



# Οδηγός αυτοκαθοδηγούμενης μάθησης

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



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Καλωσορίσατε στον Οδηγό Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για Συμβούλους Απασχόλησης του JOB BROKER! .....	4
1.1 Εισαγωγή .....	4
1.2 Σε ποιους απευθύνεται ο Οδηγός; .....	4
1.3 Το Επαγγελματικό προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης .....	5
1.4 Τι είναι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης (Job Broker); .....	6
1.6 Ποιος έχει σχεδιάσει αυτόν τον Οδηγό; .....	10
1.7 Γιατί είναι σημαντικός ο Οδηγός Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για τους Συμβούλους Απασχόλησης; .....	11
2. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΑΥΤΟΚΑΘΟΔΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ .....	13
2.1 Τα πέντε στοιχεία αυτού του Οδηγού .....	13
2.2 Τα Κεφάλαια και οι Μαθησιακοί Στόχοι .....	14
2.3 Προσωπικές περιπτώσεις, ασκήσεις, και απολογισμός .....	19
2.4 Ο αρχικός έλεγχος – που βρίσκεστε; .....	22

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Παρούσα κατάσταση της αγορά εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση

1.1 Περιγραφή των νέων τάσεων και αναγκών στην αγορά εργασίας και διεξαγωγή αντίστοιχων συζητήσεων με τους υποψήφιους για εργασία. ....	40
1.2.2 Αναγνώριση των σχετικών πηγών πληροφοριών (τάσεις της αγοράς εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης, ευκαιρίες απασχόλησης, εργατικό δίκαιο) και επιλογή των σχετικών πληροφοριών, στην εργασία σας με άτομα που αναζητούν εργασία. ....	51
1.3 Περιγραφή των τεχνικών δικτύωσης και χρήση τους για να δημιουργήσετε μακροχρόνιες σχέσεις με εργοδότες και πιθανούς εταίρους ή/ και φορείς χρηματοδότησης για υποστηρικτικά μέτρα για άτομα που αναζητούν εργασία. ....	60
1.4 Περιγραφή σχετικών δημόσιων πολιτικών και προτεραιοτήτων σε σχέση με την χρηματοδότηση και οργάνωση των υπηρεσιών εργασιακής συμβουλευτικής. ....	70
1.5 Κατανόηση της λειτουργίας σας ως Σύμβουλος απασχόλησης στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αναζητούντος εργασία και των πηγών χρηματοδότησης. Απεικόνιση πιθανών συγκρούσεων ρόλων και ανακάλυψη τρόπων για να ξεπεραστούν. ....	88
1.6 Προσδιορισμός και επεξήγηση των υπηρεσιών των Συμβούλων Απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επαγγελματικές ενώσεις και ειδικούς κάθε κλάδου .....	96
1.7 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη .....	109

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Αποτελεσματική Συνεργασία με τους Εργοδότες

2. 1 Επιλογή και εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης υποψηφίων (άμεσες, έμμεσες, με τη χρήση άλλων φορέων) .....	116
2.2. Περιγραφή επαγγελματικών προφίλ και αντιστοίχιση με επαγγελματικές απαιτήσεις .....	129

2.3 Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης για την δημιουργία ισχυρών δεσμών με εργοδότες. ....	136
2.4. Χρήση των υφιστάμενων συστημάτων υποστήριξης για να δημιουργήσετε το μέγιστο όφελος για τους εργοδότες. ....	145
2.5 Δημιουργήστε εργασιακά πρότυπα σε συνεργασία με τους εργοδότες και στη συνέχεια συσχετίστε αυτά τα πρότυπα με τα προσωπικά πρότυπα των πιθανών υποψηφίων για εργοδότηση... ..	154
2.6 Η ικανότητα της επιμελητείας, παρακολούθησης και αξιολόγησης την ικανοποίηση του εργοδότη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	162

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Συνεργασία με αιτούντες εργασίας

3.1 Προσδιορίστε και επιδείξτε την προσέγγιση ενδυνάμωσης. ....	188
3.2 Περιγράψτε και διαφοροποιήστε τις μεθόδους για τη δημιουργία προφίλ και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασία και επιλέξτε μεθόδους κατάλληλες για συγκεκριμένα πλαίσια ή / και αιτούντες εργασία. ....	197
3.3 & 3.4 Περιγράψτε διαφορετικές τεχνικές καθοδήγησης και να τις χρησιμοποιήσετε για να υποστηρίξετε βέλτιστα τους αιτούντες εργασία στην εύρεση εργασίας και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας μεταξύ των τοποθετήσεων, των σκοπών και των στόχων ομάδων.....	206
3.5 Αναπτύξτε ένα σχέδιο δράσης σε συνεργασία με τον αιτούντα εργασία.....	228
Μέχρι στιγμής, έχετε ήδη μάθει κάτι σχετικά με την προσέγγιση ενδυνάμωσης ως βάση για την εργασία σας με τους αναζητούντες εργασία. ....	228
3.6 Εξηγήστε τις πηγές των συγκρούσεων και της αποθάρρυνσης των αιτούντων εργασία και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων.....	235
3.7 Προσδιορισμός ειδικών και εξειδικευμένων αναγκών υποστήριξης αιτούντων, οι οποίες αποτελούν εμπόδιο για την επιτυχή τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας (ψυχολογική, οικονομική, στέγαση, ευημερία) και παραπομπή τους σε σχετικό εμπειρογνώμονα ή λεπτομερή υποστήριξη. .	2433

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Η προσέγγιση αναζήτησης εργασίας (διαχείριση περιπτώσεων)

4.2 Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. διαχειριστές χρέους, παρόχους κατάρτισης) και καθοδηγήστε τους αιτούντες εργασία ανάλογα με τις ανάγκες τους. ....	273
4.3 Κατηγοριοποιήστε τις διάφορες ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία / εργοδότες και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους.....	278
4.4 Ανάπτυξη αποτελεσματικών διαδικασιών, πρωτοκόλλων και προτύπων για όλες τις φάσεις της διαδικασίας διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων παρακολούθησης μετά την αρχική τοποθέτηση. ....	284
4.5 Χρησιμοποιήστε σχέσεις με εμπλεκόμενους και ιδιαίτερα με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης προκειμένου να συγκεντρωθούν οργανωτικοί πόροι και να αναπτυχθούν Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Απασχόλησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων. ....	3022
4.6 Αυτο-αξιολόγηση και προβληματισμός σχετικά με τις προσωπικές επαγγελματικές πρακτικές ως μέσο για τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και την ψυχική υγεία.....	30808
4.8 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη .....	3122
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ .....	314

**Εισαγωγή** στον Οδηγό  
Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για  
Συμβούλους Απασχόλησης

1. Καλωσορίσατε στον Οδηγό Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για Συμβούλους Απασχόλησης του JOB BROKER! .....	4
1.1 Εισαγωγή .....	4
1.2 Σε ποιους απευθύνεται ο Οδηγός;.....	4
1.3 Το Επαγγελματικό προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης .....	5
1.4 Τι είναι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης (Job Broker); .....	6
1.6 Ποιος έχει σχεδιάσει αυτόν τον Οδηγό; .....	10
1.7 Γιατί είναι σημαντικός ο Οδηγός Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για τους Συμβούλους Απασχόλησης; .....	11
2. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΑΥΤΟΚΑΘΟΔΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ.....	13
2.1 Τα πέντε στοιχεία αυτού του Οδηγού .....	13
2.2 Τα Κεφάλαια και οι Μαθησιακοί Στόχοι.....	14
2.3 Προσωπικές περιπτώσεις, ασκήσεις, και απολογισμός .....	19
2.4 Ο αρχικός έλεγχος – που βρίσκεστε; .....	22

## 1. Καλωσορίσατε στον Οδηγό Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για Συμβούλους Απασχόλησης του JOB BROKER!

### 1.1 Εισαγωγή

Ο οδηγός αυτοκαθοδηγούμενης μάθησης του Job Broker έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να αναπτύξετε τις γνώσεις σας και τις δεξιότητές σας σε σχέση με τον επαγγελματικό ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης.

Θα σας παρακαλούσαμε, πριν ξεκινήσετε την ανάγνωση να διαβάσετε αυτό το κεφάλαιο καθώς θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τον οδηγό και το πώς αυτός, είναι δομημένος.

### 1.2 Σε ποιους απευθύνεται ο Οδηγός;

Αυτός ο οδηγός αυτό-καθοδηγούμενης μάθησης έχει ως στόχο να υποστηρίξει τους επαγγελματίες που εργάζονται με άτομα που αναζητούν εργασία καθώς και με εργοδότες. Χρειάζεται να έχετε εργαστεί τουλάχιστον δύο χρόνια για να είστε εξοικειωμένοι με το περιεχόμενο και να μπορείτε να καλύψετε το εύρος των ασκήσεων.

Σε αυτόν τον οδηγό συζητάμε για το Επαγγελματικό Προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης και αναγνωρίζουμε τις «βασικές αρμοδιότητες» αυτού του ρόλου, ο οποίος αλλάζει με διαφορετικούς τρόπους σε διαφορετικές χώρες – ανάλογα με το πώς λειτουργούν αλλά και πληρώνονται οι κρατικές υπηρεσίες απασχόλησης, η επαγγελματική κατάρτιση και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης.

Εάν εργάζεστε με άτομα που αναζητούν εργασία και με εργοδότες και διερευνάτε τρόπους σύνδεσής τους τότε αυτός ο οδηγός είναι για εσάς. Μπορεί να είστε ήδη ένας/μία έμπειρος/η Σύμβουλος Απασχόλησης. Εναλλακτικά, μπορεί ο ρόλος σας να περιλαμβάνει κάποια από τα στοιχεία του Συμβούλου Απασχόλησης, ενώ κάποια άλλα να μην σας αφορούν. Μπορεί να ανακαλύψετε ότι ταυτίζεστε με κάποια στοιχεία στον επαγγελματικό σας ρόλο. Μπορεί να είστε ιδιαίτερα έμπειρος/η σε κάποια πεδία ενώ να έχετε μικρή ή καθόλου εμπειρία σε άλλα. Ακόμα

και εάν έχετε κάποια εμπειρία σε όλα τα πεδία που καλύπτει το Job Broker σίγουρα θα αποκτήσετε νέες γνώσεις.

Θα μιλήσουμε εκτενέστερα για το ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης, παρακάτω σε αυτό το κεφάλαιο. Ωστόσο, στο μεταξύ, ένα από τα θέματα που προκύπτουν σε ένα νέο είδος επαγγέλματος είναι η διαφορετική αντιμετώπισή του από κάθε αγορά εργασίας. Ορισμένες χώρες της Ευρώπης έχουν λιγότερους κανόνες όσον αφορά την απασχόληση και επιτρέπουν την εμφάνιση νέων επαγγελμάτων. Σε άλλες χώρες, οι θέσεις εργασίας είναι πολύ περισσότερο οριοθετημένες και πρέπει τα νέα επαγγέλματα να οριστούν, να ρυθμιστούν και να αδειοδοτηθούν. Ωστόσο, καθώς εμφανίζονται νέα επαγγέλματα, μπορεί να προκύψει ζήτηση για ορισμένα είδη δεξιοτήτων και ικανοτήτων - ή συνδυασμοί δεξιοτήτων και ικανοτήτων που δεν υπήρχαν πάντα στην ίδια θέση εργασίας. Συχνά, λοιπόν, τυχαίνει οι άνθρωποι σε τέτοια επαγγέλματα να διαπιστώνουν ότι δεν υπάρχει ένα νέο προσαρμοσμένο πρόγραμμα κατάρτισης ή κάποιος τρόπος να αποκτήσουν τα νέα προσόντα για τον ρόλο που πρέπει να εκτελέσουν τώρα.

Ο Οδηγός έχει δημιουργηθεί με τέτοιο τρόπο που θα υποστηρίξει την αυτο-ανάπτυξή σας μέσα από μια προσέγγιση «ανοικτής μάθησης», όπου μπορείτε να εργαστείτε με τον δικό σας ρυθμό με τον Οδηγό και τις ασκήσεις του, εστιάζοντας σε εκείνα τα σημεία του Οδηγού από τα οποία μπορείτε επωφεληθείτε περισσότερο και παρακάμπτοντας εκείνα τα σημεία που θεωρείτε ότι γνωρίζετε καλά.

Επομένως, κάθε κεφάλαιο του Οδηγού ξεκινάει με μια Ανάλυση Μαθησιακών Αναγκών (ένα είδος Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών) για να σας βοηθήσει να αναγνωρίσετε εκείνα τα στοιχεία του ρόλου, από τα οποία μπορείτε να επωφεληθείτε με τη χρήση του Οδηγού.

Ο σκοπός του Οδηγού Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης είναι να σας προσφέρει ευκαιρίες να αξιολογήσετε το τρέχον επίπεδο και το βάθος των δεξιοτήτων και των γνώσεων σας σε σχέση με τον ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης - ή το Επαγγελματικό Προφίλ – όπως το έχουμε αναγνωρίσει.

### 1.3 Το Επαγγελματικό προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης

Ο Οδηγός έχει αναπτυχθεί για να προσφέρει ένα εκπαιδευτικό πλαίσιο για την ανάπτυξη των ικανοτήτων των Συμβούλων Απασχόλησης, όπως αυτές διατυπώνονται στο Επαγγελματικό Προφίλ και τα Πρότυπα των Συμβούλων Απασχόλησης. Έχει σχεδιαστεί για να συνάδει με το Ευρωπαϊκά Επίπεδα Πιστοποίησης Προσόντων (ΕΠΠ) 5 και 6, που σημαίνει ότι απευθύνεται σε επαγγελματίες. Μπορείτε να βρείτε το εργασιακό προφίλ εδώ: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Το επαγγελματικό προφίλ και τα πρότυπα εργασίας του Συμβούλου Απασχόλησης σχεδιάστηκε μετά από εκτεταμένη έρευνα, με βάση την ανάλυση αναγκών για τον εντοπισμό του φάσματος των συνθηκών στις οποίες εμφανίζεται ο ρόλος του Συμβούλου Απασχόλησης σε διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά τη διάρκεια της ανάλυσης των αναγκών πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις σε Συμβούλους Απασχόλησης, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα πιο ακριβές προφίλ. Διερευνήθηκαν, επίσης, οι απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των αρμοδιοτήτων, του προσωπικού που εργάζεται σε διάφορα περιβάλλοντα, όπου οργανώθηκαν δημόσια προγράμματα για τη «μεσολάβηση» μεταξύ των αναγκών των αναζητούντων εργασία και των εργοδοτών και κατέγραψε ορισμένες μελέτες περιπτώσεων που απεικονίζουν τα προγράμματα που προσφέρονται από παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και οργανισμούς υποστήριξης της απασχόλησης.

Ο Οδηγός αυτός απευθύνετε σε επαγγελματίες που έχουν εμπειρία στον κλάδο και όχι σε συμβούλους που δεν έχουν εργαστεί ξανά με υποψήφιους για εργασία. Ωστόσο, ακόμα και εάν μόλις έχετε ξεκινήσει την εργασία σας, ο Οδηγός Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης σίγουρα μπορεί να σας βοηθήσει στα νέα σας καθήκοντα.

#### **1.4 Τι είναι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης (Job Broker);**

Συνήθως ένας Σύμβουλος Απασχόλησης εργάζεται τόσο με επιχειρήσεις όσο και με ανέργους για να βοηθήσει στην ικανοποίηση των αναγκών και των δύο πλευρών. Μπορεί να φαίνεται ότι οι αρμοδιότητες των Συμβούλων απασχόλησης καλύπτονται από τα γραφεία ευρέσεως εργασίας. Παρόλα αυτά υπάρχει μία μεγάλη διαφορά. Τα γραφεία ευρέσεως εργασίας παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα που μπορεί να είναι άνεργα, μπορεί και όχι αλλά σίγουρα είναι έτοιμα να



εργαστούν, δηλαδή έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες, εκπαίδευση και εργασιακή εμπειρία. Επίσης, πολύ από αυτούς που απευθύνονται σε γραφεία ευρέσεως εργασίας, εργάζονται ήδη και ενδιαφέρονται να αναβαθμίσουν τη θέση τους.

Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης εργάζονται με άτομα τα οποία δεν είναι απαραίτητα «έτοιμα» να εργαστούν. Είναι πολύ σημαντικό ότι η εργασία των Συμβούλων Απασχόλησης λαμβάνει πολλές φορές χώρα στο πλαίσιο προγραμμάτων τα οποία χρηματοδοτούνται ή συγχρηματοδοτούνται από κρατικά κονδύλια, από προγράμματα που στοχεύουν στη μείωση της ανεργίας. Η χρηματοδότηση, την οποία λαμβάνουν οι Σύμβουλοι απασχόλησης ή οι οργανισμοί με τους οποίους συνεργάζονται ή/και εργάζονται, είναι μία ειδοποιός διαφορά τους με τα γραφεία ευρέσεως εργασίας. Αυτό συμβαίνει γιατί τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα στα οποία απασχολούνται οι σύμβουλοι εργασίας έχουν, συνήθως, στόχο να ενισχύσουν τους ανέργους αλλά και να αντιμετωπίσουν διαρθρωτικά προβλήματα στην αγορά εργασίας.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για να χρηματοδοτηθούν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης, όπως για παράδειγμα:

- οι αναζητούντες εργασία που απευθύνονται στους Συμβούλους Απασχόλησης αντιμετωπίζουν ορισμένα εμπόδια στην απόκτηση θέσεων εργασίας λόγω της κατάστασης της ανεργίας τους και χρειάζονται πληροφορίες, συμβουλές και καθοδήγηση για να τους βοηθήσουν να εργαστούν.
- ορισμένοι αναζητούντες εργασία είναι μακροχρόνια άνεργοι και χρειάζονται ιδιαίτερη βοήθεια – πχ. επανεκπαίδευση ή/και επικαιροποίηση των δεξιοτήτων τους μέσω της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ), αύξηση της αυτοπεποίθησής τους και ανάπτυξη δεξιοτήτων εύρεσης εργασίας.
- Τα άτομα που αναζητούν εργασία μπορεί επίσης να έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά τα οποία να τους καθιστούν ιδανικούς υποψηφίους για υποστήριξη στην εύρεση εργασίας. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι άτομα με αναπηρία, μειονότητες, μετανάστες ή να θέλουν να επιστρέψουν στην εργασία ενώ οι οικογενειακές ευθύνες, τους έχουν κρατήσει μακριά από την αγορά εργασίας εδώ και αρκετό καιρό. Μπορεί να έχουν απολυθεί από κάποιο κλάδο και να μην έχουν μεταβιβάσιμες δεξιότητες - ή μπορεί να είναι νέοι που δεν έχουν εργαστεί ποτέ.

Είναι λοιπόν φανερό ότι τα άτομα τα οποία εργάζονται σαν σύμβουλοι απασχόλησης καλούνται να καλύψουν διάφορους ρόλους και εργασίες. Μπορούν λοιπόν να είναι, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά:

- Σύμβουλοι οι οποίοι εργάζονται σε δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης
- Σύμβουλοι Εργασίας
- Σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού.
- Διοργανωτές μαθητειών
- Εργαζόμενοι και πάροχοι ΕΕΚ
- Διοικητική υπάλληλοι που ασχολούνται με την πρακτική άσκηση εκπαιδευόμενων
- Εργαζόμενοι στον τομέα της Νεολαίας
- Εργαζόμενοι σε κέντρα αποκατάστασης.

Όταν κάποιος δραστηριοποιείται ως Σύμβουλος Απασχόλησης η επιτυχία του/της έγκειται στο ότι πρέπει να γνωρίζει «κάτι» από πολλές διαφορετικές πλευρές όπως π.χ. από την νομική πλευρά, την διαχείριση ανθρώπινων πόρων, την επιλογή και προσέλκυση προσωπικού, πολιτικές και νομοθεσία για την ισότητα στην απασχόληση, και να έχει δεξιότητες στο marketing, τις πωλήσεις, τις διαπραγματεύσεις, τη διεξαγωγή συνέντευξης, την επικοινωνία, τη διαχείριση χρόνου, κ.λπ. Κάποιος/α ο/η οποίος/α δραστηριοποιείται ως Σύμβουλος απασχόλησης πρέπει να έχει όλες τις απαραίτητες δεξιότητες, ικανότητες και γνώσεις προκειμένου να μπορεί να συνεργάζεται επιτυχημένα με πολλά διαφορετικά άτομα και να καλύπτει επιτυχημένα και ταυτόχρονα πολλές διαφορετικές ανάγκες.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι το να είναι κάποιος/α Σύμβουλος Απασχόλησης είναι μία πρόκληση καθώς, όπως θα διαπιστώσετε και από την εκπαιδευτική αυτή ύλη, καθώς η ειδίκευση αυτή μπορεί να καλύψει πολλά διαφορετικά θέματα και ικανότητες και να μπορεί να δουλεύει με μια μεγάλη γκάμα ανθρώπων.

Εάν όλοι ή κάποιοι από τους παραπάνω ρόλους ανταποκρίνονται στην εργασιακή σας καθημερινότητα τότε ο οδηγός αυτός είναι για εσάς.

### 1.5 Γιατί το έργο ονομάστηκε «Job Broker»;

Όταν αρχίσαμε να συνεργαζόμαστε στο έργο «Job Broker» συνειδητοποιήσαμε ότι κάποια άτομα έχουν συνδέσει τη λέξη “broker” με το χρηματιστήριο (stockbroker= χρηματιστής) και επομένως κάνουν αρνητικούς συνειρμούς, όπως η ανεύθυνη συμπεριφορά στο χρηματιστήριο – συμπεριφορές που είχαν αρνητικές συνέπειες σε εκατομμύρια ανθρώπους λόγω της οικονομικής κρίσης.

Ωστόσο, η ιδέα μας απέχει πολύ από αυτήν την ερμηνεία! Στην αγγλική γλώσσα, για παράδειγμα, το ρήμα «to broker» απλά σημαίνει «κανονίζω ή διαπραγματεύομαι (μια συμφωνία)». Ο ασφαλιστικός πράκτορας θεωρητικά συνεργάζεται με έναν πελάτη για να βρει την καλύτερη ασφαλιστική συμφωνία στην αγορά που ταιριάζει στις ανάγκες του πελάτη και πληρώνει μια προμήθεια εάν ο πελάτης είναι ικανοποιημένος και προχωρήσει με τη συμφωνία. Ακόμη πιο έντονα στην αγγλική γλώσσα είναι ο όρος “έντιμος διαμεσολαβητής”, ο οποίος υποδηλώνει ένα πρόσωπο ή μια λειτουργία που προσπαθεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να επιλύσουν μια διαφωνία ή να κανονίσουν μια συμφωνία μιλώντας σε όλες τις πλευρές και να βρουν αυτό που θέλουν, χωρίς να ευνοούν καμία πλευρά έναντι της άλλης. Για να είμαστε έντιμοι μεσολαβητές πρέπει να υπάρχει εμπιστοσύνη από όλες τα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται.

Έτσι, για εμάς, πολλές από αυτές τις ιδέες μεταφέρονται στην έννοια του Συμβούλου Απασχόλησης ‘Job Broker’ που εργάζεται για λογαριασμό των ατόμων που αναζητούν εργασία για να επιφέρει ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα - είτε πρόκειται για είσοδο είτε για επανένταξή του στην αγορά εργασίας, στο πλαίσιο ενός χρηματοδοτούμενου προγράμματος για ένταξη στην αγορά εργασίας. Για να είναι επιτυχημένος ένας Σύμβουλος Απασχόλησης, θα πρέπει να κερδίσει τον σεβασμό και την εμπιστοσύνη των πελατών του. Θα πρέπει να κατανοήσει τις ανάγκες τους και να είναι σε θέση να προβεί σε επαγγελματική αξιολόγηση του καλύτερου τρόπου παροχής υποστήριξης και συμβουλευτικής για το καλύτερο αποτέλεσμα.

Ταυτόχρονα, ο Σύμβουλος Απασχόλησης θα χρειαστεί να κερδίσει τον σεβασμό και την εμπιστοσύνη των άλλων μερών, ιδιαίτερα εκείνων που προσφέρουν τις θέσεις εργασίας - δηλαδή τους εργοδότες. Ο εργοδότης θα πρέπει να αισθάνεται ότι ο Σύμβουλος Απασχόλησης έχει

αφιερώνει χρόνο για να κατανοήσει τις ανάγκες του και ότι δεν θα χάσει το χρόνο του με ακατάλληλους υποψηφίους για τις προσφερόμενες θέσεις εργασίας. Ο εργοδότης είναι πιο πιθανό να αναπτύξει μια μακροχρόνια και επιτυχημένη σχέση με τον Σύμβουλο Απασχόλησης – σχέση η οποία θα οδηγήσει σε περισσότερες ευκαιρίες για περισσότερα άτομα που αναζητούν εργασία – εάν ο Σύμβουλος Απασχόλησης εξακολουθεί να λειτουργεί ως σημείο επαφής σε περίπτωση που προκύψουν προβλήματα.

Τέλος, υπάρχουν και άλλες συνεργασίες που μπορεί να χρειαστεί να αναπτύξει ο Σύμβουλος Απασχόλησης για να επιτύχει θετικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα, εάν ο Σύμβουλος Απασχόλησης συνεργάζεται με παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που προσφέρουν υπηρεσίες σε ανέργους, μπορεί να συζητήσει μαζί τους για να κατανοήσει τις ανάγκες του εκπαιδευόμενου και τις δεξιότητες που θα αναπτύξει. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί επίσης να συνεργάζεται με άλλους εξειδικευμένους οργανισμούς - όπως οργανισμούς που μπορούν να παρέχουν γλωσσική υποστήριξη ή εξειδικευμένη υποστήριξη (π.χ. παροχή συμβουλών σε χρέη, οικονομικούς συμβούλους, ψυχολογική συμβουλευτική), για να λειτουργήσουν συμπληρωματικά στις δικές του υπηρεσίες.

Επομένως, το να είσαι Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί να είναι μια πρόκληση! Κατανόηση, οργάνωση, διαπραγμάτευση, επικοινωνία - μερικές φορές ακούγοντας και συμπάσχοντας, μερικές φορές ενθαρρύνοντας και πείθοντας. Σε αυτόν τον Οδηγό Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης, θα δείτε δραστηριότητες που καλύπτουν πολλά θέματα και δεξιότητες. Κατά συνέπεια, χρειάζονται γνώσεις, δεξιότητες και γνώσεις σε ένα ευρύ φάσμα πεδίων που για την αποτελεσματική συνεργασία με ένα ευρύ φάσμα ανθρώπων.

## 1.6 Ποιος έχει σχεδιάσει αυτόν τον Οδηγό;

Το πρόγραμμα σπουδών αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της διακρατικής συνεργασίας του Προγράμματος “Ανάπτυξη Ικανοτήτων για συμβούλους απασχόλησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση”. Στόχος του προγράμματος είναι να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να επικυρώσει υλικό για παρόχους ΕΕΚ το οποίο θα υποστηρίζει την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των Συμβούλων απασχόλησης.

Το Job Broker είναι ένα πρόγραμμα το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Erasmus + της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συγκεκριμένα κάτω από την πρόσκληση “Βασική Δράση 2, συμπράξεις για

την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση” με αριθμό αναφοράς 2015-1-UK01-KA202-013713.

Το πρόγραμμα Erasmus+ με την παραπάνω πρόσκληση χρηματοδοτεί διακρατικές συνεργασίες που ως στόχο έχουν να αναπτύξουν και να μεταφέρουν νέες λύσεις σε διακρατικό επίπεδο, μέσω της συνεργασίας οργανισμών σε διάφορες χώρες.

Στην περίπτωση του Job Broker, οργανισμοί από το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ελλάδα, την Κύπρο, την Ιταλία, τη Γερμανία, την Ισλανδία, την Αυστρία και την Ισπανία συνεργάζονται για την ανάπτυξη του έργου Job Broker. Μπορείτε να μάθετε περισσότερα σχετικά με τους οργανισμούς-εταίρους που συμμετέχουν στο Job Broker σε αυτόν τον σύνδεσμο: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/>.

### 1.7 Γιατί είναι σημαντικός ο Οδηγός Αυτοκαθοδηγούμενης Μάθησης για τους Συμβούλους Απασχόλησης;

Ο ρόλος του Σύμβουλου Απασχόλησης είναι πολύ επίκαιρος και εμφανίζεται σε πολλά διαφορετικά οργανωτικά πλαίσια, στην εκπαίδευση και κατάρτιση αλλά και σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας.

Ο οδηγός έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να εντοπίσετε και να αναπτύξετε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις τεχνικές που σχετίζονται με τον ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης, όπως επίσης και να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τη διαδικασία σε πραγματικές καταστάσεις εργασίας. Περιλαμβάνει θεωρία και πρακτικές ασκήσεις για να μπορέσετε να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας για τη συμβουλευτική εργασίας σε διάφορες διαφορετικές καταστάσεις. Οι δραστηριότητες και οι κατευθυντήριες γραμμές είναι δομημένες, έτσι ώστε να εστιάζετε στις πραγματικές καταστάσεις και τις προκλήσεις που πιθανόν να αντιμετωπίζετε και να παρέχετε οι ίδιοι λύσεις και σχέδια για τη συνεχή ανάπτυξή σας. Προβλέπεται, επίσης, ότι το Πρόγραμμα Σπουδών θα ενθαρρύνει τους υφιστάμενους Συμβούλους Απασχόλησης να συνεχίσουν να αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους με την ανταλλαγή καλών πρακτικών και μέσω της δικτύωσης με άλλους επαγγελματίες.

Το Πρόγραμμα Σπουδών έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο για να υποστηρίξει τους Συμβούλους Απασχόλησης, να προσδιορίζουν και να καθορίζουν τις δικές τους αναπτυξιακές ανάγκες και

στόχους. Ο ρόλος του «Συμβούλου Απασχόλησης» είναι επίκαιρος καθώς γίνονται αλλαγές στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών για άνεργους σε όλη την Ευρώπη. Ως εκ τούτου, το Πρόγραμμα Σπουδών έχει ως στόχο να υποστηρίξει τη διαδικασία αντιμετώπισης αυτών των θεμάτων μέσω μιας σειράς ενεργών, συμμετοχικών και ευέλικτων μαθησιακών δραστηριοτήτων για την επίτευξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων όπως αυτά καθορίζονται στο Αναλυτικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης - τα οποία με τη σειρά τους είναι ευθυγραμμισμένα με τις απαιτήσεις και τα πρότυπα του επαγγελματικού προφίλ του Σύμβουλου Απασχόλησης.

Μακροπρόθεσμα, οι εταίροι του προγράμματος δεσμεύονται να μάθουν από την ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών και του εκπαιδευτικού υλικού και να διερευνήσουν πώς μπορεί να αναγνωριστεί και να πιστοποιηθεί το πρόγραμμα σπουδών. Αυτό θα προσφέρει σημαντικά οφέλη καθώς θα διασφαλίζει ότι οι αναζητούντες εργασία λαμβάνουν υποστήριξη από ειδικευμένους επαγγελματίες και συμβούλους, οι οποίοι θα έχουν αξιολογηθεί επάνω στις γνώσεις τους ως Σύμβουλοι Απασχόλησης.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερα για το Πρόγραμμα Σπουδών του Job Broker– και να παραμένετε ενημερωμένοι με τους στόχους που έχουμε θέσει για την δημιουργία νέων πιστοποιήσεων και δεξιοτήτων για τους Συμβούλους Απασχόλησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, να γίνετε μέλη του δικτύου μας. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας <http://www.projectsgallery.eu/job-broker> .

Ωστόσο, γνωρίζουμε ότι πολλοί επαγγελματίες στην Ευρώπη εργάζονται μοναχικά ως Σύμβουλοι Απασχόλησης, χωρίς να έχουν την δυνατότητα να επωφεληθούν από εκπαιδευτικά προγράμματα βασισμένα στο Πρόγραμμα Σπουδών μας ή να συμμετέχουν σε κάποια μαθησιακή εμπειρία με συναδέλφους τους. Με άλλα λόγια, η εργασία σας είναι απαιτητική και γεμάτη προκλήσεις, αλλά στο θέμα της επαγγελματικής ανάπτυξης πολλές φορές πορεύεστε μόνοι σας/ μόνες σας! Επομένως, έχουμε δημιουργήσει αυτό των οδηγό αυτοκαθοδηγούμενης μάθησης, τον οποίο μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μόνοι σας χωρίς την ανάγκη συμμετοχής σε κάποια ομάδα εργασίας ή σε κάποιο δομημένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Κατανοούμε επίσης ότι ορισμένοι θα έχουν αρκετά αναπτυγμένα προσόντα ή/και υψηλό επίπεδο εμπειρίας σε ορισμένους τομείς - αλλά ενδέχεται να μην διαθέτουν εμπειρία ή τεχνογνωσία σε άλλους τομείς. Για το λόγο αυτό, το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι

«επικεντρωμένο στον εκπαιδευόμενο» και προσαρμόσιμο, ώστε να ικανοποιεί τις ατομικές ανάγκες - ανάλογα με το «σημείο εκκίνησης» κάθε Συμβούλου Απασχόλησης.

Ακολουθούν μερικά από τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσετε, εσείς και ο οργανισμός σας, ακολουθώντας το Πρόγραμμα Σπουδών των Συμβούλων Απασχόλησης:

Ο Οργανισμός σας:	Εσείς:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Καταρτισμένο προσωπικό που είναι ένα πλεονέκτημα για την εταιρεία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Περισσότερες Ικανότητες</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Βελτιωμένη παραγωγικότητα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σιγουριά για το ρόλο της συμβουλευτικής</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη συγκεκριμένης τεχνογνωσία στον ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Υψηλότερα πρότυπα εργασίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναγνώριση των αναπτυξιακών αναγκών</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν στην εξέλιξη σας</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταλλαγή γνώσεων και την εμπειριών με άλλους</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέρος ενός αναδυόμενου δικτύου Job Brokers, τόσο στη δική σας τοποθεσία όσο και (μακροπρόθεσμα) στην Ευρώπη</li> </ul>

Στο πλαίσιο αυτό, οι τοπικοί εργοδότες, οι αναζητούντες εργασία και οι οργανισμοί επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης επωφελούνται από τον οδηγό για τους Συμβούλους Εργασίας.

## 2. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΑΥΤΟΚΑΘΟΔΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

### 2.1 Τα πέντε στοιχεία αυτού του Οδηγού

Έχουμε σχεδιάσει αυτόν τον Οδηγό έτσι ώστε να είναι εύκολος στη χρήση. Απλά διαβάστε τον, κάντε τις ασκήσεις και σκεφτείτε τα αποτελέσματα!

Στις σελίδες που ακολουθούν θα βρείτε ότι ο Οδηγός αποτελείται από πέντε στοιχεία::

- **Κεφάλαια** – Κάθε κεφάλαιο καταπιάνεται με ένα εξειδικευμένο πεδίο, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που χρειάζεται ο Σύμβουλος Απασχόλησης.
- **Μαθησιακοί Στόχοι** – κάθε κεφάλαιο περιλαμβάνει ένα σύνολο μαθησιακών στόχων για το κάθε πεδίο.
- **Ανάλυση μαθησιακών αναγκών** – μπορείτε να συμπληρώσετε ένα φύλλο αυτοαξιολόγησης για τα μαθησιακά αποτελέσματα, για να δείτε σε ποιο σημείο πιστεύετε ότι βρίσκεστε – και στο τέλος του κεφαλαίου, σας ζητάμε να συμπληρώσετε ξανά την αυτοαξιολόγηση για να δείτε πώς εξελιχθήκατε μέσα από αυτό το κεφάλαιο
- **Αφηγήσεις and Ασκήσεις** – στον Οδηγό θα βρείτε σχετικές πληροφορίες για να διαβάσετε και μετά θα σας ζητηθούν ασκήσεις για να ελέγξετε τι έχετε κατανοήσει
- **Ανατροφοδότηση** – σε κάθε άσκηση θα ακολουθούν επιπλέον πληροφορίες για σκέψη.

Ο χρόνος που θα αφιερώσετε στον Οδηγό εξαρτάται από εσάς – για παράδειγμα όταν θα συμπληρώσετε την αξιολόγηση των μαθησιακών αναγκών, μπορεί να επιλέξετε να επικεντρωθείτε σε κάποια θέματα και να «παραλείψετε» άλλα. Ως γενικός κανόνας, ωστόσο, έχουμε υπολογίσει ότι εάν διαβάσετε κάθε κεφάλαιο εκτενώς και κάνετε όλες τις ασκήσεις, κάθε ενότητα θα χρειαστεί από 25 έως 40 ώρες για να ολοκληρωθεί.

## 2.2 Τα Κεφάλαια και οι Μαθησιακοί Στόχοι



Τα Κεφάλαια του Οδηγού είναι σχεδιασμένα ώστε να μπορούν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης να αποκτήσουν και/ ή να προσδιορίσουν όλες τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που είναι σημαντικές για τον επιτυχημένο Σύμβουλο Απασχόλησης.

Τα Κεφάλαια ακολουθούν το παρόν Εισαγωγικό Κεφάλαιο. Υπάρχουν τέσσερα πεδία που καλύπτονται από τα διάφορα κεφάλαια, τα οποία είναι:

### **1. Τρέχουσα κατάσταση της αγορά εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.**

Ο ρόλος του ΣΑ είναι να λειτουργεί στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αναζητούντος εργασία και των απαιτήσεων μιας συγκεκριμένης πολιτικής αγοράς εργασίας, των προγραμμάτων και της χρηματοδότησης. Επομένως, αυτή η ενότητα τοποθετεί το ρόλο του ΣΑ στο παρόν πλαίσιο και διερευνά ορισμένα από τα τρέχοντα θέματα και τάσεις στον τομέα της αγοράς εργασίας.

Οι δημόσιοι φορείς χρηματοδότησης μπορούν να είναι τοπικοί (τοπικές αρχές/ δήμοι), περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης (ΟΑΕΔ). Κάθε χρηματοδότης έχει τις δικές του απαιτήσεις σχετικά με την ομάδα-στόχο των συμμετεχόντων (των υποψηφίων για εργασία), τον τρόπο παροχής υπηρεσιών και το τι θεωρείται ως «επιλέξιμη δαπάνη». Πολλές προκηρύξεις χρησιμοποιούν ακόμη και διαφορετικούς ορισμούς για το τι σημαίνει ο όρος «εργασία».

Η νέα τάση είναι να κρίνουμε βάσει του αποτελέσματος, δηλαδή με το πώς οι συμμετέχοντες προχωρούν στην εργασία και εάν την διατηρούν (βιωσιμότητα), να εστιάζουμε στα μέτρα που σχετίζονται με την εργασιακή απόδοση, όπου η χρηματοδότηση λαμβάνεται βάσει αποτελέσματος (Πληρωμή βάσει Αποτελέσματος). Η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων και των απαιτήσεων για την ενεργοποίηση των πληρωμών είναι επομένως ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς και τους συμβούλους απασχόλησης.

#### **Μαθησιακοί στόχοι**

1.1 Περιγραφή των νέων τάσεων και αναγκών στην αγορά εργασίας και διεξαγωγή αντίστοιχων συζητήσεων με τους υποψήφιους για εργασία.

1.2 Αναγνώριση των σχετικών πηγών πληροφοριών (τάσεις της αγοράς εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης, ευκαιρίες απασχόλησης, εργατικό δίκαιο) και επιλογή των σχετικών πληροφοριών, στην εργασία σας με άτομα που αναζητούν εργασία.
1.3 Περιγραφή τεχνικών δικτύωσης και χρήση τους για την δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων με εργοδότες και πιθανούς συνεργάτες και/ ή χρηματοδότες για την υποστήριξη των ατόμων που αναζητούν εργασία.
1.4 Περιγραφή σχετικών δημόσιων πολιτικών και προτεραιοτήτων σε σχέση με την χρηματοδότηση και οργάνωση των υπηρεσιών εργασιακής συμβουλευτικής.
1.5 Κατανόηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ του εργοδότη, του υποψηφίου και του χρηματοδότη. Απεικόνιση πιθανών συγκρούσεων ρόλων και εύρεση τρόπων να ξεπεραστούν οι συγκρούσεις.
1.6 Προσδιορισμός και επεξήγηση των υπηρεσιών των Συμβούλων Απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επαγγελματικές ενώσεις και ειδικούς κάθε κλάδου

## **2. Επιτυχημένη συνεργασία με τους Εργοδότες.**

Στη δεύτερη ενότητα του Οδηγού ο ΣΑ θα μάθει πώς να είναι αποτελεσματικός στην εργασία. Οι τομείς που καλύπτονται περιλαμβάνουν την προώθηση των υποψήφιων εργαζόμενων στους εργοδότες, την αποτελεσματική χρήση της ανατροφοδότησης των εργοδοτών για τη βελτίωση των υπηρεσιών, τη συμβουλευτική στους εργοδότες για προσλήψεις και «στη στήριξη της εργασίας» για τους νεοεισερχόμενους, η δημιουργία και διατήρηση καλών σχέσεων με τους εργοδότες, η ικανοποίηση του εργοδότη καθώς και η χρήση κινήτρων με τη μορφή δημόσιας χρηματοδότησης Εργοδοτών για προσλήψεις νέων εργαζόμενων.

Για να είναι αποτελεσματικός ένας Σύμβουλος Απασχόλησης θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα ενεργός και προνοητικός και να ενημερώνεται για τις ανάγκες του εργοδότη. Η άμεση συνεργασία με τους εργοδότες περιλαμβάνει, γενικά, την εύρεση κενών θέσεων εργασίας, τον σχεδιασμό ανθρώπινων πόρων, τη λεπτομερή ανάλυση των ρόλων εργασίας και των προδιαγραφών των προσώπων, την αντιστοίχιση των αναζητούντων εργασία με τις θέσεις εργασίας, την εναλλαγή των υποψηφίων, την παροχή βοήθειας στην προετοιμασία για συνέντευξη και αξιολόγηση. Εξετάζουμε, λοιπόν, πώς να δημιουργήσουμε και να διατηρήσουμε καλές σχέσεις με τους εργοδότες και να επιτύχουμε την ικανοποίησή τους, καθώς και να λάβουμε υπόψη τις δημόσιες χρηματοδοτήσεις ως κίνητρο για τους εργοδότες.

Μαθησιακά Αποτελέσματα
2.1 Επιλογή και εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης υποψηφίων (άμεσες, έμμεσες, με τη χρήση άλλων φορέων)
2.2 Περιγραφή επαγγελματικών προφίλ και αντιστοίχιση με επαγγελματικές απαιτήσεις.
2.3 Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης για τη δημιουργία ισχυρών δεσμών με εργοδότες.
2.4 Χρήση των υφιστάμενων συστημάτων υποστήριξης για να δημιουργήσετε το μέγιστο όφελος για τους εργοδότες.
2.5 Ανάπτυξη επαγγελματικών προφίλ σε συνεργασία με εργοδότες και αντιστοίχισή τους με προσωπικά προφίλ πιθανών υποψηφίων.
2.6 Ανάπτυξη ικανότητας παρακολούθησης και αξιολόγησης της ικανοποίησης του εργοδότη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών

### 3. Επιτυχημένη συνεργασία με αναζητούντες εργασία.

Αυτή η ενότητα καλύπτει, μεταξύ άλλων, τον τρόπο διεξαγωγής των αρχικών αξιολογήσεων και των Σχεδίων Δράσης για την ανάπτυξη των υποψήφιων εργαζόμενων, τον τρόπο προετοιμασίας για την αναζήτηση εργασίας, την αντιστοίχιση των αναζητούντων εργασία και των κενών θέσεων εργασίας, τον τρόπο με τον οποίο παρακινούνται οι αναζητούντες εργασία, πώς να στηρίξουν τους νέους εργαζόμενους για να εξασφαλίσουν βιώσιμα αποτελέσματα στην απασχόληση τους κλπ.

Συνεπώς, το παρόν κεφάλαιο καλύπτει την ανάγκη για παροχή πληροφοριών, συμβουλών και καθοδήγησης, ενώ ταυτόχρονα κατανοεί τη σημασία της ενδυνάμωσης των ατόμων που αναζητούν εργασία να αναλάβουν την ευθύνη για τη ζωή τους. Εξετάζει, επίσης, τον τρόπο με τον οποίο προετοιμάζονται οι αναζητούντες εργασία για να βρουν δουλειά, πώς ταιριάζουμε τους αναζητούντες εργασία με τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, τον τρόπο με τον οποίο θα κινητοποιηθούν οι αναζητούντες εργασία, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία ΤΠΕ για την αρχική αντιστοίχιση και τον τρόπο υποστήριξης για επιτυχημένα και βιώσιμα αποτελέσματα. Σημαντικό ρόλο παίζουν για τη διαδικασία αυτή οι αρχικές εκτιμήσεις αναγκών και τα σχέδια δράσης, τα

οποία πρέπει να είναι συστηματικά, προσδιορίζοντας το πλήρες φάσμα των αναγκών του αναζητούντος εργασία, συμπεριλαμβανομένων των βασικών δεξιοτήτων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των «μαλακών» δεξιοτήτων όπως η αυτοπεποίθηση και η αυτοεκτίμηση που συχνά θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικές από τους εργοδότες.

Μαθησιακοί Στόχοι
3.1 Καθορισμός και επίδειξη της προσέγγισης ενδυνάμωσης.
3.2 Περιγραφή διαφορετικών τεχνικών καθοδήγησης και χρήσης τους για να υποστηρίξετε με τον καλύτερο τρόπο αυτούς που αναζητούν εργασία στην εύρεση της (επεξεργασία των εγγράφων αίτησης, προετοιμασία για συνεντεύξεις εργασίας).
3.3 Περιγραφή και διαφοροποίηση των μεθόδων για την δημιουργία φακέλου και την αξιολόγηση των αναζητούντων εργασία και επιλογή κατάλληλων μεθόδων για συγκεκριμένα περιβάλλοντα ή/ και άτομα που αναζητούν εργασία.
3.4 Περιγραφή των πηγών των συγκρούσεων και την αποθάρρυνση των αναζητούντων εργασία και εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων.
3.5 Αναγνώριση συγκεκριμένων και εξειδικευμένων αναγκών υποστήριξης των αναζητούντων εργασία, οι οποίες αποτελούν εμπόδιο για μια επιτυχημένη τοποθέτηση (ψυχολογία, χρέη, στέγαση, ευημερία) και παραπομπή τους σε σχετικούς οργανισμούς ή επαγγελματίες.
3.6 Δημιουργία ενός σχεδίου δράσης σε συνεργασία με τους υποψηφίους.
3.7 Εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών επικοινωνίας σε διαφορετικά περιβάλλοντα, σκοπούς και ομάδες στόχους.

#### **4. Αποτελεσματική Διαχείριση Υποθέσεων.**

Τέλος, μια σημαντική πτυχή της εργασίας του ΣΑ είναι η Διαχείριση Έργων. Καθώς ο ΣΑ πρέπει να συνδυάζει πολλαπλά καθήκοντα και ενδιαφερόμενα μέρη και ταυτόχρονα να καλύπτει όλες τις προθεσμίες, αυτή η ενότητα θα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο σχεδιασμού και ιεράρχησης της εργασίας, της κατηγοριοποίησης ομάδων στόχων, μεθόδους αναλογισμού σχετικά με το έργο, τη βελτίωση και προώθηση της ομαδικής εργασίας κ.λπ.

Μαθησιακοί Στόχοι
-------------------

4.1 Κατανόηση της προσέγγισης διαχείρισης περίπτωσης και οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής σύμφωνα με αυτήν.
4.2 Αναγνώριση σχετικών υποστηρικτικών υπηρεσιών (π.χ. διαχείριση χρεών, παρόχους εκπαίδευσης) και παραπομπή τω πελατών ανάλογα με τις ανάγκες τους.
4.3 Κατηγοριοποίηση διαφορετικών ομάδων στόχων υποψηφίων/ εργοδοτών και των συγκεκριμένων αναγκών τους.
4.4 Ανάπτυξη αποτελεσματικών διαδικασιών, πρωτοκόλλων και προδιαγραφών για όλες τις φάσεις της συμβουλευτικής συμπεριλαμβανομένων διαδικασιών παρακολούθησης μετά την αρχική πρόσληψη.
4.5 Να μάθετε να χρησιμοποιείτε τις σχέσεις με διάφορες υπηρεσίες και φορείς και ιδιαίτερα με άλλους παρόχους υπηρεσιών συμβουλευτικής με σκοπό να συγκεντρώσετε τους οργανωτικούς πόρους και να αναπτύξετε τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.
4.6 Αυτοαξιολόγηση και στοχασμός για τη δική σας επαγγελματική πρακτική έτσι ώστε να αναπτύσσετε επαγγελματικά και να αισθάνεστε ψυχολογικά υγιείς.

### 2.3 Προσωπικές περιπτώσεις, ασκήσεις, και απολογισμός

Αυτός ο οδηγός αυτοκαθοδηγούμενης μάθησης έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να εντοπίσετε και να αναπτύξετε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις τεχνικές που σχετίζονται με τον ρόλο σας ως Σύμβουλοι Απασχόλησης. Περιλαμβάνει σημαντικές γνώσεις και ασκήσεις για να μπορέσετε να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας, σε μια σειρά διαφορετικών καταστάσεων.





Όλα αυτά τα κεφάλαια περιλαμβάνουν παραδείγματα, μελέτες περιπτώσεων και μαθησιακές δραστηριότητες, που θα σας βοηθήσουν να εργαστείτε και, κατά περίπτωση, να κατανοήσετε καλύτερα τις έννοιες που σχετίζονται με το επάγγελμα του Συμβούλου Απασχόλησης. Μόλις έχετε ξεφυλλίσει ολόκληρο τον Οδηγό, θα πρέπει να έχετε μια πλήρη εικόνα του τι σημαίνει να εργάζεστε ως επιτυχημένοι Σύμβουλοι Απασχόλησης. Οι δραστηριότητες είναι δομημένες ώστε να μπορείτε να εστιάσετε σε πραγματικές καταστάσεις και προκλήσεις που πιθανόν να συναντήσετε - και να δώσετε λύσεις και σχέδια για τη συνεχή ανάπτυξή σας.



Στον Οδηγό θα βρείτε εκπαιδευτικό υλικό ειδικά σχεδιασμένο για να σας υποστηρίξει. Το εκπαιδευτικό υλικό έχει σχεδιαστεί για να ενθαρρύνει τον αυτό-προβληματισμό και να σας ενθαρρύνει να διερευνήσετε, να ερευνήσετε και να αναθεωρήσετε. Περιλαμβάνει εργασίες, ασκήσεις και επαναλήψεις. Προτείνει επίσης ορισμένους τομείς έρευνας ή βιβλιογραφία.

Στην αρχή κάθε κεφαλαίου υπάρχει μια αρχική **Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών** για να ξεκινήσετε. Σκοπός αυτής της αρχικής αυτοαξιολόγησης είναι να σας βοηθήσει να προσδιορίσετε εάν χρειάζεται να αναπτύξετε κάποιες δεξιότητες σε σχέση με το Επαγγελματικό Προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης και τους μαθησιακούς στόχους που ορίζονται στο σχετικό Κεφάλαιο.

Εργαστείτε πολύ προσεκτικά και σκεφτείτε - ίσως να εκπλαγείτε με το πόσα νομίζετε ότι ήδη γνωρίζετε, έτσι θα είναι ενδιαφέρον να δείτε εάν έχει αλλάξει η ματιά σας μόλις ολοκληρώσετε το Κεφάλαιο ...

Καθώς διαβάσετε κάθε Κεφάλαιο, θα βρείτε τους παρακάτω τύπους δραστηριοτήτων:

	<p>ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – προσώπων, υπηρεσιών και οργανισμών υπάρχουν στο εκπαιδευτικό υλικό. Συνήθως μετά από κάθε μελέτη περίπτωσης υπάρχουν ασκήσεις προς συμπλήρωση.</p>
	<p>ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ – καθώς τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει καλύτερος τρόπος να εξηγήσεις κάτι από το να δώσεις ένα παράδειγμα.</p>
	<p>ΕΡΓΑΣΙΕΣ - Τώρα η ώρα της εργασίας - όταν βλέπετε αυτό το σύμβολο, θα σας ζητηθεί να ολοκληρώσετε μια εργασία, συνήθως με τη μορφή γραπτής άσκησης.</p>
	<p>ΕΡΕΥΝΑ - θα σας ζητηθεί να ερευνήσετε ένα θέμα ή/και να διεξάγετε τις δικές σας έρευνες στο θέμα που εξετάζετε.</p>

	<p>ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ – Παρουσιάζουμε ένα πρόβλημα - μπορείτε να βρείτε ιδέες για να το λύσετε;</p>
	<p>ΛΙΣΤΕΣ – Εδώ θα σας δοθούν λίστες και θα σας ζητηθεί να επιλέξετε τι από τα περιεχόμενά τους ισχύει ή να περιγράψετε τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες ή άλλα χαρακτηριστικά που ισχύουν για αυτά τα σημεία της λίστας</p>

Διαβάστε προσεκτικά τον Οδηγό και ακολουθήστε τις οδηγίες που δίνονται κάθε φορά που σας ζητείται να κάνετε μια άσκηση. Οι ασκήσεις έχουν σχεδιαστεί με τρόπο που υποθέτει ότι είστε ένας «αυτοδιαχειριζόμενος μαθητής» - δηλ. δεν είστε μέλος μιας ομάδας ή ενός μαθήματος, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις ενδέχεται να σας ζητηθεί να επικοινωνήσετε ή να συνεργαστείτε με κάποιον άλλο για να ολοκληρώσετε την άσκηση.

Καθώς ολοκληρώνετε κάθε άσκηση θα ακολουθεί:



Σε κάθε περίπτωση, αφού ολοκληρώσετε μία από τις παραπάνω δραστηριότητες, ο Οδηγός θα συνοψίσει τα σημεία που θα πρέπει να λάβετε υπόψη. Κανονικά, αυτός ο απολογισμός δεν είναι σωστός ή λάθος, αλλά έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να σας ενθαρρύνει να αναλογιστείτε τον τρόπο με τον οποίο έχετε ανταποκριθεί στην άσκηση.

Το εκπαιδευτικό υλικό περιλαμβάνει, επίσης, μια αξιολόγηση αναγκών, την οποία θα βρείτε στο Κεφάλαιο 2. Σκοπός αυτής της αξιολόγησης είναι να σας βοηθήσει να προσδιορίσετε τον βαθμό στον οποίο κατέχετε συγκεκριμένους αναπτυξιακούς τομείς σε σχέση με το Επαγγελματικό Προφίλ και τους μαθησιακούς στόχους του Προγράμματος.



Τέλος, λάβετε υπόψη ότι πρόγραμμα δεν προορίζεται να αντικαταστήσει την εμπειρία του ρόλου σας ως Συμβούλου σε άτομα που αναζητούν εργασία, αλλά έχει σχεδιαστεί για να συμπληρώνει και να ενισχύει την πρακτική εμπειρία σας.

## 2.4 Ο αρχικός έλεγχος – που βρίσκεστε;

Ας ξεκινήσουμε κάνοντας μια γρήγορη αυτοεκτίμηση για το **Επαγγελματικό Προφίλ και τα Πρότυπα Εργασίας του Συμβούλου Απασχόλησης**. Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως σε αυτό το κεφάλαιο μπορείτε να το βρείτε εδώ: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Διαβάστε το προφίλ και εξετάστε όλες τις πτυχές του. Πόσο εξοικειωμένοι είστε με τα διαφορετικά στοιχεία; Υπάρχουν κάποια άγνωστα πεδία, ενώ άλλα που είναι πολύ γνωστά; Για μια πιο επιστημονική προσέγγιση, ας ξεκινήσουμε κάνοντας μια λεπτομερή Ανάλυση Μαθησιακών Αναγκών (παρόμοια με την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών).

Στον παρακάτω πίνακα θα βρείτε στην αριστερή στήλη κάθε μία από τις κύριες περιοχές δραστηριότητας που ορίζονται στο προφίλ. Εξετάστε την καθεμία με τη σειρά και υποδείξτε στον εαυτό σας στη δεξιά στήλη τον βαθμό στον οποίο πιστεύετε ότι θα επωφεληθείτε από την επαγγελματική ή τη μαθησιακή ανάπτυξη σε κάθε περίπτωση. Αυτό θα σας δώσει μία απεικόνιση για το πώς βλέπετε το δικό σας επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειρίας σε κάθε περίπτωση.



Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
• Γνώση γραπτής επικοινωνίας, λεκτικής επικοινωνίας και επικοινωνίας ΤΠΕ για απλούστευση και αποσαφήνιση της επικοινωνίας ανάμεσα στους αναζητούντες εργασία και τους εργοδότες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώσεις στο πεδίο του ανθρώπινου δυναμικού για να μπορεί να βοηθήσει τους αναζητούντες εργασία με επαγγελματικό τρόπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση της αγοράς εργασίας. Πώς να διαβάσετε την τρέχουσα και τη μελλοντική κατάσταση για να βοηθήσετε τους εργοδότες να προσλαμβάνουν και να εκπαιδεύουν άτομα που αναζητούν εργασία, στους κατάλληλους τομείς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση καθοδήγησης. Για να βοηθήσει τους υποψηφίους να βελτιώσουν, να αναπτύξουν, να μάθουν νέες δεξιότητες, να έχουν προσωπική επιτυχία και να επιτύχουν τους στόχους τους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δεξιότητες συνέντευξης. Ενεργή ακρόαση, ενθαρρυντική συνομιλία και επίλυση προβλημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επικοινωνιακές δεξιότητες, με διαφορετικές εθνικότητες, διαφορετική νοοτροπία και διαφορετική θρησκεία, με αποφυγή προκαταλήψεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δεξιότητες πωλήσεων. Να είναι σε θέση να πείσει τόσο τους αναζητούντες εργασία όσο και τους εργοδότες να εξετάσουν ευκαιρίες που αφορούν την αγορά εργασίας σε ένα ευρύτερο φάσμα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δεξιότητες ανάγνωσης των εκφράσεων του προσώπου και της γλώσσας του σώματος για την καλύτερη κατανόηση των πραγματικών μηνυμάτων που δίνουν τόσο οι αιτούντες εργασία όσο και οι εργοδότες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Διαχείριση συναισθημάτων των ατόμων που αναζητούν εργασία και μετακίνησή τους προς την επιθυμητή κατεύθυνση για να επιτύχουν τους επιδιωκόμενους στόχους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Να παίρνουν πρωτοβουλίες και να οργανώνουν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
συνεργασίες με ένα ευρύ φάσμα ατόμων που αναζητούν εργασία και εργοδοτών			
• Γνώση των πολιτικών μάρκετινγκ και των τεχνικών δικτύωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αναγνώριση των τρεχόντων πληροφοριών για την αγορά εργασίας (τάσεις και ανάγκες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση των κινήτρων για τα προγράμματα εκπαίδευσης ή κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση αρκετών μεθόδων πρόσληψης (άμεσων, έμμεσων, τρίτων μεθόδων κ.λπ.) για να προσεγγίσετε τους πιθανούς υποψηφίους και να έρθετε σε επαφή τόσο με άτομα που αναζητούν εργασία όσο και με εργοδότες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση της διαδικασίας προσέλκυσης & επιλογής πρόσληψης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Περιγράψτε τους βασικούς κανόνες και τις προϋποθέσεις της εργατικής νομοθεσίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης με στόχο την ανάπτυξη ισχυρών δεσμών για τους πελάτες (άτομα που αναζητούν εργασία - εργοδότες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Σχεδιασμός και δράσεις για τη συμμετοχή των εργοδοτών σε διάφορες δραστηριότητες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της ένταξης στην αγορά εργασίας για τη δημιουργία θέσεων εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Συνδυασμός των αναγκών των πελατών με τα υπάρχοντα συστήματα υποστήριξης τόσο για τους αιτούντες εργασία όσο και για τους εργοδότες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης εργαζομένων για την κάλυψη των αναγκών προσλήψεων των εργοδοτών και δημιουργία προφίλ των ατόμων που αναζητούν εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Προσδιορισμός νέων επιχειρηματικών ευκαιριών και μετατροπή σε κενές θέσεις εργασίας, με βάση τις ανάγκες των προσλήψεων και τις προσδοκίες των εργοδοτών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
• Παρακολούθηση των διαδικασιών απασχόλησης που συνδέουν τον αναζητητή εργασίας με εν δυνάμει εργοδότες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Καθοδήγηση εργοδοτών για την κατανόηση και την κάλυψη των αναγκών τους για τις προσλήψεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επιλογή - Γνώση σχετικά με τον τρόπο επιλογής των σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τους αιτούντες εργασία και την αγορά εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Συνόψιση - Γνώση σχετικά με τον πώς συνοψίζουμε γνώσεις και πληροφορίες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Συνέντευξη - Διεξαγωγή συνέντευξης με άτομα που αναζητούν εργασία και εργοδότες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Υποστήριξη - Γνώση για τη βέλτιστη υποστήριξη των αιτούντων εργασία και των εργοδοτών.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αξιολόγηση - Γνώση για την αξιολόγηση των αναγκών των αιτούντων εργασία και των εργοδοτών.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Εκτίμηση - Γνώση σχετικά με τον τρόπο αξιολόγησης της κατάστασης στην αγορά εργασίας και της θέσης του αιτούντος εργασία.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αξιολόγηση - Αξιολόγηση των προσωπικών χαρακτηριστικών και των αναγκών των αιτούντων εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ισορροπία - Εξισορρόπηση των αναγκών των πελατών (αναζητούντων εργασία και εργοδοτών) επιλέγοντας προσεκτικά τις διαδρομές χρηματοδότησής τους για να διασφαλιστεί ότι οι συμβατικές υποχρεώσεις δεν τους οδηγούν σε περιοχές για τις οποίες γνωρίζουν ελάχιστα ή τίποτα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Σύγκριση των δυνατοτήτων κάθε μεμονωμένου αιτούντος εργασία με τις επιθυμίες και τις προσδοκίες των εργοδοτών.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Σύσταση των προσαρμοσμένων προτάσεων στον αναζητούντα εργασία για τη σωστή τοποθέτηση του σε θέση εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Υποστήριξη των προσδοκιών και των αναγκών των πελατών (αναζητούντες εργασία και εργοδότες) για τον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
εντοπισμό και τη διερεύνηση των καλύτερων λύσεων για την προσέλκυση και επιλογή.			
• Πρόταση των σωστών βημάτων στους αναζητητές εργασίας, για τον προγραμματισμό των ενεργειών τους(διαχείριση πληροφοριών), τα βέλτιστα μέτρα για την πορεία προς την εργασία και την ορθή συνεργασία.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Οργάνωση του εαυτού σας, του έργου σας, όλων όσων χρειάζονται οι αναζητούντες εργασία και οι εργοδότες για την επιτυχή τοποθέτηση θέσεων εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Λύση - Καλύτερες λύσεις για τους πελάτες (αναζητούντες εργασία και εργοδότες).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση και κατανόηση προσωπικών συμβουλών σταδιοδρομίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση και κατανόηση της επικοινωνίας, παρέχοντας ανατροφοδότηση και χρησιμοποιώντας ενεργητική ακρόαση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση και συνειδητοποίηση της βελτίωσης της απόδοσης για τον χρήστη, καθορίζοντας στόχους απόδοσης, ανταμείβοντας τη βελτίωση, αντιμετώπιση της αποτυχίας μέσω κινήτρων και αξιολόγηση των Πλεονεκτημάτων και Αδυναμιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Γνώση και κατανόηση σχέσεων με όρους ενσυναίσθησης και με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, την παρακίνηση των χρηστών, την εργασία με κάθε ένα από τα προσωπικά θέματα και την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων με τον σωστό τρόπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Κατανόηση του τρόπου διαχείρισης, ανταποκρινόμενοι σε συγκεκριμένα αιτήματα των χρηστών και παρακολουθώντας τα αποτελέσματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Παροχή καθοδήγησης, ανατροφοδότησης και κατεύθυνσης για να εξασφαλίσετε επιτυχημένη απόδοση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Καθιέρωση και αποσαφήνιση των στόχων με τον χρήστη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ανάπτυξη σχεδίου για την εκπλήρωση των καθηκόντων και των ευθυνών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα</b>  <b>– Περιοχές Δραστηριότητας</b>	<b>Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;</b>		
	Ναι	Ίσως	Όχι
• Εξασφάλιση ότι τα μέλη κατανοούν πλήρως τους ρόλους και τις ευθύνες τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ευθυγράμμιση προσδοκιών με ενδιαφερόμενα μέρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ενθάρρυνση και παροχή ανατροφοδότησης για βελτίωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ενθάρρυνση των ατόμων που αναζητούν εργασία για να αποκτήσουν καθορισμένους στόχους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ενσυναίσθηση - Συναισθηματική Νοημοσύνη τόσο προς τους αναζητούντες εργασία όσο και προς τους εργοδότες ώστε να επιτύχουν και να ευθυγραμμίσουν τους στόχους τους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Τα υπάρχοντα προγράμματα και υπηρεσίες υποστήριξης για τους αιτούντες εργασία, καθώς και προγράμματα χρηματοδότησης για την υποστήριξη των ατόμων που αναζητούν εργασία.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Τους επιχειρηματικούς τομείς ή συγκεκριμένους εργοδότες που προσφέρουν ευκαιρίες απασχόλησης σε (μειονεκτούντες) εργαζόμενους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης στην περιοχή και σύγκριση της παροχής υπηρεσιών τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Κατηγοριοποίηση των διάφορων ομάδων-στόχου αιτούντων εργασία / εργοδοτών και των συγκεκριμένων αναγκών τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Διάκριση διάφορων ενδιαφερομένων (αιτούντες εργασία, επιχειρήσεις, πάροχοι υπηρεσιών διαμεσολάβησης και μέτρα υποστήριξης για άτομα που αναζητούν εργασία, ιδρύματα ΕΕΚ, δημόσια χρηματοδότηση κλπ.) και του διαφορετικού τρόπου σκέψης τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Προσδιορισμός συγκεκριμένων ομάδων στόχων, πιθανών εταίρων συνεργασίας ή / και ανταγωνιστών και θέσεων στην αγορά εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δημιουργία μακροπρόθεσμων σχέσεων με πιθανούς εταίρους συνεργασίας ή / και φορείς χρηματοδότησης για μέτρα υποστήριξης και για άτομα που αναζητούν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα</b>  <b>– Περιοχές Δραστηριότητας</b>	<b>Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;</b>		
	Ναι	Ίσως	Όχι
εργασία			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρήση των σχέσεων με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης, φορείς χρηματοδότησης κλπ., Προκειμένου να εντοπιστούν τα κενά στην παροχή υπηρεσιών μεσιτείας για τους (μειονεκτούντες) αναζητούντες εργασία και συγκεκριμένες ομάδες ατόμων που αναζητούν εργασία.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Συζήτηση με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης σχετικά με το ποιες συγκεκριμένες ομάδες-στόχοι των αιτούντων εργασία ή / και των εργοδοτών των διαφορετικών υπηρεσιών θα πρέπει να επικεντρωθούν και να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες του ίδιου του οργανισμού ώστε να το βελτιστοποιήσουν για συγκεκριμένες ανάγκες ή ομάδες-στόχους.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία κοινών διαδικασιών επικοινωνίας, διαδικασιών εργασίας και προτύπων ως βάση για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες διαμεσολάβησης στον τομέα της απασχόλησης</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων και τη συνεργασία με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης, εταιρείες και πάροχους υποστηρικτικών μέτρων για άτομα που αναζητούν εργασία, ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, δημόσιους οργανισμούς κ.λπ.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρήση σχέσεων με άλλους ενδιαφερόμενους και ιδίως με άλλους πάροχους υπηρεσιών συμβουλευτικής προκειμένου να συγκεντρωθούν οι οργανωτικοί πόροι και να αναπτυχθούν υπηρεσίες διαμεσολάβησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή επεξηγήσεων με επαγγελματικό τρόπο</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Περιγραφή πιθανών επαγγελματικών αξιών (π.χ. ευθύνη, υπευθυνότητα, ακεραιότητα, εμπιστευτικότητα κ.λπ.)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
• Ανάκληση και επεξήγηση των προχωρημένων αρχών και τεχνικών φροντίδας πελατών (π.χ. ενεργητική ακρόαση και ενσυναίσθηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Καταγραφή τεχνικών για την ενίσχυση αυτοπεποίθησης για μεγαλύτερη επιτυχία στην εργασία ως Σύμβουλος Απασχόλησης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Περιγραφή του τόνο της φωνής και της γλώσσας του σώματος που θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε περίπτωση σύγκρουσης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Καθορισμός της κουλτούρας του χώρου εργασίας και απαρίθμηση ορισμένων χαρακτηριστικών του. Εξηγήστε γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζετε την κουλτούρα του χώρου εργασίας όταν έχετε το ρόλο του Συμβούλου Εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Απορρύθμιση των κύριων αρχών της διαχείρισης χρόνου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Περιγραφή των αρχών αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας (π.χ. ομάδα ως οντότητα, αξία κάθε μέλους, σαφείς ρόλοι, στόχοι ομάδας, αποτελεσματική επικοινωνία, πρωτοβουλία και ανταμοιβή, ομαδική εργασία ως μαθησιακή διαδικασία κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Καθορισμός κριτηρίων για αυτοαξιολόγηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Εφαρμογή προηγμένων αρχών και τεχνικών φροντίδας πελατών, όπως ενεργή ακρόαση και ενσυναίσθηση, για να την εξασφάλιση της ικανοποίησης πελατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αξιολόγηση των προσδοκιών των πελατών με χρήση εργαλείων και τεχνικών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Πραγματοποίηση επιχειρηματικής επικοινωνίας και συναλλαγών σύμφωνα με τα δεοντολογικά πλαίσια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Εφαρμογή αρχών της επίλυσης συγκρούσεων για την επίλυση προβλημάτων με τους εργοδότες και τους πελάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Προσδιορισμός πιθανών λύσεων σε προβλήματα με τους εργοδότες ή τους πελάτες και εφαρμογή τεχνικών λήψης αποφάσεων για την αξιολόγηση των επιλογών και επίτευξη της βέλτιστης λύσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Χρήση των αρχών συνεργασίας για την επιτυχία των	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Εργασιακό Προφίλ Συμβούλου Απασχόλησης και Πρότυπα – Περιοχές Δραστηριότητας	Απαιτείται κατάρτιση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Ίσως	Όχι
καλύτερων δυνατών αποτελεσμάτων για τους εργοδότες και τους πελάτες			
• Προγραμματισμός της ημέρας ώστε να εξασφαλίζεται ότι συναντώνται όλες οι προθεσμίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αυτό αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επίδειξη οργανωσιακής δέσμευσης προς τους εργοδότες και τους αναζητούντες εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επίδειξη της ικανότητας παροχής, παρακολούθησης και αξιολόγησης της ικανοποίησης του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Εκτίμηση της σημασίας και επίδειξη ευαισθησίας όσον αφορά στην κουλτούρα στο χώρο εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Λοιπόν, πώς σας φαίνεται αυτό; Μπορείτε να αναγνωρίσετε στοιχεία σε αυτήν την περιγραφή του προφίλ όπου πιστεύετε ότι τα γνωρίζετε καλά; Υπάρχουν κάποιες δεξιότητες τις οποίες μπορείτε να αναπτύξετε;

Σας συνιστούμε να επιστρέψετε σε αυτόν τον αρχικό έλεγχο όταν ολοκληρώσετε τον Οδηγό και να δείτε ξανά τις αρχικές σας απαντήσεις. Η εμπειρία μας έδειξε ότι όταν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης εργάζονται με ένα συγκεκριμένο εκπαιδευτικό υλικό, ενδέχεται να υπερεκτιμήσουν και να υποτιμήσουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία τους σε διαφορετικές θεματικές περιοχές.

