

Håndbog

**Kerne-
opgave**

**Faglige
principper**

Metoder

Redskaber



Håndbog: Kerneopgave, faglige principper, metoder og redskaber

Marselisborg Consulting
Nørre Allé 70F, 2. sal
8000 Aarhus C
www.marselisborg.org

Produktion: Grafik, Frederikshavn Kommune
Januar 2020



1: Kerneopgave & fælles faglige principper	3
1.1: Kerneopgaven	3
1.2: Fælles faglige principper	3
2: Oversigt over metoder og redskaber	4
3: Metoder	5
3.1: GameMaster	5
3.2: UGU	7
3.3: SMART	8
3.4: Nøgleord	9
3.5: Løsningsfokuserede spørgsmålstyper	10
3.6: Positiv reformulering	11
3.7: Karl Tomm's spørgemodell	12
3.8: Værdiloop	13
3.9: 5F samtalemodellen	14
3.10: 4R-modellen	15
3.11: Kontaktcirkel	16
3.12: Behovsafdækning – BALA	16
3.13: EFU – Egenskaber, Fordele og Udbytte	17
3.14: Substitutionshjulet	18
4: Borger- og virksomhedsvendte redskaber	19
4.1: Jobnet-CV	19
4.2: Progression mod job	20
5: Borgervendte redskaber	22
5.1: Jobspor	22
5.2: Min Plan	24
5.3: Aftaler	24
5.4: Joblog	26
6: Virksomhedsvendte redskaber	27
6.1: Jobordreskabelon	27
6.2: Ringeguide	28
6.3: Spørgeguide til behovsafdækning	30
6.4: Indvendingsbank	32



Kerneopgaven

Kerneopgaven er det gode match mellem borgerens kompetencer, interesser og arbejdsmarkedets behov for arbejdskraft.

De faglige principper

Jobcenter Frederikshavn har fire faglige principper, som alle arbejder efter:

Vi spiller altid hinanden gode omkring kerneopgaven

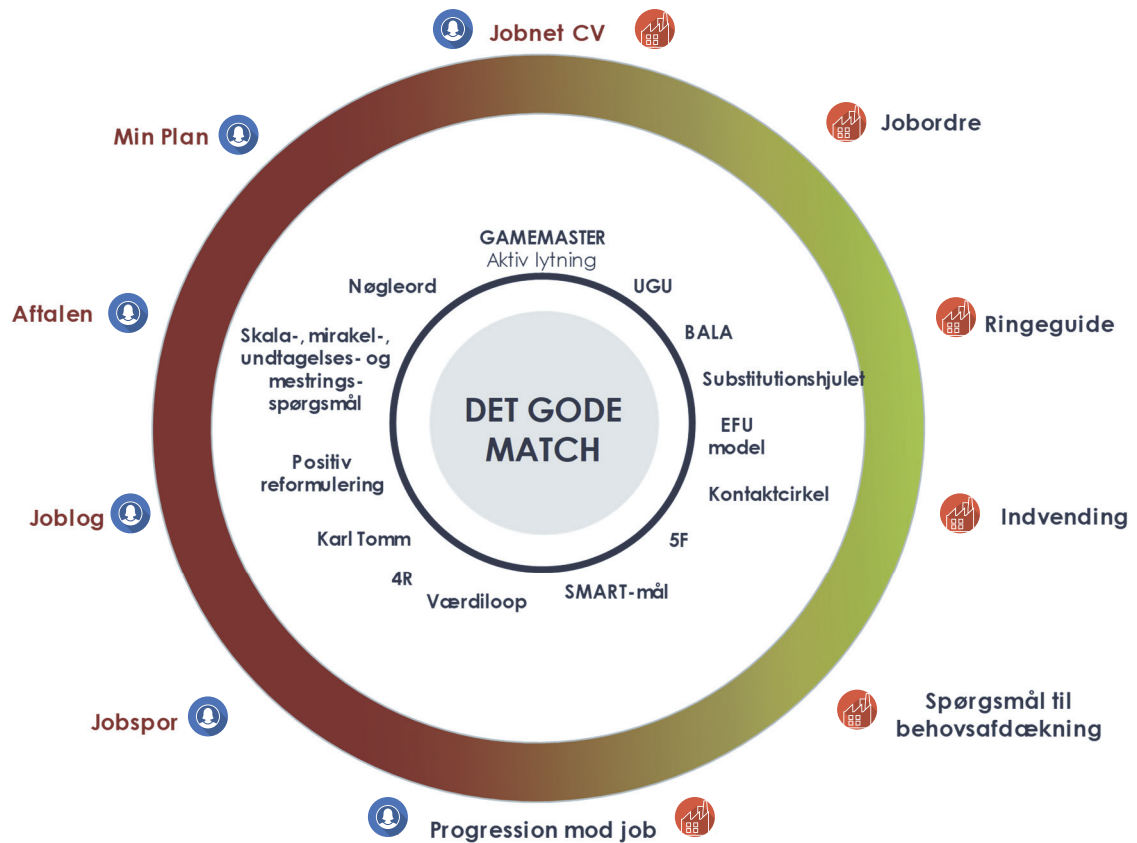
Vi rammesætter altid de ordinære timer og uddannelse i mødet med virksomheder og borgere

Vi tror på, at ingen kan alt, men alle kan noget

Vi er altid nysgerrige på borgerens og virksomhedens perspektiv



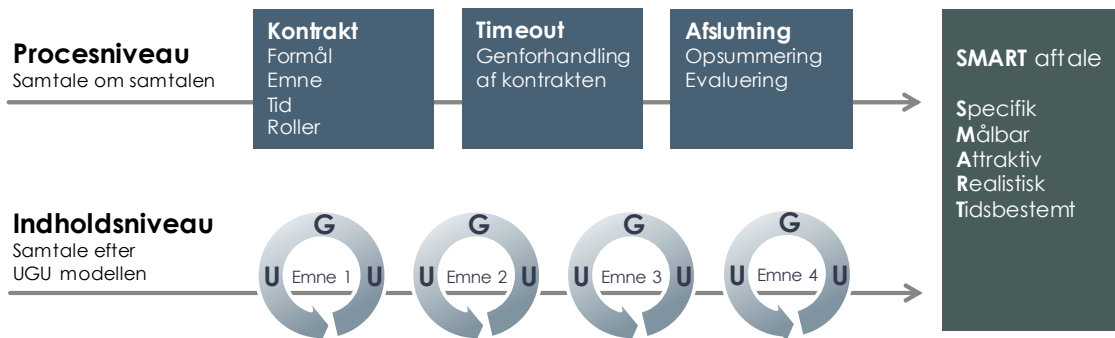
2: Oversigt over metoder og redskaber





3: Metoder

3.1: GameMaster / UGU



Formål og udbytte:

Formålet med GameMaster er at give dig et værktøj og en systematik til at styre, fastholde og ændre samtalsprocessen og indholdet med henblik på at sikre det jobrettede fokus i samtaler med både borgere og virksomheder.

GameMaster skal hjælpe dig med at rammesætte samtalen og holde den på sporet på en inddragende måde. Samtidig skal det skabe tryghed og øge sandsynligheden for, at alle deltagere tager medansvar for samtalen, hvilket øger effektiviteten i samtalerne og forebygger konflikter.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

GameMaster bygger på to niveauer i samtalen. Som GameMaster skal man have et dobbeltblik på indholdsniveauet og procesniveauet i samtalen for at kunne agere professionel GameMaster. GameMasteren har ansvaret for at styre samtalen og inddrage alle parter i styringen ved at tydeliggøre procesniveauet. Derfor giver man også altid borgeren/virksomheden mulighed for at komme med punkter til dagsordenen ifm. den indledende rammesætning.

Du inviterer samtaledelegerne ind i fastlæggelsen af kontrakten, hvor bl.a. følgende emner for samtalen defineres:

- Formål og udbytte af samtalen
- Dagsorden og konkrete emner
- Tid til rådighed
- Rollefordeling

Undervejs vil der være mulighed for at foretage en timeout, hvor der kan ske en genforhandling af kontrakten eller parkering af et emne mhp. at holde samtalen på sporet.

Afslutningen af samtalen indebærer på indholdsniveau en opsummering af det aftalte og planlægning af næste skridt, samt en evaluering af samtalen mht., om deltagerens forventninger til samtalen er blevet indfriet. Det er altid en god idé, at lade borgeren opsummere og sætte ord på, hvad han/hun ønsker at gøre på bagkant af samtalen. Det giver større ejerskab og øger sandsynligheden for, at samtaledelegeren handler på de aftaler, der indgås. Alene fordi vi sikrer os, at alle deltagere har samme



forståelse for indholdet og betydningen af aftalerne. Vi må mao. ikke "antage" en gensidig forståelse, men være nysgerrig på modtagerens opfattelse af, hvad der er blevet talt om og aftalt.

INSPIRATION: FORMULERINGER

Formuleringer i samtaler med borgere:

Kontrakt:

- Formålet med samtalen er...
- Hvilke tanker har du i forvejen gjort dig om samtalen?
- Vi har 45 min. til rådighed, og jeg foreslår derfor, at...
- Hvad er vigtigst for dig at få svar på i dag?

Timeout:

- Lad os lige vende tilbage til emnet, som vi aftalte i starten af samtalen...
- Vi har nu 20 min tilbage af samtalen, og vi havde indledningsvist talt om at drøfte følgende... Hvad er vigtigst for dig at tale om i den resterende tid...

