedre kan tage ansvar for sin vej ud af ledighed og mod job.

De digitale værktøjer sætter en ramme og giver konkret understøtning for, at du og den ledige får succes med de jobrettede samtaler.

Tag ansvar for anvendelsen

Din største og vigtigste opgave ligger i at sikre, at værktøjerne anvendes efter hensigten. I forhold til den ledige

har du ansvaret for at give en grundig vejledning og motivere til brugen af it-redskaberne.

Erfaringer fra tidligere forsøg med selvbooking viser, at der er grund til optimisme. Selvbooking kan fx føre til:

- mere velforberejdede borgere og højere fremmødeprocent
- mere tilfredse borgere, der oplever øget ejerskab til deres egen proces
- bedre tid til samtalen til at tale om motivation, arbejdsmarkedskendskab og konkret vejledning
- mindre administration og færre opkald til omstillingen eller hovednummeret, når de ledige selv kan aflyse og ombooke.

Erfaringerne viser dog også, at borgerne skal oplyses om, at de har muligheden for selv at booke samtaler, og hvordan de gør det – ellers bliver muligheden ikke benyttet.

”Når den ledige har udfyldt jobloggen inden en samtale, kan vi bruge al tiden på at se fremad. Det giver nogle helt nye muligheder for vejledning.”

Konsulent i a-kasse.

Kilde: dengodesamtale.net

Tjekliste: Sådan arbejder du med jobloggen

For såvel jobparate kontanthjælpsmodtagere som dagpengemodtagere er det en skal-opgave at ajourføre jobloggen. Jobloggen giver dig dermed et konkret og opdateret udgangspunkt for samtalerne med de ledige, som du fx kan anvende sådan her:

1. Giv sparring på et eller flere konkrete job, den ledige angiver at ville søge i sin joblog. Opfordr den ledige til at uploade udkast til jobansøgninger på jobloggen og giv sparring på dem med henblik på at øge jobsandsynligheden og give læring til fremtidige jobansøgninger.
2. Giv med- og modspil til den lediges jobsøgning ud fra jobloggen. Peg fx på opslåede stillinger, som du på forhånd har fundet, og som den ledige ikke har angivet at søge. Har du fundet et potentielt job uden for det område, hvor den ledige selv søger, kan du måske udfordre hende eller ham på den funktionelle eller geografiske mobilitet?
3. Analysér mønstrene i den lediges jobsøgning – går den ledige fx til mange jobsamtaler uden at få job, eller kommer hun eller han aldrig til samtale på trods af rigtigt mange ansøgninger? Undersøg sammen, hvor det går galt.
4. Planlæg opgavefordelingen mellem dig og den ledige i den kommende periode. Aftal med den ledige, som fører jobloggen, at planen skal registreres i loggen.

Mere viden



Tjek dfdg.dk

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering står bag hjemmesiden dfdg.dk – navnet er en forkortelse for Det Fælles DataGrundlag.

På dfdg.dk kan du hente vejledninger i brugen af de digitale værktøjer, læse om fx formål, lovkrav og tidsplan, ligesom styrelsen løbende informerer om driftsstatus, feedback fra borgere og udvikling af værktøjerne.

På hjemmesiden finder du desuden en række videoer med enkle instruktioner i, hvordan du bruger værktøjerne.

Tjekliste: Sælg jobloggen til den ledige

Slå på disse fordele for den ledige, når du skal motivere hende eller ham til at anvende jobloggen:

- Jobloggen hjælper den ledige med at organisere og målrette sin jobsøgning. Den ledige kan holde styr på planlagte og afsluttede opgaver samt aktiviteter som netværksmøder, samtaler eller andet. Loggen giver desuden overblik over, hvor bredt der søges, både geografisk og med hensyn til jobtyper.
- Det er ligetil – den ledige kan fx med et enkelt klik overføre opslåede job fra jobnet.dk til jobloggen.
- Den ledige får bedre indblik i, hvad der fungerer godt i forbindelse med jobsøgning, og hvad der måske skal gøres anderledes en anden gang.
- Den ledige kan sætte mål for, hvad han eller hun vil opnå på en dag eller en uge og krydse en opgave af, når som helst hun eller han bliver færdig med den. På den måde får den ledige større fleksibilitet og kan selv kontrollere sin tid.
- Når den ledige tilføjer en log, kan jobkonsulenten i både a-kassen og jobcentret følge med. Det giver jer mere tid sammen til målrettet vejledning og planlægning af, hvilke job den ledige kan søge, når I mødes til samtalen.

Læs mere om:

Via uddannelse i job.....side 40
Ni-trinsguide til den jobrettede samtale..... side 8
Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre...side 24

Overblik over de digitale værktøjer

1. Dialog- og afklaringsværktøj

(indfases trinvis frem mod 2017)

Et frivilligt, understøttende værktøj, som du kan bruge til at vurdere hver enkelt ledigs muligheder og potentialer, så I på den baggrund sammen kan tilrettelægge en målrettet indsats. Såvel du som den ledige skal have fuld adgang til værktøjet, der er dynamisk og kan anvendes løbende i dialogen gennem hele ledighedsforløbet.

2. Joblog (indfases trinvis frem mod primo 2016)

I jobloggen kan den ledige notere søgte job og andet, som hun eller han finder vigtigt for sin jobsøgning. Loggen giver dermed et godt overblik og afsæt, som I kan drage fælles læring af, og som du kan vejlede målrettet om jobsøgningen ud fra i selve samtalen. Jobloggen er desuden en væsentlig brik som fælles viden i det tætte samarbejde mellem den ledige, a-kassen og jobcentret om de fælles jobsamtaler.

3. Selvbooking (træder fuldt i kraft primo 2016)

Ledige får adgang til selv at booke og ombooke møder med jobcentret, og selvbooking understøtter dermed, at ledige får større ansvar for eget ledighedsforløb. Jobcentret får via systemet Jobcenter Planner, som integreres med kommunale it-systemer, mulighed for at tilbyde mødetider til selvbooking for den ledige på jobnet.dk. Selvbooking bliver pligt for dagpengemodtagere fra primo 2016 og er en mulighed for kontanthjælpsmodtagere.

4. Min Plan

Den lediges plan, som skal indeholde alle aftaler om den fremadrettede indsats for den ledige – ikke kun tilbud, men også alle øvrige aftaler. Min Plan giver samlet overblik til dig

og den ledige, og værktøjet skal understøtte den ledige i at tage ejerskab og samtidig frigøre ressourcer fra administrative opgaver i jobcentre og a-kasser.

5. CV

CV'et i jobnet.dk har fået et nyt og tidssvarende design samt en mere hensigtsmæssig opbygning, så den ledige i højere grad vil kunne opleve CV'et som et effektivt værktøj. CV'et skal være relevant for jobsøgningen og skal kunne bruges som et godt "stam-CV" i flere sammenhænge.

Der vil blive udviklet motivations- og hjælpeværktøjer, som kan støtte og inspirere den ledige i arbejdet med CV'et. Den ledige vil få mulighed for at indtaste oplysninger om kurser og certificeringer i CV'et, så disse også kan bruges som søgekriterier.

Indtastning af oplysningerne i CV'et vil i højere grad ske på baggrund af strukturerede data. For arbejdsgivere og jobkonsulenter i jobcentre og a-kasser vil brugen af strukturerede data sikre bedre udsøgningsmuligheder samt bedre match mellem CV'er og annoncer eller jobordrer. For ledige vil brugen af strukturerede data tilsvarende sikre, at der er større chance for at blive udsøgt til job, der matcher den lediges kompetencer.

6. Jobkon - jobnet for jobkonsulenter

Jobkon er stedet, hvor du kan se det, de ledige ser på jobnet.dk, med henblik på at anvende denne viden i forbindelse med rådgivningen. Du kan desuden udsøge CV'er på tværs af kommuner, lave listeudtræk over borgere, tilgå den lediges Joblog, forberedelsesskema, stamoplysninger osv.



Borgercase: Fatima

Stikord: 49 år, forsikret ledig, gift og har tre voksne børn, stammer fra Tyrkiet, har boet i Danmark i mere end 25 år, erfaring fra hotel og butik, lav motivation og lav mobilitet.

Fatima er fra Anatolien i Tyrkiet. Hun kom til Danmark i 1989, hvor hun blev gift med en tyrkisk mand, der havde boet her i 10 år og arbejdet som ufaglært på forskellige fabrikker. I løbet af fire år fik de tre børn, som alle er flyttet hjemmefra nu. Fatima er 49 år.

Indtil hun blev 40 år, gik hun hjemme ved børnene. I den periode modtog hun kontanthjælp og var i mange forskellige aktiveringsforløb. Hun havde ikke selv noget ønske om at komme i arbejde.

På et tidspunkt blev Fatima imidlertid af en veninde anbefalet til et job som stuepige på et stort hotel. Børnene var ved at være store, og Fatima kedede sig derhjemme. Det var hårdt arbejde, men

hun var glad for det og for at komme afsted hver morgen.

Efter syv år syntes hun ikke, at hun kunne følge med mere. Og da hotellet samtidig lukkede, besluttede hun at stoppe i den branche.

Med hjælp fra en jobkonsulent blev hun ansat som kassedame i en større dagligvarebutik. Det gik godt i et par år, hun var fortsat glad for at være på arbejdsmarkedet, og kunderne kunne lide hende.

Men da hun nåede slutningen af fyrrerne, følte hun sig gammel; kollegaerne i butikken var alle ungarbejdere, og tempoet i butikken blev højere og højere.

Hun er nu nyledig dagpengemodtager. Hun har haft nogle gode arbejdsår, efter at børnene blev store, men hun har svært ved at finde motivationen til at starte på noget nyt.

Din forberedelse til samtalen

Fatima har booket en samtale under overskriften 'Kompetenceafklaring'. Inden samtalen kan du fx undersøge:

- Hvilke spørgsmål du kunne stille Fatima for at få en dialog med hende om, hvorfor hun ikke kan se sig selv på arbejdsmarkedet længere. Er det sikkert, at det handler om manglende motivation?
- Hvilke perspektiver kunne der være for Fatima ved en realkompetencevurdering kombineret med en eller flere virksomhedspraktikker?
- Hvilke jobmuligheder er der i området for en kvinde med Fatimas kompetencer?
- Hvad er det vigtigste i Fatimas historie, som du kan tale ind i for at fremme ejerskab og motivation?

Tjekliste: Er de ledige klar?