Εν τω μεταξύ, καθένα από τα Κεφάλαια που ακολουθούν αυτή την Εισαγωγή έχει τη δική του Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών, η οποία είναι δομημένη με διαφορετικό τρόπο. Θα έχετε την ευκαιρία να συμπληρώσετε την αξιολόγηση για κάθε συγκεκριμένο κεφάλαιο και μετρήσετε τη βαθμολογία σας- και στη συνέχεια, όταν ολοκληρώσετε το κεφάλαιο, να επιστρέψετε στην



Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών και να την βαθμολογήσετε ξανά - για να δείτε αν μπορείτε να προσδιορίσετε σε ποιο βαθμό έχουν αλλάξει οι ικανότητες, οι γνώσεις ή η κατανόησή σας.

Να σας θυμίσουμε τους τίτλους των εκπαιδευτικών ενοτήτων:

**Κεφάλαιο 1 - Παρούσα κατάσταση της αγορά εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση**

**Κεφάλαιο 2 – Επιτυχημένη συνεργασία με τους Εργοδότες**

**Κεφάλαιο 3 – Επιτυχημένη συνεργασία με τους αναζητούντες εργασία**

**Κεφάλαιο 4 – Αποτελεσματική Διαχείριση Υποθέσεων**

# **ΟΚ! - Τώρα είστε έτοιμοι να ξεκινήσετε !**

## **Σημειώσεις**



# Κεφάλαιο 1

Παρούσα κατάσταση της  
αγορά εργασίας στην  
Ευρωπαϊκή Ένωση

## Περιεχόμενα

1.1 Περιγραφή των νέων τάσεων και αναγκών στην αγορά εργασίας και διεξαγωγή αντίστοιχων συζητήσεων με τους υποψήφιους για εργασία. ....	40
1.2.2 Αναγνώριση των σχετικών πηγών πληροφοριών (τάσεις της αγοράς εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης, ευκαιρίες απασχόλησης, εργατικό δίκαιο) και επιλογή των σχετικών πληροφοριών, στην εργασία σας με άτομα που αναζητούν εργασία. ....	51
1.3 Περιγραφή των τεχνικών δικτύωσης και χρήση τους για να δημιουργήσετε μακροχρόνιες σχέσεις με εργοδότες και πιθανούς εταίρους ή/ και φορείς χρηματοδότησης για υποστηρικτικά μέτρα για άτομα που αναζητούν εργασία. ....	60
1.4 Περιγραφή σχετικών δημόσιων πολιτικών και προτεραιοτήτων σε σχέση με την χρηματοδότηση και οργάνωση των υπηρεσιών εργασιακής συμβουλευτικής. ....	70
1.5 Κατανόηση της λειτουργίας σας ως Σύμβουλος απασχόλησης στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αναζητούντος εργασία και των πηγών χρηματοδότησης. Απεικόνιση πιθανών συγκρούσεων ρόλων και ανακάλυψη τρόπων για να ξεπεραστούν.....	88
1.6 Προσδιορισμός και επεξήγηση των υπηρεσιών των Συμβούλων Απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επαγγελματικές ενώσεις και ειδικούς κάθε κλάδου .....	96
1.7 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη .....	109

## Περιγραφή κεφαλαίου

Ο ρόλος του Συμβούλου Απασχόλησης λειτουργεί όταν συνεργάζονται οι εργοδότες, οι αναζητούντες εργασία και οι απαιτήσεις συγκεκριμένων δημόσιων πολιτικών, προγραμμάτων και χρηματοδότησης για την αγορά εργασίας. Επομένως, το κεφάλαιο αυτό τοποθετεί την εργασία του Συμβούλου Απασχόλησης στο περιβάλλον της Ευρώπης και διερευνά κάποια από τα τρέχοντα θέματα και τις τάσεις σε αυτό..

Οι δημόσιοι φορείς χρηματοδότησης μπορούν να είναι τοπικοί (τοπικές αρχές/ δήμοι), περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης (ΟΑΕΔ). Κάθε χρηματοδότης έχει τις δικές του απαιτήσεις σχετικά με την ομάδα-στόχο των συμμετεχόντων (των αναζητούντων εργασία), τον τρόπο παροχής υπηρεσιών και το τι θεωρείται ως «επιλέξιμη δαπάνη». Πολλές προκηρύξεις χρησιμοποιούν ακόμη και διαφορετικούς ορισμούς για το τι σημαίνει ο όρος «εργασία».

Η νέα τάση είναι να κρίνουμε βάσει του αποτελέσματος, δηλαδή με το πώς οι συμμετέχοντες προχωρούν στην εργασία και εάν τη διατηρούν (βιωσιμότητα), να εστιάζουμε στα μέτρα που σχετίζονται με την εργασιακή απόδοση, όπου η χρηματοδότηση λαμβάνεται βάσει αποτελέσματος. Η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων και των απαιτήσεων για την ενεργοποίηση των πληρωμών είναι επομένως ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς και τους συμβούλους απασχόλησης.

Επομένως, οι ΣΑ δεν βρίσκονται «στον αέρα». Όταν εργαζόμαστε με άτομα που αναζητούν εργασία και με εργοδότες και χρειάζεται να γνωρίζουμε πού είναι οι θέσεις εργασίας στις τοπικές αγορές εργασίας - και εξίσου σημαντικό, να γνωρίζουμε πού να απευθυνθούμε για να αναζητήσουμε υποστήριξη. Αυτό, ακριβώς, είναι το πλεονέκτημα του «οπλοστασίου» του Job Broker. Εκτός από το γεγονός ότι είναι σε θέση να εντοπίσει συγκεκριμένους εργοδότες και τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, η μεγάλη του χρησιμότητα έγκειται στο γεγονός ότι είναι σε θέση να εντοπίσει τι συμβαίνει στην αγορά εργασίας: ποιοι τομείς εργασίας βρίσκονται σε εξέλιξη; Ποιοι τομείς εργασίας βρίσκονται σε παρακμή; Τι λένε ειδικοί της βιομηχανίας ή ερευνητικές μελέτες σχετικά με το τι αναζητούν οι εργοδότες αυτές τις μέρες από νέους εργαζόμενους και νεοεισερχομένους; Έχουν ορισμένοι εργοδότες ή ομάδες εργοδοτών ειδικά προγράμματα για να

δώσουν στους άνεργους που αναζητούν εργασία μια ευκαιρία; Υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες ή νόμοι για την απασχόληση που θα επηρεάσουν ειδικά τους νεοεισερχομένους;

Επιπλέον, μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας να αναπτύξετε τις γνώσεις σας σχετικά με σχέδια και προγράμματα που είναι διαθέσιμα για να βοηθήσουν τα άτομα που αναζητούν εργασία να βελτιώσουν τις δεξιότητες και τα προσόντα τους, προκειμένου να βελτιώσουν τις ευκαιρίες τους στην αγορά εργασίας. Τα προγράμματα που χρηματοδοτούνται από το κράτος μπορεί να ανήκουν σε όλες τις κατηγορίες και συχνά θα έχουν συγκεκριμένους κανόνες επιλεξιμότητας. Για παράδειγμα, ορισμένα θα είναι ανοιχτά μόνο σε όσους είναι άνεργοι για ορισμένο χρονικό διάστημα (π.χ. μακροχρόνια άνεργοι), άλλα μπορεί να απευθύνονται σε συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες ή να στοχεύουν σε συγκεκριμένες ομάδες. Ορισμένα μπορεί να προσφέρουν την ευκαιρία απόκτησης επαγγελματικών προσόντων ή να προσφέρουν θέσεις εργασίας σε συγκεκριμένους τομείς (όπως Τ.Π.Ε. ή τουρισμός). Μπορεί να υπάρχουν ορισμένα προγράμματα που προσφέρουν την ευκαιρία να πληρώνονται ενώ μαθαίνουν κάνοντας πρακτική, ενώ άλλες επιλογές μπορεί να είναι προσφέρουν κατάρτιση ή μερική απασχόληση.

Η ικανότητά σας να εντοπίσετε και να κατανοήσετε όσο το δυνατόν περισσότερες σχετικές πληροφορίες, θα σημαίνει ότι η υπηρεσία που παρέχετε ως Σύμβουλος Απασχόλησης θα είναι πιο ολιστική. Ως ΣΑ, μπορεί επίσης να διαπιστώσετε ότι η απόδοσή σας αξιολογείται από εκείνους που απασχολούν εσάς - ειδικά εάν έχουν στόχους να επιτύχουν ή βρίσκονται υπό πίεση για να επιτύχουν αποτελέσματα. Αυτό το είδος άσκησης πίεσης γίνεται ολοένα και πιο διαδεδομένο στις κρατικές χρηματοδοτούμενες παροχές απασχόλησης και κατάρτισης.

## Μαθησιακοί στόχοι

Επομένως, για να αντιμετωπιστούν τα παραπάνω, το παρόν κεφάλαιο έχει τους ακόλουθους ειδικούς μαθησιακούς στόχους:

**1.1 Περιγραφή των τρεχουσών τάσεων και αναγκών της αγοράς εργασίας και διεξαγωγή αντίστοιχων συζητήσεων με τους υποψήφιους.**

**1.2 Αναγνώριση των σχετικών πηγών πληροφοριών (τάσεις της αγοράς εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης, ευκαιρίες απασχόλησης, εργατικό δίκαιο) και επιλογή σχετικών πληροφοριών στην εργασία σας με άτομα που αναζητούν εργασία.**

<b>1.3 Περιγραφή των τεχνικών δικτύωσης και χρήση τους για να δημιουργήσετε μακροχρόνιες σχέσεις με εργοδότες και πιθανούς εταίρους ή/ και φορείς χρηματοδότησης για υποστηρικτικά μέτρα για άτομα που αναζητούν εργασία.</b>
<b>1.4 Περιγραφή των σχετικών δημόσιων πολιτικών και προτεραιοτήτων σε σχέση με τη χρηματοδότηση και την οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής στον τομέα της απασχόλησης.</b>
<b>1.5 Κατανόηση της λειτουργίας σας ως Σύμβουλος απασχόλησης στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αναζητούντος εργασία και των πηγών χρηματοδότησης. Απεικόνιση πιθανών συγκρούσεων ρόλων και ανακάλυψη τρόπων για να ξεπεραστούν.</b>
<b>1.6 Αποσαφήνιση και επεξήγηση των υπηρεσιών του Συμβούλου Απασχόλησης στους βασικούς εργοδότες, ενώσεις εργοδοτών, σχετικούς φορείς ή ειδικούς.</b>

Πριν εξετάσουμε λεπτομερώς αυτόν τον τομέα, ας αρχίσουμε με μια αυτοαξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησής σας σε αυτόν τον τομέα με τον παρακάτω πίνακα Αξιολόγησης Μαθησιακών Αναγκών.

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**, εξετάστε κάθε απαίτηση με τη σειρά και εκτιμήστε το «επίπεδο» σας σε κάθε περίπτωση: Επομένως, σε ποιο βαθμό μπορείτε να ...;

<b>Απαιτήσεις θέσεως εργασίας</b>	<b>Επίπεδο γνώσης, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (συμπληρώστε ανάλογα)/</b>									
Προσδιορίστε τα θέματα που προκύπτουν από τη χρήση των γνώσεών σας σχετικά με τις τάσεις στην αγορά εργασίας, από την πλευρά (α) του εντοπισμού των αυξανόμενων πεδίων έλλειψης δεξιοτήτων και των κενών θέσεων εργασίας και (β) την προσπάθεια να «ταιριάξετε» τα άτομα που αναζητούν εργασία με αυτές τις τάσεις	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Περιγράψτε ικανότητες ή ιδιότητες που μπορούν να αναπτυχθούν σχετικά γρήγορα σε άτομα που αναζητούν εργασία για να ανταποκριθούν στις δυνητικά ωφέλιμες τάσεις της αγοράς εργασίας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα που αναζητούν εργασία όταν εξετάζουν ευκαιρίες εργασίας σε άλλες περιοχές και συνεργαστείτε μαζί τους για να αξιολογήσετε εάν αυτές οι ευκαιρίες είναι ρεαλιστικές ή πρακτικές για αυτούς	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Καθορίστε τους πόρους που χρειάζεστε για να προετοιμαστείτε για να εργαστείτε με τα άτομα που αναζητούν εργασία, προκειμένου να εντοπίσετε τους σχετικούς φορείς παροχής υπηρεσιών/ κατάρτισης και τα δημόσια προγράμματα απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αναγνώριση των διαφόρων τύπων παροχών και προγραμμάτων που αφορούν όλους τους αναζητούντες εργασία και διαχωρισμός τους με εκείνους που αφορούν συγκεκριμένες ανάγκες και συγκεκριμένες ομάδες.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους φορείς συμβουλευτικής και ενημέρωσης στους οποίους μπορούν να στραφούν οι εργοδότες και τα επιμελητήρια για να τους υποστηρίξουν κατά την πρόσληψη ανέργων που αναζητούν εργασία για να καλύψουν τις κενές θέσεις εργασίας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εξηγήστε τις βασικές τεχνικές για (α) τη μεσολάβηση μεταξύ των ανέργων που αναζητούν εργασία και των εργοδοτών (β) να μείνετε σε επαφή και με τα δύο μέρη για να στηρίξετε τη βιωσιμότητα της συμφωνίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους κύριους δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση του αντίκτυπου και	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών σας (συμπεριλαμβανομένων τυχόν διευθετήσεων πληρωμής βάσει αποτελεσμάτων).										
Αναγνωρίστε τουλάχιστον 3 βασικές δημόσιες πολιτικές που επηρεάζουν τις υπηρεσίες των Συμβούλων Απασχόλησης στη χώρα σας και περιγράψτε τους τρόπους που επηρεάζουν τη δουλειά σας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε το σύστημα «πληρωμή βάσει αποτελέσματος» (δηλ. θα μπορούσατε να αναφέρετε τουλάχιστον 3 «αποτελέσματα» που μπορεί να αναμένεται να επιτύχει Σύμβουλος Απασχόλησης).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Συγκρίνετε 3 θετικές και 3 αρνητικές πτυχές της «πληρωμής βάσει αποτελέσματος»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ξεχωρίστε τις προσδοκίες ενός: Α) εργοδότη β) υπάλληλου γ) χρηματοδότη	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε πώς θα μπορούσατε να συνδέσετε τους υποψήφιους για εργασία με τους εργοδότες προς όφελος όλων των μερών που συμμετέχουν σε πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από το δημόσιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε 3 τυπικές συγκρούσεις τις οποίες μπορεί να αντιμετωπίσει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης, προκειμένου να επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό αποτέλεσμα για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προετοιμάστε μια παρουσίαση 20 'σε έναν μελλοντικό εργοδότη προκειμένου να του «πουλήσετε» την υπηρεσία σας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δημιουργήστε έναν κατάλογο με όλες τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης σε έναν εργοδότη, συγκρίνοντας τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται τώρα αυτές οι υπηρεσίες και τον τρόπο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

που μπορεί η συμβουλευτική απασχόλησης να αποτελέσει καλύτερη λύση										
Αναγνωρίστε τις προκλήσεις που πιθανών να αντιμετωπίσει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης, όταν θα χρειαστεί να εξηγήσει τη χρήση των υπηρεσιών συμβουλευτικής απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επιμελητήρια, φορείς και ειδικούς του κλάδου.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Στις ενότητες που ακολουθούν, θα σας αφηγηθούμε κάποιες ιστορίες και θα σας ζητήσουμε να ολοκληρώσετε μια σειρά ασκήσεων. Καθεμία έχει επαναληπτικές ασκήσεις - σημειώστε τις απαντήσεις σας και τις σκέψεις σας σχετικά με την επανάληψη - αφού στο τέλος του Κεφαλαίου θα σας ζητήσουμε να επιστρέψετε σε αυτήν την Ανάλυση Αναγκών για να δείτε αν έχουν αλλάξει οι απαντήσεις σας.

### 1.1 Περιγραφή των νέων τάσεων και αναγκών στην αγορά εργασίας και διεξαγωγή αντίστοιχων συζητήσεων με τους υποψήφιους για εργασία.

Κάποιος μπορεί να πει ότι "δηλώνει το προφανές" όταν υποστηρίζει ότι η ικανότητα να ένας Σύμβουλος Απασχόλησης αποτελεσματικός καθορίζεται εν μέρει από τη συνολική κατάσταση της οικονομίας και τα επίπεδα ανεργίας. Η ζωή θα ήταν σίγουρα ευκολότερη αν υπήρχαν επαρκείς θέσεις εργασίας πλήρους και μερικής απασχόλησης για όλους, ανεξάρτητα από τις περιστάσεις, τα προσόντα και τις δεξιότητές τους! Ωστόσο, εάν αυτές οι μέρες υπήρχαν κάποτε, έχουν περάσει ανεπιστρεπτί. Τα επίπεδα ανεργίας σε ορισμένα μέρη της ΕΕ είναι σταθερά υψηλά και η κατάσταση επιδεινώθηκε περαιτέρω με την έναρξη της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης το 2008.

Ωστόσο, παρά την κατάσταση αυτή, συνεχώς ακούμε για έλλειψη δεξιοτήτων - όπου οι εργοδότες δεν μπορούν να βρουν τους ανθρώπους που χρειάζονται για να εργαστούν για αυτούς. Οι αιτίες αυτού του φαινομένου είναι σύνθετες - μερικές φορές αυτές οι «ελλείψεις δεξιοτήτων» οφείλονται στην προσφερόμενη χαμηλή αμοιβή ή σε ασυνήθιστο ωράριο εργασίας και μπορεί,

επίσης, να αποτελεί ένδειξη φτωχού σχεδιασμού στην κατάρτιση και την απόκτηση δεξιοτήτων και κακής οικονομικής πρόβλεψης.

Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν συχνά θέσεις και ευκαιρίες εργασίας εάν μερικοί από αυτούς τους φραγμούς μπορούν να ξεπεραστούν και όλα τα μέρη είναι ευέλικτα, προσαρμόσιμα και δημιουργικά στην προσέγγισή τους.

Για να διερευνήσουμε την κατάσταση «στο πεδίο» και να προχωρήσουμε στα επόμενα βήματα του έργου, το 2016 κάθε ένας από τους εταίρους του Job Broker διεξήγαγε μια ερευνητική μελέτη στη χώρα του. Αυτή ήταν μια σημαντική πηγή πληροφοριών και συγκεντρώθηκαν και αναλύθηκαν σημαντικές λεπτομέρειες. Μπορείτε να βρείτε τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας στην ιστοσελίδα του έργου <http://www.projectsgallery.eu/job-broker>

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.1.1



Εξετάστε τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στην έρευνα στον παραπάνω σύνδεσμο. Ποια είναι η κατάσταση της ανεργίας στη χώρα σας; Τι συμβαίνει σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες;

Γιατί υπάρχουν τέτοιες διαφορές;

Μπορείτε να βρείτε τις 10 πιο δημοφιλείς προσφερόμενες θέσεις εργασίας στη χώρα σας; Σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες;

Τώρα μπορείτε, επίσης, να βρείτε τους πιο δημοφιλείς εκπαιδευτικούς δρόμους για κάθε μία από αυτές προσφερόμενες θέσεις εργασίας;

Είναι οι εκπαιδευτικές προϋποθέσεις (προσόντα) ίδιες για κάθε προσφερόμενη θέση εργασίας σε κάθε χώρα - ή υπάρχουν διαφορές;

Εάν υπάρχουν διαφορές, με ποιον τρόπο θα μπορούσατε να βοηθήσετε τα άτομα που αναζητούν εργασία να τις αντιμετωπίσουν;



Η άσκηση αυτή έχει σκοπό να βοηθήσει τους ΣΑ να χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις τους προκειμένου να αποκτήσουν μια πιο ολιστική προσέγγιση της συνολικής εκπαιδευτικής και εργασιακής κατάστασης τόσο στις χώρες τους όσο και σε άλλες περιοχές της Ευρώπης. Οι πληροφορίες που απαιτούνται για το σκοπό αυτό μπορούν να βρεθούν στις σχετικές ιστοσελίδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για παράδειγμα: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistics)

Διεθνείς πληροφορίες είναι επίσης διαθέσιμες στην ιστοσελίδα πολλών οικονομικών ιστολογίων (blogs) και ηλεκτρονικών περιοδικών: για παράδειγμα το Forbes [www.forbes.com](http://www.forbes.com) ή η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO) [www.ilo.org](http://www.ilo.org).

Συγκρίνοντας τη διαφορά στα ποσοστά ανεργίας, μπορείτε να αντιληφθείτε τον τρόπο με τον οποίο οι διαφορετικές οικονομικές, εκπαιδευτικές, κοινωνικές συνθήκες επηρεάζουν την αγορά εργασίας και επομένως επηρεάζουν όσους αναζητούν εργασία. Η διερεύνηση τόσο των δημοφιλών διαθέσιμων θέσεων, όσο και των απαιτήσεων εκπαίδευσης και κατάρτισης για την διεκδίκησή τους, θα σας βοηθήσει να εντοπίσετε αν υπάρχει ασυμβατότητα μεταξύ των

εκπαιδευτικών απαιτήσεων και των διαθέσιμων θέσεων. Στην πραγματικότητα, η κατάσταση αυτή ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των χωρών και αν κοιτάξετε λίγο βαθύτερα μπορείτε να προσδιορίσετε τις δεξιότητες εκείνες που μπορεί να είναι μεταβιβάσιμες μεταξύ ειδικοτήτων και ως αποτέλεσμα να καταλήξετε σε ένα σχέδιο για το πώς μπορείτε να αντιμετωπίσετε αυτές τις διαφορές.

Για παράδειγμα: Στην Ελλάδα, η απόκτηση πανεπιστημιακού πτυχίου στις οικονομικές επιστήμες επιφέρει μεγάλο κύρος και επομένως έχει μεγάλη ζήτηση. Ωστόσο, ένας απόφοιτος οικονομικών επιστημών έχει ευρείς θεωρητικές γνώσεις από πολλούς επιστημονικούς κλάδους. Έχει το επαγγελματικό δικαίωμα να εργάζεται ως λογιστής, αλλά ενδέχεται να μην έχει την ικανότητα να εργαστεί ως λογιστής. Ένας οικονομολόγος μπορεί να κατέχει τις θεωρητικές γνώσεις της λογιστικής, αλλά δεν έχει αρκετές ώρες πρακτικής άσκησης. Ως εκ τούτου, μπορεί να μην έχει εξειδικευμένη γνώση ως πτυχιούχος μίας Εφαρμοσμένης Επιστήμης Πανεπιστημίου - που δεν μπορεί να θεωρηθεί παραδοσιακά ως κύρος - αλλά με τη λογιστική να είναι μια πολύ δημοφιλής διαθέσιμη θέση αυτή τη στιγμή, ένας ΣΑ θα μπορούσε να προσφέρει διάφορες επιλογές για να μπορέσει ένας οικονομολόγος να εισέλθει στη λογιστική αγορά εργασίας, όπως τα μαθήματα επαγγελματικής κατάρτισης, η μη τυπική εκπαίδευση ενηλίκων ή προγράμματα πρακτικής άσκησης, που θα τον βοηθήσουν να εξοικειωθούν με τα λογιστικά, έχοντας και το κύρος ενός πανεπιστημιακού πτυχίου.

**Μεταβιβάσιμες δεξιότητες** – Στην αναζήτηση εργασίας και μετά από μια συγκεκριμένη πορεία εκπαίδευσης και απασχόλησης, κάποιος που βρίσκεται εκτός εργασίας μπορεί να πιστεύει ότι η έλλειψη σχετικής, συγκεκριμένης εργασιακής εμπειρίας θα τον εμποδίσει να βρει δουλειά - αλλά αυτό δεν συμβαίνει πάντα. Αν κάποιος που ψάχνει δουλειά επιθυμεί να αλλάξει καριέρα - ή ίσως αναγκαστεί να εξετάσει μια αλλαγή, είτε έχει πρόσφατα αποφοιτήσει, είτε αναζητά την πρώτη του δουλειά και είναι νευρικός σχετικά με το πώς οι δεξιότητές του θα ταιριάζουν με τις απαιτήσεις της τρέχουσας αγοράς εργασίας, ο Σύμβουλος Απασχόλησης έχει ένα κίνητρο για να τον βοηθήσει να καταλάβει ότι ένα από τα βασικά στοιχεία που αναζητούν οι εργοδότες είναι η προοπτική.

Επομένως, είναι πολύ σημαντικό για όποιον αναζητά εργασία να αναγνωρίσει το δυναμικό του, παρουσιάζοντας τις μεταβιβάσιμες δεξιότητες που έχει ήδη αναπτύξει. Οι εργοδότες αναζητούν

---

συχνά ικανότητες και ιδιότητες που αναγνωρίζουν ότι έχουν οι πιο αποτελεσματικοί υπάλληλοι. Αυτές οι μαλακές δεξιότητες, όπως η ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας σε διάφορες καταστάσεις, η ανάληψη πρωτοβουλίας, η δημιουργικότητα και η ακεραιότητα, καθώς και η καλή εργασιακή συμπεριφορά, είναι πολύτιμες σε όλα τα επαγγέλματα.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.1.2**

Από την εμπειρία σας, μπορείτε να προσδιορίσετε πέντε τυπικές ικανότητες που είναι μεταβιβάσιμες ή μπορούν γρήγορα να αναπτυχθούν μεταξύ των ατόμων που αναζητούν εργασία;

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

Μπορέσατε να βρείτε πέντε; Μπορείτε να σκεφτείτε περισσότερες;





Όταν ολοκληρώσετε αυτήν τη δραστηριότητα, φυσικά μπορεί να έχετε κατά νου μια συγκεκριμένη ομάδα ατόμων που αναζητούν εργασία. Ωστόσο, τα κοινά χαρακτηριστικά της ομάδας μπορεί να μην έχουν να κάνουν με τις ικανότητες και τις δεξιότητες αυτές καθαυτές. Μπορεί, για παράδειγμα, να είναι νέοι άνεργοι σε πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης ή να έχουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ένας καλός τρόπος για να ξεκινήσετε είναι να μάθετε τις δεξιότητες που έχουν οι άνθρωποι με διαφορετικό εκπαιδευτικό υπόβαθρο και πώς αναπτύχθηκαν αυτές οι δεξιότητες. Μπορεί να τις έχουν αποκτήσει μέσω προηγούμενης απασχόλησης, σχολείου, μαθητείας, πρακτικής εξάσκησης, επίσημης και ανεπίσημης εκπαίδευσης, χόμπι και εθελοντικής εμπειρίας.

Το γραφείο διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Princeton πιστεύει ότι αυτές οι δεξιότητες εμπίπτουν στις κατηγορίες: διαπροσωπικές δεξιότητες, δεξιότητες οργάνωσης, δεξιότητες ηγεσίας και δεξιότητες επικοινωνίας. Αυτή η λίστα δεν περιλαμβάνει τις «σκληρές» ή τις τεχνικές δεξιότητες που είναι συγκεκριμένες για μια πολύ ιδιαίτερη δουλειά. Ενώ μερικές από αυτές τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν μπορούν, επίσης, να μεταβιβαστούν, οι "μαλακές δεξιότητες" μεταφέρονται ευρέως μεταξύ των επαγγελματιών. Ένας κομμωτής και ένας πωλητής είναι δύο παραδείγματα, όπου οι άνθρωποι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις καλές τους «ανθρώπινες» δεξιότητες.

Η σπουδαιότητα αυτών των δεξιοτήτων, καθώς και οι γνώσεις και οι ικανότητες που τους συνοδεύουν, καθορίζονται, για παράδειγμα, στο ευρωπαϊκό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων για τη δια βίου μάθηση. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων (ΕΠΕΠ) ορίζει οκτώ βασικές δεξιότητες που θεωρούνται όλες σημαντικές, διότι κάθε μία από αυτές μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία μίας επιτυχημένης ζωής στη σύγχρονη κοινωνία της γνώσης. Αυτές οι οκτώ βασικές ικανότητες είναι:

1. Καλή επικοινωνία στη μητρική γλώσσα
2. Επικοινωνία σε ξένες γλώσσες
3. Μαθηματική ικανότητα και βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία
4. Ψηφιακή ικανότητα
5. Μεταγνωστικές ικανότητες (μαθαίνω πώς να μαθαίνω)
6. Κοινωνικές ικανότητες και ικανότητες που σχετίζονται με την ιδιότητα του πολίτη
7. Πρωτοβουλία και επιχειρηματικότητα
8. Πολιτισμική συνείδηση και έκφραση

Μπορείτε να βρείτε ολόκληρο το ΕΠΕΠ εδώ: <https://www.erasmusplus.org.uk/file/272/download>. Το ΕΠΕΠ δημιουργήθηκε ως πλαίσιο αναφοράς για τις χώρες που θα χρησιμοποιήσουν κατά το σχεδιασμό ή την αναθεώρηση των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Επομένως, θα πρέπει να μπορείτε να δείτε με ποιο τρόπο εκφράζονται αυτές οι δεξιότητες στο δικό σας σύστημα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

**Μετακίνηση λόγω εργασίας** - Πολλοί άνθρωποι μεταναστεύουν και πολλοί περισσότεροι το σκέφτονται, προκειμένου να βρουν δουλειά. Η μετανάστευση για την αναζήτηση εργασίας αποτελεί φαινόμενο εδώ και αιώνες. Σήμερα, με την παγκόσμια αγορά εργασίας, τόσο οι μαλακές όσο και οι σκληρές δεξιότητες μπορούν να μεταφερθούν σε θέσεις εργασίας στον ίδιο ή σε διαφορετικούς τομείς, σε διαφορετικές χώρες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιθυμεί να καταστήσει ευκολότερη αυτή τη διαδικασία - τουλάχιστον θέλει να εξαλείψει τους φραγμούς της - και προσπαθεί συνεχώς να ευθυγραμμίζει τα προσόντα σε όλη την Ευρώπη με εργαλεία όπως το ECVET και το ECTS, με ευθυγράμμιση των πτυχίων που αποκτήθηκαν σε διάφορες χώρες σε όλο τον κόσμο, με την ελεύθερη μετακίνηση των πολιτών της ΕΕ σε θέσεις εργασίας σε ολόκληρη την ΕΕ.



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.1.3**

Εργάζεστε με κάποιο άτομο που είναι μακροχρόνια άνεργο. Βρίσκεται στο σημείο να σκέφτεται να μεταναστεύσει για να βρει δουλειά. Τι θα το συμβουλευάτε; Πώς θα το καθοδηγούσατε να πάρει μία πρακτική αλλά και ρεαλιστική απόφαση;



Αφού εξετάσετε τις επιλογές του πελάτη σας, μπορεί να έχετε καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η μετεγκατάσταση σε άλλη χώρα για απασχόληση είναι μια δυνητική επιλογή αλλά με αρκετή αβεβαιότητα. Ο πελάτης σας μπορεί να υποβάλει ερωτήσεις, μερικές από τις οποίες μπορεί να είναι: «Θα μπορώ να τα βγάλω πέρα με τη νέα γλώσσα; Ποιες είναι οι προοπτικές απασχόλησης; Πώς είναι τα χρήματα; Τι γίνεται με το σύστημα υγείας; Πόσο εύκολο είναι να γίνω δεκτός σε μια νέα κοινωνία; Θα μπορέσω να δημιουργήσω ένα καλό δίκτυο; Ποιες είναι οι επιπλοκές αν πάρω μαζί την οικογένειά μου;»

Ένα καλό εργαλείο που μπορεί να αποτελέσει σημείο εκκίνησης είναι το EURES <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>. Ο πελάτης, με τη βοήθεια του ΣΑ, μπορεί να βρει εκτενείς πληροφορίες για το πώς να εργαστεί και να ζήσει σε άλλη χώρα στην Ευρώπη. Επιπλέον, υπάρχουν αρκετά φόρουμ και ιστοσελίδες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας ΣΑ, όπου άτομα που έχουν ήδη μεταναστεύσει δίνουν συμβουλές σε όσους σκέφτονται να τους ακολουθήσουν, σχετικά με την εργασία και τη διαβίωση σε άλλες χώρες. Μερικά παραδείγματα περιλαμβάνουν:

<https://www.expatica.com/>;

<http://www.expatsforum.com/>;

<https://www.iamexpat.nl/>

Η συζήτηση με ανθρώπους που ήδη ζουν και εργάζονται στο εξωτερικό είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να μάθει κάποιος περισσότερα για τα υπέρ και τα κατά μίας τέτοιας απόφασης και να δει εάν είναι πρόθυμος να την πάρει ή εάν ανυπομονεί να προχωρήσει.

Είναι σημαντικό για όσους αναζητούν εργασία να κατανοήσουν ότι ενδέχεται να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, αλλά υπάρχει πάντα βοήθεια και ότι υπάρχει πάντα η δυνατότητα να αλλάξουν γνώμη.

**1.2.2 Αναγνώριση των σχετικών πηγών πληροφοριών (τάσεις της αγοράς εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και στήριξης της απασχόλησης, ευκαιρίες απασχόλησης, εργατικό δίκαιο) και επιλογή των σχετικών πληροφοριών, στην εργασία σας με άτομα που αναζητούν εργασία.**

Η επιλογή καριέρας είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων: του περιβάλλοντος, της οικογένειας, των φίλων, των περιστάσεων, των προσωπικών πεποιθήσεων, των κινήτρων και άλλων παραγόντων. Όλοι αυτοί οι παράγοντες είναι στοιχεία που επηρεάζουν τη σταδιοδρομία και τις ευκαιρίες απασχόλησης. Επομένως, αυτές οι έννοιες αποτελούν σπάνια έναν εύκολο δρόμο. Οι στόχοι που μπορεί να φαίνονται ξεκάθαροι στην αρχή, μπορεί να γίνουν διφορούμενοι και να δημιουργηθούν νέοι στόχοι. Ξανά και ξανά ένα άτομο πρέπει να κάνει επιλογές. Η φύση της αγοράς εργασίας αναγκάζει τους ανθρώπους να κάνουν νέες επιλογές περισσότερο από ό, τι πριν. Η μονιμότητα σε μία εργασία εφ' όρου ζωής δεν είναι πλέον ο κανόνας. Αυτό πρέπει να λαμβάνεται πλήρως υπόψη στην παροχή συμβουλών σταδιοδρομίας και καθοδήγησης. Ο ΣΑ πρέπει να γνωρίζει την κατάσταση κάθε ατόμου, προκειμένου να τον βοηθήσει ανάλογα με την παροχή ειδικών συμβουλών και συγκεκριμένων και εξατομικευμένων βημάτων.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.2.1**

Η Shoriful είναι μία άνεργη γυναίκα που ζει στην Ελλάδα. Η Shoriful γεννήθηκε στο Μπαγκλαντές και είναι 53 χρονών. Σταμάτησε το σχολείο όταν ήταν 15 ετών έχοντας αποκτήσει κάποια προσόντα. Ήρθε στην Αθήνα μαζί με τον άντρα της το 1998. Έχει πέντε παιδιά, το μεγαλύτερο είναι 35 χρονών και το μικρότερο 20. Ένα από τα παιδιά της είναι παιδί με ειδικές ανάγκες και χρειάζεται συνεχή φροντίδα. Η Shoriful μεγάλωσε τα παιδιά της και φροντίζει το γιο της. Η φροντίδα των παιδιών δεν της άφησε χρόνο να συνεχίσει τις σπουδές της στην Ελλάδα. Περιστασιακά, εργάστηκε ως καθαρίστρια, νταντά και προσωπική βοηθός. Όλες τις δουλειές τις βρήκε από γνωστούς. Η Shoriful έχει συμμετάσχει σε κάποια μαθήματα γλωσσικής κατάρτισης αλλά όχι με συνέπεια και δεν μιλάει καλά ελληνικά. Είναι ενεργή σε τοπικές οργανώσεις γυναικών και εργάζεται ως εθελόντρια στο τοπικό κοινοτικό κέντρο που ασχολείται με τους νεοεισερχόμενους μετανάστες. Έχει συμμετάσχει σε διάφορα προγράμματα κατάρτισης και έχει αναπτύξει τις δεξιότητες της στη ελληνική γλώσσα και στους υπολογιστές. Ο εθελοντισμός της έχει προσφέρει, επίσης, κάποια επαγγελματική εμπειρία. Τώρα, έχει αποφασίσει ότι στόχος της είναι να βρει μία κανονική εργασία.

**Στόχος:**

Γράψτε μια αναφορά ή ένα Σχέδιο Δράσης με όλες τις πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να διευκολύνετε τη Shoriful να πετύχει τους στόχους της. Ποιοι είναι οι σχετικοί πάροχοι/ προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και δημόσια προγράμματα απασχόλησης που θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε για να την υποστηρίξετε να αντιμετωπίσει την έλλειψη γνώσεων, δεξιοτήτων ή ικανοτήτων της για να αξιοποιήσει τις τάσεις της αγοράς εργασίας;



Για να μπορέσετε να συντάξετε την αναφορά σας, θα πρέπει να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις (με βάση τις διαθέσιμες σε εσάς πληροφορίες):

Λάβετε υπόψη ότι οι στόχοι της πελάτισσας σας μπορεί να είναι διαφορετικοί από αυτούς που μπορεί να χτίσει σε συνεργασία με εσάς. Η στοχοθεσία περιλαμβάνει διαχείριση των προσδοκιών, ιδιαίτερα σε σχέση με το τι μπορεί να είναι μη ρεαλιστικοί στόχοι από την πλευρά της υποψήφιας και τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε να αντιμετωπίσει ένας ΣΑ.

Τι είδους στόχους θα μπορούσε να προτείνει ένας ΣΑ, βάσει της εμπειρίας/ εμπειρογνωμοσύνης του;

Ανάλογά με την εμπειρία σας και το πλαίσιο, λάβετε υπόψη τα ακόλουθα:

1. Είναι οι στόχοι που έχει θέσει η υποψήφια και ο σύμβουλος παρόμοιοι; Ποια είναι η διαφορά;
2. Ποιες σχετικές δράσεις μπορείτε να βρείτε για την υποστήριξη της κυρίας που αναζητά εργασία;
3. Τι πρέπει να κάνει η αναζητούσα εργασία για να δημιουργήσει και να παρακολουθήσει το δικό της σχέδιο δράσης για την επίτευξη των στόχων της;
4. Χρειάζεται η άνεργη ατομική υποστήριξη («κομμένη και ραμμένη στα μέτρα της») από το δίκτυο;

Είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι, δεδομένης της κατάστασης κάθε ατόμου που αναζητά εργασία (τρέχουσα εκπαίδευση, απασχόληση, εθελοντική εργασία) και της διαθεσιμότητας παρόχων ΕΕΚ, συστημάτων πιστοποίησης και δημόσιων προγραμμάτων απασχόλησης, ο υποψήφιος σε συνεργασία με τον ΣΑ θα καταφέρουν να διαμορφώσουν ένα ρεαλιστικό στόχο

---

αποδεκτό και από τα δύο μέρη. Αν όχι, πρέπει να επανεξετάσουμε τη διαφορά μεταξύ του μικρότερων στόχων και του συνολικού στόχου και να βρούμε τι λείπει για να κλείσει το κενό.

**Διαφορετικά προγράμματα για διαφορετικούς ανθρώπους** - Αντιμετωπίζοντας το φαινόμενο της υψηλής ανεργίας σε όλη την Ευρώπη, ιδίως στο νότο, - αλλά και σε ένα πλαίσιο όπου υπάρχουν μεν σημάδια ανάκαμψης, αλλά και ελλείψεις δεξιοτήτων και κενές θέσεις εργασίας, ο ρόλος του αποτελεσματικού «Συμβούλου Απασχόλησης» αναδύεται ως βασικός παράγοντας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (ΕΕΚ) - ένας επαγγελματίας που εργάζεται σε διάφορους φορείς (Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης, Συμβουλευτική Απασχόλησης, οργανισμοί επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης) και βρίσκει χρηματοδοτούμενα προγράμματα ΕΕΚ που να ταιριάζουν στους εκπαιδευόμενους και να μπορούν να αποτελέσουν βιώσιμες ευκαιρίες απασχόλησης.



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.2.2**

Περιγράψτε τους διαφορετικούς τύπους επαγγελματικής κατάρτισης και τα προγράμματα Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στη χώρα σας που σχετίζονται με όλους τους αναζητούντες εργασία και στοχεύουν σε συγκεκριμένες ανάγκες και συγκεκριμένες ομάδες.



Είναι σημαντικό να κατανοήσετε πώς οι αναζητούντες εργασία μπορεί είναι άτομα που μοιράζονται αρκετά χαρακτηριστικά και ανάγκες - αλλά έχουν και ειδικές ανάγκες και μπορεί να ανήκουν σε άλλες υποομάδες.

Για παράδειγμα, μια ομάδα νέων πτυχιούχων πανεπιστημίων, οι οποίοι/ οποίες μπορεί, επίσης, να είναι άτομα με αναπηρίες, μετανάστες/στρίες, μειονότητες, ανύπαντρες μητέρες κ.λπ. Αυτό σημαίνει ότι έχουν διαφορετικές ανάγκες και μπορεί να μπορούν να επωφεληθούν από διάφορα προγράμματα που χρηματοδοτούνται από το δημόσιο για να υποστηρίξουν ειδικές ομάδες όσον αφορά την προώθηση της απασχόλησης και της εκπαίδευσής τους. Έτσι, όλοι θα μπορούσαν να επωφεληθούν από ένα πρόγραμμα που έχει σχεδιαστεί και χρηματοδοτηθεί για να βοηθήσει νέους πτυχιούχους να γίνουν επιχειρηματίες - αλλά μόνο οι ανύπαντρες μητέρες θα μπορούσαν να επωφεληθούν από ένα πρόγραμμα ΕΕΚ που σχεδιάστηκε για να βοηθήσει τις νεαρές μητέρες να αναπτύξουν το δίκτυό τους.

Αφού ολοκληρώσετε αυτήν την εργασία, μπορείτε να κατηγοριοποιήσετε τα αποτελέσματα ανά ομάδα στόχου και να ενημερώσετε τις πληροφορίες σας, σύμφωνα με τα νέα δημόσια χρηματοδοτούμενα προγράμματα, προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προγράμματα πιστοποίησης και άλλα. Επιπλέον, θα ήταν πραγματικά ενδιαφέρον να δείτε πώς μπορείτε να συνδυάσετε καθένα από αυτά για να έχετε το καλύτερο αποτέλεσμα για κάθε άτομο που ψάχνει εργασία.

Ως ΣΑ που λειτουργείτε σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον, είναι κατανοητό ότι θα είστε, και θα γίνετε ακόμη περισσότερο, έμπειρος σε συγκεκριμένες ομάδες, έτσι ώστε να κατηγοριοποιήσετε τα προγράμματα ανάλογα. Αυτό θα σας βοηθήσει να εξοικονομήσετε χρόνο στο μέλλον, χρόνο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε άλλα καθήκοντα της εργασίας σας.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.2.3**

Δημιουργήστε μια λίστα με τις πέντε ομάδες με τις οποίες έχετε τη μεγαλύτερη εμπειρία ως σύμβουλος και με τις πέντε ομάδες που έχετε την μικρότερη εμπειρία.

Μεγαλύτερη εμπειρία

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

Μικρότερη εμπειρία

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

Για ποιο λόγο πιστεύετε ότι έχετε δουλέψει περισσότερο με κάποιες ομάδες και λιγότερο με άλλες;



Δημιουργήστε μια λίστα με τις προσεγγίσεις που θεωρείτε οικουμενικές (αφορούν όλους και όλες) και εκείνες που ίσως χρειαστεί να διαφέρουν ανάλογα με τις ομάδες και τις συνθήκες.

#### Οικουμενικές

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

#### Διαφορετικές

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

Παρακαλώ περιγράψτε γιατί διαφέρουν οι δύο λίστες:



Αφού ολοκληρώσετε αυτή την άσκηση, θα έχετε αφιερώσει χρόνο για να κατανοήσετε καλύτερα τους ωφελούμενους σας και τον τρόπο που μπορείτε να βοηθήσετε κάθε ομάδα.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις πληροφορίες: Αφενός, μπορείτε να αποφασίσετε να επικεντρωθείτε και να ειδικευτείτε περισσότερο στις ομάδες με τις οποίες αισθάνεστε πιο εξοικειωμένοι, ειδικά αν νομίζετε ότι αυτό είναι αποτέλεσμα της τρέχουσας κατάστασης στη χώρα σας, και ότι αυτές είναι οι ομάδες που θα ασχοληθείτε κυρίως για τα επόμενα χρόνια.

Ωστόσο, μπορεί να αναγνωρίσετε ορισμένες ομάδες, με τις οποίες έχετε μικρή εμπειρία, αλλά είναι σημαντικές στη χώρα σας και θα ήταν έξυπνο να καταβάλλετε περισσότερες προσπάθειες για να αποκτήσετε περισσότερη εμπειρία σχετικά με τις ανάγκες και την κατάστασή τους. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορούσατε να διευρύνετε την εμπειρία σας, καθώς και την εμπειρία των ατόμων που συμβουλευέτε και, ως εκ τούτου, να έχετε καλύτερα αποτελέσματα ως Σύμβουλος Απασχόλησης.

### 1.3 Περιγραφή των τεχνικών δικτύωσης και χρήση τους για να δημιουργήσετε μακροχρόνιες σχέσεις με εργοδότες και πιθανούς εταίρους ή/ και φορείς χρηματοδότησης για υποστηρικτικά μέτρα για άτομα που αναζητούν εργασία.

Μια κοινή πρόκληση για τους Συμβούλους Απασχόλησης είναι να αποκτήσουν και να διατηρήσουν ένα δίκτυο δυνητικών εργοδοτών και επαγγελματικών κλάδων που μπορούν να ταιριάξουν με άτομα που αναζητούν εργασία. Ορισμένοι οργανισμοί μπορούν να παρακολουθούν την κατάσταση της περιφερειακής αγοράς εργασίας, ενώ άλλοι δεν μπορούν. Αλλά ακόμα και αν αυτό το είδος πληροφοριών είναι διαθέσιμο, για παράδειγμα, στο τοπικό κέντρο προώθησης της απασχόλησης, ο ΣΑ μπορεί να έχει ακόμα τη δυνατότητα να «μεταφράσει» αυτές τις πληροφορίες για δική του χρήση, κατά τρόπο που μπορεί, επίσης, να ωφελήσει και να βοηθήσει στην ανάπτυξη ολόκληρου του δικτύου παροχής υπηρεσιών.

Η αναζήτηση επικαιροποιημένων και σχετικών πληροφοριών για τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας καθώς και η εύρεση συγκεκριμένων εργοδοτών μπορεί να είναι δύσκολη, καθώς πολλοί τομείς μεταβάλλονται με γοργούς ρυθμούς, σύμφωνα με τις πολιτικές απασχόλησης, τις τεχνολογικές εξελίξεις και την αύξηση και μείωση των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους πολλές πληροφορίες για να μπορούν να χρησιμοποιούν τις γνώσεις και τις πληροφορίες για την ανάπτυξη ενός μεμονωμένου σχεδίου δράσης για τα άτομα που αναζητούν εργασία. Θα πρέπει να γνωρίζουν ποιες θέσεις οι εργοδότες μπορούν να προσφέρουν σε νέους για να τους βοηθήσουν να προοδεύσουν και να βασιστούν στις γνώσεις του συμβούλου για το επίπεδο ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ατόμου που αναζητά εργασία.

Ένας τρόπος απόκτησης πληροφοριών από πρώτο χέρι είναι η δημιουργία καλών σχέσεων με την αγορά εργασίας. Με τον ίδιο τρόπο που οι ΣΑ πρέπει να γνωρίζουν τους υποψήφιους για εργασία, θα επωφεληθούν επίσης πολύ εάν μάθουν πώς να αποκτήσουν πληροφορίες για την αγορά εργασίας και πώς να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους εργοδότες. Στην παρακάτω ενότητα παρουσιάζεται ένα σχέδιο, για να μπορείτε ως ΣΑ να ενημερωθείτε για τις πληροφορίες

---

που ήδη έχετε και να σας δείξει πώς μπορείτε να είστε δημιουργικοί σχετικά με άλλους τρόπους εύρεσης πληροφοριών.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.3.1**

Γνωρίζετε σε ποιους φορείς μπορούν να απευθύνονται οι εργοδότες για πληροφόρηση και υποστήριξη αν αποφασίσουν να προσλάβουν υποψήφιους χωρίς επαγγελματική εμπειρία για να καλύψουν τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας τους; Διευκρινίστε:

Όποτε σας βολεύει, συζητήστε με κάποιον/α συνάδελφο για τους φορείς που βρήκατε. Διερευνήστε εάν συμφωνεί και εάν έχει κάποιον άλλο φορέα/ οργανισμό να προσθέσει;





Πολλοί εργοδότες, ειδικά όταν πρόκειται για μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που πιθανότατα δεν θα έχουν υπεύθυνο ανθρώπινου δυναμικού, δεν γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της πρόσληψης νέων. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί να έχει την ευκαιρία να βοηθήσει τόσο τους εργοδότες να βρουν το κατάλληλο άτομο όσο και το άτομο που αναζητά εργασία να βρει μια κατάλληλη τοποθέτηση. Έτσι, εκτός από τις πληροφορίες που θα μπορούσαν να ισχύουν για όλες τις υποψήφιες ομάδες (βιογραφικό σημείωμα, εκπαιδευτικό υπόβαθρο, επαγγελματικό υπόβαθρο, δεξιότητες, ικανότητες κ.λπ.), ο ΣΑ μπορεί να διαθέσει πληροφορίες που έχουν να κάνουν ειδικά με την ομάδα που θα ήθελε να προωθήσει.

Για παράδειγμα, υπάρχουν ορισμένα δημόσια χρηματοδοτούμενα προγράμματα που επιχορηγούν τον εργοδότη για να προσλάβει άπειρους άνεργους που αναζητούν εργασία ή ασκούμενους. Η έλλειψη εμπειρίας τους βοηθάει να εξοικειωθούν πιο εύκολα με την κουλτούρα της εταιρείας, καθώς δεν είναι προκατειλημμένοι από προηγούμενες δουλειές τους.



Ωστόσο, ως ΣΑ πρέπει πάντα να συνδυάζετε το καλύτερο για τους εργοδότες και τους αναζητούντες εργασία και να χρησιμοποιείτε τους πόρους και το δίκτυό σας για να επιτύχετε τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα! Η ανάπτυξη ενός δικτύου με αφοσιωμένους εργοδότες θα βοηθήσει το τοπικό δίκτυο να δημιουργήσει δημιουργικές λύσεις για την ανάπτυξη

---

επαγγελματικής εμπειρίας, κατάρτισης, προσανατολισμού θέσεων εργασίας και καριέρας, εθελοντικής εργασίας κ.λπ. για όσους αναζητούν εργασία και να τους βοηθήσει να προχωρήσουν στην καριέρα τους.

Ένα βασικό στοιχείο της οικοδόμησης σχέσεων μεγαλύτερης διάρκειας στα δίκτυα είναι η διασφάλιση ότι οι σχετικές και αναγκαίες πληροφορίες είναι εύκολα προσβάσιμες σε όλους, είναι ενημερωμένες και ότι διευκολύνεται η επικοινωνία μεταξύ εκείνων που την χρειάζονται. Όλοι οι εμπλεκόμενοι θα πρέπει να έχουν ίσες δυνατότητες να θέτουν ζητήματα και να ακούγονται. Επιπλέον, ανάλογα με το κίνητρο των εργοδοτών να βρίσκονται στο δίκτυο επαφών, ενδέχεται να έχουν διαφορετικές ανάγκες για αυτό που θέλουν από ένα τέτοιο δίκτυο. Κάποιοι μπορεί να έχουν την ικανότητα να συμμετέχουν «ενεργά», ενώ άλλοι ίσως να μην έχουν αυτή τη δυνατότητα.

Είναι επομένως σημαντικό για τους ΣΑ να διατηρούν καλές σχέσεις με το δίκτυο εργοδοτών και να διασφαλίζουν ότι μπορούν να βρουν κοινό έδαφος, όπου όλοι μπορούν να ωφεληθούν. Μία τυπική κινητήρια δύναμη για έναν εργοδότη να γίνει μέρος ενός δικτύου εργοδοτών σε ένα πρόγραμμα ευρέσεως θέσεων εργασίας είναι η «εταιρική κοινωνική ευθύνη». Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να εξισορροπούν τις κερδοσκοπικές δραστηριότητες με δραστηριότητες που ωφελούν την κοινωνία. Περιλαμβάνει την ανάπτυξη επιχειρήσεων με θετική σχέση με την κοινωνία μέσα στην οποία λειτουργούν.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.3.2**

Δημιουργήστε μια λίστα με πέντε διαφορετικές τεχνικές που θα μπορούσατε να σκεφτείτε για να διατηρείτε επαφή με τους εργοδότες στο δίκτυό σας και να συντηρείτε τις επαφές για να έχετε μια βιώσιμη σχέση.

1.

2.

3.

4.

5.

Τώρα που γνωρίζετε πώς μπορείτε να συντηρείτε το δίκτυό σας, δημιουργήστε μία νέα λίστα με πέντε διαφορετικές τεχνικές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να μεσολαβήσετε μεταξύ ανέργων που αναζητούν εργασία και εργοδοτών.

1.

2.

3.

4.

5.



Ανάλογα με τη φύση του δικτύου των εργοδοτών, οι εργοδότες (μεμονωμένα και σε μεγαλύτερα δίκτυα) μπορούν να συμμετάσχουν με διάφορους τρόπους.

Μερικά παραδείγματα:

- μέσω «Μνημονίων συμφωνίας» - όπου οι τοπικοί οργανισμοί συμβουλευτικής απασχόλησης και οι τοπικοί εργοδότες υπογράφουν σύμφωνο για τον τρόπο με τον οποίο θα συνεργαστούν προς όφελος των αναζητούντων εργασία
- ενημερωτικά δελτία με πληροφορίες σχετικά με δραστηριότητες, ενημερώσεις και «ιστορίες καλών πρακτικών»
- μέσω προγραμματισμένων (ετήσιων/ εξαμηνιαίων) συναντήσεων όπου οι εργοδότες και οι άλλοι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερώνουν ο ένας τον άλλον (π.χ. αλλαγές πολιτικής, αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν κ.λπ.), καθώς και με τη δημιουργία ενός φόρουμ για να επικοινωνούν, να δουν τι κάνουν οι άλλοι και να μοιραστούν εμπειρίες.

Επιπλέον, είναι σημαντικό, ως Σύμβουλοι Απασχόλησης, να έχετε συγκεκριμένες τεχνικές που θα εργάζεστε. Κάποιος θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει έναν συνδυασμό αυτών των τεχνικών για να βρει μια εξειδικευμένη λύση για κάθε κατάσταση.

Ορισμένες δημοφιλείς τεχνικές που μπορεί να χρησιμοποιείτε - ή ίσως να θέλετε να λάβετε υπόψη - είναι:

- Ο Κύκλος Ευρέσεως Εργασίας (The Recruitment Cycle)  
<https://www.topechelon.com/blog/placement-process/what-is-full-cycle-recruiting/>
- Συμμετοχή σε δημόσιες συναντήσεις – σε ημερίδες, εκδηλώσεις, συνέδρια ή ανεπίσημες συγκεντρώσεις – για την προσέλκυση τόσο ανέργων όσο και εργοδοτών
- Βάσεις δεδομένων από εταιρείες, εάν είναι δυνατόν.

- Χρησιμοποιήστε διαθέσιμες στο διαδίκτυο βάσεις δεδομένων/ κοινωνικά δίκτυα όπως το LinkedIn
- Δημοσιεύετε αγγελίες εργασίας
- Αναζητήστε εργαζόμενους στους οποίους μπορείτε να κάνετε παραπομπές
- Διαχειριστείτε τεστ αξιολόγησης πριν την επιλογή εργαζομένου
- Κανονίστε συναντήσεις με πιθανούς υποψήφιους για νέες θέσεις εργασίας και διεξάγετε συνεντεύξεις για να δείτε ποιες ανάγκες υπάρχουν στην περιοχή σας
- Βρείτε τρόπους να παρουσιάσετε τις επιτυχίες σας
- Συμμετέχετε στη διαδικασία επιλογής, για να βοηθήσετε τους εργοδότες

Φυσικά, το τελικό αποτέλεσμα θα είναι ανάλογα με τις ανάγκες των υποψηφίων και τον συνδυασμό διαφορετικών τεχνικών.

**Δείκτες μέτρησης αποτελεσματικότητας** – Η συμβουλευτική απασχόλησης, όπως όλα τα επαγγέλματα, χρειάζεται να μετράει την αποτελεσματικότητά της με συγκεκριμένους δείκτες. Οι δείκτες αυτοί μπορεί να είναι ποιοτικοί ή ποσοτικοί και να τεθούν σε σχέση με ένα μετρικό πρότυπο που χρησιμοποιεί ο ΣΑ για τη μέτρηση του έργου του και σύμφωνα με το σχέδιο ποιότητας που υπάρχει ή θα μπορούσε να προκαθορισθεί από μια δημόσια σύμβαση που ο ΣΑ που αναλαμβάνεται ως υπεργολάβος και υλοποιεί για λογαριασμό του κράτους.



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.3.3**

Γνωρίζετε ποιες κλίμακες αξιολόγησης μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας δημόσιος οργανισμός που χρηματοδοτεί, αναθέτει ή παρακολουθεί τις υπηρεσίες συμβουλευτικής απασχόλησης;

Τι είδους κριτήρια επιτυχίας (δηλαδή πώς μπορείτε να μετρήσετε εάν η υπηρεσία είναι αποτελεσματική) μπορεί να προσδιορίσετε;

Γιατί νομίζετε ότι αυτά τα κριτήρια/ μέτρα έχουν επιλεγεί;

Αφού έχετε σκεφτεί αυτό το ερώτημα, μπορείτε να σκεφτείτε περισσότερα κριτήρια;



Για να μπορέσετε να ολοκληρώσετε αυτή την άσκηση, προφανώς έχετε βρει κάποια προκήρυξη σχετικά με την τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας, την επαγγελματική κατάρτιση, την καθοδήγηση και την παροχή εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα της ΕΕΚ ή της εκπαίδευσης ενηλίκων, την ανάπτυξη και τη διευκόλυνση του δικτύου κ.λπ. ή ακόμη και ένα συνδυασμό αυτών. Κάθε ευκαιρία προγραμμάτων χρηματοδότησης θα προβλέπει διαφορετικούς δείκτες μέτρησης - με άλλα λόγια, πώς θα αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και ποια είναι τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Μερικά από αυτά μπορεί να είναι:

- ✓ Πρόσληψη συμμετεχόντων (από άποψη συνολικού αριθμού, διάρκεια απασχόλησης, ιστορικό, ηλικία, φύλο - ή συνδυασμός)
- ✓ Αρχική Αξιολόγηση Υποψηφίων (αρχική αξιολόγηση των αναγκών τους)
- ✓ Συμμετοχή σε πρόγραμμα μάθησης ή αναζήτησης εργασίας (πόσοι συμμετέχουν και πόσο καιρό)
- ✓ Ολοκλήρωση του προγράμματος μάθησης (πόσοι από αυτούς που ξεκίνησαν να ολοκληρώνουν το πρόγραμμα)
- ✓ Συμμετοχή σε διαδικασία πιστοποίησης (για παράδειγμα, πόσοι από αυτούς που ολοκλήρωσαν το πρόγραμμα έλαβαν κάποια μορφή τελικής αξιολόγησης ή εξέτασης ή τεστ;)
- ✓ Επίτευξη απόκτησης πιστοποίησης
- ✓ Επίτευξη μιας θέσης εργασίας/ αρχικής τοποθέτησης (πόσοι από αυτούς που ξεκίνησαν το πρόγραμμα βρήκαν δουλειά;)
- ✓ Διατήρηση θέσεων εργασίας (πόσο καιρό παρέμειναν στη θέση εργασίας για παράδειγμα για 6, 12 ή ακόμα και 24 μήνες;)

#### 1.4 Περιγραφή σχετικών δημόσιων πολιτικών και προτεραιοτήτων σε σχέση με την χρηματοδότηση και οργάνωση των υπηρεσιών εργασιακής συμβουλευτικής.

