



# Curriculum



# Workbook 2

L'ATTUALE MERCATO DEL  
LAVORO EUROPEO E LE  
OPPORTUNITA' D'IMPIEGO

## Contenuti

MODULO 1: L'ATTUALE MERCATO DEL LAVORO EUROPEO E LE OPPORTUNITÀ D'IMPIEGO.....	4
1.1 Di cosa parla questo modulo? .....	4
1.2 Obiettivi formativi .....	5
1.3 Comprendere il ruolo del Job Broker: il profilo occupazionale e gli standard .....	7
1.4 Finanziamento pubblico e servizi di intermediazione del lavoro .....	12
1.5 Politiche e sistemi relativi al Job Broker in Europa.....	20
1.6 Livelli di disoccupazione, settori d'impiego e schemi del mercato del lavoro .....	24
1.7 Conclusione e ulteriori letture.....	38
RICONOSCIMENTI E DISCONOSCIMENTI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **MODULO 1: L'ATTUALE MERCATO DEL LAVORO EUROPEO E LE OPPORTUNITÀ D'IMPIEGO**

### **1.1 Di cosa parla questo modulo?**

I Job Brokers non nascono a vuoto! Il lavoro con i job seeker (chi è in cerca di lavoro) e con i datori di lavoro per negoziare soluzioni lavorative ha luogo nel mercato del lavoro locale. Sapere dove si trova il lavoro - e, altrettanto importante, sapere dove cercare delle risorse per essere aiutati - è un'arma importante nell'arsenale del Job Broker. Come è importante essere in grado di localizzare gli specifici datori di lavoro e i loro posti vacanti, anche essere in grado di riconoscere quello che sta accadendo al mercato del lavoro può essere utile: quali sono i settori lavorativi che vanno per la maggiore? Quali settori lavorativi sono in declino? Cosa dicono gli specialisti e gli studi di settore riguardo a ciò che i datori di lavoro cercano oggi nei nuovi dipendenti? Ci sono alcune aziende, o gruppi di aziende, che hanno programmi specifici per dare una possibilità a chi cerca lavoro? Ci sono regole specifiche, per quanto riguarda le leggi sul lavoro, che riguardano nello specifico i nuovi assunti?

Inoltre, può essere vitale costruirsi una propria conoscenza dei progetti e dei programmi disponibili che possono aiutare i job seeker a migliorare le loro competenze e qualifiche, con l'obiettivo di migliorare le loro opportunità sul mercato del lavoro. Di progetti finanziati dal pubblico ce ne sono di tutte le forme e dimensioni e spesso hanno dei requisiti specifici per poter partecipare. Per esempio, alcuni sono aperti solo a candidati disoccupati da un certo periodo (p.es. disoccupati a lungo termine); altri invece potrebbero essere diretti a specifiche fasce di età o avere l'obiettivo di aiutare particolari categorie; altri potrebbero offrire l'opportunità di acquisire qualifiche professionali specifiche o essere indirizzati a professioni in particolari settori (come le IT o il settore turistico). Ci potrebbero essere dei programmi che offrono la possibilità di venire pagati durante la formazione "on the job", mentre altre opzioni potrebbero essere più simili a corsi universitari o richiedere un impegno part-time.

La tua capacità di riconoscere e comprendere il più possibile di queste tipologie di informazioni si traduce nella tua capacità di fornire un servizio quanto più olistico come Job Broker. In quanto Job Broker, potresti riscontrare che la tua performance è valutata da coloro che ti assumono - in particolare se hanno obiettivi da fornire o sono sotto pressione per raggiungere risultati. Questa tipologia di pressione si sta diffondendo sempre di più in alcuni settori dell'impiego pubblico e della formazione.

## 1.2 Obiettivi formativi

Al fine di affrontare quanto sopra, questo modulo propone i seguenti specifici obiettivi formativi:

- descrivere la relazione tra il datore di lavoro, il job seeker e il finanziatore pubblico nell'intermediazione del lavoro
- descrivere il mercato del lavoro attuale in termini di trend e bisogni
- individuare politiche e risorse per riconoscere le informazioni rilevanti sul mercato del lavoro
- individuare progetti di supporto all'educazione, alla formazione e all'impiego, incentivi, stage e altri supporti specialistici
- descrivere le politiche e le priorità pubbliche più importanti in relazione al finanziamento e all'organizzazione dei servizi di intermediazione del lavoro
- specificare e spiegare l'importanza nell'intermediazione del lavoro delle associazioni di datori di lavoro, dei settori industriali e degli specialisti
- descrivere le leggi base che regolano l'impiego e i prerequisiti rilevanti nell'intermediazione del lavoro

## ATTIVITÀ 1.2.1



Con l'obiettivo di completare il Modulo 1, è necessario che tu acquisisca, legga e digerisca:

- Il profilo occupazionale del Job Broker: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

- Il Job Broker Transnational Research Study - Comparative Review and Needs

**Analisi:** [http://www.projectsgallery.eu/job-broker/wp-content/uploads/2017/04/Job-Broker\\_Report\\_Analysis\\_Final.pdf](http://www.projectsgallery.eu/job-broker/wp-content/uploads/2017/04/Job-Broker_Report_Analysis_Final.pdf) nello specifico il capitolo che riguarda il tuo Paese.

### 1.3 Comprendere il ruolo del Job Broker: il profilo occupazionale e gli standard

Nato per far fronte al contesto di consistente disoccupazione che riguarda l'Europa, in particolare nei Paesi del Sud - ma anche in un contesto in cui ci sono segni di ripresa e anche necessità di competenze e posti vacanti ancora vuoti - il ruolo del Job Broker efficiente emerge come ruolo chiave nella VET: un professionista, che lavora in una varietà di contesti (servizi di impiego pubblico, consulenza per il lavoro, VET) individuando e mettendo in connessione chi è in formazione, con i VET finanziati dal pubblico e i programmi per l'impiego, con consistenti opportunità di lavoro.

### ATTIVITÀ 1.3.1



La partnership Job Broker Erasmus+ ha prodotto un documento intitolato “Profilo occupazionale del Job Broker e gli Standard”, che vi era stato richiesto di leggere all’inizio di questo capitolo.

Il Profilo occupazionale è stato prodotto con tre funzioni in mente:

