



Διδακτέα ύλη



# Τετράδιο εργασιών 5

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 –  
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

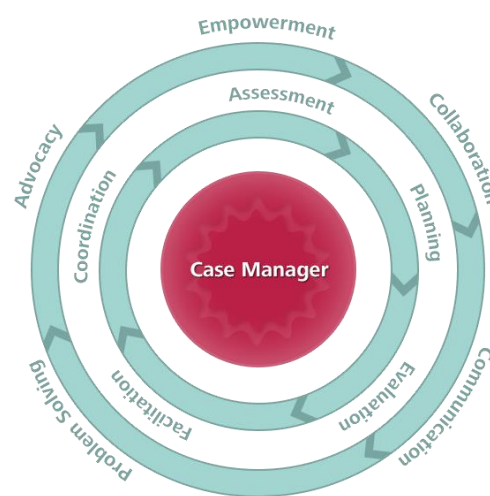
## Περιεχόμενα

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ .....	4
4.1 Σε τι αναφέρεται η ενότητα αυτή;.....	4
4.2 Μαθησιακοί στόχοι .....	5
4.3 Κατανόηση της διαχείρισης περιπτώσεων.....	6
4.4 Διαχείριση του χρόνου σου αποτελεσματικά όταν ασχολείσαι με την διαχείριση υποθέσεων ...	11
.....	12
4.5 Δουλεύοντας σε ομάδες με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη για να παράγουμε απαραίτητα αποτελέσματα .....	14
4.6 Διασφάλιση ποιότητας στην διαχείριση υποθέσεων.....	15
4.7 Συμπέρασμα και περαιτέρω μελέτη .....	26
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	29

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

### 4.1 Σε τι αναφέρεται η ενότητα αυτή;

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στην διαχείριση περιπτώσεων, δηλαδή τη "συνεργατική διαδικασία αξιολόγησης, σχεδιασμού, διευκόλυνσης, συντονισμού της φροντίδας και συμβουλευτικής σχετικά με τις επιλογές και τις υπηρεσίες για την κάλυψη των συνολικών αναγκών υγείας ενός ατόμου η/ και μιας οικογένειας. Αυτή η κάλυψη πραγματοποιείται μέσω της επικοινωνίας και των διαθέσιμων πόρων για την προώθηση των ποιοτικών και οικονομικών αποτελεσμάτων." (Case Management Society of America). Παρόλο που ο ορισμός αυτός επικεντρώνεται στην περίθαλψη υγείας, όπως συμβαίνει με τους περισσότερους ορισμούς της διαχείρισης υποθέσεων, εξακολουθεί να ισχύει και να μεταφέρεται σε άλλους τομείς.



Το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό του ρόλου του συμβούλου απασχόλησης είναι ότι εργάζεται με ανθρώπους. Και παρόλο που οι άνθρωποι μοιράζονται κοινά χαρακτηριστικά και ακόμη και κοινές ταυτότητες σε ορισμένες περιπτώσεις, κάθε άτομο παραμένει μοναδικό. Επιπλέον, το μείγμα των αναγκών, των στάσεων, των πεποιθήσεων, των ικανοτήτων, και των δεξιοτήτων κάθε ατόμου είναι μοναδικό για το συγκεκριμένο άτομο. Έτσι, οι δεξιότητες διαχείρισης περιπτώσεων είναι ζωτικής σημασίας για τους συμβούλους απασχόλησης, διότι διευκολύνουν εξατομικευμένες, προσαρμοσμένες συμβουλευτικές και λύσεις για κάθε πελάτη, με ολοκληρωμένο και υπεύθυνο τρόπο.

Σύμφωνα με τους Hahn et al. (Managing Case with At-Risk Youth, Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. Το Κέντρο Ανθρώπινου Δυναμικού, Πανεπιστήμιο Brandeis) κοινοί ορισμοί της διαχείρισης υποθέσεων περιλαμβάνουν:

- "δραστηριότητες που στοχεύουν στη σύνδεση του συστήματος παροχής υπηρεσιών με έναν καταναλωτή και στο συντονισμό των διαφόρων στοιχείων του συστήματος ώστε να επιτευχθεί

ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα".