Τι γνωρίζετε για τον τρόπο χρηματοδότησης των υπηρεσιών συμβουλευτικής απασχόλησης; Πιστεύετε ότι πρέπει να ξέρετε; Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο τρόπος που χρηματοδοτούνται οι υπηρεσίες είναι ανοιχτός και δημόσιος. Σε άλλες περιπτώσεις, οι συμβάσεις και οι συμφωνίες επιχορήγησης είναι εμπιστευτικές και ίσως να μην γνωρίζετε πώς χρηματοδοτείται η εργασία σας, ακόμη και αν θέλετε να μάθετε!

Σε ένα επίπεδο, δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζετε τις λεπτομέρειες του τρόπου χρηματοδότησης για να κάνετε τη δουλειά σας. Ωστόσο, όλες οι δημόσιες χρηματοδοτήσεις απαιτούν κάποια παραδοτέα και ο τρόπος χρηματοδότησης μπορεί να διαμορφώσει τις προτεραιότητες του οργανισμού σας ή ακόμα και τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύετε να εργαστείτε.

Οι έρευνες που πραγματοποιήθηκαν από τους εταίρους του Job Broker Erasmus + υπογράμμισαν όχι μόνο ότι ο ρόλος του Συμβούλου Απασχόλησης υπάρχει σε διάφορες μορφές σε πολλές χώρες της ΕΕ, αλλά και ότι ο αναδυόμενος κόσμος της «πληρωμής βάσει αποτελέσματος» (που γίνεται όλο και πιο κοινός στα δημόσια προγράμματα) αλλάζει το ρόλο του δραματικά. Στην τελευταία δραστηριότητα και τα σχόλια, παρέχουμε μια ένδειξη για το είδος των «αποτελεσμάτων» που παρέχουν αυτά τα μέτρα. Αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπου η χρηματοδότηση με βάση τα παραδοτέα είναι κοινή - σε ορισμένες περιπτώσεις το 100% των δημόσιων πόρων εξαρτάται από τον υποστηριζόμενο/ άνεργο μαθητή που εξασφαλίζει και διατηρεί μια θέση εργασίας. Αυτή η τάση στο «σύστημα» αρχίζει, επίσης, να εμφανίζεται με διάφορους τρόπους σε άλλες χώρες, υποχρεώνοντας τους παρόχους ΕΕΚ να «ξανασκεφτούν» τις παραδοσιακές προσεγγίσεις - καθώς η χρηματοδότηση δεν χορηγείται πλέον μόνο για τη διεξαγωγή μαθημάτων, αλλά εξαρτάται από την εύρεση αλλά και διατήρηση θέσεων εργασίας.

Αυτός ο παράγοντας, μαζί με άλλους, σημαίνει ότι δεν αρκεί πλέον να εκπαιδεύουμε τους ανθρώπους ή να «ταιριάζουμε» τους υποψήφιους με θέσεις εργασίας: οι φορείς παροχής ΕΕΚ



πρέπει να αναπτύσσουν τους πόρους τους με διάφορους τρόπους, να συνεργάζονται στενότερα με τους εργοδότες για να «λειτουργούν ως μεσάζοντες» - να διατηρήσουν το αποτέλεσμα της εργασίας μετά την ολοκλήρωσή του. Ως ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα Erasmus +, το Job Broker αναπτύχθηκε για να αντιμετωπίσει ορισμένους τομείς που απασχολούν την ευρωπαϊκή πολιτική.

Για παράδειγμα, το «Bruges Communiqué» (2010) καλεί τα κράτη μέλη της ΕΕ να βελτιώσουν τη συνάφεια της παρεχόμενης ΕΕΚ με την αγορά εργασίας, προκειμένου να είναι περισσότερο προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα· να αναπτύξουν μιας «κοινή γλώσσα» που θα γεφυρώνει την εκπαίδευση, την κατάρτιση και τον κόσμο της εργασίας. Επιπλέον, ένας από τους βασικούς στόχους του στρατηγικού πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης (ET 2020) περιλαμβάνει πρόσκληση για δράσεις που συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας, της αποδοτικότητας και της ελκυστικότητας της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Η στρατηγική «Ευρώπη 2020» στοχεύει σε εργασία για το 75% του πληθυσμού ηλικίας 20-64 ετών. Ο μεταβαλλόμενος κόσμος της εργασίας τονίζεται επίσης στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Νέες δεξιότητες για νέες θέσεις εργασίας».

Η μεσολάβηση των θέσεων εργασίας και η αντιστοίχιση των δεξιοτήτων με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας αποτελεί από μόνη της έναν από τους νέους τύπους εργασίας που αναδύονται. Παλαιότερα, οι άνθρωποι τελείωναν το σχολείο και αφού συμμετείχαν σε κάποιο πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για συγκεκριμένο είδος εργασίας ή κλάδο - συχνά εργάζονταν σε αυτόν τον κλάδο - ή ακόμα και στην ίδια δουλειά - για το υπόλοιπο της ζωής τους. Για πολλούς, αυτή η εποχή έχει παρέλθει και έχει γίνει όλο και περισσότερο αναγνωρίσιμο ότι οι άνθρωποι έχουν ή χρειάζεται να αναπτύξουν πολλές διαφορετικές δεξιότητες για την αγορά εργασίας. Αυτές συχνά αναφέρονται ως «μεταβιβάσιμες δεξιότητες» και μεγάλο μέρος της τρέχουσας πολιτικής της ΕΕ στοχεύει οι πολιτικές στις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στα κράτη μέλη να εντοπίζουν και να υποστηρίζουν την ανάπτυξη μεταβιβάσιμων δεξιοτήτων για τον σύγχρονο κόσμο της εργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη αυτά τα νέα πολιτικά πλαίσια και τις αλλαγές στις πολιτικές ΕΕΚ, το έργο Job Broker στοχεύει να συνεισφέρει στις πολιτικές αυτές. Με την ανάπτυξη του Προγράμματος

---

Σπουδών Job Broker, στοχεύουμε στην αύξηση των δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν τους παρόχους ΕΕΚ να αυξήσουν το ποσοστό επιτυχίας τους, για την εξασφάλιση βιώσιμων θέσεων εργασίας για τους μαθητές τους (άτομα που αναζητούν εργασία). Ωστόσο, υπάρχουν πολλές προκλήσεις για τον τρόπο με τον οποίο θα αναπτυχθεί ο ρόλος του Συμβούλου Απασχόλησης, πώς θα εκπαιδεύεται και τελικά θα πιστοποιηθεί - μεταξύ άλλων. Οι διαφορές ανάμεσα στα κράτη μέλη είναι τόσο μεγάλες που κανένα κράτος μέλος της ΕΕ δεν έχει ίδιες πολιτικές και προγράμματα με κάποιο άλλο.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.4.1 Προσδιορίστε τουλάχιστον 3 δημόσιες πολιτικές που επηρεάζουν τις υπηρεσίες συμβουλευτικής απασχόλησης στη χώρα σας και περιγράψτε τους τρόπους με τους οποίους επηρεάζουν την εργασία σας.**



#### Γραπτή εργασία

Προσδιορίστε τρεις δημόσιες πολιτικές που αφορούν την υποστήριξη ατόμων που αναζητούν εργασία στη χώρα σας (για παράδειγμα, διαφορετικά συστήματα επιδότησης μισθών, επαγγελματική κατάρτιση, διάφορα ενεργά μέτρα για την αγορά εργασίας).

Πώς επηρεάζει το καθένα από αυτά τον τρόπο με τον οποίο εργάζεστε και τη χρηματοδότησή σας; Πώς επηρεάζει αυτό την συμβουλευτική απασχόλησης σε άτομα που αναζητούν εργασία;



Τώρα λοιπόν μπορείτε να δείτε με σαφήνεια ότι η χρηματοδότηση των υπηρεσιών συμβουλευτικής μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο εργάζεστε. Μπορεί να έχετε πολύ συγκεκριμένους μηνιαίους στόχους και προθεσμίες για την επίτευξη αποτελεσμάτων. Για μερικούς ανθρώπους αυτό είναι κίνητρο και για άλλους πηγή άγχους!

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Σύμβουλος Απασχόλησης δεν είναι απλώς αυτός που βοηθάει ένα άτομο να βρει δουλειά, αλλά αναζητεί, επίσης, την παροχή συνεχιζόμενης υποστήριξης κατά τη διάρκεια της εργασίας του, για να εξασφαλίσει ότι τα άτομα θα διατηρήσουν την εργασία τους για μια δεδομένη χρονική περίοδο. Είναι δίκαιο, λοιπόν, να πούμε ότι αυτό έχει προσθέσει ακόμα έναν ρόλο στον Σύμβουλο Απασχόλησης και ορισμένοι θα χρειαστεί να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους για να αναλάβουν αυτές τις νέες ευθύνες. Πράγματι, σε ορισμένες χώρες (π.χ. στο Ηνωμένο Βασίλειο), όπου η «πληρωμή βάσει αποτελέσματος» είναι πλέον κάτι συνηθισμένο, αυτό έχει επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο οργανώνεται η δημόσια απασχόληση, ακόμη και η παροχή επαγγελματικής εκπαίδευσης. Με απλά λόγια, αν σας πληρώνουν για να φέρνετε συγκεκριμένα αποτελέσματα, τότε αυτή θα είναι η προτεραιότητα στην οργάνωση της δουλειάς σας. Αυτό μπορεί να επηρεάσει σε βάθος τον οργανισμό σας στις αποφάσεις που καλείται να πάρει, αλλά ειδικότερα στον τρόπο που οργανώνετε το χρόνο σας.

Επιπλέον, υπάρχουν στοιχεία που δείχνουν ότι η παροχή έγκαιρης υποστήριξης για τυχόν ζητήματα που προκύπτουν μεταξύ του εργαζομένου και του εργοδότη μπορεί να κάνει τη διαφορά, μεταξύ κάποιου που συνεχίζει να εργάζεται στην ίδια θέση και κάποιου που παραμένει στην ίδια θέση αλλά βελτιώνει την εργασιακή του κατάσταση αυξάνοντας είτε τις εργασιακές του ώρες είτε τον μισθό του. Πράγματι, εάν ένα μέρος της χρηματοδότησης καταβάλλεται μόνο από τον δημόσιο τομέα μετά από ένα χρονικό διάστημα στην εργασία, αυτό δίνει κίνητρο στον πάροχο να παρέχει υποστήριξη μετά τη αρχική τοποθέτηση - δηλαδή πληροφορίες, συμβουλές, συμβουλευτική και «διαμεσολάβηση (brokering)». Η αλλαγή αυτή μπορεί να είναι ριζική για

---

όσους έχουν συνηθίσει η εργασία τους να ολοκληρώνεται όταν ο άνθρωπος που αναζητάει εργασία την βρει. - εκτός εάν, φυσικά, επιστρέψουν στην ανεργία και απευθυνθούν και πάλι σε αυτούς ως άνεργοι!



Το παρακάτω παράδειγμα βασίζεται στους όρους μιας σύμβασης που εκδόθηκε από δημόσιο φορέα του Ηνωμένου Βασιλείου, η οποία αναθέτει την παροχή υπηρεσιών Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης σε σχετικό πάροχο. Η σύμβαση αφορούσε σε άνεργους που αναζητούν εργασία, ηλικίας 18-30 ετών.

Η σύμβαση είχε ως στόχο να υποστηρίξει μέχρι 500 άτομα που αναζητούν εργασία και λειτούργησε για 24 μήνες. Το χρονοδιάγραμμα πληρωμών στη σύμβαση είχε ως εξής:

Ορόσημο / Αποτέλεσμα	Ποσό €	Μέγιστοι αριθμοί
Ο/Η συμμετέχων υπόκειται στην αρχική αξιολόγηση του προγράμματος	100	500
Ξεκινά ένα πρόγραμμα εκμάθησης χωρίς πιστοποίηση	50	200
Ξεκινά ένα πρόγραμμα εκμάθησης που οδηγεί σε πιστοποίηση/ πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης	75	200
Ολοκλήρωση προγράμματος εκμάθησης χωρίς πιστοποίηση	150	150
Ολοκλήρωση προγράμματος εκμάθησης με πιστοποίηση/ πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης	50	200
Επίτευξη των επαγγελματικών προσόντων στο Επίπεδο 2	250	400
Επίτευξη της έναρξης εργασίας	150	400
Διατήρηση εργασίας – 4 εβδομάδες	250	300
Διατήρηση εργασίας – 6 μήνες	750	250
Διατήρηση εργασίας – 12 μήνες	750	250

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.4.2**

**Διαβάστε την ακόλουθη περίπτωση σχετικά με την εταιρεία Jupiter Training και στη συνέχεια απαντήστε στις ερωτήσεις.**

Η Jupiter Training έχει μόλις υπογράψει τη νέα σύμβασή της η οποία προβλέπει πληρωμή βάσει αποτελέσματος σύμφωνα με το παράδειγμα που αναφέρθηκε παραπάνω. Οι εταιρεία απασχολεί έξι Συμβούλους Απασχόλησης, οι οποίοι, συνήθως, εργάζονται εντατικά με άτομα που αναζητούν εργασία και συχνά έχουν πολλαπλές ανάγκες υποστήριξης, εκτός από την ανάγκη να βρουν δουλειά.

Οι προηγούμενες συμβάσεις τους έδιναν μεγαλύτερη ελευθερία και χρόνο στον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να εργαστούν για να υποστηρίξουν τα άτομα που αναζητούν εργασία. Τους έδιναν, επίσης, ελευθερία και με άλλα ζητήματα, καθώς είχαν τη δυνατότητα να παραπέμπουν σε άλλους πιο εξειδικευμένους επαγγελματίες, όπου απαιτούνταν. Αυτό σήμαινε ότι η προσέγγισή τους ήταν ολιστική για κάθε άτομο, το οποίο ήταν τότε σε θέση να επικεντρωθεί στην αναζήτηση εργασίας τους.

Το νέο συμβόλαιο σήμαινε ότι οι Σύμβουλοι Απασχόλησης έπρεπε να σκεφτούν πολύ περισσότερο τον χρόνο που πέρασαν με κάθε άτομο, πόσες συνεδρίες θα μπορούσαν να παρέχουν και πόσο γρήγορα έπρεπε να προχωρήσουν, είτε σε εργασία, είτε σε κάποια μορφή εκπαιδευτικής δραστηριότητας για να επιτύχουν ένα τέτοιο αποτέλεσμα, το οποίο θα οδηγήσει στην πληρωμή τους.

Μηνιαίοι στόχοι δόθηκαν σε όλους τους Σύμβουλους Απασχόλησης, γεγονός που δημιουργήσε μία νέα πηγή πίεσης στον εργασιακό τους ρόλο. Επιτυγχάνουν ένα αποτέλεσμα και πληρώνονται.

1. Ποια θέματα νομίζετε ότι θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης κατά την εκτέλεση αυτού του νέου συμβολαίου;

2. Πώς θα μπορούσε η επιχείρηση Jupiter Training να επηρεαστεί - και ποιο θα ήταν το αποτέλεσμα;

3. Μπορείτε να αναφέρετε τουλάχιστον 5 αποτελέσματα που θα πρέπει να επιτύχουν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης σύμφωνα με το πρόγραμμα στο παράδειγμα;

4. Πώς μπορεί η αλλαγή αυτή να επηρεάσει τις υπηρεσίες να προσφέρονται σε άτομα που αναζητούν εργασία;



5. Πιστεύετε ότι η Jupiter Training θα πρέπει να κάνει κάποιες αλλαγές στον τρόπο που λειτουργεί λόγω της νέας σύμβασης;



Όπως μπορείτε να δείτε από την μελέτη περίπτωσης και το παράδειγμα, η προσαρμογή στο μοντέλο πληρωμής βάσει αποτελέσματος μπορεί να φέρει νέες προκλήσεις για όλους τους ενδιαφερόμενους, οι οποίες είναι τόσο θετικές όσο και αρνητικές

Για μερικούς μεγαλύτερους παρόχους, μπορεί να είναι πιο εύκολο να προσαρμοστούν σε αυτό το μοντέλο, καθώς δεν βασίζονται μόνο σε μια πηγή χρηματοδότησης. Παρομοίως, μπορεί να προσφέρουν πολλαπλές παροχές λόγω διαφορετικών συμβατικών απαιτήσεων ή πρόσθετων πηγών εισοδήματος.

Μικρότεροι ή περισσότερο εξειδικευμένοι πάροχοι ενδέχεται να διαπιστώσουν, ότι εάν δεν μπορούν να επιτύχουν τον αριθμό των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων, το εισόδημά τους θα επηρεαστεί σοβαρά - πράγμα που θα μπορούσε να επηρεάσει ολόκληρο τον οργανισμό, σε τομείς όπως το πλήθος των ατόμων που απασχολεί και το ύψος των μισθών. Με άλλα λόγια, οι θέσεις εργασίας και οι υπηρεσίες θα μπορούσαν να διακινδυνεύσουν.

Ένα άλλο προφανές ζήτημα είναι ότι μερικά άτομα που αναζητούν εργασία είναι πολύ πιο εύκολο να εισέλθουν σε δουλειά από άλλα και αυτό μπορεί να επηρεάσει σε ποιους αποφασίζει να δώσει προτεραιότητα η Jupiter Training. Στο παραπάνω μοντέλο, η εταιρεία δεν έχει κίνητρο να αναλάβει άτομα, τα οποία έχουν πολλαπλούς περιορισμούς στην αναζήτηση εργασίας. Στην πραγματικότητα, όμως, αυτό το είδος χρονοδιαγράμματος μπορεί να παρέχει αυτό που χρειάζονται όσοι έχουν περισσότερες ανάγκες - για παράδειγμα άτομα με ελλιπή προσόντα ή μακροχρόνια άνεργοι.

Η νέα αυτή κατάσταση δεν είναι απαραίτητα κακή, διότι μπορεί, επίσης, να σημαίνει ότι το προσωπικό θα αποκτήσει νέες δεξιότητες και τρόπους εργασίας για να προσαρμόσει τις

---

επιδόσεις του και μπορεί να κινητοποιηθεί από την ανάγκη επίτευξης μηνιαίων στόχων για να ανταποκριθούν στην πρόκληση.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.4.3**

Έχοντας υπόψη τη γενική αρχή της πληρωμής βάσει αποτελέσματος, μπορείτε να σκεφτείτε πέντε θετικές και πέντε αρνητικές πτυχές που θα μπορούσαν να ανακύψουν; Καταγράψτε τα κύρια σημεία που προκύπτουν από τη συζήτηση εδώ:



**Τρία θετικά στοιχεία:**

- 1.
- 2.
- 3.

**Τρία αρνητικά στοιχεία:**

- 1.
- 2.
- 3.



Μελετώντας το πρόγραμμα «πληρωμής βάσει αποτελέσματος», μπορεί κανείς να διαπιστώσει πως ως «αποτέλεσμα» μπορεί να ορίζεται η έναρξη του προγράμματος από τον αναζητούντα εργασία ή κάποιο άλλο ορόσημο – όπως το να παραπεμφθεί στη συνέχεια και να ξεκινήσει ένα πρόγραμμα κατάρτισης.

Είναι παρόλα αυτά εμφανές ότι η απόδοση των μεγαλύτερων ποσών χρηματοδότησης στο παράδειγμα αυτό βασίζεται σε αποτελέσματα που προκύπτουν αφού μία συγκεκριμένη δραστηριότητα έχει λάβει χώρα – όπως είναι η απόκτηση προσόντων στο τέλος ενός προγράμματος κατάρτισης ή η παραμονή σε μία θέση εργασίας αφού έχει διασφαλιστεί η αρχική τοποθέτηση.

Γενικότερα, κάποιες μελέτες έχουν καταδείξει ότι η εκτέλεση συμβάσεων που αφορούν στην αναζήτηση εργασίας, όπου η πληρωμή γίνεται βάσει του αποτελέσματος, μπορεί να έχει κάποια πλεονεκτήματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

Τα πάντα είναι σαφή - μπορεί να βοηθήσει να εστιάσετε σε συγκεκριμένα αποτελέσματα και στόχους

- Η ευελιξία - πώς γίνεται κάτι, ή τι γίνεται, είναι λιγότερο σημαντικό από το πόσο αποτελεσματικό είναι
- Αποτελεσματικότητα και ανταμοιβή – οι πάροχοι αμείβονται βάσει των επιτευγμάτων τους και όχι βάση των δαπανών τους. Αν είναι αποτελεσματικοί, μπορούν να εξασφαλίσουν πλεονάσματα από τη χρηματοδότησή τους, τα οποία εν συνεχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν με ευέλικτους νέους τρόπους ή να επανεπενδυθούν για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στον αντίποδα, κάποιες μελέτες επισημαίνουν κάποια πιθανά μειονεκτήματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Οικονομικοί κίνδυνοι για τους πάροχους – είναι δύσκολο να προβλεφθεί με ακρίβεια η «επιτυχία» ενός προγράμματος. Επομένως, δεν υφίστανται και εγγυήσεις κάλυψης των εξόδων από τις πληρωμές. Με άλλα λόγια, ο πάροχος μπορεί και να χάσει χρήματα!
- Η αναμονή για την επίτευξη του αποτελέσματος για να έχουν τις προϋποθέσεις να πληρωθούν και στη συνέχεια η διεκδίκηση και επαλήθευση, μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα στις ταμειακές ροές για τους παρόχους και μπορεί επίσης να απαιτήσει σημαντικές επενδύσεις σε χρηματοοικονομικούς και ανθρώπινους πόρους τόσο πριν από τη σύναψη συμβάσεων όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης πριν από την πληρωμή τους.
- Επιλεκτικότητα (Cherry picking) – οι πάροχοι διστάζουν να αναλάβουν άτομα που αναζητούν εργασία με πιο περίπλοκα προβλήματα, φοβούμενοι ότι θα είναι πιο δύσκολο να επιτύχουν ένα ευνοϊκό αποτέλεσμα (π.χ. υψηλά ποσοστά εύρεσης εργασίας) και επομένως να πληρωθούν. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα όπου τέτοια άτομα παραμερίζονται ή παραμελούνται σε σχέση με άλλους υποψήφιους, των οποίων η διαχείριση και τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας είναι ευκολότερη (επιλέγουν την «αφρόκρεμα»).
- Υποχρεώνοντας τους πάροχους να επικεντρωθούν στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων προκειμένου να πληρωθούν μπορεί να αποθαρρύνει την καινοτομία ή την δοκιμή μίας διαφορετικής προσέγγισης.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.4.4



Μάθετε πώς χρηματοδοτείται η υπηρεσία για την οποία εργάζεστε: ίσως χρειαστεί να μιλήσετε στους διευθυντές, στους συναδέλφους σας και ακόμη και στους πελάτες σας για να απαντήσετε στις ακόλουθες ερωτήσεις:

1. Πόσα άτομα που αναζητούν εργασία αναμένεται να εγγραφούν στη διάρκεια της σύμβασης;
2. Ποιοι είναι οι στόχοι σας για εύρεση εργασίας και επιλογή κατάρτισης;
3. Πρέπει να τηρήσετε χρονοδιαγράμματα; Ποια είναι αυτά;

4. Χρειάζεται να μετράτε αυτά τα αποτελέσματα;
5. Ποιες είναι οι συνέπειες εάν δεν πετύχετε τους στόχους σας;
6. Έχετε αντιμετωπίσει οποιαδήποτε προβλήματα με αυτόν τον τρόπο εργασίας; Πώς τα ξεπεράσατε;





Η έρευνά σας μπορεί να έχει αποκαλύψει κάποια πράγματα που δεν γνωρίζατε σχετικά με την κατάσταση χρηματοδότησής σας και πώς αυτή επηρεάζει τον τρόπο και τους λόγους που λειτουργείτε με αυτόν τον τρόπο. Γνωρίζοντας αυτές τις πληροφορίες, μπορεί να σας βοηθήσει να κάνετε καλύτερη δουλειά ή να εκτελέσετε το ρόλο σας με διαφορετικό τρόπο, για να διασφαλίσετε ότι ικανοποιείτε τις ανάγκες των πελατών σας, των εργοδοτών σας και της επιχείρησής σας. Ίσως έχετε συνειδητοποιήσει ότι υπάρχει ένας πιο αποτελεσματικός ή αποδοτικός τρόπος προσέγγισης των υπηρεσιών σας.

Στην επόμενη εταιρική συνάντηση, ίσως θα μπορούσατε να αναφέρετε αυτές τις πληροφορίες. Ποιος ξέρει, η δουλειά μπορεί να γίνει λιγότερο αγχωτική, πιο αποδοτική και ενδιαφέρουσα για όλους!

Ίσως θα μπορούσατε να μοιραστείτε την εμπειρία σας σε κάποιο επαγγελματικό φόρουμ, στο οποίο συμμετέχετε, για να ωφεληθούν και άλλοι Σύμβουλοι Απασχόλησης.

---

## 1.5 Κατανόηση της λειτουργίας σας ως Σύμβουλος απασχόλησης στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αναζητούντος εργασία και των πηγών χρηματοδότησης. Απεικόνιση πιθανών συγκρούσεων ρόλων και ανακάλυψη τρόπων για να ξεπεραστούν.

Σε κάθε συνεργασία, την οποία συμμετέχουν αρκετά μέρη που πρέπει να εργαστούν μαζί, μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις.

Πολλοί Σύμβουλοι Απασχόλησης προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες στους αναζητούντες εργασία – κάποιοι προσφέρουν τρόπους υποστήριξης της απασχόλησης, όπως τεχνικές συνέντευξης και ατομικές/ ομαδικές συνεδρίες καθοδήγησης για άλλα θέματα.

Για να κάνουν τη δουλειά τους, θα πρέπει συχνά να συνεργαστούν με ένα ευρύ φάσμα άλλων επαγγελματιών, οι οποίοι θα έχουν διαφορετικές προθεσμίες και προτεραιότητες, π.χ.

- Εργοδότες διαφορετικών μεγεθών
- Εργαζόμενους στο χώρο της υγείας
- Κοινωνικούς λειτουργούς
- Προσωπικό από τον φορέα χρηματοδότησης

Η υπηρεσία, για την οποία εργάζεστε, μπορεί επίσης να αποτελεί μέρος μιας σύμπραξης, όπου εσείς παρέχετε υπηρεσίες συμβουλευτικής απασχόλησης, αλλά ένας άλλος φορέας παρέχει ίσως περαιτέρω εκπαίδευση ή ΕΕΚ, σύντομα μη πιστοποιημένα προγράμματα ή πιο μακροχρόνια πιστοποιημένα προγράμματα για να εφοδιάζει τους αναζητούντες εργασία. Μπορεί, επίσης, να υπάρχουν και άλλοι «εταίροι παραπομπής» που είναι εκεί για να προσφέρουν εξειδικευμένες παρεμβάσεις που μπορεί να χρειαστούν, δηλαδή συμβουλευτική ή θεραπεία.

Όλοι αυτοί οι οργανισμοί θα έρθουν με διαφορετικά «προγράμματα υλοποίησης», πράγμα που θα σημαίνει διαφορετικές προτεραιότητες, όσον αφορά αυτό που θεωρούν ως το σημαντικότερο μέρος της εργασίας που πρέπει να γίνει. Για τον Σύμβουλο Απασχόλησης, προτεραιότητα είναι να προχωρήσουν οι αναζητούντες εργασία σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης ή δουλειά όσο το δυνατόν πιο απλά. Αλλά αυτό μπορεί να προκαλέσει σύγκρουση και θα χρειαστεί προσεκτικός χειρισμός και επικοινωνία μεταξύ όλων των μερών για να εξασφαλιστεί ότι τα ζητήματα

---

αντιμετωπίζονται επαγγελματικά και γρήγορα για να αποφευχθεί η διακοπή της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Ο ΣΑ θα πρέπει να κρατά ένα εύρος από εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες ευτυχισμένους και συχνά για να διασφαλιστεί ότι αυτό γίνεται αποτελεσματικά χρειάζεται μια προσεκτική «κίνηση ζογκλέρ».

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.5.1** Κατηγοριοποιήστε τις προσδοκίες που μπορεί να έχουν οι 3 διαφορετικές ομάδες, οι εργοδότες, οι αναζητούντες εργασία (υποψήφιοι) και οι χρηματοδότες, όπως φαίνεται από την προοπτική του Συμβούλου Απασχόλησης.



Προσδοκίες υποψηφίου	Προσδοκίες εργοδότη	Προσδοκίες χρηματοδότη
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6



Μπορείτε να δείτε τώρα ότι οι προτεραιότητες αυτών των διαφορετικών ομάδων θα μπορούσαν να αποτελέσουν πηγή σύγκρουσης στην εργασία σας; Ίσως θέλετε να σκεφτείτε πώς μπορείτε να τις ξεπεράσετε εάν προκύψουν. Υπάρχουν στον οργανισμό για τον οποίο εργάζεστε τρόποι για να μπορείτε να συζητήσετε και να συμφωνήσετε ανοικτά π.χ. συσκέψεις διευθύνουσας ομάδας, εταιρικές συναντήσεις, συναντήσεις ομάδων;

Τελικά, θα εξαρτηθεί από εσάς και τις δεξιότητές σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης να επιλύσετε τη σύγκρουση με κάθε συμβαλλόμενο μέρος, όπως, όποτε και εάν αυτή προκύψει.

Ωστόσο, αν νομίζετε ότι υπάρχουν ζητήματα που δεν εμπίπτουν στους περιορισμούς σας, στους τομείς εμπειρογνωμοσύνης ή εξουσίας σας, τότε θα πρέπει να το αναφέρετε στον διευθυντή σας ή στον επικεφαλής της ομάδας, ώστε να μπορείτε να λάβετε καθοδήγηση.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.5.2**

Επιλέξτε ένα δημόσιο πρόγραμμα που χρηματοδοτεί τις υπηρεσίες συμβουλευτικής απασχόλησης και περιγράψτε πώς θα συμπεριλάβετε τους αναζητούντες εργασία και τους εργοδότες προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων μερών.



Τί ανακαλύψατε;

Έχετε δει με διαφορετικό τρόπο την εργασία σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης; Ίσως συνειδητοποιήσατε ότι μερικές από τις ιδέες που περιγράψατε θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στον οργανισμό όπου εργάζεστε επί του παρόντος.

Είναι σαφές ότι υπάρχουν οφέλη όταν εμπλέκουμε στο πιο βασικό επίπεδο (από την αρχή) τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας, στην προκειμένη περίπτωση τους αναζητούντες εργασία- για να αποκτήσουμε πολύτιμες πληροφορίες και μία καλή εικόνα της προσωπικής τους εμπειρίας από την παροχή υπηρεσιών. Οι απόψεις και οι εμπειρίες τους μπορούν να σας βοηθήσουν στο μελλοντικό σχεδιασμό και την εργασία σας.

Θα μπορούσατε, επίσης, να έχετε αναζητούντες εργασία στο διοικητικό συμβούλιο; Ίσως αυτός να είναι ένας τρόπος να ανταποδώσουν τη χρήση της υπηρεσίας ή θα μπορούσατε να τους αποζημιώσετε για το χρόνο τους; Θα μπορούσαν να γίνονται «μέντορες» στους σημερινούς αναζητούντες εργασίας ή να τους καλέσετε σε κάποια συνάντηση εργασίας για να μοιραστούν τις συμβουλές τους για το πώς η αναζήτηση εργασίας μπορεί να είναι επιτυχημένη;

Ομοίως, οι εργοδότες θα μπορούσαν να βοηθήσουν στον σχεδιασμό της παροχής υπηρεσιών, δηλαδή να παραδίδουν ειδικά θεματικά εργαστήρια ή να συμμετέχουν σε συνεντεύξεις προετοιμασίας, καθιστώντας την εμπειρία για τους αναζητούντες εργασία πιο «πραγματική». Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να διαφοροποιήσετε την υλοποίηση και το περιεχόμενο των συναντήσεων απασχόλησης.

Ίσως μπορείτε να μοιραστείτε τις ιδέες σας στο φόρουμ του Job Broker και να μοιραστείτε τις ιδέες σας με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης;

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.5.3**

Από την μελέτη περίπτωσης παρακάτω, μπορείτε να βρείτε 3 πιθανές συγκρούσεις που ενδέχεται να χρειαστεί να αντιμετωπίσει ο Σύμβουλος Απασχόλησης προκειμένου να επιτευχθεί ικανοποιητικό αποτέλεσμα για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη;

Περιγράψτε με ποιους τρόπους θα αντιμετωπίσετε αυτά τα ζητήματα.



Εργάζεστε ως Σύμβουλος Απασχόλησης εδώ και 3 χρόνια και πρόσφατα προσληφθήκατε στην Jupiter Training ως ένας από μία ομάδα έξι Συμβούλων Απασχόλησης.

Οι ωφελούμενοί σας διαφέρουν σημαντικά στις δεξιότητες, τα προσόντα και την ετοιμότητά τους για εργασία. Παρουσιάζουν συχνά άλλα προβλήματα, τα οποία θα επηρεάσουν την ικανότητά τους να επικεντρωθούν στην αναζήτηση εργασίας τους. Οι περισσότεροι από τους αναζητούντες εργασία δεν εργάζονται εδώ και τουλάχιστον 12 μήνες και για να έχουν πρόσβαση σε παροχές, θέλουν να εξασφαλίσουν απασχόληση το συντομότερο δυνατό. Συχνά δεν ξέρουν τι θέλουν να κάνουν, απλά χρειάζονται δουλειά!

Οι εργοδότες με τους οποίους συνεργάζεστε προσφέρουν μια σειρά ευκαιριών, αλλά ορισμένες είναι πολύ εξειδικευμένες, απαιτούν ειδική κατάρτιση ή μερικές φορές πτυχίο. Οι εργοδότες δεν πληρώνουν τις υπηρεσίες σας, αλλά συχνά απογοητεύονται όταν δεν λαμβάνουν τους σωστούς υποψήφιους για τις διαθέσιμες θέσεις τους. Ως Σύμβουλος Απασχόλησης, αυτό επηρεάζει, επίσης, την επίτευξη των στόχων σας εντός προθεσμίας - πώς θα λύσετε αυτά τα ζητήματα για όλους τους ενδιαφερόμενους και ποιες είναι οι πιθανές συγκρούσεις;



**Γράψτε τις απαντήσεις σας σε ένα ξεχωριστό φύλλο χαρτί.**



Όπως θα γνωρίζετε από την ολοκλήρωση αυτής της άσκησης και από την καθημερινότητα στην εργασία σας, θα προκύψουν συγκρούσεις και δεν είναι πάντα εύκολο να επιλυθούν και συχνά θα χρειαστούν υπομονή, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και διπλωματία για να διασφαλιστεί ότι το αποτέλεσμα είναι επιθυμητό για όλα τα μέρη.

Ο ρόλος του Σύμβουλου Απασχόλησης είναι να διαχειριστεί τις προσδοκίες όλων – ο αναζητών εργασία χρειάζεται βοήθεια για να βρει δουλειά, επιπλέον μπορεί να χρειαστεί άλλη υποστήριξη για θέματα που όλοι βιώνουμε, αλλά ορισμένοι διαπιστώνουν ότι δεν μπορούν να τα επιλύσουν χωρίς την υποστήριξη άλλων επαγγελματιών. Όλα αυτά μπορεί να είναι πολύ αγχωτικά. Ο εργοδότης πρέπει να καλύψει μια κενή θέση εργασίας, συνήθως το συντομότερο δυνατό, αλλά και με τον καλύτερο διαθέσιμο υποψήφιο και δεν έχει χρόνο να χάσει, γιατί ο χρόνος, όπως όλοι γνωρίζουμε, είναι χρήμα!

Επίσης, ως Σύμβουλος Απασχόλησης θα έχετε προθεσμίες και στόχους. Η εύρεση των κατάλληλων υποψηφίων, με τις κατάλληλες δεξιότητες ή η ενασχόληση με έναν εκνευρισμένο εργοδότη, μπορεί να καταναλώσει το χρόνο σας και να σας κρατήσει μακριά από τον να επικεντρωθείτε στην πραγματική δουλειά.

Αν βρείτε αυτήν την πτυχή της δουλειάς σας δύσκολη, ίσως αξίζει να δείτε αν υπάρχουν σεμινάρια που προσφέρονται σε τοπικό επίπεδο για να ενισχύσετε τις δεξιότητές σας στην προσαρμοστικότητα και την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων. Ή μπορείτε να δοκιμάσετε να μιλήσετε στους άλλους Σύμβουλους Απασχόλησης στην ομάδα/ οργάνωση ή στο τοπικό σας δίκτυο για να δείτε αν είχαν παρόμοια προβλήματα - πώς τα ξεπέρασαν;

Ίσως θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε ένα online φόρουμ για Σύμβουλους Απασχόλησης και να δείτε αν κάποιος από εκεί θα μπορούσε να σας δώσει κάποια υποστήριξη;

## 1.6 Προσδιορισμός και επεξήγηση των υπηρεσιών των Συμβούλων Απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επαγγελματικές ενώσεις και ειδικούς κάθε κλάδου

Μπορεί ίσως να είναι σαφές ότι η ικανότητά σας να είστε αποτελεσματικός ως Σύμβουλος Απασχόλησης εξαρτάται εν μέρει από τη συνολική κατάσταση της οικονομίας και τα επίπεδα ανεργίας. Η ζωή θα ήταν σίγουρα ευκολότερη αν υπήρχαν επαρκείς θέσεις εργασίας πλήρους και μερικής απασχόλησης για όλους, ανεξάρτητα από τις περιστάσεις, τα προσόντα και τις δεξιότητές τους! Ωστόσο, εάν αυτές οι μέρες υπήρχαν κάποτε, έχουν περάσει ανεπιστρεπτί. Τα επίπεδα ανεργίας σε ορισμένα μέρη της ΕΕ είναι σταθερά υψηλά και η κατάσταση επιδεινώθηκε περαιτέρω με την έναρξη της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης το 2008.

Μέρος του ρόλου σας, ως ΣΑ, θα είναι επίσης να πείσετε τους εργοδότες να εγγραφούν για να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες σας, ώστε να έχετε αρκετές προσφερόμενες θέσεις εργασίας σε διάφορους τομείς για τους υποψήφιους σας. Ίσως χρειαστεί να σκεφτείτε πώς θα γίνετε ελκυστικοί στους υποψήφιους εργοδότες και να σκεφτείτε πώς θα μπορούσατε να τους πείσετε να επιλέξουν εσάς και όχι μία εταιρεία ευρέσεως προσωπικού.

Ένας από τους λόγους για τους οποίους θα προσελκύσετε κάποιους εργοδότες είναι ότι τα συχνά χρηματοδοτούμενα προγράμματα συμβουλευτικής απασχόλησης είναι δωρεάν, ενώ μία εταιρεία ευρέσεως προσωπικού θα χρεώσει για κάθε επιτυχημένη τοποθέτηση.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.6.1**

Έχετε ένα ραντεβού με έναν σημαντικό εργοδότη και πρέπει να τους εξηγήσετε τι κάνει ένας σύμβουλος απασχόλησης. Οι εργοδότες είναι συχνά πολύ απασχολημένοι και έχουν πολλές πιέσεις που τραβούν την προσοχή τους. Σε αυτή την περίπτωση, ο εργοδότης έχει να σας διαθέσει μόνο 20 λεπτά. Σε αυτό το χρονικό διάστημα, πρέπει του εξηγήσετε τι κάνετε ως Σύμβουλος Απασχόλησης και πώς μπορείτε να του είστε χρήσιμος.

Έχετε ακούσει τον όρο «ενεργοποίηση πωλήσεων» (elevator pitch); Στον κόσμο του μάρκετινγκ, ο όρος σημαίνει ότι έχετε την προσοχή κάποιου όσο διαρκεί μια βόλτα με το ασανσέρ. Σε αυτό το χρονικό διάστημα, πώς θα περάσετε την προσφορά σας; Ποιο είναι το «μοναδικό σημείο πώλησής σας (Unique Selling Point – USP)»;

Σχεδιάστε την ενεργοποίηση πωλήσεων για τον εργοδότη: - Θυμηθείτε ότι έχετε μόνο 20 λεπτά για να κάνετε τη διαφορά!



Πώς σας φάνηκε η άσκηση; Εάν εξακολουθείτε να μην είστε σίγουροι για το πώς να προσεγγίσετε τον εργοδότη, ίσως θα μπορούσατε να εξασκηθείτε με κάποιον από τους συναδέλφους σας; Μπορεί να σας δώσει χρήσιμες συμβουλές.

Θυμηθείτε πως ο τρόπος που «πουλήσετε» τις υπηρεσίες σας σε έναν εργοδότη μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τις προσδοκίες που πιστεύετε ότι αυτός έχει για το επίπεδο εξυπηρέτησης, τη συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας σας και άλλους παράγοντες. Προφανώς, θέλετε να κάνετε καλή εντύπωση, αλλά δεν θέλετε να τον παραπλανήσετε με οποιονδήποτε τρόπο ή να δώσετε υπερβολικές υποσχέσεις, γεγονός που θα μπορούσε να οδηγήσει σε απογοήτευση.

Σε αντίθεση με τις εταιρείες εύρεσης προσωπικού, όπου συχνά οι υποψήφιοι εγγράφονται για να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες τους, ο τύπος του αναζητούντος εργασία με τον οποίο θα ασχοληθείτε είναι απίθανο να είναι πλήρως «έτοιμος για εργασία» και θα απαιτήσει από μερικές εβδομάδες έως αρκετούς μήνες προετοιμασίας για να είναι σε θέση να εργαστεί. Να είστε ρεαλιστικοί με τους εργοδότες σας και να είστε ανοιχτοί σχετικά με τα δυνατά σημεία και τους περιορισμούς των διαφόρων υποψηφίων.

Αυτό που θα επηρεάσει περισσότερο τους εργοδότες είναι αποδείξεις ότι έχετε ήδη κατορθώσει να εξασφαλίσετε επιτυχημένες τοποθετήσεις για άλλους εργοδότες.

Αυτή είναι πολύ διαφορετική δεξιότητα από αυτές που χρειάζεστε στα επαγγέλματα συμβούλων και είναι πάντα καλό να μοιράζεστε εμπειρίες και προσεγγίσεις με άλλους σε ένα φόρουμ. Αν μοιραστείτε την εμπειρία σας για τον τρόπο με τον οποίο εντυπωσιάσατε ή παρουσιάσατε τη δουλειά σας σε έναν εργοδότη, μπορείτε να βοηθήσετε τους άλλους να αποφύγουν τυχόν παγίδες - ενώ άλλοι που μοιράζονται τις δικές τους εμπειρίες μαζί σας μπορούν να σας βοηθήσουν να τις αποφύγετε επίσης!

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.6.2**

Ποιες υπηρεσίες μπορεί να προσφέρει ένας ΣΑ σε έναν εργοδότη; Γράψτε τη λίστα σας εδώ:

Ποιος άλλος μπορεί να παρέχει αυτές τις υπηρεσίες σε εργοδότες, πώς θα πείσετε τον εργοδότη ότι η υπηρεσία συμβουλευτικής απασχόλησης είναι η καλύτερη επιλογή για τις επιχειρηματικές ανάγκες τους; Μπορείτε να γράψετε μια λίστα με τα "Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα";



Για ορισμένους από τους εργοδότες που έρχονται σε επαφή μαζί σας, οι υπηρεσίες σας θα εκπληρώσουν όλες τις ανάγκες τους, αλλά για άλλους μπορεί να αποδειχθούν ανεπαρκείς, καθώς μπορεί να έχουν μεγάλο όγκο αναγκών πρόσληψης με πολύ συγκεκριμένες απαιτήσεις. Μπορεί να τους συμφέρει να έρθουν σε επαφή με μία εταιρεία ευρέσεως προσωπικού που ειδικεύεται σε ένα συγκεκριμένο είδος πρόσληψης και συχνά σε μεγάλους αριθμούς προσλήψεων.

Η διατήρηση μιας καλής σχέσης με τους εργοδότες σας θα σημαίνει ότι θα πρέπει να αναγνωρίσετε ποιοι είναι οι περιορισμοί σας ως σύμβουλοι απασχόλησης και να μάθετε πότε να τους παραπέμψετε ή να προτείνετε άλλες υπηρεσίες. Σίγουρα, είναι καλύτερο να μην χάνετε χρόνο προσπαθώντας να κάνετε κάτι που δεν είστε εξοπλισμένοι ή δεν έχετε την τεχνογνωσία να το κάνετε αποτελεσματικά ή εντός της απαιτούμενης προθεσμίας.

Ίσως αυτό να τονίσει ορισμένες ευκαιρίες κατάρτισης για εσάς και άλλους Συμβούλους Απασχόλησης;

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως το γεγονός ότι οι υπηρεσίες σας παρέχονται δωρεάν, θα είναι ελκυστικό για τους εργοδότες. Ωστόσο, αυτό θα μπορούσε επίσης να προκαλέσει κάποια αμφιβολία στο μυαλό τους σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας σας και πώς αυτή συγκρίνεται με μια πληρωμένη υπηρεσία προσλήψεων. Ίσως χρειαστεί να εργαστείτε σκληρά για να τους πείσετε και να κερδίσετε την επιχείρησή τους και τον σεβασμό τους κατά την τοποθέτηση των υποψηφίων.

Μερικές φορές η συνεργασία με μικρότερους εργοδότες μπορεί να λειτουργήσει καλύτερα και για τις δύο πλευρές, καθώς οι απαιτήσεις τους όσον αφορά την πρόσληψη θα είναι μικρότερες σε αριθμό και ίσως λιγότερο συχνές. Αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να απευθυνθείτε σε μεγαλύτερους εργοδότες αν έχετε τη δυνατότητα να εκπληρώσετε τις ανάγκες τους για προσωπικό.

Μπορείτε να μοιραστείτε τα αποτελέσματα αυτής της άσκησης στο φόρουμ Job Broker με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης; Ίσως θελήσετε να ρωτήσετε πώς έχουν ξεπεράσει τυχόν αντιρρήσεις από τους εργοδότες για να σας βοηθήσουν εάν/ όταν αυτό συμβεί.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1.6.3



**Γραπτή Εργασία:** Προσδιορίστε τις προκλήσεις που πιστεύετε ότι πιθανότατα θα αντιμετωπίσει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης όταν πρέπει να εξηγήσει τη χρήση υπηρεσιών συμβουλευτικής απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, ενώσεις εργοδοτών, φορείς του κλάδου ή ειδικούς του κλάδου.





Στην πώληση υπηρεσιών, θα συναντήσετε πολλά εμπόδια. Ίσως έχετε ήδη βιώσει αυτό ως μέρος της δουλειάς σας.

Αλλά υπάρχουν και άλλες προκλήσεις. Μερικοί εργοδότες είναι καχύποπτοι όταν πρόκειται για δωρεάν υπηρεσίες, ίσως να πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες που προσφέρετε είναι χαμηλότερης ποιότητας, από εκείνες για τις οποίες πρέπει να δώσουν αμοιβή. Μπορεί να σας δοκιμάζουν για να διαπιστώσουν αν μπορείτε πραγματικά να παρέχετε τις υπηρεσίες, οπότε αν αυτό είναι η πρώτη σας δουλειά με με αυτόν τον εργοδότη, είναι σημαντικό να την κάνετε σωστά- καθώς δεν θα υπάρξει δεύτερη φορά!

Μπορεί, επίσης, να έχουν αμφιβολίες σχετικά με τις δυνατότητες των υποψηφίων σας, επειδή δεν εργάζονται και μπορεί να μην έχουν εργαστεί ποτέ ή να είναι μακροχρόνια άνεργοι. Εάν η εικόνα που δίνετε για τον οργανισμό σας δεν είναι καλή, τότε μπορεί να αμφισβητήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές σας ως ΣΑ.

Ο εργοδότης μπορεί να έχει μια σύντομη προθεσμία για προχωρήσει σε πρόσληψη και μπορεί να θέλει να μάθει πόσο σύντομα μπορείτε να του αποστείλετε κάποια σοβαρά υποψήφια βιογραφικά σημειώματα. Ίσως να μην έχετε κανέναν υποψήφιο που να ταιριάζει με τις προδιαγραφές - τι θα κάνετε;

Οι προθεσμίες και τα χρονοδιαγράμματα ενδέχεται να διαφέρουν πολύ σε έναν εργοδότη μεγάλης εταιρείας.

Φυσικά, μερικές φορές, παρόλες τις ενέργειες σας, όταν ασχολείστε με εργοδότες και άτομα που αναζητούν εργασία δεν έχετε κανέναν έλεγχο για το τι πραγματικά θα μπορούσε να συμβεί την

ημέρα μιας συνέντευξης! Θα καθυστερήσουν, δεν θα εμφανιστούν καθόλου, θα συναντηθούν σαν μην έχουν κάνει καμία προετοιμασία; Το μόνο που μπορείτε να κάνετε είναι να τα προετοιμάσετε επαρκώς, να ελπίζετε για το καλύτερο - και στη συνέχεια βεβαιωθείτε ότι θα μάθετε τι έγινε.

Μερικές φορές ο εργοδότης μπορεί να μην προχωρήσει με πρόσληψη κάποιου από τους υποψηφίους σας. Μην υποθέσετε ότι αυτό είναι δικό σας λάθος ή του υποψηφίου. Μερικές φορές, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πρόσληψης, οι εργοδότες αλλάζουν γνώμη για το ποιον και τι θέλουν ή απλά αποφασίζουν να μην προσλάβουν καθόλου! Προσπαθήστε να διασφαλίσετε ότι εάν οι υποψήφιοι σας δεν έχουν επιτυχία τότε θα λάβετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το γιατί. Κάποιοι εργοδότες είναι διστακτικοί και δεν θέλουν να δώσουν πληροφορίες, αλλά πρέπει να μάθετε για να δείτε πώς θα εργαστείτε για την επόμενη συνέντευξη των υποψηφίων σας. Σιγουρευτείτε ότι ζητάτε πληροφορίες από τους υποψηφίους σχετικά με την εμπειρία τους από τη συνέντευξη, καθώς μερικές φορές θα δώσουν μια πολύ διαφορετική προοπτική αυτή που έδωσε ο εργοδότης!

Ο εργοδότης προσφέρει στον υποψήφιο σας τη θέση - αλλά αυτός την απορρίπτει! Αν συμβεί αυτό, καλέστε αμέσως τον υποψήφιο για να μάθετε τι συνέβη στη συνέντευξη. Αυτή είναι μία δύσκολη περίπτωση, καθώς ο υποψήφιος μπορεί να έχει ακούσει κάτι στη συνέντευξη που τον κάνει να μην δεχτεί την εργασία, αλλά θα πρέπει να διερευνήσουμε και να μάθουμε ποιο είναι το θέμα. Θα μπορούσε να είναι μια απλή παρεξήγηση - ή κάτι πιο απειλητικό;

## Αξιολόγηση προόδου – Ανάλυση μαθησιακών αναγκών

Και τώρα που ολοκληρώσατε τις δραστηριότητες και τις ασκήσεις σε αυτό το Κεφάλαιο και επανεξετάσατε όλες τις Ανατροφοδοτήσεις, επιστρέψτε στην Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών που συμπληρώσατε στην αρχή του Κεφαλαίου.

Στον παρακάτω πίνακα, επαναλάβετε την αυτοαξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησης σας σε αυτόν τον τομέα. Όπως και πριν, εξετάστε τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας σας και εκτιμήστε το επίπεδό σας σε κάθε περίπτωση.

Σας υπενθυμίζουμε την χρήση της κλίμακας όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**.

Απαιτήσεις θέσεως εργασίας	Επίπεδο γνώσης, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (συμπληρώστε ανάλογα)/									
Προσδιορίστε τα θέματα που προκύπτουν από τη χρήση των γνώσεων σας σχετικά με τις τάσεις στην αγορά εργασίας, από την πλευρά (α) του εντοπισμού των αυξανόμενων πεδίων έλλειψης δεξιοτήτων και των κενών θέσεων εργασίας και (β) την προσπάθεια να «ταιριάξετε» τα άτομα που αναζητούν εργασία με αυτές τις τάσεις	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε ικανότητες ή ιδιότητες που μπορούν να αναπτυχθούν σχετικά γρήγορα σε άτομα που αναζητούν εργασία για να ανταποκριθούν στις δυνητικά ωφέλιμες τάσεις της αγοράς εργασίας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα που αναζητούν εργασία όταν εξετάζουν ευκαιρίες εργασίας σε άλλες περιοχές και συνεργαστείτε μαζί τους για να αξιολογήσετε εάν αυτές οι ευκαιρίες είναι ρεαλιστικές ή πρακτικές για αυτούς	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Καθορίστε τους πόρους που χρειάζεστε για να προετοιμαστείτε για να εργαστείτε με τα άτομα που αναζητούν εργασία, προκειμένου να εντοπίσετε τους σχετικούς φορείς παροχής υπηρεσιών/ κατάρτισης και τα δημόσια προγράμματα απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αναγνώριση των διαφόρων τύπων παροχών και προγραμμάτων που αφορούν όλους τους αιτούντες εργασία και διαχωρισμός τους με εκείνους που αφορούν συγκεκριμένες ανάγκες και συγκεκριμένες ομάδες.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους φορείς συμβουλευτικής και ενημέρωσης στους οποίους μπορούν να στραφούν οι εργοδότες και τα επιμελητήρια για να τους υποστηρίξουν κατά την πρόσληψη ανέργων που αναζητούν εργασία για να καλύψουν τις κενές θέσεις εργασίας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εξηγήστε τις βασικές τεχνικές για (α) τη μεσολάβηση μεταξύ των ανέργων που αναζητούν εργασία και των εργοδοτών (β) να μείνετε σε επαφή και με τα δύο μέρη για να στηρίξετε τη βιωσιμότητα της συμφωνίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους κύριους δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση του αντίκτυπου και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών σας (συμπεριλαμβανομένων τυχόν διευθετήσεων πληρωμής βάσει αποτελέσματος).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αναγνωρίστε τουλάχιστον 3 βασικές δημόσιες πολιτικές που επηρεάζουν τις υπηρεσίες των Συμβούλων Απασχόλησης στη χώρα σας και περιγράψτε τους τρόπους που επηρεάζουν τη δουλειά σας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε το σύστημα «πληρωμή βάσει αποτελέσματος» (δηλ. θα μπορούσατε να αναφέρετε	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

τουλάχιστον 3 «αποτελέσματα» που μπορεί να αναμένεται να επιτύχει Σύμβουλος Απασχόλησης).										
Συγκρίνετε 3 θετικές και 3 αρνητικές πτυχές της «πληρωμής βάσει αποτελέσματος»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ξεχωρίστε τις προσδοκίες ενός: Α) εργοδότη β) υπάλληλου γ) χρηματοδότη	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε πώς θα μπορούσατε να συνδέσετε τους υποψήφιους για εργασία με τους εργοδότες προς όφελος όλων των μερών που συμμετέχουν σε πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από το δημόσιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε 3 τυπικές συγκρούσεις τις οποίες μπορεί να αντιμετωπίσει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης, προκειμένου να επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό αποτέλεσμα για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προετοιμάστε μια παρουσίαση 20 'σε έναν μελλοντικό εργοδότη προκειμένου να του «πουλήσετε» την υπηρεσία σας	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δημιουργήστε έναν κατάλογο με όλες τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης σε έναν εργοδότη, συγκρίνοντας τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται τώρα αυτές οι υπηρεσίες και τον τρόπο που μπορεί η συμβουλευτική απασχόλησης να αποτελέσει καλύτερη λύση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αναγνωρίστε τις προκλήσεις που πιθανών να αντιμετωπίσει ένας Σύμβουλος Απασχόλησης, όταν θα χρειαστεί να εξηγήσει τη χρήση των υπηρεσιών συμβουλευτικής απασχόλησης σε βασικούς εργοδότες, σε επιμελητήρια, φορείς και ειδικούς του κλάδου.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Τώρα, συγκρίνετε τα δύο σύνολα των βαθμολογιών σας – πριν και μετά την εργασία σας με τον Οδηγό. Ποια είναι τα βασικά σας συμπεράσματα;

---

Θα λέγατε ότι έχοντας χρησιμοποιήσει το υλικό σε αυτό το Κεφάλαιο, υποτιμήσατε ή υπερεκτιμήσατε τις ικανότητες, τη γνώση, την κατανόηση και/ ή την εμπειρία σας την πρώτη φορά που συμπληρώσατε αυτήν την αξιολόγηση;

Επομένως, εάν έχετε χαμηλότερη βαθμολογία μετά την ολοκλήρωση - συμβαίνει επειδή συνειδητοποιείτε ότι έχετε ακόμα περιοχές για ανάπτυξη;

Εάν οι απαντήσεις σας είχαν υψηλότερη βαθμολογία – συμβαίνει γιατί νιώθετε ότι αποκτήσατε περισσότερες γνώσεις και αυτοπεποίθηση αφού ολοκληρώσατε τις ασκήσεις;

Θα λέγατε ότι το Κεφάλαιο επιβεβαίωσε τις αρχικές εκτιμήσεις σας - ή υπήρξαν εκπλήξεις;

Μπορείτε να προσδιορίσετε τομείς όπου πρέπει να αναζητήσετε περαιτέρω επαγγελματική υποστήριξη ή ανάπτυξη;

---

## 1.7 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να τοποθετήσετε την εργασία σας ως Σύμβουλοι Απασχόλησης στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής αγοράς εργασίας και των ευκαιριών απασχόλησης στην Ευρώπη. Με αυτόν τον τρόπο, διερευνήσαμε την σχέση μεταξύ των βασικών μερών που επηρεάζουν το έργο σας - τον εργοδότη, το άτομο που αναζητάει εργασία και τον δημόσιο χρηματοδότη. Επίσης, εξετάσαμε τον τρόπο με τον οποίο οι πολιτικές, η χρηματοδότηση, τα σχέδια και τα προγράμματα, οι πληροφορίες για την αγορά εργασίας και οι κανονισμοί απασχόλησης περιβάλλουν και επηρεάζουν τις υπηρεσίες του ΣΑ.

Τέλος ... παρόλο που η Συμβουλευτική Απασχόλησης είναι μια αναδυόμενη και σχετικά νέα έννοια στην ευρωπαϊκή νομοθεσία για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, υπάρχουν διάφορα δημοσιεύματα και πηγές που σχετίζονται με τα θέματα που πραγματευόμαστε σε αυτή την ενότητα. Πολλά από αυτά θα είναι στη δική σας γλώσσα και θα είναι συναφή με τη δική σας χώρα – οπότε αναζητήστε τα!

Εν τω μεταξύ, για να σας βοηθήσουμε να εμβαθύνετε, παραθέτουμε ορισμένες σχετικές πηγές πληροφοριών σε ευρωπαϊκό επίπεδο παρακάτω:

- 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).

---

## Σημειώσεις



# Κεφάλαιο 2

## Αποτελεσματική Συνεργασία με τους Εργοδότες

## Περιεχόμενα

2. 1 Επιλογή και εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης υποψηφίων (άμεσες, έμμεσες, με τη χρήση άλλων φορέων).....	116
2.2. Περιγραφή επαγγελματικών προφίλ και αντιστοίχιση με επαγγελματικές απαιτήσεις.....	129
2.3 Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης για την δημιουργία ισχυρών δεσμών με εργοδότες. ....	136
2.4. Χρήση των υφιστάμενων συστημάτων υποστήριξης για να δημιουργήσετε το μέγιστο όφελος για τους εργοδότες. ....	145
2.5 Δημιουργήστε εργασιακά πρότυπα σε συνεργασία με τους εργοδότες και στη συνέχεια συσχετίστε αυτά τα πρότυπα με τα προσωπικά πρότυπα των πιθανόν υποψηφίων για εργοδότηση. .	154
2.6 Η ικανότητα της επιμελητείας, παρακολούθησης και αξιολόγησης την ικανοποίηση του εργοδότη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. ....	162

## Περιγραφή κεφαλαίου

Στο δεύτερο κεφάλαιο του οδηγού εξετάζουμε τα άτομα που προσφέρουν θέσεις εργασίας – τους εργοδότες. Ο στόχος αυτής την ενότητας είναι να τοποθετήσει την εργασία σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης στο πλαίσιο του πώς να εργαστείτε με τους εργοδότες και τα άτομα που αναζητούν εργασία με ένα σωστό και ποιοτικό τρόπο για να επιτύχετε, κατανοώντας τις ανάγκες του καθενός, ταιριάζοντας τις ανάγκες αυτές, και δημιουργώντας ένα συνεργατικό περιβάλλον, που θα σας επιτρέψει να δημιουργήσετε ένα σταθερό δίκτυο για να αναπτύξετε την εργασία σας.

Για να είναι αποτελεσματικός ένας Σύμβουλος Απασχόλησης θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα ενεργός και προνοητικός και να ενημερώνεται για τις ανάγκες του εργοδότη. Η άμεση συνεργασία με τους εργοδότες περιλαμβάνει, γενικά, την εύρεση κενών θέσεων εργασίας, τον σχεδιασμό ανθρώπινων πόρων, τη λεπτομερή ανάλυση των ρόλων εργασίας και των προδιαγραφών των προσώπων, την αντιστοίχιση των αναζητούντων εργασία με τις θέσεις εργασίας, την εναλλαγή των υποψηφίων, την παροχή βοήθειας στην προετοιμασία για συνέντευξη και αξιολόγηση. Εξετάζουμε, λοιπόν, πώς να δημιουργήσουμε και να διατηρήσουμε καλές σχέσεις με τους εργοδότες και να επιτύχουμε την ικανοποίησή τους, καθώς και να λάβουμε υπόψη τις δημόσιες χρηματοδοτήσεις ως κίνητρο για τους εργοδότες.

Στο τέλος αυτού του κεφαλαίου (ενότητα «περαιτέρω ανάγνωση») θα βρείτε μερικούς χρήσιμους συνδέσμους, που θα σας βοηθήσουν στις δραστηριότητες που προτείνονται μέσα σε αυτό το κεφάλαιο αυτό-μάθησης. Προτείνουμε να συμβουλευτείτε αυτούς τους συνδέσμους, πριν πραγματοποιήσετε κάθε δραστηριότητα.

## Μαθησιακοί Στόχοι

Το κεφάλαιο έχει τους ακόλουθους ειδικούς μαθησιακούς στόχους:

**2.1 Επιλογή και εφαρμογή μεθόδων ευρέσεως προσωπικού (άμεσες, έμμεσες και με τη χρήση τρίτου φορέα) για την εύρεση πιθανών υποψηφίων.**

**2.2 Περιγραφή επαγγελματικών προφίλ και αντιστοίχιση με επαγγελματικές απαιτήσεις**

<b>2.3 Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις δικτύωσης και δραστηριότητες για τη δημιουργία ισχυρών δεσμών με τους τους εργοδότες.</b>
<b>2.4 Χρήση των υφιστάμενων συστημάτων υποστήριξης για να δημιουργήσετε το μέγιστο όφελος για τους εργοδότες.</b>
<b>2.5 Ανάπτυξη εργασιακού προφίλ σε συνεργασία με εργοδότες και σύνδεσή τους με τα προσωπικά προφίλ πιθανών υποψηφίων.</b>
<b>2.6 Ικανότητα παροχής, ελέγχου και αξιολόγησης της ικανοποίησης του εργοδότη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών.</b>

Πριν εξετάσουμε λεπτομερώς αυτόν τον τομέα, ας αρχίσουμε με μια αυτοαξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησής σας σε αυτόν τον τομέα με τον παρακάτω πίνακα Αξιολόγησης Μαθησιακών Αναγκών.