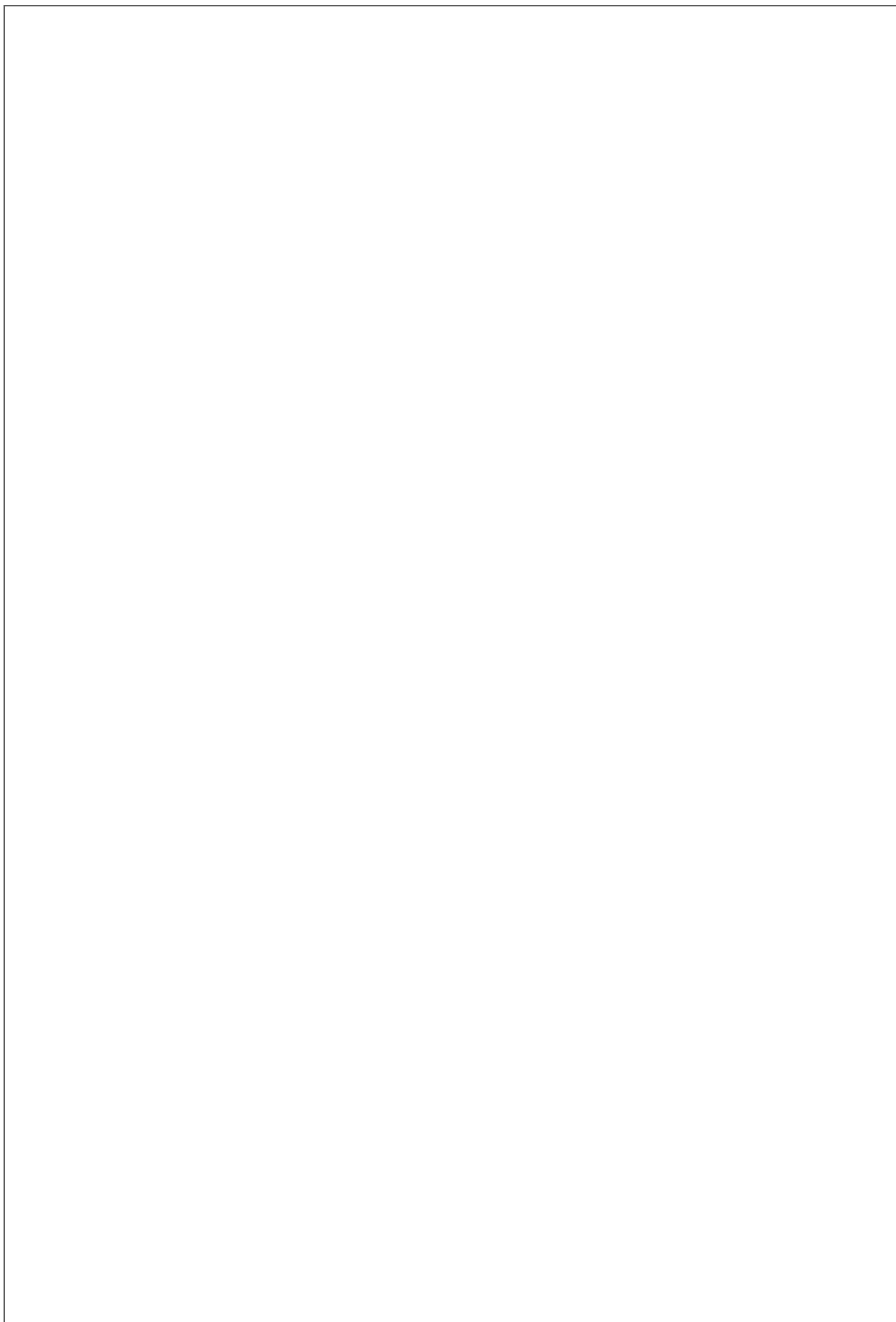
- 1) definire lo scopo e la funzione del Job Broker assicurandosi che attraverso la cornice degli standard, sia aggiornata e rilevante nel contesto Europeo;
- 2) descrivere una serie di standard occupazionali che includano le competenze richieste per portare avanti in modo efficace la funzione di intermediazione, basate sulla pratica identificata attraverso il programma di ricerca dei progetti;
- 3) per mettere in evidenza le capacità, la conoscenza, le attitudini e l’esperienza richiesta per essere un Job Broker efficace e competente.

In particolare, il profilo occupazionale colloca il Job Broker al centro di tre entità chiave - il job seeker, il datore di lavoro e il finanziatore, cercando di mediare tra i bisogni e i requisiti di tutte e tre le istanze per aver un risultato mediato.

Ritieni che il profilo occupazionale del Job Broker copra le aree chiave più importanti per il tuo ruolo da Job Broker? Quali sono le aree chiave per te più importanti? Ne manca qualcuna?

Scrivi qui le tue osservazioni:





## ATTIVITÀ 1.3.2



Per questa attività, dividetevi in gruppi di tre persone. Una interpreta il ruolo del job seeker, un altro quello del datore di lavoro e un altro ancora quello del finanziatore.

Prendendo i suggerimenti dalla sezione specifica del profilo occupazionale, ogni ruolo presenta, a turno, da due a sei bisogni o aspettative che ripone nel Job Broker.

Quando ognuno ha finito, riassume i punti riportati in questa tabella:

Job seeker	Datore di lavoro	Finanziatore
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.
6.	6.	6.



Assieme ai Job Broker che hanno partecipato alla sessione e al gioco di ruolo, ora si deve dare un feedback per quanto riguarda i punti elencati sopra. Per esempio:

Sei d'accordo con i punti elencati?

Ci sono dei punti che ritieni siano più importanti di altri?

Queste aspettative e questi bisogni sono realistici? Se non lo sono, come gestiresti le aspettative delle diverse parti?

Per soddisfare le aspettative dei datori di lavoro, i Job Broker sono sempre più ricercati per comprendere settori e ruoli specifici. Soprattutto, chi segue i programmi finanziati dal pubblico proviene da un gruppo specifico che richiede maggior supporto (p.es. disoccupati da lungo tempo, persone con disabilità, NEET (giovani non inseriti in percorsi educativi, lavorativi o formativi di alcun tipo), sottolineando che il Job Broker deve essere in grado di fornire un supporto personalizzato, su misura per chi apprende e un supporto “on the job” a lungo termine.

I capitoli e i moduli del Curriculum Programme che seguiranno riguardano gli specifici argomenti del lavoro con i job seeker e i datori di lavoro. In questo modulo, guarderemo più nel dettaglio alle implicazioni della comprensione di aree come il finanziamento pubblico e le fonti di informazioni del mercato del lavoro, in modo che tu possa essere meglio informato rispetto al contesto più ampio in relazione al tuo lavoro con i job seeker e i datori di lavoro.

## 1.4 Finanziamento pubblico e servizi di intermediazione del lavoro

Hai idea di come il tuo servizio di intermediazione del lavoro sia finanziato? Pensi che dovresti saperlo? In alcuni casi, il modo in cui i servizi vengono finanziati è una questione di conoscenza aperta e pubblica. In altri casi, i contratti e le convenzioni sono confidenziali e potresti non sapere come il tuo lavoro viene finanziato per quanto tu possa desiderare saperlo!

Da un lato, non è necessario conoscere i dettagli su come il tuo servizio di intermediazione del lavoro sia finanziato per poter fare il tuo lavoro. In ogni caso, tutti i finanziamenti pubblici richiedono una certa affidabilità su alcuni piani, e il modo in cui il tuo servizio è finanziato potrebbe indirizzare le priorità della tua azienda o anche il modo in cui si suppone che tu debba fornire il tuo servizio.

Le ricerche condotte dai partner Job Broker Erasmus+ hanno sottolineato non solo che il ruolo del Job Broker esiste in forme diverse in molti Paesi Europei ma anche che la realtà emergente del “payment by results” (pagamento in base ai risultati - sempre più comune nei programmi pubblici), sta cambiando in modo drammatico il focus di questo ruolo professionale. Questo è particolarmente evidente nel Regno Unito dove il finanziamento “output” è comune - in alcuni casi il finanziamento pubblico supporta al 100% l'individuo disoccupato per far sì che si assicuri e si mantenga un lavoro. Questo trend all'interno del “sistema” sta anche iniziando a comparire in forme diverse in altri Paesi costringendo i fornitori VET a ripensare gli approcci tradizionali - dal momento che il finanziamento non è più garantito soltanto dallo svolgimento dei corsi, ma richiede esponenzialmente acquisizione e mantenimento di un lavoro soddisfacente.

Questo fattore, assieme ad altri, dimostra che non basta più semplicemente addestrare le persone o “abbinare” i candidati al lavoro: i fornitori VET devono schierare le risorse in modi diversi, per lavorare più a stretto contatto con i datori di lavoro per “mediare” e anche sostenere l'esito del lavoro una volta che è stato ottenuto.

## ATTIVITÀ 1.4.1



Come credi che il modo in cui il tuo servizio di intermediazione del lavoro viene finanziato possa influire sul tuo lavoro? Per esempio, lavori in una situazione in cui il finanziamento per supportare i job seeker o altri gruppi di clienti dipende da un esito positivo misurabile (p.es. ottenimento del lavoro)?

Annota qui i tuoi pensieri:

## ATTIVITÀ 1.4.2



L'esempio qui sotto è basato sui termini di un contratto che è stato istituito da un ente pubblico Britannico che commissiona servizi VET a un fornitore VET. Il contratto era diretto a job seeker disoccupati di età compresa tra i 18 e i 30 anni.