- "Λειτουργία επίλυσης προβλημάτων που σχεδιάστηκε για την διασφάλιση της συνέχισης των υπηρεσιών και στην υπέρβαση της ακαμψίας των συστημάτων, των κατακερματισμένων υπηρεσιών, της λανθασμένης χρήσης ορισμένων εγκαταστάσεων και της μη προσβασιμότητας".
- "Σε επίπεδο συστημάτων, η διαχείριση περιπτώσεων μπορεί να οριστεί ως στρατηγική για τον συντονισμό της παροχής υπηρεσιών στους πελάτες εντός αυτού του συστήματος."
  - "Σε επίπεδο πελάτη, η διαχείριση περιπτώσεων μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία επικεντρωμένη στον πελάτη, με στόχο την εκτίμηση της ανάγκης ενός ατόμου για συγκεκριμένες υπηρεσίες και την απόκτηση αυτών των υπηρεσιών".

## 4.2 Μαθησιακοί στόχοι

- Να δείξουν την αποτελεσματική διαχείριση των υποθέσεων ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών και να παρέχουν αποτελεσματική παρακολούθηση
- Εξηγούν τις βασικές αρχές της διαχείρισης του χρόνου σε σχέση με το ρόλο του σύμβουλου απασχόλησης
- Περιγράφουν τις αρχές της αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας και πώς αυτό μπορεί να επηρεάσει τον ρόλο τους ως συμβούλους απασχόλησης
- Προσδιορίζουν τους κατάλληλους συνεργάτες παραπομπής για την εξέλιξη
- Κατηγοριοποιήσουν τις διάφορες ομάδες-στόχους των ατόμων που αναζητούν εργασία / εργοδότες και τις ειδικές τους ανάγκες.
- Αναπτύξουν αποτελεσματικές διαδικασίες, πρωτοκόλλα και πρότυπα για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών
- Προγραμματίσουν την ημέρα δίνοντας προτεραιότητα σε όλα τα καθήκοντά σας για να διασφαλίσουν ότι θα φτάσουν όλες τις προθεσμίες
- Να αξιοποιήσουν τις σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και κυρίως με άλλους παρόχους υπηρεσιών συμβουλευτικής για την απασχόληση με σκοπό την συγκέντρωση των οργανωτικών πόρων και την ανάπτυξη υπηρεσιών συμβουλευτικής για την απασχόληση που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.
- Αξιολογήσουν τον εαυτό τους με βάση τα κριτήρια αυτοαξιολόγησης και να αποφασίσουν για τη βελτίωση.
- Να επιδεικνύουν την ικανότητα να παραδίδουν, να παρακολουθούν και να αξιολογούν την ικανοποίηση του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών.

### 4.3 Κατανόηση της διαχείρισης περιπτώσεων

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.1



Για να δείξετε την αποτελεσματική διαχείριση των περιπτώσεων, πρέπει να ανταποκριθείτε στις ανάγκες των ατόμων που αναζητούν εργασία. Για να γίνει αυτή η εργασία καλά, είναι σημαντικό να διερευνήσετε τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να γίνει με "την έρευνα της εργασίας". Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης των ατόμων που αναζητούν εργασία, μπορείτε να συλλέξετε πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες προτεραιότητας στις δραστηριότητες αναζήτησης εργασίας. Δεν πρέπει να διεξάγετε αυτή την έρευνα πολύ επίσημα, αλλά να την συμπεριλάβετε στη συνέντευξή σε καθημερινή βάση. Δημιουργήστε μια λίστα με ερωτήσεις που μπορούν να ταιριάσουν στην τυπική συνέντευξή σας, αλλά συγχρόνως σκεφτείτε τις ερωτήσεις ως μέρος αυτής της έρευνας που μπορούν να σας βοηθήσουν να δημιουργήσετε τη διαχείρισή περιπτώσεων σας. Λάβετε υπόψη ότι είναι σημαντικό να δώσετε στο άτομο που αναζητά εργασία μια υπόδειξη προς ποια κατεύθυνση να κοιτάξει, τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά, λαμβάνοντας υπόψη τις βασικές ανάγκες μιας επιτυχημένης αναζήτησης εργασίας. Ρωτήστε για προσωπικές δυνάμεις, για εκπαιδευτικές ανάγκες, για δικτύωση κλπ.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.2



Προσδιορίστε και γράψετε τους εταίρους παραπομπής(referral partners) που μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη στην διαχείριση περιπτώσεων με άτομα που αναζητούν εργασία. Προσθέστε όλους τους πιθανούς συνεργάτες που μπορείτε να σκεφτείτε σε αυτούς τους διάφορους τομείς:

Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης:

Ιδιωτική Υπηρεσία Απασχόλησης:

Παροχέας ΕΕΚ:

Εταιρία παροχής συμβουλευτικής σταδιοδρομίας:

Υπεύθυνος χάραξης πολιτικής για την απασχόληση:

Υπεύθυνος χάραξης πολιτικής για την ΕΕΚ:

Κέντρο Εξυπηρέτησης Αποκατάστασης:

Στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Εργασίας:

Άλλοι:

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.3



Είναι σημαντικό για τους συμβούλους απασχόλησης να τοποθετηθούν σε κατηγορίες τις διαφορετικές ομάδες-στόχου των ατόμων που αναζητούν εργασία και είναι επίσης σημαντικό να τοποθετηθούν σε κατηγορίες τις διάφορες ομάδες-στόχοι των Εργοδοτών. Σε αυτήν την ομαδική συζήτηση, θα εργαστείτε μαζί σε αυτή τη συγκεκριμένη κατηγοριοποίηση και παρακαλούμε να έχετε υπόψη σας για να βρείτε οποιαδήποτε πιθανή κατηγορία σκεφτείτε και στα δύο τμήματα, στους αιτούντες εργασία και στους εργοδότες. Επιπλέον, είναι σημαντικό να εντοπίζετε τις ανάγκες κάθε ομάδας-στόχου, όπως μπορείτε να δείτε στο παρακάτω παράδειγμα.



Άτομα που αναζητού εργασία			Ανάγκες	Εργοδότες	Ανάγκες		
Νέοι				Οικοδομικός τομέας			
Ηλικία 18 - 24				Ξυλουργοί			
Ηλικία 25 - 29				Ηλεκτρολόγοι			
Χαμηλή εκπαίδευση				Υδραυλικοί			
Υψηλή εκπαίδευση				Μπογιατζήδες			

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.4



Στο επάγγελμά σας ως σύμβουλος απασχόλησης, είναι σημαντικό να χρησιμοποιείτε σχέσεις με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς και ιδιαίτερα με άλλους παρόχους υπηρεσιών συμβουλευτικής για απασχόληση για να συγκεντρώσετε τους οργανωτικούς πόρους και να αναπτύξετε τις υπηρεσίες συμβουλευτικής για απασχόληση που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.

Σε αυτή τη δραστηριότητα, θα σας ζητήσουμε να εξετάσετε ολιστικά το επαγγελματικό περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε και να παρουσιάσετε μια ιδέα για το πώς θα συνεργαστείτε με τους συναδέλφους σας στον τομέα, δηλαδή τα ενδιαφερόμενα μέρη, τους παρόχους υπηρεσιών συμβουλευτικής για απασχόληση και όλους τους άλλους πόρους που μπορείτε να σκεφτείτε που θα μπορούσαν να σας βοηθήσουν ή να υποστηρίξουν το έργο σας. Σκεφτείτε έξω από το κουτί, σκεφτείτε έξω από τη ζώνη άνεσής σας και δώστε κάθε επαγγελματική ευκαιρία, εφ' όσον μπορείτε να προβλέψετε το ρόλο του / της στο παζλ ενός αποτελεσματικού έργου συμβουλευτικής για απασχόληση.

Προετοιμάστε μια παρουσίαση 15 λεπτών σχετικά με την ιδέα σας.

#### 4.4 Διαχείριση του χρόνου σου αποτελεσματικά όταν ασχολείσαι με την διαχείριση υποθέσεων

##### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.1



##### Εργασία1: Αναγνωρίστε σημαντικές και επείγουσες δραστηριότητες

Το ακόλουθο εργαλείο είναι ένα εργαλείο διαχείρισης χρόνου που κατηγοριοποιεί τις δραστηριότητες ανάλογα με τη σημασία και το πόσο επείγουσες είναι

	Επείγον	Όχι επείγον
<b>Σημαντικό</b>	Κρίση Έργα με προθεσμίες Πιεστικά προβλήματα Εισηγήσεις για συνάντηση	Δραστηριότητες προετοιμασίας Δραστηριότητες πρόληψης Δραστηριότητες προγραμματισμού Κτίσιμο σχέσεων Ψυχαγωγία Ενδυνάμωση
<b>Όχι σημαντικό</b>	Επισκέπτες Τηλεφωνήματα Μερική αλληλογραφία Μερικές συναντήσεις Κοινωνικές δραστηριότητες πχ γάμοι κλπ	Λεπτομέρειες Άχρηστη αλληλογραφία Γενικό χάσιμο χρόνου Δραστηριότητες απόδρασης π.χ. πάω τουαλέτα ή κάνω καφέ

Σκεφτείτε τις δραστηριότητες που κάνετε καθημερινά ως σύμβουλος απασχόλησης. Σκεφτείτε την χτεσινή μέρα, για παράδειγμα και σκεφτείτε τι κάνατε (είναι ακόμα καλύτερο να καταγράφετε όλες τις δραστηριότητές μιας μέρας δηλαδή να κρατάτε ένα αρχείο καταγραφής) και προσπαθήστε να ταξινομήσετε αυτές τις δραστηριότητες σε σημαντικές και επείγουσες περιπτώσεις. Χρησιμοποιήστε τον πίνακα πιο κάτω για να τις γράψετε.