De digitale værktøjer skal understøtte den jobrette samtale, og det er en forudsætning, at både du og den ledige kan og vil anvende værktøjerne.

Erfaringer viser dog, at de lediges parathed ikke kan tages for givet. Det er derfor afgørende, at du dels kan introducere til teknikken på en lavpraktisk og ligetil måde, dels er forberedt på at arbejde med de lediges motivation for at anvende værktøjerne.

Vær også opmærksom på, at de ledige har forskellige forudsætninger for at anvende de digitale værktøjer. Brug derfor tid ved den første samtale til at spørge ind til om:

- Den ledige har adgang til computer og internet. Orienter også om, at jobnet.dk kan anvendes på smartphones, og at der er udviklet en Jobnet App, der giver hurtig adgang til bl.a. jobloggen.
- Den ledige kender og forstår de officielle manualer, som guider til joblog og selvbooking, herunder instruktionsvideoerne på jobnet.dk.
- Der er andre barrierer for at bruge værktøjerne optimalt – fx motivation, overblik og overskud.

Vær opmærksom på, at de ledige, som har størst behov for samtaler, oftest er de samme, som har sværest ved at overskue at booke og deltage i dem.

Redskaber



CV-udsøgning i jobnet.dk

CV'et på jobnet.dk skal være et markedsføringsværktøj for den ledige, et dialogværktøj for jobcentre og a-kasser samt et udsøgningsværktøj for bl.a. jobcentre og a-kasser.

Derfor skal du og den ledige afdække jobønsker og kompetencer, få en god dialog om, hvilken kontekst CV'et skal ses i, samt aftale en løbende opdatering af CV'et.

Med henblik på at du kan arbejde systematisk med CV'erne for at matche de ledige med virksomheder, kan du følge disse råd fra konsulenthuset DISCUS:

- Brug jobnet.dk systematisk og strategisk.
- Opsæt klare rammer for et godt udsøgnings-CV i jobnet.dk.
- Udbred kendskabet til udsøgningskriterierne.
- Informer og støt ledige i at lave et godt udsøgnings-CV til jobnet.dk.

Rådene er hentet fra læringskataloget 'Bedre matchning af ledige og virksomheder' (2014) – find link på star.dk/jobrettetsamtale



Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre

Beskæftigelsesreformen fordrer et tættere samarbejde mellem a-kasser og jobcentre om at hjælpe forsikrede ledige i job igen.

Fra d. 1. juli 2015 og hen over det næste år træder et nyt kontaktføreløb for forsikrede ledige i kraft som følge af beskæftigelsesreformen. Jobcentre og a-kasser skal fortsat holde samtaler hver for sig med de ledige, og fremover skal de derudover holde fælles jobsamtaler.

Samtalerne skal medvirke til at skabe et tæt og styrket samarbejde, som i praksis skal sikre en effektiv, koordineret og faglig professionel indsats i det fælles og intensiverede kontaktføreløb, hvor både a-kassernes og jobcentrenes kompetencer kommer i spil.

Der er en række forudsætninger for, at samarbejdet om de ledige og den praktiske tilrettelæggelse af de fælles jobsamtaler kommer til at fungere. Det handler ikke mindst om, at I anvender de digitale værktøjer koordineret, sætter jer sammen om at planlægge indsatsen og bliver helt skarpe på den fælles forståelse af, hvordan samarbejdet kan bidrage til en bedre vejledning og aktiv inddragelse af den ledige.

Find fælles grund

Det er afgørende, at I fra starten finder fælles grund for samarbejdet om at få ledige i varig beskæftigelse hurtigst muligt. Det er centralt, at I afstemmer forventninger og laver aftaler omkring:

- hvordan I hver især opnår effektiv brug af ressourcerne som følge af en for alle parter hensigtsmæssig tilrettelæggelse af det fælles kontaktføreløb

- hvordan I tilrettelægger fælles samtaler og koordinerer det samlede forløb sammen med den ledige gennem afklarings- og dialogværktøjet, jobloggen og Min Plan
- hvordan I sikrer fælles forståelse af, at a-kassen og jobcentret først og fremmest er sparringspartnere i forhold til den lediges forløb og i mindre grad myndighed og kontrollant
- hvordan I bedst udnytter hinandens viden og ressourcer.

Mere viden



Anbefalinger og skabeloner til samarbejdet

Kommunernes Landsforening og AK-Samvirke har i fællesskab fremlagt skabeloner og anbefalinger til at skabe et velfungerende samarbejde mellem jobcentre og a-kasser.

Find link til materialet på star.dk/jobrettetsamtale

Find ressourcernes fællesmængde

Jobcentre og a-kasser besidder hver for sig ressourcer, som I skal dele med hinanden og kombinere, så der trækkes på samme hammel, og I får banet vejen for, at de ledige tager de afgørende skridt mod job eller uddannelse.

A-kassens ressourcer

- Branchespecifik viden om arbejdsmarkedet, herunder lokale og regionale jobåbninger
- Branchespecifik job-udsøgning
- Netværk til faglige repræsentanter i virksomhederne, der kan fungere som "lyttepost" for nye jobåbninger
- Viden om efteruddannelses- og opkvalificeringsbehov inden for den pågældende branche.

Fællesmængden

- Hurtigt og målrettet fokus på specifikke job
- Adgang til bredt netværk
- Sammenhæng i den lediges jobplan
- Forening af specifik viden om fx brancher og generelt indblik i arbejdsmarkedet
- Flere muligheder for jobstøtteaktiviteter
- Effektivt ressourceforbrug i jobcentre og a-kasser.

Jobcentrets ressourcer

- Overblik over det samlede lokale og regionale arbejdsmarked
- Kendskab til mulighederne i beskæftigelseslovgivningen, bl.a. i forhold til kompetenceløft fra ufaglært til faglært samt til at understøtte et brancheskifte
- Ekspertise i udsøgning af jobåbninger i jobnet.dk
- Ansvar for helhedsorienteret indsats – også på tværs af kommunens forvaltning
- Kendskab til effekterne ved brug af de enkelte redskaber i beskæftigelseslovgivningen.

Tjekliste: Få succes med samarbejdet

Her er nogle tips til basale punkter, som I kan runde løbende i samarbejdet, og når I starter op:

- Er procedurerne på plads for, hvordan I kontakter hinanden hurtigt og ubureaukratisk? Anvend evt. KL og AK-Samvirkes skabelon for at udveksle kontaktoplysninger – find link på star.dk/jobrettetsamtale
- Har I en fælles forståelse af, hvornår ledige kan klare sig selv, og hvornår der er behov for en ekstra intensiv indsats? Prøv det fx af i en dialog ud fra en af samtalehåndbogens borgercases.
- Er I enige om, hvor hurtigt I opdaterer aftalerne, ikke mindst i Min Plan, så den anden part samt den ledige altid kan følge med?
- Får I formidlet utvetydigt til den ledige, hvordan rollefordelingen er mellem jer, og hvad I hver især kan bidrage med i forhold til vejen tilbage til arbejdsmarkedet?
- Ved I, hvad I stiller op, hvis I bliver uenige undervejs i en samtale med den ledige? Det er en god idé at have aftaler for den situation på forhånd.
- Har I tænkt den praktiske afvikling af samtalen igennem, fx: Hvem fører ordet, og ankommer den ledige sammen med jobkonsulenten fra a-kassen?
- Er I enige om tidsrammen, der skal stilles til rådighed for de fælles samtaler?
- Har I realistiske forventninger til, hvad I hver især kan investere af ressourcer før, under og efter samtalerne?
- Har I aftaler for, hvordan I håndterer kalender-logistikken, når samtaler skal flyttes?

Læs mere om:

- Afklarings- og dialogværktøjet...side 22
- Jobloggen.....side 21
- Min Plan.....side 22

Forsikrede ledige – jobcentrets opgaver

1. Jobkonsulent skal holde en samtale med den ledige inden for tre til seks ugers ledighed, hvor a-kassen muligvis deltager. Her fastlægges den lediges Min Plan på baggrund af dels CV-samtalen med a-kassen og dels de oplysninger, jobcentret har om den ledige fx via afklaringsværktøjet.
2. Som led i den første samtale følges der op på CV-samtalen med a-kassen, ligesom den ledige introduceres til at arbejde med jobloggen samt til mulighederne for selv at booke samtale og vælge, hvilke emner samtalen skal handle om.
3. Jobkonsulent skal holde yderligere fem samtaler med den ledige i løbet af det første halve års ledighed. Undervejs beslutter jobcentret i samarbejde med den ledige og a-kassen, hvilke tilbud der skal iværksættes. A-kassen deltager i den femte eller sjette samtale.
4. Jobkonsulent skal fungere som tovholder på den samlede, aktive indsats i ledighedsforløbet.
5. Jobkonsulent skal sørge for at holde fokus på progression i de seks samtaler i løbet af det første halve års ledighed, således at den ledige oplever, at samtalerne er med til at berede vejen tilbage til arbejdsmarkedet.

Forsikrede ledige – a-kassens opgaver

1. Jobkonsulent skal holde en indledende CV-samtale med den ledige senest efter to ugers ledighed. Ved samme lejlighed påbegyndes arbejdet med den lediges Min Plan.
2. Jobkonsulent skal afholde to rådighedssamtaler inden for det første halve år. Fokus i rådighedssamtalerne skal ligge på fremadrettede aktiviteter og jobsøgning, men a-kassen skal også vurdere den lediges rådighed, herunder om den ledige søger job kontinuerligt, realistisk og seriøst. Vurderingen af jobsøgningen tager udgangspunkt i »Krav til jobsøgning« og jobsøgningsaktiviteter registreret i joblog samt seneste aftaler med både jobcenteret og a-kassen.
3. Jobkonsulent kontrollerer løbende den lediges rådighed, idet den ledige dokumenterer sin jobsøgning i jobloggen, som er tilgængelig for både a-kasse og jobcenter.
4. Jobkonsulent fra a-kassen deltager som udgangspunkt i to fælles samtaler med jobcentret og den ledige det første halve år. A-kassens mulige deltagelse i den første fælles samtale indføres fra 1. juli 2016
5. Jobkonsulent og den ledige har mulighed for at aftale forskellige jobstøtteaktiviteter, fx karriererådgivning, netværk og sparring, hjælp til jobsøgning, undervisning i de digitale muligheder etc.