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**, εξετάστε κάθε απαίτηση με τη σειρά και εκτιμήστε το «επίπεδο» σας σε κάθε περίπτωση:

<b>Απαιτήσεις θέσεως εργασίας</b>	<b>Επίπεδο γνώσης, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (συμπληρώστε ανάλογα)</b>									
Ανάλυση θέσεων εργασίας και δεξιοτήτες συνέντευξης. Π.χ.: ικανότητα να περιγράφει και να υποβάλλει τις κατάλληλες ερωτήσεις σύμφωνα με τις προδιαγραφές εργασίας για τη συγκέντρωση σχετικών πληροφοριών	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση γραπτής επικοινωνίας, λεκτικής επικοινωνίας και επικοινωνίας ΤΠΕ και κανάλια επικοινωνίας: για ανάπτυξη αγγελιών εργασίας και διανομή τους.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Επικοινωνιακές και οργανωτικές δεξιότητες για το σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

πρόσληψης (προετοιμασία για δοκιμασίες επιλογής, δυναμική της ομάδας, κ.λπ.)										
Γνώσεις και δεξιότητες για την χρήση ευρωπαϊκών εργαλείων για την αναζήτηση πιθανών υποψηφίων: π.χ. Επαγγελματικός κατάλογος ISCO και πύλη κινητικότητας εργασίας EURES.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αναγκών των εργοδοτών και συνεργασία με αυτούς με διερεύνηση/ αξιολόγηση της ζήτησης και ανάπτυξης της αγοράς εργασίας, παροχή εξειδικευμένης καθοδήγησης και υποστήριξης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώσεις και δεξιότητες για την ενεργοποίηση των διοικητικών διαδικασιών που απαιτούνται για την πρόσβαση σε προγράμματα στήριξης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δυνατότητα καθοδήγησης των εργοδοτών για μέτρα στήριξης που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και για παροχή σχετικών πληροφοριών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτά.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική αντιστοίχιση της ζήτησης εργασίας και της προσφοράς θέσεων εργασίας (π.χ. ικανότητα ανάλυσης διαδικασιών εργασίας, ανίχνευση επαγγελματικών αναγκών, ανάπτυξη επαγγελματικών προφίλ και διεξαγωγή διαδικασιών αξιολόγησης δεξιοτήτων).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Επικοινωνιακές και αναλυτικές δεξιότητες για αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες προκειμένου να διασφαλιστεί και να εκτιμηθεί	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

η συνολική τους ικανοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.										
Γνώση και δεξιότητες για τον σχεδιασμό τυποποιημένων διαδικασιών για την ποιοτική εφαρμογή και τη διαχείριση διαδικασιών που συνδέονται με την παρακολούθηση και τη βελτίωση της ποιότητας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Στις ενότητες που ακολουθούν, θα σας αφηγηθούμε κάποιες ιστορίες και θα σας ζητήσουμε να ολοκληρώσετε μια σειρά ασκήσεων. Καθεμία έχει επαναληπτικές ασκήσεις - σημειώστε τις απαντήσεις σας και τις σκέψεις σας σχετικά με την επανάληψη - αφού στο τέλος του Κεφαλαίου θα σας ζητήσουμε να επιστρέψετε σε αυτήν την Ανάλυση Αναγκών για να δείτε αν έχουν αλλάξει οι απαντήσεις σας.

## 2. 1 Επιλογή και εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης υποψηφίων (άμεσες, έμμεσες, με τη χρήση άλλων φορέων)

Σας προτείνουμε να διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες/ αφηγήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς αποτελούν τη βάση για να εκτελέσετε τις δραστηριότητες του κεφαλαίου. Σας παρακαλούμε, επίσης, να θυμάστε να ελέγχετε τις ιστοσελίδες που παρουσιάζονται για να έχετε πιο ολοκληρωμένες γνώσεις.

### Ποια είναι η διαδικασία προσέλκυσης υποψηφίων;

Ως προσέλκυση ορίζεται 'το σύνολο των δραστηριοτήτων και διαδικασιών που χρησιμοποιούνται για τη νόμιμη απόκτηση επαρκούς αριθμού ειδικευμένων ατόμων στη σωστή θέση και χρόνο, έτσι ώστε άνθρωποι και ο οργανισμός να μπορούν να επιλέξουν ο ένας τον άλλον, με βάση τα βέλτιστα βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα συμφέροντά τους" (Schuler, Randall S.: Personnel and Human Resource Management).

### Στάδια διαδικασίας προσέλκυσης

---

Η διαδικασία αποτελείται από τα ακόλουθα πέντε στάδια:

- Σχεδιασμός: η σύνταξη κατανοητών προδιαγραφών εργασίας για την κενή θέση
- Ανάπτυξη Στρατηγικής: ο καθορισμός κατάλληλης στρατηγικής για τη στρατολόγηση των υποψηφίων
- Διερεύνηση και προσέλκυση υποψηφίων εσωτερικά ή εξωτερικά
- Διαλογή των αιτήσεων και επιλογή
- Αξιολόγηση της διαδικασίας: επίπεδο επιτυχίας

#### Επιλογή διαφορετικών μεθόδων προσέλκυσης

*Εσωτερικά*, μέσω προαγωγής ή/και μετάταξης του υπάρχοντος προσωπικού ή μέσω συστάσεων, από υφιστάμενα μέλη του προσωπικού ή φίλους και μέλη της οικογένειας των τελευταίων.

*Πλεονεκτήματα* αυτής της μεθόδου είναι:

- Οικειότητα με τους υπαλλήλους
- Καλύτερη αξιοποίηση ταλέντων
- Οικονομικά συμφέρουσα διαδικασία
- Ανύψωση του ηθικού των υπαλλήλων
- Κίνητρο για τους εργαζόμενους

*Μειονεκτήματα:*

- Περιορισμένες επιλογές
- Αποθαρρύνεται ο εξωγενής ανταγωνισμός
- Μπορεί να προκύψει στασιμότητα των δεξιοτήτων των εργαζομένων μακροπρόθεσμα
- Προκαλούνται εσωτερικές προστριβές σχετικά με το αν ένας υποψήφιος αξίζει την προαγωγή ή όχι

*Εξωτερικά:* Οι εξωτερικές πηγές βρίσκονται εκτός του οργανισμού. Αυτές θα μπορούσαν να είναι:

- Ανταλλαγή απασχόλησης (employment exchanges):
- Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας – και επομένως Σύμβουλους Απασχόλησης
- Διαφήμιση και ηλεκτρονική (on-line) στρατολόγηση
- Σύλλογοι Επαγγελματικών και Κυνηγοί Ταλέντων (Head-hunters)

- 
- Μέσω Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων
  - Προσέλκυση από ανταγωνίστριες εταιρίες

*Πλεονεκτήματα* στην περίπτωση αυτή αποτελούν τα εξής:

- Ανοιχτή διαδικασία
- Διαθεσιμότητα ταλαντούχων υποψηφίων
- Δυνατότητα επιλογής του ιδανικότερου υποψήφιου: η διαδικασία επιλογής καθίσταται ανταγωνιστική
- Υγιής ανταγωνισμός

*Μειονεκτήματα:*

- Δαπανηρή και χρονοβόρα (εκτός εάν χρησιμοποιείται Σύμβουλος Απασχόλησης, στην οποία περίπτωση καλύπτεται το κόστος)
- Μη εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης του επιλεγέντος ατόμου
- Αποθάρρυνση των υπαρχόντων υπαλλήλων

#### Η συνέντευξη αποτελεί ως η πιο κοινή μέθοδος επιλογής προσωπικού

Αν χρησιμοποιηθεί σωστά, η συνέντευξη μπορεί να αποτελέσει ένα καλό δείκτη πρόβλεψης της επαγγελματικής απόδοσης ενός υποψηφίου. Ιδανικά, οι συνεντεύξεις διεξάγονται από μία ομάδα ανθρώπων. Είναι σημαντικό να αποφασίσετε εάν ο εργοδότης θα αποτελέσει μέλος της ομάδας που διεξάγει τις συνεντεύξεις από την αρχή. Σε περίπτωση που ο εργοδότης δεν θα συμμετέχει στη διαδικασία της συνέντευξης από την αρχή συνιστάται να συμμετάσχει τουλάχιστον στην τελική φάση της διαδικασίας.

#### Δεξιότητες που χρειάζεται ο Σύμβουλος Απασχόλησης για να διεξάγει συνεντεύξεις που διακρίνονται από επαγγελματισμό:

- Πώς να διεξάγει μία δομημένη, συμπεριφορικά προσανατολισμένη συνέντευξη,
- Πώς να παρέχει αποτελεσματική ανατροφοδότηση,
- Πώς να παρέχει οδηγίες για τη λήψη σημειώσεων,
- Πώς να αποφεύγει την προκατάληψη από την πλευρά του διεξάγοντα τη συνέντευξη
- Πώς να επιλέξει αξιολογικά



### Προετοιμασία ερωτήσεων και διεξαγωγή συνεντεύξεων

- Οι ερωτήσεις κατά τη συνέντευξη θα πρέπει να είναι συμπεριφορικά προσανατολισμένες και να βασίζονται στα βασικά κριτήρια επιλογής (key selection criteria – KSC), όπως αυτά καθορίζονται από την ανάλυση της θέσης εργασίας.

Συστήνονται οι συμπεριφορικά προσανατολισμένες ερωτήσεις (π.χ. ο αιτούμενος ερωτάται πως θα αντιδρούσε αν είχε να αντιμετωπίσει μία συγκεκριμένη περίπτωση/κατάσταση), καθώς προηγούμενα μοτίβα συμπεριφοράς αποτελούν τους καλύτερους δείκτες πρόβλεψης μελλοντικής απόδοσης στο εργασιακό περιβάλλον. Οι διεξάγοντες τη διαδικασία της συνέντευξης θα πρέπει να σημειώνουν τις απαντήσεις του υποψηφίου στους ακόλουθους τομείς:

- Κατάσταση (**S**ituation)
- Καθήκοντα (**T**ask)
- Δράσεις (**A**ction)
- Αποτέλεσμα (**R**esult)

Παραδείγματα τέτοιων ερωτήσεων είναι:

Πρότυπο STAR	Παραδείγματα Ερωτήσεων
Κατάσταση Καθήκον	ή – Περιγράψτε μία κατάσταση όπου... – Γιατί εσείς...; – Ποιες ήταν οι υφιστάμενες συνθήκες / συνθήκες που περιέβαλαν...;
Δράση	– Τι κάνατε ακριβώς; – Μπορείτε να περιγράψετε επακριβώς πως το πετύχατε αυτό; – Μπορείτε να περιγράψετε τον ακριβή ρόλο σας στο έργο/project; – Μπορείτε να μας καθοδηγήσετε στα μέτρα που λάβατε;
Αποτέλεσμα	– Ποιο ήταν το αποτέλεσμα; – Πως εξελίχθηκε αυτό; – Ποια προβλήματα / επιτυχίες προέκυψαν από...; – Τι είδους ανατροφοδότηση λάβατε;

### Η δυναμική της ομάδας ως τεχνική προσέλκυσης

Οι διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια μιας δυναμικής άσκησης ομάδας αντανακλούν τα πρότυπα επικοινωνίας και συμπεριφοράς μεταξύ των συμμετεχόντων. Επίσης, ανάλογα με την άσκηση μπορεί να μας παρέχουν πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένες γνώσεις. Η δυναμική της ομάδας επιτρέπει την εξερεύνηση και τη μελέτη των διαδικασιών που παρέχονται στην ομάδα των υποψηφίων.

Είναι σημαντικό να υπάρχει μια καλή επιλογή ανάμεσα στις διαφορετικές δυναμικές της ομάδας, ώστε να είναι δυνατή και εύκολη η τήρηση των βασικών κριτηρίων για την κάλυψη της θέσης. Επίσης, μπορείτε να προσαρμόσετε τη δυναμική της ομάδας, ειδικά εάν είστε αρκετά έμπειροι για να το κάνετε αυτό.

Παράδειγμα φύλλου παρατήρησης επικοινωνίας/ συμπεριφοράς (με βάση τις κατηγορίες του Bales). 12 είδη αλληλεπίδρασης που μπορεί να παρατηρηθούν σε μία ομάδα:

- 1.-Αλληλεγγύη: Δείχνει αλληλεγγύη, ενθαρρύνει, βοηθά και ανεβάζει το κύρος των άλλων.
- 2.-Μείωση της έντασης: Προσπαθεί να μειώσει την ένταση, αστειεύεται, γελά, δείχνει ικανοποίηση.
- 3.-Συμφωνία: συμμορφώνεται, αποδέχεται παθητικά και κατανοεί.
- 4.-Προτείνει, δίνει κατευθύνσεις με σεβασμό στην ελευθερία των άλλων
- 5.-Καταθέτει τη γνώμη του, αναλύει, εκφράζει συναισθήματα και επιθυμίες.
- 6.-Προσανατολίζει, πληροφορεί, επαναλαμβάνει, διευκρινίζει, επιβεβαιώνει.
- 7.-Ζητά προσανατολισμό, πληροφορεί, επαναλαμβάνει, επιβεβαιώνει
- 8.-Ζητά μία άποψη, αξιολόγηση, ανάλυση, την έκφραση ενός συναισθήματος.
- 9.-Ζητά προτάσεις, οδηγίες, πιθανούς τρόπους δράσης.
- 10.-Διαφωνία: Αποδοκιμάζει, απορρίπτει παθητικά και αρνείται τη βοήθεια.
- 11.-Ένταση: Εκφράζει ένταση, ζητά βοήθεια και αποχωρεί από τη συζήτηση.
- 12.-Ανταγωνισμός: Ανταγωνίζεται, δυσφημεί σε άλλους, υπερασπίζεται τον εαυτό του.

Η ανάλυση των τρόπων αλληλεπίδρασης συνεπάγεται, επίσης, την καταμέτρηση του αριθμού των τρόπων επικοινωνίας που εκπέμπονται από κάθε υποκείμενο, που απευθύνονται σε κάθε υποκείμενο της ομάδας αλλά και στην ίδια ομάδα εν γένει. Άλλες σημαντικές πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διάρκεια της άσκησης είναι για παράδειγμα ο έλεγχος του χρόνου, η

εστίαση στις λύσεις, η λήψη αποφάσεων, οι πρακτικές ικανότητες, οι διαλεκτικές δεξιότητες κ.λπ.

### Αγγελίες εργασίας για την πρόσληψη υποψηφίων

Όταν τα βασικά κριτήρια επιλογής για να καλύψετε μια συγκεκριμένη θέση σας έχουν γίνει σαφή, οι αγγελίες εργασίας αποτελούν έναν καλό τρόπο για την προσέγγιση των πιθανών υποψηφίων.

Δύο είναι οι βασικές παράμετροι που πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- - Σύνταξη των σωστών πληροφοριών για την αγγελία.
- - Επιλογή κατάλληλων καναλιών διάδοσης της αγγελίας.

Σχετικά με το σχεδιασμό του περιεχομένου της αγγελίας, παρακαλούμε να λάβετε υπόψη τις παρακάτω συμβουλές:

- Σχεδιάστε έναν ελκυστικό και ακριβή τίτλο εργασίας.
- Καθορίστε με σαφήνεια τον ρόλο, συνοψίζοντας τη θέση.
- Κάνετε τον διαχωρισμό μεταξύ βασικών απαιτήσεων και επιθυμητών.
- Παρέχετε πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία, όταν είναι δυνατόν.
- Απευθυνθείτε απευθείας στον αναγνώστη χρησιμοποιώντας τις λέξεις «εσύ/ εσείς».

Αναφορικά με τη διάδοση:

- Έρευνα της καλύτερης αγοράς για την αγγελία (π.χ. στο διαδίκτυο, σε τοπικές εφημερίδες, σε εμπορικά περιοδικά, εκθέσεις κ.λπ.).
- Δημιουργείτε ένα απλό σχέδιο, κατάλληλο σε έκταση (όχι πολύ μεγάλο, όχι πολύ μικρό).
- Αναλύστε τα αποτελέσματα και να είστε διατεθειμένοι να προβείτε σε αλλαγές, εάν χρειαστεί, για να φτάσετε στον αναγκαίο αριθμό πιθανών υποψηφίων.

### Πώς να οργανώσετε μια εσωτερική διαδικασία προσέλκυσης

- Καθορίστε και έχετε υπόψη τους στόχους πρόσληψης.
- Αναθεωρήστε την περιγραφή της θέσης εργασίας για την σαφή και συνοπτική εξήγηση της στους υποψηφίους.
- Κάνετε ερωτήσεις σχετικές με την εργασία, συνδυάζοντας ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις.

- 
- Αναπτύξτε άλλα εργαλεία για την αξιολόγηση των υποψηφίων, όταν είναι επιθυμητό. Ετοιμάστε τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν.
  - Ακολουθήστε τη διαδικασία για να λάβετε τις σωστές πληροφορίες για τους υποψηφίους.
  - Προγραμματίστε τη συνάντηση εργασίας με τους πραγματικούς υποψηφίους: δημιουργία χρονοδιαγράμματος (προγραμματισμένες ώρες για τις συνεντεύξεις, χρόνος που θα αφιερωθεί σε κάθε διαδικασία), εμπλεκόμενοι και παροχή κατάλληλου περιβάλλοντος ανάλογα με τις δραστηριότητες.
  - Εκθέσεις αξιολόγησης των υποψηφίων.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.1.1



Περιγράψτε παραδείγματα για τα ακόλουθα θέματα:

- Περιγραφή των προδιαγραφών εργασίας (θέση της επιλογής σας).
- 
- Αποτελεσματική ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια συνέντευξης.
- 
- Ερωτήσεις που αφορούν την συμπεριφορά οι οποίες πρέπει να χρησιμοποιούνται σε μια συνέντευξη για τη θέση που έχει επιλεγεί παραπάνω.



- Περιγραφή εργασίας. Βασικές πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται: τίτλος θέσης εργασίας. Περιοχή/ τμήμα (ο ρόλος της περιοχής στην επιχείρηση). Βασικές πληροφορίες για την εταιρεία. Κύριες αρμοδιότητες της θέσης (περιγράψτε λεπτομερώς αλλά με ελκυστικό τρόπο)- διάρκεια της απασχόλησης (αορίστου χρόνου, ορισμένου χρόνου). Απαραίτητη κατάρτιση. Επαγγελματική εμπειρία/ καριέρα (διαφοροποιήστε το βασικό από το επιθυμητό). Αμοιβές και παροχές.
- Αποτελεσματική ανατροφοδότηση: περιγράψατε επαρκώς το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα η συζήτηση; Περιγράψατε τη συνεισφορά τόσο του ατόμου που αναζητά εργασία όσο και του ΣΑ; Περιγράψατε το λόγο για τον οποίο το υπό εξέταση παράδειγμα αποτελεί αποτελεσματική ανατροφοδότηση;
- Συμπεριλάβατε ποικίλες ερωτήσεις; (σχετικές με μια κατάσταση, ένα καθήκον, δράση και ένα αποτέλεσμα (STAR)).

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.1.2

### Εργασία



Προετοιμάστε και σχεδιάστε μια αγγελία για θέση εργασίας που απαιτεί υψηλά προσόντα στον κλάδο της φιλοξενίας, για να προωθήσετε αυτή τη διαθέσιμη θέση τόσο σε εφημερίδες όσο και σε ιστοσελίδες. Η αγγελία πρέπει να είναι ελκυστική, για να τραβάει την προσοχή των ατόμων που αναζητούν εργασία και το περιεχόμενό της να είναι κατάλληλο και σχετικό.

Περιγράψτε τις προδιαγραφές σχετικά με τα προτιμώμενα μέσα μαζικής ενημέρωσης που θα χρησιμοποιηθούν, τη στοχοθετημένη θέση/ κλάδο για την αγγελία και το μέγεθός της και τον τυπογράφο.

Σχεδιάστε ένα σχέδιο μάρκετινγκ για τη διάδοσή της και τις δραστηριότητες για να το παρακολουθήσετε.



Αυτή η εργασία θα έπρεπε να έχει αναπτυχθεί μέσω τριών βασικών σημείων:

- Περιεχόμενα αγγελίας: τίτλος θέσης, ρόλος και κύριες αρμοδιότητες, βασικές και επιθυμητές απαιτήσεις, πληροφορίες για την εταιρεία, προσφερόμενες συνθήκες εργασίας.
- Σχέδιο: προδιαγραφές για το μέγεθος, την τυπογραφία, το σχέδιο που χρησιμοποιήθηκε. Δείξτε την αγγελία σας σε κάποιον άλλο. Είναι οπτικά ελκυστική; Είναι το περιεχόμενό της (τρόπος γραφής) ελκυστικό; Έχετε προβλέψει σε ποια θέση θα μπει η αγγελία στην εφημερίδα/ περιοδικό;
- Κανάλια επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σύμφωνα με το προφίλ που αναζητάτε: λίστα με συγκεκριμένες, γνωστές και πραγματικές ιστοσελίδες και περιοδικά/ εφημερίδες. Περίληψη των ιδεών σας/ του σχεδίου σας για την αγγελία.



### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.1.3

#### Εργασία



Αυτή η δραστηριότητα αποτελείται από δύο κύριες εργασίες:

Εργασία 1. Οργανώστε και σχεδιάστε μια έντονη εργάσιμη μέρα: μια εσωτερική διαδικασία πρόσληψης για την κάλυψη κατώτερης ή μεσαίας διαθέσιμης θέσης επόπτη σε εταιρεία logistics.

Εργασία 2: Η πρόταση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον το σχεδιασμό μιας εξατομικευμένης δυναμικής άσκησης με ένα σχετικό φύλλο παρατήρησης.



Εργασία 1: Προγραμματισμός εσωτερικής εργάσιμης ημέρας προσέλκυσης υποψηφίων. Βασικά ζητήματα που πρέπει να προσεγγιστούν: καθορισμός στόχων, επίπεδο απόδοσης που απαιτείται σύμφωνα με την ομάδα στόχο, περιγραφές καθηκόντων (φάσεις, μέθοδοι και δραστηριότητες/ τεστ αξιολόγησης για τον έλεγχο των υποψηφίων) – σε ποιες δεξιότητες/ γνώσεις/ εμπειρία πρέπει να δώσετε προτεραιότητα κατά την επιλογή των υποψηφίων, ποιος συμμετέχει, πού θα πραγματοποιηθεί, πότε (διαχείριση χρόνου δραστηριοτήτων), πώς θα επιτευχθούν και θα πραγματοποιηθούν οι στόχοι (δείκτες αποτελεσμάτων).

Εργασία 2: Αναφέρατε την άσκηση δυναμικής ομάδας που συντάχθηκε με το δεδομένο επαγγελματικό προφίλ (εποπτεία κατώτερου/ μέσου επιπέδου · εφοδιαστικός τομέας (logistics)); Φτιάξτε ένα δελτίο παρατήρησης για να κρατάτε σημειώσεις κατά την εφαρμογή της άσκησης; Συμπεριλάβετε διάφορες πτυχές που πρέπει να αξιολογηθούν/ παρατηρηθούν, όπως δεξιότητες επικοινωνίας, λήψη αποφάσεων και τεχνικές γνώσεις ή πρακτικές ικανότητες; Αναφέρατε/ σχεδιάσατε οποιαδήποτε άλλη πρόσθετη δοκιμασία/ άσκηση που πρέπει να εφαρμοστεί για την αξιολόγηση των υποψηφίων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πρόσληψης;

## 2.2. Περιγραφή επαγγελματικών προφίλ και αντιστοίχιση με επαγγελματικές απαιτήσεις

Σας προτείνουμε να διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες/ αφηγήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς αποτελούν τη βάση για μια καλή ανταπόκριση στις δραστηριότητες αυτού του κεφαλαίου. Σας παρακαλούμε, επίσης, να θυμάστε να ελέγξετε τις ιστοσελίδες που παρουσιάζονται για περισσότερες γνώσεις.

### Περιγραφή επαγγελματικού προφίλ

Το επαγγελματικό προφίλ αποτελείται από ένα σύνολο προτύπων που περιγράφουν:

- Τα αποτελέσματα που ένας εργαζόμενος με ένα συγκεκριμένο προφίλ πρέπει να επιτύχει στην εργασία του.
- Τα πλαίσια που εργάζεται.
  - Απαραίτητες γνώσεις.
  - Απαραίτητες δεξιότητες
  - Απαραίτητες μεταβιβάσιμες εργασιακές δεξιότητες
  - Συμπεριφορά
  - Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά/ πιστοποιητικά

Επίσης, θα ήταν ενδιαφέρον να ληφθούν υπόψη οι πρόσθετες πληροφορίες που αναφέρονται: η σχέση της με άλλα συναφή καθήκοντα, οι οικονομικές προοπτικές, η προώθηση και οι ευκαιρίες προαγωγής.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.2.1



Σχεδιάστε μια επαγγελματική μονογραφία: μια ολοκληρωμένη έρευνα που αναφέρεται στο cloud computing, ένα από τα πρόσφατα αναδυόμενα επαγγελματικά προφίλ. Εκτός από την περιγραφή εργασίας και τις προδιαγραφές, πρέπει να συμπεριλάβετε και άλλες σχετικές πληροφορίες.



Για την δημιουργία του επαγγελματικού προφίλ πρέπει να έχουν εξεταστεί τα ακόλουθα βήματα: προσδιορισμός των καθηκόντων, περιγραφή των απαιτούμενων βασικών δεξιοτήτων, απαραίτητες γνώσεις (που έχουν αποκτηθεί μέσω επαγγελματικής κατάρτισης/ πανεπιστημιακών σπουδών κλπ.), Περιγραφή των γενικών ικανοτήτων.

- α) Περιεχόμενο εργασίας: τι πρέπει κάποιος να κάνει, πώς να το κάνει, ποια προβλήματα πρέπει να λυθούν και πώς.
- β) Απαιτήσεις εργασίας: εργασιακή εμπειρία, πιστοποιήσεις, ηλικία, γλώσσες, μεθοδολογικές συμπεριφορές, προσαρμοστικές ικανότητες, ειδικές τεχνικές δεξιότητες.
- γ) Περιβαλλοντικές συνθήκες: π.χ. θέση εργασίας, κίνδυνοι, κατάσταση απασχόλησης, αμοιβή, ευκαιρίες προώθησης.
- δ) Σχέσεις: με άλλα άτομα/ άτομα που αναζητούν εργασία, με αφεντικά, επιβλέποντες και υφισταμένους.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.2.2**

Ένας πελάτης σας που αναζητά εργασία δεν έχει προηγούμενη εμπειρία και σκοπεύει να εργαστεί στο εξωτερικό στον τομέα της φιλοξενίας για να βελτιώσει τις δεξιότητές του στην αγγλική γλώσσα και να αποκτήσει κάποια εμπειρία στον τομέα.

Χρησιμοποιήστε το εργαλείο EURES για να δώσετε στον υποψήφιο τις τρεις καλύτερες θέσεις που μπορείτε να βρείτε ανάλογα με τα ενδιαφέροντά του. Κατηγοριοποιήστε και περιγράψτε τα παρακάτω αποτελέσματα, εκθέτοντας τα κριτήρια αναζήτησης που εφαρμόσατε.



Σε αυτήν την άσκηση είναι σημαντικό να κάνουμε μία λίστα και να σκεφτούμε τα αποτελέσματα της έρευνας για το όφελος των ατόμων που αναζητούν εργασία: ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τις γλωσσικές του δεξιότητες ερχόμενος σε επαφή με άλλους αναζητούντες εργασία και συναδέλφους στον κλάδο της φιλοξενίας οι οποίοι, όμως, εργάζονται σε θέσεις που δεν χρειάζονται πολλά προσόντα – δεδομένου ότι ο υποψήφιος σας δεν έχει προηγούμενη εμπειρία στον κλάδο.

Η διάρκεια της σύμβασης σας θα πρέπει να είναι αρκετά μεγάλη ώστε ο υποψήφιος να έχει χρόνο για να βελτιώσει τη γλώσσα. Οι αναφερόμενες θέσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια αρκετά λεπτομερή περιγραφή με σχετικές πληροφορίες.

Σκεφτήκατε την επιλογή απόκτησης εμπειρίας μέσω πρακτικής άσκησης; Βρήκατε δυσκολίες στη χρήση αυτής της ευρωπαϊκής πύλης κινητικότητας;

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.2.3



Αναφέρατε τις επαγγελματικές απαιτήσεις για το επαγγελματικό προφίλ εξωτερικού ελεγκτή.

Κάντε μία λίστα με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εργασίας στον τομέα αυτό.

**Θετικά σημεία (πλεονεκτήματα):**

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

**Αρνητικά σημεία (μειονεκτήματα):**

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





- Συμπεριλάβετε μια σύντομη περιγραφή εργασίας, προσδιορίζοντας ορισμένα καθήκοντα/ αρμοδιότητες για αυτή τη θέση;
- 
- Συμπεριλάβετε στη λίστα σας οποιαδήποτε απαιτούμενη ειδική γνώση/ πιστοποίηση;
- 
- Συμπεριλάβετε στη λίστα σας μεταβιβάσιμες δεξιότητες;
- 
- Συμπεριλάβετε στη λίστα σας 4 με 6 κατάλληλες ιδιότητες: (ικανότητες/ δεξιότητες/ συμφέροντα/ αξίες) για να εργαστείτε ως εξωτερικός ελεγκτής;
- 
- Αναφέρατε κάποιες από τις απαιτήσεις εργασίας; Π.χ. Εργασία μόνοι τους ή σε μια ομάδα ή είναι απομονωμένοι, κ.λπ.
- 
- Καθορίσατε με σαφήνεια 3-5 πλεονεκτήματα αυτής της θέσης;
- 
- Καθορίσατε με σαφήνεια 3-5 μειονεκτήματα αυτής της θέσης;

### 2.3 Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης για την δημιουργία ισχυρών δεσμών με εργοδότες.

Σας προτείνουμε να διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες/ αφηγήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς αποτελούν τη βάση για μια καλή απόδοση στις δραστηριότητες που θα κάνετε σε αυτήν την ενότητα. Σας παρακαλούμε, επίσης, να θυμάστε να ελέγξετε την ιστοσελίδα που παρέχετε, για μια ολοκληρωμένη γνώση.

Για να υπάρχει δέσμευση μεταξύ των Συμβούλων Απασχόλησης και των επιχειρήσεων, είναι επιθυμητό να μεριμνήσουμε για τον τρόπο με τον οποίο συσχετίζονται, όπως η συμμετοχή σε κοινές εκδηλώσεις και δραστηριότητες αμοιβαίου ενδιαφέροντος.

Μπορείτε να κάνετε διάφορες κοινές δράσεις, όπως:

- Συνέδρια, που παρέχουν σχετικές και καινοτόμες πληροφορίες σε τομείς ενδιαφέροντος, και είναι, επίσης, χρήσιμα για ανοιχτή συζήτηση.
- 
- Σεμινάρια, για τη βελτίωση των γνώσεων μέσω εκπαιδευτικών εισηγήσεων.
- 
- Συνέδρια, από εμπειρογνώμονες του τομέα/ έμπειρους επαγγελματίες.
- 
- Εκπαιδευτικές συνεδρίες, αφιερωμένες σε ένα θέμα.
- 
- Εκθέσεις, όπου οι συμμετέχοντες μπορούν να γνωριστούν καλύτερα μεταξύ τους και να μοιραστούν τις ανάγκες τους. Είναι μια μεγάλη ευκαιρία για να οικοδομήσουμε ισχυρές σχέσεις και να επεκτείνουμε δίκτυα επαφών.
- 
- Εργαστήρια, αποτελούμενα από διαδραστικές δραστηριότητες μεταξύ των βασικών ομιλητών και των υπόλοιπων συμμετεχόντων

- Εκδηλώσεις αναψυχής / ομαδικές ασκήσεις για ανάπτυξη

Ανεξάρτητα από το είδος της δραστηριότητας/ εκδήλωσης που επιλέγετε σύμφωνα με τον σκοπό που επιδιώκετε κάθε φορά, ορισμένα από τα πλεονεκτήματα είναι: αυτές οι συναντήσεις/ δράσεις/ εκδηλώσεις είναι αποτελεσματικά εργαλεία επικοινωνίας. Προσθέτουν αξία στο όνομά σας. Ενθαρρύνουν τις προσωπικές σχέσεις (εσωτερικές και εξωτερικές). Τελικά, μας επιτρέπουν να κάνουμε δικτύωση. Η δικτύωση αποτελεί βασικό στοιχείο κάθε στρατηγικής της εταιρείας για την ανάπτυξή της.

Προκειμένου να έχουμε το μεγαλύτερο όφελος από αυτά, βασική προϋπόθεση είναι να τα προγραμματίσετε εκ των προτέρων. Να θυμάστε:

- Έχουμε έναν σαφή σκοπό; Είναι σαφείς (ποσοτικά και ποιοτικά) οι στόχοι της δράσης/ δραστηριότητας δικτύωσης; Έχουμε ορίσει το πεδίο εφαρμογής;
- Όταν σχεδιάζουμε την εκδήλωση θα πρέπει: να κάνουμε μία ατζέντα (πρόγραμμα), να εξασφαλίσουμε τον κατάλληλο χώρο, να οργανώσουμε τις προμήθειες που χρειαζόμαστε, να κάνουμε ένα σχέδιο διάδοσής της, να προετοιμάσουμε εκ των προτέρων τους συμμετέχοντες με σχετικές πληροφορίες σχετικά με την εκδήλωση, έτσι ώστε να ξέρουν τι να περιμένουν.
- Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας εκδήλωσης/ δικτύωσης, θα πρέπει να βεβαιωθούμε ότι διευκολύνουμε τις γνωριμίες, προωθούμε τους εαυτούς μας και λαμβάνουμε κάποια σχόλια.
- Μετά την εκδήλωση, είναι σημαντικό να κρατήσουμε επαφή με τα άτομα που γνωρίσαμε, για να βοηθήσουμε ο ένας τον άλλον στο χώρο εργασίας μας, για να συνεργαστούμε άμεσα στην υποστήριξη των αναγκών μας ή στέλνοντας και ζητώντας παραπομπές. Όταν είμαστε και οι διοργανωτές, μπορούμε επίσης να λάβουμε κάποια ανατροφοδότηση από τους

---

συμμετέχοντες, προκειμένου να βελτιώσουμε τις επόμενες εκδηλώσεις μας (για παράδειγμα, χρησιμοποιώντας μια έρευνα στο διαδίκτυο). Θα ήταν επίσης ενδιαφέρον να μοιραστούμε φωτογραφίες/ βίντεο των δραστηριοτήτων που πραγματοποιήθηκαν και να διαδώσουμε σχετικές πληροφορίες.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.3.1

#### Εργασία



Αναζητήστε και/ ή αναπτύξτε δύο διαφορετικές δραστηριότητες για τη δυναμική της ομάδας, οι οποίες θα διεξαχθούν σε μια συνάντηση εργασίας, στην οποία θα συμμετέχουν και Σύμβουλοι Απασχόλησης και εταιρείες. Πρόκειται για ασκήσεις που «σπάνε τον πάγο» που αποσκοπούν στην οικοδόμηση ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας. Ο χρόνος που καθορίζεται για κάθε δραστηριότητα είναι 20 λεπτά.



Θα πρέπει να σκεφτείτε το εξής αναπτυξιακό πλαίσιο:

- Περιγραφή στόχων (π.χ. ομαδική εργασία, συνεργασία, στρατηγικός σχεδιασμός, εστίαση προσοχής, κ.λπ.)
- Χαρακτηριστικά: ελάχιστος και μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων, διάρκεια, επίπεδο δυσκολίας, κ.λπ.
- 
- Περιγραφή δραστηριότητας (εισαγωγή).
- 
- Κατευθυντήριες γραμμές για την καλύτερη εφαρμογή του.
- 
- Μέτρα αξιολόγησης και ανατροφοδότηση.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.3.2

#### Επίλυση προβλημάτων



**Σας παρουσιάζουμε μια πρόκληση - Μπορείτε να βρείτε ιδέες και λύσεις;**

Η υπηρεσία που εργάζεστε διαπιστώνει ότι ένας από τους πελάτες της, μια εταιρεία κοινωνικών υπηρεσιών, δεν είναι πολύ ικανοποιημένη από τα προφίλ που τους έχετε αποστείλει για να καλύψουν τις κενές θέσεις εργασίας τους. Φαίνεται ότι οι υποψήφιοι που προτείνετε δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Θέλουμε η εταιρεία να μας εμπιστευτεί ξανά και να μείνει ικανοποιημένη, και για αυτόν τον λόγο πρέπει να δεσμευθείτε ότι θα βελτιώσετε και θα ενισχύσετε τη σχέση σας. Ο στόχος είναι να φτάσετε στο σημείο να μπορείτε να υποστηρίξετε τις υπηρεσίες σας. Πώς θα ενισχύσετε την επαγγελματική σας σχέση, ενσωματώνοντας τουλάχιστον μία εκδήλωση/ δραστηριότητα δικτύωσης;



Τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για τη βελτίωση της εργασιακής σχέσης πρέπει να περιγράφονται κατάλληλα όσον αφορά τους στόχους, το περιεχόμενο και τη δομή. Θέματα προς εξέταση:

- Είναι τα μέτρα που περιγράφονται διαφορετικής φύσης;
- 
- Προσφέρατε τουλάχιστον τρεις ιδέες/ λύσεις;
- 
- Συμπεριλάβατε τουλάχιστον μία δραστηριότητα/ δράση δικτύωσης;
- 
- Οι προτάσεις περιγράφονται σωστά; Θέσατε, όταν καθορίζατε τους στόχους σας, συγκεκριμένα, μετρήσιμα, επιτεύξιμα, σχετικά και χρονικά περιορισμένα (SMART) κριτήρια;
- 
- Οι ιδέες σας συνδέονται με τις δεξιότητες επικοινωνίας, τη συνεργασία, τον προγραμματισμό, τη συνεχή αξιολόγηση ή οτιδήποτε άλλο που θα μπορούσε να συμβάλει στην εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των πελατών στο άμεσο μέλλον, όταν θα ζητήσουν και πάλι τη χρήση της συμβουλευτικής απασχόλησης;



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.3.3****Εργασία**

Αυτή η δραστηριότητα έχει δύο μέρη:

1- Ερευνήστε ενδιαφέρουσες εκδηλώσεις δικτύωσης που πραγματοποιήθηκαν πρόσφατα στην περιφέρεια/ χώρα σας στους τομείς της απασχόλησης και των επιχειρήσεων. Καταγράψτε τες δείχνοντας τους λόγους για τους οποίους τις διαλέξατε, εν συντομία.

2- Τώρα που έχετε περισσότερες γνώσεις για τις εκδηλώσεις δικτύωσης (συμμετέχοντες οργανισμοί, προσεγγίσεις, δραστηριότητες, διάσταση κ.λπ.), σχεδιάστε μία εκδήλωση δικτύωσης της επιλογής σας, για να δημιουργήσετε ισχυρούς δεσμούς με τους εργοδότες. Πρέπει να λάβετε υπόψη τις πτυχές που περιγράφονται στην ενότητα "αφηγήσεις" παραπάνω.



- 
- Υπάρχει μία ποικιλομορφία στις εκδηλώσεις που αναφέρατε (όσον αφορά στη φύση τους);
- 
- Κατηγοριοποιήσατε τις εκδηλώσεις με συγκεκριμένα κριτήρια (χρονολογική σειρά, τοποθεσία, κεντρικό θέμα, κ.λπ.);
- 
- Είναι οι επιλεγμένες εκδηλώσεις αρκετά πρόσφατες (τα τελευταία δύο χρόνια) και εκθέσατε τους λόγους που επιλέξατε την καθεμία από αυτές;
- 
- Λάβατε υπόψη σας, όταν οργανώσατε τη δική σας εκδήλωση δικτύωσης, τις πρακτικές συμβουλές στην ενότητα των αφηγήσεων; Συμπεριλάβατε τις ενέργειες σχεδιασμού, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την εκδήλωση;
-

## 2.4. Χρήση των υφιστάμενων συστημάτων υποστήριξης για να δημιουργήσετε το μέγιστο όφελος για τους εργοδότες.

Σας προτείνουμε να διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες/ αφηγήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς αποτελούν τη βάση για να εκτελέσετε τις δραστηριότητες του κεφαλαίου. Σας παρακαλούμε, επίσης, να θυμάστε να ελέγχετε τις ιστοσελίδες που παρουσιάζονται για να έχετε πιο ολοκληρωμένες γνώσεις.

Ποια είναι η λογική πίσω από τα προγράμματα υποστήριξης εργοδοτών;

Στο πλαίσιο σημαντικών απωλειών θέσεων εργασίας κατά τη διάρκεια της κρίσης, πολλές χώρες της ΕΕ έχουν εισαγάγει ή αυξήσει τις επιδοτήσεις που ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να διατηρούν ή να προσλαμβάνουν εργαζόμενους. Πολλά κράτη μέλη έχουν χρησιμοποιήσει τις επιδοτήσεις προσλήψεων βασιζόμενοι σε κοινωνικά κριτήρια, ώστε να δοθούν κίνητρα στους εργοδότες να προσλαμβάνουν ομάδες που κινδυνεύουν από αποκλεισμό από την αγορά εργασίας (όπως νέοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, γυναίκες, ηλικιωμένοι κ.λπ. ). Ορισμένες χώρες έχουν, επίσης, χρησιμοποιήσει επιδοτήσεις προσλήψεων, σύμφωνα οικονομικά κριτήρια, για να αντιμετωπίσουν τα γενικά προβλήματα της υψηλής ανεργίας και - ιδιαίτερα - της υψηλής μακροχρόνιας ανεργίας. Κάθε σύστημα έχει διαφορετικούς κανόνες ως προς το ποιος είναι επιλέξιμος, επομένως είναι σημαντικό να ελέγχετε τις λεπτομερείς πληροφορίες για κάθε πρόγραμμα.

Πώς μπορούν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης να βοηθήσουν τους εργοδότες να έχουν πρόσβαση σε προγράμματα υποστήριξης

Υπάρχει μια γενική ανησυχία για το εάν οι εργοδότες είναι σε θέση να κατανοήσουν την ποικιλία των διαθέσιμων σε αυτούς προγραμμάτων (και να προσδιορίσουν την καλύτερη επιλογή για αυτούς όταν βρίσκονται σε διαδικασία πρόσληψης), ειδικά σε χώρες που διαθέτουν μεγάλο αριθμό προγραμμάτων που βασίζονται σε διαφορετικά κριτήρια. Ως εκ τούτου, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης μπορούν να δώσουν ουσιαστική υποστήριξη στους εργοδότες, καθοδηγώντας τους προς τα μέτρα που ταιριάζουν καλύτερα στην εταιρεία τους και με προς τον κατάλληλο νέο υπάλληλο.

Επιπλέον, ο ρόλος του Συμβούλου Απασχόλησης είναι σημαντικός για την υποστήριξη των εργοδοτών να κατανοήσουν την «γραφειοκρατία» που απαιτείται προκειμένου να λάβουν επιδοτήσεις και του κάπως περίπλοκου συστήματος.

Προκειμένου να υποστηρίξετε αποτελεσματικά τους εργοδότες, θα πρέπει να έχετε::

- σε βάθος γνώση των προγραμμάτων στήριξης σε εθνικό/ περιφερειακό/ τοπικό επίπεδο.
- καλή κατανόηση του διαφορετικού τρόπου πληρωμής και του οργανωτικού μηχανισμού που συνδέεται με κάθε πρόγραμμα στήριξης ·
- σαφή κατανόηση των προϋποθέσεων που απαιτούνται για τους εργοδότες από κάθε πρόγραμμα προκειμένου να επωφεληθεί από αυτό ·
- γνώσεις και δεξιότητες για την επεξεργασία εργαλείων αναζήτησης υφιστάμενων ή νέων προγραμμάτων υποστήριξης (π.χ. ενημερωτικές πύλες) ·
- ικανότητα κατηγοριοποίησης των αναγκών του εργοδότη και καθοδήγησης προς μέτρα στήριξης που θα αποκομίσουν το μέγιστο όφελος
- ικανότητα περιγραφής των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των εργοδοτών που προέρχονται από τα προγράμματα στήριξης, προσδιορίζοντας και παρέχοντας σχετικές πληροφορίες

### Κύριοι τύποι επιδοτήσεων προσλήψεων στην Ευρώπη

Διάφοροι τύποι προσεγγίσεων για τις επιδοτήσεις προσλήψεων που υποστηρίζουν τη ζήτηση εργασίας περιλαμβάνουν:

- επιδοτήσεις προσλήψεων για τη στήριξη της δημιουργίας θέσεων απασχόλησης στον ιδιωτικό, δημόσιο και μη κερδοσκοπικό τομέα
- επιδοτήσεις προσλήψεων ανά κλάδο, δηλαδή κατευθύνσεις προς πιο συγκεκριμένα επαγγέλματα σε τομείς που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες ή που χρειάζονται ενθάρρυνση (π.χ. πράσινες θέσεις εργασίας)
- γεωγραφικές επιδοτήσεις προσλήψεων, δηλαδή εστιασμένες σε περιοχές προτεραιότητας, μερικές φορές μαζί με επενδυτικά κίνητρα (π.χ. η Λιθουανία επικεντρώνεται σε επιδοτήσεις σε περιοχές, όπου το ποσοστό ανεργίας υπερβαίνει το εθνικό επίπεδο)

- στήριξη για να βελτιωθεί η ζήτηση για χαμηλόμισθους εργαζόμενους, με τη χρήση ποικίλων προσεγγίσεων (π.χ. συνδυασμός εργασίας με παροχές, προσαυξήσεις μισθών, άμεσες επιδοτήσεις κ.λπ.)
- κίνητρα μετατροπής και μηχανισμούς για την υποστήριξη ευέλικτων μορφών απασχόλησης ή που ενθαρρύνουν συγκεκριμένους τύπους συμβάσεων απασχόλησης ·

Τα κίνητρα πρόσληψης μπορούν να λειτουργούν με μηχανισμούς που διαφέρουν από τους μηχανισμούς πληρωμής, οι οποίοι θα μπορούσαν να είναι:

- μείωση των κοινωνικών εισφορών των εργοδοτών, αντί ή σε συνδυασμό με μειώσεις του μισθολογικού κόστους, που έχουν χρησιμοποιηθεί από κάποιες χώρες είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με άλλα κίνητρα
- μερική επιδότηση του μισθολογικού κόστους των εργοδοτών για άτομα (π.χ. επιστροφή με βάση ένα καθορισμένο ποσό ανά νέο υπάλληλο ή ένα ποσοστό του πραγματικού μισθολογικού κόστους ή ένα ποσό σε σχέση με μια ονομαστική αξία όπως ο εθνικός κατώτατος μισθός).
- Απαλλάσσοντας τους εργοδότες από το μισθολογικό κόστος (π.χ. παρέχοντας εργαζόμενους που κάνουν την πρακτικής τους άσκηση και δεν είναι μισθωτοί της εταιρείας αλλά εξακολουθούν να είναι ωφελούμενοι με κρατικές παροχές)
- τα προγράμματα voucher που μέρος ή όλο το κόστος καλύπτεται από το κράτος.

### Προϋποθέσεις για την εμπλοκή των εργοδοτών

Τα προγράμματα στήριξης κυμαίνονται από εκείνα που δεν έχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, σε εκείνα που απαιτούν όρους που καθορίζονται από μία συγκεκριμένη προκήρυξη και σε εκείνα που υπόκεινται σε συμφωνίες. Οι διάφοροι τύποι προϋποθέσεων που επιβάλλονται στους εργοδότες είναι όροι πριν την επιδότηση και όροι μετά την επιδότηση, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Όροι πριν την επιδότηση:

- Συμμετοχή σε προηγούμενα προγράμματα: οι περιορισμοί για τους εργοδότες περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, καμία άλλη συμμετοχή σε πρακτική άσκηση ταυτόχρονα ή στον ίδιο τομέα και

επάγγελμα. Όριο στον αριθμό των επιδοτούμενων θέσεων εργασίας στην εταιρεία, η επιδότηση δεν χορηγείται σε εργοδότες που έλαβαν προηγούμενη επιδότηση.

- Δημιουργία θέσεων απασχόλησης: η πρόσληψη πρέπει να αντιπροσωπεύει καθαρή αύξηση του αριθμού των εργαζομένων.
- Θέματα αντικατάστασης: όροι για απολύσεις σχετικές με επιχειρήσεις, π.χ. καμία απόλυση κατά τους τελευταίους έξι μήνες ή οι εργοδότες δεν επιτρέπεται να απολύουν άτομα κατά τη διάρκεια της επιδότησης
- Ρυθμίσεις εργασίας: διάρκεια σύμβασης εργασίας.
- Είδος συμβάσεων εργασίας: συμβάσεις μόνιμης, πλήρους ή μερικής απασχόλησης.
- Προϋποθέσεις σχετικά με τις αποδοχές: απασχολούνται άτομα που λαμβάνουν μεγαλύτερες αποδοχές από τον κατώτατο μισθό σύμφωνα με την ισχύουσα συλλογική σύμβαση.
- Μέτρα στήριξης: παροχή συμβούλων. Εκπαιδευτικό σχέδιο επαγγελματικής κατάρτισης
- Ανταγωνιστικές πλευρές: ο ανταγωνισμός στον κλάδο δεν απειλείται.
- Όροι για το μέγεθος της επιχείρησης: καθορισμένος ανώτατος και ελάχιστος αριθμός εργαζομένων.

Επιδότηση μετά την πρόσληψη:

- Εγγύηση της μετα-επιδότησης εργασίας: Προϋποθέσεις για τη συνέχιση της απασχόλησης των εργαζομένων μετά το τέλος της περιόδου επιδότησης.



#### Ένα πρακτικό παράδειγμα σε ευρωπαϊκό επίπεδο: τα προγράμματα Youth Guarantee

Οι επιδοτήσεις πρόσληψης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τους νέους. Τα τελευταία δέκα χρόνια, οι νέοι που δεν εργάζονται ή δεν εκπαιδεύονται - αποκαλούμενος «NEET» - αποτέλεσαν θέμα ανησυχίας στη διεθνή σκηνή. Ως επακόλουθο της κρίσης, ο αριθμός των NEET αυξήθηκε όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια. Στην Ευρώπη, σύμφωνα με την Eurostat, το 2017 σχεδόν 16,9 εκατομμύρια νέοι ηλικίας 20-34 ετών δεν ήταν στην απασχόληση, την εκπαίδευση ή την κατάρτιση. Πολλές ευρωπαϊκές χώρες δίνουν έμφαση στη χρήση επιδοτήσεων για τις προσλήψεις για την καταπολέμηση του προβλήματος της ανεργίας των νέων.

Μια σύσταση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης θέσπισε το 2013, το Youth Guarantee (Εγγυήσεις για τη Νεολαία), υποδεικνύοντας τη χρήση «στοχοθετημένων και καλά σχεδιασμένων επιδοτήσεων μισθών και προσλήψεων για την ενθάρρυνση των εργοδοτών να δημιουργήσουν νέες ευκαιρίες για νέους, όπως μαθητεία, πρακτική άσκηση ή την τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας, ιδίως για όσους είναι πιο απομακρυσμένοι από την αγορά εργασίας». Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα προγράμματα αυτά, τα οποία αντιπροσωπεύουν την ομπρέλα που περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα μέτρων και δράσεων, συνοδεύτηκαν από μια δέσμη πρωτοβουλιών που ανέλαβε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Τα Προγράμματα στήριξης των νέων επιδιώκουν να εξασφαλίσουν ότι όλοι οι νέοι λαμβάνουν μια ποιοτική προσφορά εργασίας, μαθητείας, πρακτικής άσκησης ή συνεχούς εκπαίδευσης εντός τεσσάρων μηνών από την αποχώρησή τους από την επίσημη εκπαίδευση ή την ανεργία. Αν και αυτά τα εθνικά προγράμματα βασίζονται στο πλαίσιο του European Youth Guarantee (Ευρωπαϊκές Εγγυήσεις για τη Νεολαία) και πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή τους ποικίλλει σημαντικά από χώρα σε χώρα. Ωστόσο, παρά τα εθνικά χαρακτηριστικά τους, όλα τα προγράμματα συνεπάγονται τρία είδη μέτρων: i) εκπαίδευση και κατάρτιση για την απασχόληση, συμπεριλαμβανομένης της παροχής επαγγελματικού προσανατολισμού και βοήθειας προς τους μαθητές που εγκαταλείπουν πρόωρα το σχολείο να επιστρέψουν στην εκπαίδευση · ii) υπηρεσίες διαμεσολάβησης στον τομέα της απασχόλησης, όπως βοήθεια για την αναζήτηση εργασίας και εξατομικευμένη παρακολούθηση των σχεδίων σταδιοδρομίας · και iii) ενεργητικές πολιτικές της αγοράς εργασίας που επηρεάζουν τη ζήτηση εργασίας, όπως οι επιδοτήσεις προσλήψεων, τα προγράμματα κοινωφελούς εργασίας και τα κίνητρα δημιουργίας νέων επιχειρήσεων.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.4.1

Έρευνα και ανασκόπηση των διαφόρων τύπων προγραμμάτων στήριξης και προγραμμάτων που γνωρίζετε ότι βοηθούν τις επιχειρήσεις να αναλαμβάνουν ανέργους που αναζητούν εργασία ή αναζητούν εργασία με κάποια μορφή πρόσθετων αναγκών υποστήριξης.

Εάν οι γνώσεις σας σε αυτόν τον τομέα είναι πολύ περιορισμένες, κάντε κάποια έρευνα για να μάθετε τα διαθέσιμα προγράμματα που μπορεί να είναι σχετικά με τις υπηρεσίες συμβουλευτικής.

Κατηγοριοποιήστε τα προγράμματα αυτά με βάση τις διαφορετικές προσεγγίσεις τους - ποιο είναι ακριβώς το είδος της υποστήριξης που προσφέρουν;



Η χαρτογράφηση σας θα έπρεπε να περιλαμβάνει και να διακρίνει μεταξύ τους τους ακόλουθους τύπους προγραμμάτων στήριξης: γενικές επιδοτήσεις προσλήψεων, κλαδικές επιδοτήσεις προσλήψεων, επιχορηγήσεις προσλήψεων με γεωγραφική βάση, επιδοτήσεις που σχετίζονται με χαμηλόμισθες θέσεις εργασίας, κίνητρα μετατροπής της πρακτικής άσκησης σε θέση εργασίας. Επιπλέον, η κατηγοριοποίηση πρέπει να περιλαμβάνει διάκριση μεταξύ διαφορετικών μηχανισμών πληρωμής, όπως μερική ή ολική επιδότηση μισθών.



## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.4.2

### Εργασία



Με βάση την πραγματική και πιθανή δυναμική της αγοράς εργασίας, προσδιορίστε και περιγράψτε τις κύριες ομάδες-στόχους των προγραμμάτων στήριξης της απασχόλησης.



Θα πρέπει να έχετε εξετάσει διαφορετικές ομάδες-στόχους, που βρίσκονται σε κίνδυνο αποκλεισμού από την αγορά εργασίας, όπως οι νέοι, η νέοι με χαμηλά προσόντα, τα άτομα με αναπηρίες, οι μη ενεργές γυναίκες ή οι μητέρες, οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι, οι μακροχρόνια άνεργοι, οι εργαζόμενοι με άτυπες συμβάσεις.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.4.3

#### Εργασία



Κατηγοριοποιήστε τα προγράμματα στήριξης μέσω μιας ανάλυσης SWOT, επισημαίνοντας τις αδυναμίες και τις δυνάμεις, τις ευκαιρίες και τις απειλές που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι εργοδότες όταν συμμετέχουν σε αυτά.



Η ανάλυσή σας θα μπορούσε να εξετάσει τα ακόλουθα σημεία: Η διαθεσιμότητα υπηρεσιών συμβουλευτικής απασχόλησης είναι βασική για τους εργοδότες στην πρόσβαση σε προγράμματα στήριξης. Η παρουσία μιας μεγάλης ποικιλίας προγραμμάτων με διαφορετικούς μηχανισμούς και η υποστήριξη της πρόσληψης διαφόρων κατηγοριών εργαζομένων, εξασφαλίζει μεγάλες δυνατότητες για την κάλυψη των αναγκών των εργοδοτών. Από την άλλη πλευρά, η απαιτούμενη γραφειοκρατία και ο τεράστιος αριθμός προγραμμάτων μπορεί να εμποδίσει τους εργοδότες, ιδίως τις ΜΜΕ, να ωφεληθούν από αυτά. Τα προγράμματα στήριξης είναι πάντα καλές ευκαιρίες

για τους εργοδότες, αλλά η ανεπαρκής κατανόηση των υποχρεώσεων και των συνθηκών μετά την πρόσληψη μπορεί να αποτελεί απειλή.

## 2.5 Δημιουργήστε εργασιακά πρότυπα σε συνεργασία με τους εργοδότες και στη συνέχεια συσχετίστε αυτά τα πρότυπα με τα προσωπικά πρότυπα των πιθανών υποψηφίων για εργοδότηση.

Σας συνιστούμε όπως διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες/ οδηγίες που παρουσιάζονται πιο κάτω, είναι οι βασικές αρχές για την εκπλήρωση των δραστηριοτήτων των οποίων θα βρείτε στο επακόλουθο κείμενο. Παρακαλώ, θυμηθείτε να ελέγξετε τις διαδικτυακές αναφορές, για σκοπούς απόκτησης συμπληρωματικής και συνολικής γνώσης των σχετικών θεμάτων.

### Κατανόηση των αναγκών ενός εργοδότη

Ένας καλός Σύμβουλος Απασχόλησης βρίσκεται σε πλεονεκτική θέση όταν γνωρίζει τις ανάγκες των εργοδοτών. Η κατανόηση και η διεκπεραίωση αυτών των αναγκών είναι το κλειδί στη δημιουργία και ανάπτυξη μιας άριστης επαγγελματικής σχέσης. Για την σωστή διεκπεραίωση των αναγκών των εργοδοτών προϋποθέτει η κατανόηση του σκοπού του συγκεκριμένου επαγγελματικού τομέα, καθώς και το επαγγελματικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί. Για σκοπούς ανάπτυξης εξειδικευμένων γνώσεων σε συγκεκριμένους τομείς όπως η λιανική πώληση, το εργοτάξιο- κατασκευές ή χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είναι το κλειδί για επιτυχημένες επαγγελματικές σχέσεις με τους πιθανούς εργοδότες. Η συνολική αντίληψη των σχετικών βιομηχανιών, όπως των αναγκαίων συγκεκριμένων ικανοτήτων και τη σχετική βιομηχανική φρασεολογία, θα δημιουργήσει μια αίσθηση αυτοπεποίθησης και μια αρχική γνώση στην αρχή του θέματος.

### Χρησιμοποιήστε την διαδικασία της εργασιακής ανάλυσης για την δημιουργία των προτύπων εργασιών

Θα πρέπει να συλλέξετε όλες τις σχετικές πληροφορίες από τον εργοδότη και να δημιουργήσετε ένα πρότυπο εργαζομένου, ο οποίος κατέχει όλα τα απαιτούμενα/ζητούμενα προσόντα.

Η περιγραφή της κενής ή καινούργιας θέσης εργασίας θα πρέπει να βασίζεται στη διαδικασία εργασιακής ανάλυσης, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις που προκαλούνται από τις αλλαγές του οργανισμού. Η ανάλυση εργασίας είναι μια συστηματική εξερεύνηση, μελέτη και καταγραφή των ευθυνών, καθηκόντων, ικανοτήτων, δεξιοτήτων, του εργασιακού περιβάλλοντος και της ικανότητας των απαιτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας. Συμπληρωματικά, περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της σχετικής σημασίας των καθηκόντων, των ευθυνών και των φυσικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων για την απαιτούμενη εργασία. Οι παράγοντες αυτοί, προσδιορίζουν τα ζητούμενα μιας εργασίας και τι πρέπει να έχει ένας εργαζόμενος για να ολοκληρώσει παραγωγικά τη συγκεκριμένη εργασία.

Τα βασικά βήματα για τη διεξαγωγή μιας αποτελεσματικής Ανάλυσης Εργασίας είναι:

- Εντοπισμός και Ανάλυση του Σκοπού της Εργασίας: να προσδιοριστεί η ανάγκη του εργοδότη και το επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Ορισμός της Διαδικασίας: Το επόμενο βήμα είναι να παρθεί η απόφαση για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να διεξαχθεί η διαδικασία ανάλυσης εργασίας. Απαιτείται προγραμματισμένη προσέγγιση σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής ολόκληρης της διαδικασίας προκειμένου να διερευνηθεί πλήρως μια συγκεκριμένη εργασία.
- Στρατηγική Λήψη Αποφάσεων: Η απόφαση για το ποσοστό της συμμετοχής του εργοδότη στη διαδικασία, το επίπεδο των λεπτομερειών που πρέπει να συλλεχθούν και να καταγραφούν, τις πηγές από τις οποίες πρέπει να συλλέγονται τα δεδομένα, οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων, η επεξεργασία πληροφοριών και ο διαχωρισμός των συλλεγόμενων δεδομένων.
- Προετοιμασία της Διαδικασίας Ανάλυσης Εργασίας: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό είναι το επόμενο βήμα. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να επικοινωνήσει σωστά το όλο θέμα, ώστε οι εργοδότες να προσφέρουν την πλήρη υποστήριξή τους στην ανάλυση εργασίας. Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει επίσης την προετοιμασία εγγράφων, ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων και εντύπων ανατροφοδότησης.
- Συλλογή Δεδομένων: Στη συνέχεια, συλλέγονται δεδομένα σχετικά με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών προσόντων των εργαζομένων, των δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας, των

συνθηκών εργασίας, των εργασιακών δραστηριοτήτων, της ιεραρχίας, των απαιτούμενων ανθρώπινων χαρακτηριστικών, καθήκοντα και ευθύνες συμπεριλαμβανόμενης και την συμπεριφορά του εργαζομένου.

- Τεκμηρίωση, Επαλήθευση και Επισκόπηση: Η κατάλληλη τεκμηρίωση γίνεται για να επαληθευτεί η αυθεντικότητα των δεδομένων που συλλέγονται και στη συνέχεια να αναθεωρηθεί. Αυτές είναι οι τελικές πληροφορίες που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή μιας συγκεκριμένης εργασίας.
- Αναπτύσσοντας την Περιγραφή Εργασίας και τις Προδιαγραφές της Εργασίας: Σε αυτό το στάδιο είναι η στιγμή να διαχωρίσετε τα συλλεχθέντα δεδομένα σε χρήσιμες πληροφορίες. Η Περιγραφή Εργασίας περιγράφει τους ρόλους, τις δραστηριότητες, τα καθήκοντα και τις ευθύνες της εργασίας, ενώ η Προδιαγραφή της Εργασίας είναι μια δήλωση των εκπαιδευτικών προσόντων, της εμπειρίας, των προσωπικών χαρακτηριστικών και των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας.

Βασικά σημεία για την ανάπτυξη της περιγραφής μιας θέσης είναι:

- Η σαφής περιγραφή των καθηκόντων που απαιτούνται για τη θέση από την οργανωτική πλευρά, ο Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να βοηθήσει τον εργοδότη να αναλύσει την εργασία που θα εκτελέσει κάποιος, συμπεριλαμβανομένων των βασικών καθηκόντων που εκτελούνται συχνά και των μη ουσιαστικών εργασιών.
- Να περιγράψει σαφώς τις απαιτούμενες δεξιότητες.
- Να συμπεριλάβει τα βασικά κριτήρια επιλογής (KSC) που μετρούν τις ικανότητες που απαιτούνται για τη θέση σε σαφή και ξεκάθαρη γλώσσα, χωρίς εξειδικευμένη φρασεολογία. ο Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να βοηθήσει τον εργοδότη στον προσδιορισμό των ελάχιστων και των προτιμώμενων προσόντων. Τα βασικά κριτήρια επιλογής ενδέχεται να περιλαμβάνουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις ικανότητες και τα έτη εμπειρίας που πρέπει να κατέχουν οι υποψήφιοι ώστε να επιλεγούν για τη θέση.
- Να δηλώνονται σαφώς οι αξίες του οργανισμού ώστε οι υποψήφιοι να μπορούν να αυτό-αξιολογούν τον βαθμό προσαρμογής τους στον οργανισμό.
- Να καθορίζει το περιβάλλον εργασίας και τις φυσικές απαιτήσεις (δηλαδή περιβαλλοντικά στοιχεία, ταξίδια, ακανόνιστες ώρες, επικίνδυνες / δυσάρεστες συνθήκες εργασίας κ.λπ.) της θέσης.

- 
- Να δηλώνονται σαφώς τα αναμενόμενα αποτελέσματα της εργασίας / οι βασικές περιοχές αποτελεσμάτων στην περιγραφή της θέσης.

#### Η αποτελεσματική αντιστοίχιση ανάμεσα στα εργασιακά προφίλ και τους υποψήφιους

Το καθορισμένο προφίλ εργασίας πρέπει να παρέχει στον εργοδότη και τον Σύμβουλο Απασχόλησης σαφή εικόνα των απαιτούμενων και προτιμητέων δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κενή θέση.

Η αντιστοίχιση των αιτούντων εργασία και του εργοδότη είναι ίσως η πιο βασική λειτουργία των υπηρεσιών του Συμβούλου Απασχόλησης. Η αλλαγή των συνθηκών της αγοράς εργασίας προκαλεί αλλαγές και στη διαδικασία αντιστοίχισης. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να υιοθετήσουν μια ολιστική προσέγγιση, η οποία απομακρύνεται από την απλή αξιολόγηση πληροφοριών σχετικά με την ατομική καταγραφή της απασχόλησης, την επαγγελματική πείρα και τα τυπικά προσόντα και να εστιάσουν περισσότερο στη συλλογή και την αξιολόγηση τεχνικών και μαλακών δεξιοτήτων.