	Επείγον	Όχι επείγον
<b>Σημαντικό</b>	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.

Όχι σημαντικό	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
---------------	----------------------	----------------------



Φυσικά, όλα θα εξαρτηθούν από τις δραστηριότητες που έχετε εφαρμόσει αλλά εδώ είναι μερικά παραδείγματα.

- Εάν έχετε ένα άτομο που αναζητεί εργασία που το έχουν καλέσει σε μια συνέντευξη μεθαύριο και χρειάζεστε βοήθεια για την προετοιμασία της συνέντευξης, τότε αυτή είναι μια επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα.
- Εάν αρχίσετε να προετοιμάζετε τα άτομα που αναζητούν εργασία για συνεντεύξεις ακόμη και προτού υπάρξουν συνεντεύξεις, τότε αυτή δεν είναι μια επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα.
- Ομοίως, αναπτύσσοντας καλές σχέσεις με τους εργοδότες είναι μια όχι επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα
- Η ύπαρξη σύντομων διακοπών δεν είναι επείγουσα και δεν είναι σημαντική δραστηριότητα. Παρομοίως, τα κουτσομπολιά με τους συναδέλφους σας στο γραφείο
- Μερικοί επισκέπτες που μπορεί να εμφανιστούν στο γραφείο σας χωρίς ραντεβού για κάτι που είναι επείγον αλλά όχι σημαντικό. Μπορεί να είναι σημαντικό γι' αυτούς, αλλά όχι για εσάς (π.χ. θέλουν να ζητήσουν κάποια χάρη).

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.2



Βάλε σε προτεραιότητα τις πιο πάνω δραστηριότητες αναφέροντας πότε θα κάνεις την κάθε μία και πόσο χρόνο θα αφιερώσεις στην κάθε μια.

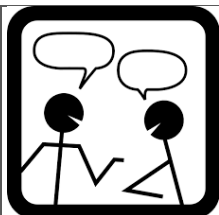
Δραστηριότητες (Γράψετε τις με την σειρά που θα τις εκτελέσετε)	Εδω χαρακτηρίστε τον χρόνο που πρέπει να αφιερώσετε στην κάθε μια αναφέροντας “αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα ” ή “προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα”
1.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
2.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
3.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
4.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
5.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
6.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
7.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
8.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
9.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα
10.	<input type="checkbox"/> Αφιέρωσα σημαντικό χρονικό διάστημα <input type="checkbox"/> Προσπάθησα να την κάνω πολύ γρήγορα



Σιγουρευτείτε ότι προγραμματίζετε τις επείγουσες δραστηριότητες πρώτα. Μετά αφιερώστε χρόνο ανάλογα με την σημαντικότητα τους π.χ. οι σημαντικές δραστηριότητες θέλουν πιο πολλή χρόνο.

#### 4.5 Δουλεύοντας σε ομάδες με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη για να παράγουμε απαραίτητα αποτελέσματα

##### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.5.1



Η αποτελεσματική ομαδική εργασία αποτελεί σημαντικό μέρος του επαγγέλματος του συμβούλου απασχόλησης. Σε αυτή τη μαθησιακή δραστηριότητα σας ζητάμε να λάβετε μέρος σε ένα παιχνίδι υπόδησης ρόλων με έναν άλλο σύμβουλο απασχόλησης και η εργασία σας είναι να μπείτε σε διαφορετικές θέσεις όπως αναφέρονται εδώ:

Σύμβουλος απασχόλησης		Άτομο που αναζητεί εργασία
Σύμβουλος απασχόλησης		Σύμβουλος απασχόλησης
Σύμβουλος απασχόλησης		Εργοδότης
Σύμβουλος απασχόλησης		Επαγγελματίας Επαγγελματικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Χρησιμοποιήσετε τουλάχιστον 15 λεπτά για κάθε συνάντηση και πάρτε το ρόλο σας σοβαρά. Πρέπει να διαπραγματευτείτε με τον συνεργάτη σας για το ποιος παίρνει κάθε ρόλο κάθε φορά. Κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού υπόδησης ρόλου, έχετε υπόψη σας τις αρχές μιας αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας. Όταν τελειώσει το παιχνίδι υπόδησης ρόλου, συζητήστε τις βασικές αρχές μιας αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας που έχετε σκεφτεί και γράψετε τις. Βρείτε τουλάχιστον 10 βασικές αρχές αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.