Det intensiverede og fælles samtaleforløb

Det intensiverede og fælles samtaleforløb byder i det første halve års ledighed på ni samtaler for forsikrede ledige: en CV-samtale, to rådighedssamtaler og seks jobsamtaler. Mens a-kassen kan deltage i den første jobsamtale, skal a-kassen deltage i den anden fælles jobsamtale.

Herunder er et overblik over samtalerne, som også er beskrevet enkeltvis med forslag til indhold, der kan hjælpe til at skabe kvalitet og progression i samtalerne, på de næste sider.

Måned:	1/2	1	2	3	4	5	6
Jobcenter		Evt. fælles samtale: Min Plan	Samtale	Samtale	Samtale	Samtale	Samtale
A-kasse	CV-samtale	Evt. fælles samtale: Min Plan				A-kassen deltager muligvis i en samtale i 5-6. måned	
A-kasse	Rådighedssamtale				Rådighedssamtale		

Lovgivning

Det fælles samtaleforløb

Fra d. 1. juli 2015 og hen over det næste år træder et nyt kontaktførløb for forsikrede ledige i kraft. En vigtig del af det nye kontaktførløb er et tættere samarbejde mellem jobcentre og a-kasser om vejledningen af ledige.

Målet for samarbejdet er, at ledige oplever at være i centrum af en fælles indsats, hvor jobcentret og a-kassen samarbejder om at støtte de lediges jobsøgning.

Som hidtil har jobcentret myndighedsansvaret for den aktive beskæftigelsesindsats. A-kassen holder som i dag den indledende CV-samtale, hvor CV'et godkendes,

og de løbende rådighedssamtaler med den ledige.

Ledige med mellem 16 og 22 måneders ledighed skal have en særlig intensiveret og aktiv indsats, inden dagpengene ophører. Indsatsen inkluderer blandt andet en fælles samtale, hvor a-kassen deltager, mulighed for en personlig jobformidler, flere virksomhedsrettede tilbud samt en samtale i jobcentret, hvor den hidtidige indsats revurderes, og den fremadrettede indsats aftales.

Den ledige har ret til at frabede sig, at a-kassen deltager i de fælles samtaler i jobcentret.



”Hyppigheden af samtalerne gør en forskel sammen med tilgangen, hvor vi har skarpt fokus på at lægge ansvar hos borgeren og helt konkret aftale, hvad borgeren skal gøre inden næste samtale. Det er vigtigt med tidlig indsats, fordi motivationen hos den ledige er størst i starten.”

Afdelingsleder Heidi Juel Frederiksen, Jobcenter Frederikshavn

Læs mere om:

Redskaber til at være undersøgende side 12
Ni-trinsguide til den jobrettede samtale ... side 8
De digitale værktøjer side 20
ABC-jobplanen side 14

Hold fokus på progression i samtalerne

De ledige vil opleve en intensiv og tæt kontakt med beskæftigelsessystemet i starten af deres ledighedsforløb via hyppige samtaler. Det er vigtigt, at samtalerne forberedes og gennemføres med sigte på progression.

Vejen for dagpengemodtagere tilbage i job skal som led i det intensiverede og fælles kontaktføreløb være brolagt af tæt samarbejde mellem jobcentre og a-kasser. Samarbejdet skal bl.a. føre til, at den ledige i højere grad oplever kontaktføreløbet som koordineret og sammenhængende, ligesom både jobcentrenes og a-kassernes kompetencer skal i brug med henblik på at skabe progression.

Det er på samme måde afgørende at skabe progression via samtaler med jobparate kontakthjælpsmodtagere. Find forslag til progression i samtalerne med denne målgruppe på star.dk/jobrettetsamtale

Kompetencer og perspektiv

Progression i samtaler med ledige er lig med øget jobsandsynlighed. I nogle tilfælde handler det om at åbne perspektiver og få øje på nye jobmuligheder. Længere tids ledighed er i sig selv

med til at svække sandsynligheden for job, og progression kan derfor handle om gradvist at bevæge sig væk fra ønskejobbet og søge job i andre funktioner eller brancher, end man gik efter i første omgang.

I andre tilfælde øges jobsandsynligheden ved at styrke kompetencerne, fx på baggrund af en realkompetencevurdering, korte målrettede uddannelser eller et reelt uddannelsesløft. Særligt når den ledige er ufaglært, kan det være effektivt

Progression giver kvalitet

Jobcentre og a-kasser, der har erfaring med at arbejde systematisk med progression i samtalerne, fortæller, at alle vinder ved det. Fokus skifter fra rettidighed og proceskrav til kvalitet, og samtidig bliver vurderinger og beslutninger i højere grad gennemsigtige og vidensbaserede.

Erfaringen er også, at ledige typisk tager vel mod de klare mål og forventningsafstemningen, som følger af at arbejde med progression i samtalerne. Det bidrager til de lediges motivation og opleves som velvilje og interesse, når a-kasser og jobcentre i højere grad overlader ansvaret til den ledige.

Redskaber

Sæt rammen med en dagsorden til fællessamtalerne

For at understøtte samarbejdet under de fælles samtaler og samtidig sikre, at den ledige får indflydelse på, hvad der skal tales om, er det en god idé at tage afsæt i en dagsorden, der vedlægges indkaldelsen til samtalen.

En skabelon for en dagsorden til de fælles samtaler kunne se sådan ud:

1. Baggrunden for mødet

Forslag til fokus: At informere den ledige om, at a-kassen og jobcentret løbende under ledigheden vil samarbejde om at give den bedst mulige hjælp til at komme i job.

2. Formålet med mødet

Forslag til fokus: Fælles forståelse af, at fællessamtalen tjener til at vurdere, afklare og aftale den lediges muligheder og udvikling.

3. Opfølgning fra sidste møde

Forslag til fokus: Dialog og fælles vurdering af, hvordan det er gået siden sidste møde. Er vi på rette spor?

4. Den lediges bidrag til mødet

Forslag til fokus: At få den lediges ønsker og emner til drøftelse bragt frem gennem en undersøgende samtaleform.

5. Opsummering på nye aftaler

Forslag til fokus: Aftale om, hvad der herefter skal ske – hvem gør hvad og hvornår? Orientering om, at aftalerne bliver skrevet ind i Min Plan og vil danne udgangspunkt for senere samtaler.



Progression i samtaleforløbet med dagpengemodtagere

Her er et bud på indhold og progression i a-kasser og jobcentres samtaler med dagpengemodtagere i løbet af de første 26 ugers ledighed. Samtalerne er listet op i en tilnærmedesvis kronologisk rækkefølge.

Modellens forslag til konkret indhold i samtalerne må ikke overskygge det inddragende og motiverende aspekt, hvor den ledige i videst muligt omfang inviteres til selv at finde sin vej frem mod job. Modellen er blot tænkt som et eksempel og

inspiration til at drive udviklingen fremad i samtaleforløbet, og det er afgørende, at den ledige har mulighed for at præge forløbet.

Flere jobcentre og a-kasser har leveret inspiration til modellens indhold.

OBS! A-kassens mulige deltagelse i den første fællessamtale indføres først fra 1. juli 2016.

Læs mere om:

Min Plan.....	side 22
ABC-jobplanen.....	side 14
Via uddannelse i job.....	side 40
Ni-tringsguide til den jobrettede samtale...	side 8

CV-samtalen

HVEM: A-kassen HVORNÅR: Senest efter 2 uger

- Bistå den ledige med at oprette et relevant, korrekt og fyldestgørende CV, herunder vurder CV'et og dets søgbarhed i jobnet.dk og godkend CV'et.
- Introducér og påbegynd arbejdet med Min Plan, herunder medvirk til at afklare den lediges kompetencer, jobmuligheder, eventuelle behov for karriereskift, uddannelsesløft og bredere jobsøgning. Anvend evt. afklarings- og dialogværktøjet.
- Formulér jobmål, fastlæg »Krav til jobsøgning«, og vejled om rådighedsforpligtelsen.

Hjemmeopgave til den ledige: Arbejd videre med jobmål. Søg ideer, viden og råd til jobsøgning i dit netværk og digitalt. Tag kontakt til relevante virksomheder i relation til jobmål.

Første rådighedssamtale

HVEM: A-kassen

HVORNÅR: Inden for de første tre måneders ledighed

- Giv sparring på den lediges jobsøgning med afsæt i jobloggen, herunder tilbagemeldinger fra virksomheder, den lediges jobsøgningsstrategi og jobsøgningskanaler. Bring den lediges eget netværk i spil som ressource og introducér til mulige nye netværk, fx i regi af a-kassen eller jobcenteret.
- Rådgiv om krav til kvalifikationer inden for relevante jobområder, konkrete job i lokale virksomheder, kilder til viden om det lokale arbejdsmarked samt muligheder for kurser, efteruddannelse og opkvalificering. Formidl evt. den ledige til konkrete job.
- Vurder den lediges rådighed, herunder om den ledige søger job kontinuerligt, realistisk og seriøst. Vurderingen af jobsøgningen tager udgangspunkt i »Krav til jobsøgning« og jobsøgningsaktiviteter registreret i joblog, samt seneste aftaler med både jobcenteret og a-kassen.
- Revider evt. »Krav til jobsøgning«.

1. Samtale

HVEM: Jobcenter og evt. a-kasse

HVORNÅR: Mellem 3. og 6. ledighedsuge

- Informer om, hvad a-kasse og jobcenter samarbejder om, og hvad de hver især bidrager med.
- Afklar den lediges kompetencer og kompetencebehov, fx ud fra afklarings- og dialogværktøjet, og overvej evt. uddannelsesløft.
- Vejled om relevante instrumenter, fx: jobrettet uddannelse, forberedende voksenundervisning (FVU), uddannelsesløft og jobsøgningsaktiviteter.
- Fastlæg jobmål, gerne med afsæt i ABC-jobplanen, og færdiggør Min Plan. Introducér til jobloggen samt evt. til mitjobkompasset og jobbing.dk.
- Afklar risiko for langtidsledighed, vurder behov for støtte til udvikling og orienter om ret og pligt.

Hjemmeopgave til den ledige: Konkretiser ABC-planens A- og B-job. Forbered en "elevator-salgstale". Tag kontakt til konkrete virksomheder i relation til jobmål. Tilmeld dig relevante jobsøgningsaktiviteter.