Afslutning:

- Hvad tager du med fra samtalen i dag?
- Hvad ønsker du at gøre på bagkant af samtalen?
- Ud fra det vi har talt om i dag, hvad kan vi så aftale til næste gang?
- Vi aftaler, at du til næste gang har gjort følgende...
- Næste gang kunne jeg godt tænke mig, at vi taler videre om...
- Hvad er vigtigt for dig, at vi kommer omkring til næste gang?

Formuleringer i møder med virksomheder:

Kontrakt:

- Formålet med mødet er at finde frem til, hvordan vi bedst muligt kan hjælpe jer.
- Jeg har forberedt mig på, at vi skal tale om X.... Hvad er dit mål med mødet?
- Har du nogle emner, du ønsker at tage op på mødet i dag – i så fald hvilke?
- Jeg har sat 30 min. af, så jeg har planlagt, at vi skal omkring følgende... Hvordan passer det med dine ønsker til mødet?

Timeout:

- Det emne er ikke noget vi, hverken du eller jeg, kan gøre noget ved. Det vi derimod kan arbejde hen i mod er...
- Lad os vende tilbage til emner, der vedrører dit mål med mødet.
- Jeg vil gerne lige nå at spørge dig om...

Afslutning:

- Det vi er kommet frem til i dag er... er der noget vi skal have tilføjet?
- Aftalen er, at jeg gør X og du gør Y.
- Vi tales ved igen d.(...) og følger op på de aftaler vi har lavet



3.2: UGU

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

Formål og udbytte:

UGU-modellen giver dig en systematik til at undersøge og indsamle nødvendig viden og information i den jobrettede samtale. Du bruger denne viden til at kvalificere din rådgivning til borgeren og virksomheden i forhold til de konkrete samtaleemner.

UGU beskriver, hvordan du i samtalen både før og efter rådgivningen undersøger samtaledeltagerens viden, holdning og handling ift. det specifikke emne. UGU er en sammentrækning af: **Undersøg** samtaledeltagerens behov for viden, **Giv** information/rådgivning, **Undersøg** hvordan din rådgivning bliver modtaget.

Det første U: Første U (Undersøg) skal afdække samtaledeltagerens forforståelse/holdning/viden om et givent emne.

Giv information/rådgivning: Når ovenstående er afdækket, kan du lettere give (G) relevant og målrettet information, råd mv.

Det sidste U: Det sidste U (Undersøg) handler om, hvordan dine råd er blevet modtaget. Du skal være nysgerrig på, hvordan modtageren forholder sig til din rådgivning samt, hvordan modtageren eventuelt vil/kan omsætte dette til handling. Her er det vigtigt med åbne spørgsmål. Det handler om at "sparke bolden tilbage", så modtageren kan tage stilling til emnet og dermed også tage ansvar for fremadrettede handlinger.

INSPIRATION: BRUG AF UGU

Undersøg: "Har du gjort dig nogle tanker om, hvornår du godt kunne tænke dig at være i job?" "Hvad oplever du, at der skal til for at du kan komme i arbejde?" "Hvor meget ved du om vikarbureauer?"

Giv information/rådgivning: "Ok det, jeg kan hjælpe dig med er...", "Undersøgelser viser, at op mod 60 %, der har været i privat løntilskud, er i ordinær beskæftigelse 3 mdr. efter løntilskuddet", "Det er vores erfaring, at man jævnligt skal kontakte vikarbureauerne...",

Undersøg: "Hvad tænker du om det?", "Hvilke fordele kunne det have for dig?", "Hvad tænker du, vil være det vigtigste område at arbejde med først?"



3.3: SMART

S	SPECIFIKT	Hvad vil du gerne opnå? Hvad vil du gøre for at nå målet?
M	MÅLBART	Hvordan kan målet blive målbart? Hvad vil være et synligt bevis på, at du har nået dit mål?
A	ATTRAKTIVT	Hvad vil det give dig at nå målet? Hvad kan du, som du ikke kan nu? Hvordan har du det, når du har nået målet?
R	REALISTISK	Hvem eller hvad kan støtte dig i at målet bliver realistisk? Hvad vil du gøre? Med hvem? Er der noget, der kan stå i vejen for, at du når målet?
T	TIDSBESTEMT	Hvornår vil du starte? Hvor ofte? Hvornår vil du være i mål?

Formål og udbytte:

SMART-modellen anvendes som metode til at formulere overskuelige, **realistiske** og **attraktive** mål, så alle parter kan se fordelene ved at nå målet, er motiveret for at nå det og kan se, at det er overkommeligt at nå målet. SMART-mål er samtidig **specifikke**. Det betyder, at der ikke overlades rum til fortolkning – alle parter skal være klar over, hvad der skal opnås, og hvordan målet opnås. Målene skal også være **målbare**, så alle parter kan se, om målet er nået. Dertil kommer, at målene skal være **tidsbestemte**, dvs. der skal være en deadline for, hvornår målet skal være nået.

SMART-kriterierne sikrer, at borgerens plan bliver overskuelig i forhold til både overordnede mål og mindre delmål på vejen. Ved at opstille mål og delmål, der opfylder SMART-kriterierne, øges sandsynligheden for, at borgeren overholder aftalen, der bliver skabt progression og han/hun når sit mål. Essensen af SMART-kriterierne er således at hjælpe borgeren til at lægge en konkret, realistisk og attraktiv plan med aftale om opfølgning – og dermed skabe handling i forløbet.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

- › Hjælp med at gøre det klart, hvad målet indebærer. Der må ikke være rum til fortolkning.
- › Understøt at målet bliver målbart. Det vil sige, at det skal være let at følge op på, om målet er nået.
- › Bidrag til at målet indeholder et personligt 'hvorfor' – det skal være attraktivt at nå målet.
- › Hjælp med at formulere et realistisk mål, så vedkommende har en realistisk chance for at nå målet, og sørg for at målet er indenfor borgerens kontrolcirkel (noget de selv kan påvirke).
- › Hjælp med at sætte tidsperspektiv på målet. Vedkommende skal gerne kunne komme med et bud på, hvornår han/hun går i gang, og/eller hvornår målet er nået.



3.4: Nøgleord

Formål og udbytte:

Nøgleord er vendinger og ord, som vi hører og tolker som vigtige. Ved at gentage nøgleord viser man, at man lytter aktivt, og at man er interesseret i, hvad personen fortæller. Ved at benytte nøgleordene åbner du dialogen yderligere op og får borgeren eller virksomheden til at uddybe det, de siger. Formålet er at få indsigt i, hvad der er vigtigt for borgeren eller virksomheden.

INSPIRATION: BRUG AF NØGLEORD

Nøgleord i en samtale med en borger:

Borger: "Jeg synes altså, at jobsøgningen er lidt tung for tiden."

Dig: "Når du siger tung, hvad mener du så med det?"

Borger: "Jo, altså der bliver jo overhovedet ikke slået spændende jobs op."

Dig: "Ok, men hvad er spændende jobs for dig?"

Borger: "Det er jobs, hvor jeg kan bruge mine erfaringer, og hvor jeg kan få lov at passe mig selv uden, at der er for mange mennesker omkring mig."

Dig: "Jamen så lad os se lidt på de erfaringer, du gerne vil bruge. Fortæl lidt mere om dem..."

Nøgleord i en samtale med en virksomhed:

Virksomhed: "Det kræver noget *helt særligt* at arbejde i denne branche."

Dig: "Noget *helt særligt*. Hvad mener du helt præcist med det?"

Virksomhed: "Jamen man skal både være en *helt særlig støbning*, og så skal man *kunne X*."

Dig: "Ok, så vi skal finde en kandidat, som *kan X*. Ud over det, så skal personen være en *særlig støbning* – vil du uddybe det?"

Virksomhed: "Jo, altså personen skal kunne håndtere, at en del af kunderne kan være krævende, og man skal derfor både kunne tale med de glade kunder, og så skal man kunne nedtrappe konflikten med utilfredse kunder."

Dig: "Så man skal kunne tale med mange typer af kunder. Hvilke andre personlige kompetencer skal kandidaten have?"





3.5: Løsningsfokuserede spørgsmålstyper

Formål og udbytte:

Ved at anvende en løsningsfokuseret tilgang og fokusere på fremtiden ændrer du fokus fra begrænsninger til muligheder. Grundtanken er, at du i stedet for at udforske problemstillingen vælger at fokusere på at udforske løsningsmulighederne. Den løsningsfokuserede tilgang handler om at omdanne idéer til konkrete handlinger.

Mirakelspørgsmål – *åben fantasien over for alle muligheder*

Disse spørgsmål gør det muligt for borgeren eller virksomheden at "drømme" sig til et ønskværdigt scenarie. Ved at få borgeren eller virksomheden til at beskrive den ønskede situation får du nemmere ved at komme med en god løsning.

Skalaspørgsmål – *få et overblik over hvor langt der er til målet*

Denne type spørgsmål giver nogle konkrete vurderinger, som du kan tage udgangspunkt i i forhold til progression for borgeren; uanset om det er på personlige udviklingspunkter eller på arbejdsopgaver. Spørgsmålene skal rette fokus på det borgeren kan, frem for det han/hun (endnu) ikke kan.

Undtagelsesspørgsmål – *disse spørgsmål bygger på overbevisningen om, at intet problem er tilstede hele tiden.*

Ved at stille undtagelsesspørgsmål belyser du de gode situationer og fremtvinger derved tidligere erfarede løsningsmuligheder.

