

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 περίπτωσης κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας 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) και 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 ηλεκτρολογήστε 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