2. Samtale

HVEM: Jobcenter

HVORNÅR: Ca. 8. ledighedsuge

- Giv sparring på den lediges aktiviteter: Gennemgå CV på jobnet.dk, herunder søgbarhed. Diskutér jobmål i relation til A- og B-job, og aftal delmål. Følg op på jobsøgning med afsæt i joblog, og fokusér på geografisk og funktionel, bred jobsøgning.
- Vejled om relevante instrumenter, fx sporskifte, FVU, realkompetencevurdering (RKV), voksenlærlingeordning og tilbud til ufaglærte – herunder uddannelsesløft.
- Forbered den ledige på, at I på næste møde sætter fokus på ABC-planens B- og evt. C-job.
- Forbered gruppen af unge under 30 år og gruppen over 50 år på at finde ret og pligt-tilbud. Opstil konkrete mål og forventninger til indsatsen, fx praktikken.

Hjemmeopgave til den ledige: Tag kontakt til konkrete virksomheder i relation til ABC-planens A- og B-job og konkretiser ABC-planens C-job. Yderligere hjemmeopgave til unge under 30 år og gruppen over 50 år: Find relevant tilbud, fx praktik.

3. Samtale

HVEM: Jobcentret

HVORNÅR: Ca. 12. ledighedsuge

- Følg op og giv sparring på den lediges aktiviteter med afsæt i jobloggen: Gennemgå jobsøgning, herunder konkrete ansøgninger og CV, og giv evt. inspiration til at brede jobsøgningskanalerne ud (netværk, uopfordrede ansøgninger, relevante databaser mv.). Følg op på jobmål i relation til B- og evt. C-job, og aftal delmål.
- Vurder behov for kort opkvalificerings- eller vejledningsforløb.
- Iværksæt virksomhedsrettet indsats for gruppen af unge under 30 år og gruppen over 50 år.

Hjemmeopgave til den ledige: Bred jobsøgningen ud til B- og evt. C-job. Søg via yderligere jobsøgningskanaler. Skab overblik over, udvid eller aktivér relevante netværk.

4. Samtale

HVEM: Jobcentret

HVORNÅR: Ca. 16. ledighedsuge

- I forhold til gruppen af unge under 30 år og gruppen over 50 år: Følg op på ret og pligt-tilbud, fx virksomhedsrettet tilbud. Er der udsigt til job eller løntilskudsjob? Hvad førte indsatsen til?
- Giv sparring på den lediges aktiviteter med afsæt i jobloggen: Tag en dialog om jobsøgningen, og afklar, om den ledige har bredt jobsøgningen ud til at omfatte B- og C-job. Følg op på jobmål i relation til C-job.
- Genvurder behov for kort opkvalificerings- eller vejledningsforløb samt FVU.
- Forbered, at der på næste møde sættes fokus på C-job.
- Forbered gruppen med mellem 30 og 50 år på at finde virksomhedsrettet indsats.

Hjemmeopgave til den ledige: Søg intensivt på C-job, og konkretiser alternative C-job.

6. Samtale

HVEM: Jobcentret og evt. a-kassen, som skal deltage i enten den 5. eller 6. samtalen

HVORNÅR: Ca. 24. - 26. ledighedsuge

- Giv sparring på den lediges aktiviteter med afsæt i jobloggen: Følg op på jobsøgningsstrategien, herunder ansøgninger, afslag og CV.
- Drøft relevante instrumenter, fx uddannelse, voksenlærlingeordning, tilbud til ufaglærte og mentorordning.
- Iværksæt virksomhedsrettet indsats for gruppen mellem 30 og 50 år.
- Vejled om kadencen i kontaktforløbet fremadrettet.

5. Samtale

HVEM: Jobcentret og evt. a-kassen, som skal deltage i enten den 5. eller 6. samtale

HVORNÅR: Ca. 20. ledighedsuge

- Giv sparring på den lediges aktiviteter med afsæt i jobloggen: Afklar, om den ledige har bredt jobsøgningen ud og konkretiseret alternative C-job, søger bredt (geografisk og funktionelt) og anvender hensigtsmæssige jobsøgningskanaler. Følg op på jobmål i relation til C-job. Gennemgå konkrete ansøgninger og CV. Drøft evt. konkrete jobannoncer.
- Drøft relevante instrumenter, fx voksenlærlingeordning, tilbud til ufaglærte og uddannelsesløft.
- Forbered gruppen mellem 30 og 50 år på at finde virksomhedsrettet indsats. Opstil konkrete mål og forventninger til ret og pligt-tilbuddet, fx praktik.

Hjemmeopgave til den ledige: Søg fortsat intensivt på C-job. Bred jobsøgningen yderligere ud geografisk, og anvend andre jobsøgningskanaler. Analysér dine afslag – er der vigtig information at hente med henblik på fremtidig jobsøgning? Yderligere hjemmeopgave til gruppen med 'mellem 30 og 50 år': Find relevant tilbud, fx praktik.

Anden rådighedssamtale

HVEM: A-kassen HVORNÅR: Mellem 3. og 6. ledighedsmåned

- Giv sparring på den lediges jobsøgning med afsæt i jobloggen: Gennemgå jobsøgningsstrategi og -kanaler. Fokuser på et bredt jobperspektiv samt geografisk og faglig mobilitet.
- Rådgiv om konkrete job i lokale virksomheder m.v. Formidl evt. den ledige til konkrete job.
- Drøft den lediges evt. behov for opkvalificering og vejledning eller andre tilbud, og henvis til jobcenteret vedrørende mulighederne for at give tilbud eller anden indsats.
- Vurder den lediges rådighed, herunder om den ledige søger job kontinuerligt, realistisk og seriøst. Vurderingen af jobsøgningen tager udgangspunkt i »Krav til jobsøgning« og jobsøgningsaktiviteter registreret i joblog, samt seneste aftaler med både jobcenteret og a-kassen.
- Revider evt. »Krav til jobsøgning«.

Tjekliste: Gode råd til samtaleforløbet

• Registrér hurtigt aftalerne i Min Plan

Det er vigtigt, at I med det samme eller umiddelbart efter en samtale registrerer aftalerne om, hvem der gør hvad og hvornår, i Min Plan. På den måde kan I fastholde et løbende opdateret, fælles overblik. Orientér dig inden hver samtale i Min Plan.

• Anvend ABC-jobplanen

Gennem alle samtalerne kan ABC-jobplanen danne udgangspunkt for løbende at tilpasse strategien, ud fra hvad I lærer af jobsøgningen, og derved understøtte progression.

• Vær opmærksom på risiko for langtidsledighed

Vær fra den første samtale opmærksom på, om den ledige er i risiko for langtidsledighed. Din vurdering af den lediges risiko for langtidsledighed kan du fx få hjælp til at

kvalificere på baggrund af dialog- og afklaringsværktøjet, hvor der arbejdes systematisk med spørgsmål om ambitioner, årsager til ledighed, egen oplevelse af muligheder og begrænsninger m.m.

• Lav en klar plan med smarte mål for progressionen

Forbered en plan med SMART-mål, og læg planen til rette ud fra et overblik over både de mulige indsatser samt over de områder, som I skal måle den lediges progression på, fx faglige kompetencer og motivation.

Vær også opmærksom på, at du med redskaberne til at være undersøgende, som er præsenteret i afsnittet 'Ni-trinsguide til den jobrettede samtale', kan sikre progression i den enkelte samtale.

Læs mere om:

- Kendskab til virksomhederne ...side 38
- CV-udsøgning i jobnet.dk.....side 23
- Selvbooking.....side 10
- Tværfagligt samarbejde.....side 32

Redskaber

SMART-mål

En måde at skabe klare mål for den ledige er at bruge SMART-mål. Det er mål, som er:

- Specifikke
- Målbare
- Accepterede
- Realistiske
- Tidsbundne.

SMART-mål er oplagte til at inddrage og plante ejerskab hos den ledige. For målene skal både være Accepterede og Realistiske set fra den lediges synspunkt.

SMART-mål er samtidig Specifikke. Det betyder, at både du og den ledige skal være klar over, hvad der skal opnås. Målene skal også være Målbare, så I kan se, om de er nået. Endelig er de Tidsbundne, dvs. at der er en deadline, fx i forhold til at søge én eller flere stillinger uopfordret.

Den præcise anvendelse af SMART-mål i din samtale med en ledig afhænger af de konkrete behov, som du og den ledige når frem til.

Du kan fx bruge SMART-mål til at skabe progression i jobsøgningen: Den ledige skal sende tre uopfordrede ansøgninger inden for de næste otte dage. Eller du kan anvende målene til at måle progression på fx motivation, faglige kompetencer eller mødestabilitet. Et SMART-mål kan fx være, at den ledige møder til tiden i sin praktik i 14 dage i træk.

Hvis du sammen med den ledige vil afprøve, om jeres mål er SMART, kan du teste det med disse spørgsmål:

- Hvad vil vi opnå? Eller: Hvad forstår vi ved målet (er målet specifikt)?
- Hvordan kan vi se, at vi har nået vores mål (er målet målbart)?
- Giver målet mening for den ledige, og kan den ledige se, hvad han eller hun skal gøre (er målet accepteret)?
- Tror den ledige på, at målet kan nås inden for den aftalte periode (er målet realistisk)?
- Har vi et præcist tidspunkt, hvor målet skal være nået (er målet tidsbundet)?



Gevinsterne kommer – men de kræver tid

Holbæk og Gladsaxe er blandt de kommuner, hvor samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser har stået sine første prøver. Erfaringerne viser, at parterne gør hinanden stærkere, hvis samarbejdet får tid.

Jobrettet fokus meget tidligt

Jobcenter Holbæk har samarbejdet med en række a-kasser i et projekt om rundbordssamtaler med unge, kvindelige forsikrede ledige.

Sektionsleder Mette Bendixen fra jobcentret fortæller:

”Det gode ved samtalerne var, at der kom et målrettet, jobrettet fokus meget tidligt i borgerens ledighed, hvor borger, a-kasse og jobcenter fik lagt en fælles plan for nærmeste vej til ordinært job og meget hurtigt fik iværksat eventuelle hjælpeforanstaltninger – fx jobsøgningskursus, hjælp til virksomhedsrettet aktivering og faglig opkvalificering.”

Mette Bendixen forklarer, at rundbordssamtalerne overordnet set blev brugt til

at afstemme forventningerne til de ledige i forhold til at finde et nyt job med særligt fokus på:

- jobsøgning og kompetencer – både faglige, sociale og i forhold til jobsøgningen
- geografisk søgeradius
- arbejdstider, herunder hente-bringe-udfordringer med børn
- jobområder – uddannelse, alternativer, hvordan får man fodfæste etc.

