



# Vinnumiðlun, Sjálfstæð námsleið

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





**Inngangur að**  
Vinnumiðlun,  
sjálfstæðri námsleið

<b>1. VINNUMIÐLUN, SJÁLFSTÆÐ NÁMSLEIÐ VINNUMIÐLARA</b>	<b>4</b>
1.1 Inngangur .....	4
1.2 Fyrir hverja er þessi námsleið? .....	4
1.3 Starfslýsing vinnumiðlara .....	5
1.4 Hvað þýðir að vera vinnumiðlari? .....	6
1.5 Hvers vegna vinnumiðlari? .....	9
1.6 Hver skrifaði þessa námsleið? .....	11
1.7 Af hverju er sjálfstæð námsleið mikilvæg fyrir vinnumiðlara? .....	12
<b>2. NOTKUN SJÁLFSTÆÐRAR NÁMSLEIÐAR.....</b>	<b>15</b>
2.1 Fimm þættir námsleiðarinnar .....	15
2.2 Kaflar námsleiðarinnar og námsmarkmið .....	16
2.3 Útskýringar, æfingar og endurgjöf .....	19
2.4 Grunnathugun - hvar stendur þú? .....	23

## 1. VINNUMIÐLUN, SJÁLFSTÆÐ NÁMSLEIÐ VINNUMIÐLARA

### 1.1 Inngangur

Þessi sjálfstæða námsleið vinnumiðlara hefur verið hönnuð til að hjálpa þér að þróa þekkingu þína og færni í tengslum við starf þitt sem vinnumiðlari. Gakktu úr skugga um að það fyrsta sem þú gerir sé að lesa í gegnum báða hluta inngangskaflans, þar sem þeir útskýra handbókina og hvernig allt passar saman!

#### **Athugasemd frá íslenskum þátttakendum í vekefninu:**

Fjármagn var af mjög skornum skammti til þýðingar námsleiðarinnar úr ensku yfir á íslensku og biðjumst við velvirðingar á því að hún er hvergi nærri fullkomin. Það er því mikilvægt að styðjast við ensku útgáfuna samhliða því að íslenska útgáfan sé notuð.

### 1.2 Fyrir hverja er þessi námsleið?

Þessi sjálfstæða námsleið miðar að því að styðja við starfsþjálfun fyrir vinnumiðlara og skilgreinir kjarnasvið starfsstéttar sem nýlega hefur hafið innreið sína í Evrópu.

Hlutverk vinnumiðlara er að þróast á mismunandi vegu í mismunandi löndum - eftir því hvernig opinber vinnumiðlun, starfsmenntun og þjálfun er skipulögð og fjármögnuð. Ef þessi námsleið er fyrir þig, ertu á einhvern hátt að vinna með atvinnuleitendur og vinnuveitendur við að kanna leiðir til þess að para þá saman. Þú gætir hvort heldur sem er verið að hefja feril sem vinnumiðlari, eða þú getur verið reyndur miðlari. Að öðrum kosti getur verið að hluti starfs þíns feli í sér vinnumiðlun, en aðrir þættir séu á öðrum sviðum.

Þú gætir haft mikla reynslu og reyndar verið hæfur á sumum sviðum - en þú gætir haft litla eða enga reynslu á öðrum sviðum. Einnig gætir þú haft einhverja reynslu af mörgum þáttum starfsins - en átt enn sitthvað ólært í mörgum þáttum þess.

Við fjöllum meira um hlutverk vinnumiðlarans síðar í þessum kafla. En í millitíðinni er eitt af þeim vandamálum sem við þekkjum þegar nýtt starf er þróað, að það koma mismunandi svör frá kerfum vinnumarkaðarins. Sum lönd í Evrópu hafa minna regluverk varðandi störf og eftirláta markaðnum nýsköpun í starfabróun. Í öðrum löndum er starfsgreinum stjórnað meira og nýjar starfsgreinar verða að vera skilgreindar, undir regluverki og jafnvel leyfisskyldar. Þegar nýjar starfsgreinar koma fram eða breytingar á vinnumarkaði eiga sér stað getur eftirspurn eftir ákveðnum hæfileikum og hæfni - eða samsetningar hæfileika og hæfni, sem ekki hafa verið til staðar í sama starfi, myndast. Hins vegar getur það komið fyrir að fólk í slíkum störfum komist að því að ekki sé til sérsniðin leið til að þjálfra eða verða hæfur fyrir það starf sem þeir þurfa nú að sinna.

Námsleiðin hefur verið þróuð með því að nota "opið nám" sem stuðning við sjálfsþróun, þar sem þú getur unnið þig í gegnum efni og æfingar hennar á eigin hraða og einbeitt þér að þeim þáttum sem nýtast þér best. Jafnframt gefur þessi nálgun þér kost á að "sleppa" þeim þáttum sem þú telur þig kunna vel.

Þess vegna hefst hver kafli handbókarinnar á námsmati (einhvers konar þjálfunarþarfargreiningu) til að hjálpa þér að bera kennsl á þá þætti sem þú getur haft sérstakt gagn af með því að nota þessa námsleið.

Tilgangur námsleiðarinnar er að veita þér tækifæri til að meta núverandi stöðu, dýpt, hæfileika og þekkingu í tengslum við hlutverk vinnumiðlarans - eða starfsgreining - eins og við höfum nefnt það.

### 1.3 Starfslýsing vinnumiðlarans

Þessi sjálfsnámsmiðaða námsleið er hönnuð til að styðja við starfsgreiningu og staðla vinnumiðlara. Staða vinnumiðlarans er í samræmi við evrópska hæfnismatið (EQF) á stigum 5 og 6, sem þýðir að þú ættir að starfa sem vinnumiðlari á faglegum vettvangi. Þú getur fundið starfsgreiningu og staðla vinnumiðlarans hér:

<http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Starfagreining og staðlar vinnumiðlunar voru hannaðir í kjölfar víðtækrar áætlunar um þarfagreiningarrannsóknir til að bera kennsl á þau svið þar sem vinnumiðlarar gegna hlutverki í

mörgum ríkjum Evrópu. Á meðan á rannsókninni stóð var tekinn fjöldi viðtala við vinnumiðlara, í þeim tilgangi að fá nákvæmar upplýsingar. Rannsóknin beindist einnig að kröfum, þar með talið hæfni starfsmanna sem starfa við hina ýmsu þætti þar sem opinber úrræði hafa verið skipulögð til að miðla þörfum atvinnuleitenda og atvinnurekenda og skráðar fjölda dæmisögur sem sýna hvers konar úrræði eru í boði til starfsnáms hjá þjálfunaraðilum og vinnumiðlunarsamtökum.

Þessi námsleið er ekki ætluð óreyndum vinnumiðlurum sem hafa aldrei unnið með atvinnuleitendum áður - þannig að við gerum ráð fyrir að þú sért með reynslu á þessu sviði. Engu að síður getur þú fundið þætti í námsleiðinni sem geta gagnast sem hluti af viðtækari þjálfun í starfi þínu, ef þú hefur nýlega hafið störf eða sem hluti af upphaflegri starfsþjálfunaráætlun sem þú undirgengst.

#### 1.4 Hvað þýðir að vera vinnumiðlari?

Venjulega starfar vinnumiðlari með staðbundnum fyrirtækjum og atvinnuleitendum til að para þá saman. Vinnumiðlari vinnur einkum með fyrirtækjum til að bera kennsl á kröfur um vinnumarkaðinn (nýliðun) - og finna þessum tækifærum samsvörun hjá staðbundnum atvinnuleitendum - oft þeim sem eru í eða að ljúka starfsnámi eða þjálfun í atvinnulífinu.

Starf vinnumiðlara og þjónustan 'vinnumiðlunin' eru tiltölulega nýlega tilkomin. Vinnumiðlun getur tekið á sig margvísleg form og er í meginatriðum lýst sem starfstengdri þjónustu sem tengir atvinnuleitendur við núverandi störf - en notar "tengsl" til að koma viðkomandi aðilum saman. Venjulega starfa vinnumiðlarar með staðbundnum fyrirtækjum til að bera kennsl á kröfur um vinnumarkaðinn (nýliðun), finna samsvörun með þessum tækifærum og staðbundnum einstaklingum sem verða skráðir hjá vinnumiðlunarþjónustu - og vinna síðan með báðum (og öðrum viðeigandi hagsmunaaðilum) til að koma á fót og viðhalda miðlun starfa milli aðila.

Á yfirborðinu gætu verið nokkur líkindi með því starfi sem vinnumiðlarar sinna og þeirri þjónustu sem ráðningarskrifstofur inna af hendi. Það er þau einkareknu fyrirtæki sem bjóða fyrirtækjum upp á þjónustu (oftast dýr sérfræðiþjónusta) sem miðar að því að fylla í laus störf.

Hins vegar reka þessi einkareknu ráðningarfyrirtæki venjulega ráðningarþjónustu sem er til staðar fyrir fólk sem er tilbúið til starfa - þ.e. þá sem þegar hafa viðeigandi hæfileika, hæfni og reynslu

fyrir starfið. Einkareknar ráðningarþjónustur starfa almennt eingöngu af viðskiptalegum ástæðum (þ.e. þeir innheimta gjald fyrir þjónustu sína af atvinnurekendum og/eða atvinnuleitendum). Einkareknar ráðningarþjónustur eru alls ekki bundnar við atvinnulaust fólk - og margir sem eru skráðir hjá vinnumiðlun hafa þegar atvinnu og geta verið að leita sér að nýju starfi af margvíslegum ástæðum.

Vinnumiðlarar vinna með fólki sem er að leita að vinnu, en sem er á einhvern hátt, ekki endilega vinnufært til að byrja með og þarfnast sérstaks stuðnings. Því er skýr greinarmunur á þar sem hlutverk vinnumiðlara er sérstaklega á vettvangi áætlana sem eru sérstaklega fjármagnaðar af hinu opinbera til að styðja við atvinnuleitendur, svo sem opinberar vinnumiðlanir, ESF-áætlanir eða svipuð verkefni. Aðalatriðið um opinbera fjármögnun fyrir þjónustuveitendur er mikilvægur greinarmunur - því ólíkt aðilum á einkamarkaði er almennt fjárfest í áætlunum sem styðja atvinnuleitendur með því að takast á við skipulagsvandamál sem til staðar eru á vinnumarkaði. Það geta verið margar ástæður fyrir slíkri fjárfestingu, til dæmis vegna þess að:

- Atvinnuleitendur, sem eru markhópur stuðningsáætlana standa frammi fyrir ákveðnum hindrunum við atvinnuleitina vegna atvinnuleysis þeirra og þurfa upplýsingar, ráðgjöf og leiðbeiningar (IAG) til að hjálpa þeim í átt að starfi;
- Sumir atvinnuleitendur glíma við langtíma atvinnuleysi og þurfa sérstaka aðstoð - annaðhvort við að þjálfra eða uppfæra hæfileika sína með starfsnámi og þjálfun (VET), byggja upp sjálfstraust þeirra, fá aðstoð við atvinnuleitarfærni (s.s. gerð ferilskrár, persónulega framkomu, samskiptahæfni osfrv.);
- Atvinnuleitendur geta einnig haft sérstök persónueinkenni sem verða til þess að þeir þurfi stuðning við að finna vinnu. Til dæmis geta þeir verið fatlaðir, tilheyrt minnihlutahópum eða verið umönnunaraðilar sem koma aftur til vinnu eftir að fjölskylduaðstæður hafa haldið þeim frá vinnumarkaði um nokkurt skeið; þeim gæti hafa verið sagt upp störfum í iðnaði og hafa ekki aðra færni - eða þeir gætu verið ungmenni sem aldrei hafa unnið.

Því geta einstaklingar, á einn eða annan hátt, starfað sem vinnumiðlarar við hinar ýmsu aðstæður og á hinum ýmsu stöðum. Vinnumiðlun er sífellt þróast sem nýtt starf og starfsumhverfið er mjög mismunandi innan Evrópu og því er erfitt að skilgreina sameiginlega starfsgreiningu. Starf

vinnumiðlara getur einnig tengst öðrum störfum eins og starfsráðgjafa, félagsráðgjafa, ráðningarskrifstofum á almennum markaði og mannauðs sérfræðingum.

Stundum geta náms- og starfsráðgjafar í raun þurft að starfa sem vinnumiðlarar til að finna störf fyrir skjólstæðinga sína, en hafa ekki verið þjálfaðir til að gera það. Þau störf sem geta innihaldið suma eða alla þætti atvinnumiðlunar eru t.d:

- Ráðgjafar opinberra vinnumiðlana (VMST)
- Náms- og starfsráðgjafar
- Starfsþjálfarar
- Ráðgjafar og leiðbeinendur
- Sálfræðingar
- Skipuleggjendur iðnnáms
- Starfsmenn starfsþjálfunarstofnana og framhaldsskóla sem ábyrgir eru fyrir því að aðstoða nemendur við starfsleit
- Starfsmenn starfsendurhæfingarstofnana, til dæmis með því að finna skjólstæðingum sínum starfsþjálfun og starfskynningar
- Starfsfólk sem ábyrgt er fyrir eftirfylgni með skjólstæðingum starfsþjálfunar- og starfsendurhæfingaráætlana.
- Þeir sem starfa með ungmennum
- Iðju- og sjúkráþjálfarar



---

## Starfar þú innan einhvers af ofangreindum starfaflokkum?

Hæfni til að starfa með góðum árangri sem atvinnurekandi getur falið í sér að þurfa að vita "eitthvað" um fjólmargt, svo sem mannauð og ráðningu, atvinnulöggjöf, vinnumarkaðinn á viðkomandi svæði og þekkingu innan viðkomandi geira. Það getur krafist hæfileika á borð við markaðssetningar og sölu, verkefnastjórnunar á sviði jafnréttis, fjölbreytileika, gæðatryggingar, heilsu og öryggis. Þá er ótalinn aukinn fjöldi nýrra sviða, þar með talin árangursríkar samningaviðræður, viðtalstækni, samskipti, tímastjórnun og að auki þróun starfslýsinga og persónupátta.

Hlutverk vinnumiðlara hefur orðið sífellt mikilvægara í núverandi samhengi gríðarlegs atvinnuleysis í Evrópu og vegna aukins þrýstings á vinnumarkaði, sem gera ferlið mun erfiðara fyrir starfsnema, opinbera starfsmenn og þátttakendur í opinberum verkefnum sem miða að því að aðstoða einstaklinga við að komast aftur inn á vinnumarkað. Starf vinnumiðlarans getur falist í rekstri upplýsingakerfa og lausn vandamála og sameinað þannig samúð og skilning á aðstæðum atvinnuleitenda með því að koma á fót trúverðugum og sjálfbærum tengslum við stofnanir og fyrirtæki.

Þetta getur þýtt að auðlindirnar og úrræðin sem nýtt eru til að styðja við atvinnuleitendur þurfi að þróa og breyta í þeim tilgangi að sníða þau að þörfum vinnuveitanda svo þau verði skilvirk. Til að geta skilað árangri þurfa vinnumiðlarar að hafa ítarlega þekkingu á þörfum einstakra atvinnurekenda og nána þekkingu á viðkomandi atvinnugreinum.

Engu að síður, ef eitthvað af ofantöldu skiptir máli fyrir það hlutverk sem þú gegnir, eða vonast til að gegna, þá er þessi námsleið fyrir þig!

### 1.5 Hvers vegna vinnumiðlari?

Á þeim tíma sem unnið hefur verið að verkefninu "Job Broker / Vinnumiðlari", hefur okkur borist til eyrna að sumt fólk leggi neikvæða merkingu í orðið "miðlari". Fyrir suma minnir orðið "miðlari" þá á "verðbréfamiðlari" sem getur kallað fram hugmyndir um verðbréfamarkaðinn, spákaupmennsku og ábyrgðarlausu hegðun á hlutabréfamarkaðnum - sem leiddi til þess að milljónir manna hafa þjáðst vegna afleiðinga fjármálakreppunnar sem var afleiðing þessarar hegðunar.

Hins vegar gæti hugmynd okkar ekki verið lengra frá því! Í ensku þýðir t.d. "miðlari" einfaldlega "að hafa milligöngu um eða semja um (samning". Vátryggingamiðlari, í orði, vinnur með viðskiptavinum til að finna besta vátryggingarsamninginn á markaðnum sem hentar þörfum viðskiptavinarins og þeir fá greidda þóknun ef viðskiptavinurinn er ánægður og gengur að samningnum. Jafnvel meira áberandi á ensku er hugtakið "heiðarlegur miðlari" sem bendir til einstaklinga eða fyrirtækja sem reyna að hjálpa fólki að leysa ágreining eða landa samningi með því að ræða við alla aðila og finna út hvað þeir vilja, án þess að taka hagsmuni eins fram yfir annan. Til að kallast "heiðarlegur miðlari" verður viðkomandi að njóta trausts - reyndar er ómögulegt að líta á einhvern sem "heiðarlegan" miðlara nema viðkomandi njóti trausts allra aðila sem að málinu koma.

Því eru margar þessara hugmynda yfirfærðar í hugtakið "vinnumiðlari". Vinnumiðlarinn vinnur fyrir hönd atvinnuleitanda til að ná árangri, hvort sem það er ný- eða endurkoma inn á vinnumarkaðinn, í tengslum við opinberlega fjármögnuð vinnumarkaðsverkefni og áætlanir. Til þess að ná árangri þarf vinnumiðlarinn að ávinna sér virðingu og traust atvinnuleitanda. Þeir þurfa að skilja þarfir þeirra og vera færir um að leggja faglegt mat á bestu leiðirnar til að bjóða upp á stuðning og ráð til að ná árangri.

Jafnframt verður vinnumiðlarinn að öðlast virðingu og traust annarra aðila, einkum þeirra sem veita störf - þ.e. vinnuveitenda. Atvinnurekandi verður að finna að vinnumiðlarinn hafi tekið sér tíma til að skilja þarfir hans og að vinnumiðlarinn muni ekki eyða tíma hans með óviðeigandi umsækjendum um laus störf. Vinnuveitandi er líklegri til að þróa langvarandi og farsæl samskipti við vinnumiðlarann – sem, ef þeir gera, mun skapa fleiri tækifæri fyrir fleiri atvinnuleitendum - ef þeir hafa áhuga á því hvernig atvinnuleitendum gengur í nýju starfi og heldur áfram að starfa sem tengiliður ef einhverjar erfiðleikar koma upp.

Að lokum er rétt að taka fram að það eru fleiri aðilar sem vinnumiðlarinn kann að þurfa að þróa virk tengsl við til að ná jákvæðum árangri. Til dæmis ef vinnumiðlarinn er tengdur við skóla- eða starfsnámsstofnun sem sinnir þjálfun atvinnuleitenda getur vinnumiðlari þurft að eiga bein samskipti við þá sem veita þjálfunina til að öðlast skilning á hæfileikum sem eru þróaðir og þörfum nemandans. Vinnumiðlarinn getur einnig þurft að eiga samskipti við aðrar sérstofnanir - svo sem

stofnanir sem geta veitt tungumálastuðning eða sérfræðiþekkingu (t.d. skulda- og fjárhagsráðgjöf, sálfræðilega ráðgjöf) til viðbótar við eigin kunnáttu og reynslu.

Því getur starf vinnumiðlarans verið áskorun! Skilningur, skipulagning, samningaviðræður, samskipti - stundum að hlusta og sýna samúð, stundum hvetjandi og sannfærandi. Þú munt læra af þessari námsleið að vinnumiðlari vinnur þvert á mörg svið og mismunandi hæfileika. Þar af leiðandi krefst starf vinnumiðlara þekkingar og færni á fjölmörgum sviðum sem hafa það hlutverk að vinna á skilvirkan hátt með fólki sem er að kljást við mjög fjölbreytt verkefni og erfiðleika.

### 1.6 Hver skrifaði þessa námsleið?

Þessi námsleið er hönnuð sem hluti af fjölþjóðlegu evrópsku samstarfsverkefni sem kallast Hæfni og námsþróun fyrir vinnumiðlara í Evrópusambandinu. Markmið þessa Erasmus + verkefnis er að þróa, hanna og staðfesta þróun á fjölmörgum sviðum starfsnáms og þjálfunar í þeim tilgangi að styðja við hina nýju starfsgreiningu vinnumiðlara innan Evrópu.

Verkefnið er hlutafjármagnað með Erasmus + áætlun Evrópusambandsins, undir aðalefninu "Strategic Partnership (Key Action 2 Strategic Partnership), tilvísunarnúmer 2015-1-UK01-KA202-013713.

Erasmus + Strategic Partnership starfsnáms- og starfsþjálfunar verkefnin eru fjármögnuð til að þróa og yfirfæra nýjar lausnir á þverfaglegu stigi með samstarfi stofnana í mismunandi löndum. Í tilfelli vinnumiðlara, eru samtök frá Bretlandi, Grikklandi, Kýpur, Ítalíu, Þýskalandi, Íslandi og Spáni að vinna saman að því að þróa verkefnið. Allir samstarfsaðilar eru með mikla reynslu í starfsnámi, þjónustu við atvinnuleitendur og þjálfun fagfólks.

Þú getur fundið nánari upplýsingar um þá aðila sem taka þátt í þessu verkefni um vinnumiðlun á þessari vefsíðu: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/>.

## 1.7 Af hverju er sjálfstæð námsleið mikilvæg fyrir vinnumiðlara?

Eins og við leggjum áherslu á hér að framan, á starfsþróun vinnumiðlara í Evrópu sér stað á mörgum mismunandi sviðum - í starfsnámi og opinberri vinnumiðlun. Þó að suma af hæfileikum vinnumiðlara sé að finna í öðrum og skyldum störfum, þá er engin viðurkennd starfsþjálfun eða starfsleyfi sem nær á yfirgripsmikinn hátt yfir starf vinnumiðlara, þ.e. sem beintenging milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og verkefna (VET námskeið eða atvinnuáætlanir) á vinnumarkaði.

Þessi námsleið hefur verið hönnuð á þann hátt að hún styðji við vinnumiðlara í þeirri viðleitni að bera kennsl á og skilgreina eigin þróunarþarfir og bera kennsl á atriði sem horfa til framfara. Hlutverk vinnumiðlara er að þróast samhliða því sem breytingar eru gerðar á opinberri þjónustu fyrir atvinnulausa einstaklinga í Evrópu, en eins og við segjum, er það einmitt vegna þess að hin fjölbreytta samsetning færni, þekkingar og hæfni er að búa til nýja starfsgrein. Það fyrirfinnast ekki um þessar mundir viðurkennd námskeið á evrópskum vettvangi sem ná yfir þetta svið.

Þessu langar okkur til að breyta! Í millitíðinni, sem hluti af sama verkefninu, hafa samstarfsaðilar nú þegar hannað, prófað og gefið út námskráráætlun sem inniheldur röð eininga og námsefnis sem hefur verið hannað til að styðja við námsmarkmiðin sem aftur á móti hafa verið samræmd kröfum starfsgreiningar vinnumiðlarans.

Kennsluáætlunin er hönnuð fyrir vinnumiðlara til að nota sveigjanlega, í opnu námi og í virkum námshópum þar sem hópar núverandi eða verðandi vinnumiðlara - eða annað fagfólk sem ber ábyrgð á einum eða fleiri þáttum í starfi vinnumiðlara í sínu starfi - geta unnið saman að því að gera æfingar til að þróa þekkingu sína og færni.

Til lengri tíma litið hafa samtök í vinnumiðlunarsamvinnu skuldbundið sig til að læra af reynslunni af því að þróa námskrá og framleiða og prófa námsefni til að kanna hvernig hægt er að fullgilda og viðurkenna námskrána, þar á meðal vottun. Að lokum myndi þetta veita ávinning sem myndi fela í sér fullvissu um að atvinnuleitendur fái fyrsta flokks stuðning frá sérhæfðum ráðgjöfum sem hafa á sjálfstæðan hátt metið núverandi þekkingu á starfi vinnumiðlara. Slíkur ávinningur myndi

hjálp til við að laða að hæfustu einstaklingana, halda þeim í starfi og varðveita þessa nýju starfsgrein.

Þú getur fundið nánari upplýsingar um námsskrána fyrir vinnumiðlara - og fylgst með með áætlunum okkar um að skapa nýtt hæfi og vottun fyrir vinnumiðlara á evrópskum vettvangi með því að verða hluti af tengslaneti okkar og heimsækja heimasíðu okkar <http://www.projectsgallery.eu/job-broker>.

Við hins vegar vitum að það eru margir sérfræðingar í Evrópu sem starfa sem vinnumiðlarar á einangruðum sviðum og geta margir hverjir ekki notið góðs af skipulagningu námskeiðs sem byggist á námsáætluninni okkar eða tekið þátt í lærdómshópum með jafningjum. Með öðrum orðum, þú ert að framkvæma krefjandi vinnu, en hvað varðar sértæka fagmenntun, ert þú á eigin vegum! Þess vegna höfum við hannað þessa sjálfstæðu námsleið sem sjálfstæða auðlind til að nota, án þess að þurfa að vinna í hóp eða taka þátt í skipulögðu námi eða námskeiði.

Við skiljum að sumir einstaklingar munu vera mjög hæfir í tilteknum þáttum eða hafa mikla reynslu á ákveðnum sviðum sem eru beintengdir þessu starfi - en geta skort reynslu eða þekkingu á öðrum sviðum. Þannig hefur þessi námsleið verið hönnuð til að vera "nemandamiðuð" og hver og einn geti aðlagð hana að sínum þörfum - eftir því hver upphafsstaður hvers vinnumiðlara er.

Hér er að finna hluta af þeim ávinningi sem kann að eiga við um þig og fyrirtæki þitt með því að taka upp námsefni handbókarinnar í tengslum við hlutverk vinnumiðlara:

Ávinningur stofnunar (fyrirtækis):	Þú...
• Hæft starfsfólk sem er fjársjóður fyrir félagið	• verður hæfari
• aukin framleiðni	• verður hæfari sem vinnumiðlari
• samkeppnisforskot	• býr til sérþekkingu á hlutverki og starfi vinnumiðlara

<ul style="list-style-type: none"> <li>• meiri gæði vinnunnar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betri meðvitund um þörf á þróun</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• getur þróað hæfileika sem hjálpa þér að taka framförum og auka atvinnumöguleika þína</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• getur deilt þekkingu þinni og reynslu með öðrum</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• getur orðið hluti af nýju neti vinnumiðlara, bæði á þínu svæði og (til lengri tíma litið) í Evrópu</li> </ul>

Í þessu samhengi hagnast staðbundnir vinnuveitendur, atvinnuleitendur og starfsmenntunar- og þjálfunarstofnanir verulega á tilkomu þessarar sjálfstæðu námsleiðar fyrir vinnumiðlara.

## 2. Notkun sjálfstæðrar námsleiðar

### 2.1 Fimm þættir námsleiðarinnar

Við höfum hannað þessa handbók svo hún sé auðveld í notkun upp á eigin spýtur. Lestu bara í gegnum hana, gerðu æfingarnar og skoðaðu endurgjöfina!

Á næstu síðum munt þú komast að því að námsleiðin samanstendur af fimm þáttum:

- **Kaflar** - hver kafli skilgreinir svið þekkingar, færni og hæfni sem skipta máli fyrir starf vinnumiðlara
- **Námsmarkmið** - hver kafli inniheldur safn námsmarkmiða fyrir viðkomandi svið
- **Námsmat** - þar sem þú getur gert sjálfsmat í tengslum við námsmarkmiðin, til að sjá hvar þú telur þig standa - og í lok hvers kafla biðjum við þig að fara aftur í námsmatið þannig að þú getur endurtekið það eftir að hafa unnið þig í gegnum kaflann
- **Útskýringar og æfingar** - Handbókin mun veita viðeigandi efni til að lesa og biður þig síðan um að gera æfingu til að prófa skilning þinn
- **Endurgjöf** - hverri æfingu fylgir endurgjöf fyrir þig að hugleiða.

## 2.2 Kaflar námsleiðarinnar og námsmarkmið

Kaflar handbókarinnar eru hannaðir svo vinnumiðlarar geti öðlast og / eða komið auga á alla þá þekkingu, hæfileika og hæfni sem eru mikilvæg fyrir farsæla vinnumiðlara.

Megin efniskaflarnir fylgja í kjölfar þessa inngangskafla. Það eru fjögur svið sem falla undir mismunandi kafla, sem eru:

### Kafli 1 - Núverandi vinnumarkaður ESB og atvinnutækifæri

Vinnumiðlarinn starfar á viðmótinu milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og krafna um tiltekna opinbera vinnumarkaðsstefnu, áætlanir og fjármögnun. Þess vegna setur þessi kafli hlutverk vinnumiðlara í evrópskt samhengi og fjallar um nokkur núverandi málefni og þróanir á þessu sviði.

Opinber fjármögnunaraðilar geta verið staðbundnir (stofnanir / sveitarfélög), svæðisstofnanir og opinberar stofnanir, þar með talin opinber vinnumiðlun (PES). Hver fjármögnunaraðili hefur sínar eigin kröfur um hvaða hóp (atvinnuleitenda) þarf að miða við, hvernig þjónustu ber að inna af hendi og hvað er talið hæfilegt verkefni. Margir hafa jafnvel mismunandi skilgreiningar á því hvað starf er. Í vaxandi mæli er gerð krafa um árangur og greiðslur miðast við það, því e mjög mikilvægt fyrir vinnumiðlara að mæta samningsbundnum skuldbindingum og kröfum svo ekki sé hætt á að fjármögnun stöðvist.

#### Námsmarkmið

1.1 Lýsa núverandi vinnumarkaðspróun og þörfum vinnumarkaðarins. Byggja uppviðtöl í samræmi við það við bæði atvinnurekendur og atvinnuleitendur.

1.2 Þekkja upplýsingar um vinnumarkaðinn og þróun hans, þjálfun og stuðningsáætlanir, atvinnutækifæri, vinnurétt og velja viðeigandi upplýsingar að vinna með atvinnuleitendum.

1.3 Byggja upp tengslanet við vinnuveitendur og hugsanlega samstarfsaðila og / eða fjármögnunaraðila til stuðnings fyrir atvinnuleitendur.



1.4 Lýsa viðeigandi opinberum stefnum og forgangsröðun í tengslum við fjármögnun og skipulagningu vinnumiðlunarþjónustu.
1.5 Skilja viðmótið milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og fjármögnunaraðila þjónustunnar. Lýsa mögulegum árekstrum milli aðila og sýna fram á leið til að sigrast á þeim.
1.6 Tilgreina og útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmenn, atvinnurekendur og samtök þeirra.

## Kafli 2 – Unnið á áhrifaríkan hátt með atvinnurekendum

Í öðrum kafla námsleiðarinnar skoðum við samstarf við atvinnurekendur. Þau svið sem farið er yfir fela í sér markaðssetningu atvinnuleitenda til vinnuveitenda, virk hlustun til að bæta þjónustu okkar við vinnuveitendur og aðstoð við vinnuveitendur hvað varðar ráðningar og stuðning í starfi.

Vinnumiðlarar verða að vera mjög næmir og sýna skilning á þörfum vinnuveitenda. Starf vinnumiðlara með vinnuveitendum nær yfir, almennt laus störf, áætlanagerð mannauðs, nákvæmar þarfa- og starfagreiningar, þörun atvinnuleitenda við störf, síun umsækjenda, viðtalsaðstoð og prófanir. Við skoðum hvernig á að stofna til og viðhalda góðu sambandi við vinnuveitendur og ná fram hámarksánægju þeirra, auk þess að taka tillit til opinberrar fjármögnunar sem hvata fyrir vinnuveitendur í formi vinnumarkaðsúrræða.

Námsmarkmið
2.1 Velja og beita ráðningaraðferðum (bein, óbein, aðferðir þriðja aðila) til að ná til hugsanlegra framtíðarstarfsmanna.
2.2 Lýsa starfagreiningum og skrá samsvarandi starfsskilyrði og kröfur.
2.3 Hönnun, framkvæmd og þátttaka í tengslaviðburðum, sem og öðrum viðburðum, til að skapa sterk tengsl við vinnuveitendur.
2.4 Notkun fyrirliggjandi stuðningskerfa til að skapa hámarks ávinning fyrir vinnuveitendur.
2.5 Próa starfssnið í samvinnu við vinnuveitendur og máta þau við persónulegar upplýsingar um hugsanlega starfsmenn/umsækjendur.
2.6 Sýna hæfileika til að skila, fylgjast með og meta ánægju vinnuveitenda sem leið til að bæta stöðugt gæði þjónustunnar.

### Kafli 3 – Unnið með atvinnuleitendum

Meginhlutverk hlutverk vinnumiðlara er að sjálfsögðu að vinna beint með atvinnuleitendum og hjálpa til við að greina og sigrast á hindrunum að atvinnu og atvinnutækifærum. Stuðningsþarfir atvinnuleitenda eru margvíslegar og misflóknar og atvinnuleitendur eru misjafnlega vel í stakk búnir til að taka skrefið út á vinnumarkaðinn. Það getur verið flókið að vera atvinnulaus og atvinnuleitendur geta staðið frammi fyrir fjölmörgun hindrunum vegna endurkomu á vinnumarkað, svo sem heilsufarsvandamál, vímuefnanotkun, fjárhagsstaða og ótryggt húsnæði.

Þess vegna er í þessum kafla fjallað um nauðsyn þess að veita upplýsingar, ráðgjöf og leiðbeiningar, en skilja jafnframt mikilvægi þess að gera atvinnuleitendum kleift að taka ábyrgð á eigin lífi. Einnig er fjallað um hvernig undirbúa skuli atvinnuleitendur fyrir vinnu, þörun við störf og laus störf. Hvernig á að viðhalda hvatningu, nota upplýsingatækni til að finna samsvörun með atvinnuveitendum og hvernig best er að styðja atvinnuleitendur til að tryggja árangursríka innkomu á vinnumarkað. Nauðsynlegar þessu ferli eru upphaflegar matsþarfir og aðgerðaáætlanir sem ættu að vera kerfisbundnar og skilgreina allar þarfir atvinnuleitenda, þar á meðal grunnfærni, starfsnám og persónulega færni, svo sem sjálfstraust og sjálfsálit sem oft er metið mjög hátt hjá vinnuveitendum.

Námsmarkmið
3.1 Tilgreina og setja fram aðferðir valdeflingar.
3.2 Útskýra mismunandi þjálfunartækni og nota þau til að aðstoða atvinnuleitendur við að finna vinnu (útfærsla ferilsskrár, undirbúning fyrir atvinnuviðtöl).
3.3 Lýsið aðferðum við að greina og meta atvinnuleitendur og velja viðeigandi aðferðir til nota við tiltekna aðstæður og/eða atvinnuleitendur.
3.4 Útskýra uppsprettu ágreinings og neikvæðni meðal atvinnuleitenda og beita viðeigandi úrlausnauðfærnum og hvatningartækni.
3.5 Tilgreina sérþarfir og sértækar stuðningsþarfir sem eru hindranir á leiðinni að árangursríkri endurkomu á vinnumarkað (andlegar, skuldir, húsnæði, o.fl.) og vísa þeim til viðeigandi sérfræðinga eða sérstaks stuðnings.
3.6 Þróa aðgerðaáætlun í samvinnu við atvinnuleitanda.
3.7 Notkun viðeigandi samskiptatækni yfir svið og markhópa.

## Kafli 4 – Einstaklingsmiðuð nálgun

Að lokum er mikilvægur þáttur í starfi vinnumiðlara að beita sérstakri einstaklingsbundinni nálgun við viðfangsefnið - þar með talið alla þætti verkefnisstjórnar. Þar sem vinnumiðlarinn þarf að sameina mörg verkefni og eiga samskipti við marga hagsmunaaðila, oft með ákveðna skilafresti, mun þessi kafli veita leiðbeiningar um hvernig á að skipuleggja og forgangsraða vinnu, flokka markhópa, endurspegla starfið til framfara, stuðla að samvinnu - og margt fleira.

Námsmarkmið
4.1 Útskýra aðferðafræði málsmeðferðar og ferli miðlunarþjónustu í samræmi við það.
4.2 Þekkja þjónustuveitendur tengdrar stuðningsþjónustu (t.d. fjárhagsaðstoðar, þjálfunaraðila) og vísa atvinnuleitendum áfram í samræmi við þarfir þeirra.
4.3 Flokka mismunandi markhópa atvinnuleitenda/vinnuveitenda og sérstakar þarfir þeirra.
4.4 Þróa árangursríkar aðferðir, samskiptareglur og staðla á öllum stigum miðlunarferlisins þ.m.t eftirfylgni út frá upphafsmati.
4.5 Notkun tengsla við hagsmunaaðila og sérstaklega aðra þjónustuveitendur til að einbeita sér að stofnanaauðlindum og þróa vinnumiðlunarþjónustu sem best þjónar þörfum tiltekinna markhópa.
4.6 Sjálfsmat og endurspeglun eigin faglegra starfsvenja til að stuðla að áframhaldandi faglegri þróun og andlegri vellíðan.

### 2.3 Útskýringar, æfingar og endurgjöf

Þessi námsleið hefur verið hönnuð til að hjálpa þér við að greina og þróa þekkingu, hæfileika og tækni sem skiptir máli fyrir starf vinnumiðlarans og til að auðvelda þér skilning á vinnumiðlun. Námsleiðin inniheldur mikilvæga bakgrunnsþekkingu og æfingar til að gera þér kleift að auka við hæfileika þína í vinnumiðlun við hinar ýmsu aðstæður.

Allir kaflar innihalda dæmi og námsefni sem hjálpa þér að vinna í, ef við á, og skilja betur hugtökin sem tengjast starfi vinnumiðlarans. Þegar þú hefur farið í gegnum alla námsleiðina ættir þú að hafa fulla skilning á starfseminni, ýmsum afbrigðum hennar og hvernig er best að starfa á árangursríkan hátt sem vinnumiðlari. Námsefnið og endurgjöfin eru byggð upp á þann hátt að þú getir einbeitt þér að raunverulegum aðstæðum og áskorunum sem þú ert líklegri til að lenda í og finna lausnir og áætlanir varðandi stöðuga starfsþróun þína.

Í gegnum alla námsleiðina finnur þú námsefni sem við höfum hannað til að styðja þig. Námsefnið hefur verið hannað til að hvetja til sjálfsskoðunar og hvetja þig til að kanna, rannsaka og endurskoða. Það samanstendur af verkefnum, æfingum og hugleiðingum. Námsleiðin stingur einnig upp á sviðum sem þarfnast frekari rannsókna eða nýta má til að finna tilvísanir.

Hver kafli hefst á námsþarfagreiningu til að koma þér af stað. Tilgangur þessarar greiningar er að hjálpa þér að bera kennsl á það að hve miklu leyti þú hefur ákveðna starfsþróunarbörf í tengslum við starfagreiningu vinnumiðlara og námsmarkmiðin sem sett eru fram í viðkomandi kafla.

Farðu mjög vel í gegnum efnið og gefðu því góðan gaum - þú gætir orðið hissa á því hversu mikið þú heldur að þú vitir nú þegar, svo það verður áhugavert að sjá hvernig þú sérð hlutina þegar þú hefur lokið við hvern kafla.

Eftir því sem hverjum kafla vindur fram munt þú finna eftirfarandi virkniþætti:

	<p><b>MÁLARÝNI</b> - einstaklings-, þjónustu- eða aðstæðurýni er að finna í námsefninu. Málaryni er venjulega fylgt eftir með sérstökum æfingum fyrir þig til að ljúka, byggt á athugunum þínum á málinu.</p>
	<p><b>DÆMI</b> - Þegar rætt er um hugtök eða hugmyndir eru stundum ekki betri leiðir til að lýsa málinu en að taka dæmi!</p>
	<p><b>VERKEFNI</b> - Nú er kominn tími til að vinna - þegar þú sérð þetta tákn verður þú beðinn um að ljúka verkefni, venjulega í formi skriflegrar yfirlýsingar eða æfingar.</p>
	<p><b>RANNSÓKNIR</b> - þú verður beðinn um að skoða viðfangsefni og stunda eigin rannsóknir á því efni sem er til umfjöllunar.</p>
	<p><b>LAUSN VANDAMÁLA</b> - við leggjum fram vandamál - getur þú fundið og lagt fram hugmyndir að lausnum?</p>
	<p><b>LISTAR</b> - hér verður þér kynntur listi og þú verður beðin(n) um að velja hvað gildir eða lýsa styrkleikum, veikleikum eða öðrum einkennum sem eiga við um þau atriði sem eru á listanum/listunum.</p>

Lestu námsefnið vandlega og fylgdu leiðbeiningunum sem gefnar eru í hvert skipti sem þú ert beðinn um að framkvæma æfingu. Æfingarnar hafa verið hannaðar á þann hátt að þú sért "sjálfstæður nemandi" - þ.e. þú ert ekki hluti af hópi eða námskeiði, en í sumum tilfellum geturðu verið beðinn um að eiga samskipti við einhvern annan til að ljúka æfingu.

Þegar þú hefur lokið við að vinna hverja æfingu fyrir sig verður henni fylgt eftir með:



Í hverju tilfelli, eftir að hafa lokið einhverjum af þeim verkefnum sem talin eru upp hér að framan, mun handbókin draga saman ábendingar um endurgjöf fyrir þig. Þessi endurgjöf er yfirleitt ekki "rétt eða röng" en þess í stað hefur endurgjöfin verið hönnuð til að hvetja þig til að endurspegla viðbrögð þín við viðkomandi æfingu.

Hver kafli endar svo með því að endurtaka námsmatið. Hugmyndin er sú að þú sjáir hvernig efni þess kafla hefur hjálpað þér að takast á við þær námsþarfir sem þú hafðir metið fyrir þig í upphafi. Það getur einnig gefið þér vísbendingar um það hvort upphaflegt mat á þínum þörfum var nákvæmt, eða hvort þú hefur ofmetið eða vanmetið þekkingu þína og reynslu.

Að lokum skaltu hafa í huga að námsefninu er ekki ætlað að koma í staðinn fyrir að gegna hlutverki vinnumiðlara með alvöru atvinnuleitendum! Hins vegar vonumst við mjög mikið til að þér finnst það gagnlegt og að það bæti við og auki þekkingu þína og reynslu.

## 2.4 Grunnathugun - hvar stendur þú?

Við skulum byrja á því að fylla út sjálfsmat varðandi starfsgreiningu vinnumiðlara, sem við bentum á fyrr í þessari kynningu.

Í töflunni hér að neðan finnur þú í vinstri dálki helstu virkniverkefnin sem eru skilgreind í greiningunni. Íhugaðu hvert og eitt, og mátaðu sjálfa(n) þig í hægri dálkinum á hvaða hátt þú telur þig munu njóta góðs af starfs- eða námsþróun í hverju tilviki. Þetta mun gefa þér hugmynd um hvernig þú metur eigin þekkingu, færni og reynslu í hverju tilviki.