#### 4.6 Διασφάλιση ποιότητας στην διαχείριση υποθέσεων

##### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.1



Σε αυτή τη δραστηριότητα απαιτείται να αναπτύξετε μια διαδικασία ή ένα πρωτόκολλο για τη διαχείριση περιπτώσεων για σύμβουλους απασχόλησης στον οργανισμό σας. Συγκεκριμένα, φανταστείτε ότι σας έχει ανατεθεί, η εργασία της δημιουργίας ενός εργαλείου για τη λήψη του ιστορικού της περίπτωσης της συνέντευξης από τους πελάτες σας. Αυτό είναι ένα σημαντικό καθήκον, διότι στον οργανισμό σας απασχολούνται 4 σύμβουλοι απασχόλησης οπότε είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι και οι τέσσερις σύμβουλοι ακολουθούν την ίδια διαδικασία κατά την κατάθεση και την καταγραφή περιπτώσεων. Ένα παράδειγμα ιστορικού περίπτωσης παρέχεται παρακάτω:

Η περίπτωση που θα πρέπει να χειριστείτε έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

*Ο Γιάννης είναι παντρεμένος από την Κύπρο. Έχει δύο παιδιά, 11 και 8 ετών, ένα αγόρι και ένα κορίτσι αντίστοιχα. Ο Γιάννης πρόσφατα απολύθηκε από την προηγούμενη δουλειά του όπου εργάστηκε τα τελευταία τρία χρόνια. Αυτή η δουλειά βρισκόταν σε κοντινή απόσταση από το σπίτι του, έτσι πήγαινε στην εργασία του με τα πόδια κάθε πρωί. Έχουν περάσει δώδεκα μήνες και εξακολουθεί να είναι άνεργος.*

Στην προηγούμενη δουλειά του ήταν πωλητής επίπλων. Δεν του δόθηκε καμία εκπαίδευση από τον προηγούμενο εργοδότη του, σε τεχνικές πωλήσεων, υποστήριξη πελατών ή οτιδήποτε άλλο. Παρόλα αυτά του αρέσει αυτή η δουλειά γιατί του αρέσει η ανθρώπινη αλληλεπίδραση και του αρέσει το προϊόν (έπιπλα), επειδή το χόμπι του είναι η ξυλουργική και έχει δημιουργήσει ένα μικρό εργαστήριο ξυλουργικής στην πίσω αυλή του. Κατά τους τελευταίους έξι μήνες δεν κατέβαλε καμία προσπάθεια για να βρει δουλειά, ούτε είναι παρακινημένος ή ενεργός προς αυτή την κατεύθυνση. Πιστεύει ότι είναι πολύ γέρος, πάρα πολύ ανίκανος κλπ

### ΕΡΓΑΣΙΑ 1

Στον παρακάτω πίνακα γράψτε **όλες** τις πληροφορίες που παρέχονται στην παράγραφο για τον Γιάννη. Στην πρώτη στήλη (τύπος πληροφορίας) θα πρέπει να γράψετε γενικές περιγραφές, όπως "Φύλο", "Προηγούμενη εμπειρία" κλπ. Στην δεύτερη στήλη θα πρέπει να δώσετε πληροφορίες για τον Γιάννη, σχετικές με κάθε τύπο πληροφορίας. Φροντίστε να παρέχετε σύντομες, κωδικοποιημένες αλλά αναγνωρίσιμες περιγραφές (π.χ. 2 παιδιά, παντρεμένος, κ.λπ.)

Τύπος πληροφορίας	Κατάσταση του Γιάννη

### ΕΡΓΑΣΙΑ 2

- Προσδιορίστε τις σχετικές και άσχετες πληροφορίες για έναν σύμβουλο απασχόλησης (σημειώστε με ✓). Με άλλα λόγια, ποιες από τις πληροφορίες που καταγράφηκαν στον προηγούμενο πίνακα είναι χρήσιμες για έναν σύμβουλο απασχόλησης.