A-kasserne FOA, HK, Krifa og FTF-A, ASE, Frie Funktionærer, 3F og Det Faglige Hus deltog i projektet.

Svært at nå høj volumen

I Jobcenter Gladsaxe tog samarbejdet med a-kasser afsæt i et projekt under en pulje til jobrettet opkvalificering af langtidsledige. I centrum for projektsamarbejdet var unge mellem 25 og 29 år med mindst 13 ugers ledighed, der havde gennemført en kompetencegivende uddannelse.

A-kasserne og jobcentret samarbejdede i projektet om at bringe viden til veje om kompetencebehov og jobmuligheder i specifikke brancher og typer af job med henblik på at planlægge relevante kursus- og virksomhedsforløb.

En læring fra projektet var, at det tager tid at udvikle samarbejdet:

Første skridt var at gå fra et personafhængigt samarbejde mellem enkeltpersoner i jobcentret og enkeltpersoner i a-kasser til et funktionsbaseret samarbejde, hvor nøglepersoner tog ansvar for samarbejdet og for videndeling i egen organisation.

Et kommende skridt kunne være at etablere tværkommunalt samarbejde for at opnå tilstrækkeligt volumen til et gruppebaseret samarbejde, lyder vurderingen fra Jobcenter Gladsaxe.



Borgercase: Anders

Stikord: 35 år, forsikret ledig, gift og uden børn, universitetsuddannet i historie og klassisk arkæologi, tilbagevendende nakkesmerter og lettere psykiske problemer, lav motivation og lav mobilitet.

Anders er 35 år, gift og har ingen børn. For ti år siden afsluttede han sin universitetsuddannelse med hovedfag i historie og bifag i klassisk arkæologi. Han gik straks derefter i gang med en ph.d., som han på grund af psykiske problemer dog ikke fuldførte.

I årene efter forsøgte han at bide sig fast i universitetsverdenen. Han fik også nogle ansættelser, men det faste job lykkedes det ham aldrig at få.

For to år siden begyndte han som postbud. Det gik godt til at begynde med.

Men Anders er plaget af tilbagevendende nakkesmerter som følge af et trafikuheld for flere år siden. Til sidst kunne han ikke klare jobbet som postbud mere og blev sygemeldt.

Han er nu raskmeldt igen og vurderes at være fuldt til rådighed for arbejdsmarkedet. I forbindelse med sygemeldingen fik han en depression. Og Anders ser nok mest sig selv i et ikke fysisk krævende job, fx på et museum resten af sin tid på arbejdsmarkedet.

Din forberedelse til samtalen

Samtalen, som Anders er indkaldt til, er den anden fællessamtale, og både jobcentret og a-kassen deltager. Inden samtalen kan du fx undersøge:

- Hvilke muligheder kan Anders benytte sig af for at komme i dialog med relevante arbejdspladser, fx byens lokalhistoriske museum, om jobmuligheder? Kunne praktik være en mulighed?
- Hvordan lykkes Anders med at formidle sine kompetencer og ønsker i sit CV?
- Hvordan kan du give Anders et bredere og realistisk jobperspektiv med afsæt i hans styrker og barrierer? Hvilke andre muligheder ser du for Anders? Måske uddannelse skal bringes på banen?



Tværfaglighed samler puslespillets brikker

Chancen for, at alle væsentlige elementer i den lediges vej mod job eller uddannelse bliver tænkt ind – og at alle parter arbejder i samme retning – er større, når sagen koordineres mellem de i og uden for kommunen, som har part i sagen.

For nogle ledige er den første samtale med dig første og eneste gang, du ser dem, inden et nyt job er landet. For andre skal der mere til.

Du skal fra den første samtale forsøge at screene dig frem til, hvilken indsats der skal til for at medvirke til progression for den enkelte ledige.

De fleste ledige kommer i arbejde igen, inden der er gået 26 uger. Men når du frem til, at den ledige er i risiko for langtidsledighed, må du tænke indsatsen tværfagligt og helhedsorienteret.

Forudsætninger for tværfaglighed
Helhedsorienterede indsatser kræver

mere end at booke fælles møder med kollegaen i jobcentret eller a-kassen, med en virksomhedskonsulent, en familierådgiver, en repræsentant for VEU-centret eller andre.

Det kræver, at:

- Du mestrer og anvender metoder til at lytte aktivt uden agenda på forhånd, at stille åbne spørgsmål, at anerkende og bekræfte dine samtalepartnere m.m. – metoder, som er beskrevet i denne håndbog som værktøjer til din samtale med ledige.
- Du ser på din faglighed og praksis med nye øjne. Du skal fx have fokus på,

hvad der kommer før, under og efter den indsats, som du på egen hånd kan iværksætte.

- Du står stærkt fagligt. Tværfaglighed kræver, at deltagerne kan sætte deres faglighed i spil, samtidig med at de kan se den store sammenhæng.
- Ledelsen prioriterer ressourcer til det helhedsorienterede, tværfaglige samarbejde og kommunikerer formålet klart.



”Man kan sidde i hver sin lejr og lave rigtig gode ting. Men det er ikke sikkert, det passer sammen med det andet, der er i gang. Der er måske noget, der er vigtigt først, eller noget, der godt kan foregå samtidig.”

UU-vejleder Kirsten Sørensen, UU-Vest, Region Hovedstaden

Læs mere om:

Redskaber til at være undersøgende	side 12
Via uddannelse i job.....	side 40
God videndeling	side 37
Samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser.....	side 24

”Det er lettere at navigere i systemerne, når man forstår systemerne. Jo mere isoleret hvert enkelt indsatsområde er – jo lettere er det at glemme hinanden.”

Mentor Leif Vissing, Jobcenter Odder

”Med det tværfaglige arbejde kan vi strikke andre løsninger sammen og rykke hurtigere. Der er kortere fra tanke til handling. De professionelle giver hinanden håndslag på, hvad de skal gøre – og så gør de det.”

*Arbejdsmarkedschef Birgit Thorup,
Jobcenter Ikast-Brande*

Mere viden



Læs mere i Cabis håndbog i tværfaglighed

Netværks- og videnshuset Cabi har sammen med jobcentrene i Egedal, Odder og Ikast-Brande udarbejdet håndbogen 'Gå tværfagligt og koordineret til sagen!' med cases, viden og konkrete anvisninger. Håndbogen tager afsæt i udsatte unge, men kan anvendes bredt og rummer fx indhold om målstyring, progression og virksomheder som del af den tværfaglige indsats.

Find link på star.dk/jobrettetsamtale

Tjekliste: Parter i det tværfaglige samarbejde

Der skal to til tango – og endnu flere til et vellykket og målrettet tværfagligt samarbejde. Her er et overblik over nogle af de mulige samarbejdspartnere.

- **Kollegerne.** Jobcentrets virksomhedskonsulenter kan fx bidrage med aktuel viden om jobåbninger.
- **Virksomhederne og deres erhvervs- samt brancheorganisationer,** som fx kan byde ind med viden om kommende jobmuligheder.
- **Ungdommens Uddannelsesvejledning,** der bl.a. kan bistå med en uddannelsesplan.
- **Uddannelsesinstitutioner,** hvor du kan få vejledning om uddannelser, studiekrav m.m.
- **Familieafdelingen,** som fx kan have indsatser i gang for enlige, unge mødre uden job.
- **Psykatri og handicap,** der yder bistand til voksne med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, fx i form af støtte-kontaktperson.
- **Misbrugsbehandling,** hvor ledige fx kan være i ambulante samtaleforløb, der skal koordineres med eventuelle virksomhedsrettede aktiviteter.

”Mange virksomheder siger, at de vil have én kontakt i jobcentret, som de kender. Det er 100 procent vigtigt.”

*Virksomhedskonsulent Karina Winther,
Jobcenter Horsens.*

Læs mere om:

Via uddannelse i job.....side 40
Udfordrende samtalerside 18
CV-udsøgning i jobnet.dk.....side 23
Redskaber til at være undersøgende ...side 12

Tænk virksomhederne med fra start

Når de jobrettede samtaler er til ende, skal borgeren helst være ansat i en virksomhed. Hav øjnene fæstnet på det fra start for at tilrettelægge en målrettet indsats.

Arbejdsmarkedet udvikler sig løbende med nye jobåbninger, rekrutteringskanaler og kompetencekrav. Det er toget, du og den ledige skal hægte jer på for at sætte et jobrettet mål for jeres samtaler.

Ingen one size fits all-løsning

Der er ingen universalløsning på at regne arbejdsmarkedet ud, som kan kopieres

fra jobcenter til jobcenter, fra a-kasse til a-kasse. Det skyldes ikke mindst, at der er store forskelle mellem brancher, fx hvad angår rekrutteringskanaler.

Der er imidlertid generelle værktøjer og opmærksomhedspunkter at arbejde ud fra, når den ledige har identificeret et konkret job at gå efter.

Det handler ikke mindst om, at enhver virksomhed ønsker sig medarbejdere med motivation for jobbet.

Det understreger din store opgave med at motivere den ledige – ikke kun til job-søgning, men også til at varetage jobbet og brænde igennem til samtalen.

Fakta

Et velfungerende virksomhedssamarbejde gavner alle

Når virksomhedssamarbejdet virkelig klikker, gavner det alle parter:

- Virksomhederne får adgang til at rekruttere medarbejdere, fx via jobkonsulentens netværk og jobnet.dk, ligesom jobkonsulenten kan støtte op om opkvalificering og fastholdelse af virksomhedernes medarbejdere.
- De ledige får en bedre indsats fra a-kassen og jobcentret – med øget effekt i forhold til job, opkvalificering og fastholdelse.
- A-kasserne og jobcentre lykkes med at få flere ledige i arbejde, opkvalificering og afprøvning.
- Hurtigere og bedre jobmatch fører til mindre pres på de offentlige kasser.

Fakta

Sådan rekrutterer virksomhederne

Konsulenthuset Ballisager gennemfører hvert år en spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder om rekruttering. Undersøgelsen fra 2014 afslører bl.a., at:

- 22 procent søgte efter nye medarbejdere i CV-databaser som jobnet.dk.
- 36 procent af de store virksomheder (mere end 50 ansatte) brugte LinkedIn til at rekruttere.
- 64 procent af de små virksomheder (højst 50 ansatte) brugte netværk til at rekruttere.
- 70 procent er generelt positive over for telefonkontakt inden uopfordret ansøgning.
- 74 procent har i 2014 eller tidligere rekrutteret via uopfordrede ansøgninger.