Il contratto aveva l'obiettivo di supportare 500 job seeker e aveva la durata di 24 mesi. Il piano di pagamento da contratto era il seguente:

Milestone / Risultato	Cifra €	Numero massimo
Partecipanti alla valutazione iniziale del programma	100	500
Inizio di programmi formativi non accreditati	50	200
Inizio di programmi formativi accreditati/corso VET	75	200
Completamento di programmi formativi non accreditati	150	150
Completamento di programmi formativi accreditati/corso VET	50	200
Ottenimento di qualifica professionale di livello 2	250	400
Raggiungimento dell'inizio del lavoro	150	400
Lavoro – 4 settimane	250	300
Lavoro - 6 mesi	750	250
Lavoro - 12 mesi	750	250

Quanto ne sai del 'payment by results'? Pensa a come alcuni degli argomenti che possono emergere dall'adozione di un piano di payment by results nell'esempio qui sopra. Che problemi puoi intravedere? Qualche soluzione? Scrivi qui i tuoi pensieri:

### ATTIVITÀ 1.4.3



Per quanto riguarda il principio generale del payment by results, riesci a immaginare cinque aspetti positivi e cinque aspetti negativi che possono emergere? Annota qui i punti principali che emergono dalla discussione:

Cinque punti positivi:

1.

2.

3.

4.

5.



--

Cinque punti negativi:

1.

2.

3.

4.

5.



Guardando lo schema di payment by results sopra, puoi vedere che un “risultato” può essere l’inizio del programma da parte di un job seeker o altre forme di obiettivo come ad esempio l’avvio di un programma formativo.

In ogni caso, si può vedere che i finanziamenti di gran lunga più consistenti in questo esempio si basano su risultati che sono “end-loaded”- p.es. emergono dopo che l’attività ha avuto luogo - come ottenere qualifiche alla fine di un corso o continuare a lavorare una volta che il posto di lavoro è assicurato.

Più in generale, alcuni studi suggeriscono che il payment by results nei contratti per chi cerca lavoro può avere alcuni vantaggi, tra cui:

- Tutto è chiaro - il che può essere d’aiuto per focalizzarsi su specifici risultati e obiettivi
- Flessibilità - come le cose vengono fatte, o cosa viene fatto, è meno importante della sua efficacia
- Efficienza e premio - i fornitori sono pagati in base a ciò che raggiungono o in base agli esiti dei loro servizi, anziché per quanto hanno speso o per i loro contributi. Se sono efficienti, possono avere dei surplus dai finanziamenti, che possono essere utilizzati in modo flessibile o essere reinvestiti nel servizio.

In ogni caso, alcuni studi hanno suggerito un certo numero di svantaggi correlati ai piani di payment by results nei programmi di impiego pubblico. Tra questi troviamo:

- Rischi finanziari per i fornitori - può essere difficile prevedere con certezza quanto un programma può andare a buon fine e per questo non c’è garanzia della possibilità di coprire i costi con i pagamenti. In altre parole, i fornitori potrebbero perdere soldi!

- Aspettare che il risultato per il pagamento venga raggiunto, sostenuto e verificato può dare luogo a difficoltà con il cash-flow per i fornitori e può anche richiedere un significativo investimento di risorse finanziarie e umane, sia prima sia durante il contratto, prima di aver percepito alcun pagamento.
- “Raccogliere le ciliegie” - quando i fornitori sono riluttanti ad assumere job seeker con problemi più complessi, per paura che possa essere più difficile “ottenere un risultato” - e pertanto sembrano ottenere risultati più scarsi (p.es. tassi più bassi di job placement) - o di non venire pagati. Questo può portare al “parcheggio” e alla “scrematura” - dove questi job seeker vengono messi da parte o ignorati (parcheggio), mentre ci si concentra su altri che possono “ottenere un risultato” più facilmente, dal momento che i fornitori puntano sui job seeker “più facili” (scrematura).
- Costringere i fornitori a concentrarsi sull’ottenimento di specifici risultati per essere pagati può scoraggiare l’innovazione e il provare qualcosa di diverso per vedere se ha successo.

## ATTIVITÀ 1.4.5



Avevi già pensato a tutti questi feedback? Te ne sono venuti in mente altri? Scrivi qui i punti che ti interessano di più, assieme ai modi in cui il payment by results nel futuro potrà avere un effetto sul tuo lavoro come Job Broker. Discuti il tuo punto di vista con i membri del tuo gruppo:

### 1.5 Politiche e sistemi relativi al Job Broker in Europa

In quanto progetto European Erasmus+, il Job Broker è stato pensato per rivolgersi a un certo numero di aree di interesse delle politiche Europee.

Per esempio, il ‘Bruges Communiqué’ (2010) invita gli Stati Membri a migliorare la rilevanza del VET nel mercato del lavoro per renderlo più orientato ai risultati e per sviluppare un “linguaggio comune” che possa fare da ponte tra educazione, formazione e mondo del lavoro. Inoltre, uno degli obiettivi chiave del quadro strategico per la cooperazione Europea nell’Educazione e nella Formazione (ET 2020) include una call for actions che possa contribuire al miglioramento della qualità, dell’efficienza e della rilevanza (attrattività) del VET ai bisogni del mercato del lavoro. La strategia Europa 2020 richiede lavoro per il 75% della popolazione tra i 20 e i 64 anni d’età. Il mondo del lavoro in cambiamento viene inoltre messo in luce dall’iniziativa “New skills for new jobs” della Commissione Europea.

Il Job brokering e la combinazione delle skill e dei bisogni del mercato del lavoro è di per sé una delle nuove tipologie di lavoro che sta emergendo. In altri tempi, le persone concludevano l’istruzione e si inserivano nei programmi VET per una specifica tipologia di lavoro o settore e spesso finivano per lavorare in quel settore - o anche in quella specifica posizione - per il resto della loro vita. Per molti, questo è ormai diventato storia, e c’è stata una progressiva presa di coscienza che le persone possiedono, o hanno bisogno di sviluppare, molte competenze diverse per il mercato del lavoro. Spesso ci si riferisce a queste competenze chiamandole “transferable skills” (competenze trasferibili) e una buona parte della attuale politica UE si rivolge alle politiche dei servizi per l’impiego pubblici degli Stati membri per identificare e supportare lo sviluppo delle transferable skills per il mondo del lavoro moderno.

Dati questi contesti delle nuove politiche e i cambiamenti nelle politiche VET, il progetto Job Broker ha l’obiettivo di dare il suo contributo a queste politiche. Sviluppando il Job Broker Curriculum Programme, l’intenzione è quella di accrescere la conoscenza e le competenze che possano aiutare i fornitori VET in UE ad aumentare il loro tasso di successo nell’assicurare lavori sostenibili per i loro allievi (i job seeker). In ogni caso, ci sono molte sfide per quando riguarda il modo in cui il Job Broker debba essere sviluppato, debba formarsi e infine debba essere abilitato e accreditato - non da ultimo perché c’è una certa differenza nella situazione del mercato del lavoro di ciascuno Stato membro e non esistono due Paesi che abbiano le stesse politiche e programmi.

## ATTIVITÀ 1.5.1



Conosci le principali politiche pubbliche che riguardano i servizi di intermediazione per il lavoro nel tuo Paese? Queste politiche operano a livello nazionale, regionale, locale o settoriale? Specifica qui sotto le principali politiche che conosci e descrivi il modo in cui influenzano il tuo lavoro.

--

Confronta i tuoi appunti con quelli degli altri Job Broker con cui stai lavorando - ne hai dimenticata qualcuna?