Πληροφορία	Σχετική	Άσχετη




- **Δικαιολόγησε την απάντησή σας.**

### ΕΡΓΑΣΙΑ 3

Αναγνώρισε τις πληροφορίες που λείπουν. Τι άλλο θα ήθελες να γνωρίζεις για τον Γιάννη;

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

#### ΕΡΓΑΣΙΑ 4

Κατηγοριοποιήστε στον πιο κάτω πίνακα τις σχετικές πληροφορίες που βρήκατε στην εργασία 2 σε δυο κατηγορίες.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.

#### ΕΡΓΑΣΙΑ 5

Μπορείτε να ετοιμάσετε ένα ερωτηματολόγιο για να μάθετε το ιστορικό μιας περίπτωσης, βασισμένο στις σημαντικές πληροφορίες που αναγνώρισες ότι λείπουν; Γράψε τις ερωτήσεις στην πρώτη στήλη και πληκτρολογήστε τον τύπο των πιθανών απαντήσεων στην δεύτερη στήλη. (Π.χ. ανοικτή ερώτηση, πολλαπλή επιλογή, με κλίμακα από 1 έως 5 κ.τ.λ.)

#### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΡΩΤΗΣΗΣ



## ΕΡΓΑΣΙΑ 1

**Πληροφορία** (Τύπος πληροφορίας στην παρένθεση):

- *Αρσενικό(Φύλο)*
- *Παντρεμένος(οικογενειακή κατάσταση)*
- *Κύπριος (εθνικότητα- πολιτιστική κατάσταση)*
- *δύο παιδιά (οικογενειακή κατάσταση)*
- *11 και 8 ετών (οικογενειακή κατάσταση)*
- *ένα αγόρι και ένα κορίτσι (οικογενειακή κατάσταση)*
- *απολυμένος (επαγγελματική κατάσταση)*
- *εργαζόταν για τα τελευταία 3 χρόνια (εμπειρία)*
- *απόσταση με τα πόδια από το σπίτι του (θα μπορούσε να είναι ανάγκες, σε περίπτωση που δεν μπορεί να οδηγήσει)*
- *άνεργος για 12 μήνες (επαγγελματική κατάσταση)*
- *πωλητής επίπλων (εμπειρία)*
- *Δεν υπάρχει κατάρτιση στην εργασία (προσόντα)*
- *του αρέσει η ανθρώπινη αλληλεπίδραση (στοιχείο και στάση)*
- *του αρέσουν τα έπιπλα (χόμπι, ενδιαφέροντα)*
- *Το χόμπι του είναι ξυλουργική (χόμπι, ενδιαφέροντα)*
- *έχει δημιουργήσει ένα μικρό εργαστήριο ξυλουργικής στην πίσω αυλή του (δραστηριότητες διασκέδασης)*
- *Κατά τους τελευταίους έξι μήνες δεν έκανε καμία προσπάθεια να βρει δουλειά (στοιχείο και στάσεις)*
- *Δεν είναι παρακινημένος ή ενεργός στην εύρεση εργασίας (στοιχεία και στάσεις)*
- *Και τα λοιπά.*

Συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με αυτές που σας δόθηκαν. Πόσες είναι όμοιες; Έχετε υπόψη σας ότι δεν υπάρχει λανθασμένη απάντηση. Αυτή η ανατροφοδότηση παρέχεται για να διευκολύνει την αντανάκλαση στις δικές σας απαντήσεις.

### ΕΡΓΑΣΙΑ 3

#### Παραδείγματα πληροφοριών που λείπουν

- Προσόντα (τυπικά, ανεπίσημα, άτυπα)
- Προηγούμενη εμπειρία (πριν από την τελευταία εργασία)
- Ηλικία
- Δυνατότητα οδήγησης
- Ειδικές ανάγκες
- Άλλα ενδιαφέροντα
- Ανάγκες (οικονομικές, προσωπικές κ.λπ.)
- Και τα λοιπά

### ΕΡΓΑΣΙΑ 4

#### Παράδειγμα:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ	1. Παντρεμένος
	2. 2 παιδιά

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.2



Μπορείτε να αναπτύξετε μια διαδικασία (συμπεριλαμβανομένου ενός εργαλείου, όπως ένα ερωτηματολόγιο) για την αυτοαξιολόγηση ενός συμβούλου απασχόλησης; Συμπεριλάβετε τις πτυχές του ρόλου του συμβούλου απασχόλησης που θεωρείτε σημαντικές. Περιγράψτε επίσης τη διαδικασία που πρόκειται να ακολουθήσετε για να αναπτύξετε αυτή τη διαδικασία / πρωτόκολλο.