Læs mere på www.ballisager.com/rekrutteringsanalyse

”Hvis jobcentret ikke har gjort forarbejdet ordentligt, så bliver døren hurtigt lukket. Jobcentret skal ramme i plet første gang.”

Arbejdsmarkedschef Ole Steen Olsen, Dansk Erhverv

Tjekliste: Find lokale sparringspartnere

Du og den ledige skal have overblik over jobmulighederne og indsigt i det lokale og regionale arbejdsmarked for at kunne gennemføre samtaler med klar progression. Her er nogle bud på, hvor du kan hente viden og få sparring – eller henvise den ledige til:

- jobcentrets virksomhedskonsulenter. De har et godt overblik over konkrete jobåbninger
- jobcentrets eller a-kassens egen database til deling af jobåbninger
- lokale brancheorganisationer og -foreninger
- det lokale erhvervsråd
- lokale branche- og erhvervsnetværk
- de Regionale Arbejdsmarkedsråd (RAR)
- den lediges fagforening og a-kasse eller andre fagforeninger og a-kasser inden for de erhvervsområder, hvor et jobskifte kan komme på tale
- uddannelsesinstitutioner
- lokale netværk af virksomheder (fx mentornetværk, advisory board m.v.).

Lovgivning



Beskæftigelsesreformens tre servicespor

Et tæt samarbejde med virksomheder er afgørende for at finde ordinær ansættelse eller relevante, virksomhedsrettede tilbud til ledige.

Virksomhedsservice og jobformidling skal derfor gå hånd i hånd som kernekompetence hos jobkonsulenterne, og jobcentre skal som følge af beskæftigelsesreformen samarbejde med virksomhederne inden for tre servicespor:

- *Servicespor 1: Rekruttering af ledige*
Jobcentre skal opsøge virksomheder og tilbyde dem hjælp til at udsøge, screene og formidle relevante ledige til konkrete stillinger i virksomhederne. Jobformidlingen skal ske på tværs af kommunegrænser, og den skal være koordineret, hurtig og ubureaukratisk.
- *Servicespor 2: Uddannelse og opkvalificering af medarbejdere*
Virksomhederne skal tilbydes information og hjælp til målrettede opkvalificerings- og uddannelsesforløb til nyansatte medarbejdere, der kommer fra arbejdsløshed, herunder opkvalificeringsjob, jobrotationsforløb, voksenlærlingeforløb, fagpilot m.v.
- *Servicespor 3: Fastholdelse af syge medarbejdere*
Virksomhederne skal tilbydes hjælp til at fastholde sygemeldte og skadelidte medarbejdere. Jobcentre skal blandt andet informere virksomhederne om støtteordninger og andre muligheder for hjælp til at fastholde medarbejdere i konkrete situationer.

Tjekliste: Lær af virksomhedernes råd til jobsøgere

Virksomhederne har klare ønsker til, hvad jobsøgere skal levere i samtalen og jobsøgningsprocessen. Brug listen som guide til din samtale med den ledige om jobsøgning.

- Brænd igennem med din motivation for jobbet.
- Beskriv dine kompetencer konkret.
- Skriv et godt CV på maksimalt tre sider.
- Skriv en god ansøgning på maksimalt en side.
- Beskriv den værdi, virksomheden kan opnå ved at ansætte dig.
- Kontakt virksomheden uopfordret.
- Sæt dig ind i virksomheden og jobbet.
- Præsenter dig mundtligt kort og skarpt.
- Kom velforberedt til jobsamtalen.



Tænk ud af boksen

De årlige jobåbninger tælles i hundredetusinder i Danmark, men de færreste bliver nogensinde synlige for dig og de ledige. Du skal derfor tænke utraditionelt og indse, at jobsøgning er mere end jobnet.dk.

Din opgave er klar: Du skal medvirke til, at ledige får adgang til jobåbninger og kommer i ordinær beskæftigelse.

Løsningen er imidlertid ikke så enkel: Sammen med den ledige skal du spotte de realistiske og attraktive job, og det kræver i hver enkelt sag en nøje afvejning af den lediges kompetencer, motivation og eventuelle muligheder for uddannelse.

Og det kræver ikke mindst et nøje kendskab til det lokale arbejdsmarked.

Skjulte jobchancer i København

Tag fx København:

- Københavnerne har et stort og mangfoldigt arbejdsmarked inden for 25 km.
- Inden for dette område er der ca. 220.000 jobåbninger om året. Det er ensbetydende med mere end tre jobåbninger per ledighedsberørt borger om året inden for stort set alle brancher.
- De mange jobåbninger skyldes, at ca. hvert tredje job i københavnske virksomheder bliver genbesat hvert år. Det

gælder især inden for handel og privat service.

- Kun ca. hvert sjette job er umiddelbart synligt for de ledige, for jobcentret og for a-kassen, fordi mange arbejdsgivere rekrutterer via lukkede rekrutteringskanaler, fx ved at ansætte tidligere medarbejdere eller uopfordrede ansøgere.

Oplysningerne om København er hentet fra konsulenthuset Mploys analysenotat 'Jobåbninger og virksomhedsindsatsen i København' (2013) – find link på star.dk/jobrettetsamtale

Tjekliste: Find alternative rekrutteringskanaler

Jobnet.dk er et vigtigt omdrejningspunkt i jobjagten – både for den ledige, som søger job, og for virksomheden eller virksomhedskonsulenten, der søger blandt de lediges CV'er.

Det er vigtigt, at du og den ledige også får hul igennem til arbejdsgivernes andre, ofte uformelle og lukkede rekrutteringskanaler.

Det indebærer bl.a.:

- At du sikrer god videndeling med dine kolleger om udviklingen på det lokale arbejdsmarked.

- At du følger udviklingen nøje i brancher med udsigt til flere job.
- At du overvejer at opsøge og gå i dialog med arbejdsgiverne, når det er relevant.
- At den ledige og du selv deltager i og aktiverer formelle og uformelle netværk.
- At den ledige og du selv er aktiv på relevante sociale platforme, fx LinkedIn.
- At den ledige søger uopfordret.

Læs mere om:

CV-udsøgning i jobnet.dk.....side 23
ABC-jobplanenside 14
Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre...side 24

Fakta

Når virksomhederne vælger jobsøgere fra

Hvilke er de typiske årsager til, at virksomheder vælger jobsøgere fra? Her er et overblik over fem hyppige årsager – brug overblikket som støtte til at identificere punkter at arbejde fremadrettet med i den jobrettede samtale!

Virksomhederne har svaret på spørgsmålet: Hvilke af følgende elementer vægter du mest negativt i en ansættelsesproces?

- Kandidaten har mange korte ansættelser (73 procent)
- Kandidaten har mere end en times kørsel til arbejdet (33 procent)
- Kandidaten er overkvalificeret (33 procent)
- Kandidaten har været uden job i mere end 10 procent af sit arbejdsliv (31 procent)
- Kandidaten har tidligere været sygemeldt med stress (28 procent)

Kilde: www.ballisager.com/rekrutteringsanalyse



Borgercase: Erling

Stikord: 54 år, forsikret ledig, gift og med børn og børnebørn, ledig som følge af diskusprolaps efter 30 år som buschauffør, ordblind, ikke lyst til omskoling, høj motivation for job, høj mobilitet.

Erling er 54 år. Han er gift, har to børn og tre børnebørn og er typen, der kender alle.

Indtil sidste år var han rigtig godt tilfreds med tilværelsen. Men kort efter at han for otte måneder siden havde 30 års jubilæum som buschauffør, fik han tre diskusprolaps lige efter hinanden og måtte sige farvel til jobbet. Trods sygemelding og genoptræning er der ingen udsigt til at komme tilbage til jobbet som buschauffør.

Erlings jobidentitet er tæt forbundet til jobbet som chauffør. Han har meget vanskeligt ved at se sig selv inden for en anden branche. Men på den anden side kan han

ikke holde ud at være ledig, det påvirker humøret voldsomt, og han er klar til at flytte efter et nyt job. Bare det er et job, hvor han er i kontakt med andre mennesker.

Erling er ordblind og har kun dårlige minder fra skolen. Han er skrækslagen for at gå i gang med omskoling og en ny uddannelse.

Din forberedelse til samtalen

Erling har booket en samtale under overskriften 'Brancheskift'. Inden samtalen kan du fx undersøge:

- Hvilke voksenuddannelsesforløb med vægten lagt på praksis frem for læsning findes der i området? Kan disse forløb evt. kombineres med korte praktikker, der peger

mod nye jobmuligheder? Overvej at give Erling en RKV som grundlag for beslutningen om evt. uddannelse.

- Hvordan kan Erling bruge sit enorme netværk til søgning af nyt job?
- Hvilke transportvirksomheder er der i regionen, og kunne de tænkes at have jobfunktioner, som Erling kan klare, hvor hans sociale kompetencer og chauffør-erfaring vil tælle som et plus?
- Check www.jobkompas.dk, der er målrettet ufaglærte job. Jobkompas.dk kan bruges til at finde den lediges stærke sider og kortlægge relevante jobmuligheder.
- Hvilke muligheder for støtte er Erling evt. berettiget til som følge af sin fysiske nedslidning?

Redskaber



God videndeling

Sørg for at dele viden internt mellem job- og virksomhedskonsulenter om både de lediges kompetencer og behov og om virksomhedernes efterspørgsel og behov. På den måde øger I chancerne for et godt match.

Del viden på teammøder, og anvend jeres interne it-systemer for at skabe størst mulig gennemsækelighed.

Her er nogle punkter, som er vigtige at komme omkring i videndelingen:

1. Videndeling, som handler om den ledige

- den lediges profil, så der kan sikres hurtige match, alternativt målrettet opkvalificering
- den lediges kompetencer, herunder både de sociale og faglige kompetencer
- den lediges begrænsninger og udfordringer i relation til løsninger og erfaringer.

2. Videndeling, som handler om virksomheder

- virksomhedens behov for arbejdskraft
- potentialet i virksomheden, herunder arbejdsopgaver, omgangstone og arbejdspladskultur
- rutiner i virksomheden
- erfaringer med virksomheden – gode som dårlige.

God videndeling handler også om, at I bruger de redskaber, I har til rådighed, bedst muligt. Virksomhedskonsulenten skal fx systematisk og hurtigt registrere oplysninger om virksomheder. Og jobkonsulenten bør opøve færdighed i at arbejde med udsøgningsværktøjer.