--

## 1.6 Livelli di disoccupazione, settori d'impiego e schemi del mercato del lavoro

Probabilmente è un'affermazione ovvia, ma la tua abilità di essere efficace come Job Broker è in parte determinata dallo stato generale dell'economia e dai livelli di disoccupazione. La vita sarebbe certamente più semplice se esistessero abbastanza posti di lavoro part-time e full-time disponibili per tutti, a prescindere dalle circostanze, dalle qualifiche e dalle competenze! In ogni caso, se mai una realtà simile fosse esistita, ora è ben lontana. I livelli di disoccupazione in alcune parti dell'UE sono molto elevati e la situazione è ulteriormente peggiorata con l'avvento della crisi finanziaria globale del 2008.

In ogni caso, nonostante questa situazione, ci sono anche rapporti che indicano una carenza di competenze - dove i datori di lavoro non riescono a trovare le persone di cui hanno bisogno per svolgere il lavoro che possono offrire. Le ragioni a monte sono complesse - a volte queste "carenze di competenze" sono dovute a questioni di bassi salari, o ore anti-sociali, e sono la dimostrazione di una scarsa pianificazione nell'approccio alla formazione delle competenze e nella previsione economica. Nonostante ciò, ci sono spesso lavori e oppoportunità che possono essere intercettati se si superano queste barriere e tutte le parti sono flessibili, adattabili e creative nel loro approccio.

Con l'obiettivo di indagare quale fosse la situazione reale e contribuire ai passi successivi del progetto, nel 2016 ogni Job Broker ha condotto una ricerca nel suo Paese. Si trattava di un esercizio globale e sono stati raccolti e analizzati molti dettagli.



## ATTIVITÀ 1.6.1



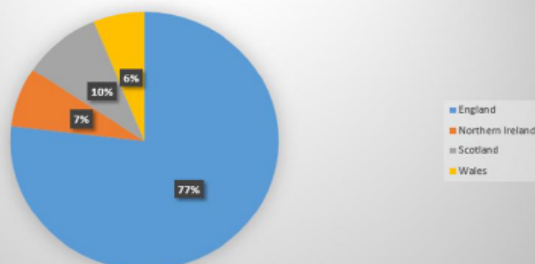
I risultati di ogni Paese sono stati riassunti come “case studies” e sono presentati nei poster che puoi trovare qui sotto:

# Job Broker London, UK

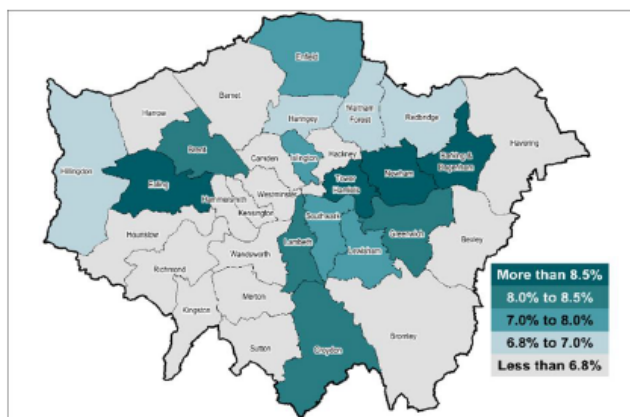
## The Situation

Currently, 5.6% of the population is unemployed in the United Kingdom. 77% of out-of-work benefits claimants live in England. 13.3% are based in London. In England, those aged 25-49, are significantly affected by unemployment, with 20% of all unemployed people being Young People. The London Boroughs of Ealing; Tower Hamlets; Newham; Barknig & Dagenham are the most affected by unemployment.

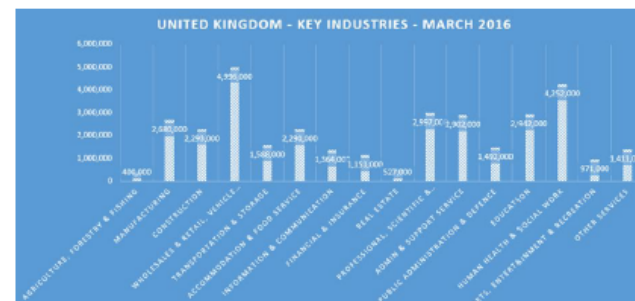
UK unemployment by country - claiming out-of-work benefits - 6 months+



## London – Unemployment by borough



## UK Main employment industries



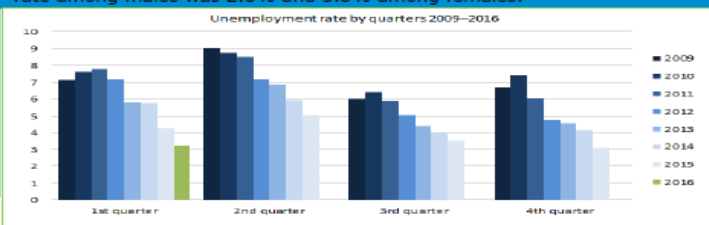
## Job Broker skills - breakdown

Skills/Attitudes/Knowledge	Detailed Breakdown
Empathy	Ability to understand customers & their needs
Confidence	Confident in their abilities to resolve the problems a customer puts to them
Motivation & being able to motivate clients	Ability to stay motivated and motivate customers to carry out the key actions to move into work
Sector knowledge	Wide sector knowledge and links to employers to ensure successful brokerage
Engagement	Ability to engage with customers & employers
Professionalism	Ability to act in a professional manner & set the standard that employers will expect from customers
Commitment	Strong commitment to customers & employers
Account Management	Ability to manage a range of employers to ensure outcomes & new job opportunities
Communication	Ability to communicate effectively with different cohorts

## Unemployment and socio-economic factors of deprivation in Iceland

### Employment and unemployment

The number of persons in the labour force in the 1st quarter of 2016 was 190,400 corresponding to an activity rate of 81.8%. The number of employed persons was 184,300 while unemployed persons were 5,100. The employment rate was 79.2% and the unemployment rate was 3.2%. From the 1st quarter of 2015 the number of employed persons has increased by 5,100 and the employment rate increased by 1.7 percentage points. At the same time the number of unemployed persons fell by 1,900 and the unemployment rate decreased by 1.1 point. The unemployment rate among males was 2.5% and 3.8% among females.



## The needs of the Job Brokers

There are many qualifications that a job broker has to have, here are some mentioned:

- Excellent human relations skills
- A good listener
- Good interview techniques
- Emotional Bluetooth
- A broad network
- Very good knowledge of the labour market
- Clear work ethics
- A university degree in social sciences, psychology or business

There is no formal training to become a job broker in Iceland. The job brokers on the labour market have various educational background and various experience.

This is what the job brokers questioned in the research had to say about that:

*"What we need is good curriculum so we can study how to be better qualified to do our job". (Job broker, May 2016)*

## Job Brokers in Iceland

The typical job broker in Iceland today would be:

- A person with BA degree up to master degree in social sciences, educational sciences, business, psychology etc.
- Until lately job brokers didn't have to have a university degree, only good experience on the labour market and of course they are still working in the field, as older job brokers.
- A job broker would need to have at least 5 – 10 year experience on the labour market.
- A job broker has to have excellent knowledge of the labour market.
- A job broker must be interested in helping people finding the right job.