Ενθαρρύνεστε να κάνετε τις δική σας έρευνα τόσο για το ρόλο του συμβούλου απασχόλησης και για το επαγγελματικό προφίλ (ιστοσελίδα job broker) όσο και για διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης. Οι πόροι που μπορεί να σας βοηθήσουν περιλαμβάνονται παρακάτω:

<http://www.businessdictionary.com/definition/self-evaluation.html>

[http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting\\_a\\_Self\\_Evaluation.pdf](http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting_a_Self_Evaluation.pdf)

<http://www.cio.com/article/2386859/careers-staffing/careers-staffing-10-tips-for-making-self-evaluations-meaningful.html>

Καθώς αναπτύσσετε την διαδικασία, δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα:

- ΣΚΟΠΟΣ (ΓΙΑΤΙ;)
- ΠΟΛΙΤΙΚΗ (ΤΙ;)
- ΕΜΠΛΟΚΗ ΧΡΗΣΤΗ (ΠΟΙΟ/ΓΙΑ ΠΟΙΟΝ;)
- ΣΑΦΗΝΕΙΑ
- ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ

- ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ

- ΜΕΤΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.3



Βασισμένος στην έρευνα σας για τις διαδικασίες στην προηγούμενη δραστηριότητα, σε αυτήν την δραστηριότητα ζητήστε να αναπτύξετε διαδικασίες και εργαλεία αναφορικά με την ικανοποίηση του πελάτη.

#### ΕΡΓΑΣΙΑ 1

Αναγνωρίστε τους πελάτες (είδη ενδιαφερόμενων φορέων π.χ. σύμβουλος απασχόλησης, χρηματοδότης κ.λπ.) στον οργανισμό σας και αποφασίστε τα κριτήρια και τους δείκτες για να μετρήσετε:

- την αποτελεσματικότητα της εργασίας σας (π.χ. αποτελεσματικότητα χρόνου και άλλα.)
- Ικανοποίηση (της κάθε ομάδας στόχου)
- Άλλες διαστάσεις

Στην συνέχεια συμπληρώστε τον πιο κάτω πίνακα. Στην πρώτη στήλη πρέπει να γράψετε το κριτήριο σας ή τον τύπο του δείκτη π.χ. την πτυχή που θέλετε να μετρήσετε. Δίπλα από αυτό, στην στήλη με την αρίθμηση α, β, γ πρέπει να γράψετε τα συγκεκριμένα **μετρήσιμα** στοιχεία που θα μετρήσετε για να αξιολογήσετε την εξυπηρέτηση του πελάτη σου. Δίπλα από αυτό πρέπει να γράψετε τους τύπους των ενδιαφερόμενων φορέων για τους οποίους είναι σχετικό. Επίσης στις στήλες των ενδιαφερόμενων φορέων, μπορείτε να γράψετε τους δείκτες, για παράδειγμα εάν ο δείκτης είναι βαθμός στην αξιολόγηση, μπορείτε να γράψετε τον βαθμό που θεωρείτε αποδεκτό και άλλα. Μπορείτε να προσθέσετε όσες στήλες θέλετε.

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:**

Κριτήρια- Δείκτες		Ενδιαφερόμενος φορέας 1	Ενδιαφερόμενος φορέας 2	Ενδιαφερόμενος φορέας 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΗΣ 1: Αποτελεσματικότητα χρόνου	α. Μέσος όρος αναμονής στον χώρο υποδοχής πρέπει να είναι λιγότερο από 20 λεπτά.	ΠΕΛΑΤΕΣ		
	Η έκθεση δεν πρέπει ποτέ να καθυστερεί μετά τις προθεσμίες		ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣ	

Κριτήρια- Δείκτες		Ενδιαφερόμενος φορέας 1	Ενδιαφερόμενος φορέας 2	Ενδιαφερόμενος φορέας 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΗΣ 1:.....				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ -ΔΕΙΚΤΗΣ 2:.....				



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.4**

Με βάση τις πτυχές που προσδιορίσατε ως σημαντικές στην προηγούμενη δραστηριότητα, μπορείτε να δημιουργήσετε εργαλεία (π.χ. ερωτηματολόγια) που μετράνε την ικανοποίηση του πελάτη; Έχετε υπόψη ότι ανάλογα με τον αριθμό των ομάδων στόχων που προσδιορίστηκαν στην προηγούμενη εργασία, μπορεί να χρειαστεί να αναπτύξετε περισσότερα από ένα εργαλεία.