Kendskab til virksomhederne

Som afsæt for din jobrettede samtale med en ledig om specifikke jobmuligheder i en konkret virksomhed kan du indsamle basisviden om virksomheden. Det handler om at finde svar på spørgsmål som disse:

- Hvordan er situationen i virksomhedens branche?
- Hvilke krav til kompetencer gælder for virksomheder i branchen?
- Hvordan har virksomheden klaret sig gennem de seneste år?
- Hvad producerer virksomheden, og hvem er kunderne?
- Hvordan er omgangstonen i branchen og virksomheden?
- Hvilke eksempler er der på lignende virksomheder, som har et godt samarbejde med en a-kasse eller jobcentret?

Svarene finder du ved at se på statistikker, kontakte brancheorganisationer og lokale erhvervs- og handelstandsforeninger, følge med i lokalpressen og deltage i erhvervsnetværk. Begynd med brancheorganisationernes hjemmesider, fx:

- Håndværk: www.hvr.dk
- Bygge og anlæg: www.danskbyggeri.dk
- Detail: www.danskerhverv.dk
- Hotel og restauration: www.horesta.dk
- Landbrug: www.lf.dk



Vækst-tendenser på nettet

Du kan på internettet finde massevis af oplysninger om, hvordan arbejdsmarkedet udvikler sig. Det er netop den slags viden, som den ledige ikke nødvendigvis har, og som du kan bidrage med i samtalen for at rette fokus ind på job. Her er nogle steder at starte:

1. Arbejdsmarkedsbalancen

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) opdaterer halvårligt arbejdsmarkedsbalancen, der viser aktuelle jobmuligheder fordelt på ca. 850 stillingsbetegnelser i otte regionale områder.

Værktøjet er baseret på statistik og surveys blandt virksomheder, og det giver overblik over rigtig gode, gode og mindre gode jobmuligheder i forskellige brancher.

Se mere på arbejdsmarkedsbalancen.dk

Arbejdsmarkedsbalancen giver et godt input til at tale med den ledige om jobsøgningsstrategien: Hvilke stillinger er i fokus? Er der bedre muligheder i andre regioner? Skal strategien omfatte flere stillinger?

2. Kommunale og regionale prognoser

Tre gange om året udarbejder Økonomi- og Indenrigsministeriet (ØIM) en prognose for udviklingen i beskæftigelsen i hele landet et par år frem i tiden. Landsprognosen fordeler STAR på De Regionale Arbejdsmarkedsråds (RAR) områder, og for hvert område fordeles beskæftigelsen desuden på bl.a. sektorer og brancher.

Mange kommuner har deres egne prognosepaneler bestående af virksomheder, som halvårligt rapporterer om arbejdskraftbehov og brancheudvikling.

Kontakt din kommune, eller søg på kommunens hjemmeside for at se, om der er tilgængelige lokale prognoser.



3. Brancheoverblik

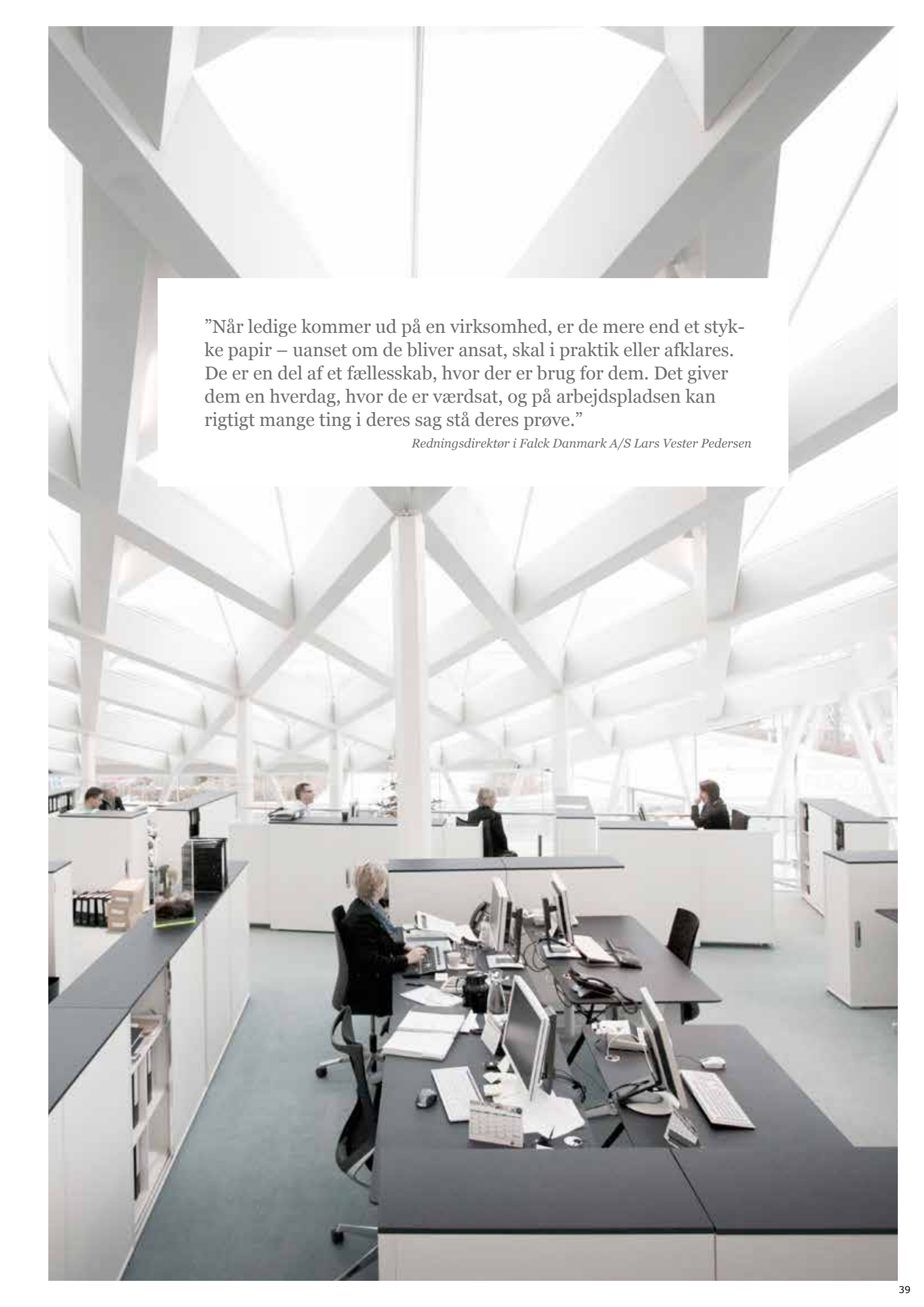
Brancheorganisationerne følger løbende udviklingen i beskæftigelsen.

Se fx:

- HORESTA – hotel-, restaurant- og turisterhvervets branche- og arbejdsgiverorganisation
Se hjemmesiden www.horesta.dk, menupunktet 'Tendens' under fanebladet 'Økonomi og statistik'.
- Håndværksrådet
Se hjemmesiden www.hvr.dk, menupunktet 'Analyser' under fanebladet 'Politik'.
- Finanssektorens Arbejdsgiverforening
Se hjemmesiden www.fanet.dk, menupunktet 'Arbejdsmarked'.

4. Jobportaler

- Overblik over danske portaler, hvor job slås op: www.jobsogningsguide.dk/jobdatabaser-i-danmark
- Job, som virksomhederne selv deler på LinkedIn, det foretrukne sociale medie for professionelle: www.linkedin.com/jobs
- Overblik over ufaglærte job og job, som kun kræver kortere uddannelse: www.mitjobkompasset.dk
- Job og inspiration til personer med mellemlange og lange uddannelser: www.jobbing.dk. Du kan også finde job, som kræver en kortere uddannelse, og som passer til den lediges personlige styrker.



”Når ledige kommer ud på en virksomhed, er de mere end et stykke papir – uanset om de bliver ansat, skal i praktik eller afklares. De er en del af et fællesskab, hvor der er brug for dem. Det giver dem en hverdag, hvor de er værdsat, og på arbejdspladsen kan rigtig mange ting i deres sag stå deres prøve.”

Redningsdirektør i Falck Danmark A/S Lars Vester Pedersen



Via uddannelse i job

Arbejdsmarkedet ændrer sig konstant, og uddannelse er for mange ledige en nødvendighed for at nærme sig job.

For mange ledige – hvad enten de har en uddannelse og en stærk faglig identitet, er ufaglærte eller har været væk fra arbejdsmarkedet i mange år – er opkvalificering, uddannelse og videreuddannelse vigtige redskaber til at komme ind på eller tilbage til arbejdsmarkedet.

I nogle tilfælde kan der være behov for et kortvarigt og afgrænset uddannelsesforløb eller efteruddannelse for at få

nye og opdaterede faglige kompetencer. Andre gange er der behov for et egentligt sporskifte, hvor den ledige tager en ny uddannelse med henblik på et skifte til en anden branche med bedre jobmuligheder.

Uanset hvilken af disse situationer der gælder for den ledige, du holder samtale med, er du en vigtig sparringspartner. Du skal ikke mindst holde et vågent øje

med, at en eventuel uddannelse hænger sammen med jobmål og progression.

Da det for nogen kan være en stor udfordring at komme tilbage på skolebænken, har du en afgørende rolle i forhold til at motivere ledige og gøre fordelene helt tydelige.

Læs mere om:

- Balancér mellem myndig og bemyndigende... side 17
- Redskaber til at være undersøgende side 12
- Dialog- og afklaringsværktøj side 22

Mere viden



Motivation til uddannelse

Få viden og anbefalinger til at arbejde med motivation af ledige til uddannelse:

- Hjemmesiden www.nvnj.dk (2015)
Anbefalinger til at styrke samarbejdet mellem uddannelsesinstitutioner og jobcentre til fordel for ufaglærte ledige over 30 år, som er på dagpenge eller kontanthjælp, og som ikke umiddelbart har andre udfordringer end ledighed. Baggrunden er to sammenhængende udviklingsprojekter støttet af den Europæiske Socialfond.
- Hjemmesiden www.kompetencenord.dk (2015)
Erfaringer fra socialfondsprojektet 'Kvalificering til nye job', der har tænkt beskæftigelses-, uddannelses- og erhvervsindsatsen sammen med henblik på at hjælpe langtidsledige i et arbejde eller en uddannelse, der passer til efterspørgslen på arbejdsmarkedet.