Starfsgreining vinnumiðlara - Verkefni	Starfsþróun nauðsynleg?		
	Já	Kannski	Nei
<b>ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI</b>			
• Kunnátta í skriflegum og munnlegum samskiptum og upplýsingatækni til að einfalda og skýra öll samskipti við atvinnuleitendur og vinnuveitendur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þekking á sviði mannauðsmála til að geta aðstoðað atvinnuleitendur á faglegan hátt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þekking á vinnumarkaði; hvernig á að lesa núverandi- og framtíðar þarfir til að aðstoða vinnuveitendur að ráða og þjálfa atvinnuleitendur á viðeigandi sviðum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þekking á þjálfun; til að hjálpa atvinnuleitendum að bæta, þróa og læra nýja færni, finna persónulegan styrk og ná markmiðum sínum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Viðtalstækni; virk hlustun, hvetjandi samtal og lausn á vandamálum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Samskiptahæfileiki við fólk af mismunandi þjóðerni, mismunandi trúarbrögðum og mismunandi hugarfari til að forðast fordóma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Söluhæfni; að geta sannfært bæði atvinnuleitendur og vinnuveitendur um að skoða möguleika á vinnumarkaði í viðtækara samhengi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hæfni til að lesa úr svipbrigðum og líkamstjáningu til að skilja betur skilaboðin sem bæði atvinnuleitendur og vinnuveitendur gefa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Að stýra tilfinningum atvinnuleitenda og þannig færa þær í viðeigandi átt til að ná tilætluðum markmiðum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Að beita frumkvæði og skipulagi við vinnu með fjölbreyttum hópi atvinnuleitenda og atvinnurekenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Starfsgreining vinnumiðlara - Verkefni	Starfsþróun nauðsynleg?		
	Já	Kannski	Nei
<b>SKULDBINDING</b>			
• Þekking á markaðsstefnum og netaðferðum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þekkja núverandi vinnumarkað hvað varðandi þróun og þarfir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þekking á menntunar- og þjálfunarkerfum sem hvetja til starfsnáms og annars stuðnings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hafa þekkingu á ráðningaraðferðum (bein, óbein, aðferðir þriðja aðila o.s.frv.) til að ná til hugsanlegra umsækjenda og koma á sambandi við bæði atvinnuleitendur og vinnuveitendur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hafa þekkingu á ráðningar- og valferlinu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lýsið grundvallarreglum atvinnulöggjafar og forsendum hennar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hönnun, framkvæmd og þátttaka í netviðburðum og starfsemi sem miðar að því að þróa sterk tengsl fyrir viðskiptavinum (atvinnuleitendur - vinnuveitendur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aðgerðir til að hvetja til þátttöku vinnuveitenda í mismunandi starfsemi til að auka skilvirkni vinnumarkaðar hvað varðar aðgengi að starfstækifærum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sameina þarfir viðskiptavina núverandi stuðningskerfum til hagsbóta fyrir bæði atvinnuleitendur og atvinnurekendur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nýta mismunandi ráðningaraðferðir til að samhæfa ráðningarpörf vinnuveitenda með atvinnuleitendum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Koma auga á ný viðskiptatækifæri og umbreyta þeim í laus störf á áhrifaríkan hátt, byggt á þörfum og væntingum atvinnurekenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Skoðaðu ráðningarferla sem tengja atvinnuleitanda við hugsanlega vinnuveitendur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Leiðbeina vinnuveitendum til skilnings og samsvörunar við ráðningarpörf sína	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VIÐSKIPTASTJÓRNUN</b>			
• Þekking á því hvernig skal velja mikilvægar upplýsingar um atvinnuleitendur og vinnumarkaðinn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Samantekt - Hafa þekkingu á hvernig draga á saman alla þekkingu og upplýsingar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Viðtal - Taktu viðtöl við atvinnuleitendur og vinnuveitendur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Starfsgreining vinnumiðlara		Starfsþróun		
- Verkefni		nauðsynleg?		
		Já	Kannski	Nei
•	Stuðningur - Hafa þekkingu til að aðstoða atvinnuleitendur og vinnuveitendur með hámarks stuðningi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Mat - Þekking til að meta þarfir atvinnuleitenda og vinnuveitenda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Áætlun - Þekking á hvernig meta skal ástandið á vinnumarkaði og stöðu atvinnuleitanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Mat - Meta persónuleg einkenni og þarfir (greina atvinnuleitanda).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Jafnvægi – Jafnvægi þarf að ríkja á milli atvinnuleitanda og atvinnurekanda þegar samningar þeirra í milli eru gerðir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Samanburður - bera saman möguleika einstakra atvinnuleitenda við óskir og væntingar vinnuveitenda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Tillögur - Leggja til umsækjanda sem sérsniðna tillögu fyrir rétt starfstækifæri.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Stuðningur - Styðja við væntingar og þarfir viðskiptavina (atvinnuleitenda og vinnuveitenda) til að finna og skoða bestu lausnir fyrir ráðningu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Leggja til - Leggja til við atvinnuleitendur rétt skref að aðgerðaáætlun (upplýsingastjórnun), bestu ráðstafanir á leiðinni í starfs og í rétt starf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Skipuleggja - Hæfni til að skipuleggja sjálfan sig og verk sín, allt sem atvinnuleitendur og atvinnurekendur þurfa til að ná árangri í starfsleitar- og ráðningaferlinu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Lausn - Að finna bestu lausnir fyrir viðskiptavini (atvinnuleitendur og vinnuveitendur).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ÞJÁLFUN OG LEIÐSÖGN</b>				
•	Þekking og skilningur á persónulegri starfsráðgjöf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Þekking og skilningur á samskiptum hvað varðar samskiptaleiðbeiningar, veitingu endurgjafar og hlustun til skilnings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Þekking og skilningur á framförum fyrir notendur með því að setja árangursmarkmið, unnin með speglun - skýringu á þessum markmiðum, takast á við mistök með hvatningu og meta styrkleika og veikleika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	Þekking og skilningur á samskiptum hvað varðar að byggja upp traust, hvetja notendur, vinna með persónuleg vandamál og takast á við erfiðar aðstæður á réttan hátt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Starfsgreining vinnumiðlara - Verkefni	Starfsþróun nauðsynleg?		
	Já	Kannski	Nei
• Skilningur á því hvernig skal framkvæma stjórnun með því að bregðast við ákveðnum beiðnum notenda og fylgja þeim eftir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Veita leiðbeiningar, endurgjöf og stefnu til að tryggja árangursríka frammistöðu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Setja og skýra markmið með notandanum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Þróa áætlun um að klára verkefni og taka ábyrgð	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Að tryggja að þjónustuvegar hafi skýra skilgreiningu og skilning á hlutverki sínu og ábyrgð	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Samræma væntingar með þjónustuvegum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hvetja til og veita endurgjöf til úrbóta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hvatning fyrir atvinnuleitendur að setja sér skilgreind markmið	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hluttekning – Tilfinningagreind er mikilvægur eiginleiki bæði gagnvart atvinnuleitendum og atvinnurekendum til þess að hjálpa þeim að ná markmiðum sínum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SAMSTARFSVERKEFNI</b>			
• Núverandi stuðningsáætlanir og þjónusta fyrir atvinnuleitendur og fjármögnunaráætlanir til stuðnings fyrir atvinnuleitendur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Viðskiptalífið eða tilteknir atvinnurekendur sem bjóða upp á atvinnutækifæri fyrir atvinnuleitendur (með skerta starfsgetu).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aðrir aðilar sem bjóða upp á vinnumiðlunarþjónustu á svæðinu og bera saman þjónustu þeirra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Flokkaðu mismunandi markhópa atvinnuleitenda / vinnuveitenda og sértækar þarfir þeirra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Skilgreina mismunandi hagsmunaaðila (atvinnuleitendur, fyrirtæki, þjónustuveitendur og stuðningsleiðir fyrir atvinnuleitendur, stofnanir á sviði vinnumarkaðar, opinberar fjármögnunarstofnanir o.s.frv.) og mismunandi forsendur þeirra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Finna ákveðna markhópa, mögulega samstarfsaðila og / eða keppinauta og stöðu þeirra á vinnumarkaði	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Byggja upp langtíma sambönd við hugsanlega samstarfsaðila og / eða fjármögnunaraðila til stuðningsúrræða fyrir atvinnuleitendur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nýta samskipti við aðra þjónustuveitendur, fjármögnunarstofnanir o.s.frv. til að greina göt í	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Starfsgreining vinnumiðlara		Starfsþróun		
- Verkefni		nauðsynleg?		
		Já	Kannski	Nei
vinnumiðlunarþjónustu fyrir atvinnuleitendur með skerta starfsgetu og aðra tiltekna hópa atvinnuleitenda.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ræddu við aðra þjónustuveitendur um hvaða tilteknu markhópa atvinnuleitenda og / eða atvinnurekenda mismunandi þjónustubættir ættu að einbeita sér að og aðlaga þjónustu eigin stofnunar til þess að hámarka hana fyrir sérþarfir eða markhópa.</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Þróun sameiginlegra samskiptaferla, verklagsreglna og staðla sem grundvöll fyrir hágæða miðlunarþjónustu</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verða ábyrgur fyrir því að byggja upp langtímasamskipti og samvinnu við aðra vinnumiðlara, fyrirtæki og þjónustuveitendur stuðningsaðila fyrir atvinnuleitendur, opinberar fjármögnunarstofnanir o.fl.</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verða ábyrgur fyrir því að nýta samskipti við aðra hagsmunaaðila og sérstaklega aðra þjónustuveitendur til að miðla skipulagi og nýta sér þjónustu sem miðar að því að þjóna þörfum tiltekinna markhópa.</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FAGMENNSKA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Útskýrðu hvað átt er við með faglegri hegðun</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listi yfir möguleg fagleg gildi (t.d. ábyrgð, heiðarleiki, trúnaður o.s.frv.)</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muna og útskýra þróaðar meginreglur og aðferðir við þjónustu (t.d. virk hlustun og samúð)</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Skráið tækni sem beita má til að byggja upp sjálfstraust í þeim tilgangi að ná betri árangri sem vinnumiðlari</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lýsið radd- og líkamsbeitingu sem á að nota ef upp kemur ágreiningur</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Skilgreinið vinnustaðamenningu og skráið sum af einkennum hennar. Útskýrðu hvers vegna það er mikilvægt að vera meðvitaður um vinnustaðinn sem vinnumiðlari</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lýsið meginreglum tímastjórnunar</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lýstu meginreglum um árangursríkt samstarf (t.d. lið sem eining, framlag hvers meðlims, skýrari hlutverk, markmið samstarfs, skilvirk samskipti, frumkvæði og verðlaun, lið sem vinnur sem lærdómsferli o.fl.)</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Settu viðmið fyrir sjálfsmat</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beitið þróaðri tækni, svo sem virkri hlustun og samkennd til að tryggja ánægju viðskiptavina</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Starfsgreining vinnumiðlara - Verkefni	Starfsþróun nauðsynleg?		
	Já	Kannski	Nei
• Metið væntingar viðskiptavina með því að nota verkfæri og tækni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Samskipti og viðskipti eiga að vera í takt við siðferðilegar meginreglur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Árangursrík beiting meginreglna til að leysa vandamál með vinnuveitendum og viðskiptavinum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Komið auga á hugsanlegar lausnir á vandamálum með vinnuveitendum eða viðskiptavinum og beitið ákvarðanatökutækni til að meta möguleika til að finna bestu lausnina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Notaðu meginreglur um samvinnu til að ná sem bestum árangri fyrir vinnuveitendur og viðskiptavini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Skipuleggðu daginn til að tryggja að þú uppfyllir öll tímamörk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Leggðu mat á sjálfa(n) þig á grundvelli sjálfsmatsviðmiða og taktu ákvörðun um úrbætur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lýsið skuldbindingu vinnumiðlarans bæði gagnvart vinnuveitendum og viðskiptavinum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sýnið hæfileika til að skilja, fylgjast með og meta ánægju viðskiptavina sem leið til stöðugra umbóta á þjónustu við viðskiptavini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kunna að meta mikilvægi og sýna vitund um vinnustaðamenningu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvernig lítur þetta út fyrir þér? Getur þú skilgreint svæði greiningarinnar þar sem þú telur að þú hafir margt af þessu á hreinu? Eru önnur svæði þar sem þú gætir haft hag af einhverri sérstakri þjálfun?

Við mælum með að þú endurtakir þessa upphaflegu könnun þegar þú hefur lokið námsleiðinni og skoðað upprunaleg svör þín á nýjan leik. Af reynslunni höfum við komist að því að ferlið við að vinna með námsefnið getur þýtt að við umfjöllun geta vinnumiðlarar bæði of- og vanmetið þekkingu sína, færni og reynslu á mismunandi sviðum.

Í millitíðinni hefur hver eftirfarandi kafla sína eigin námsþarfagreiningu, sem er byggð upp á annan hátt. Þar færðu tækifæri til að taka matið í samræmi við tiltekna kafla - og þegar þú hefur

---

lokið við kaflann er þér beint aftur í námsþarfagreininguna til að svara henni aftur - til að sjá hvort þú getir bent á hvar færni þín, þekking eða skilningur kann að hafa aukist.

Til áminningar eru eftirfarandi kaflar, þessir:

**Kafli 1 - Núverandi vinnumarkaður ESB og atvinnutækifæri**

**Kafli 2 – Unnið á áhrifaríkan hátt með atvinnurekendum**

**Kafli 3 – Unnið með atvinnuleitendum**

**Kafli 4 – Einstaklingsmiðuð nálgun**

# **Jæja! - Nú eru allir tilbúnir að byrja!**

## Athugasemdir og punktar:



# Kafli 1

## Núverandi vinnumarkaður ESB og atvinnutækifæri

## Efnisyfirlit

Hvert er efni þessa kafla? .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Námsmarkmið .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Lýsing núverandi vinnumarkaðsþróunar og þarfa og framkvæmd samtala við viðskiptavini í samræmi við það. ....	37
1.2 Þekkja viðeigandi uppruna upplýsinga (vinnumarkaðsþróun, þjálfun og stoðarkerfi vegna atvinnuleitar, atvinnutækifæri, vinnulöggjöf) og velja viðeigandi upplýsingar í vinnu með atvinnuleitendum .....	455
1.3 Lýsing á uppbyggingu tengslanets og notkun tengslanets til að byggja upp langtímasambönd við vinnuveitendur og mögulega samstarfsaðila og / eða fjármögnunaraðila til stuðnings fyrir atvinnuleitendur .....	522
1.4 Lýsið viðeigandi opinberum stefnum og forgangsöröðun í tengslum við fjármögnun og skipulagningu vinnumiðlunarþjónustu .....	59
1.5 Skilja viðmótið milli vinnuveitanda, atvinnuleitanda og fjármögnunaraðila vinnumiðlunarþjónustu. Lýsið mögulegum hlutverkum í ágreiningi og sýnið leið til að sigrast á honum .....	733
1.6 Tilgreina og útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmenn, vinnuveitendur eða atvinnurekendafélög. ....	800
1.7 Niðurstaða og frekara lesefni .....	89



## Hvert er efni þessa kafla?

Hlutverk vinnumiðlarans á viðmótinu milli vinnuveitanda, atvinnuleitanda og krafna um tiltekna opinbera vinnumarkaðsstefnu, áætlanir og fjármögnun. Þess vegna setur þessi kafla hlutverk vinnumiðlara í evrópskt samhengi og fjallar um nokkur af núverandi málefnum og þróun á þessu sviði.

Opinber fjármögnunaraðilar geta verið staðbundnir t.d. sveitarfélög, svæðisstofnanir og opinberar stofnanir, þar með talin opinber vinnumiðlun (PES). Hver fjármögnunaraðili hefur eigin kröfur um hverjir (atvinnuleitendur) markhópar eru, hvernig þjónustu ber að veita og hvað er talið hæfilegt verkefni. Margir hafa jafnvel mismunandi skilgreiningar á því hvað starf er. Vaxandi stefna er aukin áhersla á frammistöðuhæfðar ráðstafanir hvað varðar framfarir og sjálfbærni, þar sem þjónustunni er stjórnað í gegnum ferli "Greiðslur eftir niðurstöðum". Mjög mikilvægt er því fyrir vinnumiðlara/miðlunarstofnanir að mæta samningsbundnum skuldbindingum svo greiðslur stöðvist ekki.

Vinnumiðlarar starfa ekki í tómarúmi! Starf með atvinnuleitendum og atvinnurekendum að miðlun lausna á vinnumarkaði fer fram á viðkomandi vinnumarkaði og þekkingu á því hvar störfin er að finna og ekki síður að vita hvar leita á aðstoðar er mikilvægt verkfæri í verkfærakistli vinnumiðlarans. Auk þess að geta staðsett tiltekna vinnuveitendur og atvinnutækifæri hjá þeim, er hæfileikinn til að geta greint þróun vinnumarkaðarins mjög mikilvægur. Hvaða geirar atvinnulífsins eru á uppleið og hverjir á niðurleið? Hvað getum við lesið úr spám sérfræðinga og rannsóknnum varðandi það að hverju atvinnuveitendur eru að leita að þessa dagana í nýjum starfsmönnum. Hafa sumir vinnuveitendur eða samtök þeirra sérstakar áætlanir til að hjálpa atvinnulausum atvinnuleitendum að fá tækifæri? Eru einhverjar reglur eða atvinnulöggjöf sem munu sérstaklega hafa áhrif á nýja einstaklinga á vinnumarkaði?

Ennfremur getur það verið mikilvægt að byggja upp þekkingu þína á kerfum og áætlunum sem eru í boði til að aðstoða atvinnuleitendur í þeim tilgangi að auka hæfileika þeirra og hæfni til þess að bæta líkurnar á vinnumarkaði. Opinberlega fjármögnuðu kerfin eru í öllum stærðum og gerðum og hafa yfirleitt sérstakar reglur um hæfi. Sum eru t.d. aðeins opin þeim sem hafa verið

atvinnulausir í ákveðinn tíma (t.d. langtíma atvinnulausir); önnur geta verið miðuð við ákveðna aldurshópa, eða miða að því að aðstoða ákveðin samfélög; Sum kunna að bjóða upp á tækifæri til að afla viðeigandi starfsnámsréttinda eða miða að störfum í tilteknum greinum. Það kunna að vera einhver kerfi sem bjóða upp á tækifæri til að stunda launað starfsnám, en aðrir valkostir geta verið meira bóknámsmiðaðir eða falist í hlutastarfi.

Geta þín til að bera kennsl á og skilja eins mikið af upplýsingum af þessu tagi og mögulegt er þýðir að þjónustan sem þú veitir sem vinnumiðlari verður mun heildrænni. Sem vinnumiðlari getur þú einnig komist að því að árangur þinn sé metinn af þeim sem ráða þig sérstaklega ef þeir hafa að markmiði að skila, eða eru undir einhverjum þrýstingi til að ná árangri. Þessi þrýstingur er að verða sífellt útbreiddari í opinberlega fjármögnuðum atvinnu- og þjálfunarferlum.

## Námsmarkmið

Til þess að takast á við ofangreint inniheldur þessi kafli eftirfarandi sértæk námsmarkmið:

**1.1 Lýsa núverandi vinnumarkaðspróun og þörfum og framkvæma samtöl við viðskiptavinum í samræmi við það.**

**1.2 Þekkja viðeigandi uppsprettur upplýsinga (Upplýsingar um vinnumarkaðinn þróun, þjálfun og stuðningsáætlanir, atvinnutækifæri, vinnuréttur) og velja viðeigandi upplýsingar til að vinna með atvinnuleitendum.**

**1.3 Lýsa uppbyggingu tengslanets og nota þau til að byggja upp langtíma sambönd við vinnuveitendur og hugsanlega samstarfsaðila og / eða fjármögnunaraðila til stuðningsráðstafana fyrir atvinnuleitendur.**

**1.4 Lýsa viðeigandi opinberum stefnum og forgangsörðun í tengslum við fjármögnun og skipulagningu vinnumiðlunarþjónustu.**

**1.5 Skilja viðmótið milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og fjármögnunaraðila þjónustunnar. Lýsa mögulegum árekstrum milli aðila og sýna fram á leið til að sigrast á þeim.**

**1.6 Tilgreina og útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmenn, atvinnurekendur eða samtök þeirra eða atvinnugreinasérfræðinga**

Áður en við lítum á þetta svið í smáatriðum, skulum við byrja með sjálfsmati á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði með námsþarfagreiningartöflu.

Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**. Íhugaðu hverja kröfu aftur og áætlaðu 'stigið' í hverju tilviki: svo, að hve miklu leyti getur þú ...?

Starfskröfur	Stig þekkingar færni, reynsla eða skilnings (eftir því sem við á).									
Komið auga á vandamál sem stafa af því að nota þekkingu á þróun á vinnumarkaði, að því er varðar (a) að skilgreina vaxandi svið færniskorta og lausra starfa og (b) leitast við að samsvara viðskiptavini / viðskiptavinum við þessa þróun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið hæfni eða eiginleikum sem hægt er að þróa tiltölulega fljótt hjá viðskiptavinum til að bregðast við hugsanlega gagnlegum vinnumarkaðspróunum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja þau vandamál sem viðskiptavinir standa frammi fyrir þegar þeir taka til skoðunar atvinnutækifæri sem eru ekki staðbundin og vinna með þeim til að meta hvort þessi tækifæri séu raunhæf eða hagnýt fyrir viðkomandi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tilgreindu þau úrræði sem þú þarft að hafa undirbúin fyrir vinnu með viðskiptavini/vinum til að bera kennsl á viðeigandi starfsmenntun, þjálfunaráætlanir og opinberar atvinnuáætlanir.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á mismunandi tegundum ákvæða og áætlana sem eiga við um alla viðskiptavini og greina frá þeim ákvæðum sem miða á sérþarfir og tiltekna hópa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja heimildir og leiðbeiningar sem hægt er að gera aðgengilegar atvinnurekendum og samtökum þeirra til að styðja þá í að gefa atvinnuleitendum tækifæri í vinnu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Útskýra helstu aðferðir til að (a) miðla atvinnu milli atvinnuleitenda og vinnuveitenda (b) hafa samband við báða aðila til að styðja við sjálfbærni fyrirkomulagsins.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja helstu mælikvarða sem notaðir eru til að meta áhrif og skilvirkni þjónustunnar, (þ.m.t. þess hluta sem greiddur er í samræmi við árangur).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tilgreindu að minnsta kosti þrjár megin opinberar stefnur sem hafa áhrif á vinnumiðlunarþjónustu í þínu landi og lýstu því hvernig þær hafa áhrif á starf þitt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið kerfi "árangurstengdra greiðslna" (þ.e. gætir þú talið upp að minnsta kosti þrenns konar mögulegar kröfur um niðurstöður af starfi vinnumiðlarans.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Berið saman þrjár jákvæðar og þrjár neikvæðar hliðar árangurstengdra greiðslna.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skilgreinið væntingar: A) vinnuveitanda b) starfsmanns c) fjármögnunaraðila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýstu hvernig þú getur samþættað þátttöku atvinnuleitenda og vinnuveitenda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið þremur dæmigerðum ágreiningsatriðum sem vinnumiðlari getur þurft að takast á við til þess að ná fullnægjandi árangri fyrir alla þátttakendur.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúið 20 mínútna kynningu fyrir væntanlega vinnuveitendur til þess að selja þeim miðlunarþjónustu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Listi yfir alla þá þjónustu sem vinnumiðlari getur boðið vinnuveitanda, bera saman hvernig þessi þjónusta er veitt núna og af hverju vinnumiðlun er betri lausn.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hverjar eru helstu áskoranir sem þú telur líklegt að vinnumiðlari muni standa frammi fyrir þegar hann þarf að útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmönnum, vinnuveitendasamtökum eða öðrum stofnunum atvinnulífsins.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Í þáttunum hér að neðan munu birtast nokkrar frásagnir og biðja þig um að ljúka við æfingar. Hver inniheldur athugasemdir, skoðaðu svör, hugsanir þínar varðandi endurgjöfina þar sem í lok kaflans verður þú beðin um að fara aftur í þessa þarfagreiningu til að sjá hvort einhver svara þinna hafi breyst.

### 1.1 Lýsa núverandi vinnumarkaðsþróun og þörfum, framkvæma samtöl við viðskiptavinum í samræmi við það.

Einhver kann að segja að það sé "augljóslega augljóst" þegar því er haldið fram að hæfileikinn til að ná árangri sem vinnumiðlari sé að hluta kominn undir ástandi efnhags- og atvinnumála. Lífið væri vissulega auðveldara ef það væri meira en nóg af störfum, jafnt hluta- sem fullum störfum, fyrir alla óháð aðstæðum þeirra, hæfni og færni. Hins vegar, ef þeir dagar væru til, eru þeir löngu liðnir. Atvinnuleysi í sumum hlutum ESB hefur verið viðvarandi hátt og ástandið versnað enn frekar með tilkomu alþjóðlegu fjármálakreppunnar árið 2008.

Engu að síður, þrátt fyrir þetta ástand eru einnig til skýrslur um skort á færni þar sem atvinnurekendur geta ekki fundið einstaklinga sem þeir þarfnast til að fylla lausar stöður. Ástæðurnar fyrir þessu eru flóknar, stundum er þessi "skortur á kunnáttu" vegna lágra launa eða óæskilegs vinnutíma og þau geta einnig verið vísbendingar um slæma áætlanagerð.

Engu að síður er oft hægt að finna störf og tækifæri ef hægt er að sigrast á einhverjum þessara hindrana og allir aðilar eru sveigjanlegir, aðlögunarhæfir og skapandi í nálgun lausna. Til að kanna hvernig ástandið er "á vettvangi" og til að upplýsa um næstu skref verkefnisins, framkvæmdu allir samstarfsaðilar "Vinnumiðlarans" rannsóknir í eigin landi. Þetta var alhliða æfing, töluverðu magni upplýsinga var safnað og þær greindar. Þú getur fundið niðurstöður þessarar greiningar á vefsíðu verkefnisins. <http://www.projectsgallery.eu/job-broker>

## ÆFING 1.1.1



Íhugaðu niðurstöðurnar sem settar eru fram í greiningunni á vefslóðinni hér fyrir ofan. Hver er staða atvinnuleysis í þínu landi? Hvernig er staðan miðað við aðra hluta Evrópu?

Hverjar eru ástæðurnar fyrir þessum mun?

Getur þú fundið 10 vinsælustu lausu störfin í þínu landi? Í öðrum hlutum Evrópu?

Getur þú nú einnig fundið vinsælustu menntunarleiðirnar fyrir hvert þessara starfa?

Eru menntunarkröfur (hæfni) það sama fyrir hvert laust starf í hverju landi fyrir sig eða er einhver munur þar á?

Ef munur er á, hvernig geturðu hjálpað atvinnuleitendum að takast á við það?



Þessari æfingu er ætlað að aðstoða atvinnurekendur við að nota þekkingu sína til þess að ná fram heildrænni nálgun á heildarstöðu menntunar og atvinnu bæði í eigin landi og öðrum Evrópulöndum. Upplýsingarnar sem þarf til að gera þetta má finna á viðeigandi vefsvæðum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, til dæmis:

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistics)

Alþjóðlegar upplýsingar er einnig að finna á nokkrum bloggum um efnahagsmál og nettímaritum, til dæmis Forbes [www.forbes.com](http://www.forbes.com), eða hjá Alþjóða Vinnumálastofnuninni (ILO) [www.ilo.org](http://www.ilo.org).

Með því að bera saman muninn á stigi atvinnuleysis öðlastu skilning á því hvernig mismunandi efnahagslegar, menntunarlegar og félagslegar aðstæður hafa áhrif á vinnumarkaðinn og atvinnuleitendur. Með því að rannsaka bæði vinsæl laus störf og kröfur um menntun og þjálfun til að mæta þeim mun það hjálpa þér að greina hvort til staðar sé ósamrýmanleiki milli menntunarkrafna og lausna sem eru í boði. Þetta eru í raun aðstæður sem eru breytilegar á milli landa og ef þú lítur svolítið dýpra, getur þú komið auga á þá hæfileika sem kunna að vera framseljanlegir á milli greina og þar af leiðandi koma upp áætlun um hvernig hægt er að takast á við þennan mun.

Til dæmis: Í Grikklandi er háskólamenntun í hagfræði mjög virt og því eftirsótt. Hins vegar hefur útskrifaður hagfræðingur mjög fræðilega þekkingu á nokkrum greinum. Þeir hafa faglega starfsréttindi sem endurskoðendur, en gæti hins vegar vantað hæfnina; hagfræðingur getur haft fræðilega þekkingu á bókhaldi en skort reynslu. Þess vegna hafa þeir ef till vill ekki jafn ítarlega þekkingu og sá sem hefur lokið framhaldsnámi í félagsvísindum sem venjulega er ekki talið vera eins virt nám en þar sem bókhald er mjög vinsælt laust starf. Vinnumiðlari getur boðið hagfræðingum nokkrar leiðir til að komast inn á vinnumarkaðinn, svo sem starfsþjálfunarnámskeið, óformlega fullorðinsfræðslu eða starfsnám, sem mun hjálpa þeim að ná og finna sér fótfestu á bókhaldssviðinu auk þess að njóta þess að hafa háskólapróf.

**Framseljanleg hæfni** - Þegar leitað er að atvinnu og eftir að hafa fylgt ákveðinni menntunar- og starfsleið, gæti einhverjum atvinnulausum fundist að skortur á viðeigandi sérhæfðri reynslu muni hindra þá í að fá vinnu en þetta er ekki alltaf málið. Hvort viðskiptavinur vilji breyta starfsferli eða er kannski neyddur til að íhuga breytingu; hvort sem þeir hafa nýlega útskrifast eða eru að leita að

fyrsta starfi sínu. Eru kvíðnir um hvernig hæfileikar þeirra munu passa við kröfur vinnumarkaðarins, hefur vinnumiðlari það hvetjandi hlutverk að hjálpa þeim að skilja að eitt af þeim lykilatriðum sem barist er um af vinnuveitendum er færni og hæfni.

Það er því mikilvægt að þeir geti skilgreint eigin möguleika með því að sýna fram á framseljanlega færni sem þeir hafa þegar þróað. Atvinnurekendur leita oft að hæfileikum og eiginleikum sem þeir sjá að er til staðar í skilvirkustu starfsmönnunum. Þessi mjúka færni, einsog að geta átt samskipti á skilvirkan hátt í ýmsum aðstæðum, sýnt frumkvæði, sköpunargáfu, heiðarleika og hafa almennt gott viðhorf í vinnunni, er verðmæt í öllum atvinnugreinum.

### ÆFING 1.1.2



Getur þú, út frá þinni reynslu, fundið fimm dæmigerða hæfileika sem eru framseljanlegir eða geta þróast fljótt hjá viðskiptavinum þínum?

1.

2.

3.

4.

5.

Varstu fær um að finna fimm? Getur þú fundið fleiri?





Við vinnslu þessarar æfingar gætir þú hafa haft ákveðin hóp viðskiptavina í huga. Hins vegar gætu sameiginlegir eiginleikar hópsins ekki snúist um hæfileika og hæfni, þannig séð. Þeir kunna að vera til dæmis ungir atvinnulausir í starfsnámi, eða gætu haft hærra menntunarstig. Góð leið til að byrja er að finna út þá hæfileika sem einstaklingar með mismunandi menntun eiga sameiginlega og hvernig þeir hæfileikar þróuðust. Þeir kunna að hafa öðlast þá í fyrri störfum, skóla, starfsnámi, formlegri, óformlegri þjálfun, áhugamálum og sjálfboðavinnu.

Starfsferilsþjónusta Princeton háskólans vill meina að þessi færni falli undir flokka: mannlegrar færni, skipulagshæfni, forystuhæfileika og samskiptahæfileika. Þessi listi inniheldur ekki "harða" eða tæknilega hæfileika sem krafist er vegna sérstaks starfs. Þó að sumir af þessum áunnu hæfileikum geti einnig verið framseljanlegir, er "mjúk færni" víða framseljanleg á milli starfa; hárgreiðslumaður og sölufulltrúi eru dæmi um hvar hin mjúka færni nýtist einstaklingum vel.

Mikilvægi þessarar tegundar hæfileika, þekkingarinnar og hæfninnar sem fylgja þeim er til dæmis sett fram í Evrópska viðmiðunarrámanum (ERF) fyrir símenntun. ERF setur fram átta lykilhæfileika sem allir eru taldir mikilvægir vegna þess að hver þeirra getur stuðlað að því að ná árangri í nútíma samfélagi okkar sem byggir á þekkingu. Hin átta lykilhæfni eru:

1. Samskipti á móturmálinu
2. Samskipti á erlendum tungumálum
3. Stærðfræði og grunnþjálfun í vísindum og tækni
4. Stafræn hæfni
5. Að læra að læra
6. Félagsleg og borgaraleg hæfni
7. Skynjun frumkvæðis og frumkvöðlastarfsemi
8. Menningarvitund og tjáning

Hér finnur þú ERF í heild sinni: <https://www.erasmusplus.org.uk/file/272/download> . ERF var þróað sem viðmiðunarrámmi fyrir lönd til notkunar við hönnun eða endurskoðun menntunar- og þjálfunarkerfa þeirra. Þú ættir því að geta séð þessa hæfni sem lýst er, á einhvern hátt í eigin kerfi fyrir þjálfun og menntun.

**Að flytja vegna atvinnu** – Margir einstaklingar flytja milli landa og fleiri eru að hugsa um það, til að finna atvinnu. Flutningur til að finna vinnu er mjög gamalt fyrirbæri og hefur verið til staðar um margra alda skeið. Nú á dögum er vinnumarkaðurinn í auknu mæli alþjóðlegur og bæði mjúk og hörð færni getur verið framseljanleg í störfum í sömu eða mismunandi atvinnugreinum, í mismunandi löndum. Evrópusambandið vill gera þetta ferli auðveldara að minnsta kosti vill það fjarlægja hindranir og er stöðugt að reyna að samræma hæfileika í Evrópu með verkfærum eins og ECVET og ECTS, með samræmingu gráða í mismunandi löndum um allan heim, með því að nota NARIC skrifstofur, auk frjáls flæðis ESB borgara sem starfsmanna um allt Evrópusambandið.



**ÆFING 1.1.3**

Þú hefur viðskiptavinum sem hafa verið atvinnulausir í nokkurn tíma. Þeir eru á því stigi að íhuga að flytja til að finna atvinnu. Hvað myndir þú ráðleggja þeim að gera? Hvernig myndir þú leiðbeina þeim til að taka ákvörðun sem er bæði hagnýt og raunhæf fyrir þá?



Eftir að hafa hugleitt valkostina með viðskiptavinini gætuð þið hafa komist að þeirri niðurstöðu að það að flytja til annars lands til atvinnuleitar býður upp á marga möguleika en einnig töluverða óvissu. Viðskiptavinurinn er líklegur til að spyrja spurninga, en sumar hverjar geta falið í sér "myndi ég geta höndlað nýja tungumálið? Hverjar eru atvinnuhorfurnar? Hvernig eru launin? Hvað um félags- og heilbrigðiskerfið? Hversu auðvelt er að öðlast viðurkenningu í nýju samfélagi? Get ég komið mér upp góðu tengslaneti? Hvaða afleiðingar hefur það að taka fjölskylduna mína með?

Gott verkfæri sem upphafspunktur fyrir viðskiptavininn er EURES <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>. Viðskiptavinurinn, með hjálp vinnumiðlarans, getur fundið víðtækar upplýsingar um hvernig er að vinna og búa í öðru landi í Evrópu. Enn fremur eru nokkrir vettvangar og síður sem vinnumiðlari getur nýtt þar sem þeir sem áður hafa flutt veita ráðgjöf til þeirra sem geta fylgt í kjölfarið, um vinnu og búsetu í öðrum löndum. Nokkur dæmi eru: <https://www.expatica.com/>; <http://www.expatsforum.com/>; <https://www.iamexpat.nl/>

Samtal við fólk sem er að upplifa að búa og starfa erlendis er frábær leið til að finna út meira um kosti og galla og hvort það sé eitthvað sem viðskiptavininn langar til að gera eða jafnvel hlakka til að gera.

Það er mikilvægt fyrir atvinnuleitendur að skilja að þeir gætu staðið frammi fyrir erfiðleikum en jafnframt að alltaf er hjálp til staðar og að það er alltaf mögulegt að skipta um skoðun.

## 1.2 1.2 Þekkja viðeigandi uppsprettur upplýsinga (Upplýsingar um vinnumarkaðinn þróun, þjálfun, stuðningsáætlanir, atvinnutækifæri, vinnuréttur) og velja viðeigandi upplýsingar til að vinna með atvinnuleitendum.

Val um starfsferil er þróað af umhverfi manns, fjölskyldu, vinum, aðstæðum, persónulegum viðhorfum, hvatningu og öðrum atriðum. Öll þessi atriði eru þættir sem hafa áhrif á starfsferil og atvinnutækifæri. Þess vegna eru þessi hugtök sjaldan einfaldlega "bein lína". Markmið sem geta virst skýr í byrjun umhugsunar geta orðið óljós og ný þróast stöðugt. Aftur og aftur þarf einstaklingur að taka ákvarðanir. Eðli vinnumarkaðarins beinir fólki í þessa stöðu meira en áður. Ævistarf er ekki lengur það eðlilega. Þetta þarf að taka með að fullu í reikninginn við starfsráðgjöf og leiðbeiningu. Vinnumiðlarinn þarf að vera meðvitaður um stöðu hvers viðskiptavinar til þess að aðstoða þá í samræmi við hana með því að veita sérsniðnar ráðleggingar og sértækar og einstakar ráðstafanir til handa hverjum atvinnuleitanda.

### ÆFING 1.2.1



Shoriful er atvinnuleitandi í Belgíu. Shoriful, sem er rúmlega fimmtug, er fædd í Bangladesh. Hún stundaði skóla þar til hún var 15 ára og og öðlaðist þar einhverja hæfni. Hún kom til Brussel með eiginmanni sínum árið 1975. Hún á fimm börn á aldrinum 20 til 30 ára. Eitt af börnunum stríðir við námsörðugleika og þarfnast stöðugar umönnunar. Hún hefur nýtt tíma sinn í að ala upp börnin og annast son sinn. Umönnun barnanna tók allan hennar tíma og hún hafði ekki tíma til að læra í Belgíu. Hún tók einstaka vinnutækifæri frá einum tíma til annars við þrif, sem barnapía og persónulegur aðstoðarmaður. Allra starfanna aflaði hún í nærsamfélaginu í gegnum tengslanet sitt. Hún hefur tekið nokkur tungumálanámskeið en á ennþá í vandkvæðum með frönskuna. Hún er virk í samtökum kvenna í nærsamfélaginu og starfar sem sjálfboðaliði fyrir

nýkomna innflytjendur í samfélaginu. Gegnum sveitarfélagið og mismunandi verkefni hefur Shoriful þróað franska tungumálakunnáttu sína, tölvufærni og fengið sér starfsreynslu sem sjálfboðaliði. Nú hefur hún ákveðið að finna sér starfsgrein til að ná markmiði sínu um að finna atvinnu.

**Verkefnið:**

Skrifaðu skýrslu eða aðgerðaáætlun með öllum upplýsingum sem hjálpa þér að aðstoða Shoriful við að ná markmiðum sínum. Finndu viðeigandi starfsmenntun, þjálfunaraðila/áætlanir og opinber vinnumarkaðsúrræði sem þú gætir nýtt til að aðstoða hana í að takast á við skort á þekkingu, færni eða hæfni til að nýta sér þróun á vinnumarkaði?



Til að auðvelda gerð skýrslunnar þarftu að svara eftirfarandi spurningum (byggt á fyrirbyggjandi upplýsingum):

1. Hver eru almennt sértæk markmið viðskiptavinarins frá sjónarhóli hans sjálfs (byggt á fyrirbyggjandi upplýsingum)?
2. Hver eru almennt sértæk markmið viðskiptavinarins frá sjónarhóli vinnumiðlara (byggt á fyrirbyggjandi upplýsingum)?

Út frá sérþekkingu þinni og stöðu geturðu haldið áfram og hugleitt eftirfarandi:

1. Eru þessi markmið svipuð? Hver er munurinn?
2. Hvaða virkni er viðeigandi til að styðja við viðskiptavininn á þessu stigi?
3. Hvað þarf viðskiptavinurinn að gera til að ná fram heildarmarkmiðinu?
4. Þarfnast viðskiptavinurinn sérsniðins stuðnings?

Mikilvægt er að hafa í huga að miðað við aðstæður viðskiptavinarins (núverandi menntun, atvinnu, sjálfbæðastarfi) og framboð á vinnumarkaðsaðilum, vottunaráætlunum og opinberum atvinnuáætlunum munu viðskiptavinurinn og vinnumiðlarinn geta mótað raunhæf markmið sem eru ásættanleg fyrir báða aðila. Ef ekki, ættum við að endurskoða muninn á markmiðinu og heildarmarkmiðinu og finna það sem vantar til að loka bilinu.

**Mismunandi úrræði fyrir ólíka einstaklinga** - Sett í samhengi við mikið atvinnuleysi í Evrópu, einkum í suðri en einnig í samhengi því þar eru merki um bata og jafnvel færniskort og laus störf. Hlutverk skilvirkra vinnumiðlara er að koma fram sem lykilþáttur í starfsþjálfun og starfsmenntun fagaðila sem starfar í ýmsum samhengjum (Opinber vinnumiðlun, starfsráðgjöf, ráðningarráðgjöf) sem skilgreina og samsvara nemendur í opinberlega fjármöggnuðu námi og atvinnuáætlunum í átt að sjálfbærum atvinnutækifærum.

## ÆFING 1.2.2



Lýsið mismunandi gerðum starfsþjálfunar- og starfsnámsáætlana í þínu heimalandi sem eiga við um alla viðskiptavini þína og sem miða á sértækar þarfir og ákveðna hópa.



Mikilvægt er að skilja hvernig viðskiptavinir þínir geta verið atvinnuleitendur sem deila töluverðu af eiginleikum þeirra og þörfum en einnig að þeir hafa sérþarfir og geta tilheyrt öðrum undirhópum.

Til dæmis er hópur ungra háskólamenntaðra sem geta einnig verið fatlaðir, innflytjendur, minnihlutahópar, einstæðar mæður o.fl. Þetta þýðir að þeir hafa mismunandi þarfir og það getur verið að þeir geti nýtt sér mismunandi opinberlega fjármagnaðar áætlanir sem hafa verið skipulagðar eða fjármagnaðar til að styðja þá með tilliti til atvinnu og menntunar. Þannig geta allir nýtt sér áætlun sem hefur verið hönnuð og fjármögnuð til að hjálpa ungum útskriftarnemum að verða frumkvöðlar en aðeins einstæðar mæður gætu nýtt sér starfsnámsáætlun sem ætlað er að hjálpa unga mæður að þróa tengslanet sitt.

Eftir að þú hefur lokið þessu verkefni geturðu notað niðurstöðurnar til að flokka þær eftir hverjum markhóp og uppfæra upplýsingar þínar í samræmi við nýjar opinberar fjármögnunaráætlanir, starfsnámsáætlanir, vottunaráætlanir og önnur úrræði. Ennfremur væri mjög áhugavert að sjá hvernig hægt er að sameina hvert þessara til að ná fram bestum árangri hvers viðskiptavinar.

Vinnumiðlari sem starfar í tilteknu umhverfi er skiljanlegt að þú munir öðlast ennþá meiri reynslu og þekkingu á tilteknum hópum, þannig að það hafa flokkað úrræðin í samræmi við það mun hjálpa þér að spara tíma í framtíðinni, tíma sem hægt er að nýta í öðrum þáttum starfs þíns.



### ÆFING 1.2.3



Gerðu lista yfir þá fimm hópa sem þú hefur mesta reynslu af sem vinnumiðlari og einnig þá fimm hópa sem þú hefur minnsta reynslu af að hjálpa.

Mest reynsla

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Minnst reynsla

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Af hverju líta listarnir svona út?



Gerðu lista yfir þær aðferðir sem þú telur vera alhliða og þær sem kann að þurfa að aðlagga að mismunandi hópum og kringumstæðum.

#### Alhliða

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

#### Aðlögun möguleg

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Vinsamlegast lýsið hvers vegna þetta er raunin:



Eftir að þú hefur lokið þessari æfingu hefur þú íhugað á skipulagðan hátt hvernig þú skilur viðskiptavinum þínum og hvernig þú getur hjálpað hverjum hópi fyrir sig.

Það eru nokkrar leiðir til að nota þessar upplýsingar: Annars vegar getur þú ákveðið að einbeita þér og sérhæft þig meira í þeim hópum sem þú þekkir betur, sérstaklega ef þú telur að þetta sé niðurstaða núverandi ástands í þínu landi. Þessir hópar eru þeir sem þú verður að takast á við að mestu leyti á komandi árum.

Hins vegar gætir þú komið auga á þá hópa sem þú ert með hvað minnsta reynslu af, en eru samt augljóslega mikilvægir í þínu landi og það væri skynsamlegt að leggja meiri áherslu á til að fá betri innsýn í þarfir þeirra og aðstæður. Þannig gætirðu aukið reynslu þína, stækkað viðskiptavinahópinn og þar af leiðandi náð betri árangri sem vinnumiðlari.

### 1.3 1.3 Lýsa uppbyggingu tengslanets, notkunn þeirra til að byggja upp langtíma sambönd við vinnuveitendur og hugsanlega samstarfsaðila og / eða fjármögnunaraðila til stuðningsráðstafana fyrir atvinnuleitendur.

Algeng áskorun fyrir vinnumiðlara er að byggja upp og viðhalda tengslaneti hugsanlegra vinnuveitenda og vinnustaða sem þeir geta samsamað við atvinnuleitendur. Sumar stofnanir kunna að fylgjast með ástandi vinnumarkaðarins á svæðinu, en aðrar ekki. En jafnvel þó að slíkar upplýsingar séu tiltækar á til dæmis vinnumiðlunarskrifstofu, getur vinnumiðlarinn ennþá þurft að aðlagja þær upplýsingar til eigin nota á þann hátt sem einnig getur gagnast við og stuðlað að því að þróa tengslanet þjónustuveitenda.

Að finna uppfærðar og viðeigandi upplýsingar varðandi kröfur vinnumarkaðarins og finna ákveðna atvinnurekendur gætu reynst erfitt þar sem margar atvinnugreinar breytast hratt í samræmi við ráðningarstefnu, tækniþróun og breytinga á starfsemi fyrirtækja og stofnana. Vinnumiðlarar þurfa að hafa mikið af upplýsingum handbærar til þess að geta notað þekkingu og upplýsingar til að þróa einstaklingsáætlun fyrir viðskiptavinum sína. Þetta ætti að innihalda hvaða störf atvinnurekendur geta boðið ungum atvinnuleitendum til að hjálpa þeim að ná árangri, en einnig byggjast á þekkingu þjálfara á hæfni- og færnistigi viðskiptavinarins.

Ein leið til að afla upplýsinga frá fyrstu hendi er með því að hafa bein tengsl við vinnumarkaðinn; á sama hátt og vinnumiðlarar þurfa að þekkja viðskiptavinum sína, munu þeir einnig njóta góðs af ef þeir vita hvernig á að fá upplýsingar um vinnumarkaðinn og hvernig á að miðla þeim á skilvirkan hátt með vinnuveitendum. Eftirfarandi kafli mun útskýra hvernig vinnumiðlarar geti borið kennsl á hvaða upplýsingar þeir hafa undir höndum og að hvetja þá til að vera skapandi varðandi aðrar leiðir til að finna upplýsingar.

### ÆFING 1.3.1



Þekkir þú uppsprettu upplýsinga og leiðsagnar sem hægt er að gera aðgengilegar fyrir vinnuveitendur til að styðja þá í að taka við óreyndum atvinnuleitendum til að ráða í laus störf. Tilgreindu hér að neðan.

Þegar hentar, nálgastu samstarfsmenn og ræddu um niðurstöður þínar? Reyndu að finna út hvort þau eru sammála eða hvort þau vilja bæta einhverju við?



Margir vinnuveitendur, sérstaklega þegar um er að ræða lítil og meðalstór fyrirtæki, hafa sennilega almennt ekki mannauðsstjóra í þjónustu sinni og eru ekki meðvitaðir um kosti þess að ráða ungt fólk. Vinnumiðlarinn getur nýtt sér það til þess að hjálpa bæði atvinnurekendum að finna réttan einstakling í starf og atvinnuleitanda að finna starf við hæfi. Svo, fyrir utan upplýsingar sem kunna að gilda um alls konar hópa atvinnuleitenda (ferilskrá, menntun, faglegur bakgrunnur, færni, hæfni osfrv.) getur vinnumiðlarinn lagt fram upplýsingar sem varða sérstaklega þann hóp sem þeir vilja koma á framfæri.

Til dæmis má nefna að sum opinberlega fjármögnuð úrræði sem styrkja vinnuveitandur til þess að ráða óreynda atvinnulausa atvinnuleitendur eða lærlinga sem ekki búa yfir mikilli reynslu og gæti verið auðveldara að samræma menningu fyrirtækisins þar sem þau eru ekki lituð af reynslu úr fyrra starfi.



Hins vegar, þarft þú sem vinnumiðlari alltaf að sameina það sem best er fyrir báða aðila og nota auðlindir og tengslanet til að ná sem bestum árangri! Þróun tengslanets með ábyrgum vinnuveitendum mun hjálpa staðarnetinu að skapa skapandi lausnir til að þróa starfsreynslu, þjálfun, starfs- og starfsferilsstefnu, sjálfböðavinnu osfrv, fyrir atvinnuleitendur og auðvelda

þeim því að hefja starfsferil sinn. Mikilvægur þáttur í að byggja upp langvarandi samskipti í tengslanetum er að tryggja að viðeigandi og nauðsynlegar upplýsingar séu aðgengilegar öllum og uppfærðar og að samskipti séu auðvelduð milli þeirra sem þarfnast þeirra. Allir þeir sem hlut eiga að máli þurfa að hafa jafna möguleika á að láta vita um vandamál og að á þá sé hlustað. Þar að auki gæti hvati atvinnurekenda til að vera hluti af tengslaneti verið á mismunandi forsendum varðandi hvaða væntingar þeir bera til samstarfsins. Sumir hafa getu til að taka virkan þátt á meðan aðrir kynnu að hafa minni getu og komið inn þegar þörf er á.

Það er því mikilvægt fyrir vinnumiðlara að viðhalda góðu sambandi við vinnuveitendannetið og ganga úr skugga um að þeir geti fundið sameiginlegan grundvöll þar sem allir geta haft gagn af samstarfi. Ein dæmigerð megin hvatning fyrir vinnuveitanda til að verða hluti af neti vinnuveitenda í starfsúrræðum er "félagsleg ábyrgð". Þetta er sú hugmynd að fyrirtæki ættu að halda jafnvægi í hagnaðardrifinni starfsemi með starfsemi sem gagnast samfélaginu. Það felur í sér að þróa fyrirtæki með jákvæðu sambandi og samskiptum við samfélagið þar sem þau starfa.

### ÆFING 1.3.2



Útbúðu lista yfir fimm mismunandi aðferðir sem þú gætir notað til að hafa samband við vinnuveitendur í tengslanetinu og viðhalda tengslum til að gera samstarfið sjálfbært.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Nú þegar þú veist hvernig á að viðhalda tengslanetinu þínu, finndu þá fimm mismunandi aðferðir sem þú getur notað til þess að miðla atvinnu milli atvinnulausra atvinnuleitenda og atvinnurekenda.