Οι δεξιότητες όπως η ικανότητα διαχείρισης της πίεσης, της επικοινωνίας και την επίλυση προβλημάτων είναι συνήθως σημαντικές για κάθε θέση εργασίας. Για την αποτελεσματική αντιστοίχιση των προφίλ των θέσεων εργασίας με εκείνες των πιθανών υποψηφίων, είναι απαραίτητο να δημιουργηθούν εργαλεία μέτρησης για την αναθεώρηση, τον προσδιορισμό, την αξιολόγηση και τη διάγνωση δεξιοτήτων.

#### Η διαδικασία αξιολόγησης δεξιοτήτων

Κατά την αξιολόγηση των δεξιοτήτων μπορεί να χρησιμοποιηθεί ποικιλία μεθόδων:

- Προσομοίωση

Κατά την προσομοίωση, ένας χώρος εργασίας προσομοιώνεται σε ένα περιβάλλον τάξης ή εργαστηρίου. Μπορεί να περιλαμβάνει χειραφετικές αποστολές αν οι εργαζόμενοι

αξιολογούνται για τις τεχνικές τους δεξιότητες ή για το ρόλο που διαδραματίζουν αν αξιολογούνται σε εταιρικό περιβάλλον.

- Πλεονεκτήματα

-Δυνατότητα δοκιμής συμπεριφοράς και σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όχι μόνο στο καθημερινό περιβάλλον εργασίας.

-Ένα από τα πιο αποτελεσματικά εργαλεία για τη δοκιμή τεχνικών και μαλακών δεξιοτήτων, καθώς επιτρέπει οι εξεταζόμενοι να αλληλεπιδρούν σε εικονικό περιβάλλον, και οι χαρακτήρες μπορούν να δοκιμάσουν την κατανόηση της γλώσσας του σώματος, των συναισθημάτων και των συμπεριφορών.

- Μειονεκτήματα

-Η ευαισθητοποίηση που αποτελεί αντικείμενο της αξιολόγησης, ταυτόχρονα μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά του υποψηφίου.

- Ερώτηση

Αυτή η μέθοδος μπορεί να λάβει τη μορφή ολοκληρωμένης συνέντευξης ή μιας σειράς περιστασιακών συνομιλιών. Εδώ, ο αξιολογητής θέτει σε βάθος ερωτήματα σχετικά με τις αντιλήψεις του υποψηφίου για το ρόλο και τους στόχους τους για το μέλλον.

- Πλεονεκτήματα

-Μπορείτε να αποκτήσετε βαθύτερη γνώση του υποψηφίου και να προσαρμόσετε τις ερωτήσεις με βάση τις προηγούμενες απαντήσεις.

- Μειονεκτήματα

Ένα μειονέκτημα είναι ότι η επιτυχία αυτής της μορφής αξιολόγησης εξαρτάται εξ ολοκλήρου από την αποτελεσματικότητα του τρόπου επικοινωνίας και τις δεξιότητες του αξιολογητή.

- Δοκιμές

Ο αξιολογητής θέτει ένα τεστ, ιδανικά με συνδυασμό θεωρητικών και πρακτικών καθηκόντων, και βαθμολογεί τους υποψηφίους σύμφωνα με προκαθορισμένα κριτήρια.

- Πλεονεκτήματα

Αυτή η μέθοδος μπορεί να παρέχει εκτενείς πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την εμπειρία των υποψηφίων.



---

- Μειονεκτήματα

Το κύριο μειονέκτημα αυτής της μεθόδου είναι το ίδιο όπως και σε οποιοδήποτε περιβάλλον εξέτασης: το γεγονός ότι μερικοί άνθρωποι λειτουργούν καλύτερα από άλλους υπό παρόμοιες πιέσεις. Μπορεί επίσης να μην δώσει μια πραγματική ένδειξη για τις ικανότητες ενός υπαλλήλου λόγω των περιορισμών του περιβάλλοντος εξέτασης.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.5.1

#### Ανάθεση Εργασίας



Παρέχετε μια λίστα με τους παράγοντες εργασίας, οι οποίοι καλύπτουν διαφορετικούς τομείς σχετικούς με την εργασία, και είναι καθοριστικοί για την ανάπτυξη του προφίλ εργασίας.



Οι βασικοί παράγοντες εργασίας που πρέπει να συμπεριληφθούν σε ένα προφίλ εργασίας είναι: απαιτούμενα προσόντα, απαιτούμενες εμπειρίες, αναλυτικές δεξιότητες και ικανότητες που

απαιτούνται για την εργασία, βασικά καθήκοντα που πρέπει να εκτελεστούν, εργασιακό περιβάλλον και φυσικές απαιτήσεις, αποστολή και αξία οργανισμού, επιτήρηση και εργασιακά αποτελέσματα που πρέπει να επιτευχθούν.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.5.2



Σχεδιάστε ένα αποτελεσματικό πρότυπο προφίλ εργασίας που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε εσείς και άλλοι συνάδελφοι της Συμβουλευτικής υπηρεσίας Απασχόλησης στην καθημερινή εργασία σας. Επικεντρωθείτε στα κύρια σημεία που πρέπει να περιλαμβάνει μια περιγραφή εργασιακού προφίλ.

Βασικά στοιχεία που πρέπει να συμπεριληφθούν στο πρότυπο: Τίτλος εργασίας, Τμήμα; Βαθμός; Τοποθεσία; Σκοπός Δουλειάς; Βασικές ευθύνες; Εργασιακές απαιτήσεις (ελάχιστα και επιθυμητά προσόντα - εκπαίδευση, εμπειρία, γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες). Μισθός / Περιθώρια μισθού.



**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.5.3****Ανάθεση Εργασίας**

Περιγράψτε ποιες είναι οι πιο συνήθεις μεθοδολογίες αξιολόγησης δεξιοτήτων και καθορίστε ποια θα είναι πιο κατάλληλη στο περιβάλλον εργασίας σας.



Θα πρέπει να έχετε υπενθυμίσει:

- Τεχνικές προσομοίωσης (όπως ομαδικές ασκήσεις, δοκιμασίες και παιχνίδια ρόλων). Αμφισβήτηση αξιολόγησης. Αξιολόγηση της δοκιμής. Προκειμένου να προσδιοριστεί ποια μέθοδος ταιριάζει καλύτερα, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη διάφορα στοιχεία, όπως: ο μέσος χρόνος που μπορείτε να περάσετε με έναν υποψήφιο, ποιες μαλακές ή τεχνικές δεξιότητες

πρέπει να εκτιμήσετε για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας, την επικοινωνία και τις αναλυτικές δεξιότητες.

## 2.6 Η ικανότητα της επιμελητείας, παρακολούθησης και αξιολόγησης την ικανοποίηση του εργοδότη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σας προτείνουμε να διαβάσετε προσεκτικά τις πληροφορίες / αφηγήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς αποτελούν τη βάση για την καλή απόδοση των δραστηριοτήτων που παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα. Σας παρακαλούμε, επίσης, να θυμάστε να ελέγξετε την ιστοσελίδα που παρέχεται, για περισσότερες πληροφορίες.

### Γιατί είναι σημαντική επιμελητεία, η παρακολούθηση και η αξιολόγηση της ικανοποίησης του εργοδότη

Παρά την πλειάδα μεθόδων προσέλκυσης που προσφέρονται στους εργοδότες σήμερα, εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλη ζήτηση για υπηρεσίες προσλήψεων (συμπεριλαμβανομένων των Συμβούλων Απασχόλησης) για να βοηθήσουν τους εργοδότες να προσελκύσουν και να προσλάβουν προσωπικό στον οργανισμό τους. Αλλά για να είναι σε θέση οι Σύμβουλοι Απασχόλησης να ανταποκριθούν με επιτυχία στις απαιτήσεις πρόσληψης των οργανισμών, θα πρέπει η σχέση μεταξύ του Συμβούλου Απασχόλησης και των οργανισμών να χαρακτηρίζεται από υψηλή ποιότητα.

Οι εργοδότες θέλουν μια γρήγορη και αποτελεσματική υπηρεσία. Οι καλοί Σύμβουλοι Απασχόλησης έχουν την τάση να συνεργάζονται με το μοντέλο διαχείρισης λογαριασμών, το οποίο βοηθά στην εξεύρεση λύσεων και γεφυρώνει το χάσμα μεταξύ των κόσμων του εργοδότη και του αιτούντος εργασία. Με αυτόν τον τρόπο ο Σύμβουλος Απασχόλησης θα παραμείνει σε επαφή με τον εργοδότη ακόμα και μετά την τοποθέτηση του αιτούντος εργασία, ώστε να διασφαλίσει την αποτελεσματική υποστήριξη και μετά την τοποθέτηση και ότι ταυτόχρονα ο εργοδότης είναι ικανοποιημένος. Οι Sumpton et al. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014) συμφωνούν ότι "η δέσμευση με τους εργοδότες είναι το κλειδί για να εξασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες εργασιακής

αντιστοίχησης είναι αποδοτικές και αποτελεσματικές". Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών σας, απαιτεί ένα ενεργό πρόγραμμα διασφάλισης της ποιότητας.

### Βασικοί παράγοντες επιτυχίας για την ικανοποίηση του εργοδότη

Ο βασικός παράγοντας επιτυχίας στην οικοδόμηση τέτοιων σχέσεων είναι η εμπιστοσύνη, η οποία εξελίσσεται μέσω της συμμετοχής και των τακτικών επικοινωνιών και από τις δύο πλευρές ώστε να υπάρχει ενημέρωση σχετικά με τους στόχους, τις εξελίξεις και τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες. Μια επιτυχημένη σχέση εμπιστοσύνης εξαρτάται επίσης από την αίσθηση της προτεραιότητας και την προθυμία χρήσης ενός μοντέλου που αναγνωρίζει και ποιοτικά εκτός από ποσοτικά χαρακτηριστικά.

Υπάρχουν βασικά στοιχεία τα οποία μπορούν να προσδιοριστούν δείκτες του είδους των σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και Συμβούλων Απασχόλησης που μπορούν να ωφελήσουν και τα δύο μέρη στη δημιουργία της «εταιρικής σχέσης»:

- Ευαισθητοποίηση: Αυτός είναι ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση λαμβάνει γνώση του Σύμβουλου Απασχόλησης και του ρόλου του στην αγορά. Είναι εξίσου το μέσο με το οποίο ένας Σύμβουλος Απασχόλησης λαμβάνει γνώση ενός οργανισμού, της θέσης του στην αγορά, της αξίας του εργοδότη (EVP), των στόχων και των αναγκών πρόσληψης.
- Εμπιστοσύνη: Η εμπιστοσύνη χρειάζεται χρόνο για να αναπτυχθεί. Χτίζεται ως αποτέλεσμα της εμπλοκής και της σύνδεσης μεταξύ των δύο μερών - μέσω της προώθησης της της ειλικρίνειας στη σχέση τους.
- Συνδιαλλαγή: Σχετίζεται με τη διαδικασία κατά την οποία ο εργοδότης ορίζει ως συνυπεύθυνο προσλήψεων ένα Σύμβουλο Απασχόλησης, εντός ή εκτός του προτιμώμενου καταλόγου υπευθύνων.
- Ικανοποίηση: Η ικανοποίηση μπορεί να επιτευχθεί ως αποτέλεσμα των ευχάριστων επιχειρηματικών αλληλεπιδράσεων, οι οποίες πληρούν τους σχετικούς στόχους, αλλά και μέσω του τρόπου συμπεριφοράς των δύο μερών μεταξύ τους.
- Δέσμευση: επιθυμία ανάπτυξης βαθύτερης σχέσης

- Υπεράσπιση: το σημείο κατά το οποίο οι εργοδότες είναι διατεθειμένοι να μιλούν εξαίροντας τις υπηρεσίες και τα επιτεύγματα του Συμβούλου Απασχόλησης και αντίστοιχα ο Σύμβουλος Απασχόλησης παρουσιάζει την επιχείρηση του εργοδότη ως ιδανικό περιβάλλον εργασίας.

### Βασικοί παράγοντες για τη μέτρηση της ικανοποίησης του εργοδότη

Οι βασικοί παράγοντες για τη μέτρηση της ικανοποίησης του εργοδότη περιλαμβάνουν τη συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία (π.χ. εξυπηρετικότητα της υποστήριξης του Συμβούλου Απασχόλησης) και τις υπηρεσίες τοποθέτησης (π.χ. ποιότητα υποψηφίων που αποστέλλονται σε υποψήφιους εργοδότες). Ένας άλλος σημαντικός τομέας είναι το επίπεδο πληροφόρησης σχετικά με την παροχή υπηρεσιών. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες (π.χ. διαβουλεύσεις σχετικά με το εργατικό δίκαιο, τα ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού) και οι υπηρεσίες δικτύωσης (π.χ. διοργάνωση εκδηλώσεων, όπως και οι εμπορικές εκθέσεις) είναι τομείς που καλύπτονται από τις υπηρεσίες του Συμβούλου Απασχόλησης κατά τη μέτρηση της ικανοποίησης του εργοδότη.

### Οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενες μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης του εργοδότη

Οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενες μέθοδοι για τη μέτρηση της ικανοποίησης του εργοδότη περιλαμβάνουν:

- έρευνες στο διαδίκτυο
- ερωτηματολόγια
- τηλεφωνικές και διαδικτυακές συνεντεύξεις
- ομαδικές συζητήσεις

- 
- ανατροφοδότηση από συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο (ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο)
  - προσωπικές συνεντεύξεις με "χαρτί και στυλό" (PAPI)
  - πίνακες μηνυμάτων πελατών

Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης μπορούν επίσης μερικές φορές να χρησιμοποιούν τα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης και το ρόλο του μυστικού πελάτη για σκοπούς ανατροφοδότησης.

Όλες αυτές οι μέθοδοι μπορούν να είναι αποτελεσματικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του εργοδότη. Ωστόσο, οι διαδικτυακές έρευνες είναι τα πιο δημοφιλή εργαλεία, επιτρέποντας στους εύκολη προσέγγιση, αφαιρώντας τους περιορισμούς χρόνου / χώρου, και παρουσιάζοντας δυναμικά και συναφή ερωτήματα.

#### Συμβουλές για τη πραγματοποίηση Έρευνας Ικανοποίησης Εργοδοτών

- Η έρευνα πρέπει να σχεδιαστεί ώστε να συμπληρώνεται γρήγορα και εύκολα , ώστε να αποφευχθεί η υπερβολική επιβάρυνση των εργοδοτών και, ως εκ τούτου, να ενθαρρυνθεί το υψηλό ποσοστό ανταπόκρισης.
- Πολλές ερωτήσεις μπορούν να υποβληθούν μόνο όταν είναι συναφείς (δηλαδή μετά από μια συγκεκριμένη απάντηση σε μια προηγούμενη ερώτηση), έτσι ώστε οι ερωτώμενοι να μην αντιμετωπίζουν ερωτήσεις που δεν είναι σχετικοί με αυτές.

#### Στρατηγικές βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών

Μετά τη διαδικασία αξιολόγησης, θα πρέπει να καταρτιστεί ένα σχέδιο βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών, το οποίο να βασίζεται στις δυνατότητές σας και να αντιμετωπίζει τις όποιες αδυναμίες. Τα Σχέδια Βελτίωσης Ποιότητας Υπηρεσιών (QIP) θα πρέπει να είναι ρεαλιστικά, αλλά θα πρέπει επίσης να σας επεκτείνουν, ως Σύμβουλους Απασχόλησης, για να βελτιώνετε συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες σας.

#### Διαδικασία για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός QIP

Οι κύριες φάσεις της διαδικασίας για την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός QIP, περιλαμβάνουν:

- τον εντοπισμό των πλεονεκτημάτων και των βελτιώσεων που απαιτούνται μέσω μεθόδων που περιγράφηκαν προηγουμένως για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των εργοδοτών
- σχεδιασμός βελτιώσεων και προσθήκη τους στο QIP
- εφαρμογή βελτιώσεων
- επανεξέταση της προόδου
- αυτό-αξιολόγηση

#### Σχεδιασμός βελτιώσεων και προσθήκη τους στο QIP

Το Σχέδιο Βελτίωσης της Ποιότητας πρέπει να περιλαμβάνει στρατηγικές για την αντιμετώπιση αυτών των περιοχών ποιότητας που διαπιστώνονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης ότι δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των εργοδοτών.

Σχεδιάστε τον τρόπο με τον οποίο η υπηρεσία θα επιτύχει την ενσωμάτωση των βελτιώσεων και των ακόλουθων λεπτομερειών στο QIP:

- Να γράψετε έναν στόχο για κάθε μία από τις βελτιώσεις που επιθυμεί να επιτύχει η υπηρεσία.
- Να καταγράψει εάν ο στόχος είναι χαμηλής, μεσαίας ή υψηλής προτεραιότητας ·
- Καθορίστε τα βήματα ή τις στρατηγικές που θα χρησιμοποιηθούν για την επίτευξη του στόχου ·
- Σημειώστε πώς θα μετρηθεί η επιτυχία (πώς θα γνωρίζει η υπηρεσία ότι ο στόχος έχει επιτευχθεί) ·
- Ορίστε μια ημερομηνία-στόχο για την επίτευξη κάθε στόχου (η ημερομηνία πρέπει να είναι συγκεκριμένη ώστε να επιτευχθεί ο στόχος).



### Πρακτικά παραδείγματα: χρησιμοποιώντας τη μέθοδο SMART για το QIP

Μια υπηρεσία χρησιμοποίησε το μοντέλο SMART για τον καθορισμό στόχων, ώστε να τους βοηθήσει κατά τη σύνταξη του QIP.

Το S δηλώνει το συγκεκριμένο: η υπηρεσία εξασφαλίζει ότι οι στόχοι είναι σαφείς και συγκεκριμένοι. Ορισμένες από τις ιδέες που συζητούσε η υπηρεσία ήταν πολύ γενικές. Το μοντέλο SMART τους βοήθησε να γράψουν στόχους συγκεκριμένους και σαφείς για όλους.

Το M δηλώνει το μετρήσιμο: η υπηρεσία συζήτησε τι μπορεί να μετρηθεί, ώστε να είναι προφανές εάν οι στόχοι είχαν επιτευχθεί.

Το A δηλώνει το εφικτό: οι στόχοι πρέπει να είναι εφικτοί και όχι τόσο φιλόδοξοι που θα ήταν αδύνατο να επιτευχθούν.

Το R δηλώνει το ρεαλιστικό: οι στόχοι έπρεπε να είναι κατάλληλοι για το περιβάλλον και τι θα μπορούσε να επιτευχθεί.

Τ δηλώνει το χρόνο: για να διατηρηθεί εντός παλινδρόμων, η υπηρεσία έπρεπε να ορίσει χρονικές προθεσμίες για το στόχο.

Το μοντέλο SMART βοήθησε επίσης την υπηρεσία να παραμείνει εστιασμένη στο πώς και τι πρέπει να τεκμηριωθεί.

### Εφαρμογή βελτιώσεων και επανεξέταση της προόδου

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της υπηρεσίας, είναι σημαντικό να παραμείνετε επικεντρωμένοι στο QIP και να αρχίσετε να εργάζεστε για τα βήματα ή τις στρατηγικές που έχουν εντοπιστεί. Για να ελέγχετε την πρόοδο, πρέπει:

- Να παρακολουθείτε τις προκαθορισμένες ημερομηνίες για την επίτευξη των στόχων.

- Εάν δεν ήταν δυνατό να επιτευχθεί ένας στόχος από την προβλεπόμενη ημερομηνία, τεκμηριώνεται η πρόοδος που έχει επιτευχθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή και στη συνέχεια τίθενται νέες στρατηγικές και νέα ημερομηνία. Ο στόχος μπορεί να χρειαστεί να ξαναγραφτεί ώστε να είναι ρεαλιστικός και εφικτός.
- μόλις επιτευχθεί ένας στόχος, δεν είναι πλέον μέρος του QIP και μπορεί να αφαιρεθεί. Ένα άλλο συγκεκριμένο ζήτημα από τα σχόλια των εργοδοτών μπορεί στη συνέχεια να ενσωματωθεί στο QIP.

Με τον ίδιο τρόπο που η παρακολούθηση της ικανοποίησης των εργοδοτών βρίσκεται σε εξέλιξη, το QIP πρέπει να αποτελεί ένα δυναμικό και εξελισσόμενο έγγραφο.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.6.1



Όσον αφορά τη γενική αρχή της ικανοποίησης από τον εργοδότη, μπορείτε να σκεφτείτε τρεις θετικές (δυνατότητες) και τρεις αρνητικές (περιοριστικές) πτυχές που θα μπορούσαν να προκύψουν κατά την παράδοση, την παρακολούθηση και την αξιολόγησή τους;

Τρία θετικά σημεία (δυνατότητες):

1.

2.

3.

**Τρία αρνητικά σημεία (περιορισμοί):**

1.

2.

3.



Οι παρακάτω ερωτήσεις μπορούν να εξεταστούν για να σας βοηθήσουν να συμπληρώσετε τη λίστα:

Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους οι εργοδότες επιλέγουν να συνεργαστούν με τον Σύμβουλο Απασχόλησης;

Ποια είναι τα βασικά κριτήρια επιλογής της επιχείρησης για την επιλογή ενός Σύμβουλου Απασχόλησης;

Ποιο είναι το σκεπτικό των διαφορετικών επιλογών των οργανισμών προσλήψεων;

Ποιες είναι οι διαφορές ανάμεσα στην οικοδόμηση συνεχιζόμενων σχέσεων και στην ικανοποίηση των ειδικών αναγκών πρόσληψης;

Ποιες είναι οι επιπτώσεις στη σχέση ποιότητας - ποσότητας κατά την επιλογή ενός Σύμβουλου Απασχόλησης και την οικοδόμηση της αντίστοιχης σχέσης;

Με ποιον τρόπο οι επιχειρήσεις και οι Σύμβουλοι Απασχόλησης αλληλοεπιδρούν και παραμένουν δεσμευμένοι μεταξύ τους;

Πώς οι οργανισμοί μετρούν την απόδοση των Σύμβουλων Απασχόλησης;

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.6.2

### Ανάθεση Εργασίας



Περιγράψτε τους κύριους δείκτες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής Απασχόλησης που προσφέρονται στους εργοδότες, εκτός από τη μέτρηση του αριθμού ή της διάρκειας των κενών θέσεων εργασίας. Εάν έχετε ήδη εργαστεί ως Σύμβουλος Απασχόλησης, αυτό-αξιολογήστε ποια ήταν τα κυριότερα αποτελέσματα της αξιολόγησης σας τα τελευταία χρόνια.



Μεταξύ των βασικών στοιχείων που πρέπει να παρακολουθούνται για την αποτελεσματική αξιολόγηση της ικανοποίησης του εργοδότη, υπάρχουν: η ποιότητα των γενικών υπηρεσιών, ποιότητα των υπηρεσιών τοποθέτησης ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών. ποιότητα των υπηρεσιών δικτύωσης · ποιότητα των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 2.6.3



Διεξάγετε έρευνα σχετικά με τις διαφορετικές προσεγγίσεις βελτίωσης της ποιότητας: προσδιορίστε τα βασικά χαρακτηριστικά των στρατηγικών βελτίωσης όπως της κουλτούρας, του σχεδιασμού, των παραλλαγών και του δίπολου επιτυχίας-αποτυχίας.



Παρακάτω μπορείτε να βρείτε περιγραφές των κύριων διακριτικών χαρακτηριστικών κάθε προσέγγισης βελτίωσης της ποιότητας: Για την προσέγγιση που βασίζεται στην κουλτούρα, οι αντιλήψεις για την υπηρεσία εξαρτώνται από τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και του πελάτη.

Η οργανωτική κουλτούρα στην οποία δραστηριοποιείται ο πάροχος μπορεί να καθορίσει την αποτελεσματική στάση του απέναντι στις ανάγκες του πελάτη. Σχεδιασμός με βάση τη βελτίωση της ποιότητας της διεύθυνσης μέσω του σχεδιασμού, συνδέοντας την τελευταία με τις ανάγκες και τις αντιλήψεις των πελατών ή με στόχο την άμεση ψυχολογική χειραγώγηση της ικανοποίησης.

Η προσέγγιση βασισμένη σε παραλλαγές βασίζεται στη χρήση στατιστικών αριθμητικών δεδομένων για την παρακολούθηση και καθοδήγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Τέλος, οι βελτιώσεις που βασίζονται στο δίπολο επιτυχίας - αποτυχίας εστιάζονται στην εγγύηση της άνευ όρων παροχής υπηρεσιών ως εργαλείο αποτροπής και αποκατάστασης των υπηρεσιών.

### Αξιολόγηση προόδου – Ανάλυση μαθησιακών αναγκών

Και τώρα που ολοκληρώσατε τις δραστηριότητες και τις ασκήσεις σε αυτό το Κεφάλαιο και επανεξετάσατε όλες τις Ανατροφοδοτήσεις, επιστρέψτε στην Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών που συμπληρώσατε στην αρχή του Κεφαλαίου.

Στον παρακάτω πίνακα, επαναλάβετε την αυτοαξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησης σας σε αυτόν τον τομέα. Όπως και πριν, εξετάστε τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας σας και εκτιμήστε το επίπεδό σας σε κάθε περίπτωση.

Σας υπενθυμίζουμε την χρήση της κλίμακας όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**.

Απαιτήσεις θέσεως εργασίας	Επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (κατά περίπτωση).									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ανάλυση περιγραφής εργασίας και δεξιοτήτων συνέντευξης. Π.χ.: ικανότητα να περιγράφει και να υποβάλλει τις κατάλληλες ερωτήσεις σύμφωνα με τις προδιαγραφές εργασίας για τη συγκέντρωση σχετικών πληροφοριών										
Γνώση της γραπτής επικοινωνίας, των ICT και των καναλιών διάδοσης: για την ανάπτυξη και τη διανομή και τη διαφήμιση θέσεων εργασίας.										
Επικοινωνιακές και οργανωτικές δεξιότητες για το σχεδιασμό και την εφαρμογή των διαδικασιών πρόσληψης (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας της δοκιμής επιλογής, της δυναμικής ομάδας κλπ.)										
Γνώση και δεξιότητες για την αντιμετώπιση ευρωπαϊκών εργαλείων για την αναζήτηση πιθανών υποψηφίων: π.χ. Επαγγελματικός κατάλογος ISCO και πύλη κινητικότητας εργασίας EURES.										
Δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αναγκών του εργοδότη και συνεργασία με τους εργοδότες μέσω διερεύνηση / αξιολόγηση της ζήτησης και ανάπτυξης της αγοράς εργασίας, παροχή εξειδικευμένης καθοδήγησης και υποστήριξης.										



Γνώση και δεξιότητες για την ενεργοποίηση των διοικητικών διαδικασιών που είναι αναγκαία για την πρόσβαση σε προγράμματα στήριξης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δυνατότητα καθοδήγησης των εργοδοτών σε μέτρα στήριξης που προσαρμόζονται στις ανάγκες τους για παροχή πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα συστήματα στήριξης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση και δεξιότητες για την αποτελεσματική αντιστοίχιση της ζήτησης και προσφοράς εργασίας (π.χ. ικανότητα ανάλυσης διαδικασιών εργασίας, ανίχνευση επαγγελματικών αναγκών, ανάπτυξη επαγγελματικών προφίλ και διεξαγωγή διαδικασιών αξιολόγησης δεξιοτήτων).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Επικοινωνιακές και αναλυτικές δεξιότητες για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες προκειμένου να διασφαλιστεί και να εκτιμηθεί η συνολική τους ικανοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση και δεξιότητες για τον σχεδιασμό τυποποιημένων διαδικασιών για την ποιοτική εφαρμογή και τη διαχείριση διαδικασιών που συνδέονται με την παρακολούθηση και τη βελτίωση της ποιότητας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Τώρα, συγκρίνετε τα δύο σύνολα των βαθμολογιών σας – πριν και μετά την εργασία σας με τον Οδηγό. Ποια είναι τα βασικά σας συμπεράσματα;

Θα λέγατε ότι έχοντας χρησιμοποιήσει το υλικό σε αυτό το Κεφάλαιο, υποτιμήσατε ή υπερεκτιμήσατε τις ικανότητες, τη γνώση, την κατανόηση και/ ή την εμπειρία σας την πρώτη φορά που συμπληρώσατε αυτήν την αξιολόγηση;

Επομένως, εάν έχετε χαμηλότερη βαθμολογία μετά την ολοκλήρωση - συμβαίνει επειδή συνειδητοποιείτε ότι έχετε ακόμα περιοχές για ανάπτυξη;

Εάν οι απαντήσεις σας είχαν υψηλότερη βαθμολογία – συμβαίνει γιατί νιώθετε ότι αποκτήσατε περισσότερες γνώσεις και αυτοπεποίθηση αφού ολοκληρώσατε τις ασκήσεις;

Θα λέγατε ότι το Κεφάλαιο επιβεβαίωσε τις αρχικές εκτιμήσεις σας - ή υπήρξαν εκπλήξεις;

Μπορείτε να προσδιορίσετε τομείς όπου πρέπει να αναζητήσετε περαιτέρω επαγγελματική υποστήριξη ή ανάπτυξη;

### Περαιτέρω μελέτη: ηλεκτρονικές και έντυπες πηγές

Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε μερικούς συνδέσμους που μπορεί να σας βοηθήσουν στην επίτευξη των δραστηριοτήτων στο παρόν κεφάλαιο, συμβάλλοντας στην επέκταση των πρακτικών σας γνώσεων προκειμένου να επιτύχετε αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις με τους εργοδότες.

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο 2.1.

- Διαδικασία αποκατάστασης: φάσεις και δοκιμές διαλογής. Περιλαμβάνει πρακτικές ασκήσεις (ισπανικά).

[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)

-Βήματα αναπτύσσοντας την στρατηγική πρόσληψης (Αγγλικά).

<http://www.ascentii.com/content/pdf/2%20-%20Steps%20in%20Developing%20a%20Recruiting%20Strategy%20-%20Part%201%20of%202.pdf>

- Συνεντεύξεις για δουλειά: βασικές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με το προφίλ (προσωπικές και επαγγελματικές) καθώς και βασικές ικανότητες. Περιλαμβάνει αναφορές σε προτεινόμενα βίντεο (ισπανικά).

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

-Ιδέες για την ανάπτυξη δυναμικής ομαδικής δραστηριότητας (ισπανική).

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

-Πώς να επεξεργαστείτε μια καλή διαφήμιση για θέσεις εργασίας. Επιπρόσθετες πληροφορίες (ισπανικά).

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

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

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο 2.2.

-Ανάθεση έρευνας επαγγελματικού προφίλ. Παρέχει ένα παράδειγμα δομής ποιότητας για την έρευνα και την περιγραφή (αγγλικά).

[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)

-Συμφωνία για την επεξεργασία των κενών θέσεων σε μια διαμεσολαβητή υπηρεσία εργοδοτών. Η ενότητα "Στοιχεία προσφοράς εργασίας" παρέχει πληροφορίες σχετικά με επαγγελματικές απαιτήσεις που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη (ισπανικά).

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

-Eures Ιστοσελίδα: Ευρωπαϊκή πύλη κινητικότητας (ισπανική).

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

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο 2.3.

-Πώς να Δικτυωθείτε: ο Σωστός Τρόπος (Αγγλικά).

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

-Πρόσωπο με Πρόσωπο εκδηλώσεις: μια στρατηγική για την ενασχόληση ενδεχομένων πελατών / συνεργατών (ισπανικά)

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

-Δωρεάν Οδηγός (ηλεκτρονικό βιβλίο): 9 Επιπρόσθετες πληροφορίες Οργανώνοντας μια Επιχειρηματική Εκδήλωση (Ισπανικά).

<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 τεχνική για τον καθορισμό επιχειρηματικών στόχων (Αγγλικά).

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

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

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο 2.4.

-Καθορισμός για τα υπάρχουσα σχέδια στήριξης στην ΕΕ (αγγλικά).

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

-Αναθεώρηση βάση λογικής για την στήριξη σχεδίων στο τρέχον οικονομικό υπόβαθρο (αγγλικά).

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

-Σύνθεση των κυριότερων επιδομάτων προσλήψεων για τους νέους (Ιταλικά).

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

-Αναθεώρηση των υπαρχόντων σχεδίων στήριξης (Ιταλικά).

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

-Ανεργία των νέων και ενεργητικές πολιτικές για την αγορά εργασίας στην Ευρώπη (αγγλικά).

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

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο 2.5.

- Περιγραφή σε βάθος για την διαδικασία ανάλυσης εργασίας (Αγγλικά).

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

- Δεξιότητες – βασισμένες στο προφίλ και ταίριασμα (Αγγλικά).

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

- Δημοσιεύσεις σχετικά με την αξιολόγηση δεξιοτήτων και ταίριασμα (Αγγλικά).

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

- Πώς να αναπτύξετε περιγραφή προφίλ εργασίας (Ιταλικά).

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

- Πρότυπο για την αξιολόγηση των μαλακών δεξιοτήτων (Αγγλικά).

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

### Πηγές για το Μαθησιακό Στόχο Στόχο 2.6.

- Πώς να μετρήσετε την ικανοποίηση του πελάτη (Αγγλικά).

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

- Στρατηγικές βελτίωσης για την ποιότητα των υπηρεσιών (αγγλικά).

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

- Ανασκόπηση των αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους εργοδότες (Αγγλικά).

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

- Επισκόπηση των δεξιοτήτων του Σύμβουλου Απασχόλησης που είναι απαραίτητες για την εγγύηση την εφαρμογή και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών (Αγγλικά).

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

---

## **Σημειώσεις**

# Κεφάλαιο 3

## Συνεργασία με αιτούντες εργασίας

## Περιεχόμενα

3.1 Προσδιορίστε και επιδείξτε την προσέγγιση ενδυνάμωσης. ....	188
3.2 Περιγράψτε και διαφοροποιήστε τις μεθόδους για τη δημιουργία προφίλ και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασία και επιλέξτε μεθόδους κατάλληλες για συγκεκριμένα πλαίσια ή / και αιτούντες εργασία. ....	197
3.3 & 3.4 Περιγράψτε διαφορετικές τεχνικές καθοδήγησης και να τις χρησιμοποιήσετε για να υποστηρίξετε βέλτιστα τους αιτούντες εργασία στην εύρεση εργασίας και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας μεταξύ των τοποθετήσεων, των σκοπών και των στόχων ομάδων.....	206
3.5 Αναπτύξτε ένα σχέδιο δράσης σε συνεργασία με τον αιτούντα εργασία.....	228
Μέχρι στιγμής, έχετε ήδη μάθει κάτι σχετικά με την προσέγγιση ενδυνάμωσης ως βάση για την εργασία σας με τους αναζητούντες εργασία. ....	228
3.6 Εξηγήστε τις πηγές των συγκρούσεων και της αποθάρρυνσης των αιτούντων εργασία και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων.....	235
3.7 Προσδιορισμός ειδικών και εξειδικευμένων αναγκών υποστήριξης αιτούντων, οι οποίες αποτελούν εμπόδιο για την επιτυχή τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας (ψυχολογική, οικονομική, στέγαση, ευημερία) και παραπομπή τους σε σχετικό εμπειρογνώμονα ή λεπτομερή υποστήριξη. ....	243



## Περιγραφή Κεφαλαίου

Πολλοί άνθρωποι που αντιμετωπίζουν δύσκολες συνθήκες ζωής, συμπεριλαμβανομένων των συνθηκών εργασίας τους ή ακόμα και δυσκολίες πρόσβασης σε αμειβόμενη εργασία, μπορούν να χάσουν την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους, να βιώσουν τη φτώχεια και να πρέπει να αντιμετωπίσουν πολλαπλά εμπόδια για να ξεπεράσουν την κατάστασή αυτή. Κάποιοι μπορεί να γίνουν αρνητικοί, ενώ άλλοι μπορεί να εσωτερικεύσουν αυτό το πρόβλημα, κατηγορώντας τους εαυτούς τους και αναπτύσσοντας μια αίσθηση αποτυχίας. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, για τους αιτούντες εργασία, η προσέγγιση στην αναζήτηση εργασίας είναι κάτι που απαιτεί ατομική εκτίμηση και μπορεί να περιλαμβάνει την αντιμετώπιση μιας σειράς «μη επαγγελματικών» θεμάτων - συναισθημάτων, ζητημάτων ευεξίας και πολλά άλλα. Πολλοί μακροχρόνια άνεργοι βλέπουν την αγορά εργασίας ως ένα αφηρημένο σύστημα το οποίο δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση και μπορεί να φοβούνται ότι δεν θα αποκτήσουν το είδος της εργασίας που, για πολλούς, καθορίζει τη δική τους αίσθηση της κατάστασης και την αναγνώρισή τους στην κοινωνία. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό ο Σύμβουλος Απασχόλησης να έχει τις σωστές δεξιότητες και το επίπεδο ικανοτήτων για να παρέχει υπηρεσίες Συμβουλευτικής Εργασίας σε αιτούντες εργασία και να τους βοηθήσει να εκπληρώσουν τις ελπίδες και τις προσδοκίες τους. Είναι σημαντικό να υπάρχει μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στις ανάγκες των αιτούντων εργασία και τους βοηθά να ξεπεράσουν τους φραγμούς τους στην απασχόληση, ενώ παραμένει ρεαλιστική και πρακτική σε σχέση με το τι είναι εφικτό.

Όπως είπαμε στην αρχή του Οδηγού, ο Σύμβουλος Απασχόλησης λειτουργεί ως διεπαφή μεταξύ του εργοδότη, του αιτούντος εργασίας και των κανονισμών συγκεκριμένων πολιτικών, προγραμμάτων και χρηματοδότησης της αγοράς εργασίας. Ως εκ τούτου, το παρόν κεφάλαιο θέτει το ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης σε ένα ολιστικό πλαίσιο ευρέος φάσματος απαιτήσεων στην συνεργασία του με τα άτομα-αιτούντες. Αυτό το πλαίσιο απαιτεί μια προσέγγιση που κατανοεί πώς να βοηθήσουμε τους αιτούντες εργασία να αποκτήσουν τον έλεγχο στην ζωή τους και τη σχέση τους με την αγορά εργασίας.

Μια τέτοια προσέγγιση πλαισιώνεται από την έννοια της ενδυνάμωσης. Ο όρος «ενδυνάμωση» αναφέρεται σε μέτρα σχεδιασμένα για την αύξηση του βαθμού αυτονομίας και αυτό-προσδιορισμού ανθρώπων και κοινοτήτων ώστε να μπορούν να εκπροσωπούν τα συμφέροντά τους με τρόπο υπεύθυνο και αυτό-προσδιοριζόμενο, ενεργώντας με δική τους πρωτοβουλία. Η ενδυνάμωση ως δράση αναφέρεται τόσο στη διαδικασία αυτό-ενδυνάμωσης όσο και στην επαγγελματική υποστήριξη των ανθρώπων, που τους επιτρέπει να ξεπεράσουν την αίσθηση της αποδυνάμωσης και την έλλειψη επιρροής και να αναγνωρίσουν και να χρησιμοποιήσουν τους πόρους τους.

Οι κατευθυντήριες αρχές της ενδυνάμωσης είναι:

- Σεβασμός κάθε ατόμου όπως είναι, κατάδειξη νέων τρόπων και εναλλακτικών ιδεών με σκοπό την ανάπτυξη των δυνατοτήτων του.
- Προώθηση της επίγνωσης σχετικά με τους προσωπικούς και περιβαλλοντικούς πόρους του ατόμου. Διάφορα μέσα χρησιμοποιούνται για την προώθηση της επίγνωσης.

Η ενδυνάμωση μπορεί να περιγραφεί ως η διαδικασία που στοχεύει στην ενίσχυση των ατόμων ή των ομάδων να διαμορφώσουν τις συνθήκες διαβίωσής τους και να επιτύχουν μεγαλύτερο αυτό-προσδιορισμό. Μέσω της προσέγγισης ενδυνάμωσης, τα άτομα ή οι ομάδες πρέπει να ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν τους δικούς τους προσωπικούς και κοινωνικούς πόρους καθώς και τις ικανότητές τους να συμμετέχουν για να ανακτήσουν (και πάλι) τον έλεγχο του σχεδιασμού του δικού τους κοινωνικού «κόσμου ζωής». Οι αντίστοιχες συνθήκες πλαισίου της ομάδας στόχου (κοινωνικό και πολιτικό περιβάλλον) πρέπει πάντα να λαμβάνονται υπόψη καθώς επηρεάζουν την ύπαρξη και την ανάπτυξη πόρων. Η προώθηση της συμμετοχής και της οικοδόμησης της κοινότητας αποτελούν βασικές στρατηγικές της διαδικασίας ενδυνάμωσης.

Η ενδυνάμωση μπορεί να ορισθεί από μια βασική στάση, μια διαδικασία, μια δομή και ένα αποτέλεσμα.

- Βασική στάση: Είναι προσανατολισμένη στους πόρους, αντιμετωπίζοντας τους αιτούντες εργασίας με εκτίμηση. Οι αιτούντες εργασίας θεωρούνται ως εμπειρογνώμονες της δικής τους κατάστασης.
- Διαδικασία: Αντανάκλαση και μεταφορά γνώσης, χωρίς προκατάληψη, διαχείριση υποστήριξης.
- Δομή και αποτέλεσμα: Άνοιγμα ευκαιριών που επιτρέπουν μια αυτό-προσδιοριζόμενη διαμόρφωση της κοσμοθεωρίας για τη ζωή, ενίσχυση, απόκτηση αυτοελέγχου και επιρροή στη ζωή του καθενός.

Η ενδυνάμωση ως προσέγγιση πρέπει να αντιμετωπίζεται με συστηματικό τρόπο. Αρχίζει με το "θέμα" και επιστρέφει στο "θέμα" μέσω όλων των δραστηριοτήτων σε μια κυκλική και δικτυωμένη διαδικασία. Συνεπώς, είναι πάντα σημαντικό να διατηρούμε το "θέμα" στο μυαλό μας και να απομακρυνθούμε από το ιεραρχικό ή πατερναλιστικό επίπεδο. Η προσέγγιση της ενδυνάμωσης μπορεί να θεωρηθεί ως το θεμέλιο του έργου ενός Σύμβουλου Απασχόλησης στη σχέση του με τους αιτούντες εργασία. Όλες οι πτυχές που παρουσιάζονται σε αυτό το κεφάλαιο - ο σχεδιασμός και η αξιολόγηση, η καθοδήγηση των αιτούντων εργασίας, η ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης, οι συγκρούσεις και τα κίνητρα - κατευθύνονται από τις γενικές αρχές της προσέγγισης ενδυνάμωσης.

## Μαθησιακοί στόχοι

Σε αυτό το πλαίσιο, το παρόν κεφάλαιο έχει τους ακόλουθους ειδικούς μαθησιακούς στόχους:

<b>3.1 Προσδιορίστε και επιδείξτε προσέγγιση ενδυνάμωσης.</b>
<b>3.2 Περιγράψτε και διαφοροποιήστε τις μεθόδους για τη διαμόρφωση και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασία και επιλέξτε μεθόδους κατάλληλες για συγκεκριμένα πλαίσια ή / και συγκεκριμένους αιτούντες εργασίας.</b>
<b>3.3 Καθορίστε διαφορετικές τεχνικές καθοδήγησης και χρησιμοποιήστε τις για να υποστηρίξετε βέλτιστα τους αιτούντες εργασίας στην εξεύρεση εργασίας (επεξεργασία των εγγράφων αίτησης, προετοιμασία για συνεντεύξεις εργασίας)</b>
<b>3.4 Εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας μεταξύ των ρυθμίσεων, των σκοπών και των ομάδων στόχων.</b>
<b>3.5 Αναπτύξτε ένα σχέδιο δράσης σε συνεργασία με τον αιτούντα εργασία.</b>
<b>3.6 Εξηγήστε τις πηγές των συγκρούσεων και τα αντί-κίνητρα των αιτούντων εργασίας και εφαρμόστε κατάλληλες τεχνικές διαχείριση συγκρούσεων και κινήτρων.</b>
<b>3.7 Προσδιορίστε ιδιαίτερες και εξειδικευμένες ανάγκες υποστήριξης αιτούντων εργασίας, οι οποίες είναι εμπόδιο για την επιτυχή τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας (ψυχολογική, χρέος, στέγαση, ευημερία) και παραπέμποντάς τους σε σχετικό εμπειρογνώμονα ή εξειδικευμένη υποστήριξη.</b>

Πριν δούμε λεπτομερώς αυτόν τον τομέα, αυτοαξιολογήστε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την κατανόησή σας σε αυτόν τον τομέα. Όπως και πριν, εξετάστε τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας σας και εκτιμήστε το επίπεδό σας σε κάθε περίπτωση.

Σας υπενθυμίζουμε την χρήση της κλίμακας όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**.

Απαίτηση εργασίας	Επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (κατά περίπτωση).									
Γνώση σχετικά με την προσέγγιση ενδυνάμωσης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση σχετικά με το προφίλ και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορισμός ιδιαίτερων και εξειδικευμένων αναγκών για τους αιτούντες εργασία που αποτελούν εμπόδιο στην επιτυχή τοποθέτηση τους σε θέση εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εφαρμογή τεχνικών συμβουλευτικής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Υποστήριξη της λήψης αποφάσεων των αιτούντων εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση και εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών διαχείρισης των συγκρούσεων και κινήτρου.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προετοιμασία των αιτούντων εργασίας για τις απαιτούμενες διαδικασίες αιτήσεων.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ανάπτυξη σχεδίου δράσης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Στις παρακάτω ενότητες θα σας δώσουμε κάποια αφήγηση και θα σας ζητήσουμε να ολοκληρώσετε μια σειρά ασκήσεων. Σημειώστε τις απαντήσεις σας και τις σκέψεις σας σχετικά με την ανατροφοδότηση που θα βρείτε στο τέλος κάθε άσκησης- στο τέλος του Κεφαλαίου θα σας ζητήσουμε να επιστρέψετε σε αυτήν την Ανάλυση Μαθησιακών Στόχων για να δείτε αν έχουν αλλάξει κάποιες από τις απαντήσεις σας.

### 3.1 Προσδιορίστε και επιδείξτε την προσέγγιση ενδυνάμωσης.

Εάν θέσουμε τον ρόλο του Σύμβουλου Απασχόλησης στο πλαίσιο της έννοιας της ενδυνάμωσης, μπορούμε να τον/την δούμε σαν κάποιο που θα πρέπει να ενσυναισθάνεται τους αιτούντες εργασία. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης προσφέρει υποστήριξη στους αιτούντες εργασία σχετικά με ερωτήματα που αφορούν καθημερινά θέματα και εξασφαλίζει την εξεύρεση λύσης για ερωτήσεις και προβλήματα.

Βλέπουμε τον Σύμβουλο Απασχόλησης ως πρόσωπο επικοινωνίας για οτιδήποτε επηρεάζει τους αιτούντες εργασία, ως κάποιος που θα κάνει τα πάντα στην προσπάθειά τους για να τους βοηθήσει να γίνουν ενεργοί, να διαμορφώσουν και να ελέγξουν τις δικές τους συνθήκες διαβίωσης. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης δημιουργεί συνθήκες υπό τις οποίες οι άνθρωποι επιτυγχάνουν, βασιζόμενοι στις δικές τους δυνάμεις. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί να συμβάλει σε ένα ευεργετικό κοινωνικό κλίμα που υποστηρίζει διαδικασίες όπως η ενδυνάμωση.

Ο Σύμβουλος Απασχόλησης ετοιμάζει τους αιτούντες εργασία για μια αυτό-προσδιοριζόμενη διαμόρφωση στον τρόπο ζωής τους. Συνεργαζόμενοι μαζί τους στην ανάλυση των αναγκών τους και μέσω του ατομικού σχεδίου δράσης τους, οι αιτούντες εργασία προετοιμάζονται βήμα προς βήμα για την αναζήτηση και για τη διατήρηση της εργασίας μετά την επιτυχή εξεύρεση της.

Οι ενότητες που ακολουθούν αφορούν ένα φάσμα χαρακτηριστικών της προσέγγισης ενδυνάμωσης, τις δεξιότητες που είναι πιο σημαντικές για την εργασία μέσω της προσέγγισης ενδυνάμωσης και μεθοδολογικές προσεγγίσεις συνεργασίας με τους αιτούντες εργασία για να ενισχύσουν περαιτέρω την ενδυνάμωση.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.1.1 Προσδιορίστε και περιγράψτε τα γενικά χαρακτηριστικά της προσέγγισης ενδυνάμωσης****Έρευνα & γραπτή εργασία**

Όσον αφορά την ενδυνάμωση, υπάρχει μεγάλη ποσότητα βιβλιογραφίας, μεγάλο μέρος της είναι ελεύθερα διαθέσιμο στο Διαδίκτυο. Ενημερωθείτε για τις βασικές αρχές της ενδυνάμωσης και μάθετε τα βασικά του θέματος. Προσδιορίστε και περιγράψτε τα γενικά χαρακτηριστικά της προσέγγισης ενδυνάμωσης.

Ακολουθούν μερικές βιβλιογραφικές προτάσεις:

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

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

Παρακαλούμε όπως προσδιορίσετε σχετικές πηγές στο διαδίκτυο, δημιουργώντας λίστα με συνδέσμους που σχετίζονται με τη χώρα σας και καταγράφοντας κάποιες παρατηρήσεις:



Με την προσέγγιση ενδυνάμωσης μπορείτε να εξερευνήσετε και να ενισχύσετε τις δυνάμεις και τις δυνατότητες των αιτούντων εργασίας. Η ενδυνάμωση επικεντρώνεται στο τι μπορεί να κάνει ο αιτών εργασία και πώς μπορούν να εξοπλίσουν τον εαυτό τους ώστε να ξεπεράσουν καλύτερα τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν. Επίκεντρο της ενδυνάμωσης αποτελεί η αποκάλυψη των ανεκμετάλλευστων δυνατοτήτων των αιτούντων εργασία και η ανάδειξη των δυνατοτήτων αυτό-οργάνωσης τους. Η ενδυνάμωση είναι πλέον κεντρική ιδέα σε πολλούς τομείς της κοινωνικής εργασίας, αλλά και σε άλλους τομείς εφαρμογής - στην ψυχολογική συμβουλευτική, στην οργανωτική ανάπτυξη και τη διαχείριση προσωπικού.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.1.2 Βασικές Δεξιότητες



#### Λίστα

Η ενδυνάμωση μπορεί να χαρακτηριστεί ως "φιλοσοφία της ανθρώπινης δύναμης". Η εμπιστοσύνη στις δυνάμεις του ατόμου, που με έναν παραγωγικό τρόπο επεξεργάζεστε τα εμπόδια και τις προκλήσεις της καθημερινής πραγματικότητας της ζωής, αποτελούν το επίκεντρο αυτής της φιλοσοφίας. Ποιες νομίζετε ότι είναι οι βασικές δεξιότητες που χρειάζονται οι Σύμβουλοι Απασχόλησης για να εργαστούν με αυτόν τον τρόπο;

Δημιουργήστε μια λίστα δεξιοτήτων (έως 10) που κατά τη γνώμη σας είναι οι πιο σημαντικές για την εργασία μέσω της προσέγγισης ενδυνάμωσης.





Νομίζετε, ότι αυτή η λίστα δεξιοτήτων ταιριάζει στην κατανόηση της επαγγελματικής ταυτότητας ενός Σύμβουλου Απασχόλησης;

Στο πλαίσιο της «φιλοσοφίας της ανθρώπινης δύναμης» αναδύεται μια νέα κατανόηση της επαγγελματικής ταυτότητας στην εργασία με τους ανθρώπους. Μπορούμε να προσδιορίσουμε αυτή την κατανόηση της ενδυνάμωσης με τρεις βασικές προτάσεις:

1) "Μοιράζοντας τη δύναμη": η απομάκρυνση από τον πατερναλισμό και την "πολιορκία της φροντίδας"

- η απάρνηση των απερίσκεπτων κρίσεων ειδικών σχετικά με τις «ερμηνείες των προβλημάτων» και τις «λύσεις» για τον αιτούντα εργασία
- εγκατάλειψη των σταθερών στόχων και των πρότυπων των διαδρομών, τα θεραπευτικά σχέδια, τις εξειδικευμένες λύσεις στα προβλήματα που αναδύονται κατά τη διαδικασία
- συμμετοχή του αιτούντος εργασίας στις ερμηνείες της κατάστασης, των σχεδίων ζωής και των μελλοντικών ιδεών του πλάνου εργασίας του

- εγκατάλειψη της στάση ανικανότητας, ανάληψη ευθύνης , ενθάρρυνση ενός αιτούντος εργασίας για αυτό-δραστηριοποίηση και ανάληψη αυτό-ευθύνης.

## (2) Σεβασμός της αυτονομίας των αιτούντων εργασίας και ισότιμη συνεργασία

- Επαγγελματική εκπαιδευτική εργασία σημαίνει αντανakλαστικός-διάλογος κατανόησης μεταξύ των συνεργατών (ισότιμη εργασιακή σχέση).
- Ταυτόχρονα, το εκπαιδευτικό έργο είναι πάντα ένας «καθρέπτης αντιπαραβολής»: η αυτό-αντίληψη ενός αιτούντος εργασία αντιπαραβάλλεται με τις αντιλήψεις των άλλων – το αποτέλεσμα θα πρέπει να εδράζει σε μια σταθερή βάση εμπιστοσύνης.
- Η συνεργασία με ανθρώπους αποδεικνύει την παραγωγικότητά τους, σε οποιοδήποτε «πεδίο δοκιμών» ενός αιτούντος εργασία, η διάθεση συνεργασίας οδηγεί στην ανακάλυψη των δικών τους δυνάμεων και δοκιμάζει τον έλεγχο του αυτό-προσδιορισμού και του προσωπικού σχεδιασμού τους
- Ενεργητική πρόληψη - ειδικά στην περίπτωση ατόμων με ειδικές ανάγκες – απαιτείται διάγνωση και κατανόησης στάσεων αδικαιολόγητης ανικανότητας και αυτό-παγίδευσης σε τακτικές αποφυγής ευθυνών μέσω της επίκλησης ανικανότητας.

## (3) Ο καθοδηγητικός ρόλος για τους επαγγελματίες βοηθούς

Για το νέο επαγγελματικό ρόλο των "εργαζομένων ενδυνάμωσης", μπορεί να βρεθεί στη βιβλιογραφία διαφορετική ορολογία: βοηθός - υποστηρικτής - συνοδός.

Ένας άλλος όρος είναι ο "μέντορας" ή "καθοδηγητής" (γνωστός και ως σύντροφος- ζωής). Σε αυτή την προσέγγιση καθοδήγησης ο επαγγελματίας βοηθός εκπληρώνει τους ακόλουθους ρόλους (βλέπε λεπτομερώς Herriger 2014, σελ. 233 κ.ε.):

- Υποστηρικτές και ενθάρρυνση των "Βοηθών Προσανατολισμού"
- Αναλυτής του κόσμου - ζωής και κριτικός ερμηνευτής της ζωής

- Δικτυωτής, διαγνωστής πόρων, κινητοποιητής πόρων
- Ενδιάμεσος (γεφυροποιός)
- Διαχειριστής διαλόγου και μεσολαβητής σύγκρουσης
- Έμπιστος και υποστηρικτικός

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.1.3 Μεθοδική προσέγγιση



#### Γραπτή εργασία

Αφού εντρυφίσατε στην προσέγγιση ενδυνάμωσης, ήρθε η ώρα να δοκιμάσετε μερικά μεθοδικά βήματα εργασίας.

**Δημιουργήστε μια μεθοδική διαδικασία για να εργαστείτε με τους αιτούντες εργασία σύμφωνα με την προσέγγιση ενδυνάμωσης.**



Από τη στιγμή που έχετε δημιουργήσει τα δικά σας μεθοδικά βήματα εργασίας, συγκρίνετέ τα με την πιθανή μεθοδική προσέγγιση, που παρατίθεται ως παράδειγμα παρακάτω.

- Στη βιβλιογραφία διακρίνονται συνήθως τέσσερα επίπεδα ενδυνάμωσης, καθένα από τα οποία έχει τα δικά της μεθοδικά εργαλεία:
- Το επίπεδο ατομικής βοήθειας
- Το επίπεδο ομαδικής εργασίας
- Το επίπεδο του οργανισμού

- Το επίπεδο της κοινότητας

Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης θα πρέπει να κατέχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες, τουλάχιστον για το ατομικό επίπεδο.

Παραδείγματα πρακτικής εφαρμογής της ιδέας της ενδυνάμωσης σε ατομικό επίπεδο προέρχονται κατά κύριο λόγο από το πεδίο δράσης της συμβουλευτικής και της ατομικής κοινωνικής βοήθειας. Κοινή σε αυτές τις προσωπικές προσεγγίσεις είναι η προσπάθεια να παρέχονται στον ενδιαφερόμενο δυνατότητες και τρόποι μάθησης που θα τον απομακρύνουν από την στάση «αδυναμία». Η σύμβαση ανάμεσα σε εσάς και σε ένα αιτούντα εργασία αποσκοπεί στην παροχή βοήθειας, μέσω της οποίας ο ενδιαφερόμενος είναι σε θέση να ξαναπάρει τη ζωή πίσω στα χέρια του, αποφεύγοντας την «έλλειψη» σκέψης ενδυνάμωσης, την παραίτηση και την αποθάρρυνση και προωθώντας θετική σκέψη σε ότι είναι δυνατόν. Εδώ χρησιμοποιούνται τρία συμπληρωματικά μεθοδικά εργαλεία:

#### Διαγνωστικά πόρων:

Στο ψυχοκοινωνικό τοπίο, υπάρχουν ποικίλες δοκιμασίες, ερωτηματολόγια και διαγνωστικές διαδικασίες με «λεπτομερή» αντιμετώπιση στα προβλήματα ζωής ενός αιτούντος εργασία, στα ελλείμματα και στις ανεπάρκειες στο επίπεδο των δεξιοτήτων. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένα κενό στο οποίο είναι σημαντικό να ελέγχουμε συστηματικά τις δυνάμεις των αιτούντων εργασία - τους πόρους τους. Στο πλαίσιο της εργασίας ενδυνάμωσης, τα διαγνωστικά πόρων έχουν τρεις βασικές λειτουργίες:

(1) Αρχική διάγνωση και προγραμματισμός βοήθειας: Η εργασία ενδυνάμωσης στοχεύει στην συστηματική ενσωμάτωση των διαθέσιμων πόρων του αιτούντα εργασία στην διαδικασία παροχής βοήθειας και την ταυτόχρονη επανεξέταση των διαθέσιμων πόρων που αποκτήθηκαν σε παρελθόντα χρόνο, ώστε να επανεργοποιηθούν και να ξαναγίνουν προσιτοί. Ως μέρος της αρχικής συζήτησης και του μετέπειτα σχεδιασμού ατομικής βοήθειας, είναι απαραίτητη μια ακριβής καταγραφή των πόρων.

(2) Αντανεκλαστική συνοδευτική διαδικασία: Η διάγνωση των πόρων μπορεί να χρησιμοποιηθεί πέραν του σχεδιασμού βοήθειας και ως εργαλείο αξιολόγησης της διαδικασίας. Είναι κατάλληλη και ως πρακτικό βοήθημα αντανάκλασης, με το οποίο οι Σύμβουλοι Απασχόλησης και οι αιτούντες εργασίας αναπρογραμματίζουν επανειλημμένα την τρέχουσα ρύθμιση πόρων, τεκμηριώνουν τις αλλαγές που έχουν ήδη συμβεί, αντανεκλούν εμπόδια στην πρόσβαση σε πόρους και αναδιοργανώνουν τη συνεχιζόμενη διαδικασία βοήθειας κατά τη διάρκεια της κοινής τους σύμβασης.

(3) Έγγραφα αξιολόγησης και ποιότητας: τέλος, στο πλαίσιο της τελικής αξιολόγησης των περιπτώσεων, χρησιμοποιούνται μέθοδοι διάγνωσης πόρων για την εκτίμηση των εξελίξεων των πόρων (ποσοτικές και ποιοτικές αλλαγές). Τα πρώτα μέσα διάγνωσης πόρων προέρχονται από τις εργασίες των: Pantucek 2009. Schiepek / Cremer 2003; Trösken / Grawe 2003.

#### Διαχείριση Υποστήριξης:

Η διαχείριση υποστήριξης είναι η ολιστική υποστηρικτική χρήση των πόρων. Βασίζεται στην κοινή κατανόηση των στόχων και των βημάτων που συμφωνήθηκαν να ακολουθηθούν. Οι ιδιωτικοί διαθέσιμοι πόροι καθώς και αυτοί που προέρχονται από δημόσιους οργανισμούς συγκεντρώνονται σε μια συντονισμένη δράση υποστήριξης. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα διασυνοριακό δίκτυο πόρων, το οποίο μπορεί να δώσει αισθητή ανακούφιση και υποστήριξη σε περιόδους πίεσης (βλέπε επίσης Löcherbach et al., 2009, Neuffer 2013, Wendt 2011).

#### Αυτο-αφήγηση και βιογραφικό έργο:

Αυτό το τρίτο εργαλείο συνδέει το έργο της ενδυνάμωσης με τις έννοιες της «εργασίας αφηγηματικής ταυτότητας» και τη «βιογραφική αφήγηση». Η βασική πεποίθηση αυτής της σύνδεσης, η οποία διεξάγεται κυρίως στην αφηγηματική ψυχολογία, είναι ότι οι άνθρωποι κατασκευάζουν τη συνοχή της ζωής τους, με την ασφαλή εμπειρία της σημασίας της ιστορίας της ζωής, μέσω αυτο-αφηγήσεων. Αυτή η θεμελιώδης πεποίθηση της αφηγηματικής ψυχολογίας δημιουργεί μια άμεση γέφυρα στη μεθοδολογία της ενδυνάμωσης.

Η αφηγηματική επεξεργασία βιογραφικών κειμένων στον παιδαγωγικό διάλογο αποσκοπεί στην ανάκληση της αξιοπρέπειας, της αξίας και σπουδαιότητας της ζωής κάποιου, στην καθιέρωση της συνέχειας και της συνοχής της ζωής παρά τα όποια διαλείμματα και στην απομάκρυνση των σκιών

και των αρνητικών χρωμάτων στα προσωπικά αποτελέσματα . Η βιογραφική αφήγηση δημιουργεί χώρους και δυνατότητες στους οποίους το άτομο μπορεί να βρει τη δική του φωνή και να κερδίσει αντανakλώντας και οικειοποιούμενο τις εμπειρίες που κέρδισε από τη χρήση των εργαλείων της αυτό-αφήγησης που χρησιμοποιήθηκαν για την επεξεργασία του παρελθόντος, προσανατολισμό για το άγνωστο μέλλον (βλ. Hölzle / Jansen 2010, Krüger / Marotzki 2005, 2011).

### 3.2 Περιγράψτε και διαφοροποιήστε τις μεθόδους για τη δημιουργία προφίλ και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασία και επιλέξτε μεθόδους κατάλληλες για συγκεκριμένα πλαίσια ή / και αιτούντες εργασίας.

Η αξιολόγηση και η δημιουργία προφίλ είναι σημαντικές πτυχές όταν εργάζεστε με αιτούντες εργασίας με σκοπό μια νέα εργοδότηση. Αποτελούν τη βάση για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν, υποστηρίζουν τον αυτό-προβληματισμό των αιτούντων εργασίας σχετικά με τα συμφέροντά τους, τις δυνάμεις τους και τις αδυναμίες τους και παρέχει τη δυνατότητα λήψης αποφάσεων. Για εσάς ως Σύμβουλο Απασχόλησης, τα αποτελέσματα της φάσης αξιολόγησης και δημιουργίας προφίλ παρέχουν ουσιαστικές πληροφορίες για την αντιστοίχιση των αιτούντων με διαθέσιμες ευκαιρίες εργοδότησης.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.2.1** Επιλέξτε τουλάχιστον 2 διαφορετικές μεθόδους αξιολόγησης (δεξιοτήτων), περιγράψτε καθεμία από αυτές και επεξεργαστείτε μια σύντομη ανάλυση SWOT.