Mestringsspørgsmål – *disse spørgsmål bygger på opmærksomhed på borgerens ressourcer.*

Fokus på mestring er at sætte fokus på det, der fungerer. Det skaber empowerment (bemyndigelse) og motivation både hos borger og virksomhed.

INSPIRATION: SPØRGSMÅLSTYPER

Borger

Mirakelspørgsmål

Hvis der skete et mirakel, og problemet var væk, da du **vågnede**, hvordan ville du så vide det?

Hvordan ville din hverdag se ud?

Hvad ville du gøre anderledes?

Hvad ville andre se?

Skalaspørgsmål

På en skala fra 1-10, hvor vigtigt er det så at nå dit mål?

I hvor høj grad tror du, at du kan nå målet?

Hvad er det, der gør, at du svarer (fx) 6 i stedet for 3?

Hvad skal der til for at komme endnu højere op på skalaen?

Undtagelsesspørgsmål

Har der været perioder, hvor problemet ikke var der?

Hvad skete der, og hvad var anderledes?

Hvad gjorde du, hvad gjorde andre?

Hvad kan du gøre for at genskabe sådan en periode?

Virksomheder

Mirakelspørgsmål

Hvis der skete et mirakel og dine problemer (fx rekruttering) var løst i morgen, hvordan ville din hverdag så være?

Hvad kunne I så gøre anderledes?

Hvad ville du få overskud til at få løst i stedet?

Hvad ville dine kunder lægge mærke til?

Skalaspørgsmål

På en skala fra 1-10, hvor vigtigt er det så at få løst de udfordringer?

Hvordan vil du vurdere, at borgeren løser opgave X på 10-pointsskalaen?

Hvor vil du vurdere, at en nyansat vil ligge på 10-pointsskalaen?

Hvad skal der til for at udvikle borgeren?

Undtagelsesspørgsmål

Har der været situationer, hvor borgeren løste opgaverne som en nyansat medarbejder?

Hvad var det der gjorde at han/hun kunne det?

Hvilke rammer kan du stille op, så det kan lade sig gøre igen?



Mestringsspørgsmål

Hvordan har du formået at komme igennem alt det, der er sket for dig?
Hvordan klarer du alt det, der sker i dit liv lige nu?
Hvad hjælper dig til at klare dig?
Hvad kan hjælpe dig til at klare det endnu bedre?

Mestringsspørgsmål

Hvordan har I fået borgeren til at lykkes med opgaverne?
Hvad skal der til for at klare opgaverne fremover?
Hvordan kan vi støtte op om det?
Hvad skal der til for at vi hjælper dig endnu mere?

3.6: Positiv reformulering

Formål og udbytte:

Positive reformuleringer vender blikket fra mangler og begrænsninger til muligheder og udvikling. Ved at anvende positive reformuleringer åbner du for at tale om, hvad der kan lade sig gøre, hvis omstændighederne kunne ændres frem for at tale om begrænsninger.

SÅDAN GØR DU!

Fire måder at arbejde med positive reformuleringer:

1. Spørgsmål rettet mod bagvedliggende intentioner

- › Borger: "Hvis det fortsætter sådan her, så kan jeg ikke være i det længere!"
- › Medarbejder: "Hvis du skulle kunne være i det, hvad skulle der så til?"

2. Spørgsmål som skaber nysgerrighed

- › Borger: "Jeg vil rigtig gerne have et arbejde, men det går ikke på grund af mit helbred."
- › Medarbejder: "Du er bekymret for dit helbred, men der er noget, der trækker i dig ift. at få en tilværelse med arbejde?" Prøv at fortæl noget mere om de jobs, som du har overvejet." "Kan du fortælle lidt mere om, hvad man laver som ...?" "Hvad ville du kunne lave allerede nu?" "Hvad ville du kunne lave med støtte?" "Hvilken støtte skulle det i givet fald være?" "Hvad har du tidligere prøvet at arbejde med?"

3. Spørgsmål til andres gode hensigter

- › Borger: "Jeg er træt af, at alle fortæller mig, hvad jeg skal gøre!"
- › Medarbejder: "Hvad kunne X's gode hensigter være?" "Kunne der være andre forklaringer?"

4. Spørgsmål som opløser generaliseringer

- › Borger: "Der er ingen, der ansætter ledige over 50 år"
- › Medarbejder: "Hvilke erfaringer har du gjort dig, ift. hvordan alder påvirker dine jobmuligheder?"



3.7: Karl Tomm's spørgemodell



Formål og udbytte:

Karl Tomms spørgemodell bruges til at komme hele vejen rundt om en problemstilling og kan derfor både bruges i forbindelse med borger- og virksomhedsrettede samtaler. Du hjælper borgeren/virksomheden frem til et svar, der giver mening, og dermed motiverer til at skabe handling i konkrete problemstillinger.

Detektiv – afklarende, definerende og undersøgende spørgsmål. Disse er bagudrettede og undersøgende i forhold til at få afklaret kernen i udfordringen.

Ex. Hvem er involveret? Hvornår opstår udfordringen? Hvor længe har det stået på? Hvilken betydning har udfordringen for dig? Hvornår opstår udfordringen? Hvornår er den der ikke? Hvilke gode erfaringer har du tidligere haft ift. problemstillingen?

Antropologen – Spørgsmål ift. tidligere erfaringer, som skal få deltageren til at reflektere over problemstillingen fra andre vinkler end den hidtidige vinkel.

Ex. Hvad ville andre sige om din udfordring og måden at løse den på? Hvordan har andre løst tilsvarende problemstillinger? Hvad fungerede godt i dit tidligere job/praktik, og hvad var du særligt glad for? Hvad er den mest positive effekt som du oplever, når det lykkes for dig at håndtere denne udfordring?

Fremtidsforskeren – Se ind i fremtiden og stil spørgsmål, der får deltageren til at reflektere over nye muligheder og måder at løse udfordringen på.

Ex. Hvis du forestiller dig, at du har løst din udfordring, hvad gjorde du så? Hvem hjalp dig med at løse problemet? Hvad vil være det mest vigtige for dig at lykkes med? Hvilken positiv forskel ville det gøre for dig (for andre) at du kunne håndtere udfordringen på denne måde?

Kaptajnen – Stil ledende og konfronterende spørgsmål, som skaber handling.

Ex. Hvornår skal du have gjort noget ved udfordringen? Hvad er så det næste skridt, du vil tage? Hvilken positiv udvikling vil vi kunne se om 1 mdr. når du har taget dette skridt? Hvad er det første, du vil gøre efter samtalen? Hvad vil være det mindste skridt, som du kan tage, som vil have den største effekt? Hvem skal hjælpe dig til at holde dig fast på første skridt og efterfølgende skridt? Hvilke mål vil du opstille for de næste 3 mdr? Hvad har du opnået næste gang vi taler?



3.8: Værdiloop

Formål og udbytte:

Værdiloop er et dialogredskab til afdækning af borgerens værdier. Ved at benytte værdiloopet motiverer du borgeren til forandring.

Værdiloopet består af spørgsmål, som belyser borgerens værdier i relation til en given forandring. Der er tale om et "loop", fordi spørgsmålet "hvad vil det give dig" varieres og gentages overfor borgeren. For at værdiloop skal virke, er det vigtigt at holde fast og "blive i loopet"



Spørgsmål til inspiration:

Medarbejder: "Hvad vil det give dig, at få et arbejde?"

Borger: "Det vil give mig mere ro og brød på bordet"

Medarbejder: "Hvad vil det ellers give dig?"

Borger: "At jeg føler mig mere sikker på min fremtid"

Medarbejder: "Hvad vil det give dig, hvis du føler dig mere sikker på din fremtid?"

Borger: "Det vil give mig ro, og vil gøre at jeg ikke føler mig nervøs og bekymret. Det vil også give mig mere energi og overskud."

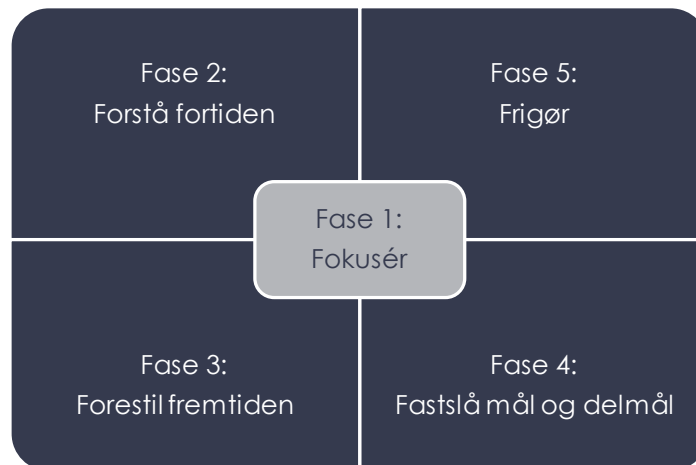
Medarbejder: "Hvad vil det betyde for dine omgivelser, hvis du får mere ro og ikke føler dig nervøs?"

Borger: "De vil nok opleve, at jeg ikke så let bliver irriteret og er mere nærværende"

Medarbejder: "Du nævner, at det vil give dig mere energi, og at du vil blive mindre irriteret over for dine omgivelser, fordi det også giver dig mere ro. Hvis du skulle prioritere, hvad er så det vigtigste for dig?"