1.

2.

3.

4.

5.



Það fer eftir eðli vinnuveitendanetsins, en atvinnurekendur (einir sér og í hópum) geta tekið þátt á nokkra vegu.

Hér eru nokkur dæmi sem möguleg eru:

- Í gegnum samning um sameiginlegan skilning þar sem staðbundin samtök vinnumiðlara og staðbundnir atvinnurekendur undirrita skuldbindingu varðandi það hvernig þeir munu vinna saman í þágu atvinnuleitenda
- Fréttabréf með upplýsingum um starfsemi, uppfærslur og "bestu framkvæmdar sögur"
- Með skipulögðum (árlegum / tveggja ára) fundum þar sem vinnuveitendur og aðrir hagsmunaaðilar geta upplýst hver annan (t.d stefnumótun, árangri sem náðst hefur osfrv.) og



einnig með því að stofna vettvang þar sem þeir geta deilt upplýsingum, séð hvað aðrir gera og deilt reynslu sinni.

Jafnframt er mikilvægt að vinnumiðlari búi yfir sérstökum aðferðum er hann getur nýtt sér hvenær sem er til að miðla starfi. Í kjölfarið gæti einhver notað samsetningu þessara aðferða til þess að koma upp sérsniðnum lausnum fyrir sérhverjar aðstæður.

Nokkrar vinsælar aðferðir sem þú getur nýtt þér eða þú gætir hugleitt eru:

- Ráðningarferlið: <https://www.topechelon.com/blog/placement-process/what-is-full-cycle-recruiting/>
- Tala opinberlega á námskeiðum, viðburðum, ráðstefnum eða óformlegum samkomum til að laða að bæði atvinnuleitendur og atvinnurekendur
- Fá gagnagrunna frá öðrum fyrirtækjum, þegar það er mögulegt.
- Notaðu tiltæka gagnagrunna á netinu og samfélagsmiðla, félagsmiðla eins og LinkedIn
- Birtu starfsauglýsingar
- Leitaðu eftir tilvísuðum starfsmönnum
- Aðstoðaðu við reynsluráðningar
- Hittu hugsanlega nýja viðskiptavinum og framkvæmdu viðtöl til að meta þörfina á þínu svæði
- Finndu mismunandi leiðir til að kynna árangur þinn
- Taktu þátt í valferlinu til að aðstoða vinnuveitendur

Að sjálfsgöðu yrði endanleg niðurstaða í samræmi við þarfir viðskiptavina þinna og sambland af ýmsum aðferðum

**Vísar til að mæla árangur.** Starfsmiðlun, eins og önnur störf, þarf að mæla árangur með sérstökum vísam. Þessir vísar geta verið eigindlegir eða meginlegir og mældir á móti mælikvörðum sem atvinnurekandinn notar til að mæla starf sitt og í samræmi við gæðaaætlunina sem er til staðar eða gæti verið skilgreind með opinberum innkaupum sem vinnumiðlarinn hefur ráðist í sem undirverktaki og er framkvæmd á vegum ríkisins.



### ÆFING 1.3.3



Hugsaðu um opinberlega fjármagnaða rannsókn sem þú hefur starfað að nýlega og skiptir máli fyrir vinnumiðlarann.

Hverjir eru vísarnir sem þú getur greint (þ.e. hvernig mælist það ef þjónustan er að skila árangri) samkvæmt því?

Af hverju heldur þú að þessir vísar hafi verið valdir?

Gætir þú nefnt fleiri?



Við að vinna þessa æfingu gætir þú hafa rekist á opinbera innkaupastefnu um starfsþjálfun, starfsmenntun eða fullorðinsfræðslu, leiðsögn, þróun tengslanets o.fl. og jafnvel blöndu af þessu. Í hverjum innkaupum og / eða hverjum samningi eru mismunandi mælikvarðar með öðrum orðum, hvernig á að meta skilvirkni þjónustunnar og hvers konar frammistöðu og árangursmælingum er beitt. Þetta gæti verið:

- ✓ Ráðning þátttakenda (hvað varðar heildarfjölda, tímabil atvinnu, bakgrunn, aldur, kyn - eða samsetning þátta)
- ✓ Upphafleg mat á þátttakendum (sértækt mat á þörfum hvers og eins)
- ✓ Þátttaka í náms- eða starfsleitaráætlun (hversu margir taka þátt og hversu lengi)
- ✓ Ljúka námsáætluninni (hversu margir þeirra sem byrjuðu, ljúka áætluninni)
- ✓ Þátttaka í árangursmati (til dæmis, hversu margir luku náminu tóku einhvers konar, rannsókn, lokapróf eða mat?)
- ✓ Viðurkenning á árangri (og hversu margir náðu tilætluðum árangri?)
- ✓ Árangur til atvinnuþátttöku (hversu margir þeirra sem byrjuðu námskeiðið fóru í vinnu að því loknu?)
- ✓ Ending í starfi (hversu lengi héldust þeir í starfi t.d. 6, 12 eða jafnvel 24 mánuði?)

#### 1.4 Lýsið viðeigandi opinberum stefnum og forgangs röðun í tengslum við fjármögnun og skipulagningu vinnumiðlunarþjónustu.

Hvað veistu um hvernig þjónusta þín er fjármögnuð? Telur þú að þú þurfir að vita það? Í sumum tilfellum er það almenn vitneskja hvernig sjóðir eru fjármagnaðir. Í öðrum tilfellum, hins vegar, eru

samningar og styrkveitingar bundið trúnaði og þú gætir ekki fengið upplýsingar um hvernig vinna þín er fjármögnuð þó að þú leitaðir eftir því!

Að sumu leyti er ekki nauðsynlegt að hafa upplýsingar um hvernig þjónusta þín er fjármögnuð til að framkvæma starf þitt. Hins vegar krefjast allar opinberir fjármagnanir ábyrgðar á einhverju stigi. Hvernig þjónusta þín er fjármögnuð getur mótað forgangsröðun fyrirtækisins eða jafnvel hvernig þú ætlar að afhenda þjónustu þína.

Rannsóknir á vegum Erasmus+ sýndu ekki aðeins að hlutverk vinnumiðlara sé á mismunandi formum í mörgum Evrópulöndum heldur einnig að vaxandi áhersla á árangurstengdar greiðslur (sífelld algengari í opinberum áætlunum) breytir áherslum þessa hlutverks verulega. Í síðustu æfingu og endurgjöf komu fram vísbendingar um hvers konar "árangur" leiðir til þessarar framkvæmdar. Þetta er sérstaklega áberandi í Bretlandi, þar sem árangurstengd fjármögnun er algeng í sumum tilfellum eru 100% af opinberum sjóðum bundin við studdan / atvinnulausan einstakling sem tryggir sér og heldur starfi. Þessi þróun í "kerfinu" er einnig farin að birtast á nokkurn annan hátt í öðrum löndum, sem þvinga atvinnurekendur til að "endurskoða" hefðbundnar aðferðir enda er ekki lengur veitt fjármagn til að keyra námskeið eingöngu, heldur er aukin krafa um að einstaklingarnir tryggi sér og haldi starfi.

Þessi þáttur, ásamt öðrum, þýðir að það er ekki lengur nóg að "bara" þjálfar fólk upp eða samsvara atvinnuleitendur við störf: VET veitendur þurfa að dreifa úrræðum á mismunandi vegu, vinna betur með vinnuveitendum að miðlun og jafnvel viðhalda niðurstöðu vinnumiðlunar eftir að henni hefur verið náð. Í Erasmus+ verkefni hefur "Jobbroker" verið þróað til að takast á við mörg svið sem varða Evrópusambandið.

Til dæmis krefst "Bruges Communiqué" (2010) þess af aðildarríkjum ESB að bæta vinnumarkaðinn á grundvelli starfsnáms og þjálfunar. Til að gera hann betur háðan útkomu; og að þróa "sameiginlegt tungumál" sem brúar menntun, þjálfun og vinnuskilyrði. Enn fremur felur eitt af lykilmarkmiðum ESB um stefnumörkun Evrópusambandsins um evrópskt samstarf í menntun og þjálfun (ET 2020) í sér að kallað er á aðgerðir sem stuðla að því að bæta gæði, skilvirkni og mikilvægi (aðdráttarafl) starfsnáms að þörfum vinnumarkaðarins. Í Evrópu 2020 áætluninni er

stefnt að fastri atvinnu fyrir 75% íbúa á aldrinum 20-64 ára. Hin breytta veröld vinnunnar er einnig áhersluatriði í nýsköpunarverkefni Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins "ný hæfni fyrir ný störf".

Vinnumiðlun og samsvörun á vinnumarkaðspörfum er í sjálfu sér ein af hinum nýju tegundum starfa sem er að koma fram. Á fyrri tímum kom fólk úr skóla og hóf starfsnám fyrir tiltekna tegund atvinnu eða atvinnugreinar og starfaði oft í þeirri atvinnugrein eða því starfi jafnvel alla starfsævina. Fyrir marga er þetta orðið hluti af fortíðinni og það er aukin krafa um það að fólk hafi eða þurfi að þróa marga mismunandi hæfileika á vinnumarkaði. Þetta er oft nefnt "framseljanleg færni" og mikið af núverandi stefnumörkun ESB miðar að því að kalla á opinbera vinnumiðlunarstefnu í aðildarríkjunum til að bera kennsl á og styðja við þróun framseljanlegra hæfileika í nútíma heimi vinnu.

Í ljósi þessa nýja stefnusamhengis og breytinga á starfspjálfunarstefnum er það markmið Job Broker verkefnisins að leggja sitt af mörkum til þessarar stefnu. Með því að þróa Námskrá vinnumiðlara er ætlunin að hækka færni- og þekkingarstuðla sem mun hjálpa starfspjálfunar- og starfsmenntunarveitendum að bæta árangur sinn í að tryggja skjólstæðingum sínum sjálfbær starfstækifæri. Hins vegar eru fjöldi áskorana sem þarf að takast á við í þróun hlutverks vinnumiðlara og þjálfunar auk þess hvernig nám vinnumiðlara verður fullgilt og viðurkennt. Þetta er ekki síst vegna þess hvað vinnumarkaðsaðstæður eru ólíkar á milli ríkja og engar tvær ríkisstjórnir starfa eftir sömu stefnum og áætlunum.

### ÆFING 1.4.1 Tilgreindu a.m.k. þrjár helstu almennar stefnur sem snerta þjónustu vinnumiðlara í þínu landi og lýstu því hvernig þær hafa áhrif á vinnu þína.



#### Skriflegt verkefni

Tilgreindu þrjár helstu opinberar stefnur er tengjast því að styðja atvinnuleitendur í þínu landi (til dæmis ólík launatryggingakerfi, starfsþjálfun, virkar vinnumarkaðsaðgerðir af ýmsum toga).

Hvernig hefur hver þeirra áhrif á fjármögnun þína og hvernig þú skilar þjónustu þinni? Hvernig tekur þú tillit til þessa þegar þú vinnur með atvinnuleitendum þínum?



Nú geturðu greinilega séð að hvernig miðlunarþjónustan þín er fjármögnuð getur haft áhrif á hvernig þú þjónustar atvinnuleitendur þína. Þú gætir haft mjög ákveðin mánaðarleg markmið og fresti til að mæla niðurstöður; sumum finnst þetta hvetjandi en aðrir upplifa þetta sem streituvald!

Í sumum tilfellum er vinnumiðlarinn ekki einfaldlega að koma atvinnuleitanda í vinnu heldur einnig að bjóða upp á áframhaldandi stuðning til að tryggja að viðskiptavinirnir stundi störf sín á tilteknu tímabili. Það er óhætt að segja að þetta hafi bætt nýrri vídd við vinnumiðlara hlutverkið og sumir munu þurfa að bæta við sig færni til að takast á við þessar nýju áskoranir. Reyndar hefur þetta haft áhrif, í sumum löndum (t.d. Bretlandi) þar sem árangurstengdar greiðslur eru orðnar algengar, á það hvernig opinberar ráðningar og starfsþjálfun og nám er skipulagt. Á einfaldan hátt má segja að ef þú færð árangurstengdar greiðslur þá verður það í forgrunni skipulagningar á þjónustu þinni. Þetta getur haft djúpstæð áhrif, ekki aðeins á það hvernig fyrirtæki þitt skipuleggur verkferla sína, heldur sérstaklega hvernig þú forgangsraðar þínum tíma.

Þar að auki eru vísbendingar um að það að bjóða snemma upp á stuðning við öll mál er koma upp milli starfsmanns og vinnuveitanda getur riðið baggamuninn á milli einstaklinga sem ekki bara ílengjast í vinnu heldur bæta stöðu sína til að lengja vinnutíma eða hækka laun. Reyndar, ef einhver hluti fjármögnunarinnar er aðeins greiddur af opinberum aðilum eftir tíma í vinnu, þá er það hvatning til þjónustuveitanda að veita stuðning í vinnu, þ.e. upplýsingar, ráðgjöf og "miðlun" eftir upphaf vinnusambands. Þetta getur verið róttækur viðsnúningur fyrir þá sem eru mótaðir af þeirri hugmynd að starf þeirra með atvinnuleitanda sé lokið þegar atvinnuleitandi hefur fundið vinnu - nema að sjálfsgöðu þeir verði atvinnulausir aftur og snúi aftur til þeirra sem atvinnuleitendur!



Dæmið hér að neðan byggist á skilmálum samnings sem var gefin út af breskum opinberum aðila sem veitir framlag til starfsnáms til þjónustuveitanda. Samningurinn var ætlaður atvinnulausum atvinnuleitendum á aldrinum 18-30 ára. Samningurinn hljóðaði upp á að styðja allt að 500 atvinnuleitendur og gildi í 24 mánuði. Greiðsluáætlunin í samningnum var sem hér segir:

Áfangi / Niðurstaða	Fjárhæð €	Hámarks fjöldi
Þátttakandi undirgengst grunnmat til þátttöku í verkefninu	100	500
Byrjar á námsáætlun án lokamats	50	200
Byrjar nám/námskeið til viðurkenningar/starfspjálfunar	75	200
Lok námsáætlunar án lokamats	150	150
Lok náms/námskeiðs til viðurkenningar/starfspjálfunar	50	200
Lýkur starfspjálfun á stigi 2	250	400
Hefur störf	150	400
Heldur starfi – 4 vikur	250	300
Heldur starfi – 6 mánuði	750	250
Heldur starfi – 12 mánuði	750	250



**ÆFING 1.4.2**

**Lesið eftirfarandi raunhæft dæmi um Jupiter Training og svarið svo spurningunum.**

Jupiter Training hefur nýverið fengið nýjan samning um árangurstengdar greiðslur sbr. dæmið hér fyrir ofan. Þeir hafa sex vinnumiðlara á sínum snærum sem venjulega starfa mjög náið með atvinnuleitendum, sem oft hafa mikla stuðningsþörf, auk þess að þurfa að finna vinnu.

Fyrri samningar þeirra höfðu veitt þeim meiri tíma og frelsi í því hvernig þeir gætu unnið til að styðja við atvinnuleitendur. Þeir aðstoða einnig við önnur mál með því að vísa til sérþjónustudeildar þar sem þörf krefur. Þetta þýddi að þeir veittu heildrænni þjónustu fyrir hvern einstakling, er þá var fær um að einbeita sér að fullu að atvinnuleit sinni.

Hinn nýi samningur þýddi að vinnumiðlararnir þurftu að hugsa miklu meira um þann tíma er þeir eyddu með hverjum einstaklingi, hversu marga fundi þeir gætu veitt, hversu fljótt þeir þurftu að framfylgja þeim í annaðhvort vinnu eða einhvers konar þjálfunarstarfsemi til að ná fram niðurstöðu og fá greitt.

Allir vinnumiðlararnir fengu mánaðarleg markmið til að vinna að er bætti nýjum streituvaldandi þætti við vinnuumhverfi þeirra.

1. Hvaða erfiðleikum telur þú að vinnumiðlarar geti mætt við að uppfylla þennan nýja samning?

2. Hvernig gæti þetta haft áhrif á Jupiter þjálfun sem fyrirtæki og hver gæti niðurstaðan orðið?

3. Getur þú nefnt að minnsta kosti 5 niðurstöður; er ætlast til að vinnumiðlararnir nái samkvæmt áætluninni í dæminu?

4. Hvernig gæti þetta haft áhrif á þjónustuna sem boðin er atvinnuleitendum?

5. Getur þú komið auga á einhverjar breytingar sem Jupiter þjálfun gæti þurft að gera á þjónustu sinni í ljósi nýja samningsins?



Eins og þú getur séð út frá raundæminu og þá getur aðlögun að líkaninu um árangurstengdar greiðslur þýtt nýjar áskoranir fyrir alla hlutaðeigandi, bæði jákvæðar og neikvæðar.

Fyrir suma stærri þjónustuveitendur gæti verið auðveldara að laga sig að þessu líkani þar sem ekki allar afhendingar þeirra eru byggðar á einni tegund fjármögnunar. Á sama hátt geta þeir verið að bjóða upp á mörg úrræði sem hafa mismunandi samningskröfur eða annars konar tekjur.

Minni eða sérhæfðari fyrirtæki gætu komist að því að ef þeir geta ekki náð þeim fjölda niðurstaðna sem búist var við gæti það haft mikil áhrif á tekjur þeirra sem aftur gæti haft áhrif á alla þjónustuna, þar með talið fjölda starfsmanna og launahækkunar. Með öðrum orðum gætu störf og þjónusta verið í hættu.

Annað augljóst mál er að sumir atvinnuleitendur eiga mun auðveldara með að komast í vinnu en aðrir og þetta getur haft áhrif á það hverjum Jupiter þjálfun ákveður að forgangsraða fyrir þjónustu sína. Í ofangreindu líkani væri engin hvatning til að taka við atvinnuleitendum með margar hindranir. Í reynd er þó þessi tegund áætlunar oft að greiða "viðbót" fyrir þá sem eru með meiri þarfir til dæmis fyrir þá sem eru án hæfni eða þá sem hafa lengi verið án vinnu.

Ekki eru þetta nú samt allt slæmar fréttir þar sem þetta getur þýtt að starfsfólki bjóðist að læra nýja færni og öðlast nýja styrkleika til að aðlagast. Þeir gætu verið hvattir til að ná settum markmiðum í hverjum mánuði og rísa undir áskoruninni.

### ÆFING 1.4.3

Í ljósi stöðunnar sem skapast vegna árangurstengdra greiðslna; berið saman þrjú mikilvægustu jákvæðu áhrif við þrjú mikilvægustu neikvæðu áhrif sem gætu komið upp.



**Þrír jákvæðir þættir**

- 1.
- 2.
- 3.

**Þrír neikvæðir þættir:**

- 1.
- 2.
- 3.



Þegar þú horfir á þær árangurstengdu greiðslur er gefnar upp sérð þú að "niðurstaða" getur fengist þegar atvinnuleitandi byrjar í úrræði eða einhver annar áfangi næst eins og að vera vísað til og hefja þjálfun.

Hins vegar má sjá að langhæstu fjárhæðirnar í þessu dæmi eru byggðar á niðurstöðum sem eru lokaniðurstöður þ.e. þær koma eftir að virkni hefur átt sér stað svo sem að fá hæfi í lok námskeiðs eða dvelja í vinnu eftir að upphaf starfs er tryggt.

Almennt séð hafa sumar rannsóknir bent til þess að hlaupandi greiðslur af niðurstöðum í starfssamningum geta haft einhverja kosti, þar á meðal:

- Allt er ljóst: það getur hjálpað til við að einbeita sér að tilteknum árangri og markmiðum
- Sveigjanleiki: hvernig eitthvað er gert, eða hvað er gert, er minna mikilvægt en hversu árangursríkt það er
- Skilvirkni og umbun: veitendur fá greitt eftir því sem þeir ná, eða "framleiða" þjónustu þeirra, frekar en því sem þeir eyða. Ef þeir eru skilvirkir, geta þeir hagnast af fjármögnuninni, sem þá er hægt að nýta á ýmsan hátt eða endurfjárfesta í þjónustunni.

Hins vegar hafa sumar rannsóknir bent til fjölda ókosta við kerfi árangurstengdra greiðslna í opinberum atvinnuáætlunum. Þetta getur falið í sér:

- Fjárhagsleg áhætta fyrir þjónustuveitendur: það getur verið erfitt að spá fyrir um með vissu hversu "árangursríkt" hvaða áætlun sem er orðið og þar af leiðandi getur það ekki verið tryggt að kostnaðurinn verði undir greiðslum. Með öðrum orðum geta veitendur tapað peningum!

- Bið eftir því að niðurstöðu til greiðslu sé náð, sannprófuð og greidd getur valdið því að þjónustuveitendur standi frammi fyrir fjármögnunaráskorunum og getur einnig krafist verulegra mannuðs- og fjámálfjárfestinga bæði fyrir samning og á meðan á honum stendur, en áður en greitt er.
- Sérvaldir skjólstæðingar - þar sem veitendur eru tregir til að taka að sér atvinnuleitendur með flóknari vandamál, af ótta við að það sé erfiðara að "ná árangri" og virðist því ná lakari árangri (þ.e. færri skjólstæðingar í vinnu) - eða fá ekki borgað. Þetta getur leitt til vanrækslu þar er slíkir atvinnuleitendur eru settir til hliðar eða vanræktir, en á aðra sem kann að vera auðveldara að "ná árangri" með er lögð áhersla þar sem veitendur miða á "auðveldari" umsækjendur sem vekja frekar athygli.
- Að neyða veitendur til að einbeita sér að því að fá ákveðnar niðurstöður til að fá greitt getur dregið úr nýsköpun og hvötum til að reyna eitthvað annað eða öðruvísi til að sjá hvort það tekst.

## ÆFING 1.4.4



Finndu út hvernig atvinnumiðlunarþjónustan sem þú vinnur fyrir er fjármögnuð: þú gætir þurft að tala stjórnendur, samstarfsmenn og jafnvel atvinnuleitendur þína til að svara eftirfarandi spurningum:

1. Hversu marga atvinnuleitendur er búist við að þú skráir á meðan á samningnum stendur?
2. Hver eru markmið þín fyrir starfa- og þjálfunarniðurstöður?
3. Þarftu að standast skilafresti, hverjir eru þeir?
4. Hvernig er þitt starf mælt byggt á þessum niðurstöðum?
5. Hverjar eru afleiðingar þess þú náir ekki markmiðum þínum?
6. Hefur þú upplifað einhver vandamál við þessa tegund þjónustu, hvernig hefur þú sigrast á þeim?



Rannsóknir þínar kunna að hafa leitt í ljós nokkur atriði er koma þér á óvart varðandi fjármögnunarstöðu þína og hvernig það hefur áhrif á hvernig og hvers vegna þú vinnur starf þitt á þann hátt. Að vera meðvitaður um þessi atriði getur aðstoðað þig við að bæta þjónustu þína eða framkvæma starf þitt á annan hátt til að tryggja að þú uppfyllir þarfir atvinnuleitenda, vinnuveitenda og fyrirtækis þíns. Þér gæti jafnvel orðið ljóst að það er til skilvirkari eða árangursríkari leið til að nálgast þjónustuveituna þína.

Kannski gætir þú vakið athygli á þessu á næsta teymisfundi? Hver veit, það gæti gert það minna stressandi, hagkvæmara og áhugaverðara fyrir alla!

Kannski gætirðu sýnt árangur/niðurstöðu þessa á hvaða vinnumiðlunarvettvangi sem þú tekur þátt í, þar sem mögulega gæti verið að aðrir starfsmenn geti nýtt sér reynslu þína?



## 1.5 Skilja viðmótið milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og fjármögnunaraðila

**Þjónustunnar. Lýsa mögulegum árekstrum milli aðila og sýna fram á leið til að sigrast á þeim.**

Öll samstarfsverkefni eða hlutverk, er fela í sér verulegt samstarf við fjölda ólíkra samstarfsaðila geti einnig haft ýmis átök í för með sér.

Margir vinnumiðlarar munu einnig sinna öðrum verkefnum með atvinnuleitendum. Sumir bjóða upp á þátt í ráðningarsamningi eins og viðtalstækni eða 1-1 / hópleiðsögn eða stuðning við önnur mál.

Til að koma hlutunum í framkvæmd verða þeir oft að vinna með fjölmörgu öðru fagfólki er allt hefur mismunandi skilafresti og forgangsöröðun, t.d.

- Atvinnurekendur af öllum stærðum og gerðum
- Heilbrigðisstarfsfólki
- Félagsráðgjöfum
- Starfsmenn sem sinna bótagreiðslum

Starfsstöðin er þú vinnur fyrir gæti einnig verið að skila, sem hluta af samstarfi, vinnumiðlunarþjónustu og stuðning en annar veitandi, ef til vill frekari menntun eða starfsnámi og býður upp á styttri óhefðbundin námskeið eða lengri viðurkennd námskeið til að auka færni atvinnuleitenda í undirbúningi fyrir vinnu. Þá geta einnig verið aðrir "tilvísunaraðilar" er bjóða upp á sérhæfð inngrip er kunna að vera nauðsynleg, þ.e. ráðgjöf eða meðferð.

Allar þessar stofnanir hafa mismunandi "hvatir", er þýðir mismunandi forgangsöröðun hvað varðar það er þeir sjá sem mikilvægasta hluta verkefnisins. Fyrir vinnumiðlara verða það framfarir atvinnuleitandans í þjálfunartækifæri eða starf eins auðveldlega og mögulegt er. En þetta getur valdið átökum og þarf vandlega meðhöndlun sem og samskipti milli allra aðila til að tryggja að um mál sé fjallað faglega, fljótlega og til að koma í veg fyrir truflun á þjónustunni sem veitt er.

Vinnumiðlarinn mun hafa ýmsa innri og ytri viðskiptavinum til að halda hamingjusömum og það er oft nákvæmnisverk að tryggja að þetta sé gert á skilvirkan hátt.

**ÆFING 1.5.1** Skilgreinið þær væntingar er 3 mismunandi hópar, vinnuveitendur, atvinnuleitendur og fjármögnunaraðilar kunna að hafa, frá sjónarhóli vinnumiðlarans.



Væntingar atvinnuleitenda	Væntingar vinnuveitenda	Væntingar fjármögnunaraðila
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6



Geturðu nú séð að forgangsröðun þessara mismunandi hópa gæti verið uppspretta átaka í vinnunni þinni? Þú gætir viljað hugleiða hvernig þú sigrast á þeim ef þau koma upp, hefurðu einhver úrræði í huga í fyrirtækinu er þú vinnur fyrir t.d. stjórnendahópsfundir, samstarfsfundir, teymisfundir, þar sem hægt væri að ræða hlutina frjálsglega og samþykkja?

Að lokum mun það vera undir þér og þinni færni sem vinnumiðlari komið að leysa úr eins miklu af þessu og mögulegt er með hverjum aðila fyrir sig þegar eða ef það kemur upp.

Hins vegar, ef þú telur að það séu vandamál sem eru utan þíns sviðs sérfræðipækkingar eða stjórnunar þá ættir þú að vísa þeim til stjórnanda eða teymisleiðtoga svo að þú getir fengið leiðsögn frá þeim.

## ÆFING 1.5.2



Veldu eitt opinberlega fjármagnað verkefni fyrir atvinnumiðlun og lýstu því hvernig þú myndir gera atvinnuleitendur og vinnuveitendur að þátttakendum í því til hagsbóta fyrir alla aðila sem taka þátt.



Hverju komstu að?

Hefur þetta fengið þig til að hugsa öðruvísi um hvernig þú vinnur í eigin vinnumiðlun? Þú gætir hafa áttað þig á að sumar hugmyndirnar er þú hefur lýst gætu komið til framkvæmda við miðlunina þar sem þú vinnur nú.

Augljóslega eru hagsmunir fólgirnir í því að fela notendum að taka þátt í þjónustunni, í þessu tilviki atvinnuleitendum, jafnvel á grunnstigi til að fá verðmæt viðbrögð og innsýn notenda í reynslu af þjónustunni. Skoðanir þeirra og reynsla geta aðstoðað þig í framtíðarhönnun og afhendingu þjónustu.

Gætu möguleiga einhverjir atvinnuleitendur setið í stjórninni? Kannski gæti þetta verið þeirra leið til að endurgjalda fyrir að hafa notið þjónustunnar eða þú gætir endurgoldið þeim fyrir tíma sinn? Hvað með að þeir verði "leiðbeinendur" núverandi atvinnuleitenda eða komi á vinnustofu til að deila reynslu sinni af því hvað þeir telja vera farsælt atvinnuleitarferli?

Á sama hátt gætu atvinnurekendur aðstoðað við að hanna afhendingu þjónustu í raun með því að fá vinnuveitendur til þátttöku í sérsniðnum vinnustofum eða í "gerfi" viðtölum sem gera alla reynslu atvinnuleitandans "raunverulegri". Það eru margar leiðir til að auka fjölbreytni afhendingar og innihald starfshæfismatsins.

Kannski geturðu deilt hugmyndum þínum á vinnumiðlunarsviði og séð hvaða aðrar hugmyndir aðrir vinnumiðlarar hafa deilt?

**ÆFING 1.5.3**

Út frá raunhæfa dæminu hér fyrir neðan er hægt að finna þrenns konar líklegan ágreining er vinnumiðlarinn gæti þurft að takast á við til að ná fullnægjandi árangri fyrir alla aðila er taka þátt?

Lýstu hvernig þú myndir takast á við þessi atriði.



Þú hefur starfað sem vinnumiðlari í þrjú ár og hefur nýlega gengið til liðs við Jupiter þjálfun sem einn af vinnumiðlurum í sex manna teymi.

Viðskiptavinir þínir hafa margvíslega bakgrunni með mismiklum hæfileikum, hæfnisstigi og misjafnlega tilbúnir að stíga inn á vinnumarkað. Þeir stríða oft við önnur vandamál, sem hafa áhrif á hæfni þeirra til að leggja áherslu á atvinnuleit sína. Flestir atvinnuleitendur hafa verið í vinnu í að minnsta kosti tólf mánuði og fá aðgang að bótum svo að þeir vilja tryggja sér atvinnu eins fljótt og auðið er. Oft vita þeir ekki hvað þeir vilja gera, þeir þurfa bara vinnu!

Atvinnurekendur sem þú vinnur með bjóða upp á úrval af tækifærum en sumir eru mjög sérhæfðir, þarfnast sérhæfðrar þjálfunar eða stundum mikillar hæfni. Vinnuveitendur greiða ekki vinnumiðlurum fyrir þjónustu þeirra, en oft verða þeir frekar svektir með að þeim standi ekki til boða rétti einstaklingurinn í laus störf sem þeir hafa. Sem vinnumiðlari hefur þetta einnig áhrif á þig við að ná markmiðum þínum innan frests. Hvernig ætlar þú að leysa þessi mál fyrir alla sem um ræðir og hvar liggur mögulegur ágreiningur?

**Ritaðu svör þín á autt blað.**



Eins og þú veist þá þarf að ljúka þessari æfingu og einnig að hugsa um dagleg störf þín, þá kemur upp ágreiningur og ekki er alltaf auðvelt að leysa hann og það mun oft taka þolinmæði, hæfileika til úrlausnar vandamála og samningatækni til að tryggja að allir fái þá niðurstöðu sem þeir óska.

Starf vinnumiðlarans snýst um að stjórna væntingum allra - atvinnuleitendur þurfa aðstoð við að finna vinnu, auk þess er þeir gætu þurft annars konar stuðning við mál sem við upplifum öll, en sumir geta ekki leyst þau án stuðnings annarra sérfræðinga; allt þetta getur verið mjög streituvaldandi. Vinnuveitandi þarf að ráða í laus störf, venjulega eins fljótt og auðið er, en með bestu fánlegu umsækjendum og hefur ekki tíma til að sóunar, því að tíminn, eins og við vitum öll, er peningar!

Jafnframt hefur þú sem vinnumiðlari skilafresti og markmið til að mæta og það að fá ekki rétta einstaklinga með rétta færni eða að takast á við pirraða vinnuveitendur getur tekið frá þér tíma og haldið þér frá því að einbeita sér að því starfi sem fyrir hendi er.

Finnist þér þetta erfitt, getur það verið þess virði að sjá hvort einhver námskeið eru í boði til að auka færni þína í að takast á við erfiðar aðstæður. Eða þú gætir reynt að tala við aðra vinnumiðlara í teyminu þínu / samtökum eða tengslanetinu til að sjá hvort þeir hafi strítt við svipuð vandamál og þá hvernig þau sigruðust á þeim?

Kannski gætir þú nýtt þér vinnumiðlaraþópa á netinu og séð hvort einhver þar gæti veitt þér stuðning?

## 1.6 Tilgreina og útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmenn, atvinnurekendur eða samtök þeirra eða atvinnugreinasérfræðinga.

Það er kannski að benda á hið augljósa að hæfni þín til að ná árangri sem vinnumiðlari er að hluta til ákvörðuð af heildarástandi þjóðarbúsins og atvinnuleysi. Lífið væri vissulega auðveldara ef það væri meira en nóg af heilsdags- og hlutastörfum á markaðnum fyrir alla, óháð aðstæðum þeirra, hæfni og færni! Hins vegar, ef þeir dagar voru til, þá eru þeir löngu liðnir. Atvinnuleysi í sumum hlutum ESB hefur verið viðvarandi hátt og ástandið versnað enn frekar með tilkomu alþjóðlegu fjármálakreppunnar árið 2008.

Þáttur í hlutverki þínu sem vinnumiðlari er að sannfæra vinnuveitendur um að nýta sér miðlunarþjónustu þína svo þú hafir úr nægilega fjölbreyttum störfum að velja til að bjóða atvinnuleitendum með mismunandi menntun, færni og hæfni. Þú þarft að huga vel að "söluræðunni" sem þú beitir á vinnuveitendur sem mögulega gætu nýtt sér þjónustu þína og af hverju þeir ættu að sannfærast um að nýta þína þjónustu fremur en annað form af ráðningarþjónustu.

Ein af ástæðum þess að sumum vinnuveitendum hugnist að nýta sér þjónustu þína er að oft eru opinberlega fjármögnuð vinnumarkaðsúrræði án endurgjalds, en þeir þurfa hins vegar að greiða fyrir þjónustu viðskiptadrifinna ráðningarfyrirtækja



## ÆFING 1.6.1



Þú átt fund með mikilvægum vinnuveitanda og þú verður að útskýra fyrir þeim hvað vinnumiðlari er. Í ljósi þess að þeir eru mjög uppteknir þarftu að búa til 20 mínútna kynningu sem gefur þeim heildarhugmynd um hvað vinnumiðlun er og hvernig gæti fyrirtækið haft gagn af samstarfi við vinnumiðlara.

Skipuleggðu kynningu þína hér fyrir neðan - mundu að þú hefur aðeins 20 mínútur til að sannfæra!



Hvernig fannst þér þetta? Ef þú ert ennþá óviss um kynninguna þína gætirðu æft þig á samstarfsaðila? Þeir kunna að geta gefið þér nokkrar gagnlegar ábendingar.

Mundu hvernig þú kynnir þjónustu þína fyrir vinnuveitanda, gæti verið breytileg eftir því sem þú heldur að væntingar þeirra séu hvað varðar þjónustustig, notkunartíðni osfrv. Vitanlega viltu hafa góð áhrif en þú vilt ekki gefa þeim ranga mynd á einhvern hátt eða jafnvel lofa einhverju, sem gæti síðan valdið vonbrigðum.

Ólíkt hefðbundnum ráðningarþjónustum þar sem atvinnuleitendur skrá sig til að nota þjónustu þeirra, þá getur atvinnuleitandi, sem þú verður að takast á við, ekki verið "tilbúinn til vinnu" og mun krefjast frá nokkrum vikum til nokkurra mánaða undirbúnings áður en þú getur lagt fyrir þau viðeigandi starfshlutverk. Vertu raunsær við vinnuveitendur þína, en seldu einnig nokkra af bestu skjólstæðingum þínum til þeirra og einnig þau störf sem þú hefur nú þegar getað tryggt fyrir aðra vinnuveitendur.

Kannski er hægt að hafa samskipti við aðra á vinnumiðlunarsviði um hvernig þér gekk að kynna og selja vinnuveitanda þjónustuna; Það getur hjálpað öðrum að forðast hugsanlega pytti.

**ÆFING 1.6.2**

Hvers konar þjónustu getur vinnumiðlari boðið vinnuveitanda? Skrifaðu hugmyndir þínar hér:

Hver annar gæti einnig veitt þessum vinnuveitendum sams konar þjónustu, hvernig myntir þú sannfæra vinnuveitandann um að vinnumiðlunarþjónustan sé betri kostur fyrir starfsemi þeirra? Getur þú skrifað lista yfir 'Kosti og galla'?



Þjónusta þín muna uppfylla allar þarfir sumra atvinnurekenda sem hafa samband við þig, en fyrir aðra getur það ekki reynst fullnægjandi. Þar sem þeir gætu haft fjölda starfa með mjög sértækar hæfnis- eða menntunarkröfur. Þeir geta verið betur settir í sambandi við ráðningarþjónustu sem sérhæfir sig í ákveðinni tegund ráðningar og oft í miklu magni líka.

Það að viðhalda góðu sambandi við vinnuveitendur þína þýðir að þú þarft að viðurkenna hver takmörk þín eru sem miðlari og vita hvenær á að vísa þeim annað eða mæla með annarri þjónustu. Vissulega er betra að sóa ekki tíma þeirra með því að reyna að gera eitthvað sem þú ert ekki tilbúinn að gera eða hefur ekki sérþekkingu til að gera það á áhrifaríkan hátt eða innan þess tíma sem þarf.

Kannski gæti þetta varpað ljósi á nýja þjálfunarmöguleika fyrir þig og aðra vinnumiðlara?

Eins og áður var lögð áhersla á þá getur sú staðreynd að þjónusta þín sé veitt án endurgjalds verið aðlaðandi fyrir vinnuveitendur. Hins vegar gæti þetta einnig valdið vafa í hugum þeirra um gæði þjónustunnar og hvernig hún er í samanburði við sérhæfðar ráðningarþjónustur; þú gætir þurft að vinna hart að því að sannfæra þá og vinna þér inn viðskipti og virðingu þegar þú býður fram atvinnuleitendur.

Það að vinna með minni vinnuveitendum getur stundum verið betra fyrir bæði þig og þá, þar sem kröfur þeirra varðandi ráðningar verða lægri í tölum og kannski sjaldnar. En það þýðir ekki að þú ættir ekki að nálgast stærri vinnuveitendur ef þú hefur getu til að uppfylla þarfir þeirra. Sumt af þessu er að sjálfsögðu háð stærð þjónustueiningar þinnar.

Getur þú deilt niðurstöðum úr þessari æfingu á vinnumiðlunarsviði með öðrum vinnumiðlurum? Þú gætir viljað spyrja hvernig þeir hafa sigrast á einhverjum efasemdum vinnuveitenda til að aðstoða þig ef / þegar það gerist.

### ÆFING 1.6.3



**Skriflegt verkefni:** Komdu auga á þær áskoranir er þú telur líklegast að vinnumiðlari muni þurfa að takast á við þegar hann þarf að útskýra notkun miðlunarþjónustu fyrir lykilstarfsmönnum, vinnuveitendasamtökum, atvinnulífsstofnunum eða atvinnuvegasérfræðingum.



Þegar þú ert að reyna að selja þjónustuna þá muntu eflaust verða fyrir margs konar mótlæti, þú gætir nú þegar upplifað þetta sem hluta af starfi þínu.

En það eru líka aðrar áskoranir. Sumir vinnuveitendur munu hafa grunsemdir gagnvart einhverju sem er ókeypis. Þeir gætu hugsað að þjónustan þín sé lakari en þar er þeir þurfa að greiða fyrir þjónustu. Þeir gætu verið að reyna að sjá hvort þú getur raunverulega staðið við þitt þannig að ef þetta er fyrsta verkefnið þitt fyrir vinnuveitanda er mikilvægt að það heppnist vel - þar er þeir gætu sleppt því að leita til þín aftur!

Þeir kunna einnig að hafa efasemdir um gæði atvinnuleitenda þinna vegna þess að þeir eru ekki að vinna og hafa jafnvel aldrei unnið eða verið án vinnu um nokkra hríð. Ef þú býður ekki fram góða mynd af stofnuninni sem þú vinnur fyrir þá geta þeir efast um þekkingu þína og færni sem vinnumiðlara.

Vinnuveitandinn kann að hafa stuttan frest til að ráða starfsmenn og getur viljað vita hversu fljótt þú getur sent þeim líklega atvinnuleitendur. Þú hefur kannski ekki neinn á skrá núna sem passar við forskriftina - svo hvað gerir þú?

Skilafrestir þínir og tímalínur gætu verið mjög ólíkir þeim sem stór vinnuveitandi hefur.

Að sjálfsögðu er það annað sem yfirleitt er ekki hægt að hafa stjórn á þegar unnið er með vinnuveitendum og atvinnuleitendum, að eins mikið og þú getur stutt atvinnuleitendur hefur þú ekki stjórn á því sem raunverulega gæti gerst þegar að atvinnuviðtalinu er komið! Munu þeir mæta seint, eða mæta alls ekki eða koma fyrir eins og þeir séu óundirbúnir? Allt sem þú getur gert er að undirbúa þau nægilega vel, vona það besta - og vertu svo viss um að fylgja því eftir.

Stundum gerist það að vinnuveitandi hefur ekki áhuga á að ráða neinn af þínum skjólstæðingum. Ekki gera ráð fyrir að það sé þér að kenna eða skjólstæðingnum. Stundum breytast hugmyndir vinnuveitenda varðandi það hvað eða hvern þeir vilja eða bara þeir hætta við ráðningu. Reyndu að tryggja að ef atvinnuleitendum þínum mistekst að tryggja sér starf að þá fái þú eins mikla endurgjöf og kostur er á, hvers vegna. Sumir vinnuveitendur eru tregir til að gera þetta að nokkru marki en án upplýsinga veist þú ekki hverjar áherslurnar þurfa að vera með viðkomandi atvinnuleitanda fyrir næsta viðtal. Gakktu úr skugga um að þú leitir viðbragða hjá umsækjendum um upplifun þeirra af viðtalinu, því stundum bjóða þeir upp á allt önnur sjónarmið en vinnuveitandinn!

Vinnuveitandi býður skjólstæðingi þínum starf en hann vill það ekki! Ef þetta gerist skaltu hafa samband við skjólstæðing þinn strax til að komast að því hvað gerðist í viðtalinu. Þetta er erfitt, þar er skjólstæðingurinn kann að hafa heyrt eitthvað í viðtalinu sem gerði þá andsnúna vinnustaðnum, en þú verður að rannsaka málið og finna út hvað er á seyði. Gæti það verið einfaldur misskilningur eða eitthvað óheiðarlegt?

## Framfaramat – Námsþarfagreining

Nú þegar þú hefur lokið verkefnum og æfingum í þessum kafla og skoðað alla endurgjöfina, skulum við fara aftur í námsmatið sem þú framkvæmdir við upphaf kaflans.

Í töflunni hér að neðan, endurtaktu sjálfsmatið á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði. Eins og áður, athugaðu kröfurnar og metið 'stigið' ykkar í hverju tilviki.

Eins og áður: Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**

Starfskröfur	Stig þekkingar færni, reynslu eða skilnings (eftir því sem við á).									
Komið auga á vandamál sem stafa af því að nota þekkingu á þróun á vinnumarkaði, að því er varðar (a) að skilgreina vaxandi svið færniskorta og lausra starfa og (b) leitast við að samsvara viðskiptavinum / viðskiptavinum við þessa þróun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið hæfni eða eiginleikum sem hægt er að þróa tiltölulega fljótt hjá viðskiptavinum til að bregðast við hugsanlega gagnlegum vinnumarkaðsþróunum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja þau vandamál sem viðskiptavinir standa frammi fyrir þegar þeir taka til skoðunar atvinnutækifæri sem eru ekki staðbundin og vinna með þeim til að meta hvort þessi tækifæri séu raunhæf eða hagnýt fyrir viðkomandi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tilgreindu þau úrræði sem þú þarft að hafa undirbúin fyrir vinnu með viðskiptavini/vinum til að bera kennsl á viðeigandi starfsmenntun, þjálfunaráætlanir og opinberar atvinnuáætlanir.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á mismunandi tegundum ákvæða og áætlana sem eiga við um alla viðskiptavini og greina frá þeim ákvæðum sem miða á sérþarfir og tiltekna hópa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja heimildir og leiðbeiningar sem hægt er að gera aðgengilegar atvinnurekendum og samtökum þeirra til að styðja þá í að taka við atvinnulausum atvinnuleitendum til að fylla laus störf.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Útskýra helstu aðferðir til að (a) miðla atvinnu milli atvinnulausra atvinnuleitenda og vinnuveitenda (b) hafa samband við báða aðila til að styðja við sjálfbærni fyrirkomulagsins.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja helstu mælikvarða sem notaðir eru til að meta áhrif og skilvirkni þjónustunnar, (þ.m.t. þess hluta sem greiddur er í samræmi við árangur).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tilgreindu að minnsta kosti þrjár megin opinberar stefnur sem hafa áhrif á vinnumiðlunarþjónustu í þínu landi og lýstu því hvernig þær hafa áhrif á starf þitt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið kerfi "árangurstengdra greiðslna" (þ.e. gætir þú talið upp að minnsta kosti þrenns konar mögulegar kröfur um niðurstöður af starfi atvinnumiðlarans.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Berið saman þrjár jákvæðar og þrjár neikvæðar hliðar árangurstengdra greiðslna.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skilgreinið væntingar:										
A) vinnuveitanda b) starfsmanns c) fjármögnunaraðila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýstu hvernig þú getur samþættað þátttöku atvinnuleitenda og vinnuveitenda til hagsbóta fyrir alla aðila sem taka þátt í opinberlega fjármögnuðum verkefnum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Lýsið þremur dæmigerðum ágreiningsatriðum sem vinnumiðlari getur þurft að takast á við til þess að ná fullnægjandi árangri fyrir alla þátttakendur.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúið 20. mínútna kynningu fyrir væntanlega vinnuveitendur til þess að selja þeim miðlunarþjónustu þína.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Listi yfir alla þá þjónustu sem vinnumiðlari getur boðið vinnuveitanda, bera saman hvernig þessi þjónusta er veitt núna og af hverju vinnumiðlun er betri lausn.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berðu nú saman stigagjöfina - þá sem þú gerðir áður og þá sem þú gerðir eftir að hafa unnið í gegnum þennan hluta handbókarinnar. Hverjar eru helstu ályktanir þínar?

Myndir þú segja, byggt á því að þú hafir notað efni kaflans, að þú hafir of- eða vanmetið hæfileika þína, þekkingu, skilning og / eða upplifun í fyrsta skipti sem þú gerðir þetta mat?

Svo, ef þú skoraðir lægra á einhverjum þáttum - er það vegna þess að þú sérð að þú hefur enn svigrúm til framþróunar?