Ledige med ordblindhed og læse-, skrive- og regnevanskeligheder

Det er svært at begå sig på det danske arbejdsmarked, hvis man har problemer med at læse og skrive. Meget af den kommunikation, som tidligere var mundtlig, foregår i dag på skrift. Det kan være alt fra regler til manualer på arbejdet.

For nogle ledige kan manglende basale kvalifikationer, fx mangelfulde læse- og skrivefærdigheder eller ordblindhed, være en barriere for at komme i job eller for at komme i gang med en uddannelse.

Det er derfor vigtigt, at du kan identificere ordblindhed og læse- og skriveudfordringer hos ledige og fx motivere dem til at deltage i kurser for ordblinde (OBU) eller forberedende voksenundervisning (FVU). Det er også vigtigt, at du har en grundlæggende viden om andre relevante tilbud for målgruppen, herunder muligheder for it-hjælpe midler.

Tjekliste: Spot relevante partnere

Der er mange aktører i uddannelseslandskabet, og du kan hente viden om voksen- og efteruddannelsesmulighederne hos samarbejdspartnere som:

- Ungdommens Uddannelsesvejledning
- Faglige organisationer og a-kasser – de har ofte god føling med kompetencekravene inden for specifikke brancher
- Erhvervsskoler
- VEU-Centre
- Voksen UddannelsesCentre (VUC)
- AMU-centre
- Professionshøjskoler
- Handelsskoler og deres tilhørende kursusafdelinger
- Produktionsskoler
- Andre aktører m.fl., som varetager aktivering og tilbud på bestilling fra jobcentret
- Enkeltvirksomheder eller virksomhedsnetværk, der ved noget om kravene til de konkrete faglige kompetencer
- Uddannelsesløftkoordinatorer i de tre regionale arbejdsmarkedskontorer under STAR, som kan understøtte indsatsen vedrørende uddannelsesløft i jobcentre.

Husk også dine samarbejdspartnere i forløb for ledige, der ikke i snæver forstand handler om faglig opkvalificering, men om en række andre faktorer, som kan være en vigtig barriere for uddannelse. Fx personlig og social udvikling eller sundhed, motion, kostrådgivning og trivsel.

Lovgivning



Styrket uddannelsesindsats

Næsten hver tredje ledig er ufaglært, og en stor gruppe ledige har set deres uddannelsesmæssige forudsætninger blive overhalet af udviklingen i samfundet. Uddannelsesindsatsen har derfor en central plads i beskæftigelsesreformen.

Brug dette overblik over reformens nye uddannelsesmuligheder og justeringer af eksisterende tilbud som baggrundsviden til samtaler, hvor den lediges vej i job går via uddannelse:

- En regional uddannelsespulje på 100 millioner kroner årligt til korte, erhvervsrettede uddannelsesforløb målrettet konkrete jobåbninger.
- Pulje på 150 millioner kroner årligt til uddannelsesløft. Ufaglærte (og faglærte med en forældet uddannelse), der er fyldt 30 år, får mulighed for at tage en erhvervsuddannelse på 80 procent af den maksimale dagpengesats, hvis uddannelsen kan gennemføres inden for dagpengeperioden.
- Voksenlærlingeordningen målrettes ledige og ufaglærte beskæftigede.
- Styrkede muligheder for læse-, skrive- og regnekurser.
- Ufaglærte ledige over 30 år får ret til at få foretaget en realkompetencevurdering.

Uddannelsesindsatserne er først og fremmest målrettet ledige dagpengemodtagere med størst behov, som fremover får mulighed for at få reel opkvalificering. Indsatsen målrettes samtidig virksomhedernes behov, så ledige i højere grad får de kompetencer, som virksomhederne efterspørger.



Borgercase: Malou

Stikord: 32 år, forsikret ledig, uden uddannelse, single, kvik og dedikeret, høj mobilitet, umiddelbart umotiveret for uddannelsesløft.

Malou er 32 år. Hun har altid set sig selv som en nysgerrig type, og hun kan lide tanken om, at "hendes liv kan være i en kuffert". Derfor har hun også boet mange steder, hun er single, og hun fik aldrig gjort sin ungdomsuddannelse færdig.

I en lang periode på lidt mere end ti år har hun arbejdet som vikar i forskellige daginstitutioner og gennem tre år på et bosted for personer med handicap. Undervejs har hun fået en del opkvalificering i form af AMU-kurser, og da hun er kvik og viser stor dedikation til sit job, har hun flere gange arbejdet over ufaglært niveau, dvs. med opgaver, der egentlig kræver en uddannelsesbaggrund.

Malou har også rejst en del og taget forskellige job rundt omkring, hvor hun er kommet frem, bl.a. på børnehjem i Østen.

Efterhånden er Malou blevet træt af de mange midlertidige vikarjob og er nu ledig på dagpenge. Hun vil gerne arbejde inden for det pædagogiske område, men er ikke umiddelbart motiveret for et uddannelsesløft, hvilket til dels hænger sammen med, at hun drømmer om snart at kunne købe sin egen lejlighed.

Din forberedelse til samtalen

Malou har booket en samtale under overskriften 'Vejledning og opkvalificering'. Inden samtalen kan du forberede dig ved at:

- Tænke igennem, hvordan du kan spørge ind til Malous ambitioner om sit fremtidige arbejdsliv på en måde, der kan motivere til et uddannelsesløft. Hvordan kan du bruge sproget til at skabe motivation?
- Undersøge relevante uddannelsesmuligheder med afsæt i Malous erhvervs erfaring og jobønske.
- Kontakte erhvervsskolen for at høre nærmere om betingelserne for, at en erhvervs erfaring som Malous kan erstatte den relevante uddannelses praktisk del.
- Undersøge muligheden for at lade Malou gennemføre en realkompetencevurdering, så hendes uddannelsesvej kan blive sammensat efter hendes kompetenceniveau.



Læs mere om:

- Delmål og små skridtside 19
- Samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre...side 24
- Tværfagligt samarbejdeside 32
- Redskaber til at være undersøgendeside 12

Tjekliste: Anvend webportaler

Hold dig orienteret på nogle af de mange portaler, som giver et overblik over ungdomsuddannelser, voksen- og efteruddannelser, kortvarige opkvalificeringsforløb m.m.:

- www.ug.dk
Uddannelsesguiden giver et samlet overblik over uddannelser i Danmark.
- www.efteruddannelse.dk
Landsdækkende tilmeldings- og ansøgningsportal for erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse, herunder AMU-kurser.
- www.finduddannelse.dk
Overblik over udbydere af kurser og uddannelser landet over. I portalen kan du eksempelvis få en oversigt over alle AMU-kurser og -udbydere.
- www.findkurserforledige.dk
Portal målrettet til at hjælpe ledige med at finde jobrettet uddannelse og kompetenceudvikling.

- www.uvm.dk
Undervisningsministeriets hjemmeside, hvor du bl.a. kan få et overblik over forskellige typer af voksenuddannelser.
- www.produktionsskoler.dk
Information om de praktiske uddannelsesstilbud, der er på landets produktionsskoler, samt om mulighederne efter et produktionsskoleforløb, fx VUC, AMU, EGU, erhvervsskoleuddannelse eller en produktionsskolebaseret erhvervsuddannelse.
- www.veu-center.dk
En guide til voksen- og efteruddannelser på landets 13 VEU-centre, hvor man bl.a. vejleder medarbejdere, ledige og virksomheder i faglig og personlig udvikling via uddannelse.
- www.hto.nu
HTO, der er en forkortelse for Hjælp Til Ordblindhed, formidler viden om tilbud og støtte for unge og voksne mennesker med ordblindhed.



Find links til mere viden og hent håndbogens skabeloner, værktøjer m.m. på star.dk/jobrettetsamtale

Blandt de kilder, du kan downloade og printe eller finde links til på star.dk/jobrettetsamtale, er hjemmesider, publikationer og redskaber.

Brug dem som led i din forberedelse, på samarbejds møder med dine kolleger eller måske som input til samtalen med den ledige.

Redskaber:

- Samtalemodel: Ni-trinsguide til den jobrettede samtale
- Dobbeltrollemodellen
- Progressionsmodeller for samtaler med både kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere
- Fem borgercases samt forslag til din forberedelse til samtalen med de ledige
- Redskaber til at være undersøgende: åbne spørgsmål, nøgleord, plus- og minuslister, skala-spørgsmål
- Skabeloner fra AK-Samvirke og Kommunernes Landsforening til samarbejdet mellem a-kasser og jobcentre.

Hjemmesider:

- nvnj.dk: EU socialfondsprojekt 'Nye veje – nye jobs' om uddannelse (2015)
- kompetencenord.dk: erfaringer fra socialfondsprojektet 'Kvalificering til nye jobs' (2015)
- dengodesamtale.net: a-kassernes erfaringer fra projektet 'Den gode samtale' (2013)

- dfdg.dk: hjemmesiden, hvorfra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering formidler om det fælles datagrundlag

- ballisager.com/rekrutteringsanalyse: spørgeskemaundersøgelse, som konsulenthuset Ballisager gennemfører hvert år blandt virksomheder om rekruttering

- arbejdsmarkedsbalancen.dk: formidling fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om aktuelle jobmuligheder

- Diverse branche- og erhvervsorganisationers hjemmesider, hvor du kan hente viden om arbejdsmarkedets udvikling

- Diverse jobportaler, hvor du kan følge med i, hvor mange og hvilke job der slås op

- Diverse uddannelsesinstitutioners hjemmesider, der giver overblik over uddannelsernes indhold, adgangskrav osv.

Publikationer:

- Matchning af ledige og virksomheder (Læringskatalog), DISCUS (2014)

- Langtidsledighed – en guide til organisering, implementering og redskaber, Marselisborg – Center for Udvikling, Kompetence & Viden (2013)

- Gå tværfagligt og koordineret til sagen (håndbog), Cabi (2013)

- Jobåbninger og virksomhedsindsatsen i København (analysenotat), Mploy (2013)

- Diverse publikationer fra Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om beskæftigelses- og kontanthjælpsreformerne.

Kontaktinfo:

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering
Njalsgade 72A · 2300 København S.
Telefon: 72 14 20 00 · Email: star@star.dk · CVR: 55 56 85 10

ov
såvel s
medsp
vil sig
Når d
befin
tager
oml
bef

Du er som j
en af deltag
overordnet pla
såvel som for den
medspiller og den
vil sige den, som
Når du bidrager
befinder du dig
tager ansvar for,
omkring det pla
befinder du dig