3.9: 5F samtalemодellen



Formål og udbytte:

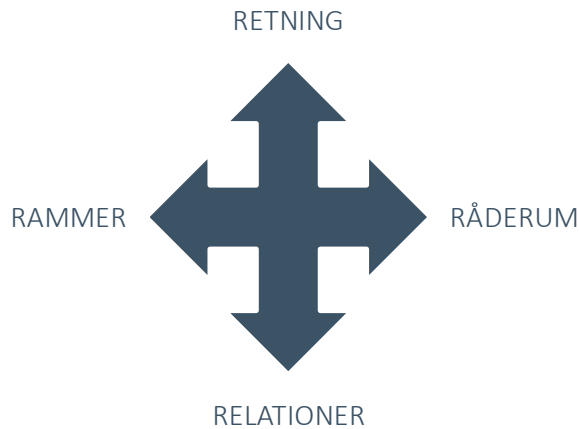
5F modellen er en samtalemodel, som hjælper dig med at holde fokus på de vigtige emner for at opnå en progression i samtalen. Ved at benytte 5F modellen systematisk kan du styre samtalen, fra det fokuspersonen gerne vil opnå, hen til en konkret plan for hvilke handlinger, der skal til for at nå målet.

Spørgsmål til inspiration, når du bruger 5F modellen:

- 1. Fokusér – fokusér på det borgeren godt vil opnå. Stil spørgsmål**
 - › Hvad vil du gerne opnå?
 - › Hvad er dit største ønske?
- 2. Forstå fortiden - find brugbare erfaringer/viden fra andres erfaringer –**
 - › Hvilke gode erfaringer har du med det?
 - › Hvad gjorde, at du lykkedes med det?
 - › Hvem kender du, der kan inspirere dig?
- 3. Forestil fremtiden – skab et detaljeret billede af den ønskede fremtid**
 - › Hvordan ser det ud, når du har nået dit mål?
 - › Hvordan ser din situation ud nu?
 - › Hvad er muligt nu?
- 4. Fastslå (delmål) – lave mål og milepæle**
 - › Hvilke mål og delmål skal vi gå efter?
 - › Hvad får du ud af at opnå mål og delmål?
 - › Hvordan vil du vide, at du er nået i mål?
- 5. Frigør – find handlinger der vil realisere målsætningerne ex: hvad er det første du vil gøre?**
 - › Hvad er det første, du vil gøre?
 - › Hvad gør det ved dig, når du er i mål?
 - › Hvordan vil det påvirke dig og dine omgivelser, at du er nået i mål?



3.10: 4R-modellen



Formål og udbytte

4R-modellen kan tænkes som et kompas, man i fællesskab navigerer efter. Modellen kan understøtte borgers egne handlinger og sikre en koordineret indsats, hvor alle tilgængelige ressourcer tænkes ind i processen, og rammerne for borgerens handlemuligheder løbende får et "serviceeftersyn". Modellen er derfor tænkt dynamisk – den skal løbende genbesøges, fordi råderummet kan være ændret siden sidst.

Retning: Hvor skal vi hen? Hvad er det meningen, at vi skal opnå sammen? Hvilke jobspor skal vi pejle efter?

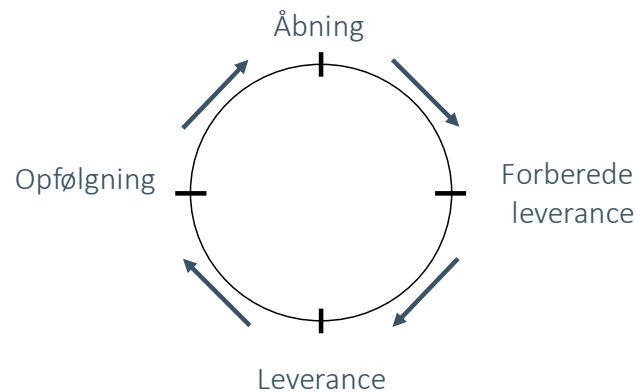
Råderum – kombinationsmulighederne skal på banen. Hvad ønsker vi indenfor rammerne/retningen (jobspor)? Hvordan skal vi handle? Hvilke jobsøgningsstrategier giver mening? Hvilke tiltag er mulige?

Relationer ift. rammer, retning og råderum – hvordan samarbejder vi så bedst muligt? Hvem skal være involveret i processen? Hvem kan du trække på i dit netværk? Hvordan er der brug for, at vi kommunikerer? Aftaler om arbejdsprocesser og opgavefordeling.

Rammer – indgåelse af kontrakt: Lovgrundlag, rollefordeling, opgaver, prioriteringer og forventninger



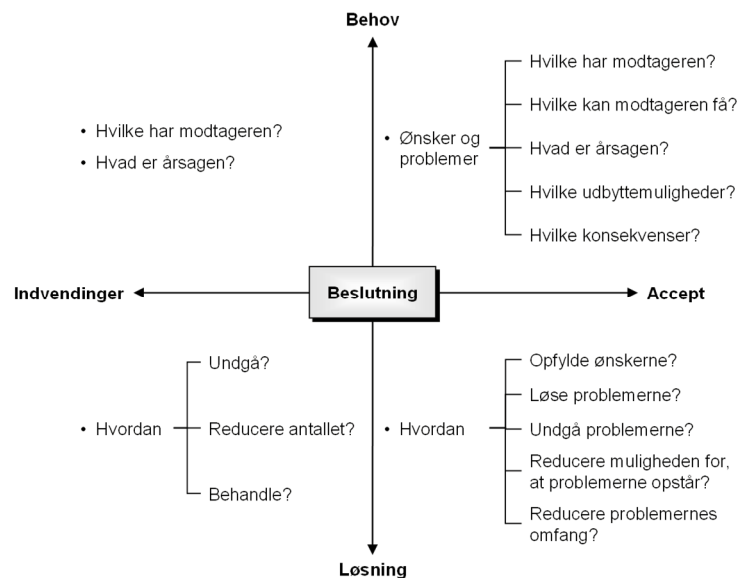
3.11: Kontaktcirkel



Formål og udbytte:

Ved at oparbejde rutiner til opfølgning sikrer du dig langvarige og tætte relationer til virksomhederne. Virksomhederne efterspørger løbende opfølgning ift. "leverancen", så der fastholdes fokus på udvikling. Ved at holde virksomheden i "loop'et" sørger du for en god virksomhedsservice, og at virksomheden vil anbefale dig til andre. Du frigør derfor tid og energi til at udvide dit netværk og skaffe nye virksomhedskontakter.

3.12: Behovsafdækning – BALA



Formål og udbytte:

BALA-modellen er en model, som hjælper dig til at finde frem til virksomhedens behov på en effektiv måde. Ved at benytte BALA modellen spørger du først ind til de helt konkrete **behov**, i forhold til de opgaver der skal løses. Dernæst får du virksomhedens **accept** på, at du har forstået deres behov. Rammer du plet, kan du nu bringe din **løsning** på banen og søge virksomhedens endelige **accept**.

B – Spørg åbent ind

› 'Hv'-spørgsmål (hvad, hvordan, hvor, hvor meget...)



A – Reflektere/spejle, hvad vi har hørt

- › Fx 'Så det I har behov for er...'
- › 'medarbejdere med specielle kompetencer?'
- › 'medarbejdere der har god forståelse for service?'
- › Fx 'Jeg kan forstå, at I har brug for nogle alternativer til at...'

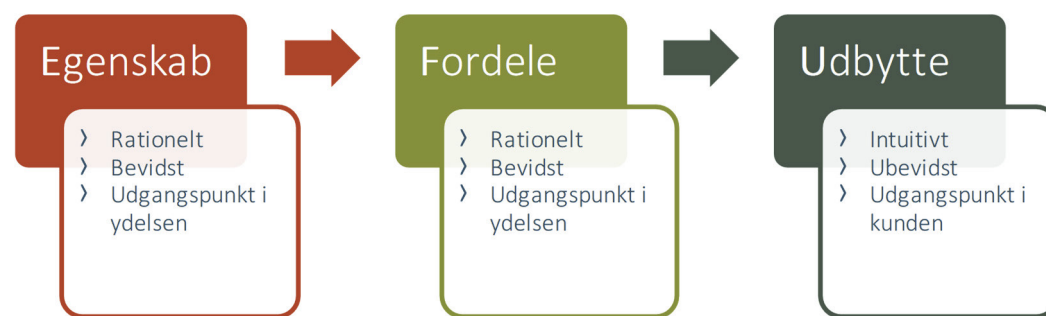
L – Koble behovet til løsningen. Hvad opnås/ undgås ved løsningen

- › Fx 'Ud fra det du fortæller, kan jeg forestille mig, at vi kunne være behjælpelig med at... det ville have den fordel... samtidig vil I undgå...'
- › Fx 'Jeg har aktuelt en borger, som jeg tænker, kunne være en interessant kandidat...'

A – Søg accept

- › Fx 'Hvordan lyder det?' Skal vi vende tilbage med et bud på det?

3.13: EFU – Egenskaber, Fordele og Udbytte



Formål og udbytte:

Formålet med EFU-modellen er at tage udgangspunkt i kundeperspektivet (deres behov), fordi det er det, der er styrende for kundens købevillighed. Ved at fokusere på virksomhedens udbytte frem for borgerens kompetencer hjælper du samtidig virksomheden til at se perspektivet i ordinære timer, fordi udbyttet står klart for dem.