Available training courses for Job brokers in Iceland:

- Project management
- Team work
- Strong self-esteem – how to build up client's self-esteem
- Solution solving approach
- Coaching
- How to become a better employee
- The happiness at work
- How to help new employees in your company
- STRONG – career planning tool



*"The best experience of hiring a young marginalized person is when he/she has been motivated and well prepared for the apprenticeship. In that case the young person enters the company with interest and with hope for a new future. But the worst experience is when the young person comes one day and then he/she disappears without any kind of explanation, just like the earth had swallowed him". (Employer, May 2016)*

### Job broker as a service provider

- Providing services to unemployed people and companies
- Bringing together employers and jobseekers
- Matching - suitable workers for companies
- Right measures for jobseekers
- Tailor-made proposals for the employer

### Services for employers

- Support the search for suitable candidates
- Assistance in recruitment decisions
- Support after the setting

### Services for job seekers

- A consulting check determines the problems
- Strengthen personality and individual coaching
- Inverse career planning - explore hidden potentials and experiences
- Application training
- Organization of contacts with potential employers (inc. internships)
- Take on the role of navigator for his clients and offer them tailor-made solutions

### Key skills / requirements

- An optimistic attitude, positive thinking, open-minded and unprejudiced towards other
- Empathy - try to understand the others, ability of appreciation, trust building,
- Know my own limits
- Be a team worker and networker
- Ability for communication, consultation and motivation
- Moderator, mediator, manager, psychologist, counselor, advisor, companion, stakeholders, advocate, coordinator, recruitment agency, mentor, social workers, a problem solver, staff developer, coach, case manager, motivational speaker

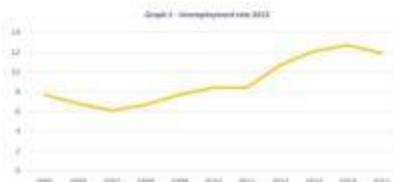
### Contents of a Curriculum Programme

- Knowledge of labour market, different branches, management, administrative law, social legislation, labour market laws and data protection
- Skills of a sales representative
- Profiling and coaching tools
- Social, educational, psychological knowledge
- Professional application management
- Talk and presentation techniques, communication training
- Workshop moderation tools
- Event management tools

## Transnational Research Study ITALY

### Background Labour Market Trends

2015 – Unemployment rate – 11,9% (long-term 63%)



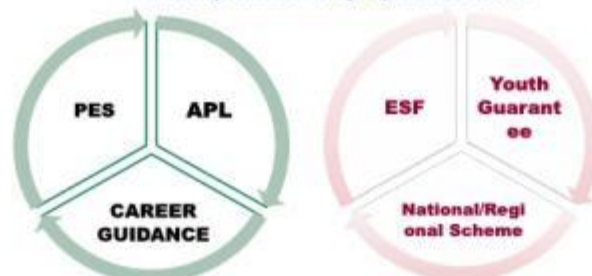
2015 - Unemployment rate (15-24) – 38,4%



2014 – Employment rate per economic sector – 55,7%



### Publicly-funded employment service



Active labour market policies are not sufficiently developed to address the foregoing shortcomings, not least because of the fragmentation of employment services across the country. Expenditure on active labour market policies is below the EU average and is biased against job-search assistance. Furthermore, there is no effective coordination between activation policies and the unemployment benefit system. Also, the evaluation of active labour market policies is occasional and not based on systematic monitoring. A crucial element holding back effective active labour market policies is the poor performance of employment services, which show limited capacity to provide transparent information to job-seekers and to address the needs of employers. Furthermore, there are enduring regional disparities in the quality of services provided by public employment services and in the quality of cooperation between public and private employment services.

### JOBS ACT REFORM (2015-on going)

- Reform the governance of Active Labour Market Policies and their interplay with passive policies
- Establishment of a **national coordination agency** planning and implementing a comprehensive national strategy on employment services, including a better integration between public and private services (**reducing segmentation**).
- **Changes in employment protection legislation**, the unemployment benefits system and wage supplementation schemes, and the governance and functioning of active and passive labour market policies.
- Reduce the **administrative burden on firms**
- Improve the effectiveness of the labour inspectorate and **promote reconciliation between family and working life**.
- **Improve entry and exit flexibility**, enhance labour reallocation and promote stable open-ended employment, most notably for the young.
- **Improve the alternance between education and work (apprenticeship)**
- More addressed to measure performance (**payments by results**)

### The Job Broker role in Italy

- The emerging Job Broker role against the current Italian Job brokerage services and organizations

Considering the increasing relevance of the “payment by results” criteria and the growing importance of performance measures in the area of active labour market policy in Italy, the emerging role of job broker can play a critical role as intermediary agent in setting up the service, identifying all the stakeholders, liaising with VET scheme colleagues and co-ordinating relevant information about the job-seeker; being qualified or trained; **improving the quality and the effectiveness of the services themselves**.

**Within the public employment services**, job broker is not responsible for the administration of unemployment benefits. However, he would provide more attractive services for job seekers and employers through one-to-one, personalized support provisions; delivering “package” of advice, support and guidance that are tailored to individual specific needs effectively.

**Within the career counsellors/advisors centres**, job brokers would work not only in the interest of job seekers but also in the interest of employers.

**Within APL**, job brokers’ services are adopting a more employer-focused action developing strong links with local employers and a good understanding of their needs and expectations. They can build good relations with, and understanding of the local community; based on consultation. They develop links to the wider labour market.

**In the context of vocational training institutions**, job brokers can work with clients who are close to entering the labour market while training providers typically focus more long term on job seekers further from the labour market. They have an extensive knowledge of the public scheme and ALMPs at EU, National and local level and they can develop effective partnerships with other job brokerage organisations to enable organization to meet the range of needs of all of its clients.

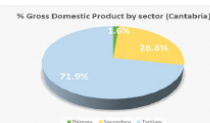
Human Resource Planning	Specialist Knowledge of Sectors	Post Employment Support
Initial Assessment	Information and Contract Management	Working in Partnership
Lobbying	Marketing and Sales	Public Scheme (EU, National, Local)
Quality Assurance	Self-Assessment	ICT



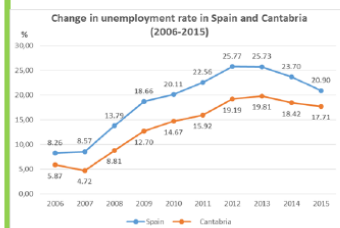
# JOB BROKER SPAIN

## Background

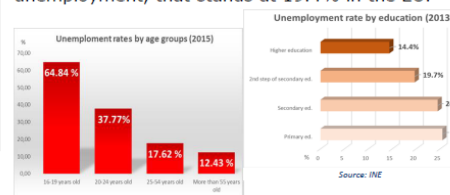
The population of Cantabria is 585.179 inhabitants, one of the least populated regions in Spain because of its small size. Santander, the capital, has 173.957 inhabitants, while its metropolitan area concentrate about 300.000, more than a half of the population of Cantabria. Cantabria's GDP represents 1,13% of Spain's total one.



## Unemployment



In Cantabria, youth unemployment rate stands at 39.8%, which is considerably lower than Spain's average of 46%. Unemployment in Cantabria is higher than the average of the EU (9.3%) and the Eurozone (10.3%), and the same about youth unemployment, that stands at 19.4% in the EU.



## Job Brokers in Cantabria and Spain

Job broker profile does not exist as that. However, there are different professionals who develop most of the tasks of a job broker.

Professionals developing a job similar to job broker profile :

- In public sector, guidance practitioners who provide a free guidance service and are in contact with enterprises and help them to recruit employees;
- In private sector, there are recruitment agencies and temporary employment agencies. Both look for candidates to the companies they work with.
- In the third sector, provide services to some specific target groups
- Guidance practitioners in VET centers guide students regarding further training and working opportunities related to their educational background

## Case Studies

- **PROFEMPRESA PROJECT**  
Actions, practices and pilot experiences aimed at promoting and encouraging the temporary incorporation of teachers to companies to get VET students with skills profiles more adapted to the reality of the companies in which they will work.
- **RED CROSS EMPLOYMENT PLAN FOR VULNERABLE PEOPLE**  
Set of actions, programs and integrated projects to improve employment opportunities for people with more difficulties.
- **INTEGRATED EMPLOYMENT PROJECTS WITH JOB PLACEMENT**  
Aim at improving efficiency and collaboration between stakeholders in labor intermediation processes, measuring success in terms of final indicators regarding insertion in the labor market.