Παράδειγμα & γραπτή εργασία

Όπως εξηγήθηκε παραπάνω, υπάρχουν διάφοροι τύποι αξιολογήσεων σταδιοδρομίας. Εδώ θέλουμε να σας παρουσιάσουμε μερικά παραδείγματα εργαλείων αξιολόγησης για τις δεξιότητες των αιτούντων εργασίας. Μερικά από αυτά είναι τεχνικές αυτό-αξιολόγησης. Άλλα έχουν σχεδιαστεί για να χρησιμοποιούνται υπό την καθοδήγηση ενός Σύμβουλου Απασχόλησης. Παρακάτω θα βρείτε μια λίστα με διαφορετικά παραδείγματα εργαλείων αξιολόγησης δεξιοτήτων:

- Profilpass: [www.profilpass-international.eu/files/pp\\_english.pdf](http://www.profilpass-international.eu/files/pp_english.pdf) [18.03.17]
- Προφίλ δεξιοτήτων: [www.careerinfonet.org/skills/default.aspx?nodeid=20](http://www.careerinfonet.org/skills/default.aspx?nodeid=20) [18.03.17]
- Καταγραφή κίνητρων δεξιοτήτων: [www.seriousjobseeker.net/exercise/skills.php](http://www.seriousjobseeker.net/exercise/skills.php) [18.03.17]
- Η μέθοδος "Οι μαθησιακές μου εμπειρίες":  
<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]
- Η μέθοδος "Τι πρέπει να προσφέρω;" (Annex 1)
- Η μέθοδος "Η διαδρομή εκπαίδευσης" (Annex 2)

### Η εργασία σας:

- 1) Επιλέξτε τουλάχιστον 2 διαφορετικές προσεγγίσεις / εργαλεία / μεθόδους για την αξιολόγηση (δεξιοτήτων) (Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε παραδείγματα από τα παραπάνω ή να χρησιμοποιήσετε παραδείγματα από την εργασιακή εμπειρία σας ή από άλλες πηγές).
- 2) Περιγράψτε καθένα από αυτά με τα δικά σας λόγια σε μια παράγραφο και προσπαθήστε να επισημάνετε τα κύρια χαρακτηριστικά κάθε μέσου / μεθόδου που έχετε αποφασίσει να περιγράψετε.
- 3) Επιπλέον, επεξεργαστείτε μια σύντομη ανάλυση SWOT για κάθε μέθοδο που έχετε επιλέξει. Σε μια ανάλυση SWOT, περιγράφονται δύο εσωτερικοί παράγοντες, δηλαδή οι δυνατότητες και οι αδυναμίες, και δύο εξωτερικοί παράγοντες, συγκεκριμένα οι ευκαιρίες και οι απειλές, για να εκτιμηθεί η μέθοδος και η χρησιμότητά της.





Οι μέθοδοι αξιολόγησης και δημιουργίας προφίλ μπορούν να βοηθήσουν στην ανακάλυψη των ενδιαφερόντων, των ταλέντων, των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων ενός αιτούντος εργασία. Είναι επίσης χρήσιμες για τον εντοπισμό τομέων δυνατοτήτων και αδυναμιών. Τελικά, τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις μεθόδους αξιολόγησης και δημιουργίας προφίλ μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους αιτούντες εργασία για να κάνουν καλύτερες και πιο ορθολογικές επιλογές σταδιοδρομίας οι οποίες είναι και σύμφωνες με τα ενδιαφέροντά τους, τα ταλέντα και τους στόχους τους.

Ένα από τα μεγαλύτερα οφέλη των αξιολογήσεων σταδιοδρομίας είναι ότι επιτρέπουν στα άτομα να λαμβάνουν αποφάσεις σταδιοδρομίας να ωριμάζουν προσωπικά και επαγγελματικά. Αυτό το συμπέρασμα αληθεύει κυρίως γι'αυτούς που αποφασίζουν να αλλάξουν καριέρα, για αυτούς που η υπάρχουσα καριέρα τους δεν είναι πλέον βιώσιμη ή για όσους οποίων τα ενδιαφέροντά τους αποκλίνουν από την τρέχουσα σταδιοδρομία τους.

Οι αξιολογήσεις καριέρας που χρησιμοποιούνται για τη στήριξη της αλλαγής σταδιοδρομίας μπορούν να αποδειχθούν πολύ επωφελείς, καθώς οι μεταβαλλόμενοι επαγγελματίες έχουν κατά κανόνα αρκετή εμπειρία για να αξιοποιήσουν τα ενδιαφέροντά τους, τις δεξιότητες τους, τις ικανότητες και τους στόχους τους.

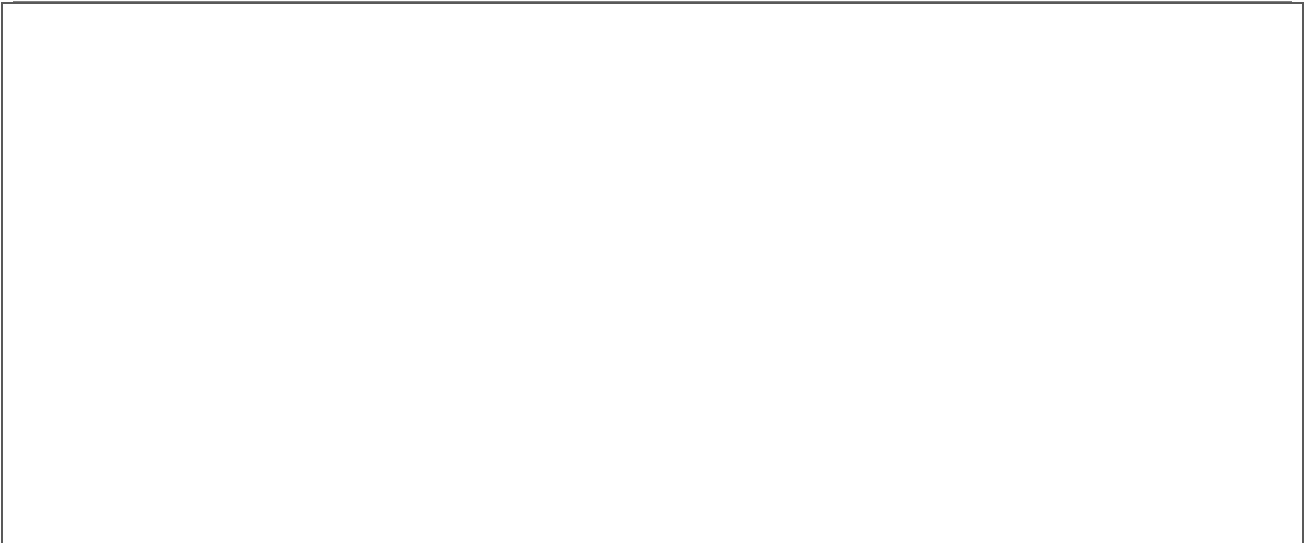
Όπως ίσως παρατηρήσατε, οι μέθοδοι που αναφέρθηκαν είναι πολύ διαφορετικές μεταξύ τους, εξετάζοντας σε ευρύτητα τις αντίστοιχες πτυχές, το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη υλοποίηση τους, τον τρόπο επικοινωνίας (προφορική, γραπτή). Ως εκ τούτου, οι δυνατότητες και οι αδυναμίες που εντοπίσατε μπορεί να εξαρτώνται από τον χρόνο που διαθέτετε για την αξιολόγηση, τον τύπο του αιτούντος εργασία με τον οποίο εργάζεστε, όπως αιτούντες εργασία στην αρχή της επαγγελματικής τους ζωής, μακροχρόνια άνεργοι ή άτομα που αναζητούν εργασία που εγκατέλειψαν το προηγούμενο επάγγελμά τους λόγω της εργασιακής σχέσης (αλλαγή επαγγελματικού τομέα).

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.2.2** Ποιες συγκεκριμένες προκλήσεις θα μπορούσαν να προκύψουν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης και της δημιουργίας προφίλ αιτούντων εργασία με λίγα ή χωρίς προσόντα/καμία επαγγελματική εμπειρία;



#### Επίλυση προβλήματος

Η κατάρτιση προφίλ και η αξιολόγηση μπορεί να είναι ένα δύσκολο έργο . Μια συγκεκριμένη πρόκληση αντιπροσωπεύουν οι αιτούντες εργασία με χαμηλό επίπεδο μόρφωσης.



Φυσικά, κάθε αιτών εργασία είναι ένα άτομο με μοναδική προσωπικότητα και πορεία ζωής. Παρόλα αυτά, θα άξιζε να προβληματιστείτε σχετικά με τα τυπικά χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των διαφόρων στοχευόμενων ομάδων. Αυτό θα μπορούσε να οξύνει την ευαισθησία σας προς κάθε στοχευμένη ομάδα και να σας βοηθήσει να βρείτε τις κατάλληλες λύσεις για κάθε αιτών εργασία ξεχωριστά.

Κοιτάζοντας το συγκεκριμένο παράδειγμα ενός αιτούντος εργασία με χαμηλό ή καθόλου μορφωτικό επίπεδο, υπάρχουν ορισμένες γενικές πτυχές που είναι - πέρα από άλλες - σχετικές με το πλαίσιο. Δεν είναι ασυνήθιστο οι αιτούντες εργασία που με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο όχι μόνο να μην διαθέτουν τυπικά προσόντα αλλά και να έχουν ελλείψεις σε βασικές ικανότητες που σχετίζονται με την αγορά εργασίας. Οι πιο συνηθισμένες βασικές ικανότητες που λείπουν από τους αιτούντες εργασία είναι οι δεξιότητες γραφής και η ανάγνωσης καθώς και βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.

Παρόλο που μπορεί να είναι δύσκολο να βρεθεί μια δουλειά με χαμηλό επίπεδο προσόντων, τα άτομα που βρίσκονται σε αυτή την κατάσταση συχνά επιδεικνύουν απροθυμία απέναντι σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες για διάφορους λόγους, π.χ. έλλειψη προοπτικών, χαμηλές προσδοκίες για τα οφέλη της εκπαίδευσης, προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες εκπαίδευσης, χαμηλές εκπαιδευτικές φιλοδοξίες ή απλή απροθυμία να επενδύσουν στον εαυτό τους.

Επομένως, είναι σημαντικό να επισημανθούν οι θετικές πτυχές των δραστηριοτήτων εκπαίδευσης και να γίνουν ορατά τα οφέλη που μπορεί να αποκτηθούν από τη συμμετοχή σε μια ειδική δραστηριότητα εκπαίδευσης (π.χ. ευκαιρίες απασχόλησης, πληρωμές, συνθήκες εργασίας). Για τους ανθρώπους που δεν έχουν ευχάριστες αναμνήσεις από το σχολείο ή την εκπαίδευση, η επιλογή της εκπαίδευσης σε καθεστώς μαθητείας ή με άλλη μορφή παράλληλα με την μπορεί να προσφέρει δελεαστικότερα κίνητρα.

Συνήθως ο Σύμβουλος Απασχόλησης κατέχει περισσότερα προσόντα από ό, τι οι αιτούντες εργασία με τους οποίους συνεργάζεται. Αυτή η διαφορά μπορεί να οδηγήσει να οδηγήσει σε υστεροβουλία, ειδικά αν εργάζεστε με αιτούντες εργασία που έχουν αρνητική στάση απέναντι στην εκπαίδευση και την κατάρτιση. Σε αυτή την περίπτωση, η εδραίωση στέρεης σχέσης εμπιστοσύνης με τον αιτούντα εργασία είναι ακόμα πιο σημαντική, αλλά συνεπάγεται ιδιαίτερες προκλήσεις. Ένας σημαντικός παράγοντας είναι η γλώσσα που χρησιμοποιεί ο Σύμβουλος Απασχόλησης. Από τη μία πλευρά, είναι σημαντικό να διασφαλίσετε ότι η χρήση της γλώσσας από τον αιτούντα εργασία είναι σαφής, καθημερινή και αποφεύγει την ειδική «φρασεολογία» ; από την άλλη πλευρά, η αυθεντικότητα είναι εξαιρετικά σημαντική και δεν πρέπει να πατρонаίρετε ή να «υποβαθμίζετε» άτομα που αναζητούν εργασία.

Δεδομένου ότι ορισμένοι αιτούντες εργασία συχνά στερούνται αυτό-εκτίμησης σχετικά με τις δεξιότητες που διαθέτουν ή σχετικά με το τι μπορούν να κάνουν, είναι πολύ σημαντικό να τονιστούν οι υπάρχουσες δεξιότητες ή ικανότητες που κατέχουν. Συχνά οι αιτούντες εργασία δεν γνωρίζουν πώς οι ικανότητες που διαθέτουν είναι μεταβιβάσιμες και χρησιμοποιήσιμες με διάφορους τρόπους στην αγορά εργασίας. Οι αιτούντες εργασία συχνά εστιάζουν σε αυτό/ά που δεν μπορούν να κάνουν ή δεν ξέρουν αντί για το σε τι είναι ικανοί. Δεν αντιλαμβάνονται συχνά το ευρύ φάσμα των δεξιοτήτων που έχουν αποκτήσει μέσω των άτυπων μαθησιακών

διαδικασιών στις οποίες ενεπλάκησαν μέσα από τις εργασιακές συνθήκες ή την ιδιωτική τους ζωή – αυτό ονομάζεται «εμπειρία» !. Αν και είναι σημαντικό να εντοπιστούν τα κενά και οι ανάγκες εκπαίδευσης, είναι επίσης σημαντικό να επικεντρωθούμε στις υπάρχουσες ικανότητες και δυνατότητες που μπορούν να αξιοποιηθούν και να αναπτυχθούν.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.2.3 Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή αντιστοίχιση



Λίστα

Η αξιολόγηση και η δημιουργία προφίλ είναι η βάση την αντιστοίχιση ενός αιτούντα με μια θέση εργασίας. Είναι όμως αυτές οι δύο δραστηριότητες αρκετές ώστε να διερευνηθούν οι δεξιότητες, οι ικανότητες και τα ενδιαφέροντα που θα οδηγήσουν σε αντίστοιχες ευκαιρίες εργοδότησης;

**Γράψτε μια σύντομη λίστα για νέους και χωρίς εμπειρία συναδέλφους. Η λίστα θα πρέπει να περιέχει τους σχετικούς προσωπικούς παράγοντες των αιτούντων εργασίας που θα πρέπει να εξετάσουν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης όταν πρόκειται να ταιριάξουν τους αιτούντες εργασίας με αντίστοιχες ευκαιρίες εργοδότησης. Καταγράψτε τους σχετικούς παράγοντες και δώστε παραδείγματα για υποδεικνυόμενες ερωτήσεις και ενδεχόμενες επιπτώσεις για κάθε ένα από τους παράγοντες που καταγράψατε.**



Ως Σύμβουλος Απασχόλησης οι πιστοποιημένες δεξιότητες και ικανότητες των αιτούντων εργασία με τους οποίους εργάζεστε είναι μια σημαντική πηγή πληροφοριών για την επιτυχημένη διαδικασία αντιστοίχισης με θέσης εργοδότησης. Ωστόσο, ο εντοπισμός συγκεκριμένων θέσεων

εργασίας που σχετίζονται με τους στόχους και για την επίτευξη βιώσιμης εργοδότησης που σέβεται παράλληλα την ιδιωτικής ζωή του αιτούντος, όπως και η κατανόηση της ευρύτερη άποψη της ζωής και της προσωπικότητας του αιτούντος εργασία μπορούν να παράσχουν σημαντικές πληροφορίες που σχετίζονται με τη διαδικασία αντιστοίχισης των αιτούντων εργασία και συγκεκριμένων θέσεων εργασίας. Υπάρχουν διάφοροι εμπειρικοί παράγοντες που αποκτούν βαρύτητα στην διαδικασία αντιστοίχισης και λήψης αποφάσεων. Αυτοί οι παράγοντες περιορίζουν την ποικιλία επιλογών και την προθυμία των αιτούντων εργασία να αναλάβουν ρίσκα. Παρακάτω μπορείτε να βρείτε μία λίστα τέτοιων παραγόντων, τις αντίστοιχες ερωτήσεις και επιπτώσεις.

<b>Οικογενειακή κατάσταση</b>	Εκτός από τον αιτούντα εργασία, ποιος άλλος πρέπει να συμπεριληφθεί στη διαδικασία λήψης αποφάσεων;	Ποιος άλλος επηρεάζεται από την απόφαση;	Ισορροπώντας οικογενειακές υποχρεώσεις με τις ώρες εργασίας / ώρες κατάρτισης και οικονομικές επιπτώσεις συγκεκριμένων ευκαιριών εργοδότησης ή εκπαίδευσης
<b>Φυσική κατάσταση</b>	Υπάρχουν προβλήματα υγείας ή συγκεκριμένες ανάγκες που θα σχετίζονται με τη διαδικασία αντιστοίχισης;	Πόση εμπιστοσύνη επιδεικνύεται στη σωματική ικανότητα και στο επίπεδο αντίληψης του ατόμου;	Υπάρχουν περιορισμοί λόγω της ηλικίας του αιτούντος εργασία;
<b>Οικονομική κατάσταση</b>	Πόσα περιθώρια οικονομικών ελιγμών υπάρχουν;	Υπάρχουν επαρκείς οικονομικοί πόροι για διακοπή της σταδιοδρομίας ή για δραστηριότητες εκπαίδευσης;	Ποιες επιδοτήσεις θα μπορούσαν να είναι διαθέσιμες;

<b>Προσωπικοί πόροι</b>	Ποιες (θετικές) εμπειρίες υπάρχουν για την αλλαγή της σταδιοδρομίας;	Προσωπική ευελιξία και ανοχή απογοήτευσης, ικανότητα μάθησης;	Αρμοδιότητες;
<b>Δίκτυο</b>	Ποιος θα μπορούσε να υποστηρίξει τον αιτούντα εργασία;	Πόσο βιώσιμο είναι το προσωπικό δίκτυο του αιτούντος εργασίας;	
<b>Προσωπικές αξίες</b>	Υπάρχουν περιορισμοί λόγω θρησκευτικών πεποιθήσεων ή άλλων αξιών;	Μονιμότητα εναντίον Ευελιξίας	
<b>Αγορά εργασίας</b>	Τι έχει να προσφέρει ο αιτών εργασία;	Πόσο μεγάλη είναι η ζήτηση για ικανότητες που ο αιτών εργασία έχει να προσφέρει;	Κινητικότητα;

**3.3 & 3.4 Περιγράψτε διαφορετικές τεχνικές καθοδήγησης και να τις χρησιμοποιήσετε για να υποστηρίξετε βέλτιστα τους αιτούντες εργασία στην εύρεση εργασίας και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας μεταξύ των τοποθετήσεων, των σκοπών και των στόχων ομάδων.**



Όταν εργάζεστε με αιτούντες εργασία, οι δραστηριότητες σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης έχουν κοινές πτυχές με το ρόλο ενός εκπαιδευτή. Η καθοδήγηση των αιτούντων εργασία είναι μια διαδικασία που συχνά συνίσταται σε ατομικές συμβουλευτικές συνεντεύξεις (εναλλακτικές μορφές καθοδήγησης περιλαμβάνουν ομαδικές συνεδρίες, τηλεφωνικές, διαδικτυακές κλπ.). Επομένως, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης που εργάζονται με αιτούντες εργασία πρέπει να καθοδηγούν και να κατευθύνουν την εκπαιδευτική συνάντηση: Καθοδήγηση σημαίνει να δείξεις συμπόνια, να καταλάβεις και να κατανοήσεις, ενώ να κατευθύνεις σημαίνει να διακόπτεις όπου πρέπει, να παρεμβαίνεις και να εκφράζεις ιδέες, να θέτεις ερωτήσεις, να κάνεις εισηγήσεις και να επεκτείνεις ή να μειώνεις την πολυπλοκότητα ανάλογα. Προφανώς, σε μια τέτοια θέση, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης έχουν πολλές δυνατότητες, αλλά αντιμετωπίζουν επίσης πολλές προκλήσεις.

Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τους αιτούντες εργασία ως άτομα με διαφορετικές βιογραφίες και χαρακτηριστικά και να ενσυναισθανόμαστε τις προοπτικές τους. Οι αιτούντες εργασία μπορεί να μην έχουν αναζητήσει απολύτως εθελοντικά την υπηρεσία του Συμβούλου Απασχόλησης και μπορεί να έχουν ανησυχίες που σχετίζονται με το γεγονός ότι βρίσκονται στη θέση ενός ατόμου που αναζητά συμβουλή. Είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούμε κατάλληλους τρόπους επικοινωνίας και συμπεριφοράς για να δημιουργήσουμε μια πραγματική βάση συνεργασίας και συνομιλίας παρά την ιεραρχική φύση της κατάστασης. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να επιδιώκουν να κατανοήσουν τα κίνητρα και την εμπειρία του αιτούντος εργασία, αλλά και τους σκοπούς των πράξεών του. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να έχουν στο μυαλό τους ότι ο καθένας κατασκευάζει την πραγματικότητα του και στηρίζει τις αποφάσεις και τις ενέργειές του στην προκύπτουσα κοσμοθεωρία. Παρομοίως, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να προβληματιστούν για τις αντιδράσεις, τις παρορμήσεις και τους τρόπους αλληλεπίδρασης με τον αιτούντα εργασία. Η επικοινωνία είναι πιο παραγωγική όταν οι συμμετέχοντες συμφωνούν σε μια κοινή κοσμοθεωρία και πραγματικότητα.

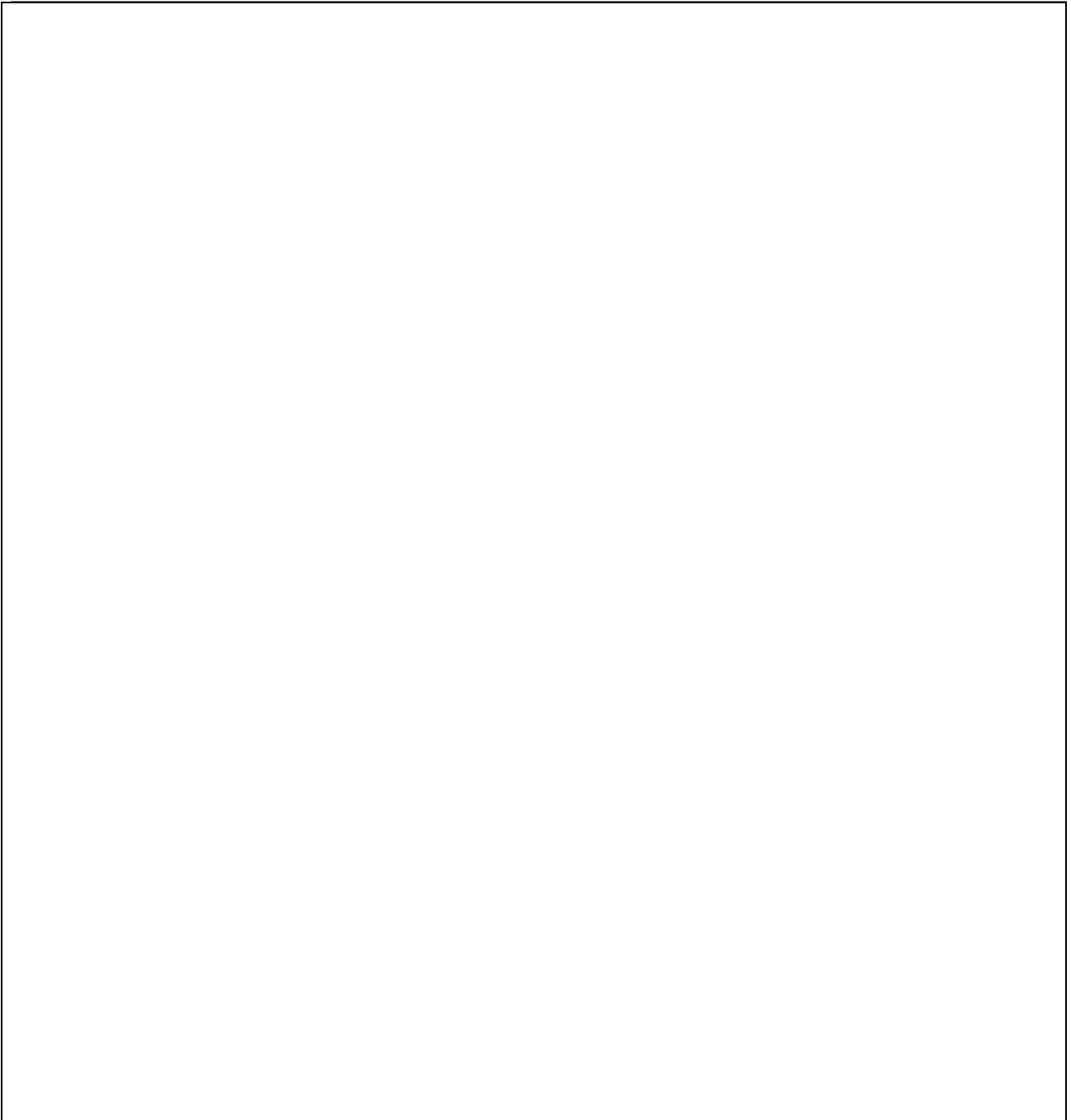
**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.3.1 Βασικές αρχές της επικοινωνίας του Συμβούλου Απασχόλησης και της αλληλεπίδρασης των αιτούντων εργασία στις συνεδρίες καθοδήγησης**



### Λίστα

Οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι το κλειδί για μια σταθερά επιτυχημένη καθοδήγηση. Υπάρχει πληθώρα βιβλιογραφίας στο συγκεκριμένο θέμα, συμπεριλαμβανομένων αλλά όχι περιορισμένων, ελεύθερων πληροφοριών στο διαδίκτυο. Ικανοποιήστε την περιέργειά σας και λάβετε πληροφορίες για το τι είναι καλό να θυμάστε σχετικά με τους τρόπους επικοινωνίας στις συνεδρίες καθοδήγησης.

**Με βάση την έρευνά σας, συνοψίστε τις πτυχές που πιστεύετε ότι είναι πιο σημαντικές και προσπαθήστε να καταγράψετε και να εξηγήσετε τις βασικές αρχές για την αλληλεπίδραση του Σύμβουλου Απασχόλησης με τον αιτούντα εργασία κατά την επικοινωνία στις συνεδρίες καθοδήγησης.**



Υπάρχει αρκετή βιβλιογραφία και πολλές πηγές πληροφόρησης στο διαδίκτυο σχετικά με τον τρόπο αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με τους αιτούντες εργασία. Το μεγαλύτερο μέρος δεν επικεντρώνεται συγκεκριμένα στη συμβουλευτική εργασία ή στις ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία, αλλά ασχολείται με τις διαδικασίες αλληλεπίδρασης στις συνεδρίες επιμόρφωσης των αιτούντων εργασία γενικότερα. Ωστόσο, οι περισσότερες από τις αρχές που μπορείτε να βρείτε εδώ ισχύουν και για τους αιτούντες εργασία ως ομάδα-στόχος.

Όσον αφορά τις βασικές αρχές των συνομιλιών και των συνεδριών, προτείνουμε τις ακόλουθες αρχές ως έναν τρόπο να συνοψίσουμε τις σημαντικότερες πτυχές των διαδικασιών αλληλεπίδρασης μεταξύ των αιτούντων εργασία και των Συμβούλων Απασχόλησης:

#### *Συμβουλευτική στάση:*

Είναι σημαντικό να μην μιλάτε και εξηγείτε υπερβολικά πολύ. Αντ' αυτού ακούστε και παρατηρείστε προσεκτικά. Αυτό δίνει στους εκπαιδευτές την ευκαιρία να σχηματίσουν ακριβέστερη άποψη για τον αιτούντα εργασία. Ειδικά το "ενεργητική ακρόαση" δείχνει στον συνομιλιτή ότι παίρνετε τα επιχειρήματά του και τις προοπτικές του σοβαρά και αποδέχεστε τους φόβους, τις ανάγκες και τις θέσεις του. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι συμφωνείτε με τις απόψεις του αιτούντος εργασία! Για παράδειγμα, θα μπορούσατε να εκφράσετε τις ανησυχίες σας έτσι: "Καταλαβαίνω βαθιά ότι εσείς [...]. Ωστόσο, η τρέχουσα κατάσταση στην αγορά εργασίας απαιτεί ότι [...]."

"Η ενσυναίσθηση, το ενδιαφέρον και η εκτίμηση είναι ζωτικής σημασίας όταν πρόκειται να παρακινήσουμε τους ανθρώπους να συνεργαστούν. Αυτά αντικατοπτρίζονται στη γλώσσα του σώματος, στην επαφή με τα μάτια και στον τονισμό, καθώς και στις διατυπώσεις, την φρασεολογία και τους τρόπους επικοινωνίας. Όταν οι αιτούντες εργασία παίρνουν το μήνυμα πως δεν λαμβάνετε σοβαρά τους φόβους και οι επιθυμίες τους θεωρούνται «λάθος» ή «προβληματικές», δεν είναι διατεθειμένοι να εκφραστούν ανοικτά και να συνεργαστούν. Όταν είναι δυνατόν, οι εκπαιδευτές θα πρέπει να επιλέξουν θετικές διατυπώσεις που ενδυναμώνουν και παρακινούν τους ανθρώπους που αναζητούν συμβουλές.

Τα πλεονεκτήματα και τα επιτεύγματα του αιτούντος εργασία - όπως οι κοινωνικές ικανότητες, η εργασιακή εμπειρία και η έρευνα σχετικά με πιθανούς εργοδότες, καλά σχεδιασμένα έγγραφα εφαρμογής, καλές επικοινωνιακές δεξιότητες ή προσεκτική σκέψη σχετικά με τις δυνατότητες του

ατόμου στην αγορά εργασίας - πρέπει να επικεντρωθούν και να τονιστούν. Επίσης, η συχνή έκφραση της συμπάθειας και της κατανόησης διευκολύνει τη δημιουργία μιας γόνιμης σχέσης.

#### *Ευαισθησία για το φύλο και γλωσσική ευαισθησία:*

Το φύλο του ατόμου και οι αντίστοιχες αντιλήψεις για το τι σημαίνει να είσαι «αρσενικό» ή «θηλυκό» μπορεί να έχει κρίσιμη επιρροή στη διαδικασία καθοδήγησης. Η ικανότητά μας να αντανακλούμε τα στερεότυπα των φύλων, τις επιπτώσεις τους στην εργασία, τη ζωή και την καθοδήγηση και την μεροληψία μας είναι επομένως κρίσιμη. Εάν γνωρίζουμε αυτές τις πτυχές και τις γνωστοποιούμε επαγγελματικά, μπορούν να ανοίξουν νέοι δρόμοι και δυνατότητες για τον αιτούντα εργασία. Για να γίνει αυτό, είναι ζωτικής σημασίας να κρατάτε τις διατυπώσεις σας απλές και εύκολα κατανοητές, ενώ πάντα να επιδεικνύεται ευαισθησία ως προς το φύλο του συνομιλητή/τριας σας.

#### *Θέτοντας ερωτήσεις:*

Ο διάλογος θα πρέπει κατά κύριο λόγο να δομηθεί από τις ερωτήσεις του εκπαιδευτή. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι σαφείς και εύκολα κατανοητές και πρέπει να ταιριάζουν με τις προφορικές δεξιότητες του συνομιλητή. Αποφεύγοντας παρεξηγήσεις, οι εκπαιδευτές θα πρέπει να κάνουν το νόημα των ερωτήσεών τους ξεκάθαρο (π.χ. "Αυτή η ερώτηση μπορεί να σας φαίνεται περιττή, αλλά λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους σας για περαιτέρω εκπαίδευση, είναι σημαντικό να έχω τις σχετικές πληροφορίες"). Οι τεχνικοί όροι και οι συντομογραφίες μπορεί να είναι προφανείς για εσάς, αλλά μπορεί να αποθαρρύνουν και να συγχύσουν τον αιτούντα εργασία. Ιδανικά, ο αιτών θα πρέπει να αντιμετωπίζει μια μόνο ερώτηση κάθε φορά, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη συγκέντρωση του αιτούντος εργασία. Σύντομες παύσεις ενεργοποιούν τον αιτούντα εργασία να μιλά και να αλληλοεπιδρά λίγο περισσότερο.

#### *Λαμβάνοντας υπόψη τη μη λεκτική επικοινωνία:*

Όπως απεικονίζεται στο μοντέλο επικοινωνίας «παγόβουνο», μόνο το 20% της επικοινωνίας γίνεται σε πραγματικό και αντικειμενικό επίπεδο, ενώ το 80% συμβαίνει στο επίπεδο των συναισθημάτων και των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Επομένως, η επιτυχία μιας διαδικασίας καθοδήγησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ αιτούντος εργασία και εκπαιδευτή. Παρατηρώντας τα μη λεκτικά μηνύματα, τους τρόπους

έκφρασης και συμπεριφοράς του ατόμου που αναζητά συμβουλές, μπορείτε να αντλήσετε απαραίτητες πληροφορίες για την καθιέρωση μιας τέτοιας σχέσης. Εάν έχετε ορισμένες ενδείξεις - για παράδειγμα, ότι ο αιτούντος εργασία είναι εξαιρετικά ήσυχος ή ομιλητικός, ότι δεν ανοίγετε ή ότι είναι απρόθυμος - το ζήτημα αυτό μπορεί να αντιμετωπιστεί με ευγενικό, καίριο και αντικειμενικό τρόπο ( π.χ. "Έχω την εντύπωση ότι δεν θέλεις πραγματικά να μιλήσεις γι 'αυτό. Έχω δίκιο; Υπάρχει κάτι συγκεκριμένο για το οποίο ανησυχείς;", "Φαίνεται πως έχεις να πεις πολλά γι' αυτό. Προτείνω να επικεντρωθούμε πρώτα [...]. ").

#### *Ενεργητική ακρόαση:*

Η ακρόαση και πρώτιστα η ενεργητική ακρόαση είναι η βάση της καλής εκπαίδευσης, ειδικά όταν το πρόσωπο που αναζητά υποστήριξη, μιλά για προβλήματα, αμφιβολίες και φόβους. Μικρά μη λεκτικά σημεία - όπως σημάδια συγκατάθεσης και έγκρισης - καθώς και μια ανοικτή στάση, που αναγνωρίζει ο αιτών εργασία, δείχνουν ότι είστε συγκεντρωμένοι, ενδιαφέρεστε και αναζητάτε ενεργά λύσεις ή προσπαθείτε να καταλάβετε την κατάσταση. Αυτό μπορεί να ενθαρρύνει τους συνομιλητές να ανοιχτούν. Επίσης, σύντομες περιλήψεις με δικά σας λόγια ("παραφράσεις") είναι ένας άλλος τρόπος για να κατανοήσετε καλύτερα την κατάσταση του αιτούντος εργασία και να τον/την καλέσετε να εξηγήσει με περισσότερες λεπτομέρειες. Ενεργητική ακρόαση δεν σημαίνει απαραίτητα τη συμφωνία σας με όλα όσα λέγονται, ωστόσο θα πρέπει να προσπαθήσετε να καταλάβετε τον τρόπο σκέψης του αιτούντος εργασία. Αυτό σας δίνει τη δυνατότητα να αντιδράτε επαρκώς στις ανησυχίες και τις ανάγκες τους και να παρεμβαίνετε με διορθωτικές ενέργειες όπου χρειάζεται.

#### *Παραμένοντας αντικειμενικός:*

Ειδικά στις περιπτώσεις που ο Σύμβουλος Απασχόλησης και ο αιτών εργασία βιώνουν διαφωνίες ή εντάσεις, είναι απαραίτητο να παραμείνουν στην ουσία του θέματος και να συζητούν αυτά τα θέματα με ανοιχτό και ήρεμο τρόπο. Όταν οι άνθρωποι που αναζητούν υποστήριξη αντιδρούν με επιθετικό, υποτιμητικό ή αλαζονικό τρόπο, ο Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να διατηρεί την ηρεμία και να αντιπαρέρχετε ενεργά στον αντίστοιχο, δυσλειτουργικό τρόπο επικοινωνίας. Είναι σημαντικό ο Σύμβουλος Απασχόλησης να μην παίρνει προσωπικά τη συμπεριφορά του αιτούντος

εργασία: Συνήθως, αντικατοπτρίζει κυρίως τη συναισθηματική κατάσταση του αιτούντος εργασία και μπορεί να είναι - για παράδειγμα - το αποτέλεσμα του φόβου ή της αυτοπεποίθησης του.

#### *Καθορίζοντας τα όρια:*

Επαγγελματική εκπαίδευση σημαίνει επίσης να γνωρίζετε τα όρια και τους φραγμούς ενός ατόμου και να εκφράζετε καθαρά σχετικά με το τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει η εκπαίδευση! Είναι μια βασική αρμοδιότητα για οποιονδήποτε Σύμβουλο Απασχόλησης να επικοινωνεί με σαφή αλλά ευγενικό τρόπο, χωρίς να διακινδυνεύει ότι το πρόσωπο που αναζητά υποστήριξη αισθάνεται υποτιμημένο, μη αποδεκτό ή στο έλεος κάποιου. Όταν είναι απαραίτητο, μπορεί να είναι μια καλή ιδέα να ενημερωθείτε για εναλλακτικές επιλογές - όπως ψυχολογική συμβουλευτική για άτομα με μαθησιακές δυσκολίες ή τάσεις ανησυχίας, συμβουλευτικές λογιστικές υπηρεσίες, γραφεία νομικής βοήθειας ή ψυχοθεραπεία - και να είστε σε θέση εξηγήσετε τις γενικές θεσμικές συνθήκες.

Αν ενδιαφέρεστε για περαιτέρω ανάγνωση σχετικά με την εκπαίδευση, μπορείτε να βρείτε το παρακάτω βιβλίο ενδιαφέρον: Van Nieuwerburgh, Christian (2017): Εισαγωγή στις εκπαιδευτικές δεξιότητες: Πρακτικός οδηγός, Sage, Λονδίνο

Με βάση αυτό το βιβλίο μπορείτε να βρείτε βίντεο πρακτικών παραδειγμάτων των δεξιοτήτων συνομιλίας στον ακόλουθο ιστότοπο:

<https://studysites.uk.sagepub.com/vannieuwerburgh/study/default.htm>

Όταν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης καθοδηγούν τους αιτούντες εργασία, εργάζονται ουσιαστικά με ανθρώπους σε μια μεταβατική κατάσταση. Η μεταβατική αυτή κατάσταση απαιτεί αποφάσεις από την πλευρά του αιτούντος εργασία. Επομένως, η καθοδήγηση ενός αιτούντος εργασία στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι πολύ σημαντική πτυχή στο έργο του Σύμβουλου Απασχόλησης. Ο λόγος της μετάβασης θα μπορούσε να εντοπιστεί στο ίδιο τωάτομο (επιθυμία για μετάβαση, ανάγκη μετάβασης, π.χ. λόγω ζητημάτων υγείας) ή στο προσωπικό περιβάλλον (απώλεια εργασίας λόγω τερματισμού ή αφερεγγυότητας του πρώην εργοδότη, εκκίνησης μιας οικογένειας ή απώλειας στενών ανθρώπων, περιφερειακές ή πολιτικές εξελίξεις). Ανάλογα με τον

λόγο, η μετάβαση μπορεί να θεωρηθεί απειλή ή ευκαιρία. Σε κάθε περίπτωση, μια διαδικασία μετάβασης συχνά περιλαμβάνει ψηλά επίπεδα αβεβαιότητας, απώλειες, απογοητεύσεις ή και συγκρούσεις. Επομένως, η εκπαίδευση του αιτούντος εργασία στη λήψη αποφάσεων είναι ένα λεπτό ζήτημα.

**Δραστηριότητα 3.3.2 Υποστηρίξτε γιατί η εκπαίδευση στη λήψη αποφάσεων είναι ένα σημαντικό στοιχείο της υπηρεσίας Συμβουλευτικής Απασχόλησης**





**Επίλυση προβλήματος**

Φανταστείτε ότι η υπηρεσία Συμβουλευτικής Απασχόλησης στην οποία εργάζεστε παίρνει έναν νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο (ΔΣ) που θέλει να μειώσει τα κόστη. Ψάχνοντας ευκαιρίες για εξοικονόμηση κόστους ο νέος ΔΣ ζητάει από τον Σύμβουλο Απασχόλησης να υποστηρίξει γιατί είναι σημαντικές οι προσφορές συγκεκριμένων υπηρεσιών. Βασικά, ο ΔΣ δεν καταλαβαίνει πραγματικά γιατί είναι απαραίτητο να στηρίξει τους αιτούντες εργασία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Από εσάς, ο ΔΣ θέλει να μάθει γιατί οι αιτούντες εργασία χρειάζονται ειδική υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων.

Πώς θα υποστηρίζατε τη σημασία της εκπαίδευσης για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων;



Ένας λόγος για να υποστηρίξουμε τη σημασία της εκπαίδευσης της λήψης αποφάσεων θα μπορούσε να είναι η επισήμανση στο τι χρειάζεται για τη λήψη μιας απόφασης καθώς και ότι υπάρχει μια σειρά πτυχών όπου η επαγγελματική στήριξη θα μπορούσε να βοηθήσει στην λήψη καλύτερων αποφάσεων που οδηγεί σε μακρόχρονη και σταθερή απασχόληση.

Όταν οι αιτούντες εργασία δυσκολεύονται να λάβουν μια απόφαση, ο λόγος μπορεί να είναι ότι δεν διαθέτουν πληροφορίες, δεν γνωρίζουν ποιοι είναι και τι θέλουν (π.χ. πρώτη επαγγελματική

απόφαση), αντιμετωπίζουν εμπόδια που φαίνονται δύσκολα να τα ξεπεράσουν ή αντιμετωπίζουν γενικά προβλήματα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σαφήνεια και σταθερότητα της αυτό-αντίληψης:

- Ποιός είμαι
- Τι είναι σημαντικό για μένα;
- Τι μπορώ να κάνω;
- Τι μου αρέσει και τι δεν μου αρέσει;

Πληροφορίες:

- Αγορά εργασίας
- Επαγγελματικά προφίλ
- Ευκαιρίες εκπαίδευσης
- Επιδοτήσεις
- ... ..

Αντιμέτωπιση εμποδίων:

- Ποια εμπόδια μπορεί να προκύψουν / ίσως χρειαστεί να ξεπεραστούν;
- Υπάρχουν θετικές εμπειρίες αντιμετώπισης;
- Υπάρχει συγκεκριμένη λύση ή είναι απαραίτητο να προταθούν διαφορετικές επιλογές;
- ... ..

Δυνατότητα λήψης αποφάσεων:

- Πόσο αποφασιστικό είναι ένα άτομο;
- Σε ποιο βαθμό είναι ικανό το άτομο να κάνει συμβιβασμούς;
- Πόσο αισιόδοξο ή ενθαρρυντικό είναι ένα άτομο;

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.3.3 Ποιος λαμβάνει τις αποφάσεις;****Παράδειγμα & γραπτή εργασία**

Ένας αιτών εργασία κάνει χρήση της υπηρεσίας σας. Όταν απαιτείται να κάνει μια επιλογή σχετικά με τη μελλοντική σταδιοδρομία του, είναι απρόθυμος να πάρει μια απόφαση. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης θέλει να υποστηρίξει τη συμβουλευτική λήψη αποφάσεων. Ωστόσο, ο αιτών εργασία δεν είναι πολύ συνεργάσιμος και ρωτά: "γιατί θέλετε να εγώ αποφασίσω; Ήρθα εδώ επειδή είστε ειδικός και σκέφτηκα ότι θα μπορούσατε να αποφασίσετε εσείς καλύτερα ποια δουλειά θα έπρεπε να επιλέξω. "Δεδομένου ότι ο Σύμβουλος Απασχόλησης έχει μια πολύ απασχολημένη και αγχωτική ημέρα και επειδή ο αιτών εργασία ζήτησε ρητά από τον Σύμβουλο Απασχόλησης να λάβει την απόφαση γι 'αυτόν ο Σύμβουλος Απασχόλησης συναινεί.

Τι πιστεύετε γι 'αυτή την απόφαση; Πιστεύετε ότι ο Σύμβουλος Απασχόλησης ενήργησε σωστά; Αιτιολογήστε την άποψή σας.



Παρόλο που πολλά πράγματα εξαρτώνται από το πλαίσιο της υπηρεσίας Συμβουλευτικής Απασχόλησης και από το προσωπικό στυλ του Σύμβουλου Απασχόλησης, στην περίπτωση αυτή, θα λέγαμε σαφώς ότι ο Σύμβουλος Απασχόλησης έκανε λάθος! Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης είναι ειδικοί σε ένα συγκεκριμένο πεδίο γνώσης. Δικαίως αναμένεται να μοιραστούν τις γνώσεις τους και να τις χρησιμοποιήσουν ενεργά στις διαδικασίες εκπαίδευσης. Συχνά υπάρχει μόνο ένα λεπτό όριο μεταξύ "παροχής συμβουλών" και "παροχής εμπειρογνωμοσύνης".

Η υποστήριξη των διαδικασιών λήψης αποφάσεων απαιτεί υπομονή από την πλευρά του Σύμβουλου Απασχόλησης. Συχνά αισθάνεται πολύ εξαντλημένος να παρακολουθεί τους αιτούντες εργασία στον αγώνα τους να πάρουν μια απόφαση χωρίς να επηρεάζει την απόφαση αυτή. Ο πειρασμός είναι μεγάλος του να δίνετε ενεργά συμβουλές ή να παίρνετε εσείς την απόφαση για τον αιτούντα εργασίας.

Ωστόσο, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης θα πρέπει να υποστηρίζουν και να καθοδηγούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η χρήση των μεθόδων θα πρέπει να καθορίζεται από την αξιολόγηση του Σύμβουλου Απασχόλησης για τον αιτούντα εργασίας σε σχέση και με τον διαθέσιμο χρόνο. Ένας Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί να θέσει κρίσιμες ερωτήσεις, να παράσχει πληροφορίες και εμπειρογνωμοσύνη, αλλά δεν θα πρέπει να χειραγωγεί. Μόνοι τους οι αιτούντες εργασία θα πρέπει λαμβάνουν τις αποφάσεις τους.

Ακόμα κι αν οι αποφάσεις φαίνονται παράλογες από την άποψη του Σύμβουλου Απασχόλησης, πρέπει να σέβεται τις αποφάσεις των αιτούντων εργασίας. Ακόμη και αν οι αιτούντες εργασία αισθάνονται αβοήθητοι, είναι οι πραγματικοί εμπειρογνώμονες για τη ζωή τους!

Τα καθήκοντα του Σύμβουλου Απασχόλησης στο ρόλο του ως εκπαιδευτή και σε σχέση με τη λήψη αποφάσεων είναι:

- Να αντέξει τη διαδικασία υπολογισμού διαφορετικών επιλογών, τα "ίσως" και τα "αλλά" στην αμφιθυμία τους.
- Να υποστηρίξει τους αιτούντες εργασία, χωρίς να παρεμβαίνει ενεργά στην πραγματική λήψη αποφάσεων που θα γίνεται από τους αιτούντες εργασία
- Βοηθά στην εξεύρεση λύσεων χωρίς να δίνει συμβουλές
- Να ενθαρρύνει τους αιτούντες εργασία όταν χάνουν το θάρρος τους
- Η τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων των διαδικασιών λήψης αποφάσεων
- Η προσφορά μεθόδων για τη διευκόλυνση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.4.1 Οραματιζόμενοι τη διαδικασία λήψης αποφάσεων



**Γραπτή Εργασία**

Η υπηρεσία Συμβουλευτικής Απασχόλησης στην οποία εργάζεστε σχεδιάζει εκπαίδευση για νέους συναδέλφους. Για μια ενότητα σχετικά με τη λήψη αποφάσεων σας ζητείται να σχεδιάσετε μια αφίσα που να απεικονίζει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων μεταφορικά. Πώς θα σχεδιάζατε μια τέτοια αφίσα;



Υπάρχουν πολλές δυνατότητες να οραματιστείτε μιας διαδικασία λήψης αποφάσεων. Έτσι, ελπίζουμε να διασκεδάσατε δημιουργώντας !

Σαν παράδειγμα , να σας παρουσιάσουμε δύο διαφορετικές μεταφορές που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε σχέση με τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων:

---

### Το Χωνί

Θα μπορούσαμε να φανταστούμε τη λήψη αποφάσεων ως χωνί με διάφορα φίλτρα. Στο τέλος της χωνιού βγαίνουν μερικά ξεκάθαρα αποτελέσματα.

Το χωνί είναι γεμάτο με όλα τα επαγγελματικά προφίλ που αξίζει να εξεταστούν και κάθε ένα από αυτά πρέπει να περάσει από τα διαφορετικά φίλτρα. Τα φίλτρα αντιπροσωπεύουν τα διάφορα κριτήρια επιλογής, σύμφωνα με τα οποία η προτεραιότητα των διαφόρων φίλτρων πρέπει να καθορίζεται από τον αιτούντα εργασία:

- Ευκαιρίες εισοδήματος
- Συνθήκες εργασίας
- Συμβατότητα με οικογενειακά καθήκοντα
- Εργασιακές απαιτήσεις
- Επενδύσεις στην εκπαίδευση
- Υπάρχουσες ευκαιρίες απασχόλησης

Βέλτιστα, στο τέλος του χωνιού απορρέουν οι δύο ή τρεις ρεαλιστικότερες επιλογές.

### Η όγδοη θηλεία

Η λήψη αποφάσεων μπορεί επίσης να απεικονιστεί ως κίνηση θηλείας. Στην αρχή της διαδικασίας λήψης αποφάσεων μπορούμε να βρούμε τις θετικές πτυχές των διαφόρων επαγγελματικών προφίλ.

Με μια πιο προσεκτική ματιά, αυτές οι θετικές πτυχές υπερτερούν από πτυχές με αρνητικές συνεκδοχές. Ανησυχίες, στεναχώριες και φόβοι είναι τα περισσότερα συνήθη. Συνεπώς η θηλεία μεταφέρεται πίσω στο σημείο εκκίνησης, οπότε και πρέπει να ξανασκεφτούμε το επαγγελματικό προφίλ ή να βρεθεί ένα καινούργιο.

Όταν είναι δυνατόν σε αυτή τη φάση να βρεθούν λύσεις για τα επερχόμενα προβλήματα, μπορεί να βρεθεί έξοδος από την θηλεία. Η θηλεία θα συνεχιστεί μεταξύ «ναι» και «αλλά» μέχρι να εξαλειφθούν οι σημαντικότερες ανησυχίες και να βρεθούν λύσεις για εμπόδια και, επομένως, να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη στο συγκεκριμένο επαγγελματικό προφίλ.

Μια άλλη σημαντική πτυχή της καθοδήγησης στο έργο ενός Σύμβουλου Απασχόλησης είναι η προετοιμασία των αιτούντων εργασίας για διαδικασίες εφαρμογής. Όταν εντοπίζεται ένας συνδυασμός μεταξύ των ευκαιριών απασχόλησης και των χαρακτηριστικών ενός αιτούντος εργασία, είναι σημαντικό οι αιτούντες εργασία να δίνουν καλή εντύπωση στον ενδεχόμενο νέο εργοδότη τους. Έτσι, η συγγραφή καλού βιογραφικού σημειώματος και η καλή προετοιμασία για τη συνέντευξη εργασίας είναι δύο σημαντικές πτυχές για την επιτυχή χρήση των ευκαιριών απασχόλησης.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.4.2 Σύνταξη σχεδίου σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα προετοιμάσετε έναν αιτούντα εργασίας για συνέντευξη εργασίας.**





### Επίλυση προβλήματος

Δίνεται ένα περιοριστικό χρονικό πλαίσιο 20 λεπτών να εκπαιδευτεί ένας αιτών εργασίας για συνέντευξη εργασίας. Συντάξτε ένα σχέδιο για το πώς θα προετοιμάσετε ένα αιτούντα εργασίας για μια συνέντευξη εργασίας.

Μπορείτε επίσης να συμπεριλάβετε στοιχεία από τις προηγούμενες ή τις τρέχουσες εμπειρίες σας εμπειρίες ως Σύμβουλος Απασχόλησης. Σε αυτή την περίπτωση, ακολουθήστε την προσωπική σας προσέγγιση για την εκπαίδευση της συνέντευξης εργασίας και τροποποιήστε την σύμφωνα με το χρονικό διάστημα των 20 λεπτών.



Η ελευθερία που απολαμβάνετε εργαζόμενοι ως Σύμβουλοι Απασχόλησης, μπορεί να καταστρατηγείτε όταν εργάζεστε για ένα συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών Συμβουλευτικής Απασχόλησης. Μπορεί να υπάρχει ένα συγκεκριμένο τυποποιημένο σχέδιο διαδικασίας που πρέπει να εφαρμόσετε ή μπορεί να έχετε την ελευθερία να επιλέγετε την προσέγγισή σας μόνοι σας. Ωστόσο, οι τα χρονικά όρια είναι σε κάθε περίπτωση να σημαντικά για το είδος της υπηρεσίας που προσφέρετε. Αυτό μπορεί να ισχύει ιδιαίτερα εάν η υπηρεσία για την οποία εργάζεστε βασίζεται σε ένα σύστημα οικονομικής αμοιβής προσανατολισμένο στο αποτέλεσμα. Ως εργαζόμενοι σε ένα τέτοιο σύστημα είναι κρίσιμο να βρούμε τη σωστή ισορροπία μεταξύ της καλής ποιότητας υπηρεσιών φθάνοντας στα στοχευμένα αποτελέσματα και του οικονομικού πλεονάσματος. Αλλά και σε περιπτώσεις όπου ο προσανατολισμός στο αποτέλεσμα δεν είναι τόσο αυστηρός όσο στο παράδειγμα της Ενότητας 1, ο χρόνος που πρέπει να εργαστείτε είναι συνήθως περιορισμένος σε σχέση με την συγκεκριμένη ομάδα στόχευσης.

Είναι σαφές ότι ένα δεδομένο χρονικό πλαίσιο 20 λεπτών είναι πολύ απαιτητικό και ίσως να έχετε περισσότερο χρόνο για να προετοιμάσετε τους αιτούντες εργασία σας για μια συνέντευξη, αν χρειαστεί. Ωστόσο, τα χρονικά όρια ενός Σύμβουλου Απασχόλησης είναι συνήθως περιορισμένα και είναι μια από τις προκλήσεις που θα αντιμετωπίσετε σε σχέση με τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε αιτούντα εργασία να επιλέξετε ποιες δραστηριότητες εκπαίδευσης

θα υλοποιήσετε. Οπότε, πρέπει να πάρετε μια απόφαση! Όπως και στην προηγούμενη δραστηριότητα, η απόφασή σας μπορεί να επηρεαστεί έντονα από τον συγκεκριμένο αιτούντα εργασία ή από μια γενικότερη συγκεκριμένη στοχευμένη ομάδα αιτούντων εργασία που έχετε κατά νου. Επίσης, οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου τομέα / εργοδότη της κενής θέσης μπορούν να επηρεάσουν τις αποφάσεις σας.

Σε 20 λεπτά δεν υπάρχουν πολλά περιθώρια ελιγμών. Συνεπώς, σε μια τέτοια περίπτωση, μπορεί να μην είναι δυνατή η διεξαγωγή ενός παιχνιδιού ρόλων στο οποίο ο αιτών εργασία να μπορεί να δοκιμάσει την διαδικασία της συνέντευξης σε περισσότερο ή λιγότερο ρεαλιστική αλλά ταυτόχρονα ασφαλή μορφή. Αυτό που μπορείτε να κάνετε, για παράδειγμα, είναι να προετοιμάσετε επιχειρήματα που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο αιτών εργασία για να προετοιμάσει τον εαυτό του για τη συνέντευξη. Για παράδειγμα, ένας κατάλογος κοινών λαθών που πρέπει να αποφευχθεί ή η προετοιμασία σε ερωτήματα που πιθανών να αποτελούν μέρος της συνέντευξης θα μπορούσε να βοηθήσει στη μείωση της ανασφάλειας από την πλευρά του αιτούντος εργασία χωρίς να πάρει πάρα πολύ χρόνο σε μια εκπαιδευτική συνεδρία.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.4.3 Δημιουργήστε βιογραφικό σημείωμα στο EURES την πύλη της επαγγελματικής κινητικότητας



## Ερευνα

Ένας στόχος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι η αύξηση των δυνατοτήτων κινητικότητας του εργατικού δυναμικού. Για την προώθηση της διακρατικής κινητικότητας του εργατικού δυναμικού σε ολόκληρη την Ευρώπη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημιούργησε το EURES. Πρόκειται για ένα δίκτυο συνεργασίας που απαρτίζεται από δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης σε ολόκληρη την Ευρώπη. Διατηρεί μια πλατφόρμα αντιστοίχισης θέσεων εργασίας μέσω της "Ευρωπαϊκής Πύλης Κινητικότητας Εργασίας". Οι θέσεις εργασίας που διαφημίζονται στην Πύλη EURES προέρχονται από μέλη και εταίρους του EURES, ιδίως από τις Ευρωπαϊκές Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης χρησιμοποιούν το EURES για να διαφημίσουν θέσεις εργασίας για τις οποίες οι εργοδότες ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για την πρόσληψη εργαζομένων από άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

Για τους αιτούντες εργασίας, το EURES προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας προφίλ στο διαδίκτυο. Ο βασικός σκοπός του προφίλ είναι να δημιουργηθεί ένα ηλεκτρονικό βιογραφικό σημείωμα. Μπορείτε να βοηθήσετε έναν αιτών που ενδιαφέρεται να εργαστεί σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα για να δημιουργήσει ένα ηλεκτρονικό βιογραφικό σημείωμα στο EURES;

Εάν όχι, διερευνήστε τις δυνατότητες του EURES και κατανοείτε καλύτερα τη χρήση του.

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του EURES και ενημερωθείτε σχετικά με την πλατφόρμα EURES:

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



Έχετε εξοικειωθεί με την πύλη και δημιουργήσατε ένα βιογραφικό σημείωμα; Είχατε εμπειρία με αυτό το είδος βιογραφικού σημειώματος; Ανάλογα με την επαγγελματική σας προσέγγιση, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε διαφορετικά είδη τυποποίησης βιογραφικού σημειώματος. Εναλλακτικά μπορείτε να προτείνετε ή να δημιουργήσετε κάτι καινούργιο αν δεν χρησιμοποιείτε κανενός είδους τυποποιημένο πρότυπο όταν εργάζεστε στο ένα βιογραφικό σημείωμα ενός αιτούντος εργασία.

Εάν εργάζεστε με έναν αιτούντα εργασία που αναζητά ευκαιρίες απασχόλησης στο εξωτερικό, μπορεί να είναι χρήσιμο να τους βοηθήσετε να δημιουργήσουν βιογραφικό σημείωμα στην πύλη EURES. Ειδικά όταν εργάζεστε με ένα τέτοιο τυποποιημένο εργαλείο, όπως το βιογραφικό σημείωμα, είναι ακόμη πιο σημαντικό να χρησιμοποιήσετε τις ενότητες στις οποίες μπορείτε να προσδώσετε μια προσωπική πινελιά ώστε να διακριθείτε από τους άλλους αιτούντες.

Το ηλεκτρονικό βιογραφικό σημείωμα EURES είναι πολύ παρόμοιο με το βιογραφικό σημείωμα Europass. Πρόκειται για ένα τυποποιημένο πρότυπο για βιογραφικό σημείωμα με κύριο σκοπό την παροχή ενός κοινού εργαλείου για μια πιο διαφανή και τυποποιημένη περιγραφή των δεξιοτήτων και των προσόντων. Εάν χρειάζεστε υποστήριξη για να το συμπληρώσετε σωστά και γενικές συμβουλές για να εξετάσετε εγγράφως ένα βιογραφικό σημείωμα Europass / Eures, μπορείτε να βρείτε χρήσιμο (διαθέσιμο σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ) το ακόλουθο ενημερωτικό φυλλάδιο στο διαδίκτυο:

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

Υπάρχουν επίσης παραδείγματα συμπληρωμένων βιογραφικών που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ως σημεία αναφοράς. Μπορείτε να τα βρείτε μέσω του ακόλουθου συνδέσμου (διατίθεται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ):

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

### 3.5 Αναπτύξτε ένα σχέδιο δράσης σε συνεργασία με τον αιτούντα εργασία.

Μέχρι στιγμής, έχετε ήδη μάθει κάτι σχετικά με την προσέγγιση ενδυνάμωσης ως βάση για την εργασία σας με τους αναζητούντες εργασία.

Μέχρι στιγμής, έχετε ήδη μάθει κάτι σχετικά με την προσέγγιση ενδυνάμωσης ως βάση για την εργασία σας με τους αιτούντες εργασία.

Έχετε επίσης μάθει κάτι σχετικά με τις διάφορες τεχνικές εκπαίδευσης, μεθόδους δημιουργίας προφίλ, τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων και τεχνικές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε στην επικοινωνία σας με τους αιτούντες εργασία. Όλα αυτά θα σας βοηθήσουν να γνωρίσετε καλά ένα αιτούντα εργασία και να προσδιορίσετε τις συγκεκριμένες ανάγκες υποστήριξής του.

Αφού εντοπίσετε συγκεκριμένες και εξειδικευμένες ανάγκες υποστήριξης των αιτούντων εργασία (ψυχολογικές, οικονομικές, στέγασης, πρόνοιας) που ενδεχομένως να αποτελέσουν εμπόδιο στην επιτυχή τοποθέτηση εργασίας, είναι καιρός να αναπτύξετε ένα σχέδιο δράσης για να προσψρήσετε περαιτέρω τη συνεργασία σας με τον αιτούντα εργασία.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.5.1 Τι χρειάζεστε για να αναπτύξετε ένα σχέδιο δράσης;



**Καταγράψτε τα σημεία που πιστεύετε ότι είναι σημαντικά για να αναπτύξετε ένα σχέδιο δράσης με έναν αιτούντα εργασία. Ποιες είναι οι σημαντικές πτυχές και πρέπει να ληφθούν υπόψη:**



Τα παρακάτω παραδείγματα ερωτήσεων και μεθόδων για τον καθορισμό στόχων και σχεδίων δράσης μπορεί να είναι χρήσιμα ανάλογα την προσέγγισή σας:

Παράδειγμα Ερωτήσεων για την επεξεργασία σχεδίου δράσης με έναν αιτούντα εργασία:

Διευκρινίσαμε ποια εργασία / εκπαίδευση επιθυμείτε να κάνετε. Ποια συγκεκριμένα βήματα θα σας φέρουν πιο κοντά στους στόχους σας;

Με βάση τα προσόντα και τους πόρους που διαθέτετε, ποιο πρώτο βήμα φαίνεται απαραίτητο για να επιτευχθεί ο στόχος σας;

Οραματίζεστε το στόχο σας και επεξεργαστείτε ένα σχέδιο για το πώς να φτάσετε σε αυτό το στόχο βήμα προς βήμα. Ποιο θα ήταν το πρώτο σας βήμα;

Εάν αντιμετωπίσετε προκλήσεις στο δρόμο σας, ποιες θα μπορούσαν να είναι αυτές και πώς θα μπορούσατε να τις ξεπεράσετε;

Ποιος ή τι θα μπορούσε να σας βοηθήσει ή να σας υποστηρίξει;

Παράδειγμα Μεθόδων για τη ρύθμιση των στόχων και τον προγραμματισμό δράσης:

Μέθοδος "Ρύθμιση στόχου - Έλεγχος στόχου"

[http://www.projectsgallery.eu/job-broker/wp-content/uploads/2017/04/Curriculum\\_-\\_Programme.pdf](http://www.projectsgallery.eu/job-broker/wp-content/uploads/2017/04/Curriculum_-_Programme.pdf)

Μέθοδος "Αναζήτηση εργασίας ως έργο":

<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>

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.5.2 Αναπτύξτε συγκεκριμένο σχέδιο δράσης





### Γραπτή εργασία

**Φανταστείτε ότι έχετε ορίσει έναν στόχο με τον αιτούντα εργασία. Αναπτύξτε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσης.**



Παρακάτω παρατίθεται ένας κατάλογος πιθανών βημάτων, δουλεύοντας στόχους και σχέδια δράσης με τους αιτούντες εργασία:

→ Αναλύσεις αναγκών:

- Θα πρέπει να εξεταστεί η παρούσα κατάσταση των αιτούντων εργασίας, προσόντα (ανάλυση ικανοτήτων)
- Εξερεύνηση των ενδιαφερόντων και των κινήτρων των αιτούντων εργασία όσον αφορά τον επαγγελματικό προσανατολισμό, την εργοδότηση ή τα πιθανά μέτρα κατάρτισης και εκπαίδευσης
- Αναγνώριση πιθανών εμποδίων τοποθέτησης σε θέσεις εργασίας και επισήμανση των πρώτων βημάτων λύσης
- Συμβουλευτικός έλεγχος - εντοπισμός κοινωνικών, οικογενειακών ή υγείας προβλημάτων, διερεύνηση εμποδίων στην ανάληψη εργασίας
- Έλεγχος μεμονωμένων προσόντων – μαθαίνοντας τι χρειάζεται να ξαναμάθουν.