Egenskab

- › Beskriver faktuelle detaljer, som fx borgerens kvalifikationer, kompetencer og begrænsninger

Fordele

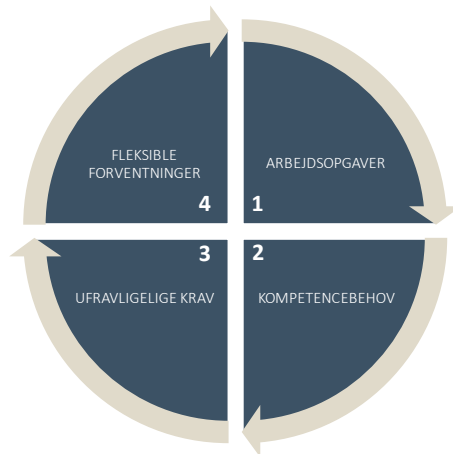
- › Beskriver fordelene ved egenskaberne set ud fra virksomhedens perspektiv, som fx mødestabilitet, loyalitet, engagement etc.

Udbytte

- › Beskriver udbyttet ved de fordele medarbejderen har valgt at fokusere på set fra virksomhedens perspektiv, som fx frigjort ressourcer hos nøglemedarbejdere, forudsætning for vækst, diversitet i medarbejdergruppen skaber bedre trivsel



3.14: Substitutionshjulet



Formål og udbytte:

Substitution kan være en væsentlig del af det gode match. Substitution er en alternativ måde at møde virksomhedernes behov i tider med efterspørgsel på arbejdskraft og mangelsituationer, som jobcentret i udgangspunktet ikke kan dække.

Substitution handler om at undersøge, hvad der ligger bag den stillingsbetegnelse, som virksomheden efterlyser. Formålet er at få nedbrudt stillingen i jobfunktioner og arbejdsopgaver for på den måde at undersøge, om stillingen kan besættes på andre måder – dels via intern omfordeling i virksomheden og dels via ledige fra jobcentret, som kan dække dele af indholdet i stillingen, eksempelvis i form af deltidsansættelse, småjobs eller ufaglært på fuld tid.

Fokus for hvert trin:

Arbejdsopgaver: At blive konkret på, hvad virksomheden har interesse i bliver løst

- › Hvilke opgaver har I behov for at få løst?
- › Hvilke ansvarsområder vil en kandidat få?

Kompetencebehov: At påvirke synet på, hvilke kompetencer der skal til for at løse opgaverne

- › Hvad er de største udfordringer i jobbet?
- › Hvad skal der til for at lykkes i jobbet?
- › Hvilken baggrund har de medarbejdere, som har et tilsvarende arbejde?
- › Hvor meget betyder det, at kandidaten stiller med alle kompetencer på forhånd? (Leder hen til ufravigelige krav)

Ufravigelige krav: Udfordre synet på drømmekandidaten gennem prioritering

- › Er der krav om særlige certifikater, kurser eller lign.?
- › Hvis ikke vi kan finde en kandidat, som kan det hele, hvad er så vigtigst/ufravigelige krav?

Fleksible forventninger: Påvirke synet på mulige værdiskabende match, hvor der er skånehensyn

- › Hvor meget betyder det, at kandidaten stiller med alle kompetencer på forhånd?
- › Vi har mulighed for at opkvalificere direkte til stillingen, kunne det være interessant for jer?



4: Borger- og virksomhedsvendte redskaber

4.1: Jobnet-CV



Formål og udbytte:

Konkret er Jobnet-CV afgørende for at kunne gøre den ledige synlig for en udsøgning. Jobnet-CV'et skal give virksomheder, jobcentre og a-kasser mulighed for en effektiv udsøgning af relevante kandidater til job, hvorfor kvaliteten af CV'et er altafgørende. Jobnet-CV'et skal derfor indeholde relevante, opdaterede og søgbare oplysninger.

Din rolle er at guide og hjælpe borgeren ift. at udfylde cv'et.

Jobnet-CV'et er et godt dialogredskab i samtalen med borgeren, fordi det sætter fokus på ressourcer, synliggør små og store kompetencer samt øger fokus på arbejdsidentitet både på kort og længere sigt. Samtidig udgør det et brutto-CV over borgers erhvervede kompetencer fra ansættelsesforhold (ordinært som støttet beskæftigelse), frivillig beskæftigelse, studier/efteruddannelse, sociale og personlige forhold. Endelig er Jobnet-CV'et vores bro til udarbejdelsen af realistiske jobspor.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

Overskrift i Jobnet CV'et

Opmærksomhedspunkter

Erhvervs erfaring

Vær så specifik som mulig når erhvervs erfaringen beskrives. I feltet med overskriften "ansvar/arbejdsopgaver/resultater" (AOR) er det vigtigt, at det beskrives hvilke opgaver, som borger har varetaget i de enkelte jobs, hvad han/hun har haft ansvar for, og hvilke resultater man har opnået – husk at et resultat kan være opnået i samarbejde med andre. Husk derudover at tilføje navn på tidligere arbejdsgiver.

Uddannelser, kurser og certifikater

Alle uddannelser, kurser og certifikater skal naturligvis fremgå – men husk at skabe overblik ved at adskille uddannelser, kurser og certifikater fra hinanden. Uddannelser og kurser kan være brede; husk derfor at beskrive hvad borger har beskæftiget sig med og lært på de enkelte forløb.



Kvalifikationer	Alt fagligt (IKKE personlige kompetencer), som vil være relevant for en arbejdsgiver at vide om borger i forhold til et nyt job skal nævnes. Det er de faglige/professionelle kvalifikationer og kompetencer som kan komme en arbejdsgiver til gode, der skal beskrives.
Kørekort	Anfør kørekort og villighed til at bruge egen bil på jobbet.
Sprog	Anfør sprog og husk at modersmål er sprog, som man taler flydende
Anden erfaring	Anden erfaring kan være bestyrelsesarbejde, foreningsarbejde og frivilligt arbejde. Husk at beskrive hvilke opgaver vedkommende har varetaget samt de resultater, som han/hun har opnået.
Faglig profil	<p>I den faglig profil vil det være en fordel at beskrive følgende, da det er vigtige oplysninger for en kommende arbejdsgiver:</p> <p>Arbejdsopgaver – beskriv de arbejdsopgaver som borger har erfaring med eller hvilke fagområder han/hun kan og/eller ønsker oplæring i.</p> <p>Brancheskift – hvis borger vil skifte branche er det vigtigt, at man skriver hvilken branche borger er interesseret i. Det er også vigtigt, at motivationen for at arbejde i den nye branche fremgår tydeligt, fordi man naturligvis ikke har erfaring inden for området. Man skal svare på, hvorfor borger vil skifte branche.</p> <p>Kort personlig beskrivelse – beskriv hvordan borger er som medarbejder/kollega. Hvilke personlige kompetencer beskriver borger – er vedkommende for eksempel god til at samarbejde, serviceminded, ansvarlig, initiativrig, fleksibel, kreativ, ambitiøs, kvalitetsbevidst osv. Spørg eventuelt en ven, tidligere kollega eller familiemedlem til råds. Og gør kompetencen faglig relevant; er man f.eks. fleksibel ift. arbejdstider?</p> <p>Arbejdsforhold – kan vedkommende arbejde dag-, aften- og/eller nattevagter. Hvad med weekend- og rejsearbejde? Hvis borger for eksempel har delebørn, overvej da om man f.eks. hver anden uge kan arbejde aften og/eller nat.</p> <p>Deltid eller fuldtid – ønsker borger fuldtidsansættelse eller kan/vil borger arbejde færre timer?</p> <p>Transport til og fra arbejde – har borger egen bil til rådighed, har vedkommende cykel/scooter til rådighed eller er han/hun afhængig af offentlig transport?</p>
Website	Har borgeren en LinkedIn profil, er det en god idé, at tilføje linket, da rekruttering via de digitale medier vinder mere og mere ind.
Kontaktoplysninger	Det er afgørende at borgeren har oplyst alle aktuelle kontaktoplysninger og disse ikke gøres skjult – mange virksomheder frasorterer CV'et, hvis oplysningerne ikke er tilgængelige.

4.2: Progression mod job



Formål og udbytte:

Det er virksomhedskonsulentens opgave at følge op på de virksomhedsvendte forløb i dialog med arbejdsgiver og borger. Opfølgningen skal sikre, at match mellem borger og virksomhed er korrekt, og





at der er progression og udvikling i borgerens opgavevaretagelse – i bedste fald mod stadigt flere ordinære timer for borger.

Til opfølgning anvendes et opfølgningsskema, der skal sikre:

- › Forventningsafstemning i forhold til ordinære timer fra dag 1
- › Fælles ramme for aftalen mellem borger, virksomhed og jobcenter
- › Konkret dialog om værdi, motivation, håndtering af forhindringer, realisme osv. med afsæt i konkrete arbejdsopgaver

Udbyttet bliver et fælles fokus på ordinære timer hos både arbejdsgiver og jobcenter samt et fælles udgangspunkt for vurderingen af borgerens progression baseret på vedkommendes kvalitet i opgaveløsningen.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

Praktikopfølgningsskemaet anvendes i dialogen med virksomhed og borger.

I samtalen med virksomheden spørger du ind til de vigtigste opgaver, som borgeren dækker og beder virksomheden vurdere, hvor borgerens kvalitet i opgaveløsningen er henne på 10-points skalaen.

Fokus er at afdække, hvor tæt borgeren er på at konvertere timer i virksomhedsforløbet med ordinære timer hos arbejdsgiveren på hver enkelt opgave, og hvad der i så fald skal til for at konvertere det til ordinære timer.