Ef þú skoraðir hins vegar hærra- er það vegna þess að þú hefur meiri þekkingu eða sjálfstraust þegar þú hefur lokið við æfingarnar?

Myndir þú segja að kaflinn staðfesti upphaflegt mat þitt - eða kom eitthvað á óvart?

Getur þú komið auga á þætti þar sem þú þarft ennþá að leita frekari faglegs stuðnings eða þróunar?

## 1.7 Niðurstaða og viðbótar lesefni

Tilgangur þessa kafla hefur verið að setja starf þitt sem vinnumiðlara í samhengi við evrópska vinnumarkaðinn og atvinnutækifæri í Evrópu. Í því skyni höfum við kannað viðmót milli helstu

hagsmunaaðila sem hafa áhrif á vinnu þína - vinnuveitenda, atvinnuleitenda og opinberra fjármögnunaraðila. Við höfum einnig skoðað hvernig stefnumarkanir, fjármagnanir, kerfi og áætlanir, vinnumarkaðsupplýsingar og vinnureglur umlykja og hafa áhrif á vinnumiðlunarþjónustu.

Að lokum ... þótt vinnumiðlun sé tiltölulega nýtt hugtak í evrópskum lögum um atvinnulífið, eru ýmsar útgáfur og úrræði sem tengjast málefnum sem fjallað er um í þessari einingu. Margt af þessu mun verða á þínu eigin tungumáli og eiga við í þínu landi - **svo leitaðu það uppi!**

Í millitíðinni, og til að hjálpa þér að líta yfir sviðið, höfum við skráð nokkrar viðeigandi upplýsingaheimildir á evrópskum vettvangi hér fyrir neðan:

- CEDEFOP: 'Skills Panorama' at <http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>
- European Commission: 'EURES – The European Job Mobility Portal' at <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>
- European Council: Resolution on A New Skills Agenda for an Inclusive and Competitive Europe (2016/C 467/01).
- European Training Foundation / CEDEFOP / International Labour Office: 'The role of employment service providers: Guide to anticipating and matching skills and jobs' (2015).

## Athugasemdir og punktar:



## Kafli 2

Unnið á áhrifaríkan hátt  
með atvinnurekendum

## Efnisyfirlit

Hvert er efni kaflans?.....	94
Námsmarkmið.....	94
2.1 Veljið og beitið ráðningaraðferðum (bein, óbein, aðferðir þriðja aðila) til að ná til hugsanlegra skjólstæðinga.....	97
2.2 Lýsið starfagreiningu og skráðu samsvarandi starfskröfur.....	108
2.3 Hönnun, framkvæmd og þátttaka í tengslaviðburðum og starfsemi til að skapa sterk tengsl við vinnuveitendur.....	115
2.4 Notaðu núverandi stuðningskerfi til að skapa hámarks ávinning fyrir vinnuveitendur .....	122
2.5 Þróa starfssnið í samvinnu við vinnuveitendur og bera þau saman við persónulegar upplýsingar um hugsanlega umsækjendur .....	130
2.6 Sýna hæfileika til að skila, fylgjast með og meta ánægju vinnuveitenda sem leið til að bæta stöðugt gæði þjónustunnar.....	137
Framfaramat - Námsþarfagreining.....	147
Viðbótar lesefni: úrræði og vefgátt.....	149

## Hvert er efni kaflans?

Í öðrum kafla handbókarinnar lítum við til þess að vinna með þeim sem veita störf fyrir atvinnuleitendur - atvinnurekendur. Tilgangurinn með þessum kafla er að setja starf þitt sem vinnumiðlari í samhengi við hvernig á að vinna með vinnuveitendum og atvinnuleitendum á réttan hátt til að ná árangri með því að skilja þarfir hvers og eins og máta við þarfir og skapa samvinnu umhverfi sem lgerir þér kleyft að búa til stöðugt net til að þróa vinnu þína. Þau svið sem um ræðir fela í sér markaðssetningu atvinnuleitenda til vinnuveitenda með því að nota viðbrögð vinnuveitenda til að bæta þjónustu þína, ráðleggja vinnuveitendum um ráðningar og í stuðningi við nýráðna starfsmenn.

Virkir atvinnumiðlarar verða að vera mjög frumlegir í að þróa skilning á þörfum vinnuveitenda. Starf vinnumiðlarans með vinnuveitendum nær yfir almennt laus störf, áætlanagerð mannauðs, nákvæmar greiningar á starfshlutverkum og persónusérkennum, samsvörun atvinnuleitenda við störf, greina umsækjendur, viðtalsaðstoð og prófanir. Við lítum því á hvernig á að koma á fót og viðhalda góðu sambandi við vinnuveitendur og ná fram ánægju vinnuveitenda, auk þess að taka tillit til hvata opinberra fjármögnunar fyrir vinnuveitendur.

Í lok þessa kafla muntu finna (frekara lesefni) nokkra gagnlega tengla sem munu hjálpa þér við framkvæmd æfinga innan þessa kafla. Við mælum með að þú kynnis þér efni þessara tengla áður en þú lýkur hverju verkefni fyrir sig.

## Námsmarkmið

Til að takast á við ofangreint inniheldur þessi kafli eftirfarandi sértæk námsmarkmið:

**2.1 Veldu og beittu ráðningaraðferðum (bein, óbein, aðferðir þriðja aðila) til að ná til hugsanlegra umsækjenda.**

**2.2 Lýsið starfagreiningu og skráið samsvarandi starfskröfur.**

**2.3 Hönnun, framkvæmd og þátttaka í tengslaviðburðum og starfsemi til að skapa sterk tengsl við vinnuveitendur.**

**2.4 Notaðu núverandi stuðningskerfi til að skapa hámarks ávinning fyrir vinnuveitendur.**

**2.5 Þróa starfssnið í samvinnu við vinnuveitendur og bera þau saman við persónulegar upplýsingar um hugsanlega umsækjendur.**

**2.6 Sýna hæfileika til að skila, fylgjast með og meta ánægju vinnuveitenda sem leið til að bæta stöðugt gæði þjónustunnar.**

Áður en við förum yfir innihaldið í smáatriðum og þjálfum hæfileika okkar með mismunandi æfingum, skulum við byrja á sjálfsmati á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði með námsþarfasgreiningunni hér að neðan.

Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**. Íhugaðu hverja kröfu aftur og áætlaðu 'stigið' í hverju tilviki:

Starfskröfur	Stig þekkingar færni, reynslu eða skilnings (eftir því sem við á).									
Atvinnugreina greining og viðtalsfærni. Til dæmis: hæfileiki til að greina og útbúa viðeigandi spurningar í samræmi við starfskröfur til að safna saman viðeigandi upplýsingum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á skriflegum samskiptum, upplýsinga- og miðlunarsviðum: fyrir þróun og dreifingu atvinnuauglýsinga.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Samskiptatækni og skipulagshæfni til að skipuleggja og framkvæma ráðningarferli (þ.mt undirbúning valþróa, hópvinna osfrv.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkingu og færni til að nýta evrópsk verkfæri til að leita að hugsanlegum umsækjendum t.d. í EURES vefgáttinni.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Hæfni til að flokka þarfir vinnuveitenda og vinna með þeim með því að kanna / meta eftirspurn og þróun á vinnumarkaði, veita sérsniðna leiðsögn og stuðning við það.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og hæfni til að virkja stjórnsýsluaðferðir sem nauðsynlegar eru til að fá aðgang að stuðningskerfum og áætlunum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hæfni til að leiðbeina vinnuveitendum gagnvart stuðningsráðstöfunum sem uppfylla þarfir þeirra og skila viðeigandi upplýsingum um réttindi og skyldur sem koma frá stuðningskerfum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og færni til að ná árangri í samræmi við eftirspurn eftir vinnu og atvinnuframboði (t.d. getu til að greina vinnsluferli, greina atvinnuþörf, þróa starfssnið og framkvæma færnimatsferla).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Samskipta- og greiningarfærni til að eiga árangursrík samskipti við viðskiptavinum í því skyni að tryggja og meta heildar ánægju þeirra á þeirri þjónustu sem veitt er.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og hæfni til að hanna hefðbundnar aðferðir til að tryggja góða framkvæmd og til að stjórna ferlum sem tengjast gæðaeftirliti og framförum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Í undirköflunum hér að neðan eru nokkrar frásagnir og biðjum við þig í lok hverrar frásagnar að ljúka við æfingu. Hver og ein inniheldur endurgjöf - skoðaðu svör þín og hugsanir þínar varðandi viðbrögðin - þar sem í lok kaflans munum við biðja þig um að fara aftur í þessa greiningu til að sjá hvort einhver svara þinna hafi breyst.



## 2.1 Veldu og beittu ráðningaraðferðum (bein, óbein, aðferðir þriðja aðila) til að ná til hugsanlegra umsækjenda.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast mundu líka eftir að skoða vefsíðurnar þar sem er að finna alhliða þekkingu.

### Hvað er ráðningarferli?

Því gæti verið lýst sem "mengið af starfsemi og ferlum sem notuð eru til að fá, á löglegan hátt, fullnægjandi fjölda hæfra einstaklinga á réttum stað og tíma til þess að fólkið og stofnunin geti valið hvert annað með hliðsjón af eigin hagsmunum sínum, skamm- eða langtíma" (Schuler, Randall S.: Personnel and Human Resource Management).

### Skref til að taka í ráðningarferli

- Ráðningaráætlun: að útbúa alhliða starfskrafnalýsingu fyrir laus störf.
- Stefnumótun: að skilgreina viðeigandi stefnu fyrir ráðningu umsækjenda.
- Að leita umsækjenda innan eða utan fyrirtækis.
- Skima umsóknir sem berast og velja.
- Endurskoðun ferlisins: árangur.

### Val um mismunandi ráðningarferla

- *Innri*, gert með því að færa upp metorðastigann og flytja núverandi starfsfólk eða með tilvísun, núverandi starfsmanna, vina og fjölskyldumeðlima.

*Kostir* þessarar aðferðar eru:

- Þekking á eigin starfsmönnum.
- Betri nýting á innanhúss hæfileikum.
- Hagkvæmt ráðningarferli.
- Bætir starfsánægju starfsmanna.
- Hvetjandi fyrir starfsmenn.

*Ókostir:*

- Takmarkað úrval.
- Hindra samkeppni við utanaðkomandi aðila.
- Getur haft í för með sér stöðnun hæfileika til lengri tíma litið.
- Skapar innbyrðis ágreining um hvort umsækjendur eigi skilið stöðuhækkun eður ei.

*Ytri:* Ytri uppsprettur ráðninga liggja utan stofnunarinnar. Um gæti verið að ræða: starfsmannaskipti; ráðningarstofur þ.m.t. vinnumiðlarar; auglýsingu og ráðningar á netinu; fagfélög og hausaveiðara; háskóla- og ráðstefnuráðningar; nálgast starfsmenn samkeppnisaðila.

*Kostir:*

- Opið ferli.
- Framboð hæfileikaríkra umsækjenda.
- Tækifæri til að velja besta umsækjandann: samkeppni verður í valferlinu.
- Veitir heilbrigða samkeppni.

*Ókostir:*

- Dýrt og tímafrekt (nema ef þeir nota vinnumiðlara, í því tilviki er kostnaðurinn tryggður).
- Þekkingarskortur á umhverfi þess sem er ráðinn.
- Dregur úr núverandi starfsmönnum.

Viðtöl sem algengasta valaðferðin

Þegar þau eru notuð á réttan hátt geta viðtöl verið góð spá fyrir frammistöðu í starfi. Best er ef viðtöl eru framkvæmd af hópi fólks. Nauðsynlegt er að ákveða hvort vinnuveitandinn muni taka þátt í ferlinu frá upphafi. Það er þó ráðlegt að vinnuveitandinn taki þátt í að minnsta kosti lokastigi ferlisins.

Atvinnumiðlaraferni þarf til að taka viðtal af fagmennsku:

- Hvernig á að framkvæma vel uppbyggt, hegðunarmiðað viðtal.
- Hvernig á að veita skilvirka endurgjöf.
- Leiðbeiningar varðandi athugasemdir.
- Hvernig á að forðast hlutdrægni viðtalsaðila.
- Hvernig á að velja umsækjendur á grundvelli verðleika.

### Undirbúa spurningar og framkvæmd viðtala

- Viðtalsspurningar ættu að vera hegðunarmiðaðar og byggjast á hverju grunnatriða um mikilvæg lykilviðmið (KSC), eins og ákvarðað er í gegnum starfsgreiningarferlið.
- - Mælt er með hegðunarmiðuðum spurningum (t.d. að biðja umsækjanda að lýsa því hvaðhann myndi gera í gefnum aðstæðum) þar sem fyrri hegðun er besta spá fyrir framtíðarframmistöðu. Viðtalsaðilar ættu að hafa í huga viðbrögð umsækjanda á eftirfarandi sviðum:
- Staða, Verkefni, Aðgerð, Niðurstaða.
- 

Dæmi um hegðunarmiðaðar spurningar sem hvetja til SVAN grundvallaðra svara eru::

SVAN	Spurningadæmi
Staða eða Verkefni	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lýstu aðstöðu þegar...</li> <li>– Af hverju gerðir þú...?</li> <li>– Hverjar voru kringumstæðurnar...?</li> </ul>
Aðgerð	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nákvæmlega hvað gerðir þú?</li> <li>– Lýstu ítarlega hvernig þú gerðir það?</li> <li>– Lýstu hlutverki þínu í verkefninu?</li> <li>– Farðu í gegnum skrefin sem þú tókst?</li> </ul>
Niðurstaða	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hver var niðurstaðan?</li> <li>– Hvernig varð hún til?</li> <li>– Hvaða vandamál / árangur leiddi af...?</li> <li>– Hvers konar endurgjöf fékkstu?</li> </ul>

### Hópvirkni sem ráðningartækni

Ferlarnir sem eiga sér stað við hópvirkniæfingu endurspegla samskipti og hegðunarmynstur meðal þátttakenda. Einnig, fer eftir æfingunni, gæti það veitt upplýsingar um tiltekna þekkingu. Hópvirkni gerir okkur fært að rannsaka og læra ferli sem gefið er innan hóps umsækjenda.

Mikilvægt er að velja rétt úr hópi hinna mismunandi hópvirkniæfinga svo auðveldara verði að fylgjast með helstu viðmiðum fyrir þá stöðu sem til stendur að ráða í. Einnig er hægt að þróa sérsniðna útgáfu, sérstaklega ef þú hefur nógu reynslu til að gera það.

Dæmi um samskipta- / hegðunareftirlitsskjal (byggt á Bales flokkum):

- 1.- Samstaða: Það gefur vísbendingu um samstöðu, hvetur, hjálpar og styrkir aðra.
- 2.- Dreifing: reynir að draga úr spennu, segir brandara, hlær, lýsir yfir ánægju.
- 3.- Samkomulag: gefur samræmi, samþykkið þegjandi og skilur.
- 4.- Kemur með tillögur og vísbendingar, með virðingu fyrir frelsi annarra.
- 5.- Gefur álit, greinir, lýsir tilfinningum og þrá.
- 6.- Markar stefnu, gefur skýrslur, endurtekur, skýrir, staðfestir.
- 7.- Biður um stefnumörkun, upplýsingar, endurtekningar, staðfestingar.
- 8.- Beðið um skoðun, mat, greiningu; tjáningu tilfinningar.
- 9.- Biður um tillögur, leiðbeiningar, hugsanlegar aðgerðir.
- 10.- Ósammála: Ósammála, hafnar án mótmæla og vill ekki aðstoð.
- 11.- Spenna: Sýnir spennu, biður um hjálp og dregur sig út úr umræðum.
- 12.- Óvild: Sýnir merki um andstöðu, afneitar öðrum, fullyrðir án raka.

Greiningin á samskiptum felur einnig í sér fjölda samskiptaeininga sem gefin eru út af hverju viðfangsefni, bæði beint til hvers þátttakanda í hópnum og beint til sama hóps almennt. Aðrar mikilvægar upplýsingar sem hægt er að safna á meðan á æfingunni stendur eru t.d. tímastjórnun með áherslu á lausnir, ákvarðanatöku, hagnýt færni, rökfærslufærni o.s.frv.

### Atvinnuauglýsingar til að finna umsækjendur

Þegar þér er ljóst hver mikilvæg lykilvalviðmið eru til að ná yfir tiltekið starf eru, eru auglýsingar góð leið til að ná til mögulegra umsækjenda.

Það eru tveir megin þættir sem huga þarf að í þessum tilgangi:

- Samantekt réttra upplýsinga fyrir auglýsinguna.
- Velja viðeigandi auglýsingamiðla.

Í tengslum við hönnun auglýsingarinnar skaltu taka tillit til eftirfarandi ráðlegginga:

- Búðu til aðlaðandi og nákvæman starfstítl.
- Tilgreindu greinilega hlutverkið, varðandi samantekt um starfið.
- Gerðu greinarmun á nauðsynlegum og æskilegum kröfum sem gerðar eru til umsækjenda.
- Veittu upplýsingar um fyrirtækið, ef mögulegt er.
- Beindu auglýsingunni beint að lesandanum með því að nota orðið "þú".

Varðandi miðlun auglýsingarinnar:

- Finndu besta markaðinn fyrir auglýsinguna (t.d. á netinu, staðbundnar greinar, smáauglýsingar, fag tímarit, kaupstefnur, o.fl.).
- Leggðu drög að einfaldri hönnun, viðeigandi að lengd (ekki of löng, ekki of stutt).
- Greindu niðurstöður og vera tilbúnir til að gera breytingar, ef þörf krefur, til að ná nauðsynlegum fjölda hugsanlegra umsækjenda.

### Hvernig á að skipuleggja innra ráðningarferli

- Ákveðið ráðningarmarkmiðin og hafið þau í huga.
- Skoðaðu starfslýsinguna svo hún sé skýr og nákvæm útskýring fyrir umsækjendur.
- Þróið starfstengdar spurningar og notið bæði opnar spurningar og lokaðar.
- Þróið önnur verkfæri til að meta umsækjendur, þegar æskilegt er. Útbúðu það efni sem á að nota.
- Forgangsraðið málsmeðferðinni til að fá ráðgefandi upplýsingar um umsækjendur.
- Skipuleggðu vinnuferlið með umsækjendunum: útbúðu stundatöflu (vinnustundir ætlaðar í viðtöl, tíminn sem ætlaður er í hvern hluta ferlisins, hverjir taka þátt í ferlinu, og viðeigandi umhverfi með tilliti til hvers þáttar).
- Matsskýrslur umsækjenda.

## ÆFING 2.1.1



Vinsamlegast lýsið dæmi um eftirfarandi atriði:

- Lýsing á kröfum til starfs (starf að eigin vali).
- 
- Árangursrík endurgjöf á meðan á viðtali stendur.
- 
- Hegðunarmiðaðar spurningar til að nota í viðtali vegna þess starfs sem valið var hér að framan.



- Starfslýsing. Nauðsynlegar upplýsingar sem þurfa að koma fram: starfsheiti; svæði / deild (hlutverk deildar innan fyrirtækisins); helstu upplýsingar um fyrirtækið; Helstu skyldur starfs (lýsa í smáatriðum en á aðlaðandi hátt); Ráðningartími (ótímabundinn, tímabundinn eða tímabundinn stjórnunar samningur); þjálfun sem krafist er; reynsla / starfsferill (aðgreina nauðsynlegt frá æskilegt); þóknun og hlunnindi.
- Skilvirk endurgjöf: Var samhengi í samtalinu? Lýstir þú bæði þátttöku atvinnuleitanda og atvinnumiðlara? Lýstir þú ástæðu þess að gefið dæmi er skilvirk endurgjöf?
- Spurðirðu fjölbreyttra spurninga? Tengdar aðstæðum, verkefnum, aðgerðum og niðurstöðu.

## ÆFING 2.1.2

### Verkefni



Hannaðu og búðu til auglýsingu fyrir starf í ferðapjónustu sem krefst mikillar hæfni, til að kynna sem lausa í bæði dagblöðum og á vefsíðum. Auglýsingin verður að vera aðlaðandi til að ná athygli atvinnuleitandans og viðeigandi hvað varðar innihald hennar.

Lýsið forskriftum varðandi fyrirhugaða fjölmiðla sem áætlað er að nota, markaði eða svæði fyrir birtingu auglýsingarinnar, stærð og leturfræði.

Hanna markaðsáætlun fyrir miðlun/dreifingu og aðgerðir til að fylgja henni eftir.





Þetta verkefni ætti að hafa verið unnið með þrjú meginatriði í huga:

- Innihald auglýsingar: Starfsheiti, hlutverk og ábyrgð, nauðsynlegar og æskilegar kröfur, upplýsingar um fyrirtæki og aðstæður sem í boði eru.
- 
- Hönnun: Upplýsingar um stærð, leturfræði og útlit. Sýndir þú einhverjum öðrum auglýsinguna? Er hún sjónrænt og textafræðilega aðlaðandi? Ákvaðst þú æskilegar staðsetningar til birtingar í blöðum/tímaritum?
- 
- Dreifileiðir til notkunar í samræmi við greiningu á starfinu sem við erum að leitast við að ráða í: Listi yfir tiltekna vefsíður og blöð/tímarit sem þú þekkir. Samantekt með hugmyndum þínum um miðlun auglýsingarinnar.

## ÆFING 2.1.3

### Verkefni



Þessi æfing samanstendur af tveimur megin verkefnum:

- Verkefni 1. Útbúðu áætlun fyrir og skipuleggðu annasaman vinnudag: Innra ráðningarferli í því skyni að ráða í stöðu arkitekts hjá alþjóðlegu fyrirtæki.
- Verkefni 2. Tillagan skal innihalda, að minnsta kosti, hönnun sérsniðinnar hópvirknipjálfunar með viðeigandi athugunarlista.



-Verkefni 1: Stundaskrá fyrir innri ráðningardag. Lykilatriði sem þarf að nálgast: Skilgreina markmið, stig frammistöðu sem krafist er samkvæmt markhópnum, verkefnalýsingar (áfangar, aðgerðir, aðferðir til að skanna umsækjendur) – hvaða færni, þekkingu og reynslu þú ættir að forgangsraða þegar þú velur umsækjendur. Hverjir taka þátt, hvar mun það eiga sér stað, hvenær (tímastjórnun virkni) , hvernig verða markmiðin framkvæmd og þeim náð (vísbendingar um niðurstöðu).

- Verkefni 2: Tengdir þú hönnun hópvirkniaefingarinnar við starfsgreinina sem gefin er (arkitekt)? Próaðir þú athugunarskjal til að taka minnispunkta við framkvæmd hennar? Tókstu tillit til ýmissa atriða sem hægt er að meta s.s. samskiptahæfni, ákvarðanatökuhæfni og tækniþekkingar eða hagnýtra hæfileika? Minntist þú á eða lagðir drög að viðbótarprófum/æfingum sem beita má til að meta umsækjendur í ráðningarferlinu?

## 2.2. Lýsið starfagreiningu og skráið samsvarandi starfskröfur.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast hafðu líka í huga að skoða vefslóðirnar sem gefnar eru, fyrir ítarlega þekkingu.

### Lýsing starfagreiningar

Starfagreining samanstendur af stöðlum sem lýsa:

- Niðurstöðurnar sem starfsmaður með tiltekið snið þarf að ná fram í starfi sínu.
- Samhengið sem þessi frammistaða á sér stað í.
- Nauðsynleg þekking.
- Nauðsynleg færni.
- Nauðsynleg yfirfæranleg hæfni.
- Viðhorfið sem ætti að koma fram.
- Vísbendingar sem þarf að beita til að sanna hæfni (niðurstöður).

Einnig væri áhugavert að endurspegla viðbótarupplýsingar sem vísað er til: tengsl við önnur tengd verkefni, efnahagshorfur, stöðuhækkanir og tækifæri til framfara.

## ÆFING 2.2.1



Ritaðu faggreinargerð: Heildarkönnun varðandi skýjalausnir, eina af nýlegum atvinnugreinum. Burtséð frá starfslýsingunni og forskriftum verður hún að innihalda aðrar áhugaverðar upplýsingar sem tengjast starfsgreininni.



Til að byggja upp starfsgreiningu þarf að hafa brugðist við eftirfarandi þáttum: Greining á skyldum, lýsingu á grunnhæfni sem þörf er á, nauðsynleg þekking (fengin með starfsþjálfun / háskólanámi osfrv.), Lýsing á almennum eiginleikum.

- a) Hvað felst í starfinu: Hvað á að gera, hvernig á að gera það, hvaða vandamál þarf að leysa og hvernig.
- b) Vinnuaflosskilyrði: starfsreynsla, vottorð, aldur, tungumál, aðferðafræðileg viðhorf, aðlögunarhæfni, sérstök tæknifærni.
- c) Umhverfisskilyrði: t.d. staðsetning starfs, áhætta, atvinnuástand, þóknun, starfsþróunartækifæri.
- d) Samskipti: Við annað fólk/viðskiptavini, yfirmenn, leiðbeinendur og undirmenn.

**ÆFING 2.2.2**

Þú ert með atvinnuleitanda sem sækir til þín þjónustu sem hefur enga fyrri reynslu og hann stefnir á að vinna erlendis í ferðaþjónustu til að bæta hæfni sína í ensku og öðlast reynslu á því sviði.

Notaðu EURES verkfærið til að finna fyrir hann þrjá bestu valkostina sem þú getur fundið byggt á áhugasviði hans. Skráðu og lýstu niðurstöðum hér fyrir neðan og sýndu þau leitaraskilyrði sem þú beittir.



Það er mikilvægt fyrir þessa æfingu að skrá og endurspegla niðurstöður rannsóknarinnar á áhugasviði atvinnuleitanda: Starfið ætti að gera honum kleyft að bæta tungumálakunnáttu sína með því að eiga mikil samskipti við viðskiptavini og samstarfsmenn og ætti í öllum tilvikum að vera innan ferðþjónustunnar og ekki störf með miklar hæfniskröfur þar sem hann hefur enga fyrri reynslu á því sviði.

Lengd ráðningarsamningsins ætti að vera nægileg til að hann hafi tíma til að bæta tungumálakunnáttuna. Skráð störf ættu að innihalda nógu langa lýsingu með viðeigandi upplýsingum.

Hugleiddir þú reynsluvalkosti eins og starfsnám? Áttir þú í erfiðleikum með að nota þessa evrópsku vefgátt?



## ÆFING 2.2.3



- Skráðu starfskröfur sem gerðar eru til utanaðkomandi endurskoðanda.

- Skráðu nokkra kosti og ókosti þess að starfa á þessu sviði

### Jákvæðir þættir (kostir):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### Neikvæðir þættir (ókostir):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



- Innifólstu stutta lýsingu á starfinu með því að tilgreina nokkur verkefni/skyldur fyrir þessa stöðu?
- 
- Skráðirðu sér lista yfir tiltekna þekkingu/faggildingu sem krafist er?
- 
- Skráðirðu einhverja yfirfæranlega eiginleika?
- 
- Skráðir þú á milli 4 og 6 viðeigandi eiginleika: (Hæfni, hæfileika, áhugasvið, gildi) til að starfa sem utanaðkomandi endurskoðandi?
- 
- Vísadur þú í kröfum að einhverju leyti til starfsskilyrða? Vinna þeir á eigin vegum eða í hópi? Vinna þeir í fjarvinnu? o.s.frv.
- 
- Skilgreindirðu greinilega 3-5 kosti þessa starfsferils?
- 
- Skilgreindirðu greinilega 3-5 ókosti þessa starfsferils?

## 2.3 Hönnun, framkvæmd og þátttaka í tengslaviðburðum og starfsemi til að skapa sterk tengsl við vinnuveitendur.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast hafðu líka í huga að skoða vefslóðirnar sem gefnar eru, fyrir ítarlega þekkingu.

Til þess að atvinnumiðlarar og fyrirtæki geti orðið og verið þátttakandi og tengdir hver öðrum, er æskilegt að taka eftir því hvernig þeir tengjast því sem gæti falið í sér að taka þátt í sameiginlegum viðburðum og starfsemi sem hefur sameiginlega hagsmuni.

Það eru fjölmargar athafnir sem hægt er að nýta í þeim skilningi, svo sem:

- Ráðstefnur, til að nálgast viðeigandi upplýsingar og nýjungar upplýsandi innan áhugasviða og þá eru þær einnig gagnlegar til skoðanaskipta.
- Námskeið, til að auka þekkingu í gegnum fyrirlestra.
- Ráðstefnur, haldnar af sérfræðingum í atvinnulífinu / reyndum sérfræðingum.
- 
- Þjálfunarmálstofur, tileinkaðar ákveðnu efni.
- Kaupstefnur og sýningar þar sem þátttakendur geta blandað geði, kynnst betur og kynnst þörfum hvers annars. Þetta eru frábær tækifæri til að byggja upp sterk tengsl og stækka tengslanetið.
- Vinnustofur, sem samanstanda af gagnvirkri tjáningu milli lykilfyrirlesara og annarra þátttakenda.
- Tómsbundandi viðburðir / hópefli fyrir teymisuppbyggingu.

Óháð því hvers konar virkni / viðburður er valinn í samræmi við tilganginn sem stefnt er að, eru sumir kostirnir sem þeir bjóða: Þessir fundir / virkni / viðburðir eru skilvirk samskiptatæki; þeir auka gildi markaðssetningar; þeir fókstra persónuleg tengsl (innri og ytri) og að lokum leyfa þeir okkur að tengslanet sem lykilatriði í stefnu allra fyrirtækja um vöxt þeirra.

Í því skyni að öðlast allan þann ávinning sem í boði er, er nauðsynlegt að skipuleggja þá vel fyrirfram. Þættir sem þarf að hafa í huga eru:

- Höfum við skýr markmið í huga? Eru markmiðin um tengslanetsviðburðinn / virkni skilgreind greinilega (magn og gæði)? Höfum við ákveðið umfangið?
- Einnig ættum við að íhuga við skipulagningu viðburðarins: að ákveða dagskrá; að tryggja viðeigandi stað; skipuleggja fólksflutninga/aðkomu; að móta áætlun um dreifingu; að undirbúa þátttakendur fyrirfram með viðeigandi upplýsingum um atburðinn, svo að þeir geti undirbúið sig vitandi við hverju á að búast.
- Á meðan á viðburðinum stendur ættum við að tryggja að við getum auðveldlega blandað geði, kynnt okkur og fengið endurgjöf.
- Eftir atburðinn er mikilvægt að fylgja eftir öllum ábendingum eða tengingum sem við fengum til að hjálpa hver öðrum innan okkar sviðs, með beinni samvinnu til að styðja við þarfir eða senda eða óska eftir tilvísunum. Sem skipuleggjendur (þegar það á við) getum við einnig fengið endurgjöf frá þátttakendum til að bæta við næsta viðburð (með því að nota netkönnun til dæmis). Það væri líka áhugavert að deila myndum / myndskleiðum af þeim verkefnum sem unnin voru og dreifa viðeigandi upplýsingum.

## ÆFING 2.3.1

### Assignment



Leitaðu að og/eða þróaðu tvö mismunandi hópvirkniverkefni, sem fara fram á vinnustofu, þar sem bæði starfsmenn og atvinnurekendur taka þátt. Þetta eru æfingar í að "brjóta ísinn" sem miða að því að byggja upp teymisanda og samvinnu. Tíminn sem settur er upp fyrir hverja virkni er hámark 20 mínútur.



Próunarrammi til að taka til athugunar:

Lýsing á markmiðum (t.d. teymisvinnu, samvinnu, stefnumótun, áherslur osfrv.)

Eiginleikar: lágmarks- og hámarksfjöldi þátttakenda, lengd, erfiðleikastig fyrir frammistöðu o.fl.

Virknilýsing (Kynning)

Leiðbeiningar um bestu framkvæmd hennar.

Matsaðferðir og endurgjöf.

## ÆFING 2.3.2

### Lausnaleit



Við kynnum áskorun - Getur þú fundið og sett fram hugmyndir og lausnir?

Miðlunarþjónustan sem þú vinnur fyrir uppgötvaði að einn viðskiptavina hennar, fyrirtæki í félagsþjónustu, er ekki mjög ánægt með sniðin sem send eru til að fylla í laus störf. Svo virðist sem umsækjenuirnir sem miðlað er séu ekki í samræmi við þarfir þeirra.

Við viljum vinna traust fyrirtækisins aftur og ná fram ánægju þess á nýjan leik með því að skuldbinda okkur til að bæta okkur og styrkja samband milli félaganna. Markmiðið er að ná þeim stað þar sem þeir mæla með þjónustu okkar. Hvernig myndir þú auka fagleg tengsl þín með því að halda a.m.k. einn tengslanetsviðburði / virkni?



Ráðstöfununum sem beita skal til að bæta vinnusambandið ætti að lýsa með viðeigandi hætti hvað varðar markmið, innihald og uppbyggingu. Atriði sem þarf að íhuga eru:

Eru ráðstafanirnar sem lýst er mismunandi að eðli?

- 
- Lagðirðu fram a.m.k. þrjár hugmyndir/lausnir?
- 
- Lagðirðu til að minnsta kosti 1 tengslanetsviðburð/virkni?
- 
- Er tillögunum vel lýst? Taldir þú í markmiðum þínum að viðmiðin séu sértæk, matshæf, alvöru, raunhæf og tímasett?
- 
- Eru hugmyndir þínar tengdir samskiptahæfileikum, samvinnu, áætlanagerð, samfelldu mati eða öðru sem gæti stuðlað að trausti og ánægju þeirra í náginni framtíð þegar þeir óska eftir notkun miðlunarþjónustu aftur?



### ÆFING 2.3.3

#### Verkefni



Þetta verkefni er í tveimur hlutum:

1- Skoðaðu áhugaverða tengslaviðburði sem nýlega áttu sér stað á þínu svæði / landi innan atvinnu og viðskipta. Skráðu þá og bentu á ástæður þess að þú valdir þá, stuttlega.

2- Nú þegar þú hefur dýpri þekkingu á tengslaviðburðum (þátttökufyrirtæki, viðfangsefni, verkefnum, viddum osfrv.) skaltu hanna tengslaviðburð að eigin vali í þeim tilgangi að skapa sterk tengsl við vinnuveitendur. Þú verður að taka tillit til þeirra þátta sem lýst er í "frásögninni" hér að ofan.



- 
- Er fjölbreytni viðburða (hvað varðar eðli þeirra), meðal þeirra sem skráðir eru?
- 
- Eru viðburðir sem tilgreindir eru skráðir með tilteknum forsendum (tímaröð, staðsetning, mál, osfrv.)?
- 
- Eru valdir viðburðir nógu nýlegir (á síðustu tveimur árum) og tengdirðu hvern þeirra við ástæðu fyrir vali þeirra?
- 
- Hugleiddir þú við hönnun netviðburðar að eigin vali, hagnýt ráð sem gefin eru í "frásögninni"? Tókstu; í skipulagningu viðurðarins, tillit til þátta sem vísað er til, áður, á meðan og eftir atburðinn?
- 

#### 2.4. Notaðu núverandi stuðningskerfi til að skapa hámarks ávinning fyrir vinnuveitendur.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast hafðu líka í huga að skoða vefslóðirnar sem gefnar eru, fyrir ítarlega þekkingu.

##### Hverjar eru forsendurnar fyrir stuðningskerfum vinnuveitenda?

Í tengslum við meiriháttar fækkun starfa í kreppunni hafa mörg ríki Evrópusambandsins kynnt eða aukið niðurgreiðslur sem hvetja fyrirtæki til að viðhalda ráðningarsambandi eða ráða starfsmenn. Fjölmörg aðildarríkjanna hafa notað ráðningarstyrk í út frá félagslegum forsendum til að hvetja atvinnurekendur til að ráða hópa sem eru í hættu á að útilokast frá vinnumarkaði (td

ungmenni, fatlaða, konur, eldri starfsmenn osfrv. ). Nokkur lönd hafa einnig notað ráðningarstyrk, út frá efnahagslegum forsendum, til að takast á við almenn vandamál sem fylgja miklu atvinnuleysi og - einkum - langtímaatvinnuleysi. Hvert kerfi hefur mismunandi reglur um hverjir eru gjaldgengir svo það er mikilvægt að afla nákvæmra upplýsinga um hvert kerfi.

#### Hvernig geta vinnumiðlarar hjálpað vinnuveitendum við að fá aðgang að stuðningskerfum?

Það er almennt áhyggjuefni að atvinnurekendur geti skilið fjölbreytni kerfa sem þeim eru tiltæk (og auðkenna besta valkostinn fyrir þá þegar þeir eru í ráðningaraðstöðum), sérstaklega í löndum þar sem til staðar er fjöldi kerfa sem byggja á mismunandi forsendum. Þess vegna geta atvinnumiðlarar veitt vinnuveitendum mikilvægan stuðning og leiðbeint þeim um aðgerðir sem passa betur við skipulagningu þeirra og við nýja starfsmanninn.

Enn fremur er hlutverk atvinnumiðlara mikilvægt í styðja vinnuveitendur til skilnings á gagnrýni vegna "pappírsvinnu" sem nauðsynleg er til að taka þátt í stuðningsráðstöfunum og til skilnings á nokkuð flóknu úthlutunarkerfi.

Í því skyni að styðja við atvinnurekendur á skilvirkan hátt, ættir þú að hafa:

- ítarlega þekkingu á virkum stuðningskerfum á landsvísu / svæðisbundnu / staðbundnu samhengi;
- góðan skilning á mismunandi greiðslumiðlun og skipulagi sem tengist hverri stuðningsmeðferð;
- skýran skilning á þeim skilyrðum sem krafist er að vinnuveitendur uppfylli, innan hvers kerfis svo það njóti góðs af;
- þekkingu og færni til að nýta verkfæri til að leita að núverandi eða nýjum stuðningskerfum (t.d. upplýsingagáttir);
- getu til að flokka þarfir vinnuveitanda og leiða hann í átt til stuðningsráðstafana sem veita hámarks ávinning;
- getu til að lýsa réttindum og skyldum vinnuveitenda sem frá stuðningskerfum stafa, greina og afhenda viðeigandi upplýsingar.

### Helstu tegundir ráðningarstyrkja í Evrópu

Mismunandi gerðir ráðningarstyrkja sem styðja eftirspurn eftir vinnuafli eru m.a.:

- ráðningarniðurgreiðslur til að styðja við atvinnusköpun í einkageiranum, opinbera geiranum og starfsemi sem ekki er rekin í hagnaðarskyni;
- Atvinnugreinabundnir ráðningarstyrkir, þ.e. beint til sértækra starfa í geirum sem upplifa efnahagsleg vandamál eða þurfa hvatningu (t.d. græn störf);
- landfræðilega bundnir ráðningarstyrkir, þ.e. áhersla á forgangsverkefni, stundum ásamt fjárfestingartækjum (t.d. leggur Litháen áherslu á styrki á svæðum þar sem atvinnuleysi fer yfir meðaltal á landsvísu);
- stuðningur við að bæta eftirspurn eftir starfsmönnum í láglaunastörfum með því að nota margvíslegar aðferðir (t.d. að sameina vinnu við ávinning, launaupphæð, beinar niðurgreiðslur osfrv.);
- hvatning til umbreytinga og aðferða til að styðja við sveigjanleg form atvinnu eða hvetja til sérstakra tegunda ráðningarsamninga;

Hvatning til ráðningar getur verið af ýmsum toga og má nýta ýmsar leiðir til þess m.a. með fjárhagslega hagsmuni í huga:

- lækkun á félagslegum framlögum vinnuveitenda (þ.e. hlutafjárstyrkur), í stað eða í samhengi við lækkun launakostnaðar, sem notað hefur verið af ríkjum, annaðhvort á eigin spýtur eða í samhengi við aðrar hvatningar;
- að hluta til að greiða launakostnað atvinnurekenda vegna einstaklinga (t.d. endurgreiðslu miðað við ákveðna upphæð á hvern nýjan starfsmann eða hlutfall af raunverulegum launakostnaði eða fjárhæð tengt ákveðnu nafnvirði, svo sem lágmarkslaun);
- í raun að flytja launakostnað frá vinnuveitendum (t.d. með því að atvinnurekendur fá aðgang að launþegum sem halda áfram að fá bætur);
- skírteini sem fela í sér notkun skjala sem staðfesta að hluti eða allur kostnaður við þjálfun og / eða starf skírteinishafa er niðurgreitt af ríkinu.

### Skilyrði fyrir þátttöku atvinnurekenda

Stuðningsáætlanir geta verið án sérstakra krafna til að taka þátt í þeim, til þeirra sem krefjast skilyrða sem sett eru með sérstökum lagaákvæðum um ráðstöfun eða rekstraráætlanir, til þeirra sem falla undir samninga. Hinar ýmsu gerðir krafna sem lagðar eru á atvinnurekendur eru bæði fyrirfram- og eftirágreiddir styrkir, eins og lýst er hér að neðan.

#### Skilyrði fyrirframgreiddra styrkja:

- Þátttaka í öðrum kerfum: Takmarkanir fyrir atvinnurekendur fela til dæmis í sér að taka ekki aðra starfsnema á sama tíma eða á sama sviði og starfsgrein; takmörk á fjölda niðurgreiddra starfa í félaginu; engir styrkir veittir til vinnuveitenda sem áður hafa fengið styrki;
- Skilyrði um fjölgun starfa: Ráðning verður að þýða nettó aukningu í fjölda starfsmanna;
- Útskiptingarþættir: skilyrði fyrir uppsögn á rekstrarlegum forsendum, t.d. engar uppsagnir á síðustu sex mánuðum eða vinnuveitendum er ekki heimilt að segja upp starfsfólki á styrkjatímabilinu;
- Atvinnu- / starfsráðstafanir: Lengd ráðningarsamnings;
- Tegund ráðningarsamninga: ótímabundnir samningar, fullt starf eða hlutastarf;
- Skilyrði vegna tekna: tekjur yfir viðmiðunarmörkum eða launa- og starfsskilyrði í samræmi við gildandi kjarasamning;
- Stuðningsaðgerðir: Ráðgjöf leiðbeinenda; þjálfunaráætlun varðandi starfsþjálfun;
- Samkeppnisþættir: samkeppni innan viðkomandi greinar ekki ógnað;
- Skilyrði vegna stærðar fyrirtækis: Föst hámark og lágmarksfjöldi starfsmanna;

#### Styrkir eftir ráðningu:

- Trygging fyrir vinnu eftir styrkgreiðslu: Skilyrði fyrir vinnuveitendum að viðhalda ráðningarsambandi við starfsmenn eftir lok niðurgreiðslna;



### Hagnýtt dæmi á evrópskum vettvangi: Æskulýðstryggingakerfin

Ráðningarstyrkir eru sérstaklega mikilvægir fyrir ungt fólk. Undanfarin tíu ár hafa ungmenni, sem ekki eru í starfi, menntun eða þjálfun, (nefnt NEET) - orðið vaxandi áhyggjuefni á alþjóðavettvangi. Í kjölfar kreppunnar hefur fjöldi NEETs vaxið sífellt á undanförunum árum. Í Evrópu, samkvæmt Eurostat, árið 2017 voru næstum 16,9 milljónir ungs fólks á aldrinum 20-34 ára ekki í atvinnu, menntun eða þjálfun.

Flest ríki Evrópusambandsins leggja nú áherslu á að beita ráðningarstyrkjum í baráttunni við atvinnuleysi ungs fólks.

Ráðgjafanefnd Evrópusambandsins setti árið 2013 á fót "æskulýðstrygginguna", og benti á að "markvissir og vel hannaðir launa og ráðningarsjóðir hvetji atvinnurekendur til að skapa ný tækifæri fyrir ungt fólk, svo sem starfsnám, starfsþjálfun eða ráðningu, sérstaklega fyrir þá sem eru lengst frá vinnumarkaði ". Á evrópskum vettvangi hefur áætlun um æskulýðstryggingu verið hleypt af stokkunum, sem nokkurs konar regnhlíf sem felur í sér margvíslegar ráðstafanir og aðgerðir.

Æskulýðstryggingakerfi leitast við að tryggja að öll ungmenni fái góð tilboð um starf, starfsnám, starfsþjálfun eða áframhaldandi menntun innan fjögurra mánaða frá því að þau ljúka skólaskyldu eða verða atvinnulaus. Þrátt fyrir að þessi innlendu kerfi byggist á stefnumótun Evrópusambandsins um æskulýðstryggingu og verði að uppfylla ákveðin viðmið, eru hönnun og framkvæmd þeirra mjög mismunandi frá landi til lands. Þó, þrátt fyrir innlenda sérstöðu þeirra, fela allar áætlanir í sér þrjár tegundir ráðstafana: i) menntun og þjálfun fyrir atvinnu, þar með talið að veita sérhæfða leiðsögn og aðstoð svo þeir sem hafa hætt námi snemma geta hafið það aftur; ii) vinnumiðlunarþjónustu, svo sem aðstoð við vinnuleit og persónulega eftirfylgni starfsáætlaða; og iii) ALMP sem hafa áhrif á eftirspurn eftir vinnuafli, svo sem ráðningarsjóði, opinber starfsstuðningskerfi og hvatningu til nýsköpunar.

## ÆFING 2.4.1

Rannsakaðu og gagnrýndu mismunandi gerðir stuðningskerfa og áætlana sem styðja vinnuveitendur auk þess að kortleggja þau kerfi innan Evrópu.

Flokkaðu kerfin á grundvelli mismunandi aðferðafræði þeirra.



Kortlagning þín ætti að hafa innihaldið og gert greinarmun á eftirfarandi gerðum stuðningsráðstafana: almenn ráðningarsjóðir; atvinnugreina tengdir styrkir í, landfræðilegir ráðningarstyrkir; styrkir sem tengjast láglounastörfum; hvatning til viðsnúnings. Enn fremur skal flokkunin fela í sér greinarmun á mismunandi greiðslukerfum, svo sem: hlutafjárjóði og styrki til greiðslu launa, að fullu eða að hluta.

## ÆFING 2.4.2

### Verkefni



Á grundvelli raunsannra sjónarmiða vinnumarkaðarins, lýstu helstu markhópum ofangreindra vinnumarkaðsáætlana.





Þú ættir að hafa tekið tillit til mismunandi markhópa sem deila hættu á útilokun frá vinnumarkaði, svo sem ungs fólks, NEET, fatlaðra, óvirkra kvenna eða mæðra, eldri starfsmanna, langtíma atvinnulausra og starfsmanna með óhefðbundna samninga.

### ÆFING 2.4.3

#### Verkefni



Útbúðu hugsanlega uppbyggingu stuðningsáætlana með SWOT-greiningu með áherslu á veikleika og styrkleika, tækifæri og ógnir sem vinnuveitendur geta staðið frammi fyrir við að taka þátt í slíkum ráðstöfunum.



Greining þín gæti tekið tillit til eftirfarandi atriða: Upplýsingar um þjónustu vinnumiðlara eru lykillinn fyrir vinnuveitendur í að fá aðgang að stuðningskerfum; Tilvist fjölmargra kerfa með mismunandi aðferðum og stuðningi við nýliðun mismunandi flokka starfsmanna tryggir mikla möguleika til að mæta þörfum vinnuveitenda; hins vegar geta pappírsvinna og mikill fjöldi kerfa verið aðgangshindrun að þessum kerfum fyrir vinnuveitendur, einkum lítil og meðalstór fyrirtæki. Stuðningsaðgerðir eru alltaf góð tækifæri fyrir atvinnurekendur, en ófullnægjandi skilningur á skuldbindingum og skilyrðum eftir ráðningu getur verið ógn.