→ Σχέδια δράσης:

- Εξερευνήστε τα κρυφά ταλέντα, τις δυνατότητες και τις εμπειρίες που μπορεί να ενισχύσουν την αίτηση τους
- Σχεδιάστε μαζί με τους αιτούντες εργασία τη σταδιοδρομία, συμφωνήστε ένα πλάνο συνεντεύξεων, ορίστε τα επόμενα βήματα (σε γραπτή μορφή), τα οποία θα αξιολογούνται και ενημερώνονται κάθε τρεις μήνες

→ Προετοιμάστε τους αιτούντες εργασία για τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας:

- Πληροφόρηση των αιτούντων εργασία σχετικά με την αγορά εργασίας, τις απαιτήσεις των εργοδοτών σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς
- Παραγωγή συνοδευτικών εγγράφων και αιτήσεων
- Εκπαίδευση εφαρμογών – συγκέντρωση στοιχείων για το βιογραφικό σημείωμα
- Εκπαίδευση συνέντευξης
- Τεχνικές διδασκαλίας, ομιλίας και παρουσίασης
- Εκπαίδευση πληροφορικής
- Εργαστήρια και ατομική εκπαίδευση, ενίσχυση των προσωπικών δεξιοτήτων
- Συμβουλές στυλ
- Διαχείριση χρόνου και στρες, μαθήματα υγιεινής

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.5.3 Η εκτέλεση του σχεδίου δράσης****Επίλυση προβλήματος**

Ο γενικός στόχος της διαδικασίας παροχής συμβουλών είναι η τοποθέτηση εργασίας ή, αντίστοιχα, η βιώσιμη ένταξη στην αγορά εργασίας. Επομένως, είναι σημαντικό να επιτευχθεί συμφωνία σχετικά με μια ρεαλιστική απόφαση για την απασχόληση. Εάν προκύψει διαφορά μεταξύ της εκτίμησής σας για την κατάσταση και τις ιδέες του αιτούντος (π.χ. μη ρεαλιστικοί στόχοι, καμία συμφωνία για περαιτέρω διαδικασία), πώς θα αντιδρούσατε;

**Προτείνετε ιδέες σχετικά με τις δυνατότητες επίλυσης μιας τέτοιας κατάστασης και περιγράψτε τις. Περιγράψτε τον τρόπο παρακολούθησης της εκτέλεσης του σχεδίου δράσης. Τι θα κάνετε εάν το σχέδιο δράσης δεν ακολουθείται από τον αιτούντα; Ποιες επιλογές έχετε για να επηρεάσετε τον αιτούντα;**



Εάν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των στόχων του αιτούντος εργασία και της εκτίμησής σας για την κατάσταση, πρέπει να τις αναδείξετε και να εξηγήσετε με σαφήνεια τους λόγους της αξιολόγησής σας. Εάν συνεχίζει να μην υπάρχει συμφωνία για τους στόχους παρά τις συζητήσεις και τις εξηγήσεις, θα πρέπει να εξετάσετε το ενδεχόμενο να γίνετε πιο πειστικοί. Για παράδειγμα, θα μπορούσατε να πείτε: "Μπορώ να κατανοήσω την επιθυμία σας για... πολύ καλά, αλλά η δική μου ευθύνη είναι να σας προσφέρω απασχόληση και να παραμείνετε στην απασχόληση. Επομένως, θα πρότεινα να κοιτάξουμε μαζί τις επιλογές που φαίνονται πιο πιθανό να πραγματοποιηθούν. Μπορείτε να συμφωνήσετε μαζί μου σ' αυτό; "

Εάν δεν υπάρχει ακόμα συμφωνία, μπορείτε να ζητήσετε από τον αιτούντα να αφιερώσει μέρος του χρόνου του / της μέχρι την επόμενη συνάντησή σας προς πιο ρεαλιστικούς στόχους εκτός από τις ενέργειες προς τους προτιμώμενους στόχους του αιτούντος. Με τον τρόπο αυτό η διευκρίνιση εάν οι ανάγκες του αιτούντος εργασία είναι ρεαλιστικές μπορεί να επιτευχθεί χωρίς να επηρεαστεί αρνητικά το κίνητρο του αιτούντος και ταυτόχρονα να εναρμονιστεί με την πραγμάτωση ρεαλιστικών στόχων.

Ανάλογα με την κατάσταση θα ήταν επίσης ενδεδειγμένο να δοθεί στον αιτούντα η δυνατότητα να αποδείξει ότι οι στόχοι του / της είναι ρεαλιστικοί. Για παράδειγμα, μπορείτε να ζητήσετε από τον αιτούντα να βρει προσφορές εργασίας που να ταιριάζουν με το προφίλ του.

### 3.6 Εξηγήστε τις πηγές των συγκρούσεων και της αποθάρρυνσης των αιτούντων εργασία και εφαρμόστε τις κατάλληλες τεχνικές διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων.

Η ιδανική περίπτωση από την άποψη του Σύμβουλου Απασχόλησης είναι ότι συνεργάζονται με υποψήφιους αιτούντες που έχουν κίνητρα, χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Σύμβουλου Απασχόλησης με δική τους θέληση, είναι πρόθυμοι να μάθουν και να αναπτυχθούν, να πάρουν τελικά μια δουλειά και επομένως να παρακινηθούν. Ωστόσο, συχνά η πραγματικότητα για τους Σύμβουλους Απασχόλησης είναι διαφορετική. Οι αιτητές που αναζητούν εργασία συχνά παραπέμπονται ή υποχρεώνονται να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Σύμβουλου Απασχόλησης - ορισμένες φορές αυτό είναι υποχρεωτικό εάν ο αιτών εργασίας επιθυμεί να διατηρήσει το καθεστώς ανεργίας ή τις κοινωνικές παροχές - και σε τέτοιες περιπτώσεις η χρήση της υπηρεσίας δεν μπορεί να θεωρηθεί απόλυτα εθελοντική. Οι αιτούντες εργασία συχνά δεν γνωρίζουν τι να περιμένουν ή γιατί χρειάζονται την υπηρεσία ή ίσως - ως αποτέλεσμα των προσόντων και της φάσης αξιολόγησης – περαιτέρω εκπαίδευση (έτσι μπορεί να έρθουν χωρίς κίνητρο).

Οι συγκρούσεις είναι ένα κοινό φαινόμενο και λόγω του περιγραφόμενου πλαισίου των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ του Σύμβουλου Απασχόλησης και του αιτούντος εργασία, . Οι συγκρούσεις προκύπτουν εάν τα δύο μέρη εξαρτώνται το ένα από το άλλο και το ένα ή και τα δύο μέρη στο ίδιο χρονικό σημείο σκοπεύουν ή εκτελούν ενέργειες που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μια κατάσταση όπου το άλλο μέρος αισθάνεται παρεμποδισμένο, απειλούμενο ή πληγωμένο. Όσο υπάρχει σύγκρουση, εμποδίζονται όλα τα μέρη να αγωνιστούν ενωμένα για κοινούς στόχους. Επομένως, μια εποικοδομητική λύση σύγκρουσης είναι πολύ σημαντική για την επίτευξη των στόχων της υπηρεσίας του Σύμβουλου Απασχόλησης.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.6.1** Σημειώστε τουλάχιστον 3 διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων που έχετε βιώσει στο έργο σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης.



Καταγράψτε τουλάχιστον 3 διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων που βιώσατε στην εργασία σας ως Σύμβουλος Απασχόλησης και περιγράψτε για κάθε λόγο γιατί νομίζετε ότι προέκυψε η σύγκρουση, καθώς και ποια ήταν η πηγή της σύγκρουσης.



Ξαναδείτε τα γραφόμενά σας. Υπάρχουν τύποι συγκρούσεων που συμβαίνουν συχνότερα από άλλες μορφές;

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι συγκρούσεων και πηγές σύγκρουσης. Μια πολύ συνηθισμένη πηγή σύγκρουσης είναι ότι οι αιτούντες εργασία εμφανίζουν διαφορετικές μορφές αντίστασης στο έργο σας ή την υπηρεσία ως σύνολο. Συνήθως ο όρος αντίσταση σχετίζεται με αρνητικές εικόνες. Αλλά η αντίσταση μπορεί επίσης να γίνει αντιληπτή ως κάτι θετικό. Ως

απόπειρα ενός ατόμου ή ενός συστήματος να διατηρήσει την ακεραιότητα και την ελευθερία να ενεργεί ή να διατηρεί την υπάρχουσα κατάσταση. Έτσι, η αντίσταση έχει πάντα μια σταθεροποιητική λειτουργία. Από αυτή την άποψη, η αντίσταση είναι ένα πολύ φυσικό φαινόμενο και μέρος μιας διαδικασίας μάθησης ή μετασχηματισμού. Μπορεί να έχει διαφορετικές αιτίες και να εμφανίζεται με διαφορετικές μορφές.

Επίσης, οι αιτούντες εργασία είναι οι εμπειρογνώμονες για την προσωπική τους λύση και επομένως η αντίσταση μπορεί να θεωρηθεί ως επικοδομητική συμβολή στην αναζήτηση λύσεων. Για παράδειγμα, μπορεί να θεωρηθεί ως ανατροφοδότηση για τον Σύμβουλο Απασχόλησης ότι η τρέχουσα διαδικασία / σχέδιο δεν είναι χρήσιμη (σε αυτό το χρονικό σημείο). Συνήθως υπάρχουν πέντε τύποι αντίστασης που μπορούν να διακριθούν:

- Αντίσταση κατά των γενικών όρων της υπηρεσίας - οι αιτούντες εργασία δεν μπορούν ή δεν θέλουν να αποδεχθούν την υπηρεσία, επειδή δεν θεωρούν αποδεκτούς τους γενικούς όρους. Αυτό μπορεί να σχετίζεται με τους χώρους όπου πραγματοποιείται η υπηρεσία, τον χρόνο ή τους όρους συμμετοχής (περισσότερο ή λιγότερο υποχρεωτικό).
- Αντίσταση κατά των διδακτικών / μεθόδων - οι αιτούντες εργασία αρνούνται να κάνουν χρήση των προσφορών από τον Σύμβουλο Απασχόλησης (περιεχόμενο, μέθοδοι, παρεμβάσεις κ.λπ.)
- Αντίσταση κατά του Συμβούλου Απασχόλησης - π.χ. επειδή έχουν προβλήματα με το φύλο, την ηλικία, τον τρόπο ομιλίας ή την τον τρόπο έκφρασης του Συμβούλου Απασχόλησης. Συνήθως αυτή η αντίσταση δεν είναι ενάντια στο πρόσωπο του Συμβούλου Απασχόλησης, αλλά είναι συνήθως αποτέλεσμα προβολής.
- Αντίσταση κατά των διαδικασιών μάθησης ή μετασχηματισμού ως απειλή του αισθήματος αυτοπεποίθησης - η σημερινή κατάσταση απειλείται και μια μεταμόρφωση χρειάζεται προσπάθεια, χρόνο, ενέργεια και θάρρος και αρχικά συχνά συνδέεται με ένα αίσθημα ανασφάλειας.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.6.2** Χρησιμοποιήστε την προαναφερθείσα τυπολογία της αντίστασης. Βρείτε για κάθε τύπο δύο παραδείγματα από την επαγγελματική σας εμπειρία



### Γραπτή εργασία

Χρησιμοποιήστε την παραπάνω τυπολογία για την αντίσταση. Βρείτε για κάθε έναν τύπο δύο παραδείγματα από την επαγγελματική σας εμπειρία και απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις:

**Πώς εκδηλώθηκε αυτός ο τύπος αντίστασης;**

**Πώς χειριστήκατε την κατάσταση;**

**Με ποιον τρόπο θα μπορούσατε να ενεργήσετε διαφορετικά;**

Υπενθυμίζεται πάλι η τυπολογία (για μια λεπτομερέστερη περιγραφή των διαφορετικών τύπων αντίστασης δείτε την ανατροφοδότηση της ενότητας 3.4.1):

- Αντίσταση στις γενικές συνθήκες της υπηρεσίας
- Αντίσταση κατά των διδακτικών μεθόδων
- Αντίσταση κατά του Σύμβουλου Απασχόλησης
- Αντίσταση κατά των διαδικασιών μάθησης ή μετασχηματισμού ως απειλή του αισθήματος αυτοπεποίθησης





Φυσικά, οι παραπάνω τύποι αντίστασης απέχουν από την πραγματικότητα. Συχνά θα υπάρξει επικάλυψη μεταξύ περισσότερων από μία μορφών αντίστασης και επομένως δεν υπάρχει ενιαία λύση για κάθε κατάσταση αντίστασης. Ωστόσο, ως σημείο προσανατολισμού, θέλουμε να σας δώσουμε κάποιες γενικές κατευθύνσεις που θα βοηθήσουν σε τέτοιες καταστάσεις:

Να γνωρίζετε πάντοτε ότι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης δεν έχει τον πλήρη έλεγχο της κατάστασης. Ακόμα κι αν ένας Σύμβουλος Απασχόλησης κάνει ότι περνάει από το χέρι του, αν ο αιτών δεν είναι συνεργάσιμος, η επιτυχία θα είναι επριορισμένη. Ένας Σύμβουλος Απασχόλησης μπορεί να κάνει μόνο προτάσεις. Αυτό που κάνει ο αιτών είναι τελικά υπεράνω του ελέγχου του Συμβούλου Απασχόλησης. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης μπορούν μόνο να αυξήσουν την πιθανότητα να κατευθύνουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς την επιθυμητή κατεύθυνση. Ο τρόπος με τον οποίο κάποιος αντιμετωπίζει την αντίσταση εξαρτάται από τη σημασία που του δίνεται. Η αντίσταση είναι ένα μήνυμα και μπορεί να θεωρηθεί ως έκφραση των αναγκών, για παράδειγμα:

- Ευχαριστώ, αρκετά
- Μέχρι αυτό το σημείο είμαι πρόθυμος / ικανός να συνεργαστώ αλλά όχι περισσότερο
- Φοβάστε την αποτυχία, όταν δεσμεύεστε σε κάτι συγκεκριμένο
- Ανασφάλεια, τι περιμένω εδώ
- Η ανασφάλεια, ο "άλλος" θέλει κάτι από μένα
- Προστασία κατά της αλλαγής

Συχνά η αντίσταση αντιμετωπίζετε μετωπικά. Εναλλακτικά μπορείτε να εργαστείτε με την αντίσταση, να τη σεβαστείτε και να την μετασχηματίσετε. Χρήσιμες ερωτήσεις σε αυτό το πλαίσιο θα μπορούσαν να είναι:

- Πώς εκδηλώθηκε η αντίσταση;
- Ποιος είναι ο «οδηγός» πίσω από την αντίσταση;
- Ποιες είναι οι θετικές πλευρές αυτής της συγκεκριμένης εκδήλωσης αντίστασης;
- Πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί παραγωγικά αυτή η αντίσταση (τι είδους παρέμβαση θα μπορούσε να είναι επιτυχής);

Για τις συγκεκριμένες μορφές αντίστασης, οι ακόλουθες επεξηγηματικές επεμβάσεις μπορεί να είναι χρήσιμες:

- Αντίσταση στις γενικές συνθήκες της υπηρεσίας - συχνά το πρόβλημα είναι ότι οι αιτούντες εργασία δεν αισθάνονται ότι χαίρουν εκτίμησης ή σεβασμού λόγω της γενικής κατάστασης. Στρατηγικές παρεμβάσεις θα μπορούσαν να είναι να συμπεριλάβουν αιτούντες σε αποφάσεις σχετικά με γενικούς όρους, να προωθούν την αντιμετώπιση του θέματος και να τους αντιμετωπίζουν με εκτίμηση και σεβασμό.
- Αντίσταση κατά των διδακτικών μεθόδων - η αντίσταση μπορεί να αποφευχθεί εάν οι αιτούντες εργασία θεωρούν ότι το περιεχόμενο και οι μέθοδοι είναι χρήσιμες. Όταν η αντίσταση έχει εκδηλωθεί, θα μπορούσε να βοηθήσει η επεξήγηση του γιατί ένα συγκεκριμένο περιεχόμενο ή μέθοδοι θα μπορούσαν να είναι χρήσιμες ή ακόμη και αλλάζοντας εντελώς τα περιεχόμενα και τις μεθόδους, αν είναι δυνατόν.
- Αντίσταση κατά του Σύμβουλου Απασχόλησης - αυτό το είδος αντίστασης θα μπορούσε να αποφευχθεί εξηγώντας σε πολύ πρώιμο στάδιο το είδος των ικανοτήτων που εσείς ως Σύμβουλος Απασχόλησης έχετε να προσφέρετε, τις προσδοκίες που έχετε προς τους αιτούντες εργασία και επίσης να καταστήσετε σαφές τι δεν θα πρέπει να περιμένουν από εσάς ως Σύμβουλο Απασχόλησης τα άτομα που αναζητούν εργασία. Είναι σημαντικό να μην πάρετε την κατάσταση προσωπικά, αλλά να τη χειριστείτε με εποικοδομητικό τρόπο.
- Αντίσταση κατά των διαδικασιών μάθησης ή μετασχηματισμού ως απειλή για το αίσθημα αυτό-αξίας - είναι σημαντικό να εκτιμήσουμε το παρελθόν για να κάνουμε νέα

πράγματα εφικτά. Οι αιτούντες εργασία χρειάζονται χρόνο για να πουν "αντίο" στο παλιό ή να συνδέσουν το παλιό με το νέο.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.6.3 Πώς να αντιδράσετε εάν ο αιτών αποφεύγει τις δραστηριότητες εφαρμογής;



#### Παράδειγμα & επίλυση προβλήματος

Ένας αιτών εργασία έρχεται με κίνητρο για να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία σας, αποφασίζοντας να δοκιμάσει τα πάντα για να βρει μια νέα δουλειά. Μετά από μερικές αποτυχίες, ο αιτών αρχίζει να φοβάται περαιτέρω αποτυχίες και αρχίζει να αποφεύγει να υποβάλλει αίτηση για νέες θέσεις εργασίας. Ξαφνικά υπάρχουν πολλά "πιο σημαντικά" πράγματα που αποφασίζει ότι πρέπει να τους δώσει προτεραιότητα.

**Υπάρχει αντίσταση από την πλευρά του αιτούντος εργασία; Τι είδους; Ποια μορφή παρέμβασης θα μπορούσε να βοηθήσει; Γράψτε τις σκέψεις σας!**



Αυτό το είδος αλλαγής στη συμπεριφορά θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως μια μορφή αντίστασης. Είναι πιθανό ότι αυτή η εκδήλωση αντίστασης είναι ένα σήμα για μια συγκεκριμένη ανάγκη ενός αιτούντος εργασία. Σε αυτή τη συγκεκριμένη κατάσταση θα μπορούσε να είναι η επιθυμία να νιώσει επιτυχία και ασφάλεια.

Η θετική πτυχή για τον αιτούντα εργασία πίσω από αυτό το είδος αντιμετώπισης της κατάστασης είναι ότι εμποδίζει περαιτέρω αποτυχίες. Μια παραγωγική παρέμβαση πρέπει να λάβει υπόψη της αυτή την ανάγκη. Θα πρέπει να επιτρέπει στον αιτούντα εργασία να προχωρήσει στην αναζήτηση εργασίας, επειδή τελικά αυτό είναι που θέλει.

Ταυτόχρονα, η παρέμβαση πρέπει να παρέχει στον αιτούντα κάποια προστασία από περαιτέρω αποτυχίες. Ένας τρόπος για να το κάνετε αυτό είναι να παρουσιάσετε στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αιτούντες εργασία για το πώς να αντιμετωπίσουν παραγωγικά τις αποτυχίες.

### 3.7 Προσδιορισμός ειδικών και εξειδικευμένων αναγκών υποστήριξης αιτούντων, οι οποίες αποτελούν εμπόδιο για την επιτυχή τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας (ψυχολογική, οικονομική, στέγαση, ευημερία) και παραπομπή τους σε σχετικό εμπειρογνώμονα ή λεπτομερή υποστήριξη.

Η παροχή συμβουλών σε αιτούντες εργασία είναι μια διαδικασία που συχνά παραπέμπει σε προσωπικές συνεντεύξεις παροχής συμβουλών (εναλλακτικές μορφές συμβουλών περιλαμβάνουν ομαδικές συνεδρίες, τηλεφωνική συμβουλευτική, παροχή συμβουλών μέσω διαδικτύου κ.λπ.). Επομένως, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης που εργάζονται με αιτούντες εργασία πρέπει να καθοδηγήσουν και να προΐστανται της συμβουλευτική συνεδρίας: Καθοδήγηση σημαίνει να δείξεις ενσυναίσθηση, να καταλάβεις και να επιτρέψεις, να προΐστασαι από την άλλη, σημαίνει να διακόπτεις, να παρεμβαίνεις και να εκφράζεις ιδέες, να θέτεις ερωτήσεις, να κάνεις προτάσεις και να αυξάνεις ή να μειώνεις την πολυπλοκότητα. Προφανώς, σε μια τέτοια θέση, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης έχουν πολλές δυνατότητες, αλλά αντιμετωπίζουν επίσης πολλές προκλήσεις.

Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τους αιτούντες εργασία ως άτομα με διαφορετικές βιογραφίες και χαρακτηριστικά και να ενσυναισθανόμαστε τις προοπτικές τους. Οι αιτούντες εργασία μπορεί να μην έχουν αναζητήσει απολύτως εθελοντικά την υπηρεσία του Σύμβουλου Απασχόλησης και μπορεί να έχουν ανησυχίες που σχετίζονται με το γεγονός ότι βρίσκονται στη θέση ενός ατόμου που αναζητά συμβουλή. Είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούμε κατάλληλους τρόπους επικοινωνίας και συμπεριφοράς για να δημιουργήσουμε μια πραγματική βάση συνεργασίας και συνομιλίας παρά την ιεραρχική φύση της κατάστασης. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να επιδιώκουν να κατανοήσουν τα κίνητρα και την εμπειρία του αιτούντος εργασία, αλλά και τους σκοπούς των πράξεών του. Οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να έχουν στο μυαλό τους ότι ο καθένας κατασκευάζει την πραγματικότητα του και στηρίζει τις αποφάσεις

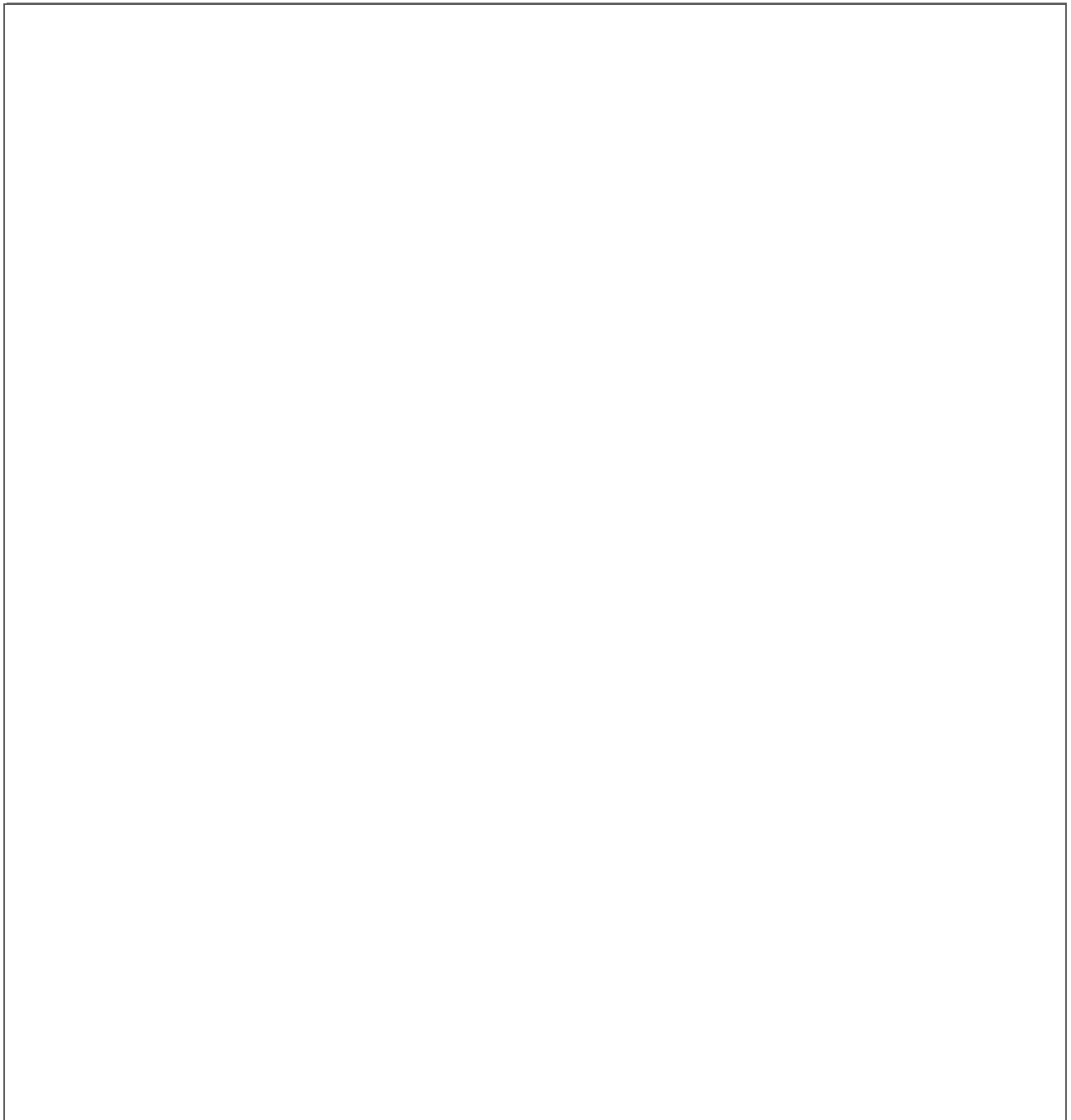
και τις ενέργειές του στην προκύπτουσα κοσμοθεωρία. Παρομοίως, οι Σύμβουλοι Απασχόλησης πρέπει να προβληματιστούν για τις αντιδράσεις, τις παρορμήσεις και τους τρόπους αλληλεπίδρασης με τον αιτούντα εργασία. Η επικοινωνία είναι πιο παραγωγική όταν οι συμμετέχοντες συμφωνούν σε μια κοινή κοσμοθεωρία και πραγματικότητα.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.7.1 Η προσέγγισή σας σε συνεργασία με τους αιτούντες εργασία



#### Γραπτή εργασία

Περιγράψτε την προσέγγισή σας: Πώς θα αναγνωρίσετε συγκεκριμένες και εξειδικευμένες ανάγκες των αιτούντων εργασία που αποτελούν εμπόδιο στην επιτυχή τοποθέτηση τους σε θέσεις εργασίας. Ποιες χρήσιμες ερωτήσεις θα μπορούσατε να ζητήσετε από τον αιτητή να βρείτε τις πραγματικές του ανάγκες; Ποιες είναι οι σημαντικές πτυχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη με βάση της δική σας άποψη;



Προκειμένου να προωθηθούν οι διαδικασίες ενδυνάμωσης, είναι καταρχήν σημαντικό να θέτονται ερωτήσεις παρά να δίνονται απαντήσεις. Μαζί με τον αιτούντα ξεκινάτε μια κοινή διαδικασία αναζήτησης. Εδώ μπορείτε να βρείτε κάποιες περαιτέρω προτάσεις για συνεργασία με τους αιτούντες εργασία.

Οι ακόλουθες βασικές αρχές είναι απαραίτητες:

- Ο προσανατολισμός στους πόρους και τις ικανότητες
- Προσανατολισμός και επεξεργασία
- Προσανατολισμός στο στόχο
- Αισιοδοξία
- Προθυμία για εργασιακές σχέσεις με ίσα δικαιώματα
- Ευθύνη και έλεγχος
- Εμπιστοσύνη στις δυνάμεις και τις ικανότητες των άλλων ατόμων
- Προθυμία να μοιραστείτε τη δύναμη

Εδώ είναι μερικές ερωτήσεις - κλειδιά για επαγγελματική υποστήριξη:

- Κάτω από ποιες συνθήκες οι άνθρωποι επιτυγχάνουν ανακαλύπτοντας τις δυνάμεις τους μαζί με άλλους;
- Τι κάνει τους ανθρώπους ενεργούς, διαμορφώνοντας και ελέγχοντας τις συνθήκες διαβίωσης τους;
- Πώς μπορείτε να βοηθήσετε και να υποστηρίξετε διάφορες μορφές αυτό-οργάνωσης;
- Πώς μπορείτε να δημιουργήσετε ένα κοινωνικό κλίμα που υποστηρίζει τις διαδικασίες της ενδυνάμωσης;
- Ποιες είναι οι συνέπειες τέτοιων εμπειριών για τους ανθρώπους που εμπλέκονται στη διαδικασία;

Όταν συμφωνήσετε με τους αιτούντες, σχετικά με τους στόχους εργασίας, η εστίαση στην ερώτηση πώς θα φθάσετε τους καθορισμένους στόχους. Για το σκοπό αυτό, πρέπει να επεξεργαστούν στρατηγικές και απαραίτητα βήματα για την επίτευξη των στόχων και οι αιτούντες



εργασία πρέπει να γνωρίζουν τις πιθανές επιλογές στήριξης. Ανάλογα με το πόσο δύσκολος και πολύπλοκος φαίνεται να είναι ο τρόπος επίτευξης των επιθυμητών στόχων, μπορεί να είναι αναγκαίο: να επεξεργαστεί ένα λεπτομερές σχέδιο, να καθοριστούν (ενδιάμεσοι) στόχοι, να αξιολογηθεί πόσο ρεαλιστικά είναι τα ενδιάμεσα βήματα, να προβλεφθεί η αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων κ.λπ.

Η προσέγγιση που επιλέγετε να επεξεργαστείτε με τον αιτούντα εργασίας και το αντίστοιχο σχέδιο δράσης είναι πιθανό να εξαρτώνται από το συγκεκριμένο πλαίσιο στο οποίο λειτουργείτε σαν Σύμβουλος Απασχόλησης(π.χ. ομάδα στόχων, πόροι χρόνου και οργανωτικοί στόχοι

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.7.2 Μέθοδοι / εργαλεία



**Λίστα**

Προκειμένου να προβληματιστείτε για την προσωπική ή οργανωτική σας προσέγγιση, παρακαλούμε περιγράψτε περίπου σε μία σελίδα, πώς θα προχωρούσατε κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης. Τι σημαντικές πτυχές πρέπει να λάβετε υπόψη βάση της δικής σας άποψης; Τι συγκεκριμένα βήματα ακολουθείτε; Ποιες είναι οι χρήσιμες ερωτήσεις που θα μπορούσατε να ζητήσετε από τον αιτούντα εργασία για να τον/την καθοδηγήσετε μέσα από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων καθορίζοντας στόχους και απαραίτητα βήματα; Χρησιμοποιείτε συγκεκριμένες μεθόδους / εργαλεία που υποστηρίζουν την εργασία σας σε αυτή τη φάση; Ποια υποστήριξη μπορείτε να προσφέρετε για να βοηθήσετε τον αιτούντα να επιτύχει τους στόχους του/της;

Κατάλογος συγκεκριμένων μεθόδων / εργαλείων που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τη δουλειά σας σε αυτή τη φάση;



Τα εργαλεία και οι δοκιμές που χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν τους ανθρώπους να κατανοήσουν με ποιο τρόπο τα ενδιαφέροντά , οι ικανότητές , οι δεξιότητές , η προσωπικότητα και οι προτιμήσεις τους επηρεάζουν τις δυνατότητές τους για επιτυχία και ικανοποίηση σε μια

συγκεκριμένη καριέρα, είναι συλλογικά γνωστές ως αξιολογήσεις καριέρας. Τα τελευταία εκατό χρόνια, οι αξιολογήσεις καριέρας επηρέασαν σημαντικά την εξέλιξη της καριέρας στις Ηνωμένες Πολιτείες και επηρέασαν την οικονομία. Οι καριέρες και οι επαγγελματικές αξιολογήσεις συνήθως χρησιμοποιούνται από τους συμβούλους καριέρας στα σχολεία και τα πανεπιστήμια, τους συμβούλους επαγγελματικής αποκατάστασης, τους εκπαιδευτές, τα κέντρα εξυπηρέτησης εργαζομένων και τα άτομα που απλώς θέλουν να πάρουν την καλύτερη δυνατή επαγγελματική απόφαση για τον εαυτό τους.

### *Τύποι αξιολογήσεων καριέρας*

Ενώ οι αξιολογήσεις καριέρας επικεντρώνονται γενικά στον προσδιορισμό των επιλογών σταδιοδρομίας βασιζόμενες στα προσωπικά χαρακτηριστικά, έχουν διάφορες μορφές και ποικίλλουν σε διαστάσεις. Οι αξιολογήσεις μπορεί επίσης να παρουσιάζουν προκατάληψη - δεδομένου ότι συχνά βασίζονται σε κριτήρια που ένα άτομο ή ομάδα ατόμων πιστεύει ότι είναι τα πιο σημαντικά διαλέγοντας μια καριέρα. Τα ακόλουθα είναι μερικά σημεία μεταβλητότητας μεταξύ των δημοφιλών αξιολογήσεων καριέρας:

**Μεθοδολογία** - Οι αξιολογήσεις είναι εκ φύσεως συνήθως ποσοτικές ή ποιοτικές. Οι ποσοτικές αξιολογήσεις προσπαθούν να μετρήσουν τα χαρακτηριστικά, τις δεξιότητες και τις ιδιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα ενός ατόμου να πετύχει και να βρει ικανοποίηση με μια συγκεκριμένη καριέρα. Οι ποιοτικές αξιολογήσεις είναι σχεδιασμένες στο να βοηθήσουν τα άτομα να διερευνήσουν τους προσωπικούς και επαγγελματικούς στόχους και τις προτιμήσεις τους προκειμένου να λάβουν μια απόφαση καριέρας.

**Σταθμισμένα χαρακτηριστικά** - Ένα από τα μεγαλύτερα σημεία της μεταβλητότητας μεταξύ των αξιολογήσεων είναι τα ειδικά χαρακτηριστικά που μετράνε. Ενώ κάποιες αξιολογήσεις επικεντρώνονται στα προσωπικά συμφέροντα και αξίες, άλλες σταθμίζουν σε μεγάλο βαθμό τις ικανότητες και τα σύνολα δεξιοτήτων.

**Κύρος** - Πόσο έγκυρες είναι οι διάφορες αξιολογήσεις είναι μια μεγάλη ερώτηση. Ειδικά για εκείνες που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου. Σε πολλές περιπτώσεις, οι αξιολογήσεις δεν έχουν "κύρος", που ουσιαστικά σημαίνει πόσο χρήσιμα είναι τα αποτελέσματα μιας αξιολόγησης

για το άτομο. Όταν είναι δύσκολο να αξιολογηθεί η εγκυρότητα μιας αξιολόγησης, τα αποτελέσματα θα πρέπει να ερμηνεύονται με προσοχή και δεν πρέπει να δίνεται μεγάλο βάρος στα αποτελέσματα.

Στόχευση προφίλ πελάτη - Οι αξιολογήσεις μπορεί να είναι γενικές ή συγκεκριμένες. Για παράδειγμα, οι δημοφιλείς αξιολογήσεις καριέρας, όπως ο δείκτης τύπου Myers-Briggs (MBTI), , είναι γενικές αξιολογήσεις που έχουν σχεδιαστεί για εφαρμογή σε σχεδόν οποιαδήποτε αγορά. Άλλες εκτιμήσεις έχουν σχεδιαστεί για συγκεκριμένες βιομηχανίες και αγορές.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 3.7.3 Περιγράψτε τον αιτούντα εργασία και πώς θέλετε να τον βοηθήσετε



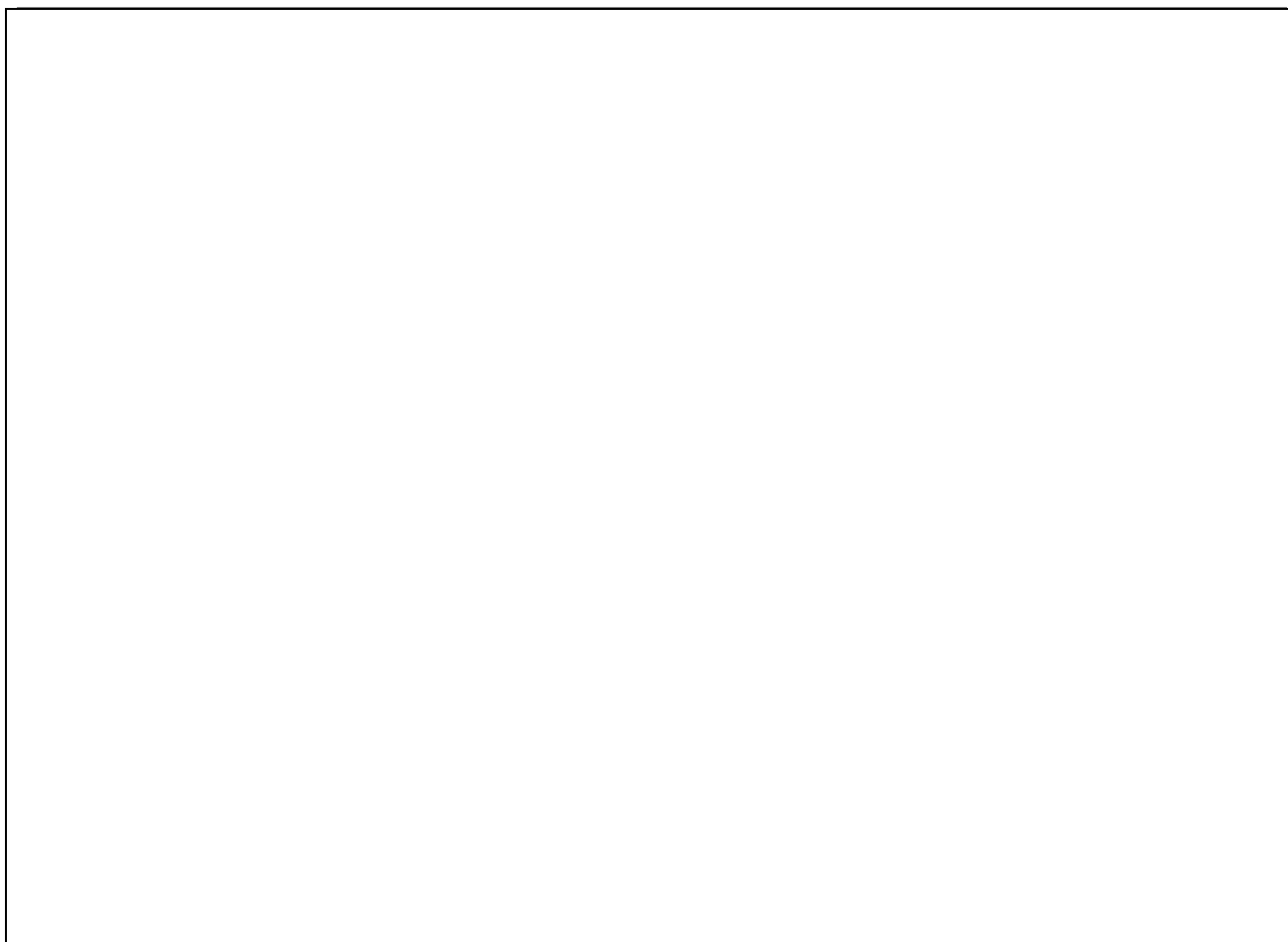
Ο Κέβιν ψάχνει για δουλειά εδώ και πολύ καιρό. Μέχρι στιγμής δεν είχε καμία πιθανότητα. Έγραψε δύο δωδεκάδες αιτήσεις. Όλα ήταν μάταια. Κανένας εργοδότης δεν θέλει να τον γνωρίσει. Δεν του προσφέρεται πρακτική ή δοκιμαστική εργασία. Ο Kevin είναι 21 ετών και θέλει να κάνει μια εκπαίδευση, να δουλέψει και να βγάλει χρήματα - όπως πολλοί άλλοι. Θέλει το δικό του διαμέρισμα. Μέχρι στιγμής, δεν έχει εξοικειωθεί με την κανονική ζωή.

Σε μια ηλικία όπου άλλα παιδιά λάμβαναν βοήθεια από τους γονείς τους, έτσι ώστε να μπορούσαν να πάνε στο γυμνάσιο, αυτός και η οικογένεια έπρεπε αλλάζει συνεχώς τόπο κατοικίας. Ο πατέρας του, ένας αλκοολικός που χτυπούσε τον Κέβιν, τη μητέρα και την αδελφή του, δεν είχε να πληρώσει το ενοίκιο. Σε μια εποχή που άλλα παιδιά διάβαζαν με τη μητέρα τους, εκείνος τη βοήθησε να πετάξει τον πατέρα του έξω από το σπίτι. Ήταν 15 ετών. Και στην ηλικία που άλλοι πηγαίνουν στο κολέγιο, ο Κέβιν εγκατέλειψε το σχολείο χωρίς καμία εξειδίκευση. Γυρνούσε εδώ κι εκεί, μπλεκόταν σε καβγάδες και ληστείες. Εν τω μεταξύ, έχει ολοκληρώσει το δίπλωμα δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά τώρα έχει και ποινικό μητρώο.

Ο Κέβιν πήγε κάποτε σε μια δουλειά που διοργάνωσε ένα κέντρο απασχόλησης και πέρασε μερικούς μήνες σε ένα πρόγραμμα προετοιμασίας για την αγορά εργασίας.

**Εργασία:** Φανταστείτε ότι αυτό το πρόσωπο έρχεται σε σας για παροχή συμβουλών.

Τι υποστήριξη θα μπορούσατε να προσφέρετε για να βοηθήσετε τον αιτούντα; Πώς θα προχωρούσατε; Περιγράψτε τα συγκεκριμένα βήματα θα ακολουθούσατε. Καταγράψτε την προσέγγισή σας σε λέξεις-κλειδιά



Πριν αρχίσετε να επεξεργάζεστε συγκεκριμένους στόχους και βήματα γ μαζί με τον αιτούντα εργασία, μπορείτε να συζητήσετε αρχικά την αξιολόγηση της φάσης διαβούλευσης και να συνοψίσετε σε συνεργασία με τον αιτούντα τις δυνάμεις, τους πόρους, τα πιθανά σημεία εκκίνησης, τις απαιτήσεις και να αναλύσετε την κατάσταση της αγοράς εργασίας του αιτούντα.

Βασικά, ο καθορισμός του στόχου θα πρέπει να επιτευχθεί από τον αιτούντα. Η έλλειψη απόφασης και ο καθορισμός συγκεκριμένων στόχων στο χέρι του αιτούντος εργασίας μπορεί να εξακριβώσει την αναγνώριση με καθορισμένους στόχους, την ψηλή συνεργασία του αιτούντος

εργασίας στην περαιτέρω πορεία της συμβουλευτικής διαδικασίας και θα οδηγήσει σε ψηλά κίνητρα τους αιτούντες εργασίας.

Ο ορισμός των στόχων θα πρέπει να επικεντρώνεται στην εργασία που θέλει ο αιτώντος εργασίας. Όμως, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλα κριτήρια για την επιθυμητή θέση εργασίας (π.χ. προτιμάτε να εργάζεστε σε μια ομάδα ή μόνος, μισθός, απόσταση για μετακίνηση στο χώρο εργασίας, ώρες εργασίας).

Οι συμφωνημένοι στόχοι θα πρέπει να διατυπωθούν ως στόχοι SMART, πράγμα που σημαίνει ότι οι στόχοι πρέπει να είναι Συγκεκριμένοι (είναι οι στόχοι που διατυπώνονται με συγκεκριμένο τρόπο ή είναι γενικοί;), Μετρήσιμοι (μπορεί να ελεγχθεί το επίτευγμα-στόχου;), Αποδεκτοί (είναι ο αιτώντα εργασίας κινητοποιημένος και συνεργάσιμος σε σχέση με καθορισμένους στόχους;), Πραγματικοί (είναι δυνατόν να επιτευχθούν καθορισμένοι στόχοι;) και Έγκαιροι (μπορεί να εκτιμηθεί πότε μπορεί να επιτευχθεί ο στόχος;).

Υποστηρίξτε και διορθώστε τη διαδικασία καθορισμού στόχων θέτοντας ερωτήσεις που βοηθούν τον αιτούντα εργασία να καταλήξει σε μια αξιολόγηση πόσο ρεαλιστικοί είναι οι στόχοι του για μελλοντική καριέρα από μόνοι τους. Πιθανές ερωτήσεις είναι: Ποιοι από αυτούς τους στόχους είναι πραγματικά απαραίτητοι; Είναι επαρκές το αναμενόμενο εισόδημα (για παράδειγμα, εάν ο αιτούντα εργασία ενδιαφέρεται μόνο για μερική απασχόληση); Πόσο ρεαλιστικό είναι να βρει εργασία κοντά στο σπίτι του / της; Είναι η εργασία συμβατή με οικογενειακά καθήκοντα;

Εάν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των στόχων του αιτούντος εργασία και της αξιολόγησης σας για την κατάσταση, θα πρέπει να το καταστήσετε διαφανές και να εξηγήσετε με σαφήνεια τους λόγους της αξιολόγησής σας.

Εάν έχετε συμφωνήσει σε στόχους με τον αιτούντα εργασία σας, θα πρέπει να τους καταγράψετε γραπτώς.

### Αξιολόγηση της Προόδου - Ανάλυση Αναγκών Μάθησης

Και τώρα που ολοκληρώσατε τις δραστηριότητες και τις ασκήσεις σε αυτό το Κεφάλαιο και επανεξετάσατε όλες τις Ανατροφοδοτήσεις, επιστρέψτε στην Αξιολόγηση Μαθησιακών Αναγκών που συμπληρώσατε στην αρχή του Κεφαλαίου.

Στον παρακάτω πίνακα, επαναλάβετε την αυτοαξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησης σας σε αυτόν τον τομέα. Όπως και πριν, εξετάστε τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας σας και εκτιμήστε το επίπεδό σας σε κάθε περίπτωση.

Απαίτηση εργασίας	Επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (κατά περίπτωση).									
Γνώση για την προσέγγιση ενδυνάμωσης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση σχετικά με την δημιουργία προφίλ και την αξιολόγηση των αιτούντων εργασία.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορισμός ειδικών και εξειδικευμένων αναγκών του αιτούντα που αποτελούν εμπόδιο στην επιτυχή τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Εφαρμογή τεχνικών επικοινωνίας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Υποστήριξη της λήψης αποφάσεων των αιτούντων.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γνώση και εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών διαχείρισης των συγκρούσεων και κινητοποίησης.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προετοιμασία των αιτούντων σχετικά με τις διαδικασίες των αιτήσεων.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ανάπτυξη σχεδίου δράσης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Τώρα, συγκρίνετε τα δύο σύνολα των βαθμολογιών σας – πριν και μετά την εργασία σας με τον Οδηγό. Ποια είναι τα βασικά σας συμπεράσματα;

Θα λέγατε ότι έχοντας χρησιμοποιήσει το υλικό σε αυτό το Κεφάλαιο, υποτιμήσατε ή υπερεκτιμήσατε τις ικανότητες, τη γνώση, την κατανόηση και/ ή την εμπειρία σας την πρώτη φορά που συμπληρώσατε αυτήν την αξιολόγηση;

Επομένως, εάν έχετε χαμηλότερη βαθμολογία μετά την ολοκλήρωση - συμβαίνει επειδή συνειδητοποιείτε ότι έχετε ακόμα περιοχές για ανάπτυξη;

Εάν οι απαντήσεις σας είχαν υψηλότερη βαθμολογία – συμβαίνει γιατί νιώθετε ότι αποκτήσατε περισσότερες γνώσεις και αυτοπεποίθηση αφού ολοκληρώσατε τις ασκήσεις;

Θα λέγατε ότι το Κεφάλαιο επιβεβαίωσε τις αρχικές εκτιμήσεις σας - ή υπήρξαν εκπλήξεις;

Μπορείτε να προσδιορίσετε τομείς όπου πρέπει να αναζητήσετε περαιτέρω επαγγελματική υποστήριξη ή ανάπτυξη;

### 3.9 Συμπέρασμα και περαιτέρω ανάγνωση

Ο σκοπός του κεφαλαίου 3.9 για τον Σύμβουλο Απασχόλησης είναι να μάθει πώς να συνεργαστεί με τους αιτούντες εργασία. Αυτό το κεφάλαιο καλύπτει, μεταξύ άλλων, την προσέγγιση για τη δουλειά του Σύμβουλου Απασχόλησης και την αυτογνωσία του. Για να λειτουργήσει αυτό, έχουμε εισαγάγει πολλές μεθόδους και κατάλληλες ασκήσεις. Τώρα θα πρέπει να έχετε τις βασικές

---

γνώσεις για το πώς μπορείτε να εργαστείτε αποτελεσματικά με τους αιτούντες και πώς μπορείτε να δημιουργήσετε και να διατηρήσετε δίκτυα.

Τέλος παρόλο που η Συμβουλευτική Απασχόλησης είναι μια αναδυόμενη και σχετικά νέα ιδέα στην Ευρωπαϊκή νομοθεσία για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, υπάρχουν διάφορα δημοσιεύματα και πηγές που σχετίζονται με τα θέματα που συζητούνται σε αυτή την ενότητα. Πολλά από αυτά θα είναι στη δική σας γλώσσα και θα είναι σχετικά με τη δική σας χώρα - οπότε κοιτάξτε τα!

Εν τω μεταξύ, και για να σας βοηθήσουμε με περαιτέρω μελέτη, καταχωρίσαμε παρακάτω μερικές σχετικές πηγές πληροφοριών σε ευρωπαϊκό επίπεδο:

- ESCO: «Ευρωπαϊκές δεξιότητες / ικανότητες, προσόντα και επαγγέλματα» στο <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή: «EURES - Ευρωπαϊκή Πύλη για την Επαγγελματική Κινητικότητα» στο <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>

## ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ



# Κεφάλαιο 4

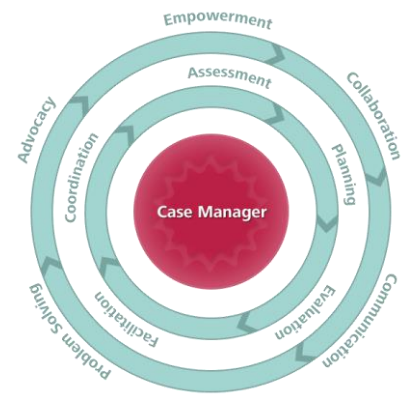
Η προσέγγιση αναζήτησης εργασίας (διαχείριση περιπτώσεων)

## Περιεχόμενα

4.2 Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. διαχειριστές χρέους, παρόχους κατάρτισης) και καθοδηγήστε τους αιτούντες εργασία ανάλογα με τις ανάγκες τους. ....	273
4.3 Κατηγοριοποιήστε τις διάφορες ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία / εργοδότες και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. ....	278
4.4 Ανάπτυξη αποτελεσματικών διαδικασιών, πρωτοκόλλων και προτύπων για όλες τις φάσεις της διαδικασίας διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων παρακολούθησης μετά την αρχική τοποθέτηση. ....	284
4.5 Χρησιμοποιήστε σχέσεις με εμπλεκόμενους και ιδιαίτερα με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης προκειμένου να συγκεντρωθούν οργανωτικοί πόροι και να αναπτυχθούν Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Απασχόλησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων. ...	302
4.6 Αυτο-αξιολόγηση και προβληματισμός σχετικά με τις προσωπικές επαγγελματικές πρακτικές ως μέσο για τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και την ψυχική υγεία. ....	308
4.8 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη .....	312
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ .....	314

## Με τι ασχολείται αυτό το κεφάλαιο

Αυτή η ενότητα σχετίζεται με το πώς εσείς, σαν Σύμβουλος Απασχόλησης, υιοθετείται μια επικεντρωμένη προσέγγιση στον αιτούντα εργασία - ή αυτό που ονομάζουμε διαχείριση περιπτώσεων δηλαδή "συνεργατική διαδικασία αξιολόγησης, σχεδιασμού, διευκόλυνσης, φροντίδα συντονισμού, εκτίμηση και την υπεράσπιση των επιλογών και των υπηρεσιών καλύπτοντας τις κοινωνικές ανάγκες υγείας του ατόμου και της οικογένειας του μέσα από διαθέσιμους πόρους και την προώθηση ποιοτικών, αποδοτικών αποτελεσμάτων "(Case Management Society of America). Παρόλο που ο ορισμός αυτός προέρχεται από την υγειονομική περίθαλψη, όπως συμβαίνει με τους περισσότερους ορισμούς της διαχείρισης περιπτώσεων, εξακολουθεί να ισχύει και να μεταφέρεται και σε άλλους τομείς. Το σημαντικότερο χαρακτηριστικό του ρόλου του Σύμβουλου Απασχόλησης είναι ότι εργάζεται με ανθρώπους. Και παρόλο που οι άνθρωποι μοιράζονται κοινά χαρακτηριστικά και ακόμη και κοινές ταυτότητες σε κάποιες περιπτώσεις, κάθε άτομο παραμένει μοναδικό.



Επιπλέον, το μείγμα των αναγκών, συμπεριφορών, θέσεων, πεποιθήσεων, ικανοτήτων, δυνατοτήτων και δεξιοτήτων κάθε ατόμου είναι μοναδικό για κάθε άτομο. Έτσι, οι δεξιότητες διαχείρισης περιπτώσεων είναι κρίσιμες για τους Συμβούλους Απασχόλησης, διότι παρέχουν προσωπικές, εξατομικευμένες συμβουλές και λύσεις για κάθε αιτούντα εργασία, με ολοκληρωμένο και υπεύθυνο τρόπο. Σύμφωνα με τους Hahn et al. (Managing Case with At-Risk Youth, Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. Το Κέντρο Ανθρωπίνων Πόρων, Πανεπιστήμιο Brandeis) οι κοινοί ορισμοί της Διαχείρισης Υποθέσεων περιλαμβάνουν:

- "δραστηριότητες που αποσκοπούν στη σύνδεση του συστήματος υπηρεσιών με έναν καταναλωτή και στο συντονισμό των διαφόρων συστατικών του συστήματος για την επίτευξη ενός πετυχημένου αποτελέσματος".
- "Η λειτουργία επίλυσης ενός προβλήματος σχεδιάστηκε για να διασφαλίσει τη συνέχειας των υπηρεσιών και στην υπέρβαση της ακαμψίας των συστημάτων, των κατακερματισμένων υπηρεσιών, της κατάχρησης ορισμένων εγκαταστάσεων και της απροσπέλασης".

- "Σε επίπεδο συστημάτων, η διαχείριση των περιπτώσεων μπορεί να οριστεί ως στρατηγική για τον συντονισμό της παροχής υπηρεσιών στους αιτούντες εργασία στο πλαίσιο αυτού του συστήματος".
- "Στο επίπεδο των αιτούντων εργασία, η διαχείριση περιπτώσεων μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία προσανατολισμού στόχων προς τους αιτούντες εργασία, εκτιμώντας την ανάγκη ενός ατόμου για συγκεκριμένες υπηρεσίες και αποκτώντας αυτές τις υπηρεσίες".

### Στόχοι μάθησης

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα παραπάνω, το κεφάλαιο αυτό έχει τους ακόλουθους συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους:

4.1 Εξηγήστε την προσέγγιση της διαχείρισης περιπτώσεων και οργανώστε τις διαδικασίες των Υπηρεσιών Διαμεσολάβησης Εργασίας ανάλογα.
4.2 Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. διαχείριση χρέους, παρόχους εκπαίδευσης) και ανατρέξτε στους αιτούντες εργασία ανάλογα με τις ανάγκες τους.
4.3 Κατηγοριοποιήστε τις διάφορες ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία / εργοδοτών και τις συγκεκριμένες ανάγκες τους.
4.4 Αναπτύξτε αποτελεσματικές διαδικασίες, πρωτόκολλα και πρότυπα για όλες τις φάσεις της διαδικασίας διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων παρακολούθησης μετά την αρχική τοποθέτηση.
4.5 Χρησιμοποίηση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ιδιαίτερα με άλλους παρόχους υπηρεσιών Διαμεσολάβησης Εργασίας με σκοπό την συγκέντρωση των οργανωτικών πόρων και την ανάπτυξη υπηρεσιών Διαμεσολάβησης Εργασίας που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων στοχευμένων ομάδων.
4.6 Να αξιολογεί και να κατοπτρίζει σχετικά με τη δική του επαγγελματική πρακτική ως μέσο για τη συνέχιση της επαγγελματικής ανάπτυξης και της ψυχικής υγείας.

Πριν δούμε λεπτομερώς αυτόν τον τομέα, ας αρχίσουμε με μια αυτό-αξιολόγηση των γνώσεων, δεξιοτήτων και κατανόησης σας σε αυτόν τον τομέα με τον παρακάτω πίνακα Αξιολόγησης Μαθησιακών Αναγκών.

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα όπου **1 = χαμηλή (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = καλή/ικανοποιητική (απαιτείται εν μέρει ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετική (δεν απαιτείται ανάπτυξη)**, εξετάστε κάθε απαίτηση με τη σειρά και εκτιμήστε το «επίπεδο» σας σε κάθε περίπτωση: Επομένως, σε ποιο βαθμό μπορείτε να ...;

Απαίτηση εργασίας	Επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (κατά περίπτωση).									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εξηγήστε την προσέγγιση που επικεντρώνεται στον αιτούντα εργασίας στην Συμβουλευτική Απασχόλησης										
Καθορίστε και περιγράψτε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα μιας προσέγγισης διαχείρισης περιπτώσεων σε σχέση με μια παραδοσιακή προσέγγιση εναντίον-α-εναντίον που ισχύει για όλες τις υπηρεσίες Διαμεσολάβησης Εργασίας										
Προετοιμάστε και εφαρμόστε μια συνέντευξη με αιτούντες εργασίας, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες, ανάγκες και επιθυμίες τους, οι οποίες μπορούν να σας βοηθήσουν να διαμορφώσετε την προσέγγιση που εστιάζει στους αιτούντες εργασίας										
Περιγράψτε τις ανάγκες ενός συγκεκριμένου αιτούντος εργασίας (με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης)										
Προετοιμάστε και εφαρμόστε μια συνέντευξη με τους εργοδότες, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες, ανάγκες και επιθυμίες τους, οι οποίες μπορούν να σας βοηθήσουν να διαμορφώσετε την προσέγγισή σας με βάση τον αιτούντα εργασίας										
Περιγράψτε τις ανάγκες ενός εργοδότη (με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης)										



Απαίτηση εργασίας	Επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας ή κατανόησης (κατά περίπτωση).									
Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (όπως η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης, οι παροχείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, οι Συμβουλευτικές Εταιρίες Καριέρας κ.λπ.) και όλους τους άλλους πιθανούς παρόχους υπηρεσιών στην περιοχή σας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τον τύπο υποστήριξης που αναζητάτε από κάθε πάροχο σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τα διάφορα χαρακτηριστικά των αιτούντων εργασίας και των εργοδοτών	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους τρόπους κατηγοριοποίησης των εργοδοτών και των αιτούντων εργασία	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τα κύρια στάδια της αποτελεσματικής διεκπεραίωσης του Σύμβουλου Απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Σχεδιάστε και περιγράψτε τις αποτελεσματικές διαδικασίες που πρέπει να εφαρμοστούν για να είναι αποτελεσματική μια υπηρεσία του Σύμβουλου Απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε σημαντικές δραστηριότητες παρακολούθησης που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν μετά την αρχική τοποθέτηση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αναπτύξτε και διατηρήστε ισχυρές σχέσεις με διάφορους ενδιαφερόμενους που μπορεί να σας υποστηρίξουν στην υπηρεσία του Σύμβουλου Απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εκτιμήστε τον εαυτό σας και κατοπτρίστε τη δική σας επαγγελματική υπηρεσία	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### 4.1 Προσέγγιση με γνώμονα τον αιτούντα εργασίας - Οι διαδικασίες των υπηρεσιών Διαμεσολάβησης Εργασίας

Οι όροι "επικεντρωμένος στον αιτούντα εργασίας" και "εστιασμένος στον αιτούντα εργασίας" χρησιμοποιούνται συχνά στις υπηρεσίες απασχόλησης. Όμως τι εννοούν;

Η γενική έννοια του όρου είναι ότι οι Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να αποφεύγουν να επιβάλλουν άκαμπτες προκαθορισμένες λύσεις και συστάσεις. Για παράδειγμα, είναι πολύ συνηθισμένο να βλέπουμε τους χειρωνακτικούς εργαζόμενους να παραπέμπονται για εκπαίδευση πληροφορικής στο πλαίσιο της προετοιμασίας τους για εργοδότηση, με σχετικά λίγη προσοχή στις πραγματικές τους επιθυμίες ή τους στόχους της αγοράς εργασίας. Αυτού του είδους οι πρακτικές αγνοούν τις επιθυμίες και τις δεξιότητες των αιτούντων εργασίας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις (ιδίως σε επίπεδο πολιτικής), οι αιτούντες εργασία κατανέμονται σε κατηγορίες απασχόλησης με βάση τις αναπηρίες τους, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις επιθυμίες του αιτούντος εργασία ή άλλες δεξιότητες. Οι μειονεκτούντες εργαζόμενοι, ιδίως, μπορούν να αντιμετωπίσουν προκαταλήψεις σχετικά με πιθανές θέσεις εργασίας, υποθέτοντας ότι αυτοί οι άνθρωποι μπορούν να κάνουν τις χαμηλότερες δεξιότητες (και τους χαμηλότερους μισθούς) θέσεις εργασίας. Οι δεξιότητες, τα ταλέντα και οι φιλοδοξίες δεν λαμβάνονται υπόψη. Ένας αποτελεσματικός πάροχος υπηρεσιών (ένας καλός Σύμβουλος Απασχόλησης) αποφεύγει αυτές τις πρακτικές. Αντ' αυτού, δίνει προσοχή στις προτιμήσεις και τις δεξιότητες των αιτούντων εργασίας.

Ο Burchardt (2005) μας υπενθυμίζει ότι «η στήριξη για την είσοδο στην απασχόληση πρέπει να ξεκινά από τις προσδοκίες του νέου και να μην υποβαθμίζεται αυτόματα σε αυτό που θεωρείται «ρεαλιστικό» λόγω της βλάβης του». Συμφωνούμε και πιστεύουμε ότι το ίδιο πρότυπο πρέπει να εφαρμόζεται σε όλα τα μειονεκτούντα άτομα.

Έτσι, μια προσέγγιση εστιασμένη στον αιτούντα εργασίας σημαίνει κατανόηση των αναγκών και της κατάστασης του αιτούντος εργασίας, υποστήριξη της αλλαγής (όπου χρειάζεται), σχεδιασμός των ενεργειών (χρησιμοποιώντας έξυπνα σχέδια) ικανότητα ταιριάσματος εργασίας παρακολούθηση και αναθεώρηση. Η υποστήριξη είναι ζωτικής σημασίας στοιχείο αυτής της διαδικασίας (όχι μόνο στην αρχή της διαδικασίας αλλά και σε όλη τη διαδικασία).

Μια παρόμοια αντίληψη με την προσέγγιση που βασίζεται στον αιτούντα εργασίας είναι η επίλυση προβλημάτων με επίκεντρο τον αιτούντα εργασίας. Οι Σύμβουλος Απασχόλησης αντιμετωπίζουν τα προβλήματα των αιτούντων εργασίας, πραγματικά ή πιστεύουν, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας επιστροφής στην εργασία. Η αποδοχή θετικής στάσης απέναντι σε αυτά τα προβλήματα είναι πολύ χρήσιμη για τον αιτούντα εργασίας. Δημιουργεί εμπιστοσύνη στον Σύμβουλο Απασχόλησης, ο οποίος θεωρείται άτομο κατανόησης. Αυτό οδηγεί στην εμπιστοσύνη, πάνω στην οποία ο σύμβουλος πρέπει να βασιστεί για την άδεια να αμφισβητήσει τα προβλήματα ή τις πεποιθήσεις. Η εκδήλωση προβλημάτων ως επιλύσιμα ζητήματα και η παροχή βοήθειας στον αιτούντα εργασίας για λύσεις είναι πιο χρήσιμη από την ταξινόμησή τους ως δύσκολα ή ανυπέρβλητα εμπόδια. Ο αποτελεσματικός Σύμβουλος Απασχόλησης βοηθά τον αιτούντα εργασίας να βρει τις δικές του λύσεις και χρησιμοποιεί ένα ευρύ φάσμα τεχνικών για να το κάνει. Αν και η παροχή βοήθειας μπορεί να είναι ευκολότερη, βοηθώντας τους αιτούντες εργασίας να βρουν τις δικές τους λύσεις είναι πιο αποτελεσματική μακροπρόθεσμα. Θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν παρόμοια προβλήματα από μόνοι τους στο μέλλον.

Φυσικά, οι εργοδότες δεν πρέπει να ξεχαστούν σε αυτή τη διαδικασία, καθώς έχουν και ανάγκες που πρέπει να συνδυαστούν με τον κατάλληλο αιτούντα εργασίας. Όταν μιλάμε για τους αιτούντες εργασίας, αναφέρουμε συχνά τους αιτούντες εργασίας - αλλά κατά μία έννοια οι εργοδότες είναι επίσης αιτούντες εργασίας / πελάτες που έχουν ανάγκες που πρέπει να ικανοποιήσουμε. Χωρίς τους εργοδότες δεν μπορούμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των αιτούντων εργασίας.

Προκειμένου να αποδειχθεί η αποτελεσματική προσέγγιση που βασίζεται στους αιτούντες εργασίας, πρέπει να ανταποκριθείτε στις ανάγκες των αιτούντων εργασίας. Για να γίνει αυτό καλά, είναι σημαντικό να διερευνήσετε τις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών (αιτούντες εργασία). Αυτό μπορεί να γίνει με "την έρευνα της εργασίας". Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης των αιτούντων εργασίας, μπορείτε να συλλέξετε πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες προτεραιότητας στις δραστηριότητες αναζήτησης εργασίας. Δεν πρέπει να διεξάγετε αυτή την έρευνα πολύ επίσημα, αλλά να την συμπεριλάβετε στη συνέντευξή σας καθημερινά.

### Δραστηριότητα 4.1.1



Δημιουργήστε μια λίστα με ερωτήσεις που συνήθως απαντώνται σε μια συνέντευξη, αλλά ταυτόχρονα αντιμετωπίστε τις ερωτήσεις αυτές διερευνητικά, ώστε να σας βοηθήσουν να αναπτύξετε μια προσέγγισή με βάση την αναζήτηση εργασίας.