For hver opgave indgås der en aftale med arbejdsgiver om, hvad borgeren skal arbejde videre på for at konvertere timer i virksomhedsforløb til ordinære timer

Tilsvarende spørger du ind til, hvordan borgeren vil vurdere udviklingen i kvalitet i løsning af hver af de opgaver, som virksomheden har kortlagt som de mest centrale i borgerens forløb. Fokus er at afdække, hvordan borgeren vurderer sin egen udvikling og motivere borgeren gennem synliggørelse af borgerens progression i opgaveløsningen

INSPIRATION: SPØRGSMÅL

Til virksomhed:

- › Hvilke af de opgaver, som borgeren løser til dagligt, vil du vurdere, er de mest centrale?
- › Hvordan vil du vurdere, at borgeren løser opgave X på 10-pointsskalaen?
- › Hvor vil du vurdere, at en nyansat vil ligge på 10-pointsskalaen?
- › Hvor lang tid bruger borgeren på opgaven?
- › Hvad skal borgeren kunne yderligere for at få løn for den udførte opgave /brugte timer?

Til borger:

- › Hvordan vil du vurdere, at du har udviklet dig på opgave X?
- › (Hvis arbejdsgiver har vurderet højere end borger) Vidste du, at arbejdsgiver faktisk vurderer dig bedre, end du selv gør?
- › (Hvis arbejdsgiver har vurderet lavere end borger) Hvilke aftaler skal vi sammen indgå, så du kan styrke dig på det her punkt til næste gang? Hvad tror du selv, der skal til, før du kunne blive endnu bedre til at løse denne opgave?

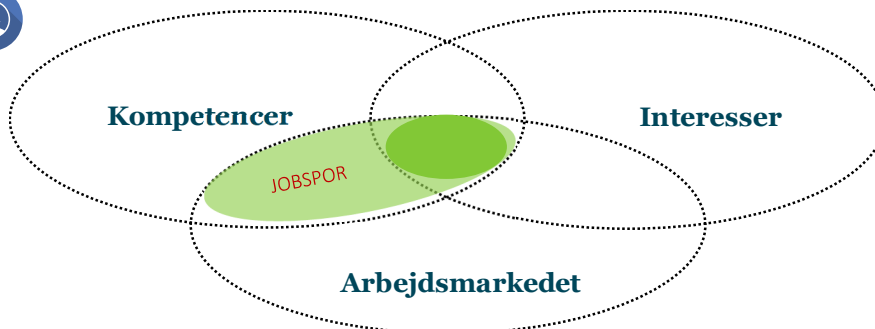


5: Borgervendte redskaber



Figuren illustrerer den overordnede fremgangsmåde for arbejdet med borgeren og samspillet mellem alle de borgervendte redskaber. Nedenfor kan du dykke ned i enkelte af elementerne i figuren.

5.1: Jobspor



Formål og udbytte:

Formålet med jobspor er at tilrettelægge jobsøgningsstrategien ud fra arbejdsmarkedets efterspørgsel og de interesser og kompetencer, som borgeren har. Samtidig er redskabet et godt ressourcefokuseret afsæt for alle vores samtaler med borger. Det er samtidig en tilgang, som vi rammesætter fra første samtale.

Det er afgørende, at jobsporene skal være realistiske og velbegrundede: Skal borgeren tilbage i job? Skal borgeren gøres klar til uddannelse, job eller anden indsats? Jobsporene skal ligge indenfor områder med gode jobmuligheder jf. Jobbarometeret, Arbejdsmarkedsbalancen, konkret henvendelse fra virksomhed og viden fra job-/virksomhedskonsulenterne.

Opgaven består i at sikre fremdrift i borgerens jobsøgning og progression mod arbejdsmarkedet. Derfor anvendes jobspor til at målrette borgerens jobsøgning og sikre, at den bliver så bred som mulig, og at der lægges en konkret plan for jobsøgningens aktiviteter. Samtidig fordrer dialogen om jobsporene også et kendskab til efterspørgslen på arbejdsmarkedet, fordi borgerens jobspor skal være realistiske og sikre hurtig og varig tilbagevenden til arbejdsmarkedet.



Jobspor skal understøtte borgeren i at arbejde parallelt med flere jobmål igennem hele forløbet, så nye muligheder åbner sig ved refleksion over nye brancher, stillingsbetegnelser og jobfunktioner, samt at borgerens motivation styrkes ved løbende at have fokus på deres kompetencer og muligheder på arbejdsmarkedet. Endelig er det helt afgørende, at der ikke er tale om "tre nuancer af rød". De enkelte jobspor skal mao. afspejle en faglig mobilitet, så vi understøtter de bedste jobudsigter for borger.

For sygemeldte og ikke-jobparate borgere er jobspor tilsvarende relevant i forhold til at have en flerstrengt strategi for tilbagevenden til arbejdsmarkedet, hvor der sættes fokus på ressourcer – store som små kompetencer. Herigennem understøtter vi også borgers arbejdsidentitet. Selv om borgeren ikke er aktivt jobsøgende, kan selve handleplanen tydeliggøre delmål og aktiviteter, som forudsættes at være nødvendige for at bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

1. **Overvej hvor du vil starte dialogen** med borgeren. I kompetencer (KAN), interesser (VIL) eller arbejdsmarkedet (SKAL)? Valget afhænger af borgerens udgangspunkt og forudsætninger.
2. Vurder, om der er brug for **mellemregninger** inden du kan folde jobsporene ud sammen med borgeren. Der vil være situationer, hvor barrierer og/eller helbredsmæssige begrænsninger skal håndteres inden borgeren, kan være tilstede i dialogen om KAN, VIL og SKAL. Her kan foldearket bruges (se figur til højre).
3. **Tydeliggør** erhvervs erfaring/kompetencer – anvend f.eks. Jobnet-CV'et som inspiration.
4. **Opstil** tre forskellige jobspor, der flugter med borgerens kompetencer og efterspørgslen.
5. **Beskriv** nu de væsentligste jobfunktioner under hvert jobspor Næste skridt er at undersøge, inden for hvilke andre brancher eller stillingsbetegnelser disse jobfunktioner findes, hvormed jobsøgningsperspektivet udvides.
6. **Undersøg** derefter arbejdsmarkedets efterspørgsel på de tre jobspor – og tilknyttede jobfunktioner. Anvend Jobbarometrene, Arbejdsmarkedsbalancen, jobsøgningsdatabaser som jobnet, jobindex og indeed.com, jobcentrets egne jobordrer osv. Kan vi mao. se en konkret efterspørgsel inden for det konkrete jobspor, der er realistisk ift. borgers kompetencer?
7. **'Tryktest'** borgerens jobspor ift. sammenhængen mellem kompetencer, interesser og arbejdsmarkedets efterspørgsel. Er der sammenfald? Er jobsporene realistiske? Inden for hvilken geografisk afstand er der efterspørgsel? Er borgeren villig til rejsetiden? Er borgerens situation forenelig med jobsporene?
8. **Læg en plan for hvert jobspor:** Hvilken jobsøgningsstrategi vil være den bedste? (Skriftlige ansøgninger, uopfordrede ansøgninger, personlig henvendelse, opkald, sociale medier etc.). Hvilke virksomheder skal kontaktes først – og inden for hvilken tidsramme? Alle spor skal søges parallelt og er ligestillede.
9. Borgerens **job-/uddannelsesspor skal rammesættes ved 1. samtale og publiceres i Min Plan efter 1. samtale**

CV/Erhvervs erfaring	Jobfunktioner	JOB MÅL	Hensyn/spørbare	Barrierer
		A		
		B		
		C		

Hvad kan du gøre for at overbride dine barrierer?



5.2: Min Plan



Formål og udbytte:

Formålet med Min Plan er at synliggøre konkrete jobmål, aktiviteter og aftaler, således der kommer en gennemsigtighed og genkendelighed for borgeren. Samtidig skal planen fungere som borgers kompas og vejviser ift. hvordan han/hun kommer i job eller uddannelse.

Min Plan er med til at danne et fælles overblik for den ledige, (a-kassen) og Jobcenteret og afstemme forventninger parterne imellem.

Min Plan skal indeholde:

- › **Tre jobspor** – som skal understøtte et realistisk arbejdsmarkedsrettet fokus. Såfremt, der fastsættes færre end 3 jobspor, skal vi begrunde hvorfor
- › **Planbeskrivelse** – som skal understøtte progression og retning i borgerens jobspor
- › **Aftale/handling** – som skal understøtte handling, udvikling og progression

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

1: Jobmål

- › Der skal altid være et aktivt jobmål (sygeopfølgingsmål, uddannelsesmål)
- › Sammenhæng mellem jobmål og jobspor
- › Målet skal være en konkret stillingsbetegnelse
- › Ved alle samtaler skal der følges op på jobmålet

2: For at du kan nå dit mål (planbeskrivelse)

- › Ved første samtale skal de fastlagte jobspor registreres og begrundes
- › Alle jobspor skal være konkret stillingsbetegnelser og begrundet ift. borgers kompetencer, interesser og arbejdsmarkedets behov
- › Evt. skånehensyn beskrives her

3: Aftaler (HUSK målgruppe specifikke samtale skabeloner)

- › Referatet fra samtalen skal fremgå af aftalefeltet
- › Der skal følges op på de fastlagte jobspor
- › Fokus på at understøtte motivation og handling – SMART-aftale
- › Nye aftaler ift. borgerens forløb/jobsøgning
- › Opfølgning på Jobnet-CV

4: Aktiviteter

- › Beskrevet ud fra et jobrettet fokus – dvs. (ex. ved virksomhedspraktik) fokus på arbejdsopgaver, mulighed for ansættelse/ordinære timer osv.
- › Arbejdsmarkedsrettet og/eller personlig begrundelse for den konkrete aktivitet – hvilket jobspor knytter aktiviteten sig til, og hvad er formålet / udbyttet

5.3: Aftaler

Formål og udbytte:

Alle dine møder med borgeren skal i udgangspunktet munde ud i konkrete og specifikke aftaler mellem dig og borgeren.