## 2.5 Þróa starfssnið í samvinnu við vinnuveitendur og bera þau saman við persónulegar upplýsingar um hugsanlega umsækjendur.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast hafðu líka í huga að skoða vefslóðirnar sem gefnar eru, fyrir ítarlega þekkingu.

### Að skilja þarfir vinnuveitenda

Færir atvinnumiðlarar læra þarfir vinnuveitanda og starfa þannig á mjög fyrirbyggjandi hátt. Að skilja og uppfylla þessar þarfir er lykillinn að því að þróa viðvarandi vinnuveitendasambönd. Til að mæta þörfum vinnuveitanda þarftu að skilja viðskiptaumhverfi vinnumarkaðarins og starfsgreinaumhverfið sem þeir starfa í. Þróun sérhæfðrar þekkingar á atvinnugreinum, svo sem smásölu, byggingastarfsemi eða fjármálaþjónustu er lykilatriði í árangursríkum vinnuveitendasamböndum.

Að hafa skilning á viðkomandi starfsgrein, þeirri færni sem hún þarfnast og málfarinu í henni mun skapa tilfinningu fyrir sjálfstrausti og gefa þér forskot.

### Notkun starfagreiningarferilsins til að þróa starfssnið

Þú ættir að geta aflað allra nauðsynlegra upplýsinga frá vinnuveitanda og skrifaðu niður starfslýsingu sem inniheldur allar viðeigandi kröfur. Lýsing á lausu eða nýju starfi ætti að byggjast á starfsgreiningu, að teknu tilliti til þróunar vegna skipulagsbreytinga. Starfsgreining er kerfisbundin könnun og skráning ábyrgðar, skyldna, færni, vinnuumhverfis og hæfniskrafna tiltekins starfs. Það felur einnig í sér að ákvarða hlutfallslega mikilvægi skyldna, ábyrgðar og líkamlegrar og tilfinningalegrar færni fyrir tiltekið starf. Allir þessir þættir ákvarða hvers starf krefst og það sem starfsmaður verður að hafa til að bera til að sinna vinnu sinni með nægjanlegum afrakstri.

Helstu skref til að framkvæma árangursríka starfsgreiningu eru:

- Staðfesting á tilgangi starfsgreiningar: Til að ákvarða þörf vinnuveitanda og æskilega niðurstöðu.
- Skilgreining á ferlinu: Ákveðið hvernig vinnuferli þarf að fara fram er örugglega næsta skref. Skipulögð nálgun á því hvernig ber að framkvæma allt ferlið er nauðsynleg til að kanna tiltekið starf.
- Stefnumótandi ákvarðanataka: snýst um að ákveða umfang þátttöku vinnuveitanda í ferlinu, hversu miklum gögnum verður safnað og skráð, hvaðan gagna verður aflað, gagnaöflunaraðferðir, vinnsla upplýsinga og aðgreining gagna.
- Undirbúningur starfsgreiningarferlisins: Samskipti innan stofnunarinnar er næsta skref. Atvinnumiðlarinn þarf að miðla öllu almennilega þannig að atvinnurekendur bjóði fullan stuðning við starfsgreininguna. Stigið felur einnig í sér undirbúning skjala, spurningalista, viðtala og endurgjafarforms.
- Gagnasöfnun: Næst er að safna starfstengdum gögnum, þar með talið menntunarstigi starfsmanna, hæfileika og hæfni sem þarf til að sinna starfi, vinnuskilyrði, persónueinkenni, starfshætti, skyldur, ábyrgð og hegðun starfsmanns.
- Skjalfesting, sannprófun og endurskoðun: Réttar skráningar eru gerðar til að sannreyna áreiðanleika safnaðra gagna og þau síðan endurskoðuð. Þetta eru síðustu upplýsingarnar sem notaðar eru til að lýsa tilteknu starfi.
- Þróa starfslýsingu og starfssérhæfingu: Nú er kominn tími til að aðgreina gögnin í gagnlegar upplýsingar. Starfslýsing lýsir hlutverkum, störfum, skyldum og ábyrgð starfsins meðan starfssérhæfing er yfirlýsing um menntunarmöguleika, reynslu, eiginleika og færni sem þarf til að sinna starfi.

Helstu atriði til skoðunar fyrir þróun starfslýsingar eru að:

- útskýra greinilega þau verkefni sem krafist er; á skipulagshliðinni verður atvinnumiðlarinn að hjálpa vinnuveitanda að greina það starf sem einstaklingur muni framkvæma, þ.mt nauðsynleg verkefni sem oft eru framkvæmd og óhefðbundnari verkefni einnig;
- útskýra greinilega nauðsynlega getu;
- innifela helstu valviðmið (KSC) sem mæla þá getu sem nauðsynleg er fyrir hlutverkið í skýrt og ótvírætt tungumál án slangurs; Atvinnumiðlari þarf að styðja vinnuveitanda í að skilgreina lágmarkskröfur og æskilega hæfni. Helstu valviðmið geta falið í sér þekkingu, færni, hæfileika og þá reynslu sem umsækjendur verða að búa að til að koma til greina í stöðu;
- tilgreina skýrlega gildi fyrirtækis svo einstaklingar geti sjálfir metið hvernig þeir og fyrirtækið eiga saman;
- skilgreina vinnuumhverfi og líkamlegar kröfur (þ.e. umhverfispætti, ferðalög, óreglulegan vinnutíma, hættuleg/óþægileg vinnuskilyrði osfrv.) starfs;
- tilgreindu starfsárangur / lykilatriði í lýsingu á starfinu.

#### Árangursrík samsvörun milli starfasniðs og umsækjenda

Skilgreint starfssnið ætti að veita vinnuveitanda og atvinnumiðlara skýra sýn á nauðsynlega og æskilega hæfileika sem þarf til að fylla lausa stöðu.

Að samræma atvinnuleitendur og vinnuveitendur er líklega hefðbundnasta kjarnastarfsemi atvinnumiðlunarþjónustu. Breytingar á vinnumarkaðsaðstæðum eru að valda miklum breytingum á samsvörunarferlinu. Atvinnurekendur þurfa að samþykkja heildrænni nálgun, sem ekki er einfaldlega fólgin í því að meta upplýsingar um vinnureynslu, starfsreynslu og formlega menntun og meira í átt að því að finna og meta bæði tæknilega og mjúka færni.

Þverfagleg færni, svo sem hæfni til að stjórna streitu, samskiptafærni og lausn vandamála, eru venjulega viðeigandi fyrir hverja stöðu. Til þess að samræma starfsgreiningu með þeim sem eru hugsanlega umsækjendur, er nauðsynlegt að hafa mælitæki fyrir skoðun, auðkenningu, mat og greiningu á færni.

### Að framkvæma hæfnismatsferli

Hægt er að nota margvíslegar aðferðir við framkvæmd hæfnismats:

- Líking

Þar sem líkt er eftir vinnustað í skólastofu eða vinnustofu. Það getur falið í sér ýmis verkefni ef starfsmenn eru metnir fyrir tæknilega hæfileika sína eða hlutverkaleik við mat á þeim út frá fyrirtækjaumhverfi.

#### *Kostir*

- Möguleiki á að prófa hegðun í neyðaraðstæðum, ekki aðeins í venjulegu vinnuumhverfi.
- Eitt árangursríkasta verkfæri til að prófa bæði tæknilega og mjúka færni, þar sem það gerir þeim kleift að hafa samskipti við raunverulegt umhverfi, svo og einstaklinga sem geta prófað skilning á líkamstjáningu, tilfinningum og hegðun.

#### *Ókostir*

- Vitundin um að vera í prófun getur haft áhrif á hegðun umsækjanda.

- Spyrjandi

Þetta getur verið í formi viðtals eða raða af almennum samtölum. Hér spyr matsmaður djúpra spurninga um skynjun umsækjanda á hlutverki sínu og markmiðum.

#### *Kostir*

- Það er hægt að öðlast djúpstæða þekkingu á umsækjanda og aðlaga spurningarnar á grundvelli fyrri svörunar.

#### *Ókostir*

Einn galli er sá að árangur þessa mats er alfarið háður virkni samskiptaformsins og færni matsmannsins.

- Próf

Matsmaðurinn leggur fyrir próf, sem helst felur í sér samsetningu kenninga og hagnýtra verkefna, og metur umsækjendur samkvæmt fyrirfram ákveðnum mælikvarða.

#### *Kostir*

Þessi aðferð getur veitt víðtækar upplýsingar um þekkingu og reynslu umsækjanda.

#### *Ókostir*

Helstu gallar þessarar aðferðar eru þeir sömu og í hvaða prófumhverfi sem er: sú staðreynd að gera betur en aðrir undir þessari tegund þrýstings. Hún getur einnig gefið falskar vísbendingar um hæfileika starfsmanns vegna takmarkaðs eðlis hennar.

## ÆFING 2.5.1

### Assignment



Útbúðu lista yfir þá starfspætti, sem geta falið í sér ýmis svið sem varða starfið, sem eru lykilatriði í þróun starfssniðs.



Nauðsynlegir starfsþættir sem starfssnið inniheldur eru: Hæfniviðmið, fyrri reynsla, greiningarfærni og hæfni sem krafist er í starfi, nauðsynleg verkefni sem þarf að framkvæma, vinnuumhverfi og líkamlega kröfur, skipulagsmálefni og gildi, nauðsynlegt eftirlit og starfsárangur sem á að nást.

## ÆFING 2.5.2



Búðu til skilvirkt sniðmát um starfssnið sem hægt er að nota af þér og öðrum samstarfsmönnum á vinnumiðlaraþjónustu þinni í daglegu starfi. Taktu saman helstu atriði sem lýsing starfssniðs þarf að innihalda.



Helstu þættir sem sniðmátið þarf að innihalda: Starfsheiti; deild; staðsetning; starfstilgangur; selstu ábyrgðaratriði, starfskröfur (lágmarks og æskileg hæfni, menntun, reynsla, þekking, færni og hæfileikar); laun / launasvið.

### ÆFING 2.5.3

#### Verkefni



Lýsið hverjar eru algengustu hæfnismatsaðferðirnar og skilgreinið hverjar munu henta best í vinnumhverfi þínu.





Þú ættir að hafa munað eftir:

- Líkingatækni (eins og hópæfingar, hlutverkaleikir og alvarlegri leikir); Spurningamat; Prófamat. Til að hægt sé að bera kennsl á hvaða aðferð hentar þér best, þarf að taka tillit til nokkurra þátta, svo sem: meðaltali tíma sem þú getur eytt með umsækjanda, hvaða mjúku eða tæknilegu færni þú þarft að meta fyrir ákveðna starfsstöðu, samskipta- og greiningarfærni þín.

## 2.6 Sýna hæfileika til að skila, fylgjast með og meta ánægju vinnuveitenda sem leið til að bæta stöðugt gæði þjónustunnar.

Við mælum með að þú lesir vandlega upplýsingarnar / frásagnirnar hér að neðan þar sem þær eru grundvöllur góðrar frammistöðu í æfingum þessa kafla. Vinsamlegast mundu líka eftir að skoða vefsíðurnar þar sem er að finna alhliða þekkingu.

### Af hverju það er mikilvægt að skila, fylgjast með og meta ánægju vinnuveitenda

Þrátt fyrir að fjölbreytt úrval af heillandi ráðningaraðferðum standi atvinnurekendum til boða í dag, er enn mikil eftirspurn eftir ráðningarfyrirtækjum (þar með talið atvinnumiðlunum) til að hjálpa vinnuveitendum að laða að og ráða lykilstarfsmenn til fyrirtækisins. En svo góðir atvinnumiðlarar geti náð góðum árangri til að uppfylla þarfir stofnunar sinnar þurfa gæði tengsla milli þeirra og fyrirtækjanna að vera mikil.

Atvinnurekendur vilja fá hraða og skilvirka þjónustu. Góðir atvinnumiðlarar hafa tilhneigingu til að vinna með reikningsstjórnunarkerfi sem hjálpar til við að finna lausnir og "brúa bilið" milli atvinnuveitanda og atvinnuleitanda. Þannig mun atvinnumiðlarinn vera í sambandi við vinnuveitanda, jafnvel eftir að atvinnuleitandi hefur verið ráðinn til að tryggja að stuðningur eftir atvinnu sé skilvirkur og vinnuveitandi ánægður. Sumpton o.fl. (Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins, 2014) eru sammála um að "að vinna með vinnuveitendum sé lykillinn að því að tryggja að samsvörun sé áhrifarík og skilvirk". Að bæta gæði þjónustunnar krefst virkrar gæðastjórnunar.

### Helstu árangursþættir til að byggja upp ánægju vinnuveitanda

Lykil þáttur í að byggja upp slík sambönd er traust, sem þróast í gegnum þátttöku og regluleg samskipti á báðum hliðum til að halda aðilum á tánum varðandi markmið, þróun og breyttar þarfir. Það byggist einnig á forgangsriðun og vilja til að gerast áskrifandi að líkani sem viðurkennir gæði fram yfir magn.

Það eru lykilatriði sem hægt er að skilgreina sem endurspeglar samskiptin milli fyrirtækja og atvinnumiðlara sem geta gagnast báðum aðilum við stofnun samskiptasambandsins:

- **Meðvitund:** Þetta er sá þáttur þar sem fyrirtækið verður meðvitað um vinnumiðlara og stöðu hans á markaðnum. Jafnframt er þetta leiðin til þess að vinnumiðlari verði meðvitaður um fyrirtæki, vörumerki þess, vinnuveitanda, virði þess (EVP), markmið og ráðningarpörf.
- **Traust:** Það tekur tíma að byggja upp traust. Það er byggt á þátttöku og tengingu milli tveggja aðila - með því að stuðla að hreinskilni og heiðarleika í sambandi þeirra.
- **Viðskipti:** Þetta tengist því ferli vinnuveitanda sem tilnefnir vinnumiðlara sem ráðningarfyrirtæki, innan eða utan valins birgjalista.
- **Ánægja:** Ánægju er hægt að ná vegna góðra viðskiptasamskipta sem uppfylla viðeigandi markmið og einnig með því hvernig aðilar hegða sér gagnvart hvor öðrum.
- **Skuldbinding:** Löngun til að þróa dýpri tengsl.
- **Kynning:** Þegar atvinnurekendur eru reiðubúnir til að tala mjög vel um vinnumiðlunarþjónustuna og vinnumiðlarinn um atvinnuveitanda og atvinnurekstur hans sem vinnustað.

### Helstu atriði til að mæla ánægju atvinnurekenda

Helstu þættir sem skoðaðir eru til að mæla ánægju atvinnuveitanda eru meðal annars heildar ánægja með þjónustuna (t.d. hjálpsemi vinnumiðlara) og ráðningarpjónusta (t.d. gæði umsækjenda sem sendir eru til væntanlegra vinnuveitanda). Annar mikilvægur þáttur er upplýsingar um þjónustuveituna. Vefþjónustur, ráðgjafarþjónusta (t.d. ráðgjöf um vinnulöggjöf og mannauðsmálefni) og tengslanetsþjónusta (t.d. viðburðaskipulagning, svo sem ráðstefnur) eru svo enn aðrir þættir í vinnumiðlunarþjónustu sem skoða þarf við mælingu á ánægju vinnuveitanda.

### Mest notuðu aðferðirnar við mælingu á ánægju atvinnuveitenda

Algengustu aðferðirnar til að meta ánægju vinnumiðlara eru, meðal annars:

- netkannanir
- “blað og penningi” spurningalistar á staðnum
- viðtöl í gegnum síma
- hópsamræður
- endurgjöf eftir fund (rauntímaendurgjöf)
- “blað og penningi” persónuleg viðtöl (PAPI)
- samskiptasíður viðskiptavina

Stundum geta vinnumiðlara einnig notað samfélagsmiðla. Allar þessar aðferðir geta verið árangursríkar þegar meta á ánægju vinnumiðlara. Hins vegar eru netkannanir vinsælustu verkfærin, sem gera þér kleift að ná til vinnumiðlara.

- Ábendingar um ritun ánægjukönnunar vinnumiðlara
- Könnunin verður að vera hönnuð þannig að fljótlegt og auðvelt sé að svara henni til að koma í veg fyrir að leggja of miklar byrðar á vinnumiðlara og þannig hvetja til góðrar svörunar.
- Margra spurninga skal aðeins spyrja þegar það er viðeigandi (þ.e. eftirfylgni við ákveðnu svari við fyrri spurningu) svo að svarendur standi ekki frammi fyrir spurningum sem ekki tengjast þeim.

### Umbótaaðferðir þjónustugæða

Í kjölfar matsferlisins skal byggja upp áætlun um gæði þjónustunnar sem byggir á styrkleikum þínum og tekur á veikleikum. Gæðamótunaráætlanir þjónustu (QIP) ættu að vera raunhæfar, en þær ættu einnig að krefjast þess af þér, sem atvinnumiðlara, að bæta stöðugt þjónustu þína við vinnumiðlara.

### Aðferð til að þróa og framkvæma QIP

Helstu áfangar ferlis við þróun og framkvæmd QIP, þar á meðal:

- að skilgreina styrkleika og úrbætur sem þörf er á með áður lýstum aðferðum til að meta ánægju atvinnurekenda;
- skipuleggja framfaraskref og innifela þau í QIP
- framkvæma úrbætur og framfaraskref
- yfirfara tekin skref úrbóta og framfara
- sjálfsmat.

### Skipulagning framfaraskrefta og gera þau hluta af QIP

Gæðamótunaráætlunin verður að innihalda aðferðir til að takast á við þau gæðasvið sem greint var frá í matsferlinu, og uppfylla ekki þarfir og væntingar atvinnurekenda.

Áform um hvernig þjónustan muni taka framförum með því að innifela eftirfarandi þætti í QIP:

- Skrifðu markmið fyrir hvern þann úrbótaþátt sem þjónustan stefnir að;
- skráðu hvort markmiðið sé lágs, miðlungs eða mikils forgangs;
- settu fram skrefin eða áætlanirnar sem verða notaðar til að ná markmiðinu;
- skráðu hvernig árangur verður mældur (hvernig þjónustan mun vita að markmiðinu hafi verið náð);
- ákveddu dagsetningu til að ná hverju markmiði fyrir sig (dagsetningin þarf að vera ákveðin vegna þess að stefnan er að ná því markmiði).

Dæmi um framkvæmd: Notkun SMART aðferðarinnar til að skrifa QIP

Einn þjónustuaðili notaði SMART líkanið við að setja markmið í þeim tilgangi að hjálpa þeim að einbeita sér við að skrifa QIP þeirra.

**S** stendur fyrir sértæk: aðilinn tryggði að markmiðin væru skýr og sértæk. Sumar hugmyndirnar sem ræddar höfðu verið voru of almennar í eðli sínu. SMART líkanið hjálpaði þeim að setja markmið sem voru nákvæm og skýr fyrir alla.

**M** er fyrir mælanlegt: hvað þarf að vera augljóst ef markmiðum er náð.

**A** er fyrir alvöru: markmiðin þurfa að vera framkvæmanleg og ekki svo metnaðarfull að ómögulegt sé að ná þeim.

**R** er fyrir raunhæf: markmiðin þarf að aðlaga umhverfinu og því hverju hægt er að framkvæma.

**T** er fyrir tímasett: til að viðhalda skriðþunga, þarf að setja tímamörk fyrir hvert markmiðanna sem ná á.

SMART líkanið hjálpaði einnig aðilanum að viðhalda áherslu á hvernig og hvað þyrfti að skrá.

- framkvæma og yfirfara úrbætur og framfaraskref

Til að ná markmiðum þjónustunnar er mikilvægt að viðhalda áherslu á QIP og byrja að vinna að þeim skrefum eða aðferðum sem hafa verið skilgreindar. Til að endurskoða framfarir, ættir þú að:

- fylgjast með ákveðnum dagsetningum til að ná markmiðunum;
- ef það hefur ekki tekist að ná fram markmiði á fyrirhuguðum degi, skráðu þær framfarir sem náðust og ákveða síðan nýjar aðferðir og nýja dagsetningu. Markmiðið gæti þurft að endurskrifa þannig að það sé raunhæft;
- þegar markmið hefur náðst er það ekki hluti af QIP lengur og hægt er að fjarlægja það. Önnur atriði sem fram hafa komið í viðtölum við vinnuveitendur má þá samþykka í QIP.

Á sama hátt og eftirlit með ánægju vinnuveitenda er áframhaldandi, þarf QIP að vera lifandi skjal í stöðugri þróun.

## ÆFING 2.6.1



Hvað varðar meginregluna um ánægju vinnuveitanda, getur þú upphugsað þrjá jákvæða (styrkleika) og þrjá neikvæða (heftandi) þætti sem gætu komið upp við að skila, fylgjast með og meta hana?

Þrír jákvæðir þættir (styrkleikar):

- 1.
- 2.
- 3.

Þrír neikvæðir þættir (heftandi):

- 1.
- 2.
- 3.



You should have considered some of the following questions in order to fill the list:

Hverjar eru ástæður þess að atvinnurekendur velja atvinnumiðlara, almennt?

Hver eru helstu viðmið fyrirtækis við val á vinnumiðlara?

Hverjar eru forsendurnar fyrir mismunandi vali stofnana á ráðningarfyrirtæki?

Hver er munurinn á því að byggja upp áframhaldandi sambönd og uppfylla sértækar ráðningarþarfir?

Hverjir eru afleiðingar þess að velja gæði yfir magn þegar þú velur atvinnumiðlara og byggir upp samband?

Hvernig verða fyrirtæki og vinnumiðlarar samstarfsaðilar og taka þátt og eiga samskipti hvort við annað?

Hvernig mæla fyrirtæki frammistöðu vinnumiðlara?

## ÆFING 2.6.2

### Verkefni



Hvernig lýsa stofnanir helstu vísbendingum sem notaðar eru við að meta skilvirkni og árangur miðlunarþjónustu við vinnuveitendur, til viðbótar við að mæla fjölda ráðninga eða starfstíma eftir ráðningu. Ef þú hefur þegar starfað sem vinnumiðlari, framkvæmdu þá sjálfsmat á því hver megin þróun þín hefur verið undanfarin ár.





Meðal helstu þátta sem þarf að fylgjast með til að meta ánægju vinnuveitanda, eru: gæði almennrar þjónustu; gæði ráðningaþjónustu; gæði upplýsinga sem veittar eru; gæði þjónustu á netinu; gæði tengslanetsþjónustu; gæði ráðgjafarþjónustu.

### ÆFING 2.6.3



Gerðu skrifborðsrannsókn um mismunandi aðferðir til að bæta gæði: finndu helstu eiginleika menningarmiðaðra, hönnunarmiðaðra, afbrigðamiðaðra og mistakamiðaðra framfaraáætlana.



Hér finnur þú lýsingar á helstu einkennum hverrar aðferða gæðafarfara: menningarmiðuð nálgun byggir á viðhorfi gagnvart þjónustunni út frá samskiptum þjónustuveitunnar og viðskiptavinarins.

Fyrirtækjamenningin sem þjónustuveitandinn starfar í getur ákvarðað sveigjanlegt og skilvirkt viðhorf hans gagnvart þörfum viðskiptavina. Hönnunarmiðuð aðferðafræði byggir á framförum með hönnun þjónustu, með tengingu við þarfir viðskiptavina og skynjun eða með því að miða að beinni sálfræðilegri meðferð ánægju.

Afbrigðamiðuð nálgun er byggð á notkun tölfræðilegra gagna til að fylgjast með og bæta gæði þjónustu. Að lokum leggur mistakamiðuð nálgun áherslu á skilyrðislausu þjónustutryggingu sem tæki til að koma í veg fyrir og bæta fyrir mistök í þjónustu.

## Framfaramat – Námsþarfagreining

Nú þegar þú hefur lokið verkefnum og æfingum í þessum kafla og skoðað alla endurgjöfina, skulum við fara aftur í námsmatið sem þú framkvæmdir við upphaf kaflans.

Endurtaktu sjálfsmatið á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði í töflunni hér að neðan.

Eins og áður, athugaðu kröfurnar og leggðu mat á 'stigið' þitt í hverju tilviki.

Eins og áður: Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**

Starfskröfur	Stig þekkingar færni, reynslu eða skilnings (eftir því sem við á).									
Atvinnugreina greining og viðtalsfærni. Til dæmis: hæfileiki til að greina og útbúa viðeigandi spurningar í samræmi við starfskröfur til að safna saman viðeigandi upplýsingum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á skriflegum samskiptum, upplýsinga- og miðlunarsviðum: fyrir þróun og dreifingu atvinnuauglýsinga.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Samskiptatækni og skipulagshæfni til að skipuleggja og framkvæma ráðningarferli (þ.mt undirbúning valprófa, hópvinnu osfrv.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkingu og færni til að nýta evrópsk verkfæri til að leita að hugsanlegum umsækjendum: T.d. EURES vefgáttina.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hæfni til að flokka þarfir vinnuveitenda og vinna með þeim með því að kanna / meta eftirspurn og þróun á vinnumarkaði, veita sérsniðna leiðsögn og stuðning við það.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Þekking og hæfni til að virkja stjórnsýsluaðferðir sem nauðsynlegar eru til að fá aðgang að stuðningskerfum og áætlunum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hæfni til að leiðbeina vinnuveitendum gagnvart stuðningsráðstöfunum sem uppfylla þarfir þeirra og skila viðeigandi upplýsingum um réttindi og skyldur sem koma frá stuðningskerfum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og færni til að ná árangri í samræmi við eftirspurn eftir vinnu og atvinnuframboði (t.d. getu til að greina vinnsluferli, greina atvinnuþörf, þróa starfssnið og framkvæma færnimatsferla).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Samskipta- og greiningarfærni til að eiga árangursrík samskipti við viðskiptavinum í því skyni að tryggja og meta heildar ánægju þeirra á þeirri þjónustu sem veitt er.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og hæfni til að hanna hefðbundnar aðferðir til að tryggja góða framkvæmd og til að stjórna ferlum sem tengjast gæðaeftirliti og framförum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berðu nú saman stigagjöfina - þá sem þú gerðir áður og þá sem þú gerðir eftir að hafa unnið í gegnum þennan hluta handbókarinnar. Hverjar eru helstu ályktanir þínar?

Myndir þú segja, byggt á því að þú hafir notað efni kaflans, að þú hafir of- eða vanmetið hæfileika þína, þekkingu, skilning og / eða upplifun í fyrsta skipti sem þú gerðir þetta mat?

Svo, ef þú skoraðir lægra á einhverjum þáttum - er það vegna þess að þú sérð að þú hefur enn svigrúm til framþróunar?

Ef þú skoraðir hins vegar hærra- er það vegna þess að þú hefur meiri þekkingu eða sjálfstraust þegar þú hefur lokið við æfingarnar?

Myndir þú segja að kaflinn staðfesti upphaflegt mat þitt - eða kom eitthvað á óvart?

Getur þú komið auga á þætti þar sem þú þarft ennþá að leita frekari faglegs stuðnings eða þróunar?

### Ítarefni: heimildir og vefslóðir

Í þessum hluta er að finna nokkra áhugaverða tengla sem gætu hjálpað þér við að ljúka þeim verkefnum sem ætlað er í þessum kafla og stuðla að því að auka þekkingu þína í því skyni að vinna á skilvirkan hátt með vinnuveitendum innan vinnuskilyrða þinna.

#### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.1.

-Recruitment process: phases and screening tests. It includes practical exercises (Spanish).

<http://www.formacionyempleo.ugt->

[andalucia.com/uploads/3\\_4\\_Proceso\\_selección\\_Fases\\_Pruebas.pdf](http://www.formacionyempleo.ugt-andalucia.com/uploads/3_4_Proceso_selección_Fases_Pruebas.pdf)

-Steps in developing a recruiting strategy (English). [http://www.ascentii.com/content/pdf/2%20-](http://www.ascentii.com/content/pdf/2%20-%20Steps%20in%20Developing%20a%20Recruiting%20Strategy%20-%20Part%201%20of%202.pdf)

[%20Steps%20in%20Developing%20a%20Recruiting%20Strategy%20-%20Part%201%20of%202.pdf](http://www.ascentii.com/content/pdf/2%20-%20Steps%20in%20Developing%20a%20Recruiting%20Strategy%20-%20Part%201%20of%202.pdf)

-Job interviews: essential questions and answers about the profile (personal and occupational) and also key competences. It includes references to recommended videos (Spanish).

<https://ignaciosantiago.com/preguntas-respuestas-entrevista-de-trabajo/>

-Ideas for developing a dynamic group activity (Spanish).

[http://www.emplea.universia.es/informacion/seleccion/dinamica\\_grupo/ejemplos/](http://www.emplea.universia.es/informacion/seleccion/dinamica_grupo/ejemplos/)

-How to redact a good job advertisement. Tips (Spanish).

<https://www.trabajemos.cl/2012/10/13/redacta-un-buen-anuncio-de-empleo/>

<http://blog.talentclue.com/redactar-ofertas-de-empleo-tips-atraer-mejores-candidatos>

#### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.2.

-Occupational profile research assignment. It provides an example of a quality structure for its research and description (English).

[http://kingscareerclass.weebly.com/uploads/3/7/9/9/37999681/nocassignmentwithjobmarkettr endsadded\\_1.pdf](http://kingscareerclass.weebly.com/uploads/3/7/9/9/37999681/nocassignmentwithjobmarkettr endsadded_1.pdf)

-Template for processing vacancies at a brokerage service. The “job offer data” section provides information about occupational requirements to be considered (Spanish).

[http://empleoyformacion.iccm.es/fileadmin/user\\_upload/empresas/SOLICITUD\\_DE\\_GESTION\\_D E\\_OFERTA\\_DE\\_EMPLEO.pdf](http://empleoyformacion.iccm.es/fileadmin/user_upload/empresas/SOLICITUD_DE_GESTION_D E_OFERTA_DE_EMPLEO.pdf)

-Eures Website: European Mobility Portal (Spanish).

<https://ec.europa.eu/eures/public/es/homepage>

### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.3.

-How to Network the Right Way: eight tips (English).

<https://www.forbes.com/sites/theyec/2014/07/28/how-to-network-the-right-way-eight-tips/#62ac811c6d47>

-Face to Face Events: a strategy to engage potential customers/ collaborators (Spanish).

<https://www.puromarketing.com/31/15378/presenciales-estrategia-para-atraer-potenciales-clientes.html>

-Free Guide (e-book): 9 Tips for Organizing a Business Event (Spanish).

<https://landing.captio.net/descargate-nuestra-guia-para-organizar-un-evento-de-empresa?hsCtaTracking=1f9548a3-f263-420c-abfe-71447474aed0%7C89879dfe-f5a8-47c4-b329-2d742dea378f>

-SMART technique for setting business goals (English).

<https://www.thebalance.com/elements-of-a-smart-business-goal-2951530>

<https://www.thebalance.com/smart-goal-examples-2951827>

### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.4.

-Mapping of the existing support schemes in EU (English).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=11950&langId=en>

-Overview on the rationale of support schemes in the current economic background (English).

<http://www.oecd.org/employment/finalcommuniq-.htm>

-Synthesis of the main hiring subsidies for youngsters (Italian).

<http://www.repu.it/economia/2018/sgravi>

-Overview of existing support schemes (Italian).

---

<http://www.ipsoa.it/-il-quadro-degli-incentivi-2017>

-Youth unemployment and active labour market policies in Europe (English).

<https://izajolp.springeropen.com/articles/10.1186/s40173-016-0057-x>

### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.5.

- In-depth description of the Job Analysis process (English).

<https://www.managementstudyguide.com/understanding-job-analysis.htm>

- Skills-based profiling and matching (English).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14108&langId=en>

-Publications about skills assessment and matching (English).

<http://www.cedefop.europa.eu/>

-How to develop a job profile description (Italian).

<https://www.ebiconsulting.com/come-progettare-e-costruire-una-job-description-del-personale.html>

-Model for soft skills assessment (English).

<http://valorize.odl.org/outputs/IO2%20-%20MOSSA%20VHSM.pdf>

### Heimildir fyrir námsmarkmið 2.6.

- How to measure customer satisfaction (English).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=15581>

-Service quality improvement strategies (English).

<https://www.pomsmeetings.org/ConfProceedings/001/Papers/SOM-14.1.pdf>

-Peer review on effective services for employers (English).

<http://ec.europa.eu/social/keyDocuments.jsp?policyArea=&type=0&country=0&year=0&advSearchKey=premplservices&mode=advancedSubmit&langId=en&orderBy=docOrder>

- Yfirlit yfir hæfni vinnumiðlara sem nauðsynleg er til að tryggja gæði þjónustu og framfarir (Á ensku).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14100&langId=en>

## Athugasemdir og punktar:





## Kafli 3

### Unnið með atvinnuleitendum

## Efnisyfirlit

Hvert er efni kaflans? .....	155
Námsmarkmið .....	156
3.1 Tilgreindu og sýndu fram á aðferðir valdeflingar. ....	159
3.2 Lýsið og aðgreinið aðferðum til að "móta" og meta atvinnuleitendur og velja leiðir sem eru viðeigandi fyrir tiltekna aðstæður og / eða atvinnuleitendur. ....	166
3.3 Skýringar á mismunandi þjálfunaraðferðum og notkun þeirra til að aðstoða atvinnuleitendur á sem bestan hátt við að finna vinnu .....	173
3.4 Þróun aðgerðaáætlunar í samvinnu við atvinnuleitanda .....	188
3.5 Útskýra uppsprettur átaka/ágreinings við og áhugaleysi atvinnuleitenda og beiting viðeigandi átakastjórnunar og hvatningartækni. ....	193
3.6 Þekkja þörf atvinnuleitenda á sértækum og sérhæfðum stuðningi varðandi aðgangshindranir til starfa (sálfræðilegar, skuldir, húsnæði, velferð) og vísa þeim til viðeigandi sérfræðinga eða frekari stuðnings .....	200
Niðurstaða og ítarefni .....	208

## Hvert er efni kaflans?

Einstaklingar sem búa við sérstaklega erfið lífs- og starfsskilyrði eiga oft erfitt uppdráttar stöðu sinnar vegna og þess ranglætis sem henni fylgir. Oftar en ekki einkennast erfið lífs- og starfsskilyrði af litlum mætti, valdi og hagsæld. Einstaklingar í þessari stöðu upplifa slíkar aðstæður sem eigin vanhæfni eða að þeim hafi mistekist og átta sig ekki á því að líf þeirra geti eflst og lukkast. Í þessu samhengi getur atvinnuleit verið einstaklega tilfinningalegt mál fyrir atvinnuleitendur. Flestir sem glíma við langtíma atvinnuleysi sjá vinnumarkaðinn sem óhlutbundið kerfi. Þeir eru hræddir um að fá ekki vinnu sem í mörgum tilvikum skilgreinir einnig stöðu og viðurkenningu í samfélaginu og eigin sjálfsvirðingu. Í slíkum aðstæðum er mikilvægt að atvinnumiðlarinn hafi rétta hæfileika og hæfni til að skila starfsmiðlunarþjónustu til atvinnuleitenda og hjálpa þeim að uppfylla væntingar sínar og þrár. Það er mikilvægt að beita nálgun sem leggur áherslu á þarfir atvinnuleitenda og hjálpa þeim að sigrast á hindrunum sínum til atvinnuleit.

Eins og fram kom í upphafi handbókarinnar starfar atvinnumiðlarinn sem tengipunktur milli vinnuveitenda, atvinnuleitenda og krafna um sérstaka opinbera vinnumarkaðsstefnu, áætlanir og fjármögnun. Í þessum kafla er farið yfir hlutverk vinnumiðlara, það sett í heildrænt samhengi við ólíkar kröfur sem ber að hafa í huga þegar unnið er með atvinnuleitendur, en sú vinna krefst viðeigandi nálgunar.

Hugtakið valdefling er slík nálgun. Hugtakið vísar til aðgerða sem eru hannaðar til að efla sjálfstæði og ákveðni fólks og samfélaga til að gera þeim kleift að gæta hagsmuna sinna á ábyrgan og sjálfstæðan hátt með því að beita eigin valdi. Valdefling sem aðgerð vísar bæði til sjálfstjórnarferlis og faglegs stuðnings fólks, sem gerir þeim kleift að sigrast á tilfinningu þeirra fyrir valdleysi og að þekkja og nýta auðlindir sínar.

Meginreglur valdeflingar eru:

- Að virða einstaklingana eins og þeir eru, sýna þeim nýjar leiðir, fleiri aðgerðir og þróa möguleika í samstarfi við þá;
- Að stuðla að vitund um eigin persónulegar og umhverfislegar auðlindir einstaklingsins. Ýmsum verkfærum er beitt til að stuðla að þessari vitund.

Valdeflingu má lýsa sem ferli sem miðar að því að styrkja einstaklinga eða hópa til að móta lífskjör sín og öðlast meira sjálfstæði þegar kemur að ákvarðanatöku. Með aðferð valdeflingar ættu einstaklingar eða hópar að fá hvatningu til að nota eigin persónulegar og félagslegar auðlindir og hæfileika til að taka þátt í að endurheimta stjórn á eigin félagslega "lífsheimi". Hafa skal í huga viðeigandi rammaaðstæður markhópsins (félagslegt og pólitískt umhverfi) þar sem þær hafa áhrif á tilvist og þróun auðlinda/styrkleika. Að stuðla að þátttöku og samfélagslegrar uppbyggingu eru mikilvægar aðferðir í beitingu valdeflingar.

Valdeflingu má skipta í grunnviðhorf, ferli, uppbyggingu og niðurstöðu.

- Grunnviðhorf: Upprunnið í eigin auðlindum, sýnir atvinnuleitendum hvernig þeir geta öðlast viðurkenningu fyrir sjálfum sér, atvinnuleitendur eru taldir sérfræðingar í eigin stöðu.
- Ferli: Endurlit og þekkingarflutningur, án áreksturs við fordóma, stuðningsstjórnun
- Uppbygging og niðurstaða: Opnun tækifæra sem ýta undir sjálfstæði við mótun þess heims sem lífið er, valdefling, öðlast vald yfir og áhrif á eigið líf.

Valdeflingu þarf að hugsa á kerfisbundinn hátt. Það byrjar með "viðfangsefni" og kemur til baka að "viðfangsefninu" í gegnum allar aðgerðir í hringlaga og tengdum ferlum. Það er því alltaf mikilvægt að hafa "viðfangsefnið" í huga og yfirgefa valdastöðu.

Líta má á valdeflingaraðferðina sem grundvöll starfa atvinnumiðlara með atvinnuleitendum. Öllum öðrum þáttum sem kynntir eru í þessum kafla - prófun, mat, og þjálfun atvinnuleitenda, þróun aðgerðaáætlunar, átök og hvatning - er stýrt af almennum meginreglum valdeflingarinnar.

## Námsmarkmið

Til að takast á við ofangreint, verður farið ítarlega yfir eftirfarandi námsmarkmið:

<b>3.1 Tilgreina og sýna valdeflingaraðferðina.</b>
<b>3. Lýsið og aðgreinið aðferðir til að "sníða" og meta atvinnuleitendur og velja leiðir sem eru viðeigandi fyrir tiltekna aðstæður og / eða atvinnuleitendur.</b>
<b>3.3 Skýringar á mismunandi þjálfunaraðferðum og notkun þeirra til að aðstoða atvinnuleitendur á sem bestan hátt við að finna vinnu (útfærsla umsóknargagna, undirbúningur fyrir atvinnuviðtöl).</b>
<b>3.4 Notaðu viðeigandi samskiptatækni eftir umhverfi, tilgangi og markhóp.</b>
<b>3.5 Þróun aðgerðaráætlunar í samstarfi við atvinnuleitendur.</b>
<b>3.6 Útskýra uppsprettur átaka/ágreinings við og áhugaleysi atvinnuleitenda og beiting viðeigandi átakastjórnunar og hvatningartækni</b>
<b>3.7 Þekkja þörf atvinnuleitenda á sértækum og sérhæfðum stuðningi varðandi aðgangshindranir til starfa (sálfræðilegar, skuldir, húsnæði, velferð) og vísa þeim til viðeigandi sérfræðinga og frekari stuðnings.</b>

Áður en farið er yfir innihaldið í smáatriðum og þjálfun á hæfileikum með mismunandi æfingum, skulum við byrja á sjálfsmati á þekkingu á færni og skilningi á þessu sviði með námsþarfasgreiningunni hér að neðan.

Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**. Íhugaðu hverja kröfu aftur og áætlaðu 'stigið' í hverju tilviki:

Krafa til starfs	Stig þekkingar færni, reynsla eða skilnings (eftir því sem við á).									
Þekking á aðferð valdeflingar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á sniði og mati á atvinnuleitendum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tilgreining á sértækum og sérhæfðum þörfum atvinnuleitenda sem eru aðgangshindranir að vinnumarkaði.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beiting samtalsaðferða til þjálfunar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Stuðningur við ákvarðanatöku atvinnuleitenda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og notkun viðeigandi átakastjórnunar- og hvatningartækni.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúningur atvinnuleitenda fyrir umsóknarferli.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þróun aðgerðaáætlunar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Í þáttunum hér að neðan munu birtast nokkrar frásagnir og munum við biðja þig um að ljúka við æfingarnar. Hver og ein inniheldur athugasemdir. Skoðaðu svör þín og hugsanir varðandi endurgjöfina - þar sem í lok kaflans munum við biðja þig um að fara aftur í þessa þarfagreiningu til að sjá hvort einhver svara þinna hafi breyst

### 3.1 Tilgreindu og sýndu fram á aðferð valdeflingar.

Hvað veistu um valdeflingaraðferðina? Starfar þú nú þegar á grundvelli þessarar nálgunar? Hvert finnst þér hlutverk atvinnumiðlara eiga að vera út frá hugmyndafræði valdeflingar?

Ef við setjum hlutverk atvinnumiðlarans í samhengi við valdeflingarhugtakið getum við litið á hann sem einhvern sem ætti að annast atvinnuleitendur sína. Atvinnumiðlarinn býður stuðning sinn og aðstoðar við að svara spurningum um hversdagslegustu hluti og tryggir að svar fáið við öllum spurningum og lausnir á vandamálum.

Við lítum á atvinnumiðlarann sem tengilið í öllum málefnum atvinnuleitenda, einhvern sem gerir allt til að hjálpa fólki að verða virkt til móta og stjórna eigin lífsskilyrðum. Atvinnumiðlarinn styður þá í að ná markmiðum sínum sem ósvikinn umönnunaraðili. Hann skapar skilyrði þar sem fólki tekst að uppgötva eigin styrkleika og hann stuðlar að ýmis konar sjálfsstyrkingu atvinnuleitenda. Atvinnumiðlarinn skapar, sem "umönnunaraðili", félagslegt loftslag sem styður aðferðir eins og valdeflingu.

Atvinnumiðlarinn undirbýr atvinnuleitendur í sjálfsákvörðunartöku þegar kemur að því að velja hvaða leið þeir ætla að velja í lífinu, gerir þarfagreiningu og vinnur með þeim að eigin aðgerðaáætlun. Hann undirbýr atvinnuleitendur skref fyrir skref í atvinnuleitinni og fylgir þeim eftir í atvinnuþátttöku þegar starf er í höfn.

Þetta snýst um almenna eiginleika valdeflingaraðferðarinnar, grunnfærni sem er mikilvægust í því að vinna með valdeflingaraðferðina og hugsanlega aðferðafræðilegu þættina í að vinna með atvinnuleitendum eftir hugmyndum valdeflingarinnar.

### ÆFING 3.1.1 Þekkja og lýsa almennum eiginleikum valdeflingaraðferðarinnar



#### Rannsókn & skriflegt verkefni

Mikið er til af rituðu efni um valdeflingu, einnig eru upplýsingar aðgengilegar á netinu. Kynntu þér grundvallaratriði valdeflingar og lærðu grunnatriði efnisins. **Þekktu og lýstu almennum eiginleikum við beitingu aðferðarinnar.**

Hér eru tillögur að nokkrum tenglum að upplýsingum á netinu:

[www.empowerment.de/](http://www.empowerment.de/)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Empowerment>

Bætið við / ljúkið með tenglum um efnið frá þínu landi.





Með valdeflingaraðferðinni er hægt að uppgötva og efla styrkleika og möguleika atvinnuleitenda. Valdefling býður upp á leiðir úr "velferðargildru" í félagsráðgjöf. Áherslan hér er að finna enn ónýtta styrkleika atvinnuleitenda og efla auðlindir þeirra í sjálfsákvörðunarpáttum. Valdefling er nú hluti af hefðbundinni félagsráðgjöf. En einnig á öðrum sviðum - í sálfræðilegri ráðgjöf, í skipulagspróun og starfsmannastjórnun - er hægt að beita valdeflingu.

### ÆFING 3.1.2 Grunnfærni



#### Listi

Valdeflingu má lýsa sem "heimspeki styrkleika mannsins" þar sem traust á styrk einstaklingsins til að vinna úr byrðum og álagi daglegs lífs á afkastamikinn hátt, er miðpunktur og birtingarmynd þessarar heimspeki. Hvaða grundvallarfærniþáttum þurfa atvinnuleitendur að búa yfir til að vinna með þessum hætti?

**Útbúðu lista yfir grunnfærniþætti (allt að 10) sem eru að þínu mati mikilvægastir þegar unnið er með valdeflingu.**



Hvað finnst þér, passa þessir grunnfærniþættir við eftirfarandi skilning á faglegri sjálfsmynd?

Með hliðsjón af "heimspeki styrkleika mannsins" kemur fram nýr skilningur á faglegri sjálfsmynd í vinnu með fólki. Við getum skilgreint þennan valdeflingarskilning með þremur lykilorðum:

(1) " Hlutdeild": að snúa frá stjórnunarháttum og "umhyggju umsátri"

- Höfnun á harkalegum sérfræðidómum í tengslum við "vandamálatúlkun" og "lausnir" fyrir atvinnuleitandann,
- Undanþágan snýr einnig að föstum markmiðum og leiðarforskriftum, meðferðaráætlunum, ábyrgum lausnum á vandamálum,
- Þátttaka atvinnuleitanda í túlkun á ástandi, lífsáætlun og framtíðarhugmyndir atvinnuleitenda
- Niðurfelling (vanhæfi) forsendu um ábyrgð; Að hvetja atvinnuleitanda til sjálfsvirkni og sjálfsábyrgðar.

(2) Virðing fyrir sjálfstæði atvinnuleitenda og samvinna "maður á mann"

- Menntunarstarfið gerir ráð fyrir faglegum samskiptum og fullum skilningi milli samstarfsaðila; ("samstarfsverkefni" maður á mann)
- Á sama tíma er menntunarstarf einnig alltaf "árekstrarspegill": árekstur sjálfsmyndar atvinnuleitanda við hið andstæða skynjun annarra - byggt á öruggum grunni trausts;
- Að vinna með fólki reynir á getu þeirra hvar sem þeir opna "prófsvið" atvinnuleitenda til að finna eigin styrkleika og til að prófa sjálfsákvörðun og sjálfsskilning;
- Að starfa með virkum hætti - sérstaklega þegar um er að ræða mikið fatlaða, krefst skilningsgreiningar og (lið) endurspeglun óviðeigandi sönnunar á hjálparleysi og vangetugildrum.