Δημιουργήστε ένα ερωτηματολόγιο για κάθε μία από τις ομάδες ενδιαφερόμενων φορέων με τις οποίες συνεργάζεται ο οργανισμός σας. Κάθε ερωτηματολόγιο πρέπει να περιέχει τουλάχιστον 10 ερωτήσεις. Μπορούν να είναι στην κλίμακα Likert, ανοιχτού τύπου, πολλαπλές επιλογής κλπ.



Στην περίπτωση που δεν γνωρίζετε πώς να δημιουργήσετε το ερωτηματολόγιο, ο οδηγός που παρέχεται θα σας είναι χρήσιμος.

<http://blog.clientheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>

#### 4.7 Συμπέρασμα και περαιτέρω μελέτη

Σε αυτή την ενότητα, παρέχονται διάφορες δραστηριότητες που βασίζονται στη μάθηση μέσω δράσης, καθώς και μια εισαγωγή στην διαχείριση περιπτώσεων για συμβούλους απασχόλησης. Τα σημαντικότερα συμπεράσματα αυτού του κεφαλαίου συνοψίζονται παρακάτω:

Η διαχείριση υποθέσεων επιδιώκει να κάνει την παροχή υπηρεσιών:

- ... Ολοκληρωμένη
- ... Πελάτοκέντρική
- ... Συντονισμένη
- ... Προσανατολισμένη στον στόχο
- ... Υπόλογη
- ... Ευέλικτη
- ... Σε σειρά
- ... Οικονομικά αποδοτική
- ... Σταθερή
- ... Περιεκτική

Στον πιο κάτω πίνακα, τα είδη των δραστηριοτήτων που περιέχονται στην Ενότητα 4 καταγράφονται μαζί με τους μαθησιακούς στόχους του κεφαλαίου:

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ										
	1: Έρευνα	2: Παράδειγμα	3: Παιγνίδι υπόδησης ρόλου	4: Ιδέες	5: Παραδείγματα	6: Λίστες	7: Ομαδική συζήτηση	8: Εργασία	9: Μελέτη περίπτωσης	10: Έρευνα	11: Ομαδική συζήτηση
Επιδείξουν αποτελεσματική διαχείριση περιπτώσεων ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών και παρέχοντας αποτελεσματική παρακολούθηση	X										
Εξηγήσουν τις βασικές αρχές της διαχείρισης του χρόνου σε σχέση με το ρόλο του συμβούλου απασχόλησης						X					
Περιγράψουν τις αρχές της αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας και πώς αυτή μπορεί να έχει αντίκτυπο στο ρόλο τους ως σύμβουλος απασχόλησης							X				
Προσδιορίσουν τους κατάλληλους συνεργάτες παραπομπής για την εξέλιξη				X							
Κατηγοριοποιήσουν τις διάφορες ομάδες-στόχους των ατόμων που αναζητούν εργασία / εργοδότες και τις συγκεκριμένες ανάγκες τους				X							
Αναπτύξουν αποτελεσματικές διαδικασίες, πρωτοκόλλα και πρότυπα για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών				X							
Προγραμματίσουν την ημέρα δίνοντας προτεραιότητα σε όλα τα καθήκοντά τους για να διασφαλίσουν ότι θα εκπληρώσουν όλες τις προθεσμίες			X								
Χρησιμοποιούν τις σχέσεις με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς και ιδιαίτερα με άλλους παρόχους υπηρεσιών									X		

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ										
	1: Έρευνα	2: Παράδειγμα	3: Παιγνίδι υπόδησης ρόλου	4: Ιδέες	5: Παραδείγματα	6: Λίστες	7: Ομαδική συζήτηση	8: Εργασία	9: Μελέτη περίπτωσης	10: Έρευνα	11: Ομαδική συζήτηση
συμβουλευτικής απασχόλησης με σκοπό να συγκεντρώσουν τους οργανωτικούς πόρους και να αναπτύξουν υπηρεσίες συμβουλευτικής για απασχόληση που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.											
Αξιολογούν τον εαυτό τους με βάση τα κριτήρια αυτοαξιολόγησης και αποφασίζουν για τη βελτίωση τους.	X			X							
Δείξουν την ικανότητα να παρέχουν , να παρακολουθούν και να αξιολογούν την ικανοποίηση του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών								X			

**ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ**

*Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παρουσίαση της παρούσας δημοσίευσης δεν αποτελεί θεώρηση του περιεχομένου, που αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των δημιουργών και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή.*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