Aftalerne med borgeren er omdrejningspunkt for de aktiviteter, der foregår mellem samtalerne. Det er i aftalerne, at rådgivning omsættes til handling. Vi skal være opmærksom på kun at lave aftaler indenfor borgers kontrolcirkel.

For at gøre aftalerne handlingsorienterede skal de opfylde SMART-kriterierne, så de er forståelige for både dig og ikke mindst borgeren. (Specifikke, Målbare, Attraktive, Realistiske, Tidsbestemte)

Husk at aftalefeltet i Min Plan skal indeholde de aftaler, der er indgået med borger, herunder aftaler til hvert jobspor, og at aftalefeltet i Min Plan altid indeholder en opfølgning på aftalerne fra sidst.

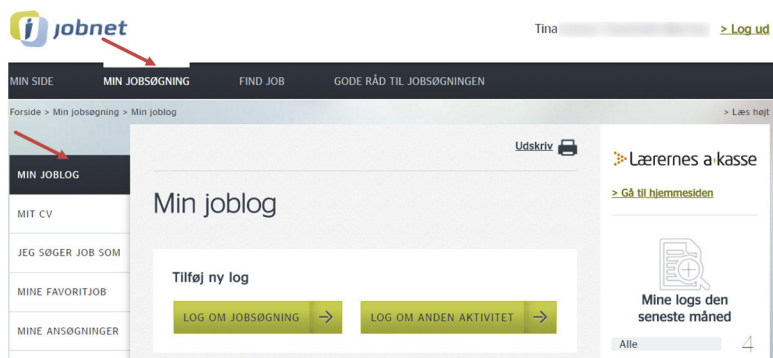
EKSEMPEL: Aftale i Min Plan

Aftalen er:

- › At du søger alle opslåede stillinger som lagermedarbejder i Frederikshavn og omegn frem til næste samtale.
- › At du orienterer dig på jobnet.dk, inden den XX, og at du udarbejder en liste over relevante vikarbureauer.
- › At du parallelt med stillingen som lagermedarbejder søger arbejde inden for detailbranchen, hvor der er gode beskæftigelsesmuligheder jf. stillingsopslag xxx
- › På mandag tager du telefonisk kontakt til XXX ift. uopslået stilling hos XYZ.



5.4: Joblog



Formål og udbytte:

Jobloggen skaber overblik og dokumenterer sammenhæng mellem borgerens jobsøgningsstrategi og konkrete jobsøgningsaktiviteter. Derfor skal Jobloggen altid indgå i din forberedelse af samtalen med borgeren, hvor du forholder dig til, om borgeren har søgt de aftalte stillinger, og om der i øvrigt er sammenhæng mellem indgåede aftaler og gennemførte handlinger. I drøftelsen med borgeren er det også vigtigt at være opmærksom på hans/hendes geografiske samt den faglige mobilitet jf. jobsporstrategien.

Det overordnede formål med Jobloggen er todelte:

- Den skal give borgeren overblik og indsigt i egen jobsøgning og relaterede aktiviteter
- Den skal være udgangspunkt for samtaler i jobcentret, og bruges til at dokumentere rådighed

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

1. Borgeren noterer, hvilket job han/hun har søgt, hvor, hvornår og hvordan samt hvor mange jobs, der skal søges. Hermed får borger et samlet overblik over antal søgte jobs
2. Borgeren noterer dato for, hvornår der skal følges op
3. Borgeren kan lave noter og skal gemme ansøgning og CV, så man har det til senere inspiration. Ansøgningsmaterialet skal danne udgangspunkt for opfølgning og rådgivning.
4. Du skal sikre dig, at der er sammenhæng mellem de jobspor, der er lagt i Min Plan og de job, som borgeren reelt søger.
5. For ledige dagpengemodtagere er det vigtigt, at der i dialogen med a-kassen sikres sammenhæng mellem "krav til jobsøgning", jobsøgningsaktiviteten, "jeg søger job som..." i Jobnet-CV'et og de konkrete jobmål i Min Plan jf. ovenstående figur.

6: Virksomhedsvendte redskaber

6.1: Jobordreskabelon



- › Overskriften er blikfang
- › Beskriv hvad I søger – det skal handle om kandidaten
- › Hvad går arbejdet ud på? Vær konkret og specifik
- › Tænk på hvem du taler med – brug ALDRIG 3. person
- › Undgå klichéer – fleksibel medarbejder
- › Gørannoncen levende
- › Vær ærlig



Kilde: Væksthus for ledelse

Formål og udbytte:

Formålet med Jobordren er at sikre det gode match mellem arbejdsgiver og arbejdstager. Ved at beskrive det konkrete jobindhold samt både de faglige og personlige kompetencer sikrer du, at virksomheden får kvalificerede og motiverede kandidater.

1. Faktuelle virksomhedsoplysninger

- › Virksomhedens navn
- › Adresse
- › Kontaktoplysninger

2. Stillingsbetegnelse med beskrivelse af det konkrete jobindhold

- › Stillingsbetegnelse
- › Arbejdsopgaver (brug substitutionshjulet)
- › Prioritering af faglige kompetencer
- › Krav til certifikater, kørekort og lignende
- › Prioritering af personlige kompetencer

3. Arbejdsvilkår

- › Arbejdstid (dag, aften, weekend, antal timer)
- › Kørekort/transportmuligheder (krav til mobilitet)

4. Ansættelsesoplysninger

- › Start og eventuel slutdato

5. Ansøgningsform

- › Digitalt
- › Personligt
- › Skriftligt
- › Telefonisk

6. Antal ledige stillinger

- › Hvor mange medarbejdere søger virksomheden?

7. Synliggørelse af Joborder

- › Jobnet opslag (modtager Jobcenter eller arbejdsgiver ansøgning)
- › Udsøgning af CV.



Skabelon – Job på færre timer



FREDERIKSHAVN KOMMUNE



jobcenter
Frederikshavn

Spot et job på færre timer



Virksomhedsoplysninger:

Virksomhed: _____

Kontaktperson: _____

Adresse: _____

Tlf.: _____

E-mail: _____

Antal timer: _____

Dagvagt

Aftenvagt

Weekendvagt

Mødetidspunkt: _____

Personlige kompetencer:

Nedenfor finder du inspiration til job på færre timer.
 Tal gerne med dine medarbejdere om hvilke opgaver, der ligger uden for deres kerneopgaver og saml dem i et job på færre timer.

						
<p>Køkken/rengøring</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anrette/oprydning ved møder og måltider <input type="checkbox"/> Handle <input type="checkbox"/> Opvask <input type="checkbox"/> Klargøre mødelokaler <input type="checkbox"/> Lettere rengøring <input type="checkbox"/> Lettere madlavning 	<p>Kontor/reception/IT</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Lettere kontoropgaver <input type="checkbox"/> Arkivering <input type="checkbox"/> Post <input type="checkbox"/> Telefonbetjening <input type="checkbox"/> Websideansvarlig <input type="checkbox"/> Løn/bogholderi 	<p>Pedel/gartner/landbrug</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oprydning <input type="checkbox"/> Småreparationer <input type="checkbox"/> Vedligeholde udearealer <input type="checkbox"/> Pakkehåndtering <input type="checkbox"/> Sorteringsopgaver <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Strøgning af halm <input type="checkbox"/> Fodring af dyr 	<p>Butik</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pakkehåndtering <input type="checkbox"/> Spotte udløbsvarer <input type="checkbox"/> Afløse i butikken <input type="checkbox"/> Bringe varer ud <input type="checkbox"/> Trimming af hylder/varer <input type="checkbox"/> Kundeekspektion <input type="checkbox"/> Lettere oprydning/rengøring 	<p>Lager/chauffør</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Statusoptælling <input type="checkbox"/> Opfyldning af varer <input type="checkbox"/> Presse pap <input type="checkbox"/> Oprydning og sortering <input type="checkbox"/> Budkørsel <input type="checkbox"/> Lagerekspektion <input type="checkbox"/> Truckørsel <input type="checkbox"/> Varemodtagelse/vareforsendelse 	<p>Plejeområdet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kørsel med borger <input type="checkbox"/> Forberedelse af måltider <input type="checkbox"/> Lettere plejeopgaver <input type="checkbox"/> Deltagelse i aktivitetscenter <input type="checkbox"/> Lettere rengøring <input type="checkbox"/> Lettere rengøring hos borgerne <input type="checkbox"/> Andet 	<p>Andet</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Formål og udbytte:

Ved at benytte skabelonen hjælper du virksomheden til også at have fokus på jobs på færre timer. Skabelonen er ment som et inspirations- og dialogværktøj.

6.2: Ringeguide



Formål og udbytte:

Ringeguiden giver dig en god systematik til mødebooking, så du kan sikre en god forberedelse før opkaldet. Samtidig skal ringeguiden øge effektiviteten af opkaldene og sikre et møde, som kan føre til et godt match.