(3) Lýsing á hlutverki faglegra aðstoðarmanna

Nýjum hlutverkum "valdeflingarstarfsmanna" hafa verið gefin ýmis heiti í ritum um efnið: aðstoðarmaður - stuðningsaðili - félagi.

Annað er hugtakið "leiðbeinandi" (kunnáttu lífsfélagsskapur). Í slíkum leiðbeinandi störfum uppfyllir hinn fagmannlegi aðstoðarmaður eftirfarandi hlutverk á ensku (sjá Herriger 2014, bls. 233):

- Supporters and Encouraging 'Orientation Helpers'
- Life-world analyst and critical life interpreter
- Networker, resource diagnostician, resource mobilizer
- Intermediary bridge builder
- Dialogue manager and conflict mediator
- Confidant and advocate.

### ÆFING 3.1.3 Aðferðafræðilegur framgangsmáti



#### Skriflegt verkefni

Þegar þú hefur lært nokkuð um valdeflingaraðferðina og eftir að hafa hugsað um hlutverk þitt í ramma þessarar nálgunar, er kominn tími til að reyna nokkur aðferðafræðileg skref.

**Búðu til aðferðafræðilega nálgun/verklag til að vinna með atvinnuleitendum í samræmi við valdeflingaraðferðina.**



Nú hefur þú búið til nokkur aðferðafræðileg skref. Hér er hægt að bera saman aðferðafræðilega nálgun þína við aðra mögulega nálgun.

Í skrifum um efnið eru fjórir styrkleikar venjulega auðkenndir, hver þeirra hefur eigin aðferðafræðileg verkfæri:

- Svið einstaklingsbundinnar aðstoðar
- Svið hópavinnu
- Fyrirtækjasvið
- Svið samfélagsins

Fyrir vinnumiðlara ætti einstaklingssviðið að vera mikilvægast.

Dæmi um hagnýta framkvæmd valdeflingarhugtaksins á einstaklingssviði eru ráðgjafar og félagsleg aðstoð þar sem notaðar eru einstaklingsmiðaðar aðferðir og tilraunir til að veita viðkomandi leiðir út úr lærðu hjálparleysi. Samningurinn milli þín og atvinnuleitanda miðar að því að veita aðstoð, þar sem viðkomandi einstaklingur getur tekið lífið aftur í eigin hendur úr stöðu valdleysis, hjálparleysis og vonleysis. Hér eru þrjú viðbótar aðferðafræðileg verkfæri notuð:

#### Úrræðagreining:

Í sálfélagslegu landslagi eru ýmsar prófanir, spurningalistar og greiningaraðferðir sem "greina í smáatriðum" vandamál viðskiptavinarins, skort þeirra og ófullnægjandi höndlunarkunnáttu. Á hinn bóginn er bil þar sem mikilvægt er að klófesta kerfisbundið styrkleika viðskiptavina - auðlindir þeirra. Í tengslum við valdeflingu hefur úrræðagreining þrjú meginhlutverk:

(1) Upphafleg greining og áætlanagerð um aðstoð: Valdefling miðar að því að samþætta höndlunarúrræðin, sem atvinnuleitanda standa til boða, kerfisbundið inn í aðstoðarferlið og á sama tíma að finna aftur týndar ævisögulegar auðlindir og gera þær aðgengilegar. Sem hluti af upphaflegri umræðu og síðari áætlun um einstaklingsaðstoð er því nauðsynlegt að mæla úrræði nákvæmlega.

(2) Ferlisfylgjandi hugleiðingar: Úrræðagreininguna er einnig hægt að nota utan aðstoðaráætlunargerðar sem tæki til að meta ferlið. Það er hentugt sem hagnýt matshjálp þar sem atvinnurekendur og atvinnuleitendur sjá endurtekið sjónarhorn núverandi auðlinda, skrá þær breytingar sem þegar hafa átt sér stað, endurspegla hindranir í að fá aðgang að auðlindum og endurskipuleggja áframhaldandi aðstoð í vinnusamningi sínum.

(3) Mat og gæðaskráning: Að lokum, í tengslum við loka málsmatið, eru aðferðir við greiningu auðlinda notaðar til að meta þróun auðlinda (magn og eigindlegar breytingar). Fyrstu aðferðir til greiningar úrræða eru frá, Pantucek 2009; Schiepek / Cremer 2003; Trösken / Grawe 2003.

#### Stjórnun stuðnings:

Stuðningsstjórnun (málsstjórnun) er heildræn stuðningsaðgerð á lífsleikni. Á grundvelli sameiginlegs skilnings á markmiðum og skrefum eru tiltæk hjálparúrræði í einkalífinu og opinberum þjónustufyrirtækjum sameinuð í samstilltum stuðningsaðgerðum. Þannig myndast tengslanet yfir landamæri, sem getur gefið áberandi létti og stuðning þegar streita herjar á (sjá einnig Löcherbach o.fl., 2009, Neuffer 2013, Wendt 2011).

#### Sjálfsmynd og æviágrip:

Þessi þriðji hluti tengir valdeflingu við núverandi umfjöllun um "sjálfsfrásagnarverkefni" og "ævisögufrásögn". Grundvallar sannfæring þessarar umræðu, sem aðallega er framkvæmd í frásagnar sálfræði, er sú að fólk skapar lífssamhverfu, í öruggri reynslu af eigin lífsreynslu, í sjálfsfrásögnum. Þessi grundvallasannfæring í frásagnar sálfræði gerir beina tengingu við aðferðafræði valdeflingar mögulega. Með frásögninni (endursögninni) af ævisöguþráðum í kennslufræðilegri umræðu er stefnt að því að muna eftir virðingu, verðmæti og stolti yfir lífi einstaklingsins, til að koma á samfellu og samhengi í lífinu þrátt fyrir allan öldugang lífsins og að útiloka skuggann af neikvætt lituðum eiginleikum. Ævisöguleg frásögn skapar rými möguleika þar sem einstaklingur getur öðlast rödd og öðlast endurspeglun á reynslu lífsins og verkfæri til að vinna úr fortíðinni og marka stefnu fyrir enn óþekkta framtíð (see Hölzle / Jansen 2010, Krüger / Marotzki 2005; 2011).

### 3.2 Lýsið og aðgreinið aðferðir til að "greina" og meta atvinnuleitendur og velja leiðir sem eru viðeigandi fyrir tiltekna aðstæður og / eða atvinnuleitendur.

Mat og greining eru mikilvægir þættir þegar unnið er með atvinnuleitendum í átt að nýju starfi. Það byggir grunn fyrirhugaðra aðgerða, stuðlar að sjálfsmati atvinnuleitenda um hagsmuni þeirra, styrkleika og veikleika o.s.frv. og gerir þeim kleift að taka stórar ákvarðanir. Fyrir þig sem atvinnumiðlara gefa niðurstöður mats- og greiningarfasa mikilvægar upplýsingar um samsvörun við laus störf.

**ÆFING 3.2.1 Veldu að minnsta kosti 2 mismunandi aðferðir til að meta hæfileika, lýstu hvorri og framkvæmdu stutta SWOT-greiningu.**



#### Dæmi & skriflegt verkefni

Eins og lýst er hér að ofan eru til mismunandi gerðir starfsferils mats. Hér viljum við sýna þér dæmi um matsverkfæri fyrir færni atvinnuleitenda. Sumar þeirra eru sjálfsmatsaðferðir; aðrar eru hannaðar til notkunar undir leiðsögn atvinnumiðlara. Hér fyrir neðan finnur þú lista yfir mismunandi dæmi um hæfnismatsverkfæri á ensku:

- Profilpass: [www.profilpass-international.eu/files/pp\\_english.pdf](http://www.profilpass-international.eu/files/pp_english.pdf) [18.03.17]
- Skills Profiler: [www.careerinfonet.org/skills/default.aspx?nodeid=20](http://www.careerinfonet.org/skills/default.aspx?nodeid=20) [18.03.17]
- Motivated Skills Inventory: [www.seriousjobseeker.net/exercise/skills.php](http://www.seriousjobseeker.net/exercise/skills.php) [18.03.17]
- The method „My learning experiences“:  
<http://www.naviguide.net/methods/mhbshow.asp?id=513&sid=&look=0&oberthema=9&unterthema=0&zielgruppe=0&art=0&dauer=0&akt=0&zz=25&lang=353&SPage=8&sort=titelauf&Page=1&index=93> [18.03.17]

- Aðferðin "Hvað hef ég að bjóða?" (Viðauki 1)
- Aðferðin "Þjálfunarleiðin" (Viðauki 2)

**Verkefnið þitt:**

- 1) Veldu að minnsta kosti 2 mismunandi nálganir / verkfæri / aðferðir til að meta hæfni (kunnáttu) (Þú getur notað dæmi frá því hér að framan eða notað dæmi úr starfi þínu eða frá öðrum heimildum).
- 2) Lýsið hverri þeirra í eigin orðum í einni málsgrein og reyndu að leggja áherslu á helstu eiginleika hvers tækis / aðferðar sem þú hefur ákveðið að lýsa.
- 3) Útbúið, til viðbótar, stutta SWOT-greiningu fyrir hverja aðferð sem þú hefur valið. Í SWOT-greiningu eru tveimur innri þáttum, þ.e. styrkleikum og veikleikum, og tveimur ytri þáttum, þ.e. tækifærum og ógnum, lýst til að meta aðferð og gagnsemi hennar.



Mats- og prófunaraðferðir geta haft áhrif á uppgötvun hagsmuna, hæfileika, hæfni og getu atvinnuleitanda. Þær eru einnig gagnlegar til að bera kennsl á svið styrkleika og veikleika. Að lokum er hægt að nota niðurstöður sem myndast við mats- og prófunaraðferðir af atvinnuleitendum til að taka betri og upplýstari starfsferilsákvörðanir sem eru í samræmi við hagsmuni þeirra, hæfileika og markmið.

Einn stærsti ávinningur starfsferilsmats er að það gerir einstaklingum kleift að taka ákvörðanir um starfsferil sem hjálpa þeim að vaxa persónulega og faglega. Þetta á sérstaklega við um þá sem eru að skipta um starfsferil og finnast þeir vera í ferli sem er ekki lengur hagkvæmt eða hagsmunir þeirra hafa þróast í átt sem er ekki í samræmi við núverandi ferilleið þeirra. Starfsferilsmat sem notað er til að styðja við starfsbreytingar getur verið mjög gagnlegt þar sem þeir sem hugleiða starfsferilsbreytingar hafa yfirleitt næga reynslu til að nýta við að meta hagsmuni sína, hæfileika, hæfni og markmið.

Eins og þú gætir hafa tekið eftir eru mismunandi aðferðir mjög ólíkar, þegar horft er á þá þætti sem rannsakðir eru innan þeirra, tímabilið sem þarf til að framkvæma, samskiptasniðið (munlegt, skriflegt). Þess vegna geta þeir styrkleikar og veikleikar sem þú uppgötvaðir verið háðir þeim tíma sem þú hefur til að meta, hvers konar atvinnuleitanda þú vinnur með (atvinnuleitendur í upphafi starfsferils, langtíma atvinnulausra eða atvinnuleitenda sem þurftu að yfirgefa fyrri starfsgrein vegna atvinnutengdra þátta (umskipti faglegra marka)



### ÆFING 3.2.2 Hvaða sérstakar áskoranir gætu komið upp við mat og prófun á atvinnuleitenda með lágt eða ekkert hæfi eða litla sem enga starfsreynslu?



#### Lausn vandamála

Greining og mat getur verið krefjandi verkefni. Sérstök áskorun er t.d. í formi atvinnuleitenda með lágt menntunarstig.

Lýsið þeim áskorunum sem þú gætir staðið frammi fyrir í slíkum aðstæðum og hugsanlegum aðferðum til að takast á við þessar áskoranir með árangursríkum hætti.



Auðvitað er hver og einn atvinnuleitandi einstaklingur með einstaka persónugerð og ævisögu. Engu að síður gæti verið þess virði að endurspegla dæmigerð einkenni og þarfir mismunandi markhópa. Þetta gæti bætt næmi þína fyrir hverjum markhóp og hjálpað þér að finna viðeigandi lausnir fyrir hvern atvinnuleitanda.

Þegar litið er á tiltekið dæmi um atvinnuleitanda með litla eða enga menntun eru nokkrir almennar þættir sem eru - utan annarra - viðeigandi í því samhengi. Það er ekki óvenjulegt að atvinnuleitendur, sem búa yfir lítilli eða engri hæfni, eru ekki aðeins með skort á formlegri menntun heldur einnig skort á grunnþjálfun sem er nauðsynleg á vinnumarkaði. Algengustu grunnhæfnipættir sem atvinnuleitendur vantar eru skriftar- og lestrarfærni og grunnatriði í upplýsingatækni.

Þrátt fyrir að vera með litla eða enga menntun sýna meðlimir þessa markhóps oft mótstöðu þegar kemur að þjálfun. Ýmsar ástæður geta legið þar að baki eins og skortur á sýn, væntingar til árangurs af þjálfun, neikvæð námsreynsla, lítil menntunarástríða í félagslegu umhverfi og fjölmörg persónuleg vandamál.

Þess vegna er mjög mikilvægt að mála jákvæða mynd af þjálfunaraðferðum og gera ljóst hvaða ávinning þátttaka í tiltekinni þjálfunarstarfsemi gæti haft (t.d. atvinnutækifæri, greiðslu, vinnuskilyrði). Hin fullkomna þjálfunarpörun fyrir þennan markhóp væru starfstengd námskeið (nám) vegna beinna tengsla við námsárangur.

Hafðu einnig í huga að atvinnumiðlarar hafa oft meiri menntun en atvinnuleitendur sem þeir vinna með. Slíkt stigveldi getur leitt til tortryggni, sérstaklega ef þú vinnur með atvinnuleitendum sem hafa neikvætt viðhorf til menntunar og þjálfunar. Hér er stofnun góðs og trausts sambands við atvinnuleitanda ennþá meira krefjandi en einnig enn mikilvægara. Mikilvægur þáttur er málfarið sem atvinnumiðlari notar, þ.e. að stilla tungutak þitt við atvinnuleitanda. Auk þessa er áreiðanleiki mjög mikilvægur.

Þar sem meðlimi þessara markhópa skortir oft sjálfsálit vegna stöðu þeirra er mjög mikilvægt að leggja áherslu á núverandi hæfni. Oft er atvinnuleitendum ókunnugt um hæfni sína og notagildi hennar á vinnumarkaði og þeir þurfa utanaðkomandi álit. Sérstaklega leggja atvinnuleitendur áherslu á það sem þeir geta ekki í staðinn fyrir það sem þeir geta, sem getur leitt til skorts á sjálfsáliti. Þeim er oft ókunnugt um fjölbreytta hæfileika sem þeir hafa öðlast í gegnum óformlegt námsferli í vinnu eða einkalífinu. Þó að mikilvægt sé að skilgreina göt í þjálfun / þörfum er einnig nauðsynlegt að einbeita sér að fyrirbyggjandi styrkleikum vegna þess að þeir geta verið stuðningsþættir þróunarferlisins í framtíðinni.

### ÆFING 3.2.3 Viðeigandi bakgrunnsþættir fyrir samsvörun



#### Listi

Mat og greining er grundvöllur góðrar samsvörunar. En nægir það til að kanna hæfileika, hæfni og hagsmuni til að samsvara vel við atvinnutækifæri?

**Skrifaðu stuttan gátlista fyrir nýja og óreynda samstarfsmenn. Gátlistinn ætti að innihalda viðeigandi persónulega þættir atvinnuleitenda sem atvinnumiðlarar ættu að íhuga þegar kemur að því að samsvara atvinnuleitendur við atvinnutækifæri. Skráðu viðeigandi þætti og gefðu dæmi um tilgreindar spurningar og afleiðingar fyrir hvern þátt.**



Fyrir þig sem vinnumiðlara eru færni og hæfni atvinnuleitenda greind sem þú vinnur með og er mikilvæg uppspretta upplýsinga til að ná árangri í samsvörunarferli. Til að skilgreina ákveðin atvinnutengd markmið í átt að sjálfbærri atvinnu, ættir þú hins vegar að íhuga að rannsaka önnur svið lífs og persónuleika atvinnuleitanda til þess að fá aðrar mikilvægar upplýsingar sem gætu haft áhrif á samsvörun milli atvinnuveitanda, stöðu og öruggs starfs. Það eru margir

bakgrunnspættir sem eru mjög áhrifamiklir þegar kemur að samsvörun og ákvarðanatöku. Þessir þættir takmarka fjölda valkosta og vilja atvinnuleitenda til að taka áhættu. Hér að neðan er hægt að finna lista, þó ekki tæmandi, yfir slíka þætti og samsvarandi spurningar og afleiðingar.

<b>Fjölskylduhagir</b>	Fyrir utan atvinnuleitandann, hver annar þarf að taka þátt í ákvarðanatöku?	Á hvern annan hefur ákvörðunin áhrif?	Jöfnun fjölskylduskyldna með vinnustundum / námskeiðstíma og fjárhagslegum afleiðingum sérstakra atvinnu- eða námstækifæra
<b>Líkamlegt ástand</b>	Eru einhver heilsufarsvandamál eða sérstakar þarfir sem gætu haft áhrif á samsvörun?	Hversu mikil er persónuleg trú á eigin líkamlegum og vitsmunalegum árangri?	Eru takmarkanir vegna aldurs atvinnuleitanda?
<b>Fjárhagsleg staða</b>	Hversu mikið svigrúm er varðandi fjárhagsstöðu?	Er fjárhagsstaða nægilega góð til starfsferils- eða þjálfunarhlés?	Hvaða styrkir gætu verið í boði?
<b>Persónuleg úrræði</b>	Hvaða (jákvæð) reynsla er til staðar til umbreytinga á starfsferli?	Persónulegur sveigjanleiki og erfiðleikapol, námsgeta?	Hæfni?
<b>Tengslanet</b>	Hver gæti stutt atvinnuleitandann?	Hversu raunhæft er persónulegt tengslanet atvinnuleitanda?	
<b>Persónuleg gildi</b>	Eru einhverjar takmarkanir vegna trúarbragða eða annarra gilda?	Varanleiki eða sveigjanleiki	
<b>Vinumarkaður</b>	Hvað hefur atvinnuleitandinn fram að færa?	Hversu mikil eftirspurn er eftir þeirri hæfni sem atvinnuleitandi hefur að bjóða?	Hreyfanleiki?

### 3.3 & 3.4 Skýringar á mismunandi þjálfunaraðferðum og notkun þeirra til að aðstoða atvinnuleitendur við að finna starf og beita viðeigandi samskiptatækni eftir umhverfi, tilgangi og markhópum.<sup>1</sup>

Þegar unnið er með atvinnuleitendum er starf atvinnumiðlara mjög líkt hlutverki þjálfara. Þjálfun atvinnuleitenda er ferli sem samanstendur oft af einstökum þjálfunarviðtölum (önnur þjálfunarform eru hópsamtöl, þjálfun gegnum síma, rafræn þjálfun osfrv.). Þess vegna þurfa atvinnumiðlarar sem vinna með atvinnuleitendum að leiðbeina og leiða þjálfunarferlið: Leiðsögn þýðir að sýna samúð, skilja og gefa svigrúm. Leiðandi þýðir hinsvegar að trufla, grípa inn í og tjá hugmyndir, spyrja spurninga, leggja fram tillögur og auka eða draga úr flækjustigi. Við slíkar aðstæður hafa atvinnumiðlara marga möguleika en standa einnig frammi fyrir mörgum áskorunum.

Það er nauðsynlegt að skilja atvinnuleitendur sem einstaklinga með mismunandi ævisögur og eiginleika og að fylgjast með sjónarhorni þeirra. Mögulegt er að atvinnuleitendur hafi ekki alfarið valið sjálfir að nýta sér þjónustu þína og kunna að eiga í erfiðleikum með að vera einstaklingur í leit að ráðgjöf. Mikilvægt er að nota vel valdar samskiptaleiðir og aðstæður til að skapa raunverulegan grundvöll fyrir samvinnu og samtal þrátt fyrir eðli stöðunnar.

Atvinnumiðlarar verða að leitast við að skilja hvatir atvinnuleitenda og bakgrunn, en einnig umfang aðgerða. Þeir verða að hafa í huga að hver og einn byggir sinn eigin veruleika og byggir ákvarðanir sínar og gjörðir á þeirri heimsmynd sem af því leiðir.

Atvinnumiðlarar þurfa sömuleiðis að endurspeglar viðbrögð, hvatir og samskiptileiðir við atvinnuleitanda. Samskipti eru árangursríkust þegar þátttakendur deila sameiginlegri heimsmynd og veruleika.

<sup>1</sup> Í samhengi þessa kafla er fjallað um þetta málefni í tengslum við störf atvinnumiðlara sem þjálfara fyrir atvinnuleitendur. Hér höfum við áhyggjur af mjög sértækum samskiptaformum sem eru óaðskiljanlegur hluti af þjálfunarhlutverkinu. Við teljum því að samskiptatæknin í þessum LO hafi snertiflöt við mismunandi þjálfunaraðferðir og notkun þeirra til þess að styðja við atvinnuleitendur sem best við að finna starf (ákvarðanatökupjálfun, þjálfun í starfsumsóknagerð). Þar af leiðandi eru námsmarkmið 3.3. & 3.4 sett fram sem heildstæður hluti þessarar sjálfnámsmiðuðu handbókar.

### ÆFING 3.3.1 Grundvallarreglur um tjáskipti atvinnumiðlara - atvinnuleitenda og samskipti í þjálfunarferli



#### Listi

Samskiptahæfileikar eru lykillinn að áframhaldandi árangri við þjálfun. Það er mikið til af ritum um þetta tiltekna efni þar á meðal, en ekki takmarkað við efni með frían aðgang að upplýsingum á netinu. Svalaðu forvitni þinni og fáðu upplýsingar um hvað ber að hafa í huga varðandi samskiptatækni við þjálfun.

**Á grundvelli rannsókna þinna skaltu draga saman þá þætti sem þér finnst mikilvægastir og reyndu að skrá og útskýra grunnreglur fyrir samskipti atvinnuleitenda - atvinnumiðlara í þjálfunarferlum.**



Það eru mörg rit til og mikið af upplýsingum á internetinu um hvernig á að haga samskiptum við atvinnuleitendur. Meirihluti þeirra leggur ekki sérstaka áherslu á vinnumiðlun eða markhópa

atvinnumiðlara heldur fjalla um samskiptaferli í viðskiptavinþjálfun almennt. Hins vegar eru flestar meginreglurnar sem hér er að finna líka fyrir atvinnuleitendur sem markhóp.

Hvað varðar grundvallarreglur um samtöl og samskipti, leggjum við fram eftirfarandi meginreglur sem leið til að draga saman mikilvæga þætti samskiptaferla milli atvinnuleitenda og atvinnumiðlara:

#### *Ráðgefandi viðhorf:*

Það er mikilvægt að tala ekki og útskýra of mikið og í staðinn hlusta og fylgjast vandlega með. Það gefur þjálfara tækifæri til að ná sem bestu mynd af atvinnuleitanda. Sérstaklega sýnir "virk hlustun" að þú takir rök atvinnuleitandans og sjónarmið alvarlega og samþykkir ótta hans, þarfir og stöðu. Þetta þýðir þó ekki að þú sért alltaf sammála skoðunum atvinnuleitenda! Til dæmis gætirðu orðað áhyggjur þínar svo: "Ég skil það mjög vel að þú [...]. Hins vegar er núverandi ástand á vinnumarkaðnum þannig að [...]."

Samhygð, áhugi og virðing eru mikilvæg þegar kemur að því að hvetja fólk til samvinnu. Þetta endurspeglast í líkamstjáningu, augnsambandi, áhuga sem og orðalagi, setningaskipan og samskiptatækni. Þegar atvinnuleitendur fá þá tilfinningu að þeir séu ekki teknir alvarlega eða litið sé á ótta þeirra og óskir sem "rangar" eða "vandamál", er það ekki til þess fallið að fá þá til að opna sig og vinna með atvinnumiðlaranum. Þegar það er mögulegt, þurfa þjálfarar að velja jákvæðar samsetningar sem styrkja og hvetja fólk til að leita ráða. Styrkleikar og árangur atvinnuleitandans - svo sem félagsleg hæfni, starfsreynsla og rannsóknir varðandi mögulega vinnuveitendur, vel hönnuð umsóknarskjöl, góð samskiptatækni eða vel grunduð íhugun um möguleika manns á vinnumarkaði - ætti að leggja áherslu á og ítreka. Með því að tjá samhygð og skilning er einnig hægt að koma á árangursríku sambandi.

#### *Kynskynjun og kynbundið tungumál:*

Kyn og skynjun einstaklings á því hvað það þýðir að vera "karl-" eða "kvenkyns" getur haft mikil áhrif á þjálfunarferlið. Hæfni okkar til að hugleiða um staðalímyndir kynjanna, áhrif þeirra á vinnu, líf og þjálfun og á hlutlægni okkar er því mikilvæg. Ef við erum meðvituð um þessi atriði og tjáum þau faglega, geta nýjar leiðir og möguleikar opnast fyrir atvinnuleitanda. Lykillinn að því er að halda tungutaki þínu einföldu og auðskiljanlegu en alltaf kynbundnu.

*Framsetning spurninga:*

Samtalið ætti fyrst og fremst að byggjast upp af spurningum þjálfara. Spurningarnar ættu að vera skýrar og auðskiljanlegar og verða að passa við munnlega færni gagnaðila. Til að koma í veg fyrir misskilning ætti þjálfari að gera bakgrunn spurninga sinna gagnsæjan (t.d. "Þessi spurning kann að hljóma undarlega, en miðað við frekari þjálfunarmörk er mikilvægt fyrir mig að hafa viðkomandi upplýsingar."). Tæknileg hugtök og skammstafanir kunna að vera þér augljós, en geta truflað og ruglað atvinnuleitanda. Helst ætti aðeins að spyrja einnar spurningar í einu til að viðhalda og styðja einbeitingu atvinnuleitanda. Stuttar þagnir kunna einnig að hvetja atvinnuleitanda til að tala og segja frá fleiru.

*Hafa ber önnur samskipti en munnleg í huga:*

Eins og sést í ísjakamódelinu um samskipti fara aðeins 20% af samskiptum fram á staðreyndum og hlutlægum grunni, en 80% á tilfinningum og félagslegum tengslum. Þess vegna er árangur af þjálfunarferli mjög háð því að góð og traust tengsl séu milli atvinnuleitanda og þjálfara. Sérhver fjárfesting er þess virði! Að fylgjast með óhefðbundnum merkjum, tjáningar- og hegðunaraðferðum einstaklings sem leitar ráða veitir nauðsynlegar upplýsingar til að koma á slíku sambandi. Ef þú verður var við að atvinnuleitandi sé ótrúlega lágvær í tali eða of rólegur, að hann eða hún opnar sig ekki eða að hann eða hún tregðist við - er hægt að bregðast við með virðingu og á kurteisan og hlutlægan hátt (td "Mér finnst sem þú viljir ekki tala um það. Er það rétt? Er eitthvað sérstakt sem þú hefur áhyggjur af?", "Þér virðist liggja mikið á hjarta um það. Ég legg til að við einbeitum okkur fyrst að [...].").

*Virk hlustun:*

Hlustun og þá fyrst og fremst virk hlustun er grundvöllur góðrar þjálfunar, sérstaklega þegar sá sem leitar stuðnings talar um vandamál, efasemdir og ótta. Lítil óveruleg merki - svo sem merki um samþykki og velpóknun - auk opinnar líkamsstöðu, sem snýr að atvinnuleitanda, sýna að þú ert einbeittur og áhugasamur og "virkur" að leita lausna eða reyna að skilja ástandið. Það kann að hvetja atvinnuleitandann og samtalið verður opnara. Á sama hátt eru stuttar samantektir í þínum eigin orðum ("paraphrases") önnur leið til að öðlast dýpri skilning á stöðu atvinnuleitanda og bjóða honum eða henni að útskýra nánar. Þó að hlustun þýðir ekki endilega að þú sért sammála öllu, ættir þú að reyna að skilja hugsunarhátt atvinnuleitanda. Það gerir þér kleift að bregðast á fullnægjandi hátt við áhyggjum þeirra og þörfum og grípa til viðeigandi ráða ef þörf krefur.



*Að ver hlutlæg(ur):*

Þegar atvinnuveitandi og atvinnuleitandi upplifa ágreining eða spennu er sérstaklega nauðsynlegt að halda áfram að vera meðvitaður og ræða um þau mál á opinn og rólegan hátt. Þegar fólk sem leitar aðstoðar bregst við með árásargirni, hroka eða með því að gera lítið úr einhverjum, ætti atvinnumiðlari að halda ró sinni og taka á virkan hátt á viðkomandi, truflandi samskiptatækni. Mikilvægt er að vinnumiðlarinn taki ekki hegðun atvinnuleitanda persónulega : Venjulega endurspeglar hún aðallega tilfinningalegt ástand atvinnuleitanda og gæti verið - til dæmis - afleiðing ótta eða sjálfsefa.

*Setja mörk:*

Þjálfun einstaklinga þýðir einnig að vera meðvitaður um takmarkanir og mörk þín og að tjá skýrlega hvað hægt er að gera og hvað ekki er hægt að gera með þjálfun! Það er lykilhæfileiki fyrir hvaða vinnumiðlara sem er að miðla mörkum á skýran en kurteisan hátt án þess að hætta á að gera lítið úr þeim sem leitar stuðnings eða án miskunnar. Þegar nauðsyn krefur getur verið gott að tilkynna um aðra valkosti - s.s. sálfræðilega ráðgjöf fyrir fólk með námsörðugleika eða prófkvíða, skuldaaðstoð, lögfræðiaðstoð eða meðferð hjá geðlækni og útskýra almenn skilyrði.

Ef þú hefur áhuga á frekari upplýsingum um þjálfun gæti þér fundist eftirfarandi bók áhugaverð:  
Van Nieuwerburgh, Christian (2017): An Introduction to Coaching Skills: A Practical Guide, Sage, London

Byggt á framangreindri bók er að finna myndskreið af hagnýtum dæmum um samskiptahæfni á eftirfarandi vefsíðu: <https://studysites.uk.sagepub.com/vannieuwerburgh/study/default.htm>  
Þegar atvinnumiðlari þjálfar atvinnuleitendur starfa þeir með fólk í bráðabirgðarástandi. Þessi umskipti þýða ýmsa ákvarðanatöku af hálfu atvinnuleitanda. Þess vegna er þjálfun atvinnuleitanda í ákvarðanatökuferli mjög mikilvægur þáttur í starfi vinnumiðlara. Ástæðan fyrir umskiptum gæti legið hjá einstaklingnum (ósk um umbreytingu, þörf fyrir umskipti t.d. vegna heilsufarsvandamála) eða í persónulegu umhverfi (vinnutap vegna uppsagnar eða gjaldþrotaskipta fyrrverandi vinnuveitanda, að stofna fjölskyldu, andlát nánna einstaklinga, svæðisbundin eða pólitísk þróun). Það fer eftir ástæðunum hvort umskipti geti talist ógn eða tækifæri. Í öllum tilvikum felur breytingaferlið í sér mikla óvissu, hugmyndir um tap, gremju eða átök. Þess vegna er þjálfun atvinnuleitanda í ákvarðanatöku viðkvæmt mál.

### ÆFING 3.3.2 Rökstyðjið hvers vegna þjálfun í ákvarðanatöku er mikilvægur þáttur í vinnumiðlunarþjónustu



#### Lausn vandamála

Ímyndaðu þér að vinnumiðlunarþjónustan sem þú vinnur fyrir ráði nýjan forstjóra sem vill lækka kostnað. Í leit að tækifærum til að lækka kostnað vill nýji forstjórinn að atvinnumiðlararnir rökstyðji af hverju tiltekin þjónusta sé mikilvæg. Í grundvallaratriðum skilur forstjórinn raunverulega ekki af hverju það er nauðsynlegt að styðja við atvinnuleitendur í ákvarðanatökuferlinu. Forstjórinn vill því að þú rökstyðjir af hverju atvinnuleitendur þurfi sérstaka aðstoð við ákvarðanatöku. Hvernig myndir þú rökstyðja mikilvægi þessa þáttar í þjálfunarferlinu?



Ein leið til að halda fram mikilvægi þess að þjálfra ákvarðanatöku gæti verið að benda á þá þætti sem þarf til að taka ákvörðun. Þessir þættir geta verið margs konar þar sem faglegur stuðningur gæti hjálpað atvinnuleitendum að taka betri ákvarðanir sem leiða til sjálfbærrar atvinnu. Þegar atvinnuleitendur eiga erfitt með að taka ákvörðun getur ástæðan verið sú að þá skorti upplýsingar, þeir vita ekki hverjir þeir eru og hvað þeir vilja þ.e. starfsákvörðun. Þeir standa frammi fyrir hindrunum sem virðast illyfirstíganlegar eða þeir eiga almennt í erfiðleikum með að taka ákvarðanir.

Skýrleiki og stöðugleiki sjálfsmyndar:

- Hver er ég?
- Hvað er mér mikilvægt?
- Hvers er ég megnug(ur)?
- Hvað líkar mér og hvað ekki?

## Upplýsingar:

- Vinnumarkaður
- Starfasnið
- Þjálfunarmöguleikar
- Styrkir

## Tekist á við hindranir:

- Hvaða hindranir gætu komið upp / gæti þurft að sigrast á?
- Er einhver jákvæð reynsla af því að takast á við hindranir?
- Er til lausn eða er nauðsynlegt að finna aðra valkosti?

## Hæfni til ákvarðanatöku:

- Hversu afgerandi er einstaklingurinn?
- Í hvaða mæli er manneskjan fær um að gera málamiðlanir?
- Hversu bjartsýn eða hvetjandi er manneskjan?

## ÆFING 3.3.3 Hver tekur ákvarðanir?



## Dæmi &amp; skriflegt verkefni

Atvinnuleitandi notar þjónustuna þína. Þegar það kemur að því að taka ákvörðun um framtíðarferil hans er hann tregur til að taka ákvörðun. Atvinnumiðlarinn vill styðja hann með ákvarðanatökuþjálfun. Hins vegar er atvinnuleitandinn ekki mjög samvinnuþýður og spyr: "Af hverju viltu að ég taki ákvörðun? Ég kom hingað vegna þess að þú ert sérfræðingur og ég hélt að þú gætir ákveðið hvaða starf ég ætti að velja." Þar sem vinnumiðlarinn stendur frammi fyrir mjög annasömum og stressandi degi og vegna þess að atvinnuleitandinn bað hann sérstaklega að taka ákvörðun fyrir hann samþykkir atvinnumiðlarinn að gera það.

**Hvað finnst þér um þetta? Gerði vinnumiðlarinn rétt? Af hverju, af hverju ekki?**



Þótt margt velti á samhengi atvinnumiðlaraþjónustu og persónulegum stíl atvinnumiðlara, myndum við segja að augljóslega hafi atvinnumiðlarinn gert mistök! Atvinnumiðlarar eru sérfræðingar á tilteknu sviði þekkingar. Þeim er með réttu ætlað að deila þekkingu sinni og nýta hana á virkan hátt í þjálfunarferlum. Oft er þó aðeins þunn lína milli "ráðlegginga" og "sérfræðiaðstoðar".

Stuðningur við ákvarðanatökuferli krefst mikillrar þolinmæði af hálfu vinnumiðlarans. Oft virðist það mjög þreytandi að horfa á atvinnuleitendur í baráttunni sinni við að taka ákvörðun án þess að reyna að hafa áhrif á ákvörðunina. Freistingin til að taka virkan þátt í ferlinu með ráðleggingum eða jafnvel taka ákvörðunina fyrir atvinnuleitandann, er mikil.

Atvinnumiðlarar eiga aðeins styðja við og leiðbeina í ákvörðunartökuferlinu. Notkun aðferða skal ákvörðuð af mati atvinnumiðlarans á atvinnuleitandanum og tiltækum úrræðum. Atvinnumiðlari getur spurt mikilvægra spurninga, veitt upplýsingar og sérþekkingu, en ekki ráðskast. Aðeins atvinnuleitendur taka ákvarðanir.

Jafnvel þó ákvarðanir virðist ekki skynsamlegar frá sjónarhóli atvinnumiðlarans, þá verða þeir að virða ákvarðanir atvinnuleitenda. Jafnvel þó atvinnuleitendum líði sem þeir séu hjálparvana, eru þeir sannir sérfræðingar í eigin lífi! Skyldur atvinnumiðlara í hlutverki þeirra sem þjálfarar og í tengslum við ákvarðanatöku eru:

- Halda út ákveðið ferli þar sem ólíkir valkosti eru metnir út frá, 'hvað' og 'en' og andstæðum þeirra.
- Að styðja við atvinnuleitendur, án þess að taka ákvarðanir fyrir þá
- Aðstoða við að finna lausnir án þess að ráðleggja
- Að hvetja atvinnuleitendur þegar þeim fallast hendur
- Skjalfesta niðurstöður ákvarðanatökuferla

- Að bjóða upp á aðferðir til að auðvelda ákvarðanatökuferlið

### ÆFING 3.4.1 Að sjá fyrir sér ákvarðanatökuferlið



#### Skriflegt verkefni

Miðlunarþjónustan þín er að kynna þjálfun fyrir nýja atvinnumiðlara. Fyrir mát um ákvarðanatöku ertu beðin(n) um að hanna veggspjald sem sýnir ákvarðanatökuferlið með myndlíkingu. Hvernig myndir þú hanna slíkt veggspjald??



Það eru margar leiðir til að sjá fyrir sér ákvarðanatökuferlið. Við vonum því að þú hafir haft gaman af því að vera skapandi!?

Hins vegar, sem endurgjöf, viljum við kynna fyrir þér tvö mismunandi sjónarhorn / lýsingar sem hægt væri að nota í tengslum við ákvarðanatökuferli:

### Trektin

Við gætum sýnt ákvarðanatöku sem trekt með nokkrum síum. Við enda trektarinnar koma nokkrar sigtaðar niðurstöður út.

Trektin er fyllt með öllum starfssniðum sem eru þess virði að íhuga og hver þeirra þarf að fara í gegnum mismunandi síur. Síurnar tákna mismunandi valforsendur, þar sem atvinnuleitandinn ætti að ákvarða forgangsörð mismunandi sía:

- Tekjumöguleikar
- Vinnuaðstæður
- Samræming við fjölskyldulíf
- Starfskröfur
- Fjárfesting í þjálfun
- Núverandi atvinnutækifæri

Ef vel tekst til ættu tveir eða þrír raunhæfir valkostir að standa eftir.

### Áttulykkjan

Ákvarðanatöku er einnig hægt að sýna sem lykkjuhreyfingu. Í upphafi ákvarðanatökuferlisins getum við fundið jákvæða þætti í mismunandi starfasniðum.

Við nánari skoðun liggja þessir jákvæðu þættir ofan á þáttum með neikvæðum merkingum. Kvíði, áhyggjur og ótti fara að skipta máli. Lykkjan fer aftur út í upphafspunktinn, og það þarf þarf að endurskoða starfssniðið eða finna nýtt.

Þegar það er mögulegt í þessum áfanga að finna lausnir fyrir aðsteðjandi vandamál er hægt að finna leið út úr lykkjunni. Lykkjan mun fara á milli 'já' og 'en' þar til stærstu áhyggjupáttunum hefur verið eytt og lausnir á hindrunum finnast og þar með er hægt að öðlast traust á ákveðnu starfssniði, á nýjan leik.

Annar mikilvægur þáttur við þjálfun í starfi vinnumiðlara er undirbúningur atvinnuleitenda fyrir umsóknarferli. Þegar samsvörun milli atvinnutækifæra og einkenna atvinnuleitanda er fundin er mikilvægt að atvinnuleitendur hafi góð áhrif á hugsanlegan nýjan vinnuveitanda. Til þess að nýta tækifæri til atvinnu vel, er mikilvægt að skrifa góða ferilskrá og vera vel undirbúin fyrir atvinnuviðtöl.

### ÆFING 3.4.2 Búðu til áætlun um hvernig þú myndir búa atvinnuleitanda undir atvinnuviðtal.



#### Lausn vandamáls

Þú hefur aðeins 20 mínútur til að leiðbeina atvinnuleitanda sem er á leið í atvinnuviðtal. Búðu til áætlun um hvernig þú myndir búa hann undir atvinnuviðtal.

Þú getur einnig dregið lærdóm af fyrri eða núverandi reynslu sem atvinnumiðlari. Í því tilviki skaltu nýta persónulega reynslu þína af þjálfun í atvinnuviðtali og breyttu henni til samræmis við 20 mínútna tímaramma.





Frelsi þitt til að framkvæma starf þitt sem atvinnumiðlari getur verið mjög mismunandi í tengslum við þann atvinnuveitanda sem þú vinnur fyrir. Það gæti verið til staðar ákveðin stöðluð vinnuáætlun sem þú verður að halda þig fast við eða þú getur haft frelsi til að velja nálgun þína upp á eigin spýtur. Hins vegar getur ákveðin form þjónustu verið afgerandi varðandi hvers konar þjónustu þú býður. Það getur til að mynda átt vel við ef þjónustan byggir á kerfi þar sem niðurstöður eru tengdar fjárhagslegu endurgjaldi. Þegar unnið er í slíku kerfi er mikilvægt að finna jafnvægi milli gæða þjónustu til að ná markvissum árangri og fjárhagslegrar afkomu. Þar sem stefnumörkun um niðurstöðu er ekki eins ströng og í dæminu hér þá er tíminn sem þú þarft að vinna með vinnumiðlara yfirleitt takmarkaður miðað við tiltekinn markhóp.

Ljóst er að 20 mínútna tímarammi til undirbúnings er mjög naumur og þú getur vonandi fengið meiri tíma til að undirbúa atvinnuleitendur þína undir viðtal ef þörf krefur. Hins vegar er tími atvinnumiðlara venjulega af skorum skammti og það er ein af áskorunum sem þarf að takast á við í tengslum við þarfir ákveðins atvinnuleitanda sem þú þjálfar. Svo verður þú að taka ákvörðun! Eins og í æfingunni að framan, getur ákvörðun þín verið tekin undir áhrifum ákveðins atvinnuleitanda eða ákveðnum markhópi atvinnuleitenda sem þú hefur í huga. Einnig geta kröfur ákveðins geira / vinnuveitanda haft áhrif á ákvarðanir þínar.

20 mínútur gefa ekki mikið rými fyrir mismunandi aðferðir. Hlutverkaleikur þar sem atvinnuleitandi getur prófað viðtalsaðstæður á raunhæfum tíma sama tíma og öruggu umhverfi ekki verið mögulegur við slíkar aðstæður. Hann gefur þó ekki endilega raunhæfa mynd af því sem koma skal. Það sem þú getur gert, meðal annars, er að undirbúa úrræði sem atvinnuleitandi getur notað til að undirbúa sig fyrir viðtalið. Til dæmis getur listi yfir algeng mistök sem gerð eru eða viðtalsspurningar sem eru líklegar til að vera hluti af viðtalinu hjálpað til við að draga úr óöryggi atvinnuleitanda án þess að taka of langan tíma frá þjálfuninni.

### ÆFING 3.4.3 Búðu til ferilsskrá í atvinnumiðlunargátt Eures



#### Rannsókn

Eitt af markmiðum um Evrópusamruna er að auka hreyfanleika vinnuaflsins þess vegna hrinti framkvæmdastjórn Evrópusambandsins EURES verkefninu af stað á sínum tíma. It is a cooperation network formed by public employment services across Europe. Þetta er samstarfsnet opinberra evrópskra vinnumiðlana. Það felur í sér vettvang sem parar saman atvinnuleitendur og atvinnurekendur á evrópskri vinnumiðlunargátt. Starfsauglýsingarnar á EURES vefgáttinni koma frá EURES meðlimum og þá sérstaklega frá opinberum vinnumiðlunum. Starfsauglýsingarnar eru sérstaklega sniðnar að þörfum atvinnurekenda sem eru að leita að evrópsku vinnuafli. Ávinningur fyrir atvinnuleitendur er að þeir búa til sinn eigin prófíl og rafræna ferilsskrá. Veistu hvernig þetta virkar? Getur þú aðstoðað atvinnuleitanda sem hefur áhuga á að leita sér að starfi í Evrópu að skrá sig rafrænt inn á EURES vefgáttina?

Skoðaðu EURES vefsiðuna og stofnaðu eigin prófíl svo þú eigir auðveldara með að leiðbeina atvinnuleitendum <https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage>



Hefur þú kynnt þér gáttina og búið til ferilskrá? Hefur þú reynslu af ferilská af þessu tagi? Það getur verið að þú sért vanari stöðluðum ferilskráum úr þínu starfsumhverfi og þetta umhverfi frekar nýtt fyrir þér ef þú hefur ekki verið að nota stöðluð sniðmát í atvinnuleit.

Ef þú vinnur með atvinnuleitanda sem leitar að atvinnutækifærum erlendis gæti það verið gagnlegt ef þú gætir stutt viðkomandi við stofnun EURES ferilskrárinnar. Þegar unnið er með slíkt staðlað tæki er sérstaklega mikilvægt að nota kaflana þar sem hægt er að gefa ferilskránni persónuleg einkenni til að aðgreina einstaklinginn frá öðrum umsækjendum.

EURES ferilskrá á netinu svipar mikið til Europass ferilskrár. Þar er staðlað sniðmát sem hefur það markmið að vera sameiginlegt verkfæri fyrir gagnsærri og staðlaðri lýsingar á færni og hæfi. Ef þörf er á frekari aðstoð við að fylla út ferilskrána á réttan hátt, er þér bent á að skoða eftirfaraðndi vefslóð þar sem þú finnur gagnlegar leiðbeiningar. (fáanlegt á öllum tungumálum ESB):

<https://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae/templates-instructions>

Þar er einnig að finna dæmi um útfylltar ferilskrár sem hægt er að nota til viðmiðunar. Þú getur fundið þær í gegnum eftirfarandi tengil (aðgengilegt á öllum tungumálum ESB):

<https://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae/examples>

### 3.5 Þróun aðgerðaráætlunar í samstarfi við atvinnuleitendur.

Nú hafa verið kynnt fyrir þér helstu aðferðir valdeflingar sem grundvöllur fyrir vinnu þína með atvinnuleitendum.

Einnig hafa verið kynntar mismunandi þjálfunaraðferðir, prófunaraðferðir, átakastjórnunartækni og hvatningaraðferðir sem þú getur nýtt þér í vinnu með atvinnuleitendum. Þetta ætti að hjálpa þér að kynnast atvinnuleitanda vel og að afmarka sértækar stuðningsþarfir hans/hennar.