Λάβετε υπόψη ότι είναι σημαντικό να δώσετε στον αιτούντα υπόδειξες ως προς τις κατευθύνσεις που πρέπει να ακολουθήσει, τόσο τις εσωτερικές όσο και τις εξωτερικές, λαμβάνοντας υπόψη τις κύριες ανάγκες της επιτυχημένης αναζήτησης εργασίας. Διαμορφώσετέ ερωτήσεις σχετικά με τις προσωπικές δυνατότητες, τις εκπαιδευτικές ανάγκες, την εργασιακή δικτύωση κλπ.

**Μπορείτε να καταγράψετε τις ερωτήσεις σας, στο παρακάτω πλαίσιο:**

[illegible]



Οι ακόλουθες ερωτήσεις είναι σημαντικές για τον αιτούντα εργασία:

#### ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

- Τι περιλάμβανε η εργασία ;
- Τι ήσουν διατεθειμένος να ανεχθείς;
- Ποιος ήταν υπεύθυνος για την επίβλεψη της εργασίας σου;
- Τι θα συμβεί αν τίποτα δεν λειτουργήσει;
- Συμβαίνει συχνά αυτό;
- Μπορείς να δώσεις ένα παράδειγμα;
- Πως το αντιμετώπισαν οι άλλοι;
- Ποια ήταν τα σχόλια του προϊσταμένου/επιβλέποντα σου;
- Πόσο γρήγορα το έμαθες αυτό; (Bonus/εργασιακή γνώση που κέρδισες;)
- Με τι το συγκρίνεις αυτό;
- Πόσο δύσκολο σου φάνηκε αυτό;
- Πόσο δύσκολο το βρήκαν οι άλλοι;

#### ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ, ΟΝΕΙΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

- Τι σε ενθουσιάζει
- Τι κανείς στον ελεύθερο χρόνο σου
- Τι έχεις καταφέρει
- Τι θα ήθελες να έχεις καταφέρει

- Για ποιο χαρακτηριστικό σου θα ήθελες να είσαι γνωστός και ως ποιος θα ήθελες να είσαι γνωστός
- Πόσο σημαντική είναι η εργασία, το χρήμα, η επαγγελματικότητα
- Που θα ήθελες να βρίσκεσαι
- Πόσο καλός είσαι στο να σχεδιάζεις και να εργάζεσαι μαρκοπρόθεσμα
- Τι αντιπαθείς
- Πότε απέτυχες ή απέφυγες καταστάσεις
- Πόσο βέβαιοι είστε για την επίτευξη

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Ποια είναι η γνώμη των άλλων για εσένα και κατά πόσο συμφωνείς ή όχι
- Με τι απασχολούνται άνθρωποι που γνωρίζεις
- Ποια είναι τα σχέδια σου για την επόμενη εβδομάδα, μήνα , χρόνο
- Ποιες είναι οι προσδοκίες της οικογενείας σου

### ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ποιο είναι το επαγγελματικό σας καθεστώς και τα προσόντα σας
- Ποια είναι η επαγγελματική σας εμπειρία
- Άλλες σχετικές εμπειρίες
- Ποια είναι τα ταλέντα και δεξιότητές σας

### ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Ποιες θέσεις εργασίας αποτελούν τις ιδανικές θέσεις που θέλετε να καταλάβετε ή να εκπαιδευτείτε για αυτές
- Σε ποιους εργοδότες που γνωρίζετε ότι προσλαμβάνουν μπορείτε να μιλήσετε απευθείας/ να ορίσετε μια συνάντηση ή γνωρίζετε ότι εργοδοτούν άτομα της δικής σας επαγγελματικής ταυτότητας
- Σε ποιον θα θέλατε να μοιάσετε επαγγελματικά;
- Ποιόν γνωρίζετε που θα μπορούσε να σας ενημερώσει για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας;
- Ποιόν γνωρίζετε που θα μπορούσε να σας φέρει σε επαφή με σχετικούς ανθρώπους

**ΙΔΑΝΙΚΗ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- Ποιες εργασίες νομίζετε ότι μπορείτε να κάνετε;
- Τι είδους θέσεις εργασίας πιστεύετε ότι προσφέρονται;
- Ποια θέση εργασίας θέλετε;
- Ποιο επάγγελμα ή απασχόληση σας ενδιαφέρει;
- Για ποιόν εργοδότη θέλετε να εργαστείτε;
- Σε ποιόν τομέα εργασίας θέλετε να εργαστείτε;
- Σας αρέσει να κάνετε τεχνικές εργασίες;
- Σας αρέσει να κάνετε δημιουργικές εργασίες;
- Σας αρέσει να περιστοιχίζετε από πολλούς ανθρώπους;
- Σας αρέσει να μελετάτε και να βρίσκετε λύσεις;
- Θα κάνατε οποιαδήποτε δουλειά ή είστε περισσότερο επιλεκτικός/ή;
- Σας ενδιαφέρει η προοπτική της αυτοαπασχόλησης;
- Ποιους συμβιβασμούς θα κάνατε για την καριέρα σας σε σχέση με το σπίτι, την τοποθεσία, τα χρήματα και τη μάθηση;

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.1.2.**

Η προσέγγιση που εστιάζει στην αναζήτηση εργασίας αποτελεί μια εναλλακτική της παραδοσιακής προσέγγισης, κατά την οποία η ίδια λύση ταιριάζει σε όλους. Μπορείτε να σκεφτείτε και να γράψετε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της κάθε προσέγγισης;

**ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΠΟΥ ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΗΝ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Πλεονεκτήματα

Μειονεκτήματα

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	
Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα





Το κύριο πλεονέκτημα της προσέγγισης που βασίζεται στην αναζήτηση εργασίας είναι το γεγονός ότι υπάρχουν μεγαλύτερες δυνατότητες που θα οδηγήσουν σε μακροπρόθεσμη απασχόληση με τα δύο μέρη - τον αιτούντα εργασία και τον εργοδότη - να είναι ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα. Το βασικό μειονέκτημα είναι ότι καταναλώνει πόρους, δηλαδή χρειάζεται άτομα με υψηλή εξειδίκευση (Σύμβουλος Απασχόλησης) και απαιτεί από όλους τους εμπλεκόμενους να επενδύσουν αρκετό χρόνο.

Από την άλλη πλευρά, η παραδοσιακή προσέγγιση απαιτεί λιγότερο χρόνο, αλλά συχνά δεν έχει αποτελέσματα ή δεν έχει μακροπρόθεσμα αποτελέσματα. Αναγνωρίζεται ευρέως ότι η παραδοσιακή τυποποιημένη προσέγγιση για την εξυπηρέτηση ομάδων που αναζητούν εργασία είναι ασυμβίβαστη με τις πολύπλοκες ανάγκες που έχουν ορισμένα από τα μέλη των ομάδων αυτών - για να είναι αποτελεσματικές οι υπηρεσίες απασχόλησης πρέπει να είναι προσεκτικά προσαρμοσμένες ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες των ατόμων.

Given the diversity of job-seekers it is unreasonable to expect a one-fits-all solution. In some cases even the skills the Σύμβουλος Απασχόλησης needs to have are different in order to work with different types of job-seekers.

Δεδομένης της πολυμορφίας των ατόμων που αναζητούν εργασία, είναι παράλογο να θεωρούμε ότι υπάρχει μια λειτουργική λύση για όλους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ακόμη και οι δεξιότητες που πρέπει να έχουν ο Σύμβουλος Απασχόλησης είναι διαφορετικές προκειμένου να συνεργαστούν με διαφορετικούς τύπους ατόμων που αναζητούν εργασία.

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.1.3

Όπως ήδη αναφέρθηκε, οι εργοδότες είναι ένας σημαντικός παράγοντας που δεν πρέπει να ξεχνάμε. Ο αποτελεσματικός Broker Job θα διερευνήσει τις ανάγκες τους και θα προσπαθήσει να ταιριάξει τις ανάγκες αυτές με τον κατάλληλο αναζητητή εργασίας. Προκειμένου να γίνει αυτό, πρέπει να κατανοήσουμε το προφίλ του εργοδότη καθώς και τις ειδικές ανάγκες του. Με ερωτήσεις και ενεργή ακρόαση θα τελεσφορήσει αυτή τη διαδικασία.



Για να είναι αποτελεσματική η προσέγγιση που βασίζεται στην αναζήτηση εργασίας, πρέπει να ταιριάζει τις ανάγκες, τις δεξιότητες και τις επιθυμίες των ατόμων που αναζητούν εργασία με τις ανάγκες των εργοδοτών. Σχεδιάστε μια τυπική συνέντευξη, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες, τις ανάγκες και τις επιθυμίες των εργοδοτών.

**Μπορείτε να καταγράψετε τις ερωτήσεις σας, στο παρακάτω πλαίσιο:**

[illegible]

**Οι ακόλουθες ερωτήσεις είναι σημαντικές για τους εργοδότες:**

- Πόσο μεγάλη είναι η ομάδα σας;
- Παρακαλώ περιγράψτε την εταιρική σας κουλτούρα
- Ποιος είναι υπεύθυνος στην εταιρία σας για τις προσλήψεις;
- Αναρτάτε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ή δέχεστε συνεχώς βιογραφικά;
- Για πόσο χρονικό διάστημα είναι ανοικτές οι θέσεις εργασίας που αναρτάτε;
- Πόσους υποψηφίους έχετε καλέσει σε συνέντευξη για κάθε θέση;
- Ποιο είναι το σχέδιο προσλήψεων σας για τους επόμενους 6-12 μήνες;

- Για ποιο λόγο παραμένουν οι εργαζόμενοι στον οργανισμό σας;
- Ποια είναι τα δύσκολα σημεία σχετικά με τις προσλήψεις στον οργανισμό σας;
- Σε ποιο σημείο θεωρείτε ότι βρίσκονται οι μισθοί που προσφέρετε σε σχέση με την αγορά εργασίας;
- Ποιος είναι ο κύκλος εργασιών του προσωπικού σας τους τελευταίους 12 μήνες;
- Εκτός από το μισθό, τι άλλα προνόμια προσφέρετε στο προσωπικό σας;
- Ποια είναι η απήχηση του εμπορικού σας σήματος;
- Πως μετράτε την εργασιακή δέσμευση;
- Ποια είναι η θέση εργασίας που δυσκολεύεστε περισσότερο να πληρώσετε και γιατί;
- Έχετε περιγραφή θέσης εργασίας για συγκεκριμένες αναγγελίες εργασίας;
- Τι είδους δεξιότητες απαιτείτε;
- Τι είδους αποδεικτικά αναζητάτε για την επιβεβαίωση συγκεκριμένων δεξιοτήτων;

#### 4.2 Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. διαχειριστές χρέους, παρόχους κατάρτισης) και καθοδηγήστε τους αιτούντες εργασία ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Αυτή η ενότητα αναφέρετε στους υποστηρικτικούς οργανισμούς που μπορούν να βοηθήσουν τον Σύμβουλο Απασχόλησης να παρέχει τις υπηρεσίες του αποτελεσματικά και με επιτυχία.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει υποστηρικτικούς οργανισμούς καθώς και τον τρόπο που μπορούν να βοηθήσουν τον Σύμβουλο Απασχόλησης

Τύπος οργανισμού	Πως μπορεί να βοηθήσει τον Σύμβουλο Απασχόλησης
Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης:	- Αποστέλλοντας άτομα που αναζητούν εργασία σε προγράμματα δημόσιας κατάρτισης ή τοποθετώντας τους σε θέσεις εργασίας (όπου απαιτείται η ύπαρξη σχετικών εγγράφων για την παρακολούθηση αυτών των προγραμμάτων)
Πάροχοι τεχνικής εκπαίδευσης:	- Παρέχοντας εκπαίδευση για τη βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων του αιτούντος εργασία

Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής για την απασχόληση:	- Μερικές φορές απαιτούνται αλλαγές στις πολιτικές προκειμένου να διευκολυνθεί η ευκολότερη πρόσβαση των ανέργων στην αγορά εργασίας. Τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα απασχόλησης μπορεί να συμβάλλουν ιδιαίτερα εάν ο Σύμβουλος Απασχόλησης ασχολείται με μειονεκτούσες ομάδες
Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής για την τεχνική εκπαίδευση:	- Οι αλλαγές στις πολιτικές τεχνικής εκπαίδευσης, όπως η εισαγωγή νέων προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που υποστηρίζουν τους ανέργους και ιδιαίτερα τους μακροχρόνια άνεργους, βοηθούν τους αιτούντες εργασία να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες και να εισέλθουν στην αγορά εργασίας.
Κέντρα και Υπηρεσίες επανένταξης:	- Παρέχοντας υπηρεσίες επανένταξης σε άτομα που αναζητούν εργασία, έτσι ώστε να είναι ευκολότερη και ταχύτερη η πρόσβαση στην αγορά εργασίας
Κέντρα Εργασιακής Εκπαίδευσης:	- Παρέχοντας κατάρτιση παράλληλα με τη θέση απασχόλησης στον αιτούντα εργασία, ώστε να αποκτήσει εργασιακή εμπειρία και να αναπτύξει δεξιότητες και ικανότητες για μελλοντική εργασιακή αποκατάσταση.

Ως Σύμβουλος Απασχόλησης δεν αρκεί μόνο να γνωρίζετε τις ποικίλες επαγγελματικές οργανώσεις και οργανισμούς που είναι διαθέσιμοι για να βοηθήσετε τους αναζητητές εργασίας, αλλά πρέπει επίσης να είστε σε θέση να λάβετε συμβουλές, να εντοπίσετε και να δημιουργήσετε μια καλή εργασιακή σχέση με αυτούς τους παρόχους. Συγκεκριμένα:

- Να γνωρίζετε τους κύριους ενδιαφερόμενους και την υποστήριξη που παρέχουν σε άτομα που αναζητούν εργασία

- Να γνωρίζετε πώς λειτουργούν και πώς χρηματοδοτούνται
- Να είστε σε θέση να χρησιμοποιείτε υποστήριξης εκτός των κύριων τομέων αρμοδιότητάς σας
- Να είστε σε θέση να κατευθύνετε τους αιτούντες εργασία σε άλλες υπηρεσίες
- Να είστε σε θέση να αξιολογήσετε τις υπηρεσίες και τα προγράμματα σε σχέση με την ποιότητα και τη συνάφεια των στόχων των αιτούντων εργασία

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.2.1



**Identify and list up referral partners that can be of a help for signposting and progression in the job-seeker-centred approach with jobseekers. Please add all the possible partners you can think of in these different sectors:**

**Προσδιορίστε και δημιουργήστε μια λίστα με οργανισμούς και υπηρεσίες, οι οποίοι μπορούν να βοηθήσουν στην παρακίνηση και την εξέλιξη στα πλαίσια της προσέγγισης που βασίζεται στην αναζητητή εργασία(job-seeker-centred approach). Προσθέστε όλους τους πιθανούς συνεργάτες που μπορείτε να σκεφτείτε στους διάφορους τομείς:**

- ✓ Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης
- ✓ Πάροχοι τεχνικής εκπαίδευσης
- ✓ Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής για την απασχόληση
- ✓ Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής για την τεχνική εκπαίδευση
- ✓ Κέντρα και Υπηρεσίες επανένταξης
- ✓ Κέντρα Εργασιακής Εκπαίδευσης

✓ Άλλο:

Αφού κάνετε τα παραπάνω, βεβαιωθείτε ότι έχετε ολοκληρώσει τις παρακάτω δραστηριότητες:

1. Προσδιορίστε τον υπεύθυνο επικοινωνίας για κάθε φορέα το ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο και τον αριθμό τηλεφώνου του
2. Περιγράψτε τι είδους υποστήριξη μπορείτε να πάρετε από τον προαναφερθέντα φορέα.

**Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον παρακάτω πίνακα στην απάντησή σας:**

Φορέας/οργανισμός	Stakeholders in our area	Contact person and contact information	How stakeholder can help you
Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης			
Ιδιωτική Υπηρεσία Απασχόλησης			
Πάροχοι Τεχνικής εκπαίδευσης			
Εταιρίες Συμβουλευτικής Καριέρας			
Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής απασχόλησης			
Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής Τεχνικής Εκπαίδευσης			
Κέντρα και Υπηρεσίες επανένταξης			
Κέντρα Εργασιακής Εκπαίδευσης			
Άλλο			



Αναμενόμενα, τα ονόματα των οργανισμών και φορέων θα είναι διαφορετικά ανάλογα με τη χώρα.

Για αυτό το λόγο, παρέχονται σχόλια σχετικά με απαραίτητα βήματα ώστε αν εντοπιστούν οι φορείς.

- Διαδικτυακή αναζήτηση ειδικά για τους φορείς του δημόσιου τομέα, όπως οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης και οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικών ΕΕΚ, είναι πάντα μια καλή αρχή. Χρησιμοποιήστε τον υπολογιστή σας, το κινητό ή το tablet σας για την αναζήτηση στο διαδίκτυο.
- Οι εκδηλώσεις δικτύωσης, συμπεριλαμβανομένων των συνεντεύξεων τύπου, των εκδηλώσεων κλεισίματος των προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται από το δημόσιο, των διασκέψεων κ.λπ., είναι πάντοτε χρήσιμα για την κάλυψη των επαφών που χρειάζεστε.
- Η δικτύωση με άλλους Σύμβουλος Απασχόλησης βοηθά επίσης.
- Επικοινωνία με συναδέλφους σας και αναζήτηση συμβουλών
- Να έχετε κατά νου όταν καταχωρείτε αυτούς τους φορείς ότι μπορούν να βρίσκονται τόσο σε εθνικό όσο και στο τοπικό επίπεδο, να έχετε όμως πάντα κατά νου τη μεγάλη εικόνα!

### 4.3 Κατηγοριοποιήστε τις διάφορες ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία / εργοδότες και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους.

Είναι σημαντικό για τους Σύμβουλους Απασχόλησης να κατηγοριοποιούν διαφορετικές ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία και είναι σημαντικό να κατηγοριοποιηθούν επίσης διαφορετικές ομάδες-στόχοι εργοδοτών.

Γιατί;

Επειδή η κατηγοριοποίηση έχει τα ακόλουθα οφέλη

1. Ευκολότερη αναζήτηση για πιθανή αντιστοίχιση (ειδικά αν διαθέτετε ογκώδη δεδομένα)
2. Ευκολότερη αντιστοίχιση μεταξύ αιτούντος εργασία και εργοδότη
3. Αποτελεσματικότερη (και εξοικονομεί χρόνο)
4. Προβάλλει σαφέστερη εικόνα της αγοράς εργασίας
5. Προβάλλει πιο ξεκάθαρη εικόνα των διαφόρων ομάδων ατόμων που αναζητούν εργασία

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.1



Είναι σημαντικό για τους Σύμβουλους Απασχόλησης να κατηγοριοποιούν διαφορετικές ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία όπως και είναι να κατηγοριοποιούν διαφορετικές ομάδες-στόχοι εργοδοτών. Σε αυτή την άσκηση θα πρέπει να κατηγοριοποιήσετε τους αιτούντες εργασία και τους εργοδότες. Σκεφθείτε κάθε πιθανό κριτήριο κατηγοριοποίησης τόσο στους αιτούντες εργασία όσο και στους εργοδότες. Επιπλέον, είναι σημαντικό να προσδιορίσετε τις ανάγκες κάθε ομάδας-στόχου, όπως στο παρακάτω παράδειγμα:



Αιτούντες εργασία	Ανάγκες	Εργοδότες	Ανάγκες
Ηλικιακή ομάδα 18-24		Κατασκευαστικός τομέας	Ξυλουργοί Ηλεκτρολόγοι Υδραυλικοί Βαφείς
Ηλικιακή ομάδα 25-29			
Χαμηλό μορφωτικό επίπεδο			
Υψηλό μορφωτικό επίπεδο			



Πιθανές κατηγορίες αιτούντων εργασία:

- Με βάση την ηλικία
- Με βάση το εκπαιδευτικό επίπεδο
- Με βάση τη γλώσσα που χρησιμοποιούν ανετότερα
- Με βάση δεξιότητες και ικανότητες
- Με βάση την περιοχή διαβίωσης
- Με βάση την περίοδο αναζήτησης εργασίας

Πιθανές κατηγορίες εργοδοτών:

- Με βάση τον τομέα εργασίας
- Με βάση το μέγεθος τη εταιρίας
- Με βάση το είδος των προσφερόμενων θέσεων εργασίας
- Με βάση τον αντίκτυπο της εταιρίας
- Με βάση το αν είναι διεθνής ή τοπική εταιρία
- Με βάση την συμμόρφωση με τους νόμους περί εταιρικής ευθύνης και αειφορίας

#### ΔΡΑΣΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.2



Το ESCO είναι ένα πολύγλωσσο σύστημα ταξινόμησης για τις ευρωπαϊκές δεξιότητες, ικανότητες, προσόντα και επαγγέλματα. Παρέχοντας μια κοινή ορολογία αναφοράς, η ESCO μπορεί να ενισχύσει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η αγορά εργασίας συμβάλλοντας στην οικοδόμηση μιας ενιαίας αγοράς εργασίας σε ολόκληρη την Ευρώπη καθώς και στη γεφύρωση του χάσματος επικοινωνίας μεταξύ της εργασίας, της εκπαίδευσης και της κατάρτισης.

Το ίδρυμα / εταιρεία σας χρησιμοποιεί το σύστημα ταξινόμησης ESCO; Αν ναι, τότε χρησιμοποιήθηκε τελευταία φορά και ποια είναι η συνολική εμπειρία του συστήματος μέχρι τώρα;



Γνωρίστε το ESCO:

<https://www.youtube.com/watch?v=HnREEetR87s>

<https://www.youtube.com/watch?v=fhtVlnFg9p8>

<https://www.youtube.com/watch?v=60HlqBe7nlw>

Πιστεύετε ότι το ESCO μπορεί να βοηθήσει το ίδρυμα / την εταιρεία σας να καλύψει το χάσμα δεξιοτήτων που αναδεικνύεται σε τομείς όπως η υγειονομική περίθαλψη, οι ΤΠΕ και η μηχανολογία;

Πιστεύετε ότι το ESCO θα βοηθήσει στην αύξηση της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού, ειδικά σε τομείς με ανεκπλήρωτες κενές θέσεις εργασίας και αναντιστοιχίες δεξιοτήτων;

Πιστεύετε ότι η ESCO θα είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τους Σύμβουλος Απασχόλησης που εργάζονται με πρόσφυγες;

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.3.3



Το EURES, η ευρωπαϊκή δικτυακή πύλη για την επαγγελματική κινητικότητα δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους αιτούντες εργασία στην Ευρώπη να βρουν θέσεις εργασίας και να βοηθήσουν τις εταιρείες που βρίσκονται σε όλη την Ευρώπη να βρουν κατάλληλους υποψηφίους. Στην πράξη, το EURES παρέχει τις υπηρεσίες του μέσω της δικτυακής του πύλης και μέσω ενός ανθρώπινου δικτύου περίπου 1000 συμβούλων EURES που βρίσκονται σε καθημερινή επαφή με άτομα που αναζητούν εργασία και με εργοδότες σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Το ίδρυμα / η εταιρεία σας χρησιμοποιεί τη δικτυακή πύλη EURES για σκοπούς επαγγελματικής κινητικότητας;

Είστε ως Σύμβουλος Απασχόλησης ενεργός χρήστης του EURES στη συνεργασία σας με τους αναζητούντες εργασία και τους εργοδότες;



Γνωρίζοντας το 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>

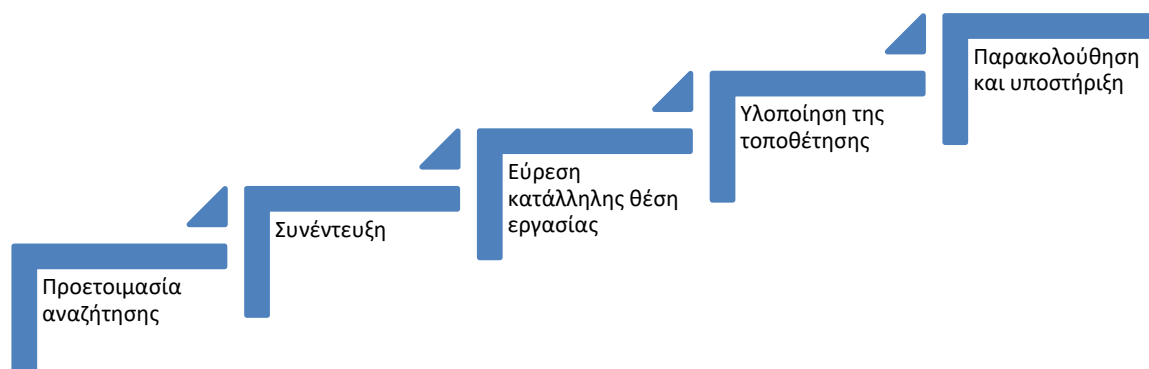
Πιστεύετε ότι το EURES μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της κινητικότητας των εργαζομένων, ιδίως σε τομείς με ανεκπλήρωτες θέσεις εργασίας και αναντιστοιχίες δεξιοτήτων;

Το ίδρυμα / η εταιρεία σας έχει εμπειρία κινητικότητας εργατικού δυναμικού μέσω του EURES;  
Και αν ναι, σε ποιους τομείς;

Θεωρείτε ότι υπάρχει κάποια συγκεκριμένη κατηγορία αιτούντων εργασία που χρησιμοποιούν την πύλη EURES περισσότερο από άλλες;

#### 4.4 Ανάπτυξη αποτελεσματικών διαδικασιών, πρωτοκόλλων και προτύπων για όλες τις φάσεις της διαδικασίας διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων παρακολούθησης μετά την αρχική τοποθέτηση.

Η διαδικασία εύρεσης εργασίας μπορεί αναπαρίσταται στο παρακάτω διάγραμμα



Σχήμα 1: Η διαδικασία εύρεσης εργασίας

Καθένα από τα παραπάνω στάδια εμπεριέχει αρκετές δραστηριότητες.

Στάδιο	Δραστηριότητα
Προετοιμασία αναζήτησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προετοιμάστε τα πρότυπα που θα χρησιμοποιήσετε για την τεκμηρίωση των πληροφοριών που θα λάβετε από τον αιτούντα εργασία</li> <li>- Ετοιμάστε τον εαυτό σας (να έχετε τις σχετικές δεξιότητες και ικανότητες για να κάνετε τη δουλειά)               <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου</li> <li>ο Δεξιότητες συνέντευξης</li> <li>ο Δεξιότητες γλώσσας σώματος</li> </ul> </li> </ul>
Συνέντευξη	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εισαγωγή               <ul style="list-style-type: none"> <li>ο χτίζει την αλληλεπίδραση, την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη</li> <li>ο αναπτύσσει κοινό έδαφος</li> <li>ο δημιουργεί μια σχέση εργασίας</li> </ul> </li> </ul>

Στάδιο	Δραστηριότητα
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ο αποσαφηνίζει τους αντίστοιχους ρόλους και την ατζέντα</li> <li>- Συλλογή πληροφοριών</li> <li>- Ταυτοποίηση αναγκών και προτάσεων ώστε να επιτευχθούν               <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Συνοψίστε τα σημαντικά σημεία που έχει επισημάνει ο αιτών εργασία</li> <li>ο Εξηγήστε ποια είναι τα επόμενα βήματα</li> <li>ο Κάνετε προτάσεις (αν υπάρχει η δυνατότητα)</li> </ul> </li> <li>- Ενοποίηση και κατάστρωση Σχεδίου Δράσης</li> </ul> <p>Σημείωση: Τα πρώτα τρία μέρη της διαδικασίας εξετάζονται στην ενότητα 4.1</p>
Εύρεση κατάλληλης θέσης εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Κατηγοριοποιήστε τους αιτούντες εργασία</li> <li>- Κατηγοριοποιήστε τους εργοδότες</li> <li>- Κάνετε όλες τις πιθανές αντιστιχίσεις</li> <li>- Επιλέξτε την πιο κατάλληλη αντιστοίχιση για να την προτείνετε πρώτη στον εργοδότη και στον αιτούντα εργασία</li> <li>- Συμφωνήστε τόσο με τον εργοδότη όσο και με τον αιτούντα εργασία</li> </ul>
Υλοποίηση της τοποθέτησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υλοποιήστε την τοποθέτηση, συμπεριλαμβανομένης της απαραίτητης τεκμηρίωσης</li> <li>- Να είστε εκεί κατά την πρώτη ημέρα της τοποθέτησης</li> </ul>
Παρακολούθηση και υποστήριξη	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Μετρήστε την ικανοποίηση του αιτούντος εργασία</li> <li>- Μετρήστε την ικανοποίηση του εργοδότη</li> <li>- Παρέχετε υποστήριξη και στα δύο μέρη</li> </ul>

Οι δραστηριότητες αυτές θα αναλυθούν περαιτέρω μέσω των ακόλουθων δραστηριοτήτων.

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.1**

Αυτή η δραστηριότητα σχετίζεται με το πρώτο στάδιο της διαδικασίας Εύρεσης Εργασίας (Σύμβουλος Απασχόλησης): Προετοιμασία αναζήτησης



Σε αυτή τη δραστηριότητα, απαιτείται να αναπτύξετε ένα πρωτόκολλο για την υπηρεσία που εστιάζεται στην αναζήτηση εργασίας για τους Σύμβουλος Απασχόλησης στον οργανισμό σας. Συγκεκριμένα, φανταστείτε ότι σας έχει ανατεθεί η δημιουργία ενός εργαλείου για τη λήψη μέσω συνεντεύξεων του ιστορικού από τους αναζητητές εργασία. Αυτό είναι ένα σημαντικό καθήκον, επειδή στον οργανισμό σας απασχολούνται 4 Σύμβουλος Απασχόλησης, έτσι είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι και οι τέσσερις ακολουθούν την ίδια διαδικασία κατά την αρχειοθέτηση και καταγραφή περιπτώσεων. Ένα παράδειγμα ιστορικού περιγραφής παρέχεται παρακάτω:

Η υπόθεση που καλείστε να διαχειριστήτε έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

*Ο Γιάννης είναι παντρεμένος και κατάγεται από την Κύπρο. Έχει δύο παιδιά, 11 και 8 ετών, ένα αγόρι και ένα κορίτσι αντίστοιχα. Ο Γιάννης πρόσφατα απολύθηκε από την προηγούμενη δουλειά του όπου εργάστηκε τα τελευταία τρία χρόνια. Αυτή η δουλειά βρισκόταν σε κοντινή απόσταση από το σπίτι του, έτσι περπατούσε εκεί κάθε πρωί. Από τότε έχουν περάσει 12 μήνες και εξακολουθεί να είναι άνεργος.*

*Η προηγούμενη δουλειά του ήταν πωλητής επίπλων. Δεν του δόθηκε καμία εκπαίδευση από τον προηγούμενο εργοδότη του, είτε σε τεχνικές πωλήσεων, είτε σε υποστήριξη πελατών ή οτιδήποτε άλλο. Παρόλα αυτά του αρέσει αυτή η δουλειά γιατί του αρέσει η ανθρώπινη αλληλεπίδραση και του αρέσει το προϊόν (έπιπλα). Το χόμπι του είναι η ξυλογλυπτική και έχει δημιουργήσει ένα μικρό εργαστήριο ξυλουργικής πίσω στην αυλή του. Κατά τους τελευταίους έξι μήνες δεν κατέβαλε καμία προσπάθεια να βρει δουλειά, ούτε έχει κίνητρο ή κάποια*



ενεργοποίηση προς αυτή την κατεύθυνση. Πιστεύει ότι είναι πολύ ηλικιωμένος, πολύ ανίκανος κ.λπ.

### ΔΡΑΣΗ 1

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

Τύπος πληροφορίας	Κατάσταση του Γιάννη

### ΔΡΑΣΗ 2

- Προσδιορίστε τις σχετικές και τις άσχετες πληροφορίες για έναν Σύμβουλο Απασχόλησης (αντίστοιχα με ✓). Προσδιορίστε με αυτό τον τρόπο, ποιες από τις πληροφορίες που καταγράφηκαν στον προηγούμενο πίνακα είναι χρήσιμη για ένα Σύμβουλος Απασχόλησης.

Πληροφορία	Σχετική	Άσχετη

Αιτιολογήστε τις επιλογές σας εδώ:

### ΔΡΑΣΗ 3

Προσδιορίστε πληροφορίες που δεν εμφανίζονται στο κείμενο. Τι άλλο θα νομίζετε ότι χρειάζετε να γνωρίζετε για τον Γιάννη; Ι

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

### ΔΡΑΣΗ 4

Ποιες είναι οι πέντε σημαντικότερες πληροφορίες που θεωρείτε ότι χρειάζετε ο Σύμβουλος Απασχόλησης;

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### ΔΡΑΣΗ 5

Κατηγοριοποιήστε στον παρακάτω πίνακα, τις σχετικές με το Γιάννη πληροφορίες που προσδιορίσατε στη ΔΡΑΣΗ 2. Οι κατηγορίες μπορεί να είναι π.χ. ικανότητες, ενδιαφέροντα, στάσεις, ανάγκες κλπ.

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

	2.
	1.
	2.
	1.
	2.



## ΔΡΑΣΗ 1

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ** (ο τύπος της πληροφορίας δίνεται στην παρένθεση):

- άνδρας (φύλο)
- παντρεμένος (οικογενειακή κατάσταση)
- Κύπριος (εθνικότητα-πολιτιστικό υπόβαθρο)
- δύο παιδιά (οικογενειακή κατάσταση)
- 11 και 8 ετών (οικογενειακή κατάσταση)
- ένα αγόρι και ένα κορίτσι (οικογενειακή κατάσταση)
- απολυμένος (επαγγελματική κατάσταση)
- απασχολούνται τα τελευταία 3 χρόνια (εμπειρία)
- απόσταση με τα πόδια από το σπίτι του (θα μπορούσε να κατηγοριοποιηθεί στις ανάγκες, σε περίπτωση που δεν μπορεί να οδηγήσει)
- άνεργος για 12 μήνες (επαγγελματική κατάσταση)
- πωλήσεις επίπλων (εμπειρία)
- δεν υπήρξε κατάρτιση κατά την εργασία (προσόντα)
- του αρέσει η ανθρώπινη αλληλεπίδραση (στάση και στάση)
- του αρέσουν τα έπιπλα (χόμπι, ενδιαφέροντα)
- το χόμπι του είναι ξυλουργική (χόμπι, ενδιαφέροντα)
- έχει δημιουργήσει ένα μικρό εργαστήριο ξυλουργικής στην αυλή του (δραστηριότητες διασκέδασης)
- κατά τους τελευταίους έξι μήνες δεν κατέβαλε καμία προσπάθεια για την εξεύρεση εργασίας (στάσεις)
- Δεν είναι παρακινημένος ή ενεργός στην εύρεση εργασίας (στάσεις)

Συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με τις παρεχόμενες. Πόσες είναι παρόμοιες; Λάβετε υπόψη σας ότι δεν υπάρχει λάθος απάντηση. Αυτή η ανατροφοδότηση παρέχεται προκειμένου να διευκολυνθεί ο προβληματισμός σχετικά με τις δικές σας απαντήσεις.

## ΔΡΑΣΗ 2

Όλες οι πληροφορίες είναι σχετικές

## ΔΡΑΣΗ 3

**Παραδείγματα πληροφοριών που δεν αναφέρονται στο κείμενο:**

- Προσόντα (τυπική, ανεπίσημη, άτυπη εκπαίδευση)
- Προηγούμενη εμπειρία (πριν από την τελευταία εργασία)
- Ηλικία
- Δυνατότητα οδήγησης
- Ειδικές ικανότητες/δεξιότητες
- Άλλα ενδιαφέροντα
- Ανάγκες (οικονομικές, προσωπικές κ.λπ.)
- Προβλήματα υγείας

## ΔΡΑΣΗ 4

- Προσόντα
- Προηγούμενη εμπειρία
- Ηλικία
- Ενδιαφέροντα
- Ανάγκες

## ΔΡΑΣΗ 5

**Παράδειγμα:**

Κατηγορία	Πληροφορία
Οικογένεια	1. Παντρεμένος
	2. 2 παιδιά

**Γενικά:** Ο στόχος αυτής της άσκησης είναι να εστιάσει στο γεγονός ότι πρέπει να έχετε συγκεκριμένα πρότυπα για να εργαστείτε ώστε να εξασφαλίσετε ότι θα λάβετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε για κάθε ένα από τους αιτητές εργασίας. Αυτά τα πρότυπα θα εξασφαλίσουν ότι θα συγκεντρώσετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεστε για να είστε αποτελεσματικοί στη δουλειά σας.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.2



##### ΔΡΑΣΗ 1: Προσδιορίστε τις σημαντικές και τις επείγουσες δραστηριότητες

Το παρακάτω εργαλείο management κατηγοριοποιεί τις δραστηριότητες ανάλογα με την σημαντικότητα και το πόσο επείγουσες είναι.

	Επείγον	Μη επείγον
<b>Σημαντικό</b>	Κρίσεις Έργα με προθεσμίες Πιεστικά προβλήματα Συνάντησεις Προτάσεις	Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες Δραστηριότητες πρόληψης Δραστηριότητες σχεδιασμού Δημιουργία σχέσεων Ψυχαγωγία Ενδυνάμωση
<b>Μη σημαντικό</b>	Επισκέπτες Τηλεφωνικές κλήσεις Μηνύματα Μερικές συναντήσεις Κοινωνικές δραστηριότητες π.χ. γάμους κλπ.	Λεπτομέρειες Ανεπιθύμητη αλληλογραφία Απώλεια χρόνου "Δραστηριότητες διαφυγής" π.χ. πηγαίνοντας στην τουαλέτα ή κάνοντας καφέ

Σκεφτείτε τις δραστηριότητες που υλοποιείτε καθημερινά ως Συμβούλος Απασχόλησης. Σκεφθείτε για παράδειγμα τι κάνατε χθες (είναι ακόμα καλύτερο να γράψετε όλες τις δραστηριότητές σας για μια μέρα, δηλαδή να κρατήσετε ένα αρχείο καταγραφής) και στη συνέχεια να προσπαθήσετε να ταξινομήσετε αυτές τις δραστηριότητες σε σημαντικές και επείγουσες περιπτώσεις. Χρησιμοποιήστε το παρακάτω διάγραμμα για να τις καταγράψετε:

	Επείγον	Μη επείγον
<b>Σημαντικό</b>	1.	1.

	2. 3. 4.	2. 3. 4.
<b>Μη σημαντικό</b>	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Όλα εξαρτώνται από τις δραστηριότητες που έχετε να εκτελέσετε καθημερινά, στη συνέχεια παρατίθενται μερικά παραδείγματα.

- Εάν έχετε μια κλήση από έναν αναζητητή εργασίας λέγοντάς σας πως έχει προσκληθεί προφορικά σε συνέντευξη την επόμενη μέρα και χρειάζεται βοήθεια για την προετοιμασία της συνέντευξης, τότε είναι μια επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα.
- Εάν αρχίζετε να προετοιμάζετε τους αναζητητές εργασίας για εργασιακές συνεντεύξεις ακόμη και χωρίς να υπάρχουν προγραμματισμένες συνεντεύξεις, τότε αυτό είναι μια μη επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα
- Ομοίως, η ανάπτυξη καλών σχέσεων με τους εργοδότες αποτελεί μη επείγουσα και σημαντική δραστηριότητα
- Σύντομες διακοπές της εργασίας αποτελούν μη επείγουσες και μη σημαντικές δραστηριότητες. Ομοίως και τα κουτσομπολιά με τους συναδέλφους στο γραφείο
- Επισκέπτες που εμφανίζονται στο γραφείο σας χωρίς ραντεβού για κάτι που είναι επείγον αλλά μη σημαντικό. Ενδεχομένως να είναι σημαντικό γι' αυτούς, αλλά όχι για εσάς (π.χ. να χρειάζονται κάποιου είδους διευκόλυνση)

**Γενικά:** Αυτή η δραστηριότητα σας ευαισθητοποιεί στη σημασία της διαχείρισης του χρόνου. Οι δεξιότητες διαχείρισης χρόνου είναι σημαντικές για κάθε Σύμβουλο Απασχόλησης





### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.3



Τοποθετήστε σε σειρά προτεραιότητας τις προαναφερθείσες δραστηριότητες αναφέροντας πότε πρέπει να εκτελέσετε και πόσο χρόνο πρέπει να διαθέσετε σε κάθε μια

Δραστηριότητες (Καταγράψτε τες με τη σειρά που πρέπει να εκτελεστούν)	Χαρακτηρίστε τες σε σχέση με το χρόνο που χρειάζε- τε να διαθέσετε, για παράδειγμα «απαιτείται αρκετός χρόνος» ή «μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα»
1.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
2.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
3.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
4.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
5.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
6.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
7.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
8.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
9.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος <input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα
10.	<input type="checkbox"/> απαιτείται αρκετός χρόνος

<b>Δραστηριότητες</b> (Καταγράψτε τες με τη σειρά που πρέπει να εκτελεστούν)	<b>Χαρακτηρίστε τες σε σχέση με το χρόνο που χρειάζεστε</b> τε να διαθέσετε, για παράδειγμα «απαιτείται αρκετός χρόνος» ή «μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα»
	<input type="checkbox"/> μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα



Βεβαιωθείτε ότι έχετε προγραμματίσει πρώτα τις επείγουσες δραστηριότητες. Στη συνέχεια διαθέστε χρόνο ανάλογα με τη σημασία τους, οι σημαντικές δραστηριότητες απαιτούν περισσότερο χρόνο

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.4



Σε αυτή τη δραστηριότητα καλείστε να καταγράψετε σημαντικές δραστηριότητες που Σύμβουλος Απασχόλησης θα πρέπει να υλοποιήσει μετά την τοποθέτηση του υποψήφιου εργαζομένου.

1.
2.
3.
4.
5.
6.



Δραστηριότητες αφού εντοπιστεί η κατάλληλη θέση:

- υποστήριξη στο φυσικό χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της καθοδήγησης
- ενεργοποίηση κινήτρων για εργασία
- προώθηση σχέσεων με τους εργοδότες.

Δραστηριότητες κατά την τοποθέτηση:

1. Βεβαιωθείτε ότι επισκέπτεστε τον εργοδότη μαζί με το άτομο που αναζητά εργασία κατά την πρώτη ημέρα της τοποθέτησης. Κάνετε τις συστάσεις και διευκολύνετε την πρώτη γνωριμία
2. Παρέχετε συνεχή καθοδήγηση στον αιτούντα εργασία για την αντιμετώπιση κινήτρων για εργασία και βοηθήστε στην επίλυση τετριμμένων προβλημάτων
3. Αξιολογήστε την ικανοποίηση του εργοδότη
4. Αξιολογήστε την ικανοποίηση του αιτούντος εργασία

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.5



Σε αυτή τη δραστηριότητα σας ζητείται να αναπτύξετε διαδικασίες και εργαλεία σχετικά με την ικανοποίηση των εμπλεκόμενων.

## ΔΡΑΣΗ 1

Προσδιορίστε τους εμπλεκόμενους στην διαδικασία αναζήτησης εργασίας (τύποι ενδιαφερομένων, π.χ. αναζητητής εργασίας, χρηματοδότης, εργοδότης κ.λπ.) και αποφασίστε σχετικά με τα κριτήρια και τους δείκτες μέτρησης:

- Αποτελεσματικότητα της δραστηριότητας σας (π.χ. αποτελεσματικότητα χρόνου κ.λπ.)
- Ικανοποίηση (κάθε ομάδας στόχου)
- Άλλες διαστάσεις

Στη συνέχεια, συμπληρώστε τον πίνακα που παρέχεται παρακάτω. Στην πρώτη στήλη πρέπει να γράψετε το κριτήριο ή τον τύπο του δείκτη, δηλαδή την πτυχή που θέλετε να μετρήσετε.

Στις διπλανές στήλες, πρέπει να αναφέρετε συγκεκριμένα μετρήσιμα στοιχεία που θα χρησιμοποιήσετε για να αξιολογήσετε την πτυχή που θέλετε να μετρήσετε. Στη συνέχεια, πρέπει να αναφέρετε τους τύπους των ενδιαφερόμενων μερών με τους οποίους σχετίζεται.

Επίσης, στις στήλες που προσδιορίζουν τον τύπο του συμμετέχοντα, μπορείτε να γράψετε δείκτες, για παράδειγμα εάν ένας δείκτης χρησιμοποιείται στην αξιολόγηση, μπορείτε να παρουσιάσετε τη βαθμολογία που θα θεωρούσατε αποδεκτή, κλπ. Μπορείτε να εισαγάγετε όσες στήλες χρειάζεστε.

### EXAMPLE:

Κριτήρια-δείκτες		Τύπος εμπλεκόμενου 1	Τύπος εμπλεκόμενου 2	Τύπος εμπλεκόμενου 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 1: Αποτελεσματικότητα διαχείρισης χρόνου	α. Μέσος χρόνος αναμονής για συνέντευξη θα πρέπει να είναι μικρότερος των 20 λεπτών	Αναζητητές εργασίας		
	Οι αναφορές θα πρέπει να υποβάλλονται μέσα στα		Χρηματοδότης	

καθορισμένα χρονικά περιθώρια			
-------------------------------------	--	--	--

Κριτήρια-δείκτες	Τύπος εμπλεκόμενου 1	Τύπος εμπλεκόμενου 2	Τύπος εμπλεκόμενου 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 2:			
ΚΡΙΤΗΡΙΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 3:			



Το σημαντικό σημείο αυτής της άσκησης είναι ότι βοηθάει να αναγνωριστούν οι δείκτες στους οποίους βασίζεται η αυτό-αξιολόγηση των δραστηριοτήτων

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.4.6



Μπορείτε να δημιουργήσετε εργαλεία (π.χ. ερωτηματολόγια) που μετρούν την ικανοποίηση των αναζητούντων εργασία με βάση τις απόψεις που προσδιορίσατε ως σημαντικές στην προηγούμενη δραστηριότητα,; Λάβετε υπόψη ότι ανάλογα με τον αριθμό των ομάδων στόχων που προσδιορίστηκαν στην προηγούμενη εργασία, μπορεί να χρειαστεί να αναπτύξετε περισσότερα από ένα εργαλεία.

Δημιουργήστε με ερωτηματολόγιο για κάθε ομάδα ενδιαφερομένων με τις οποίες συνεργάζεται ο οργανισμός σας. Κάθε ερωτηματολόγιο πρέπει να περιέχει τουλάχιστον 10 ερωτήσεις. Μπορούν να είναι κλίμακες Likert (π.χ. επιλογή από 1-5), ανοικτού τύπου, ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών κλπ.



Ο παρακάτω οδηγός περιέχει χρήσιμες πληροφορίες σε περίπτωση που δεν έχετε εμπειρία με την ανάπτυξη ερωτηματολογίων.

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

Μπορείτε να βρείτε παρακάτω ερωτήσεις που αφορούν τους αναζητητές εργασίας:

	Διαφωνώ απόλυτα 1	2	3	4	Συμφωνώ απόλυτα 5
1. Η περιγραφή εργασίας όπως παρουσιάστηκε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας τοποθέτησης / πρόσληψης ήταν ειλικρινής και ακριβής.					
2. Πιστεύω ότι τα προσόντα που έχω είναι κατάλληλα για τη θέση εργασίας					
3. Πιστεύω ότι αυτή η εργασία ταιριάζει στις επιθυμίες και τις προσδοκίες μου					
4. Οι χρηματοοικονομικές μου ανάγκες είναι ικανοποιημένες με αυτή τη εργασία					
5. Οι άλλες μου ανάγκες (κοινωνική, ικανοποίηση από την εργασία κ.λπ.) ικανοποιούνται με αυτή την εργασία					
6. Συνολικά, μου δόθηκε αρκετή κατάρτιση για να πετύχω καλά στην εργασία μου.					
7. Έχω λάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας					
8. Ταιριάζω με την κουλτούρα του οργανισμού					
9. Έχω υποστηρικτικούς συνεργάτες.					
10. Νιώθω ευπρόσδεκτος και μέρος της ομάδας.					
11. Λαμβάνω συχνά χρήσιμα σχόλια από τον διευθυντή μου για την απόδοση και την πρόδοό μου.					
12. Ο διευθυντής μου υποστηρίζει την ανάπτυξη και τη δουλειά μου.					
13. Καταλαβαίνω πώς θα μετρηθεί ή θα αξιολογηθεί η δουλειά μου.					
14. Έχω τα απαραίτητα εργαλεία για να κάνω τη δουλειά μου καλά.					
15. Ο απαιτούμενος φόρτος εργασίας μου είναι εφικτός.					
16. Έχω μια σαφή κατανόηση των στόχων και των καθηκόντων μου και τι αναμένω να ολοκληρώσω.					
17. Κατανοώ τους στόχους του οργανισμού.					

#### 4.5 Χρησιμοποιήστε σχέσεις με εμπλεκόμενους και ιδιαίτερα με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης προκειμένου να συγκεντρωθούν οργανωτικοί πόροι και να αναπτυχθούν Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Απασχόλησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.

Η συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους είναι ένα μεγάλο μέρος της εργασίας ενός Συμβούλου Απασχόλησης. Παραδείγματα είναι οι δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες απασχόλησης, οι πάροχοι τεχνικών υπηρεσιών κλπ. Η ποιότητα των εργασιακών σχέσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των υπηρεσιών του Συμβούλου Απασχόλησης.

Ο Σύμβουλος Απασχόλησης θα πρέπει να:

- Ensure that they understand and appreciate the role of other stakeholders and ensure that their own role is clearly understood
- Demonstrate courtesy and respect for other's viewpoints
- Maintain level of confidentiality
- Communicate clearly and effectively using verbal and non verbal communication
- recognise and work with linguistic, social and cultural differences
- develop working relationships that are ethical, effective and work-focused.
- Διασφαλίζει ότι όλοι κατανοούν και εκτιμούν το ρόλο όλων των άλλων εμπλεκόμενων και ότι ο ρόλος τους είναι σαφής και κατανοητός
- Να επιδεικνύει ευγένεια και σεβασμό στις απόψεις άλλων
- Εξασφαλίζει το επιπέδο εμπιστευτικότητας
- Να επικοινωνεί με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα χρησιμοποιώντας λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Να αναγνωρίζει και να συνεργάζεται με ομάδες με γλωσσικές, κοινωνικές και πολιτισμικές διαφορές
- Αναπτύσει εργασιακές σχέσεις οι οποίες είναι ηθικές, αποτελεσματικές και επικεντρωμένες στην εργασία.

Σχτικά με την επικοινωνία με τους αιτητές εργασία ο Σύμβουλος Απασχόλησης θα πρέπει:



- Να επιδεικνύει ενσυναίσθηση, ειλικρίνεια και διακριτικότητα
- Δείχνει σεβασμό και αυτοδιάθεση
- Παρέχει κίνητρα για βοήθεια (θέλω να βοηθήσω, δεν είμαι υποχρεωμένος να βοηθήσω)
- Να είναι απλός και σύντομος. Να χρησιμοποιεί εύκολη γλώσσα και αποφεύγει τη φρασεολογία (να μιλά την ίδια γλώσσα με τον αιτούντα εργασία)
- Προσδιορίζει και συνεργάζετε με ομάδες ανθρώπων με γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές

**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.5.1**

Στην ενασχόλησή σας ως Συμβούλος Απασχόλησης είναι σημαντικό να αξιοποιήσετε τις σχέσεις σας με άλλους εμπλεκόμενους φορείς και ιδιαίτερα με άλλους Συμβούλους Απασχόλησης προκειμένου να συγκεντρώσετε οργανωτικούς πόρους και να αναπτύξετε Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Απασχόλησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.

Σε αυτή τη δραστηριότητα θα σας ζητήσουμε να εξετάσετε ολιστικά το επαγγελματικό περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε και να παρουσιάσετε μια ιδέα για το πώς θα συνεργαστείτε με τους συναδέλφους σας στον τομέα, δηλαδή τους εμπλεκόμενους φορείς, τους Συμβούλους Απασχόλησης συγκεντρώνοντας πόρους που θα μπορούσαν να προσφέρουν οποιαδήποτε βοήθεια ή υποστήριξη στο έργο σας.

Σκεφτείτε έξω από το κουτί και τη ζώνη άνεσής σας και δώστε κάθε επαγγελματική ευκαιρία, εφ' όσον μπορείτε να προβλέψετε το ρόλο κάθε εμπλεκόμενου στο παζλ του αποτελεσματικού έργου του Συμβούλου Απασχόλησης

Αναλογιστείτε τις κατηγορίες που επιλέξατε προηγουμένως και τις ανάγκες των αιτούντων εργασία και ταιριάξτε τους πιθανά προσφερόμενους πόρους σε αυτές.

Προετοιμάστε μια 15λεπτη παρουσίαση της ιδέας σας.



Δεν θα γίνει παρουσίαση σε πραγματικό ακροατήριο. Παρόλα αυτά, κατά την προετοιμασία σας να είστε δημιουργικοί χρησιμοποιώντας κείμενο, εικόνες, συνδέσμους και λογότυπα που περιγράφουν καλύτερα το επαγγελματικό σας περιβάλλον και προσφερόμενους πόρους. Λάβετε υπόψη τη μεγάλη εικόνα και παρουσιάστε την όπως εσείς τη βλέπετε. Ελέγξτε τα χρονικά όρια και προετοιμάστε τον εαυτό σας καταγράφοντας την παρουσίαση σε πραγματικό χρόνο, στο γραφείο σας ή στο σπίτι.

#### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.5.2



Η αποτελεσματική ομαδική εργασία αποτελεί σημαντικό μέρος του επαγγέλματος του Συμβούλου Απασχόλησης. Σε αυτή τη μαθησιακή δραστηριότητα πρέπει να γράψετε τις βασικές αρχές για να αναπτύξετε την αλληλεπίδραση με τον αναζητητή εργασίας. Επίσης γράψτε πώς θα παρουσιάσετε τον εαυτό σας καθώς και τη διαδικασία της συνέντευξης.



Οι βασικές αρχές οικοδόμησης σχέσεων είναι:

- Παρατηρήστε τον αναζητητή εργασίας. Προσπαθήστε να καταλάβετε πώς νιώθουν, δείξτε ενδιαφέρον και ακούστε προσεκτικά. Επικοινωνήστε με την επιθυμία του να έχετε μια χρήσιμη συνέντευξη που θα οδηγήσει τελικά στην αγορά εργασίας
- Να είστε ανοιχτοί και ειλικρινείς με το άτομο που αναζητά εργασία. Αυτό είναι το στοιχείο που περιμένετε και από αυτούς. Διαφορετικά, τα κίνητρά σας ενδέχεται να αμφισβητηθούν.
- Μην κρίνετε. Οι πρώτες εντυπώσεις μπορεί να είναι ισχυρές, αλλά θα μπορούσαν να υπάρχουν βάσιμοι λόγοι για τους οποίους ο αναζητητής εργασίας είναι επιθετικός, αμυντικός, αδιάφορος κλπ. Το ενδιαφέρον σας πρέπει να εστιάζετε να μάθετε γιατί συμπεριφέρετε έτσι, ώστε να μπορείτε να βοηθήσετε καλύτερα το άτομο αυτό μέσω των πολλών επιλογών που σας παρέχονται.

Ακολουθεί ένα παράδειγμα συνέντευξης:

*Γεια σας το όνομά μου είναι ο Andrew Jones. Καλώς ΗΡΘΑΤΕ! Αυτή είναι η πρώτη σας επίσκεψη εδώ; Μας βρήκατε εύκολα; Ο ρόλος μου είναι να σας βοηθήσω να επιστρέψετε στη εργασία. Θεωρώ ότι αυτή είναι η πρώτη σας φορά στο γραφείο. είχατε κάποια προβλήματα; ..... Ο ρόλος μου είναι να σας βοηθήσω να επιστρέψετε στην εργασία και νομίζω ότι αυτό είναι και ο στόχος σας.*

*Για να επιτύχουμε τον κοινό μας στόχο, χρειάζεται να απαντήσετε σε κάποιες ερωτήσεις σχετικά με εσάς, τις ικανότητές σας, το ιστορικό απασχόλησης, όπου θέλετε να εργαστείτε κλπ. Αυτό θα διαρκέσει περίπου 30 λεπτά. Όλες οι πληροφορίες είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για να σας βοηθήσω να βρείτε την καλύτερη και καταλληλότερη δουλειά για εσάς.*

*Για να διασφαλίσω ότι δεν θα χάσω τίποτα σημαντικό, θα κρατάω σημειώσεις. Είναι ΕΝΤΑΞΕΙ αυτό;*

Μαζί θα εργαστούμε για ένα σχέδιο για επιστρέψετε στην εργασία. Πώς αισθάνεσαι γι 'αυτό?

#### 4.6 Αυτο-αξιολόγηση και προβληματισμός σχετικά με τις προσωπικές επαγγελματικές πρακτικές ως μέσο για τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και την ψυχική υγεία.

Η αξιολόγηση του εαυτού είναι ένας σημαντικός παράγοντας σε κάθε μελέτη. Χρησιμοποιείται για διάφορους σκοπούς και βοηθά ένα άτομο ή μια οντότητα να σκέφτεται την απόδοσή του για να μετρήσει τις δυνάμεις και να αντιμετωπίσει τις αδυναμίες του. Η κατάσταση είναι η ίδια στην περίπτωση του Συμβούλου Απασχόλησης. Ο Σύμβουλος Απασχόλησης πρέπει να προσδιορίσει τα κριτήρια αυτοαξιολόγησης και να προβληματιστεί σχετικά με αυτά. Τέτοια κριτήρια μπορεί να είναι:

- Η ικανότητά τους να βοηθήσουν τον αιτούντα εργασία να εισέλθει στην αγορά εργασίας
- Η διάρκεια της απασχόλησης, αν είναι δηλαδή τα αποτελέσματα βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα
- Ο βαθμός ικανοποίησης του εργοδότη και του αιτούντος εργασία
- Ο χρόνος που απαιτείται για μια επιτυχημένη τοποθέτηση
- Η ποιότητα του δικτύου που αναπτύχθηκε και ο βαθμός υποστήριξης του Συμβούλου Απασχόλησης.
- Η ποιότητα της επικοινωνίας με τον αιτούντα εργασία

##### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.1



Αναπτύξτε μια διαδικασία (συμπεριλαμβανομένου ενός εργαλείου, όπως ενός ερωτηματολογίου) για την αυτό-αξιολόγηση του Συμβούλου Απασχόλησης. Συμπεριλάβετε τις πτυχές του ρόλου του Συμβούλου Απασχόλησης που θεωρείτε σημαντικές. Περιγράψτε επίσης τη διαδικασία που θα ακολουθήσετε για να αναπτύξετε αυτή τη διαδικασία / πρωτόκολλο.

You are encouraged to do your own research both on a Σύμβουλος Απασχόλησης's role and occupational profile (Σύμβουλος Απασχόλησης website) and self-evaluation procedures and tools. Resources that might help are included below:

Ερευνήστε τόσο για τον ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης όσο και για το επαγγελματικό προφίλ (ιστοσελίδα του Συμβούλου Απασχόλησης) , τις διαδικασίες και τα εργαλεία αυτό-αξιολόγησης. Οι παρακάτω σύνδεσμοι μπορεί να σας βοηθήσουν:

<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>



Κατά την ανάπτυξη της διαδικασίας, δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα εξής:

- ΣΚΟΠΟΣ (ΓΙΑΤΙ;)
- ΠΟΛΙΤΙΚΗ (ΤΙ;)
- ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΧΡΗΣΤΗ (ΠΟΙΟΣ / ΓΙΑ ΟΠΟΙΟΝ;)
- ΣΑΦΗΝΕΙΑ
- ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ
- ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ
- ΜΕΤΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ

Διαδικασία αυτοαξιολόγησης

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4.7 Αξιολόγηση Προόδου - Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών

Τώρα που ολοκληρώσατε τις δραστηριότητες και τις ασκήσεις σε αυτό το Κεφάλαιο και επανεξετάσατε όλες τις Ανατροφοδοτήσεις (Feedback), επιστρέψτε στην Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Αναγκών που ολοκληρώσατε στην αρχή του Κεφαλαίου. Στον παρακάτω πίνακα, επαναλάβετε την αυτό-αξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της κατανόησης σας σε αυτόν τον τομέα. Όπως και πριν, υπολογίστε το επίπεδο σας σε κάθε περίπτωση.

Υπενθύμιση της κλίμακας: Χρησιμοποιείται μια κλίμακα επιπέδων στην οποία: **1 = φτωχό (απαραίτητη ανάπτυξη)**, **5 = μέτριο / ικανοποιητικό (μερικώς αναγκαία ανάπτυξη)** και **10 = εξαιρετικό (χωρίς ανάπτυξη)**, υπολογίστε το επίπεδο σας σε κάθε περίπτωση:

Εργασιακή απαίτηση	Επίπεδο γνώσης, δεξιοτήτας, εμπειρίας ή κατανόησης (όποια κατηγορία απαιτείται)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Εξηγήστε την προσέγγιση που επικεντρώνεται στους αναζητητές των θέσεων εργασίας στο Γραφείο Συμβουλευτικής Απασχόλησης										
Καθορίστε και περιγράψτε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα μιας προσέγγισης διαχείρισης περιπτώσεων έναντι της παραδοσιακής προσέγγισης που είναι όμοια με την υπηρεσία Συμβούλου Απασχόλησης										
Προετοιμάστε και εφαρμόστε μια συνέντευξη με άτομα που αναζητούν εργασία, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες, τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, οι οποίες μπορούν να σας βοηθήσουν να διαμορφώσετε την προσέγγιση που εστιάζει στον αιτούντα εργασία										
Περιγράψτε τις ανάγκες ενός συγκεκριμένου αιτούντος εργασία (με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης)										
Προετοιμάστε και εφαρμόστε μια συνέντευξη με τους εργοδότες, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες,										



Εργασιακή απαίτηση	Επίπεδο γνώσης, δεξιάτητας, εμπειρίας ή κατανόησης (όποια κατηγορία απαιτείται)									
τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, οι οποίες μπορούν να σας βοηθήσουν να διαμορφώσετε την προσέγγισή σας με βάση τον αιτούντα εργασία										
Περιγράψτε τις ανάγκες ενός εργοδότη (με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης)										
Προσδιορίστε τους παρόχους σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης (όπως η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης, οι παροχείς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, οι εταιρίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας κ.λπ.) και όλους τους άλλους πιθανούς φορείς παροχής υπηρεσιών στην περιοχή σας.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τον τύπο υποστήριξης που αναζητάτε από κάθε πάροχο υπηρεσιών υποστήριξης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τα διαφορετικά χαρακτηριστικά των ατόμων που αναζητούν εργασία καθώς και των εργοδοτών	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προσδιορίστε τους τρόπους κατηγοριοποίησης των εργοδοτών και των αιτούντων εργασία	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε τα κύρια στάδια του αποτελεσματικού Συμβούλου Απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Σχεδιάστε και περιγράψτε τις διαδικασίες που πρέπει να εφαρμοστούν για να είναι αποτελεσματική η υπηρεσία Συμβούλου Απασχόλησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Περιγράψτε σημαντικές δραστηριότητες υποστήριξης που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν μετά την αρχική τοποθέτηση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Τώρα, συγκρίνετε τα δύο σύνολα των βαθμολογιών σας - αυτά που κάνατε πριν και εκείνα που κάνατε αφού εργαστείτε σε αυτό το μέρος του Οδηγού. Ποια είναι τα βασικά σας συμπεράσματα;

Θα λέγατε ότι βασίζομενος στο ότι χρησιμοποιήσατε το υλικό σε αυτό το Κεφάλαιο, υποτιμήσατε ή υπερεκτιμήσατε τις ικανότητες, τις γνώσεις, την κατανόηση και / ή την εμπειρία σας την πρώτη φορά που κάνατε αυτήν την αξιολόγηση;

Εάν έχετε επιτύχει βαθμολογία χαμηλότερη αφού εργαστείκατε σε αυτό το μέρος του Οδηγού - είναι αυτό επειδή συνειδητοποιείσατε ότι έχετε ακόμα περιθώρια για ανάπτυξη;

Αν έχετε επιτύχει βαθμολογία υψηλότερη σε κάποιους τομείς - αυτό συμβαίνει επειδή αισθάνεστε περισσότερο ενήμεροι ή σίγουροι μετά την ολοκλήρωση των ασκήσεων;

Θα λέγατε ότι το Κεφάλαιο επιβεβαίωσε τις αρχικές εκτιμήσεις σας - ή υπήρξαν εκπλήξεις;

Μπορείτε να προσδιορίσετε περιοχές όπου πρέπει να αναζητήσετε περαιτέρω επαγγελματική υποστήριξη ή ανάπτυξη;

#### 4.8 Συμπεράσματα και περαιτέρω μελέτη

Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάστηκαν δραστηριότητες που βασίζονται στη μάθηση μέσω της δράσης (action learning) , καθώς και μια εισαγωγή στην διαχείριση περιπτώσεων για Συμβούλους Απασχόλησης. Τα σημαντικότερα συμπεράσματα αυτού του κεφαλαίου συνοψίζονται παρακάτω:

Η διαχείριση περιπτώσεων επιδιώκει η παροχή υπηρεσιών να χαρακτηρίζεται ως:

- ... Ολοκληρωμένη
- ... Με επίκεντρο τους αιτούντες εργασία
- ... Συντονισμένη
- ... Ο στόχος να είναι προσανατολισμένος
- ... Υπόλογη
- ... Ευέλικτη
- ... Εξακολουθητική
- ... Αποδοτική
- ... Σταθερή
- ... Περικεκτική

## Σημειώσεις

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ

*Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.*

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