## THE VIEW FROM STAKEHOLDERS

### 'System' issues

**Work well for Job Brokers** when helping unemployed people to find a job:

- knowledge of the business environment
- knowledge of the labor market in general
- technological tools available to do the matching
- services to improve qualification of unemployed people according to what enterprises are looking for fostering entrepreneurship as an alternative
- personal coaching for each of those unemployed
- labor intermediation with enterprises

and what **work for unemployed people** when trying to find a job is:

- training, experience, personal and socio labor skills... but it depends also on the sector, activity, time of the year and existing opportunities in each region
- specialized search, generic one doesn't work anymore
- attitude of the unemployed person: proactivity and versatility

Regarding **local 'culture clash'**:

- "Job Brokers" think that in many cases the enterprises ask for too much
- Enterprises think that the only problem is a bad description of the profile they are looking for and that neither all people are for all enterprises nor all enterprises are for all people.

### Preparing job-seekers for employment

"Job Brokers" said **main problem** directly link to job seekers is that it seems they think Job Brokers must find them a job, as if it was only their duty.

- Other factors that were mentioned: Age of the job seeker; Lack of training and qualification; Maladjustment between demanded profiles and offered ones

Things that could be **improved**:

- Management of training courses
- Taylor made labor orientation, make it less rigid
- Better adjustment between offer and demand

### The companies' perspective

**New people hired** have both positive and negative things according to enterprises:

- **Positive**: new way of thinking, facing the job and the future value
- **Negative**: time they need to adapt themselves to the new enterprises, lack of productivity until they get experience and needed knowledge for the job
- When employers need to recruit someone, in general, they don't feel the need to recruit anyone from any group.
- **Social value** of hiring local people is strong since in many cases it allows the worker to know the company and its local environment and this makes the worker to value the job in a different way
- All enterprises interviewed said that they don't use the Job Broker services

### The needs of the Job Brokers

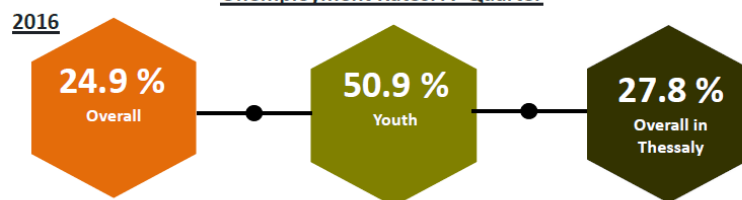
- How to get in touch with enterprises and sell them their work and candidates
- Empathize with both groups and to put oneself in the situation of each to understand the different point of views
- Active listening, empathy, assertiveness.
- Communication skills
- Resilience and initiative
- Emotional Intelligence
- Coaching (this one was pointed out several times)
- Specific ICT skills to use tools such as blog, social media...

# Job Broker: The case of Greece

## Background...

The last six years the Greek economy is suffering from a serious and extended recession while unemployment has been continuously rising. The economic crisis has hit young people particularly hard. It has widened the gap between those with more and those with fewer opportunities. Some young people are increasingly excluded from social and civic life. Worse still, some are at risk of disengagement and marginalization. Under these circumstances, **Job Brokering** is considered to be of high importance in Greece, whereas there is a need for policies to address structural labor market problems to improve the matching of job seekers to new job openings so as to prevent the large increase in unemployment.

### Unemployment Rates: A' Quarter



### Public Authorities & Public Employment Services in Greece

- **OAED:** Greek Public Employment Organization
- **EOPPEP:** National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance
- **KEPEA:** Information Centre for Employees and Unemployed (GSEE)
- **ACCI:** Athens Chamber of Commerce and industry - Offers e-recruitment services for its members
- **K.E.TH.I.:** Research Center for the Equality of Sexes: Provides counselling and advisory services to unemployed women
- **Youth Information Centres:** Provide guidance counselling for young people up to 35 years old.

### KEY SKILLS for a successful Job Broker

- ✓ **Awareness of the current, labor market information** (trends and needs);
- ✓ **Assess the personal characteristics and needs** (jobseeker profiling)
- ✓ **Career management skills** (ability to develop, plan, implement, and manage career development programs/actions)
- ✓ **ICT skills** (to know how to use technology to assist individuals with career planning)
- ✓ **Effective communication** (Knowledge of aspects which influence effective communication)
- ✓ **Social / networking skills** (close collaboration with relevant provision networks.)
- ✓ **Mapping of services/companies available in the regional provision network and labour market**
- ✓ **Matching skills** (of job seekers to job openings);
- ✓ **Career counselling, Career information and assessment expert**
- ✓ **Problem analysis and intake**
  - ✓ To stimulate job-seekers to get a better understanding of their own strengths and weaknesses as well as of own perception in terms of ambitions and dreams
  - ✓ To change the individual way of perceiving things, to raise a sense of reality and to develop own strengths.
- ✓ **Critical thinking, adopts professional values and adheres to ethical standards.** Trustworthy and ability to inspire confidence.



### Barriers affecting JOB SEEKERS:

- **Limited availability of job-openings** due to the current financial crisis
- **High expectations versus real labour market conditions** (e.g. salary, etc.)
- **Lack of experienced job-seekers**
- **Low self-confidence** due to high competition (e.g. too many applicants for the same opening)
- **Age discrimination** (especially for job seekers 50+ years old)

### The COMPANIES' perspectives:

- **It is an advantage to invest and have young people in the company as they are easier to shape.**
- **Need of extra advice on how to deal with young people:**
  - Advice on how to assess young people with no work experience.
  - Advice on how to bring young people into their organisation.
  - Adoption of the necessary recruitment practices and methods to increase engagement with young people.