Eftir að þú hefur skilgreint sértækar og sérhæfðar stuðningsþarfir (sálfræðilegar, skuldir, húsnæði og velferð) sem gætu verið hindaranir á leið til starfs, er kominn tími til að þróa aðgerðaáætlun um frekari framvindu í samvinnu við atvinnuleitandann.

#### ÆFING 3.5.1 Hvað þarftu til að þróa aðgerðaáætlun?



Skráðu hvað þér finnst mikilvægt ef þú vilt þróa aðgerðaáætlun með atvinnuleitanda. Hvaða þættir eru mikilvægir og hvað ernauðsynlegt að hafa í huga?



Eftirfarandi dæmi um spurningar og aðferðir til setningar markmiða- og aðgerðaáætlana geta verið gagnlegar þegar þú hugleiðir nálgun þína:

Dæmi um spurningar til að útfæra aðgerðaáætlun með atvinnuleitanda:

Við höfum skýrt hvaða starf / þjálfun þú vilt stefna á. Hvaða skref munu koma þér nær markmiðum þínum?

Með hliðsjón af þeirri hæfni og reynslu sem þú býrð yfir, hvaða fyrsta skref virðist nauðsynlegt fyrir þig til að ná markmiðum þínum?

Þegar þú sérð fyrir þér markmið þitt og gerir áætlun um hvernig þú getur náð því, skref fyrir skref. Hvert væri þitt fyrsta skref?

Ef þú þyrftir að takast á við áskoranir/hindranir á leiðinni, hverjar gætu þær verið og hvernig gætir þú sigrast á þeim?

Hver eða hvað gæti stutt þig?

Dæmi um aðferðir til að setja markmið og aðgerðaáætlun:

Aðferð "markmiðsstilling - markmiðsathugun"

Aðferð "Atvinnuleit sem verkefni":

<http://www.naviguide.net/methods/mhbshow.asp?id=510&sid=&look=0&oberthema=0&unterthema=0&zielgruppe=0&art=0&dauer=0&stw=job+search&stwcomp=job+search&aktt=0&zz=25&lang=353&SPage=8&sort=titelauf&Page=1&index=9> )

### ÆFING 3.5.2 Þróun heildstæðrar aðgerðaáætlunar



#### Skriflegt verkefni

Ímyndaðu þér að þú hafir samþykkt markmið með atvinnuleitanda þínum. Þróaðu heildstæða aðgerðaáætlun.



Hér fyrir neðan finnur þú lista yfir möguleg skref þegar unnið er með atvinnuleitendum:

→ Þarfagreining:

- Kanna skal núverandi stöðu atvinnuleitenda, (hæfnigreining)
- Rannsaka áhugasvið og hvatningu atvinnuleitenda með tilliti til starfsstjórnar, atvinnu eða mögulegs starfsnáms og frekari þjálfunarráðstafana,
- Að bera kennsl á hugsanlegar starfshindranir og leggja áherslu á fyrstu skref til lausnar
- Ráðgjafarkönnun - kynna sér félagsleg, fjölskyldu- eða heilsufarsvandamál, að kanna hindranir við að taka vinnu,
- Könnun á hæfni einstaklings – er þörf á endurmenntun?.

→ Aðgerðaáætlanir:

- Kannaðu leynda hæfileika, möguleika og reynslu sem gætu bætt möguleika á starfi,
- Skipuleggðu starfsferilinn ásamt atvinnuleitendum , gerðu viðtalssamning milli atvinnumiðlara og atvinnuleitanda, sem skilgreinir næstu skref (skriflegan samning), metið og uppfærið eftir þrjá mánuði.

→ Undirbúningur atvinnuleitanda fyrir vinnu:

- Upplýsingar frá atvinnuleitendum um vinnumarkaðinn og kröfur atvinnurekenda á ýmsum sviðum,
- Gerð fyrirbyggjandi og faglegra umsóknarskjala,
- Umsóknarþjálfun - Staðreyndasöfnun fyrir ferilskrá,
- Viðtalsþjálfun,
- Tal- og kynningartækni
- Tölvuþjálfun,
- Vinnustofur og einstaklingsþjálfun, styrkja persónulega hæfileika,
- Framkomuráðgjöf,
- Tíma- og streitustjórnun, heilsuþjálfun

### ÆFING 3.5.3 Framkvæmd aðgerðaáætlunarinnar



#### Lausn vandamála

Heildarmarkmið ráðgjafarferlisins er að koma atvinnuleitanda í starf eða sjálfbæra vinnumarkaðsaðlögun. Þess vegna er mikilvægt að gera samkomulag um raunhæfar atvinnuákvæðanir. Hvernig myndir þú bregðast við ef misræmi er milli mats þíns á ástandinu og hugmynda atvinnuleitanda? (t.d. óraunhæf markmið, ekki samkomulag um frekari framfarir)

Settu fram hugmyndir um mögulegar lausnir á slíkum aðstæðum og lýstu þeim í nokkrum orðum. Lýsið hvernig skal fylgjast með framkvæmd aðgerðaáætlunarinnar. Hvað gerir þú ef aðgerðaáætluninni er ekki fylgt eftir af atvinnuleitandanum þínum? Hvaða valkosti hefur þú til að hafa áhrif á atvinnuleitandann?





Ef það er misræmi á milli markmiða atvinnuleitandans og þínu mati á ástandinu þá ættir þú að gera það ljóst og útskýra ástæður matsins á gagnsæjan hátt. Ef það næst enn ekki samkomulag um markmið þrátt fyrir umræður og skýringar, ættir þú að íhuga að vera meira sannfærandi. Til dæmis gætirðu sagt: "Ég skil ósk þína um ... mjög vel, en mín ábyrgð er að koma þér í vinnu og að þú sért í vinnu. Þess vegna myndi ég leggja til að við horfum saman á þá valkosti sem líklegast er að verði að veruleika. Geturðu verið sammála mér um það?"

Ef enn næst ekki samkomulag getur þú beðið atvinnuleitandann að verja tíma fram að næsta fundi til að hugleiða raunhæfari markmið auk aðgerða til að ná völdum markmiðum atvinnuleitandans. Þar af leiðandi er hægt að skýra það hvort þarfir atvinnuleitandans eru raunhæfar, án þess að hafa neikvæð áhrif á hvatningu hans og á sama tíma hægt að bjarga ýmsu með því að vinna einnig að raunhæfum markmiðum.

Eftir aðstæðum gæti einnig verið ráðlegt að gefa atvinnuleitanda möguleika á því að sanna að markmið hans séu raunhæf með hliðsjón af aðstæðum. Til dæmis gætir þú beðið atvinnuleitanda að finna atvinnutilboð sem myndi passa við snið hans.

### 3.6 Útskýrið uppsprettur átaka/ágreinings við og áhugaleysi atvinnuleitenda og beiting viðeigandi átakastjórnunar og hvatningartækni.

Hið "fullkomna" mál frá sjónarhóli atvinnumiðlara er að vinna með áhugasömum atvinnuleitendum sem nýta sér atvinnumiðlunarþjónustu að eigin ósk, eru fúsir til að læra og þróast og fá star að lokum. Hins vegar er raunveruleiki atvinnumiðlara oft annar. Atvinnuleitendur eru sendir eða úthlutað til að vinnumiðlunarþjónustu og því er ekki hægt að líta svo á að notkun þeirra á þjónustu sé algjörlega valfrjáls og að eigin ósk. Atvinnuleitendur vita oft ekki hverju þeir eiga að búast við eða af hverju þeir þurfa þjónustuna, eða kannski - sem niðurstöðu prófunar- og matsfasa - þjálfun (svo þeir koma án hvatningar).

Ágreiningur er algengt fyrirbæri í félagslegum samskiptum, og einnig vegna þess að framangreind samhengi félagslegra samskipta milli atvinnumiðlara og atvinnuleitanda á einnig við um slíkar

aðstæður. Ágreiningur rís ef aðilar eru háðir hver öðrum og annar eða báðir aðilar, á sama tímapunkti, hyggjast eða framkvæma aðgerðir sem gætu leitt til aðstæðna þar sem gagnaðilanum finnst hann hindraður, tepptur, ógnað eða særður. Svo lengi sem ágreiningur er uppi hindrar það að aðilar róí í átt að sameiginlegum markmiðum. Þess vegna er uppbyggjandi lausn á ágreiningi mjög mikilvæg til að ná markmiðum starfseminnar.

**ÆFING 3.6.1 Skrifaðu niður að minnsta kosti 3 mismunandi gerðir af ágreiningi sem þú hefur upplifað í starfi þínu sem atvinnumiðlari.**



**Skrifaðu niður að minnsta kosti 3 mismunandi gerðir af ágreiningi sem þú hefur upplifað í starfi þínu sem atvinnumiðlari og lýstu því fyrir hverja ástæðu af hverju þú telur að ágreiningur hafi átt sér stað og hver uppspretta hans gæti verið.**



Líttu aftur á niðurstöður þínar. Eru einhverjar tegundir ágreinings sem eiga sér stað oftár en aðrar?

Það eru margar mismunandi gerðir af átökum og uppsprettum ágreinings. Mjög algeng uppspretta átaka er að atvinnuleitendur sýna mismunandi form mótstöðu gegn vinnu þinni eða þjónustunni í heild. Yfirleitt er hugtakið viðnám tengt neikvæðum myndum. En viðnám er einnig hægt að líta á sem eitthvað jákvætt. Sem tilraun einstaklings eða kerfis til að viðhalda heilindum og frelsi til að bregðast við eða viðhalda núverandi stöðu. Þannig hefur viðnám alltaf einkenni stöðugleika. Frá þessu sjónarhorni er viðnám mjög náttúrulegt fyrirbæri og hluti af hvaða náms- eða umbreytingarferli sem er. Það getur haft mismunandi orsakir og sýnt sig í mismunandi formum.

Einnig er hægt að líta á atvinnuleitendur sem sérfræðinga í eigin málum og lausnum, og því er hægt að líta á mótstöðu sem uppbyggjandi framlag í leit að lausnum. Til dæmis má líta á hana sem endurgjöf fyrir atvinnumiðlarann þess efnis að núverandi ferli / áætlun sé ekki gagnlegt (á þessum tímapunkti). Venjulega eru fjórar tegundir mótspyrna sem hægt er að greina

- Mótspyrna gegn almennum skilyrðum þjónustunnar - atvinnuleitendur geta ekki eða vilja ekki viðurkenna þjónustuna, vegna þess að þeir telja almenn skilyrði ekki viðunandi. Þetta gæti átt við húsnæði þjónustunnar, tímann eða skilmála um þátttöku (meira eða minna skylda).
- Mótspyrna gegn kennslufræði / aðferðum - atvinnuleitendur neita að nýta sér tilboð hjá atvinnumiðlara (innihald, aðferðir, inngrip o.fl.)
- Mótspyrna gegn vinnumiðlaranum - t.d. vegna þess að þeir eiga í vandræðum með kyn, aldur, tjáningu eða framkomu atvinnumiðlarans. Venjulega er slíkt viðnám ekki gegn einstaklingi sem vinnur sem atvinnumiðlari en táknar dæmigerð yfirflutningsáhrif.
- Mótspyrna gegn náms- eða umbreytingarferlum sem ógn við sjálfsvirðingu - núverandi stöðu er ógnað og umbreyting þarfnast átaks, tíma, orku og hugrekks og er upphaflega oft tengt óöryggi.

**ÆFING 3.6.2 Notaðu gefnar tegundir viðnáms. Finndu tvær gerðir fyrir hverja tegund úr starfsreynslu þinni****Skriflegt verkefni**

**Notaðu gefnar tegundir viðnáms. Finndu tvær gerðir fyrir hverja tegund úr starfsreynslu þinni og svaraðu eftirfarandi spurningum:**

**Hvernig kom þessi tegund viðnáms fram?**

**Hvernig tókst þú á stöðunni?**

**Á hvern hátt hefðir þú getað brugðist öðruvísi við?**

Bara til áminningar, hér koma aftur tegundirnar (fyrir nánari lýsingu á mismunandi gerðum viðnáms lítið á endurgjöf 3.4.1):

- Mótspyrna gegn almennum skilyrðum þjónustunnar
- Mótspyrna gegn kennslufræði/aðferðum
- Mótspyrna gegn atvinnumiðlaranum
- Mótspyrna gegn náms- eða umbreytingarferlum sem ógn við sjálfsvirðingu



Að sjálfsgöðu eru ofangreindar tegundir mótspyrna óhlutstæðar raunveruleikanum. Oft verður skörun á milli fleiri en eins forms mótspyrna og því er ekki til ein rétt lausn á hverri stöðu mótspyrnu. Hins vegar, sem stefnumörkunarviðmið, viljum við gefa þér víðtækar leiðbeiningar sem gætu hjálpað við slíkar aðstæður:

Vertu alltaf meðvitaður um að atvinnumiðlari er alls ekki alltaf með fulla stjórn á ástandinu. Jafnvel þó vinnumiðlari geri sitt besta er ekki líklegt að árangur náist ef atvinnuleitandi er ósamvinnuþýður. Atvinnumiðlari getur aðeins gert tilboð. Það sem atvinnuleitandi gerir með það er úr höndum atvinnumiðlarans. Atvinnumiðlarar geta aðeins aukið líkurnar á því að þjónustan þróist í æskilega átt.

Hvernig einhver tekst á við viðnám fer eftir þeirri meiningu sem því er gefið. Mótastaða er skilaboð og er hægt að skilja sem tjáningu á þörfum, til dæmis:

- Takk, ég er búinn að fá nóg
- Upp að þessum punkti er ég tilbúinn / fær um samvinnu, en ekki lengra en það
- Hræddur við mistök, þegar þú skuldbindur þig til sérstaks verkefnis
- Óöryggi, hvers get ég vænst hér
- Óöryggi, "hinn" vill eitthvað frá mér
- Vörn gegn breytingum

Oft er barist gegn mótspyrnu. Önnur nálgun væri að vinna með mótspyrnunni, að virða hana og meta. Gagnlegar spurningar í þessu sambandi gætu verið:

- Hvernig kom mótspyrnan fram?
- Hver er þörfin að baki mótspyrnunni?
- Hverjir eru jákvæðir þættir þessa sérstaka merkis um mótspyrnu?

Hvernig er hægt að nýta þessa mótspyrnu á jákvæðan hátt (hvaða tegund af íhlutun gæti verið árangursrík)?

Fyrir hinar sérstöku gerðir mótspyrna gætu eftirfarandi inngrip verið gagnleg:

- Mótspyrna gegn almennum skilyrðum þjónustunnar – Oft er vandamálið það að atvinnuleitendum finnist þeir ekki metnir að verðleikum eða virtir vegna almennra aðstæðna. Aðferðir til inngripa gætu falið í sér að gera atvinnuleitendur að þátttakendum í ákvörðunum um almennar aðstæður, að nálgast viðfangsefnið á fyrirbyggjandi hátt og láta atvinnuleitandann finna að hann sé metinn og virtur.
- Mótspyrna gegn kennslufræði/aðferðum – Hægt er að koma í veg fyrir mótspyrnu ef atvinnuleitendur líta á innihald og aðferðir sem gagnlegar. Þegar mótspyrna hefur komið fram gæti það hjálpað til við að takast á við hana að meta hvers vegna tiltekið efni eða aðferðir gætu verið gagnlegar eða með því að breyta efni og aðferðum ef unnt er.
- Mótspyrna gegn atvinnumiðlaranum – Hægt er að koma í veg fyrir þessa tegund af mótspyrnu með því að útskýra mjög snemma í ferlinu, hvaða hæfni þú sem atvinnumiðlari hefur að bjóða, hvaða væntingar þú hefur til atvinnuleitenda og einnig að setja skýrt fram hvað það er sem atvinnuleitendur geta ekki búist við frá þér sem vinnumiðlara. Þegar mótspyrna er komin fram er mikilvægt að taka það ekki persónulega heldur takast á við hana á uppbyggilegan hátt.
- Mótspyrna gegn náms- eða umbreytingarferlum sem ógn við sjálfsvirðingu – Það er mikilvægt að meta fortíðina til að gera nýja hluti mögulega. Atvinnuleitendur þurfa almennt nokkurn tíma til að kveðja fortíðina eða tengja hana við nútíðina.

### ÆFING 3.6.3 Hvernig á að bregðast við ef atvinnuleitandi forðast að sækja um störf?



#### Dæmi & lausn vandamála

Atvinnuleitandi kemur til þín mjög áhugasamur um að nýta þjónustu þína. Hann ákveður að reyna allt til að finna nýtt starf. Eftir nokkrar misheppnaðar tilraunir fer hann að óttast frekari mistök. Hann byrjar að forðast umsóknir. Skyndilega eru margir "mikilvægari" hlutir sem hann þarf að takast á við.

**Er þetta mótspyrna af hálfu atvinnuleitandans? Hvers konar? Hvaða íhlutun gæti hjálpað? Skrifaðu niður hugmyndir þínar!**



Þessa tegund af breytingum á hegðun má túlka sem form mótspyrnu. Líklegt er að þessi birtingarmynd mótspyrnu sé merki um sérþarfir atvinnuleitanda. Þetta ástand gæti verið merki um löngun til að finna árangur og öryggi.

Jákvæður þáttur við þessa aðferð við að takast á við ástandið er að hún kemur í veg fyrir frekari mistök. Ákveðna jákvæða íhlutun þarf til að taka tillit til þessarar þarfar. Slík íhlutun ætti að fá atvinnuleitanda til að halda áfram með atvinnuleit og umsóknir, því það er raunverulega það sem hann vill.

Á sama tíma þarf íhlutunin að veita atvinnuleitanda einhvers konar vernd gegn frekari vonbrigðum. Ein leið til að gera það er að veita upplýsingar um aðferðir hvernig best er að takast á við vonbrigði á jákvæðan hátt.

### **3.7 Þekkja þörf atvinnuleitenda á sértækum og sérhæfðum stuðningi varðandi aðgangshindranir til starfa (sálfræðilegar, skuldir, húsnæði, velferð) og vísa þeim til viðeigandi sérfræðinga eða frekari stuðnings.**

Ráðgjöf við atvinnuleitendur er ferli sem samanstendur oft af einstökum ráðgjafarviðtölum (önnur ráðgjafarform eru hópviðtöl, ráðgjöf í síma, netráðgjöf osfrv.). Þess vegna þurfa atvinnumiðlarar sem vinna með atvinnuleitendum að leiðbeina og leiða ráðgjafarviðtöl: Leiðsögn þýðir að sýna samúð, skilja og leyfa; Leiðandi, hins vegar, þýðir að stöðva, grípa inn í og tjá hugmyndir, spyrja spurninga, leggja fram tillögur og auka eða draga úr flækjustigi. Augljóslega hafa atvinnumiðlarar mikla möguleika í slíkum aðstæðum, en standa einnig frammi fyrir mörgum áskorunum.

Það er nauðsynlegt að skilja atvinnuleitendur sem einstaklinga með mismunandi bakgrunn og eiginleika og að skilja sjónarmið þeirra. Atvinnuleitendur hafa mögulega ekki leitað ráðgjafar



sjálfviljugir og kunna að eiga erfitt með að vera í stöðu einstaklings í leit að ráðgjöf. Mikilvægt er að nota vel valdar samskiptaaðferðir og hegðun til að skapa raunverulegan grundvöll fyrir samvinnu og samtal þrátt fyrir óhefðbundið eðli ástandsins.

Atvinnumiðlarar verða því að leitast við að skilja hvatir og bakgrunn atvinnuleitandans, en einnig umfang aðgerða hans. Þeir verða að hafa í huga að sérhver einstaklingur byggir sína eigin heimssýn og byggir ákvarðanir sínar og aðgerðir á henni.

Atvinnumiðlarar þurfa sömuleiðis að meta eigin viðbrögð, hvatningu og samskipti við atvinnuleitanda. Samskipti eru frjósömust þegar aðilar eru sammála um að deila sameiginlegri heimsmynd og veruleika.

Þetta snýst um nálgun þína á því að vinna með atvinnuleitendum, um aðferðir / verkfæri sem gætu stutt við starf þitt í þessum áfanga og og þannig stutt þig í því sem þú hefur fram að færa til að aðstoða atvinnuleitanda?

### ÆFING 3.7.1 Nálgun þín að því að starfa með atvinnuleitendum



#### Skriflegt verkefni

Lýstu nálgun þinni; hvernig þú myndir koma auga á sértækar og sérhæfðar þarfir atvinnuleitanda sem eru hindranir á leiðinni að vinnumarkaði. Hvaða spurninga gætirðu spurt atvinnuleitandann sem gætu verið gagnlegar við að finna þessar þarfir? Hvaða þátta er mikilvægt horfa til að þínu mati?



Í því skyni að efla valdeflingarferli er í grundvallaratriðum mikilvægara að spyrja spurninga en gefa svör. Í samvinnu við atvinnuleitanda er sameiginlegu leitarferli hleypt af stokknum. Hér er hægt að finna fleiri tillögur til að vinna í samstarfi við atvinnuleitendur.

Eftirfarandi grundvallar meginreglur eru nauðsynlegar:

- Stefnumörkun úrræða og hæfni,
- Stefnumörkun ferlis,
- Markmiðasetning,
- Bjartsýni,
- Vilja til að starfa á jafningjagrundvelli með atvinnuleitanda
- Ábyrgð og stjórn,
- Traust á valdi og hæfni annarra einstaklinga,
- Vilji til að deila valdi.

Hér eru nokkrar lykilspurningar fyrir faglegan stuðning:

- Við hvaða aðstæður ná einstaklingar árangri í að uppgötva eigin styrkleika í samvinnu við aðra?
- Hvað hjálpar til við að gera fólk virkt í að móta og stjórna eigin lífsskilyrðum?
- Hvernig getur þú hjálpað til og stutt mismunandi gerðir sjálfstjórnar?
- Hvernig getur þú kallað fram félagslegt umhverfi sem styður ferli valdeflingar?
- Hverjar eru afleiðingar slíkra upplifana á fólkið sem tekur þátt í ferlinu?

Þegar þú hefur samið um starfstengd markmið með atvinnuleitendum verður spurningin hvernig á að ná hinum skilgreindum markmiðum. Í þessu skyni þarf að útfæra áætlanir og nauðsynlegar ráðstafanir til að ná markmiðum og atvinnuleitendur ættu að vera meðvitaðir um hugsanlegan stuðning. Eftir því hversu erfið og flókin leiðin til að ná tilætluðum markmiðum virðist vera gæti verið nauðsynlegt að: þróa nákvæma áætlun, skilgreina (tímabundin) markmið, meta hversu raunhæf einstök skref eru, að sjá fyrir sér hvernig á að takast á við mögulegar áskoranir osfrv.

Aðferðin sem þú velur til að útfæra markmið með atvinnuleitandanum og samsvarandi aðgerðaáætlun er líkleg til að ráðast á því raunverulega samhengi sem þú starfar í sem vinnumiðlari (t.d. markhópar, tímaúrræði og skipulagsmarkmið).

### ÆFING 3.7.2 Aðferðir/verkfæri



#### Listi

Til að endurspeglar persónulega eða stofnanalega nálgun þína skaltu lýsa á u.þ.b. einni síðu, hvernig þú myndir halda áfram í á meðan á þeim fasa stendur. Hvaða mikilvægu þætti þarf að taka inn í myndina að þínu mati? Hvaða ákveðnu skrefum fylgir þú? Hverjar eru gagnlegar spurningar sem þú gætir spurt atvinnuleitanda að til að leiðbeina honum / henni í gegnum ákvarðanatökuferlið við að skilgreina markmið og nauðsynlegar ráðstafanir til að ná þeim? Notar þú ákveðnar aðferðir / verkfæri til stuðnings starfi þínu í þessum áfanga? Hvaða stuðning getur þú boðið til að hjálpa atvinnuleitanda að ná markmiðum sínum?

**Listaðu upp ákveðnar aðferðir/verkfæri til að notast við í þessum áfanga?**



Verkfæri og prófanir sem notaðar eru til að hjálpa fólki að skilja hvernig hagsmunir þeirra, hæfileikar, færni, persónuleiki og óskir hafa áhrif á möguleika þeirra til að ná árangri og ánægju í tiltekinni starfsferil eða starfsreynslu, eru sameiginlega þekkt sem starfsferilsmat. Á síðustu hundrað árum hafa starfsferilsmöt haft mikil áhrif á starfsferilspróun í Bandaríkjunum og haft áhrif á hagkerfið. Ferils- og starfsmöt eru yfirleitt notuð af starfs- og námsráðgjöfum í framhaldsskólum og háskólum, ráðgjafar í starfsendurhæfingu, stjórnendapjálfurum, starfsmenntunarmiðstöðvum og einstaklingum sem vilja bara taka sem besta starfsferilsákvörðun fyrir þá sjálfa.

#### *Tegundir starfsferilsmata*

Á meðan starfsferilsmat leggur áherslu á að skilgreina ferilsmöguleika sem byggjast á persónulegum eiginleikum, eru form starfsferilsmatana breytileg eftir mismunandi mælikvörðum. Starfsferilsmat kann einnig að sýna persónulega hlutdrægni - þar sem þau eru oft byggð á viðmiðum sem ein manneskja eða hópur fólks telur vera þau mikilvægustu til að velja starfsferil. Eftirfarandi eru nokkur dæmi um breytileika innan vinsælla starfsferilsmata:

Aðferðafræði - Möt skiptast oftast upp í egindleg og megindleg. Megindlegt mat reynir að mæla eiginleika, færni og hæfileika sem hafa áhrif á getu einstaklingsins til að ná árangri og finna ánægju með ákveðin starfsferil. Egindleg mät eru hönnuð til að hjálpa einstaklingum að kanna persónuleg og starfstengd markmið þeirra og óskir til þess að draga fram skýrleika og taka upplýsta starfsferilsákvörðun.

Mældir eiginleikar - Eitt hæsta stig breytileika meðal mata eru þeir tilteknu eiginleikar sem þau mæla. Þó að sumar gerðir mata leggi áherslu á persónuleg áhugamál og gildi, hallast önnur verulega til þess að mæla færni og hæfni.

Gildi - Hversu gild mismunandi möt eru er stór spurning. Sérstaklega fyrir þau sem eru í boði á netinu. Í mörgum tilvikum skortir matið "gildi", sem í grundvallaratriðum þýðir hversu gagnlegar niðurstöður mats eru fyrir einstaklinginn. Þegar erfitt er að meta gildi mats skal túlka niðurstöðurnar með varúð og ekki skal leggja of mikið upp úr niðurstöðunum.

Snið markhóps viðskiptavina - Möt geta verið almenn eða sértæk. Til dæmis eru vinsæl starfsferilsmöt, svo sem Myers-Briggs Type Indicator (MBTI), Strong Interest Inventory og Career scope, almennar gerðir mata sem eru hönnuð til notkunar á nánast hvaða markaði sem er á meðan önnur möt eru hönnuð fyrir tiltekna atvinnugreinar og markaði.

### ÆFING 3.7.3 Lýsið atvinnuleitandanum og hvernig þú vilt hjálpa honum



Kevin hefur verið að leita að vinnu í langan tíma án árangurs. Hann hefur skrifað yfir tuttugu umsóknir, til einskis. Enginn vinnuveitandi hefur áhuga á því að hitta hann eitthvað frekar, hann fær ekki boð um starfsnám, reynslutíma eða þrúfudag. Kevin er 21 árs og langar að mennta sig. Hann langar í starf og þéna peninga - eins og aðrir gera. Hann langar líka til að eignast íbúð en hingað til hefur hann varla komist í kynni við eðlilegt líf.

Þegar önnur börn voru að fá hjálp frá foreldrum sínum til að geta farið í menntaskóla, þurftu Kevin og fjölskylda hans að tæma íbúðina. Faðir hans, alkóhólisti sem barði Kevin, móður hans og systur, hafði ekki greitt leiguna. Þegar önnur börn fengu aðstoð mæðra sinna við heimanám hjálpaði hann móður sinni að kasta föður sínum út úr húsinu. Þarna var Kevin 15 ára og þegar aðrir fóru í háskóla hætti Kevin í skóla án þess að ljúka námi. Við tók iðjuleysi og Kevin tók þátt í uppþotum og ránum. Síðan þá hefur hann lokið prófi í framhaldsskóla, en ferilskrá hans sýnir að hann er á sakaskrá. Kevin fékk einu sinni láglounastarf í gegnum vinnumiðlun, og hann eyddi nokkrum mánuðum í svokölluðu starfsundirbúningsúrræði.

**Verkefnið:** Ímyndaðu þér að þessi einstaklingur komi til þín í ráðgjöf?

Hvaða stuðning geturðu boðið þessum atvinnuleitanda? Hvernig myndir þú halda áfram? Lýstu hvaða skrefum þú myndir fylgja? Skrifaðu niður nálgun þína í lykilorðum



Áður en þú byrjar að útfæra raunveruleg markmið og ráðstafanir með atvinnuleitanda getur þú rætt um mat á samráðsferlinu og tekið saman í samvinnu við atvinnuleitandann tilgreinda styrkileika, úrræði, hugsanlega upphafspunkta, markmið og greiningu á vinnumarkaðsaðstæðum atvinnuleitandans.

Í grundvallaratriðum ætti markmiðasetningin að vera framkvæmd af atvinnuleitanda. Þegar skilgreina á markmið er gott að leggja ákvörðun um skilgreiningu á sértækum markmiðum í hendur atvinnuleitanda því það getur stuðlað að betri tengingu við sett markmið, meiri, samvinnu atvinnuleitandans, nánari ráðgjöf, sem leiðir til mikillar hvatningar atvinnuleitandans.

Skilgreining á markmiðum ætti að taka mið af því starfi sem atvinnuleitandinn vill fá. Hins vegar þarf að taka tillit til annarra viðmiða um vinnustaðinn (t.d. að vinna í hópi eða einn, laun, fjarlægð frá vinnustað, vinnutíma).

Samþykkt markmið ættu að vera sett fram sem **SMART** markmið, sem þýðir að markmiðin ættu að vera **Skýr** (eru markmiðin skilgreind á einfaldan hátt eða eru þau almenn?), **Mælanleg** (Hvernig á að mæla markmiðin og hvernig vitum við að þeim hefur verið náð?), **Alvöru** (Hvernig get ég náð

markmiðinu og hver eru raunhæf skref til þess?), Raunhæf (Er hægt að ná skilgreindum markmiðum?) og Tímasett (Hvað tekur langan tíma að ná markmiðinu og hvenær ætla ég að ná því?).

Með því að spyrja spurninga og aðlaga markmiðssetningarferilinn hjálpar þú atvinnuleitendum að meta hversu raunhæf markmið hans um starfsferil eru. Mögulegar spurningar eru: Hver af þessum markmiðum eru mjög nauðsynleg? Eru væntanlegur tekjur nægjanlegar (til dæmis ef atvinnuleitandi hefur aðeins áhuga á hlutastarfi)? Hversu raunhæft er það að finna vinnu nálægt heimili þínu? Samræmist starfið fjölskylduaðstæðum?

Ef það er misræmi milli markmiða atvinnuleitandans og mati þínu á aðstæðum ættir þú að láta það koma fram og útskýra ástæðurnar fyrir mati þínu á skýran hátt.

Ef þú hefur ná að setja markmið með atvinnuleitendum þínum ættir þú að skrá þau hjá þér.

### Framfaramat – Námsþarfagreining

Nú þegar þú hefur lokið verkefnum og æfingum í þessum kafla og skoðað alla endurgjöfina, skulum við fara aftur í námsmatið sem þú framkvæmdir við upphaf kaflans. Endurtaktu sjálfsmatið á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði í töflunni hér að neðan. Eins og áður, athugaðu kröfurnar og leggðu mat á 'stigið' þitt í hverju tilviki.

Krafa til starfs	Stig þekkingar færni, reynsla eða skilnings (eftir því sem við á).									
Þekking á aðferð valdeflingar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking á sniði og mati á atvinnuleitendum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tilgreining á sértækum og sérhæfðum þörfum atvinnuleitenda sem hindra aðgengi að vinnumarkaði.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Beiting samtalsaðferða til þjálfunar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Stuðningur við ákvarðanatöku atvinnuleitenda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekking og notkun viðeigandi átakastjórnunar- og hvatningartækni.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúningur atvinnuleitenda fyrir umsóknarferli.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þróun aðgerðaáætlunar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berðu nú saman stigagjöfina - þá sem þú gerðir áður og þá sem þú gerðir eftir að hafa unnið þig í gegnum þennan hluta handbókarinnar. Hverjar eru helstu ályktanir þínar?

Myndir þú segja, byggt á því að þú hafir notað efni kaflans, að þú hafir of- eða vanmetið hæfileika þína, þekkingu, skilning og / eða upplifun í fyrsta skipti sem þú gerðir þetta mat?

Svo, ef þú skoraðir lægra á einhverjum þáttum - er það vegna þess að þú sérð að þú hefur enn svigrúm til framþróunar?

Ef þú skoraðir hins vegar hærra- er það vegna þess að þú hefur meiri þekkingu eða sjálfstraust þegar þú hefur lokið við æfingarnar?

Myndir þú segja að kaflinn staðfesti upphaflegt mat þitt - eða kom eitthvað á óvart?

Getur þú komið auga á þætti þar sem þú þarft ennþá að leita frekari faglegs stuðnings eða þróunar?

### 3.8 Niðurstaða og ítarefni

Tilgangur þessa kafla fyrir atvinnumiðlarann hefur verið að læra hvernig á að vinna með atvinnuleitendum. Þessi kafli fjallar meðal annars um nálgun í starfi atvinnumiðlara og sjálfsmat hans. Til þess að þetta geti virkað höfum við kynnt margar aðferðir og viðeigandi æfingar. Nú ættir þú að hafa grunnþekkingu á því hvernig þú getur unnið á árangursríkan hátt með atvinnuleitendum og hvernig þú getur byggt og viðhaldið tengslanetum.



Að lokum ... þótt atvinnumiðlun sé að koma fram og sé tiltölulega nýtt hugtak í evrópskum lögum um atvinnulífið, eru ýmis ritverk og tenglar sem tengjast málefnum sem fjallað er um í þessari einingu. Margt af því mun vera á þínu tungumáli og eiga við í þínu heimalandi – **leitaðu það uppi!**

Í millitíðinni, og til að hjálpa þér að leita frekar, höfum við skráð nokkrar viðeigandi heimildir á evrópskum vettvangi hér fyrir neðan:

- ESCO: 'European Skills/Competences, qualifications and Occupations' at <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>
- European Commission: 'EURES – The European Job Mobility Portal' at <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>

## Athugasemdir og punktar:



# Kafli 4

## Einstaklingsmiðuð nálgun

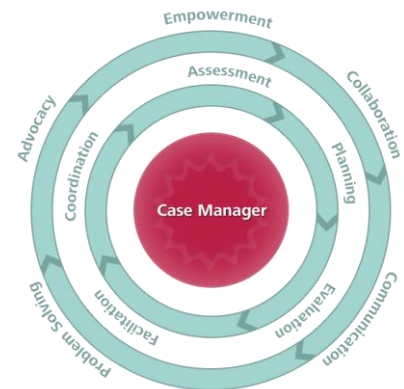
## Efnisyfirlit

Hvert er umfjöllunarefni kaflans? .....	2133
Námsmarkmið .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Viðskiptavinamiðuð nálgun – Ferli vinnumiðlunarþjónustu .....	2166
4.2 Að þekkja stuðningsþjónustu og vísa atvinnuleitendum áfram í samræmi við þarfir þeirra. ....	2255
4.3 Að flokkaðu mismunandi markhópa atvinnuleitenda / vinnuveitenda og sérþarfir þeirra .....	22929
4.4 Að þróa árangursríkar aðferðir, samskiptareglur og staðla á öllum stigum miðlunarferlisins þ.m.t eftirfylgni eftir ráðningu. ....	2355
4.5 Sambönd við hagsmunaaðila og þróun miðlunarþjónustu sem þjónar þörfum tiltekinna markhópa. ....	2511
4.6 Sjálfsmat og endurspeglun á faglegum starfsvenjum sem undirstöðu fyrir áframhaldandi starfsþróun .....	2555
4.7 Niðurstaða og ítarefni.....	25959

## Hvert er umfjöllunarefni kaflans?

Þessi kafli fjallar um hvernig þú, sem vinnumiðlari, vinnur með þjónustumiðaða nálgun í starfi þínu - eða það sem við köllum málstjórnun, sem er ferlið við mat, skipulagningu, aðlögun, og þróun þjónustu til að mæta einstaklingsbundnum þörfum atvinnuleitandans. Mikilvægasti þátturinn í hlutverki vinnumiðlara er starfið með atvinnuleitendunum og vinnuveitendum sem einstaklingum.

Og þó að fólk deili sameiginlegum einkennum þá er hver einstaklingur einstakur. Þar að auki eru þarfir einstaklings, viðhorf, staða, trú, hæfileikar, hæfni og færni einstök fyrir viðkomandi einstakling. Færni hvað varðar málstjórnun er því mikilvæg fyrir vinnumiðlara, vegna þess að hún auðveldar persónulega og sérsniðna ráðgjöf og lausnir fyrir hvern viðskiptavin, með samþættum og ábyrgum hætti. Samkvæmt



Hahn o.fl. (Case Management with At-Risk Youth. Hahn, A.,

Aaron, P., & Kinglsey, C. The Centre for Human Resources, Brandeis University) er málstjórnun skilgreind á ýmsa mismunandi vegu:

- “athafnir sem miða að því að tengja þjónustukerfi og samræma þau við neytendur til að ná árangri.”
- “lausnamiðuð aðgerð sem ætlað er að tryggja samfellda þjónustu og að sigrast á ósveigjanleika kerfisins, brotakenndri þjónustu, misnotkun tiltekinnar aðstöðu og lélegu aðgengi.”
- “Á kerfisstigi má skilgreina málstjórnun sem stefnu til að samræma þjónustuna viðskiptavinum innan kerfisins.”
- “Á viðskiptavinastigi má skilgreina málstjórnun sem þjónustumiðað, markvisst ferli til að meta þörf einstaklings fyrir tiltekna þjónustu og útvega þá þjónustu.”

## Námsmarkmið

Til að takast á við þær áherslur sem nefndar voru hér að ofan samanstendur þessi kafli af eftirfarandi sértækum námsmarkmiðum:

4.1 Aðferðarfræði málstjórnunar og skipulagning á ferli vinnumiðlunar í samræmi við það.
4.2 Að þekkja stuðningsþjónustu og vísa atvinnuleitendum áfram í samræmi við þarfir þeirra.
4.3 Að flokka mismunandi markhópa atvinnuleitenda / vinnuveitenda og sérþarfir þeirra.
4.4 Þróa árangursríkar aðferðir, samskiptareglur og staðla á öllum stigum miðlunarferlisins þ.mt eftirfylgni eftir ráðningu.
4.5 Að nota sambönd við hagsmunaaðila til að nýta sem best þau úrræði sem standa til boða og til að þróa vinnumiðlun sem best þjónar þörfum tiltekinna markhópa.
4.6 Sjálfsmat og endurspeglun á eigin faglegum starfsvenjum sem undirstöðu fyrir áframhaldandi starfsþróun.

Áður en við förum yfir innihaldið í smáatriðum og þjálfum hæfileika okkar með mismunandi æfingum, skulum við byrja á sjálfsmati á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði með námsþarfagreiningunni hér að neðan.

Notaðu mælikvarða þar sem **1 = lítil (þróun er nauðsynleg)**, **5 = góð (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**. Íhugaðu hverja kröfu og áætlaðu 'stigið' í hverju tilviki fyrir sig.

Kröfur til starfs	Stig þekkingar, færni, hæfileika eða skilnings.									
Áherslur viðskiptavinamiðaðrar nálgunar í vinnumiðlun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skilgreina og lýsa kostum og göllum í aðferðafræði málstjórnunar með hliðsjón af hefðbundinni aðferð fyrir alla nálgun í atvinnumiðlun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúa og framkvæma viðtal við atvinnuleitendur með áherslu á sérkenni þeirra, þarfir og óskir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kröfur til starfs	Stig þekkingar, færni, hæfileika eða skilnings.									
Lýsa þörfum ákveðins atvinnuleitanda (byggt á niðurstöðum viðtalsins)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúa og framkvæma viðtal við vinnuveitendur með áherslu á sérkenni þeirra, þarfir og óskir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsa þörfum ákveðins vinnuveitanda (byggt á niðurstöðum viðtalsins)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja stuðningsþjónustu og alla mögulega þjónustuaðila á þínu svæði	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið tegund stuðnings sem þú væntir frá hverjum þjónustuaðila á þínu svæði	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið mismunandi einkennum atvinnuleitenda og vinnuveitenda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þekkja leiðir til að flokka vinnuveitendur og atvinnuleitendur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið helstu stigum árangursríkrar vinnumiðlunar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hannið og lýsið árangursríkum ferlum sem ættu að vera fyrir hendi til þess að vinnumiðlun sé skilvirk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið mikilvægum eftirfylgniþáttum sem ættu að eiga sér stað eftir ráðningu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þróa og viðhalda góðu sambandi við mismunandi hagsmunaaðila sem geta elft þig sem vinnumiðlara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sjálfsmat og endurspeglun eigin þjónustu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## 4.1 Þjónustumiðuð nálgun – Ferli vinnumiðlunar

Áhersla á þjónustumiðuða nálgun eru oft notuð í vinnumiðlun. En hvað þýðir það?

Almenn merking hugtaksins er sú að vinnumiðlarar ættu að forðast að setja fram fyrirfram ákveðnar lausnir og ráðleggingar. Til dæmis er það mjög algengt að verkamönnum sé vísað í tölvuþjálfun sem hluta af undirbúningi þeirra fyrir vinnumarkaðinn. En hverjar eru raunverulegar óskir þeirra eða þarfir vinnumarkaðarins? Slíkar starfsvenjur taka ekki tilliti til óska og færni þjónustuþega.

Í sumum tilfellum (sérstaklega á stefnumótunarstigi) er atvinnuleitendum úthlutað atvinnuflokkum út frá ákveðinni staðalmynd, án þess að taka tillit til þeirra eigin óska eða annarra hæfileika. Út frá slíkum staðalmyndum er ekki gert ráð fyrir að þeir búi yfir annarri hæfni en þeirri sem tilheyrir þeirra atvinnuflokki og því er þeim eingöngu miðlað í störf í þeim tiltekna flokki. Þá er ekki tekið tillit til frekari kunnáttu, hæfileika og metnaði. Faglega fær vinnumiðlari forðast slíka starfshætti. Þess í stað hefur hann í huga óskir og færni þjónustuþega.

Burchardt (2005) minnir okkur á að "*Support for entry to employment should start from the aspirations of the young person and not automatically downgrade to what is seen to be 'realistic'.*" Við erum sammála, og teljum að fyrst og fremst skuli taka mið af óskum atvinnuleitandans.

Þannig felur þjónustumiðuð aðferð í sér skilning á þörfum viðskiptavina og aðstæðum, stuðning við breytingar (þar sem þörf er á), aðgerðaáætlun (með SMART áætlunum), vinnufærnimat, eftirlit og endurskoðun. Stuðningur er mikilvægur þáttur í þessu ferli (ekki aðeins í upphafi ferlisins heldur einnig í gegnum ferlið).

Vinnumiðlarar mæta vandamálum þjónustuþegans, raunverulegum eða ímynduðum, á meðan á atvinnuleitarferlinu stendur. Að vera með jákvætt viðhorf til þessara vandamála er mjög gagnlegt fyrir þjónustuþegann. Það skapar traust á vinnumiðlaranum, sem er talinn skilningsríkur einstaklingur og í kjölfærið fær vinnumiðlarinn frekar leyfi til að vinna með þær hindranir sem mögulega eru til staðar hjá þjónustuþeganum. Að líta á vandamál sem verkefni sem þar að leysa



og hjálpa þannig þjónustuþeganum að leita lausna er hjálplegra en að flokka þau sem erfiðar eða óyffirstíganlegar hindranir. Árangursríkur vinnumiðlari hjálpar atvinnuleitandnaum að finna sínar eigin lausnir og notar margs konar tækni í því skyni. Að finna sínar eigin lausnir er árangursríkara til lengri tíma lítið; Atvinnuleitendurnir verða þá færir um að takast á við svipuð vandamál upp á eigin spýtur í framtíðinni.

Auðvitað ætti ekki að gleyma vinnuveitendum í þessu ferli, þar sem þeir hafa einnig þarfir sem þarf að samræma og para við atvinnuleitendur. Þegar við tölum um þjónustuþega, vísum við oft til atvinnuleitenda - en í vissum skilningi eru atvinnurekendur einnig þjónustuþegar sem hafa þarfir sem við þurfum að uppfylla. Án atvinnurekenda getum við ekki fullnægt þörfum atvinnuleitenda okkar.

Til að sýna fram á árangursríka þjónustumiðaða nálgun þarftu að bregðast við þörfum atvinnuleitenda. Til að framkvæma þetta vel er mikilvægt fyrir þig að kanna þarfir notenda þjónustunnar (þjónustuþegana). Þetta er hægt að gera með "starfstengdri athugun". Með viðtölum við atvinnuleitendur er hægt að safna upplýsingum um forgangsþarfir í atvinnuleit þeirra. Þú ættir ekki að framkvæma þessa athugun á formlegan hátt, heldur innifela hana í reglulegum viðtölum.

#### ÆFING 4.1.1



Búðu til spurningar sem passa inn í hefðbundið viðtal við atvinnuleitanda, en á sama tíma skaltu hugsa um spurningarnar sem hluta af þessari athugun sem getur hjálpað þér að móta þjónustumiðaða nálgun í viðtalinu.





Eftirfarandi eru nokkrar mikilvægar spurningar fyrir atvinnuleitandann:

### ATVINNUSAGA

- Hvað fólst í fyrra starfi þínu / stöfum þínum?
- Hver var ábyrgur fyrir að fylgjast með vinnu þinni?
- Hvað gerðist ef eitthvað fór úrskeiðis?
- Gerðist það oft?
- Geturðu komið með dæmi?
- Hvernig tókust aðrir á við þetta?
- Hvað hafði þinn næsti yfirmaður að segja um frammistöðu þína í vinnu?

### ÁHUGAMÁL, DRAUMAR OG AFKÖST

- Hverju hefur þú gaman að?
- Hvernig nýtir þú frítíma þinn?
- Hvað hefur þú afrekað?
- Hvað myndir þú vilja afreka?
- Hvað viltu vera þekktur fyrir og þekktur sem?
- Hversu mikilvæg er vinnan, peningar og fagsvið þitt?
- Hvar myndir þú vilja vera?
- Hversu góð/ur ertu að skipuleggja og vinna fram í tímann?
- Hvað líkar þér ekki?
- Hvenær hefur þér mistekist eða hefur forðast hluti?
- Hversu öruggur ert þú um að ná að afreka?

## PERSÓNULEIKI OG UMHVERFI

- Hvað segja aðrir um þig og ertu sammála því....eða ekki?
- Við hvað starfar fólk sem þú þekkir?
- Ertu með áætlanir fyrir næstu viku.....mánuð....ár?
- Við hverju býst fjölskyldan þín?