1. Forberedelse

- › Hvem er kontaktperson?
- › Hvilke kontaktpunkter har vi tidligere haft med virksomheden?
- › Har vi et aktuelt samarbejde med virksomheden?
- › Informationer om virksomheden som du kan bruge i samtalen.
- › Hvilke fordele kan virksomheden få af vores samarbejde?

2. Åbningsfasen

- › Få kontakt til beslutningstageren
- › Elevatortale (EFU) – Hvem er du, hvad laver du, hvad vil du?

3. Analyse af behov

- › Indledende BALA. Start evt. behovsafdækningen i telefonen

4. Svar på indvendinger

- › Indvendingssbehandling - du kan hente hjælp i indvendingssbanken

5. Forslag til løsning

- › Foreslå mødetidspunkt og få lavet en aftale

6. Afslut samtalen



› Opsummering af aftaler, herunder mødetidspunkt

Eksempel på mødebooking med borger:

[Intro]

Hvem er du, hvor ringer du fra, hvorfor ringer du? (kort og præcist, øv dig inden du ringer)

"Hej – mit navn er xx. Jeg ringer fra Jobcenterets Virksomhedsservice i Frederikshavn, hvor jeg hjælper ledige i job / folk tilbage i job."

[Formål – vær direkte og ærlig]

Spørg åbent og nysgerrigt ind til virksomheden, forklar formålet med udplacering af den konkrete borger – ordinære timer/opkvalificering/uddannelse/afklaring.

"Jeg ringer til dig, fordi én af vores borgere - xx - har været særlig nysgerrig på jeres virksomhed. Jeg vil derfor gerne mødes med dig – dels ift. at se på mulighederne for xx i jeres virksomhed og dels for at få et større indblik i jeres virksomhed"

[Behovsafdækkende dialog].

Husk indvendingsbanken, i forhold til modargumenter for besøg og samarbejde.

"Vi arbejder løbende på at hjælpe vores lokale virksomheder med bl.a. arbejdskraft og fastholdelsesopgaver. Mange af de lokale virksomheder også inden for din branche bruger os allerede til fastholdelsesopgaver, job på færre timer om ugen og udvikling af arbejdsevnen."

Det som andre virksomheder typisk lægger vægt på er, at vi finder en løsning som passer dem bedst muligt og vi servicerer dem gennem hele processen. Hvad vil være vigtigst for dig ifm. et samarbejde med jobcentret?"

[Lukkefasen]

Så er det tid til at fastsætte en dato for besøget

"Jeg vil faktisk rigtigt gerne komme forbi evt. sammen med xx, så vi kan snakke mere om mulighederne. Hvilken dato passer dig bedst – Skal det være først eller sidst på dagen"

HUSK, hvis det passer arbejdsgiver bedst om 1 uge, så er det fint nok. Et aftalt virksomhedsbesøg behøves nødvendigvis ikke være afholdt i samme uge.

Afslut samtalen med – *"Tak, jeg sender dig lige en mødeindkaldelse med en kortfattet dagsorden"*.

Eksempel på mødebooking uden borger:

[Intro]

Hvem er du, hvor ringer du fra, hvorfor ringer du? (kort og præcist, øv dig inden du ringer)

"Hej – mit navn er xx. Jeg ringer fra Jobcenterets Virksomhedsservice i Frederikshavn"

[Formål – vær direkte og ærlig]

"Jeg ringer til dig, da jeg godt kunne tænke mig at aflægge dig et besøg. Simpelthen for at hører, hvordan det ser ud rent beskæftigelsesmæssigt nu, men også fremover"

[Behovsafdækkende dialog]

"Vi arbejder løbende på at hjælpe vores lokale virksomheder med bl.a. arbejdskraft. Mange af de lokale virksomheder også inden for din branche bruger os allerede til rekrutteringsopgaver ift. til fuldtidsansættelser og job på færre timer."



Det som andre virksomheder typisk lægger vægt på er, at vi finder en løsning som passer dem bedst muligt og vi servicerer dem gennem hele processen. For dem er nem og hurtig adgang til arbejdskraft vigtigst. Hvad er vigtigst for dig, når du skal ansætte nye folk?"

Hvis virksomheden begynder at melde pas, allerede inden du får begyndt samtalen med dem, så skal du ikke give op.

Eks. *Selvom du er en enkeltmandsvirksomhed, og ikke forventer at ansætte nye medarbejdere, så er din viden inden for området, faktisk lige så vigtigt som en virksomhed med 50 ansatte. Det jeg er ude efter, er simpelthen at få indsamlet så meget viden som muligt, sådan vi kan klæde vores ledige bedst muligt på, så de er parat til at kunne varetage et ordinært job inden for jeres branche. Vi ved jo, at der er stor mangel på faglært arbejdskraft, og manglen vil ikke blive mindre i fremtiden*

[Lukkefasen – når kunden har et behov]

Så er det tid til at fastsætte en dato for besøget

"Jeg vil faktisk rigtigt gerne komme forbi, så vi kan snakke lidt mere om dette, og jeg samtidig kort kan fortælle dig om, hvilke muligheder du som virksomhed har, ved brugen af Jobcentrets Virksomhedsservice. Hvilken dato passer dig bedst – Skal det være først eller sidst på dagen"

HUSK, hvis det passer arbejdsgiver bedst om 1 uge, så er det fint nok. Et aftalt virksomhedsbesøg behøves nødvendigvis ikke være afholdt i samme uge.

Afslut samtalen med – *"Tak, jeg sender dig lige en mødeindkaldelse med en kortfattet dagsorden"*.

6.3: Spørgeguide til behovsafdækning



Formål og udbytte:

Ved at spørge ind til forskellige dele af virksomheden kan du opnå et større indblik i, hvad virksomheden laver, hvordan de gør det, for hvem de gør hvad osv. Det kan give dig en dybere indsigt i, hvordan du kan hjælpe virksomheden.

Spørgsmålene som du stiller virksomheden kan både give mulighed for at undersøge og påvirke virksomhedens rekrutteringsbehov. Spørgsmålene som du stiller virksomheden giver både mulighed for at undersøge og påvirke virksomhedens rekrutteringsbehov.

Eksempler på spørgsmål til behovsafdækning:

1. Kundesegmenter

- › Hvem leverer I jeres produkter eller ydelser til?
- › Hvem er jeres vigtigste kunder?

2. Værdiskabelse

- › Hvilke produkter eller ydelser leverer I?
- › Hvilke behov dækker jeres produkter eller ydelser?
- › Hvilke problemer løser I for jeres kunder?
- › Hvordan er jeres produkter eller ydelser stærke i forhold til konkurrenternes?

3. Kanaler

- › Hvilke kommunikationskanaler benytter I for at informere jeres kunder?
- › Hvilke metoder virker bedst og i forhold til hvem?

4. Relationer

- › Hvordan kommer I i kontakt med nye kunder?
- › Hvad gør I for at pleje eksisterende kunder?
- › Hvilken relation forventer kunderne?

5. Indtægt



- › Hvordan er indtjeningen og/eller omsætningen fordelt ud over sæsonerne?
- › Hvilke områder af jeres forretning giver det største udbytte?
- 6. Ressourcer**
 - › Hvor mange ansatte har I?
 - › Hvordan er personalet sammensat? (jobfunktioner, uddannelsesniveau, ufaglærte, deltid osv.)
- 7. Aktiviteter**
 - › Hvilke nøglefunktioner har I og hvilke kompetencer kræver de?
 - › Hvilke aktiviteter skaber værdi for jer?
 - › Hvilke støttefunktioner er nødvendige for at løse jeres kerneopgaver?
- 8. Interessenter**
 - › Hvem er jeres samarbejdspartnere fx i forbindelse med rekruttering?
 - › Hvem er jeres primære leverandører?
- 9. Udgifter**
 - › Hvilke omkostninger vejere tungest?
 - › Hvor stor andel af de samlede omkostninger udgør lønnen?

Ekstra spørgsmål:

- › Hvordan vurderer I jeres behov for arbejdskraft inden for de kommende 3 mdr./6 mdr.?
- › Hvordan rekrutterer I medarbejdere i dag?
- › Hvilke kandidater kan I håndtere?
- › Hvordan ser I behovet for kompetenceudvikling i fremtiden?
- › Hvordan vil I være en del af integrationsindsatsen?
- › Hvordan ser konkurrencesituationen ud?



6.4: Indvendingsbank



Formål og udbytte:

Formålet med indvendingsbanken er at give dig et redskab til at træne dine evner i at håndtere indvendingerne. Indvendingsbanken giver en lang række eksempler med modsvar, som du kan anvende i de situationer, hvor du møder modstand, uanset om det er ved mødebooking, virksomhedsmøder etc.

Indvendingsbanken finder du i Samarbejdsportalen (i mappen jobcentrets virksomhedsservice)

INSPIRATION: Indvendinger og modsvar

Indvending

Det er for besværlig med alt det papirarbejde

Jeg vil kun have "gode" borgere - ingen skånehensyn

Vi vil ikke fremstå som nogen der får "gratis" arbejdskraft.

Modsvar

Ja blanketter kan godt være for viderekomne – har du noget erfaring med det? Vi vil nu meget gerne assistere med at udfylde blanketter og står til rådighed med vejledning.

Det kan jeg godt forstå - og heldigvis har vi også mange af dem på "hylderne". Jeg vil foreslå at vi mødes den xx.

Nej, det kan jeg godt forstå, men kunne det ikke være skønt at fremstå som en virksomhed, der tager socialt ansvar og får god omtale heraf?

FREDERIKSHAVN KOMMUNE