job BROKER

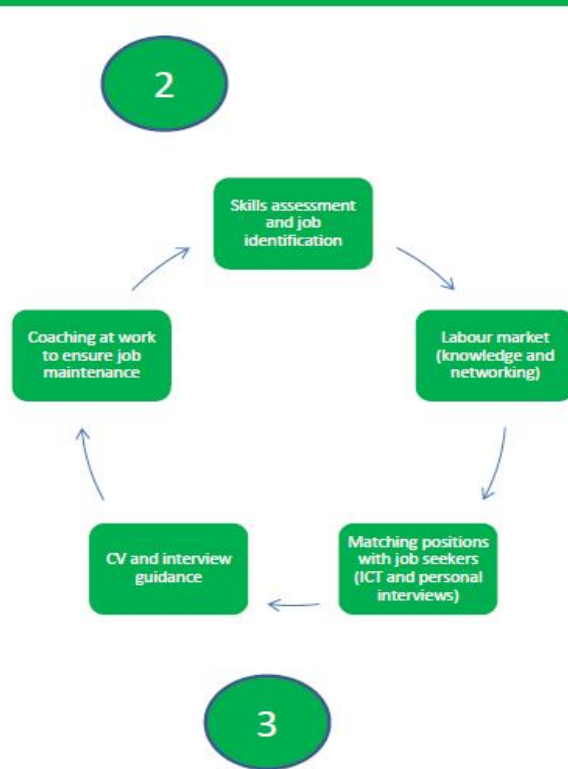


Co-funded by the Erasmus+ Programme



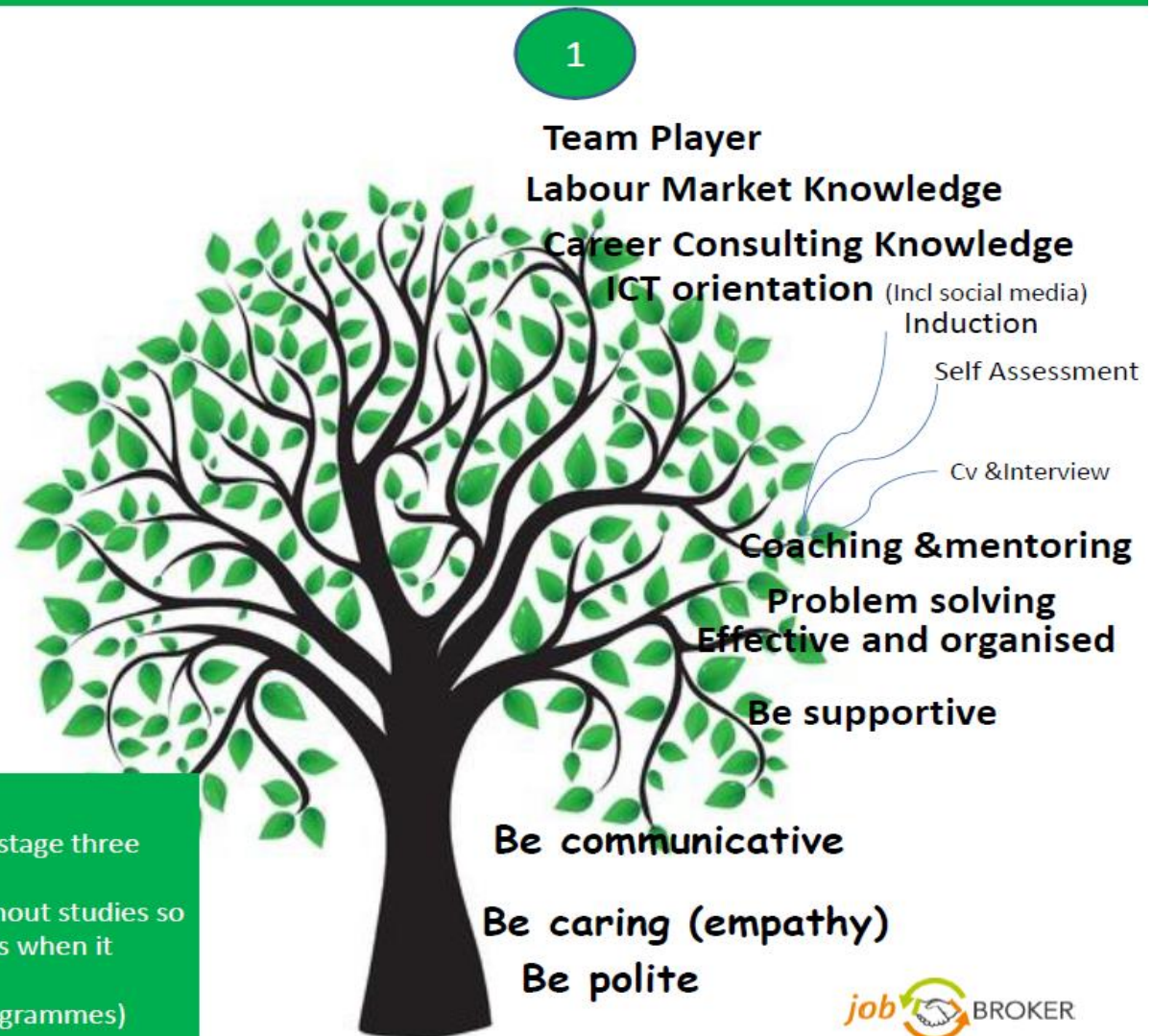
This project has been funded with support of the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Lessons Learned from research



## In Cyprus

- Personalised approach (PES) (up to stage three above)
- Networking with employers throughout studies so that employers know the candidates when it comes to employment (HHIC)
- Heavy use of ICT (for co-funded programmes)





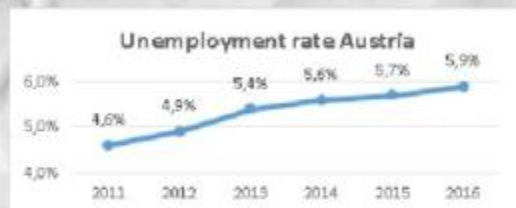
## Job Brokering at PES

=> mainly for job seekers who are job ready

job brokering divided in two different entities within the PES:

services for job-seekers - counsellors' job brokering activities limited to inform job seekers about job vacancies reported to the PES and clients themselves establish contact to employer and go through the application process on their own.

services for employers - associates are in contact with employers and encourage them to report potential vacancies. Vacancies are listed in the e-Job Room (the electronic job platform of the PES) which is constantly available for people seeking employment.



### Fact Box Unemployment

#### Austria - vulnerable groups:

- young adults (15-24 years) - 10,6%; growth of 19% in the past 5 years
- NEET-rate 2015: 7,5%
- 50+ - 12% growth of unemployment in the last year
- migrants - unemployment rate of 17,2%
- 18,3% of all unemployed have health issues
- long term unemployment - growth of 159% from the last year

#### Vienna - specific aspects:

- higher unemployment than overall Austria
- severe situation for people with low qualification - unemployment rate of people with no qualification beyond compulsory school 21,1%

### Fact Box Employment

Trends: dynamic growth of employment due to growth of population & increase of jobs in high qualification segments

growth sectors: health & care, education & training, tourism & hospitality, ICT, knowledge based corporate services (R&D), construction, culture & creative industries

stagnating sectors: transportation & logistics, public services

declining sectors: production of goods & finance sector



## Job Brokering outside the PES

job brokering by external contractors carrying out support measures for job seekers on behalf of the PES.

=> for job seekers who are disadvantaged because of one or multiple employment limitations

measures mainly not geared towards job brokering per se, but are designed to strengthen the clients' employability (e.g. VET). job brokering usually represents the last module in these measures. job brokers are in contact with both sides - employers & job seekers

=> growing importance of placement rates lead to more attention for job brokering services

## Skills

### Knowledge Management

knowledge about labour market in specific industries, skill needs etc.  
=> requirements change rapidly and job broker need to be up to date

### Sales

to establish business relationships with companies & to "sell" job seekers into a job => assertiveness and persistence when dealing with companies is needed

### Job application training

support application process of job seekers including creation of application documents, training of job interviews, correct outfit in specific industries and companies

### Matching

companies - detailed look at the requirements of the company or the requirement of a specific job  
job seekers - identify (hidden) strengths to show companies what he/she can contribute to company's success

### Networking

companies - establish new contacts & productive use of contacts e.g. to receive job offers from companies  
job seekers - imparting network skills in order to activate and expand personal networks to find job opportunities via the hidden labour market


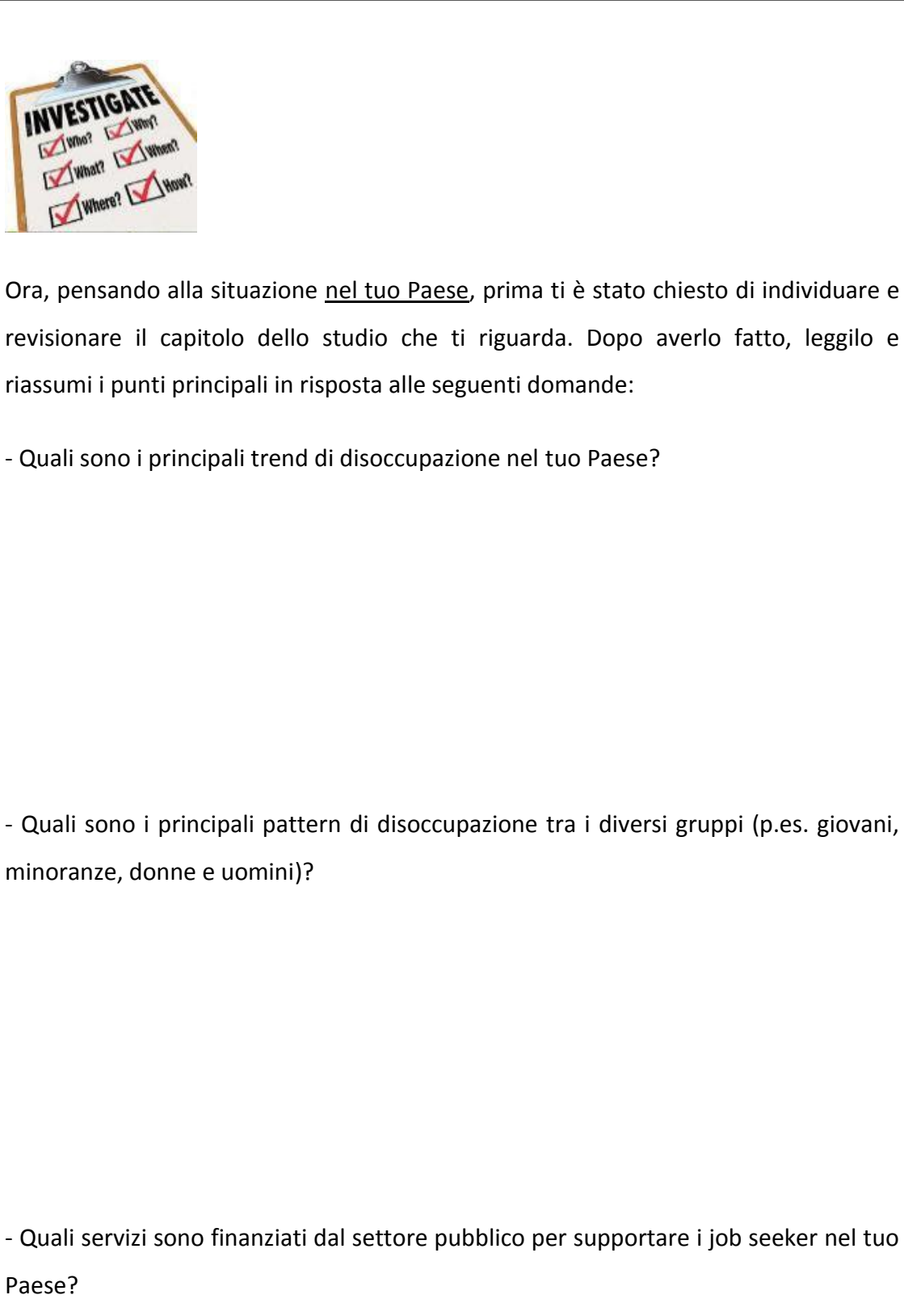
### Working with different target groups