## HÆFNI OG HÆFILEIKAR

- Hver er faglegur styrkleiki þinn og hæfni?
- Hvaða fyrri starfsreynslu býrðu yfir?
- Hefur þú einhverja aðra viðeigandi reynslu?
- Hver er kunnátta þín og hæfileikar?

## VINNUMARKAÐUR

- Hvaða mögulegu störf eru í starfsgrein þinni sem þú gætir fengið eða sem þú vilt þjálfa þig fyrir?
- Hvaða vinnuveitendur þekkirðu á svæðinu sem eru að ráða / sem þú getur talað við / þú gætir heimsótt / sem notar fólk úr þinni starfsgrein?
- Hvern þekkir þú sem þú vildir líkjast / í því starfi eða starfsgrein sem þú sækist helst eftir?
- Hvern þekkir þú sem gæti upplýst þig um störf?
- Hvern þekkir þú sem gæti komið þér í samband við fólk?

## DRAUMASTARFIÐ

- Hvaða störfum heldur þú að þú getir sinnt?
- Hvaða störf heldur þú að séu í boði á svæðinu?
- Hvaða starfi viltu sækjast eftir?
- Hvaða starfsgrein eða störfum viltu fylgjast með?
- Hvaða vinnuveitanda viltu vinna fyrir?
- Í hvaða geira viltu helst starfa?
- Líkar þér við tæknileg störf?
- Líkar þér við skapandi störf?

- Finns þér gaman að vera innan um margt folk?
- Finnst þér gaman að læra og uppgötva nýja hluti?
- Myndir þú vinna hvað starf sem er eða viltu vera vandlátur?
- Hvað með að vera sjálfstætt starfandi? .... það er líka möguleiki
- Hvaða málamiðlanir viltu gera varðandi starfsframa þinn: heima og varðandi staðsetningu, laun og nám?

## ÆFING 4.1.2.



Þjónustumiðuð nálgun er valkostur við hefðbundna nálgun þar sem ein lausn passar öllum. Getur þú velt fyrir þér og skrifað niður kosti og galla hvorrar nálgunar fyrir sig?

ÞJÓNUSTUMIÐUÐ NÁLGUN	
Kostir	Gallar
HEFÐBUNDIN NÁLGUN	
Kostir	Gallar



Helstu kosturinn við þjónustumiðaða nálgun er sú staðreynd að það eru meiri líkur á því fyrir báða aðila - atvinnuleitanda og vinnuveitanda - að hún muni leiða til framtíðarvinnu og að ánægja verði með niðurstöðuna. Helsta “galli” hennar, ef segja má svo, er að hún nýtir miklar auðlindir, þ.e. það þarf mjög hæft fólk í slíla vinnumiðlun og það þarf einnig að fjárfesta í tíma (og auðvitað eru báðar breytur dýrar).

Hins vegar tekur hefðbundin nálgun styttri tíma fyrir hvern einstakling en skilar oft litlum árangri eða hefur ekki langtíma árangur í för með sér. Það er almennt viðurkennt að hefðbundin stöðluð nálgun við að takast á við vanda atvinnuleitenda er ósamrýmanleg þeim flóknu þörfum sem sumir þeirra hafa - til þess að geta skilað árangri þarf að sníða þjónustuna vandlega, til að mæta sérstökum þörfum einstaklinga.

Miðað við fjölbreytni þjónustuþega er óraunhæft að búast við einni lausn fyrir alla. Í sumum tilvikum getur jafnvel sú færni sem vinnumiðlarinn þarf að búa yfir til að vinna með mismunandi tegundum þjónustuþega, verið mjög margbreytileg.

### ÆFING 4.1.3

Eins og áður hefur komið fram eru atvinnurekendur mikilvægir hagsmunaaðilar sem við ættum ekki að gleyma. Virkur vinnumiðlari kannar þarfir þeirra og reynir að samræma við þarfir viðkomandi atvinnuleitanda. Til þess að gera það þurfum við að skilja þverskurð vinnuveitendanna og sérstakar þarfir þeirra. Spurningar og virk hlustun eru svarið við þessu ferli.



Til að sýna fram á árangursríka þjónustumiðaða nálgun þarftu að samsama þarfir, færni og óskir atvinnuleitenda við þarfir vinnuveitenda. Hannaðu dæmigert viðtal við vinnuveitendur með áherslu á sérkenni þeirra, þarfir og óskir.

**Þú getur skrifað spurningarnar þínar niður hér fyrir neðan:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Eftirfarandi eru nokkrar mikilvægar spurningar fyrir vinnuveitendur:**

- Hversu fjölmennt er starfslið þitt núna?
- Lýsið vinnustaðamenningu fyrirtækisins:
- Hver innan fyrirtækisins er ábyrgur fyrir ráðningum?
- Auglýsir þú eftir starfsfólki eða tekurðu bara við almennum umsóknum?
- Hversu lengi hefur þetta starf verið laust?
- Hversu mörg viðtöl hefurðu tekið vegna starfsins?
- Hver er ráðningaáætlun þín fyrir næstu 6 – 12 mánuði?
- Af hverju heldur fólk venjulega tryggð við fyrirtækið?
- Hver eru sársaukamörkin þegar kemur að ráðningum?
- Hvernig eru launin hjá þér miðað við það sem gerist á markaðnum?
- Hver hefur starfsmannaveltan verið síðastu tólf mánuði?
- Að launum frátöldum, hvaða fríðindi eru í boði fyrir starfsfólk þitt?
- Hvernig mælir þú skuldbindingu starfsmanna?
- Hvaða starf er erfiðast að ráða í núna? af hverju?
- Er til starfslýsing fyrir þetta sérstaka starf?
- Hvers konar hæfni er þörf á?
- Hvers konar sönnun, fyrir því að einstakingar hafi þessa hæfni, ertu að leitast eftir?



## 4.2 Að þekkja stuðningsþjónustu og vísa atvinnuleitendum áfram í samræmi við þarfir þeirra.

Í þessum kafla er fjallað um mismunandi hagsmunaaðila sem geta stutt vinnumiðlarann í að veita þjónustu sína á skilvirkan og árangursríkan hátt.

Eftirfarandi tafla kynnir mismunandi hagsmunaaðila og hvernig þeir geta stutt vinnumiðlarann

Tegund hagsmunaaðila	Hvernig stuðning getur hann veitt?
Obinber vinnumiðlun:	- Getur boðið atvinnuleitendum vinnumarkaðsúrræði
Endurmenntunarstofnanir:	- Veitir þjálfun til að bæta færni og hæfni atvinnuleitanda
Stefnumótunaraðili vinnumarkaðar: Ráðuneyti Kostuð samstarfsverkefni	- Stundum þarf breytta stefnu til að auðvelda aðgengi atvinnuleitenda að vinnumarkaði. Stundum hjálpa sérstakar fjármagnaðar áætlanir, sérstaklega ef vinnumiðlarinn er að vinna með undirmálshópa.
Stefnumótunaraðili starfsþjálfunar: Ráðuneyti Kostuð samstarfsverkefni	- Breytingar á stefnumótum, þ.e. kynning nýrra starfsnámsáætlana sem styðja atvinnuleitendur og sérstaklega þá sem eru langtíma atvinnulausir og hjálpa atvinnuleitendum að þróa færni og hæfni til að komast inn á vinnumarkaðinn.
Endurhæfingarstöðvar:	- Vísa atvinnuleitendum í endurhæfingu þannig að það verði auðveldara og fljótlegra fyrir þá að komast inn á vinnumarkað.
Starfsþjálfunarstöðvar:	- Veita starfsþjálfun við raunverulegar aðstæður til atvinnuleitenda þannig að þeir fái starfsreynslu og þrói færni og hæfni til framtíðarstarfs.

Sem vinnumiðlari ættir þú ekki aðeins að þekkja fjölda starfsgreina og stofnana sem eru til staðar til að hjálpa þjónustugegum þínum, heldur ættir þú einnig að geta þegið ráðleggingar og byggt upp gott samstarf við þessa þjónustuaðila. Þetta mun fela í sér:

- Að þekkja helstu hagsmunaaðila og þann stuðning sem þeir geta veitt þjónustuþega þínum
- Að þekkja hvernig þeir starfa og hvernig þeir eru fjármagnaðir
- Að fá aðstoð við þætti sem eru utan þíns sviðs
- Að vísa þjónustuþegum til annarra þjónustuaðila
- Að meta þjónustu og áætlanir hvað varðar gæði og þýðingu fyrir þjónustuþega

#### ÆFING 4.2.1



**Finndu og listaðu upp tilvísunaraðila sem geta verið til hjálplegir í þjónustumiðaðri nálgun við atvinnuleitendur. Vinsamlegast bættu við öllum mögulegum samstarfsaðilum sem þú getur ímyndað þér í þessum mismunandi greinum:**

√ Vinnumiðlanir, opinberar og einkareknar:

√ Starfsþjálfunaraðilar:

√ Stefnumótunaraðilar vinnumarkaðsmála:

√ Stefnumótunaraðilar starfsþjálfunarmála:

√ Endurhæfingarstöðvar:

√ Endurmenntunarstofnanir:

√ Annað:

Eftir að hafa lokið við ofangreint skaltu ganga úr skugga um að þú ljúkir við eftirfarandi æfingar:

1. Finndu tengilið fyrir hvern hagsmunaaðila ásamt netfangi þeirra og beinu símanúmeri

2. Lýstu hvers konar stuðning þú getur fengið frá ofangreindum hagsmunaaðila.

**Þú getur svarað þessum spurningum með því að fylla út töfluna hér fyrir neðan:**

Tegund hagsmunaaðila	Hagsmunaaðilar á svæðinu	Tengiliður. Netfang og sími	Hvernig getur viðkomandi stutt þig?
Obinber vinnumiðlun:			
Einkarekin vinnumiðlun:			
Starfsþjálfunaraðilar:			
Starfsferilsráðgjafar:			
Stefnumótunaraðilar vinnumarkaðar:			
Stefnumótunaraðilar starfsþjálfunar:			
Endurhæfingarstöðvar:			
Endurmenntunarstofnanir:			
Aðrir:			



Auðvitað verða nöfnin mismunandi eftir því í hvaða landi könnunin verður framkvæmd.

Hérna eru nokkrar ráðleggingar um hvernig á að bera sig að við að auðkenna þessa hagsmunaaðila.

- Leit á netinu, sérstaklega að opinberum aðilum svo sem opinberum vinnumiðlunum og stefnumótunaraðilum, er alltaf góð byrjun. Notaðu tölvuna þína, farsíma eða spjaldtölvu til að leita á netinu.
- Tengslanetsviðburðir, þar á meðal blaðamannafundir, lokarviðburðir kostaðra áætlana, ráðstefnur o.fl. eru alltaf gagnlegir til að kynnast þeim tengiliðum sem þú þarft á að halda.
- Tengslamyndun við aðra vinnumiðlara er alltaf hjálpleg.
- Ræddu við samstarfsfólk þitt og biddu um ráðleggingar
- Hafðu í huga þegar þú skráir þessa hagsmunaaðila að þeir geta verið staðsettir víða um land, hafðu heildarmyndina í huga!

### 4.3 Flokkaðu mismunandi markhópa atvinnuleitenda / vinnuveitenda og sérþarfir þeirra.

Það er mikilvægt fyrir vinnumiðlara að flokka mismunandi markhópa atvinnuleitenda og það er einnig mikilvægt að flokka mismunandi markhópa vinnuveitenda.

Af hverju?

Vegna þess að flokkun hefur eftirfarandi kosti í för með sér:

1. Auðveldari leit að hugsanlegri samsvörun (sérstaklega ef þú ert að vinna með mikið magn gagna)
2. Auðveldari samsvörun atvinnuleitanda og vinnuveitanda
3. Skilvirkari (og tímasparandi)
4. Gefur þér skýrari mynd af vinnumarkaðnum
5. Gefur þér skýrari mynd af hinum mismunandi hópum atvinnuleitenda

#### ÆFING 4.3.1



Mikilvægt er að vinnumiðlarar flokki mismunandi markhópa atvinnuleitenda og það er einnig mikilvægt að flokka mismunandi markhópa atvinnurekenda. **Í þessari æfingu þarftu að flokka atvinnuleitendur og vinnuveitendur.** Hafðu í huga að koma auga á hugsanlega flokka sem þú gætir bætt við bæði atvinnuleitendur og vinnuveitendur. Að auki er mikilvægt að þú skilgreinir þarfir hvers markhóps eins og þú getur séð dæmi um hér að neðan.

Ungir atvinnuleitendur		þarfir		Byggingageirinn		þarfir	
Aldur 18 - 24				Smiðir			
Aldur 25 - 29				Rafvirkjar			
Grunnmentun				Píparar			
Stúdentspróf				Málarar			
Iðnmenntun							
Önnur starfsmenntun							
Háskólapróf							



Mögulegir flokkar fyrir atvinnuleitendur, eru:

- Eftir aldri
- Eftir menntunarstigi
- Eftir tungumálakunnáttu
- Eftir hæfni og færni
- Eftir tegund starfs sem viðkomandi er að leita eftir
- Eftir búsetu
- Eftir tímapáttum, tímabundið starf, til skamms tíma, til langs tíma o.s.frv.

Mögulegir flokkar fyrir vinnuveitendur, eru:

- Eftir atvinnugrein
- Eftir stærð fyrirtækis
- Eftir starfstegundum í boði
- Eftir vörumerki
- Alþjóðlegt fyrir tæki eða starfandi á innanlandsmarkaði

## ÆFING 4.3.2



ESCO er fjöltyngt flokkunarkerfi fyrir evrópska hæfileika, færni, hæfni og starfsgreinar. Með því að veita sameiginleg viðmið getur ESCO bætt hvernig vinnumarkaðurinn virkar, stuðlað að því að byggja upp samþættan vinnumarkað í Evrópu og hjálpað til við að brúa bilið milli vinnumarkaðar, menntunar og þjálfunar.

Er stofnunarinn þín / fyrirtækið að nýta ESCO flokkunarkerfið? Ef svo er, hvenær var það innleitt og hver er reynslan af því til dagsins í dag?



Til að kynnast ESCO:

<https://www.youtube.com/watch?v=HnREEetR87s>

<https://www.youtube.com/watch?v=fhtVlnFg9p8>

<https://www.youtube.com/watch?v=60HlqBe7nlw>

Telur þú að ESCO geti hjálpað stofnun þinni / fyrirtæki þínu við að greina og koma til móts við þann skort á fagfólki sem er að koma fram í greinum eins og heilbrigðisþjónustu, upplýsingatækni og verkfræði?

Telur þú að ESCO muni hjálpa til við að auka hreyfanleika vinnuafis, einkum á þeim sviðum þar sem viðvarandi skortur ríkir?

Heldurðu að ESCO muni geta orðið mikilvægt tæki fyrir vinnumiðlara sem vinna með flóttamönnum og innflytjendum?



### ÆFING 4.3.3



EURES, evrópsku starfagáttinni var komið á fót til að hjálpa atvinnuleitendum í Evrópu að finna störf og hjálpa fyrirtækjum í Evrópu að finna starfsfólk. Í raun veitir EURES þjónustu sína í gegnum gáttina og í gegnum mannlegt net u.þ.b. 1000 EURES ráðgjafa sem eru í daglegu sambandi við atvinnuleitendur og vinnuveitendur í Evrópu.

Er þín stofnun / fyrirtæki að nýta EURES starfagáttina?

Ert þú sem vinnumiðlari virkur notandi EURES í samvinnu þinni með atvinnuleitendum og vinnuveitendum?



Kynnstu EURES:

[https://www.youtube.com/watch?v=1I\\_dJdKZCBo](https://www.youtube.com/watch?v=1I_dJdKZCBo)

<https://www.youtube.com/watch?v=pVZkQRk0W24>

<https://www.youtube.com/watch?v=5wBTTP4NuEw>

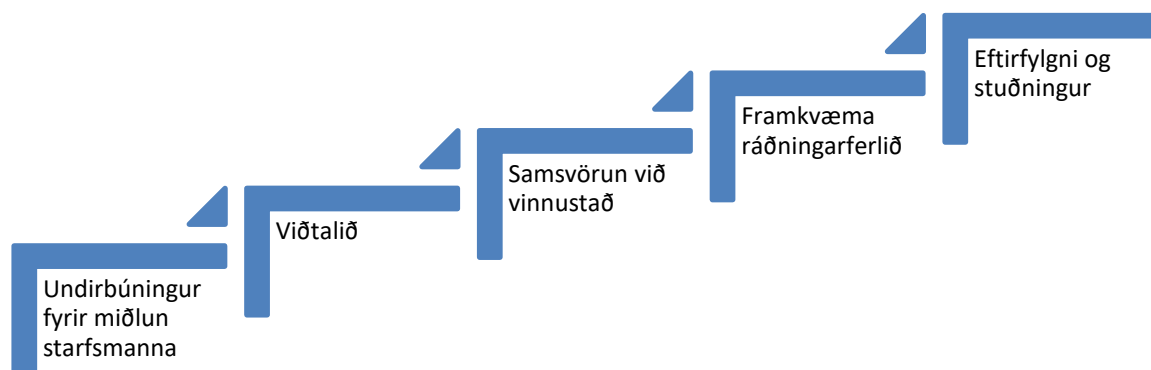
Telur þú að EURES geti hjálpað stofnun þinni / fyrirtæki þínu við að auka hreyfanleika vinnuafls, sérstaklega á sviðum þar sem skortur er á starfsfólki?

Hefur stofnunin þín eða fyrirtæki reynslu af hreyfanleika vinnuafls í gegnum EURES? Ef svo er, í hvaða geirum?

Er einhver sérstakur flokkur atvinnuleitenda sem nota EURES vefgáttina meira en aðrir?

#### 4.4 Þróa árangursríkar aðferðir, samskiptareglur og staðla á öllum stigum miðlunarferlisins þ.mt eftirfylgni eftir ráðningu.

Atvinnumiðlun er ferli sem hægt er að sýna með skýringarmyndinni hér fyrir neðan



*Mynd 1 (að ofan): Ferli vinnumiðlunar*

Hvert ofangreindra stiga felur í sér nokkra framkvæmdaþætti.

Stig	Framkvæmdaþáttur
Undirbúningur fyrir miðlun starfsmanna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Útbúðu sniðmátin sem þú notar til að skrá upplýsingarnar sem þú færð frá viðskiptavininum</li> <li>- Undirbúðu þig / þjálfðu þig í: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Timastjórnun</li> <li>○ Viðtalsfærni</li> <li>○ Líkamstjáningu</li> </ul> </li> </ul>
Viðtalið	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inngangur <ul style="list-style-type: none"> <li>○ byggir upp samtal, trúverðugleika og traust</li> <li>○ þróar sameiginlega fleti</li> <li>○ stofnar til vinnusambands</li> <li>○ skýrir viðeigandi hlutverk og áætlanir</li> </ul> </li> <li>- Upplýsingasöfnun</li> <li>- Að koma auga á þarfir og tillögur að því hvernig þær skuli uppfylltar</li> </ul>

Stig	Framkvæmdaþáttur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samantekt mikilvægra atriða sem viðskiptavinurinn hefur bent á</li> <li>- Útskýra hvað gerist næst               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gera tillögur (ef mögulegt)</li> </ul> </li> <li>- Samstarfs- og aðgerðaáætlun</li> </ul> <p>Athugið: Um fyrstu þrjá hluta ferlisins er fjallað í kafla 4.1</p>
Samsvörun við vinnustað	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flokkun atvinnuleitenda</li> <li>- Flokkun vinnuveitenda</li> <li>- Framkvæmd samsvörunar, eins og mögulegt er</li> <li>- Veljið mest viðeigandi samsvörunina til að leggja fyrst fyrir vinnuveitanda og atvinnuleitanda</li> <li>- Aflið samþykkis hjá báðum (atvinnuleitanda og vinnuveitanda)</li> </ul>
Framkvæmið ráðningarferlið	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Framkvæmið ráðninguna og innifelið öll nauðsynleg gögn</li> <li>- Verið á vinnustaðnum fyrsta starfsdaginn</li> </ul>
Eftirfylgd og stuðningur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mæling á ánægju viðskiptavinarins</li> <li>- Mæling á ánægju vinnuveitandans</li> <li>- Stuðningur við báða aðila í ferlinu</li> </ul>

Þessar aðgerðir verða greindar frekar með eftirfarandi æfingum.

## ÆFING 4.4.1

Þessi æfing tengist fyrsta áfanga verkefnisins um vinnumiðlun, þ.e. undirbúningur fyrir miðlun starfsmanna



Í þessari æfingu þarftu að þróa starfsreglur þjónustumiðaðrar nálgunar fyrir vinnumiðlara í þínu fyrirtæki/ stofnun. Ímyndaðu þér sérstaklega að þér hafi verið úthlutað því verkefni að búa til verkfæri til að taka viðtöl um feril mála þjónustuþega þinna. Þetta er mikilvægt verkefni vegna þess að hjá fyrirtækinu/stofnuninni eru fleiri en einn vinnumiðlari við störf og því er mikilvægt að tryggja að allir fylgi sama ferli við skráningu og skjölun mála. Dæmi um feril máls er að finna hér að neðan:

Málið sem þú þarft að takast á við hefur eftirfarandi eiginleika:

*John er giftur maður frá Kýpur. Hann á tvö börn, 11 og 8 ára, strák og stelpu. John var nýlega rekinn úr fyrra starfi þar sem hann hafði starfað síðastliðin þrjú ár. Þetta starf var í göngufæri frá heimili hans, svo hann gekk þangað á hverjum morgni. Tólf mánuðum síðar er hann enn atvinnulaus.*

*Í fyrra starfi var hann húsgagnasölumaður. Hans fyrri atvinnuveitandi hafði ekki veitt honum neina þjálfun, hvorki hvað varðar sölutækni, þjónustu við viðskiptavini eða nokkuð annað. Engu að síður líkaði honum starfið vel þar sem hann hefur gaman af mannlegum samskiptum og hefur áhuga á húsgögnum. Hann hefur áhuga á timburvinnslu og hefur sett upp lítið verkstæði á baklóðinni á heimili sínu til að sinna henni. Síðastliðna sex mánuði hefur hann ekki lagt neitt af mörkum við að reyna að fá vinnu né býr hann yfir hvatningu eða er virkur hvað það varðar. hann telur sig vera of gamlan, ekki hæfan, o.s.frv.*

## Verkefni 1

Skráðu allar upplýsingar sem gefnar eru upp um John í frásögninni í töfluna hér að neðan. Í 1. dálki (tegund upplýsinga) ættir þú að skrifa almennar lýsingar, svo sem "Kyn", "Þjóðerni", "Fyrri reynsla" o.fl. Í 2. dálki ættir þú að veita upplýsingar um John, sem skipta máli fyrir hverja tegund upplýsinga. Gætið þess að gefa stuttar, hnitmiðaðar en skýrar lýsingar (t.d. 2 börn, giftur, osfrv.)

Tegund upplýsinga	Staða John's

## Verkefni 2

Skráið viðeigandi og óviðeigandi upplýsingar fyrir vinnumiðlara (merkið með X). Með öðrum orðum, hvaða upplýsingar sem skráðar eru í fyrri töflunni eru gagnlegar fyrir vinnumiðlara.

Upplýsingar	Viðeigandi	Óviðeigandi

**Gerið grein fyrir svörum ykkar hér:**

### Verkefni 3

Hvaða upplýsingar vantar? Hvað fleira myndir þú vilja vita um John?

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

### Verkefni 4

Hverjar eru fimm mikilvægustu upplýsingarnar sem þú telur að vinnumiðlari þurfi að hafa?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### Verkefni 5

Flokkaðu viðeigandi upplýsingar sem þú bentir á í verkefni 2 í mismunandi flokka í töflunni hér að neðan (t.d. færni, hagsmuni, stöðu, viðhorf, þarfir osfrv.)

FLOKKUR	UPPLÝSINGAR
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.



## Verkefni 1

**Upplýsingar** (Tegund upplýsinga í sviga):

- *karl (kyn)*
- *giftur (fjölskylduhættir)*
- *íslenskur (þjóðerni-meningarlegur bakgrunnur)*
- *tvö börn (fjölskylduhættir)*
- *11 og 8 ára gömul (fjölskylduhættir)*
- *strákur og stelpa (fjölskylduhættir)*
- *var sagt upp (staða á vinnumarkaði)*
- *í starfi í þrjú ár fyrir uppsögn (reynsla)*
- *göngufjarlægð frá heimili (gæti fallið undir þarfir ef hann getur ekki keyrt einhverra hluta vegna)*
- *atvinnulaus í eitt ár (staða á vinnumarkaði)*
- *húsgagnasölumaður (reynsla)*
- *engin þjálfun í fyrra starfi (hæfni)*
- *hann hefur gaman af mannlegum samskiptum (staða og viðhorf)*
- *hann hefur áhuga á húsgögnum (áhugamál)*
- *tómstundagaman hans er að vinna með timbur (áhugamál)*
- *hann er með lítið timburverkstæði í bakgarðinum (dægradvöl)*
- *Síðastliðna sex mánuði hefur hann ekkert lagt á sig til að fá vinnu (staða og viðhorf)*
- *Hann hefur hvorki hvatningu né er hann virkur í atvinnuleit (staða og viðhorf)*

Berðu svörin þín saman við þau sem veitt eru hér að ofan. Hversu mörg eru svipuð? Hafðu í huga að ekkert rangt svar er til. Þessi endurgjöf er veitt til að auðvelda þér hugleiðingar um eigin svör.

## Verkefni 2

Allar upplýsingar eru viðeigandi



### Verkefni 3

#### Dæmi um upplýsingar sem vantar:

- Hæfni (formleg, óformleg)
- Fyrri reynsla (fyrir síðasta starf)
- Aldur
- Geta til að keyra til vinnu
- Sérstakar þarfir
- Önnur áhugamál
- Þarfir (fjárhagslegar, persónulegar, o.s.frv.)
- Heilsufarsupplýsingar

### Verkefni 4

- Hæfni
- Fyrri reynsla
- Aldur
- Áhugamál
- Þarfir

### Verkefni 5

#### Dæmi:

FLOKKUR	UPPLÝSINGAR
Fjölskylda	1. Giftur
	2. 2 börn

**Almennt:** Markmiðið með þessari æfingu er að vekja athygli á því að þú þarft að hafa til taks sérstakt sniðmát til að tryggja að þú fáir allar upplýsingar sem eru nauðsynlegar fyrir hvern þjónustuþega. Þessi sniðmát munu tryggja að þú safnir öllum nauðsynlegum upplýsingum sem þú þarft til að sinna starfi þínu á árangursríkan hátt.

## ÆFING 4.4.2

**VERKEFNI 1: Komið auga á mikilvægar og áríðandi aðgerðir**

Verkfærið sem sýnt er hér að neðan er tímastjórnunartæki sem flokkar aðgerðir eftir mikilvægi og hversu aðkallandi þær eru

	Aðkallandi	Ekki aðkallandi
<b>Mikilvægt</b>	Kreppa Verkefni með skilafresti Aðkallandi vandamál Fundur Tillögur	Undirbúningsaðgerðir Fyrirbyggjandi aðgerðir Skipulagsaðgerðir Uppbygging sambanda Skemmtun Valdefling
<b>Ekki mikilvægt</b>	Gestir Símtöl Sumur póstur Sumir fundir Félagslegar aðgerðir t.d. brúðkaup o.fl.	Smáatriði Ruslpóstur Almenn sóun á tíma “Flóttaaðgerðir” t.d. að fara á klósett eða búa til kaffi

Hugsaðu um þær aðgerðir sem þú framkvæmir dags daglega sem vinnumiðlari. Farðu til dæmis aftur til gærdagsins og hugsaðu um hvað þú gerðir (það er jafnvel betra ef þú skrifar niður alla þætti starfsemi þinnar í einn dag, þ.e. haltu dagbók). Reyndu síðan að flokka þessi atriði í mikilvæg og aðkallandi. Notaðu eftirfarandi skýringarmynd til að skrá þau:

	Aðkallandi	Ekki aðkallandi
<b>Mikilvægt</b>	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
<b>Ekki mikilvægt</b>	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Auðvitað mun það allt ráðast af þeim aðgerðum sem þú hefur innleitt en hér eru nokkur dæmi.

- Ef atvinnuleitandi hringir í þig og segir þér að honum hafi munnlega verið boðið í viðtal eftir tvo daga og hann eða hún þarfnist hjálpar til undirbúnings fyrir viðtalið þá er það aðkallandi og mikilvægt verkefni.
- Ef þú byrjar að undirbúa atvinnuleitendur þína fyrir viðtöl jafnvel áður en þeir hafa verið boðaðir í atvinnuviðtal þá er það ekki aðkallandi en mikilvægt verkefni.
- Jafnframt er það að þróa góð samskipti við vinnuveitendur ekki aðkallandi en mikilvægt verkefni
- Að taka stutt hlé er hvorki aðkallandi né mikilvægt.

Sumir gestir sem koma við á skrifstofuna án þess að eiga pantaðan viðtalstíma fyrir eitthvað sem er aðkallandi en ekki mikilvægt. Það gæti verið mikilvægt fyrir þá en ekki fyrir þig (t.d. að biðja um greiða)

**Almennt:** Þessi aðgerð vekur athygli á mikilvægi tímastjórnunar. Tímastjórnunarfærni er mikilvægt tæki fyrir alla atvinnumiðlara

### ÆFING 4.4.3



Forgangsraðaðu ofangreindum aðgerðum og taktu fram hvenær þú ættir að framkvæma hverja þeirra og hversu miklum tíma þú átt að verja í hverja

Aðgerðir (Skrifaðu þær niður í þeirri röð sem þú ættir að framkvæma þær í)	Hér skaltu ákvarða þann tíma sem þú ættir að verja í hverja aðgerð með því að: "úthluta verulegum tíma" eða "reyna að framkvæma mjög fljótt"
1.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
2.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
3.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
4.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
5.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
6.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
7.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
8.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
9.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt
10.	<input type="checkbox"/> Úthluta verulegum tíma <input type="checkbox"/> Reyna að framkvæma mjög hratt



Gakktu úr skugga um að þú skipuleggir aðkallandi verkefni fyrst og ákvarðir tímann í samræmi við mikilvægi þeirra, þ.e. þú úthlutar mikilvægum aðgerðum meiri tíma.

#### ÆFING 4.4.4



Í þessari æfingu ert þú beðin/n um að skoða mikilvægar aðgerðir sem vinnumiðlarinn getur innleitt strax eftir ráðningu atvinnuletanda í starf.

1.
2.
3.
4.
5.
6.



Það felur m.a. í sér að rækta tengsl við vinnuveitendur, styðja þá og leiðbeina þeim á upphafsdögum starfs atvinnuleitandans sem og að hvetja bæði atvinnuleitanda og atvinnurekanda.

Hvað varðar aðgerðir gætum við sagt:

1. Gakktu úr skugga um að þú heimsækir vinnuveitandann ásamt nýráðnum starfsmanni á fyrsta degi ráðningar. Kynntu aðila og auðveldaðu þeim að brjóta ísinn.
2. Veittu viðskiptavinunum viðvarandi ráðgjöf varðandi hvatningu til vinnu og aðstoðaðu við að leysa vandamál.
3. Mældu ánægju vinnuveitandans
4. Mældu ánægju atvinnuleitandans

#### ÆFING 4.4.5



Í þessari æfingu ertu beðin/n um að þróa verklagsreglur og verkfæri er varðar ánægju hagsmunaaðila.

## VERKEFNI 1

Finndu viðskiptavinina (Tegundir hagsmunaaðila, t.d. atvinnuleitandi, fjármögnunaraðili, vinnuveitandi osfrv.) innan fyrirtækis þíns og settu viðmiðanir og mælikvarða til að mæla:

- Virkni vinnu þinnar (t.d. nýtingu tíma osfrv.)
- Ánægju (hvers markhóps)
- Aðra þætti

Að því loknu skaltu fylla út töfluna sem er að finna hér að neðan. Í fyrsta dálk ættir þú að skrifa aðgerðina þína, þ.e. þann þátt sem þú vilt mæla.

Við hliðina á því, í dálkum auðkenndum með a, b, c, ættirðu að tilgreina tiltekna mælanlega þætti sem þú mælir til að meta þjónustuna við viðskiptavini þína. Við hliðina á því er nauðsynlegt að tilgreina þær tegundir hagsmunaaðila sem þátturinn á við um.

Einnig er hægt að skrifa mælikvarða, í dálkana "tegund hagsmunaaðila", til dæmis ef vísbending er stigaskor í mati geturðu ákvarðað það stig sem þú telur ásættanlegt osfrv. Þú getur sett inn eins marga dálka og þú þarft.

### DÆMI:

Forsendur - vísbendingar		Tegund Hagsmunaaðila 1	Tegund Hagsmunaaðila 2	Tegund Hagsmunaaðila 3
Forsendur - vísbendingar 1: Tímastjórnun - virkni	a. Meðal biðtími í afgreiðslu ætti ekki að fara yfir 20 mín.	VIÐSKIPTAVINIR		
	b. Skýrslugjöf ætti alltaf að fara fram innan tímamarka		FJÁRMÖGNUNARAÐILI	

Forsendur vísbendingar	- Tegund Hagsmunaaðila 1	Tegund Hagsmunaaðila 2	Tegund Hagsmunaaðila 3
Forsendur 1: .....			
Forsendur 2: .....			



**ÆFING 4.4.6**

Byggt á því hvaða þætti þú bentir á sem mikilvæga í fyrri æfingu, geturðu búið til verkfæri (t.d. spurningalista) sem mæla ánægju viðskiptavina? Hafðu í huga að það gæti verið að þú þurfir að próa fleiri en eitt verkfæri eftir því hvaða fjöldi markhópa er skilgreindur í fyrra verkefni.

Búðu til spurningalista fyrir hvern hagsmunahóp sem fyrirtækið þitt vinnur með. Hver spurningalisti ætti að innihalda að minnsta kosti 10 spurningar. Þær geta verið á Likert scales, opnar spruningar, krossaspurningar osfrv.



Ef þú ert ekki vanur/vön spurningalistagerð, mun leiðarvísirinn hér að neðan reynast dýrmætur.

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

Hér að neðan er hægt að sjá nokkrar spurningar sem þú gætir beint til atvinnuleitanda:

	Mjög ósammála 1	2	3	4	Mjög sammála 5
1. Starfslýsingin sem gefin var í ráðningarferlinu var heiðarleg og nákvæm.					
2. Ég tel að eiginleikar mínir hæfi starfinu					
3. Ég tel að þetta starf hæfi löngunum mínum og innblæstri					
4. Starfið uppfyllir fjárhagslegar þarfir mínar					
5. Aðrar þarfir mínar (félagslegar, starfsánægja osfrv.) eru uppfylltar með þessu starfi					
6. Heilt yfir hef ég fengið næga þjálfun til að sinna starfi mínu vel.					
7. Ég hef fengið allar nauðsynlegar upplýsingar					
8. Ég fell inn í menningu fyrirtækisins					
9. Samstarfsmenn mínir sýna mér stuðning.					
10. Mér finnst ég vera velkomin/n og hluti af teyminu.					
11. Ég fæ reglulega gagnlega endurgjöf frá yfirmanni mínum um frammistöðu mína og framfarir.					
12. Yfirmaður minn styður við þróun mína og vinnu.					
13. Ég skil hvernig vinnan mín verður mæld eða metin.					
14. Ég hef öll nauðsynleg verkfæri til að framkvæma starf mitt vel.					
15. Vinnuframlagið sem krafist er af mér er hæfilegt.					
16. Ég hef skýran skilning á markmiðum mínum og verkefnum og því sem mér er ætlað að ljúka.					
17. Ég skil markmið fyrirtækisins.					
18. Ég skil hvernig hlutverk mitt samræmist markmiðum stofnunarinnar / fyrirtækisins.					

#### 4.5 Sambönd við hagsmunaaðila og þróun miðlunarþjónustu sem best þjónar þörfum tiltekinna markhópa.

Samvinna við aðra þjónustuveitendur er stór hluti af starfi vinnumiðlara. Dæmi um slíka þjónustuveitendur eru opinberar- og einkareknar vinnumiðlanir, fyrirtæki sem veita starfsþjálfun o.s.frv. Gæði slíkrar samvinnu eru mikilvæg fyrir velgengni í vinnumiðlun.

Vinnumiðlarar ættu að:

- Vera vissir um að þeir skilji og meti hlutverk annarra hagsmunaaðila og tryggja að þeirra eigin hlutverk sé skýrt
- Sýna kurteisi og virðingu gagnvart sjónarmiðum annarra
- Viðhalda trúnaðarskyldu
- Tjá sig á skýran og skilmerkilegan hátt í samskiptum
- Þekkja og vinna með tungumála-, félagslegan og menningarlegan mun
- Þróa samstarf sem er siðferðilegt, skilvirkt og vinnumiðað.

Að því er varðar samskipti við atvinnuleitendur ættu vinnumiðlarar að:

- Sýna samhygð og trúnað
- Sýna virðingu og staðfestu
- Sýna hvatningu til að hjálpa (ég vil hjálpa, (ekki, mér er skylt að hjálpa))
- Vera skýr og stutturður. Nota einfalt tungumál og forðast slangur
- Þekkja og vinna með tungumála-, félagslegan og menningarlegan mun

**ÆFING 4.5.1**

Í starfsgrein þinni sem vinnumiðlari er mikilvægt að nýta samskipti við aðra hagsmunaaðila til að einbeita sér að góðu samstarfi og því sem samstarfið hefur upp á að bjóða og best þjónar þörfum tiltekinna markhópa.

Í þessari æfingu munum við biðja þig um að líta heildrænt á það faglega umhverfi sem þú starfar í og kynna hugmynd um hvernig þú vinnur með samstarfsmönnum þínum á þessu sviði, þ.e. hagsmunaaðilum, atvinnurekendum og öðrum þjónustuveitendum sem gætu virkað sem stuðningur við starf þitt.

Hugsaðu út fyrir kassann, hugsaðu út fyrir þægindarammann þinn og gefðu hvers kyns fagfólki tækifæri, svo lengi sem þú getur nýtt þjónustu viðkomandi við að bjóða upp á árangursríka vinnumiðlun.

Undirbúðu 15 mínútna kynningu á hugmyndum þínum.



Þú munt ekki halda kynningu fyrir áhorfendur, en undirbúðu hana eins og svo væri. Vertu skapandi í kynningunni þinni með því að nota texta, myndir, tengla og lógó sem lýsa best starfsumhverfi þínu og umræðunum sem það býður upp á. Hafðu í huga stóru myndina og kynntu hana eins og þú sérð hana. Kannaðu tímamörkin og undirbúðu þig með því að taka kynninguna upp, á skrifstofunni þinni eða heima.

#### ÆFING 4.5.2



Skilvirk teymisvinna er mikilvægur þáttur í starfi atvinnumiðlara. Í þessari æfingu þarftu að skrifa niður meginreglurnar til að þróa skýrslugjöf til viðskiptavinarins. Skrifaðu einnig niður hvernig þú myndir kynna þig og hvernig viðtalsferlið væri.



Meginreglur skýrsluuppbyggingar eru:

- Taktu eftir þjónustuþeganum. Reyndu að skilja hvernig honum líður, sýndu áhuga og hlustaðu vandlega. Taktu við hann gagnlegt viðtal sem mun að lokum leiða hann aftur inn á vinnumarkaðinn.
- Vertu opin/n og einlæg/ur við þjónustuþegann og óskaðu eftir sams konar samskiptum af hans hálfu.
- Ekki dæma. Fyrstu hughrif geta verið öflug, en það gætu verið gildar ástæður fyrir því að þjónustuþeginn sé árásargjarn, hlédrægur, ringlaður o.s.frv. Áhugi þinn ætti að beinast að því að finna út hvers vegna það er, þannig að þú getir sem best hjálpað viðkomandi aftur út á vinnumarkaðinn með þeim úrræðum sem standa til boða.

Hérna er dæmi um það hvernig viðtalið gæti byrjað:

*Sæl/I ég heiti Alfreð Jónsson og er vinnumiðlari. Velkomin/n! Svo þetta er fyrsta viðtalið þitt hjá okkur? Fannstu okkur auðveldlega? Hlutverk mitt er að hjálpa þér að komast aftur í vinnu og ég ég reikna með að það sé sameiginlegt markmið okkar beggja. Til þess að ná sameiginlegu takmarki okkar þarf ég að spyrja þig nokkurra spurninga um hæfileika þína, vinnusögu, hvert þú stefnir o.s.frv. Þetta mun taka u.þ.b. 30 mínútur. Allar upplýsingar eru trúnaðarmál og ég mun einungis nota þær til að hjálpa þér að finna sem hentugast starf fyrir þig. Til að tryggja að ég missi ekki af neinu mikilvægt mun ég taka minnispunkta. Er það í lagi? Saman munum við vinna að áætlun um að koma þér aftur á vinnumarkað. Hvað finnst þér um það?*

## 4.6 Sjálfsmat og endurspeglun á faglegum starfsvenjum sem undirstöðu fyrir áframhaldandi starfsþróun.

Sjálfsmat er mikilvægur þáttur í hvaða rannsókn sem er. Það er notað í ýmsum tilgangi og hjálpar einstaklingi að endurspegla árangur sinn til að meta styrkleika og vinna í veikleikum. Sama staða er uppi er varðar vinnumiðlara. Vinnumiðlarar þurfa að bera kennsl á sjálfsmatsviðmiðanir sínar og endurspegla þær. Slíkar forsendur eru:

- Geta þeirra til að aðstoða atvinnuleitendur að komast aftur inn á vinnumarkað
- Lengd atvinnu, þ.e.a.s. er árangurinn til skamms- eða lengri tíma
- Hversu ánægðir eru vinnuveitendur og atvinnuleitendur
- Tíminn sem þarf til að ná góðum árangri/ráðningu
- Gæði tengslanetsins sem þú þróar og hversu mikinn stuðning vinnumiðlari fær.
- Gæði samskipta við atvinnuleitendur

### ÆFING 4.6.1



Þróaðu spurningalista fyrir sjálfsmat vinnumiðlara. Hafðu í huga þá þætti í hlutverki vinnumiðlara sem þú telur mikilvæga.

Við hvetjum þig til að framkvæma eigin rannsóknir bæði á hlutverki vinnumiðlara og starfssniði þeirra sem og sjálfsmatsaðferðum og verkfærum. Tenglar sem gætu verið hjálplegir er að finna hér að neðan:

<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>



Við þróun spurningalistans skaltu gæta sérstaklega að:

- **TILGANGI** (AF HVERJU?)
- **STEFNU** (HVAD?)
- **ÞÁTTTÖKU NOTENDA** (HVER/FYRIR HVERN?)
- **SKÝRLEIKA**
- **NÁKVÆMNI**
- **ENDURGJÖF**
- **MÆLANLEIKA**

## Aðferð til sjálfsmats

[illegible]



## Framfaramat - Námsþarfagreining

Nú þegar þú hefur lokið verkefnum og æfingum í þessum kafla og skoðað alla endurgjöfina,

skulum við fara aftur í námsmatið sem þú framkvæmdir við upphaf kaflans.

Endurtaktu sjálfsmatið á þekkingu þinni, færni og skilningi á þessu sviði í töflunni hér að neðan.

Eins og áður, athugaðu kröfurnar og leggðu mat á 'stigið' þitt í hverju tilviki.

Eins og áður: Notaðu mælikvarða þar sem **1 = léleg (þróun er nauðsynleg)**, **5 = sanngjörn / fullnægjandi (þróun þarf að hluta til)** og **10 = framúrskarandi (engin þörf er á þróun)**

Kröfur til starfs	Stig þekkingar, færni, hæfileika eða skilnings (viðeigandi).									
Áherslur viðskiptavinamiðaðrar nálgunar í atvinnumiðlun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skilgreina og lýsa kostum og göllum í aðferðafræði málstjórnunar með hliðsjón af hefðbundinni aðferð fyrir alla nálgun í atvinnumiðlun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúa og framkvæma viðtal við atvinnuleitendur með áherslu á sérkenni þeirra, þarfir og óskir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsa þörfum ákveðins atvinnuleitanda (byggt á niðurstöðum viðtalsins)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Undirbúa og framkvæma viðtal við vinnuveitendur með áherslu á sérkenni þeirra, þarfir og óskir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsa þörfum ákveðins vinnuveitanda (byggt á niðurstöðum viðtalsins)										
Þekkja stuðningsþjónustu og alla mögulega þjónustuaðila á þínu svæði	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið tegund stuðnings sem þú væntir frá hverjum þjónustuaðila á þínu svæði	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið mismunandi einkennum atvinnuleitenda og vinnuveitenda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kröfur til starfs	Stig þekkingar, færni, hæfileika eða skilnings (viðeigandi).									
Þekkja leiðir til að flokka vinnuveitendur og atvinnuleitendur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið helstu stigum árangursríkrar vinnumiðlunar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hannið og lýsið árangursríkum ferlum sem ættu að vera fyrir hendi til þess að vinnumiðlun sé skilvirk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lýsið mikilvægum eftirfylgniþáttum sem ættu að eiga sér stað eftir ráðningu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Þróa og viðhalda góðu sambandi við mismunandi hagsmunaaðila sem geta elft þig sem vinnumiðlara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sjálfsmat og endurspeglun eigin þjónustu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berðu nú saman stigagjöfina úr fyrra og síðara matinu. Hverjar eru helstu ályktanir þínar?

Myndir þú segja, byggt á því að þú hafir notað efni kaflans, að þú hafir of- eða vanmetið hæfileika þína, þekkingu, skilning og / eða upplifun í fyrsta skipti sem þú gerðir þetta mat?

Ef þú skoraðir lægra á einhverjum þáttum - er það vegna þess að þú sérð að þú hefur enn svigrúm til framþróunar?

Ef þú skoraðir hins vegar hærra - er það vegna þess að þú hefur meiri þekkingu eða sjálfstraust þegar þú hefur lokið við æfingarnar?

Myndir þú segja að kaflinn staðfesti upphaflegt mat þitt - eða kom eitthvað á óvart?

Getur þú komið auga á þætti þar sem þú þarft ennþá að leita frekari faglegs stuðnings eða þróunar?

## 4.7 Niðurstaða

Í þessum kafla hafa ýmsar aðgerðir sem byggjast á framkvæmdum verið kynntar, ásamt kynningu á matstæki fyrir vinnumiðlara. Helstu niðurstöður þessa kafla eru teknar saman hér að neðan:

Málsstjórnun leitast við að gera þjónustu:

- ... Samþætta
- ... Viðskiptavinamiðaða
- ... Samræmda
- ... Markmiðsmiðaða
- ... Ábyrga
- ... Sveigjanlega
- ... Samhangandi
- ... Hagkvæma
- ... Sjálfbæra
- ... Alhliða

## ÞAKKIR OG FYRIRVARAR

*Stuðningur Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, við framleiðslu þessarar útgáfu, er ekki viðurkennig á innihaldinu sem endurspeglar eingöngu skoðanir höfunda og framkvæmdastjórnin verður ekki gerð ábyrg fyrir neinni notkun þeirra upplýsinga sem þar er að finna.*

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