being able to communicate appropriately with both sides - companies & job seekers => job brokers need to understand and speak the language of both sides

Prendendo in considerazione le diverse situazioni nei diversi Paesi:


- Quali trend puoi identificare nella situazione di ciascun partner rispetto ai livelli di disoccupazione? Questo quanto può influenzare il lavoro del Job Broker?
- Per quanto riguarda il ruolo del Job Broker, che similarità sono state identificate tra i partner? Ci sono differenze?
- Puoi riassumere la situazione nei diversi Paesi per quanto riguarda le qualifiche e la formazione per il Job Broker? Come si collocano rispetto a quella del tuo Paese?

## ATTIVITÀ 1.6.2




Ora, pensando alla situazione nel tuo Paese, prima ti è stato chiesto di individuare e revisionare il capitolo dello studio che ti riguarda. Dopo averlo fatto, leggilo e riassumi i punti principali in risposta alle seguenti domande:

- Quali sono i principali trend di disoccupazione nel tuo Paese?
- Quali sono i principali pattern di disoccupazione tra i diversi gruppi (p.es. giovani, minoranze, donne e uomini)?
- Quali servizi sono finanziati dal settore pubblico per supportare i job seeker nel tuo Paese?




Ora, pensando alla situazione nel tuo Paese, prima ti è stato chiesto di individuare e revisionare il capitolo dello studio che ti riguarda. Dopo averlo fatto, leggilo e riassumi i punti principali in risposta alle seguenti domande:

- Quali sono i principali trend di disoccupazione nel tuo Paese?
- Quali sono i principali pattern di disoccupazione tra i diversi gruppi (p.es. giovani, minoranze, donne e uomini)?
- Quali servizi sono finanziati dal settore pubblico per supportare i job seeker nel tuo Paese?



Ora, pensando alla situazione nel tuo Paese, prima ti è stato chiesto di individuare e revisionare il capitolo dello studio che ti riguarda. Dopo averlo fatto, leggilo e riassumi i punti principali in risposta alle seguenti domande:

- Quali sono i principali trend di disoccupazione nel tuo Paese?
- Quali sono i principali pattern di disoccupazione tra i diversi gruppi (p.es. giovani, minoranze, donne e uomini)?
- Quali servizi sono finanziati dal settore pubblico per supportare i job seeker nel tuo Paese?



Ora, pensando alla situazione nel tuo Paese, prima ti è stato chiesto di individuare e revisionare il capitolo dello studio che ti riguarda. Dopo averlo fatto, leggilo e riassumi i punti principali in risposta alle seguenti domande:

- Quali sono i principali trend di disoccupazione nel tuo Paese?
- Quali sono i principali pattern di disoccupazione tra i diversi gruppi (p.es. giovani, minoranze, donne e uomini)?
- Quali servizi sono finanziati dal settore pubblico per supportare i job seeker nel tuo Paese?

- Quali sono le principali prospettive per i datori di lavoro, secondo la ricerca?

- Quali sono le principali agenzie del settore che operano nella tua economia locale?  
Camera di commercio? Organi di settore?

- Che familiarità hai con il case study di intermediazione del lavoro nella ricerca?  
Conosci altri esempi?



Ora discuti dei tuoi risultati con gli altri Job Broker. Hanno rilevato qualcosa di diverso? Ritieni che loro abbiano una maggiore o diversa intelligenza per il mercato del lavoro rispetto a quella indicata nel rapporto che può tornare utile?

## 1.7 Conclusione e ulteriori letture

Lo scopo di questo modulo è stato quello di collocare il tuo lavoro come Job Broker nel contesto del mercato del lavoro Europeo e delle opportunità lavorative in Europa. Nel fare questo, abbiamo esplorato l'interfaccia tra gli stakeholder chiave che hanno impatto sul tuo lavoro - il datore di lavoro, il job seeker e il finanziatore pubblico. Abbiamo anche visto come le politiche, i finanziamenti, gli schemi e i programmi, le informazioni sul mercato del lavoro e le regole dell'impiego circondano e hanno un impatto sui servizi di intermediazione per il lavoro.

La tabella qui sotto riassume gli obiettivi formativi di questo modulo - e come si sono intersecati con le diverse attività:

OBIETTIVI FORMATIVI	ATTIVITÀ										
	1: Ricerca	2: Esempio	3: Gioco di ruolo	4: Idee	5: Esempi	6: Liste	7: Discussione di gruppo	8: Assegrazione	9: Case Study	10: Ricerca	11: Discussione di gruppo
Comprendere l'interfaccia tra il datore di lavoro, il job seeker e il finanziatore pubblico nell'intermediazione per il lavoro	x	x	x	x	x	x					
Descrivere le informazioni sull'attuale mercato del lavoro in termini di trend e bisogni	x								x	x	x
Individuare le politiche e le risorse per il riconoscimento delle informazioni rilevanti sul mercato del lavoro	x							x	x	x	x
Individuare progetti di supporto all'educazione, alla formazione e all'impiego, incentivi, stage e altri supporti specialistici	x								x	x	x
Descrivere le politiche e le priorità pubbliche più importanti in relazione al finanziamento e all'organizzazione dei	x			x	x	x	x	x			

servizi di intermediazione del lavoro											
Specificare e spiegare l'importanza nell'intermediazione del lavoro delle associazioni di datori di lavoro, dei settori industriali e degli specialisti	x								x	x	x

Infine... per quanto l'intermediazione del lavoro sia un concetto emergente e relativamente nuovo nella legislazione VET Europea, ci sono diverse pubblicazioni e risorse rilevanti per quanto riguarda gli argomenti discussi in questo modulo. Molti sono scritti nella tua lingua e riguardano il tuo Paese – **quindi leggili!**

Nel frattempo, e per darti una mano a guardare avanti, qui sotto abbiamo fatto un elenco di fonti di informazioni importanti a livello Europeo:

- 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).

## RICONOSCIMENTI E DISCONOSCIMENTI

*Il supporto della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono il punto di vista esclusivo degli autori, e la Commissione non può essere considerata responsabile di alcun utilizzo che può essere fatto delle informazioni qui contenute.*

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

