

I en jobrettet samtale understøtter jobkonsulenten borgeren i selv at tage ansvar for en målrettet og aktiv jobsøgning med progression.

Som led i den jobrettede samtale skal jobkonsulenten:

- Dele relevant viden om arbejdsmarkedet, jobmuligheder og -søgning med den ledige
- Bruge samtaleteknikker, som inddrager, motiverer og tager afsæt i den enkelte borger
- Sikre sammenhæng til de digitale værktøjer selvbooking og Joblog.

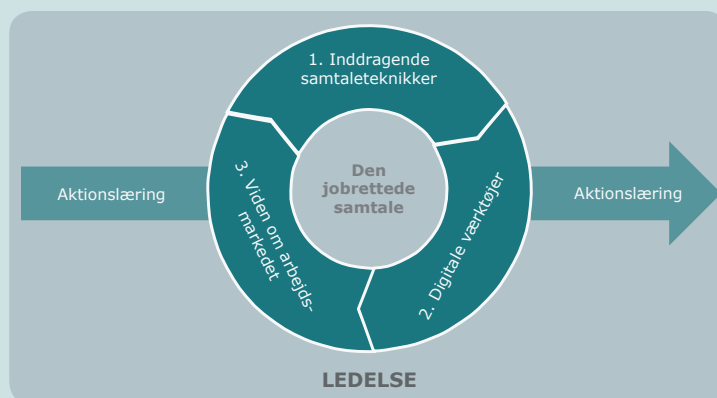
På dette praksis-ark introduceres opgaven med at implementere og arbejde ud fra den jobrettede samtale. Arket giver overblik over den jobrettede samtales elementer, barrierer og drivkræfter.

Samtalens indhold og sammenhæng

Indhold og sammenhæng i den jobrettede samtale er vist i figuren herunder. Hjulet i midten af figuren viser, at samtalen kredser omkring jobkonsulentens inddragende samtaleteknikker og viden om arbejdsmarkedet. Både den ledige og jobkonsulenten anvender digitale værktøjer før, under og efter samtalen.

For jobkonsulenten er aktionslæring med kolleger og leder en metode til at blive fortrolig med den jobrettede samtales teknikker og elementer. På tværs af det hele er ledelsesfokus og -prioritering den afgørende betingelse for, at den jobrettede samtale bliver udfoldet efter planen.

Den jobrettede samtales elementer uddybes på de øvrige praksis-ark.



Fakta



Praksis-ark om den jobrettede samtale

På dette og seks andre praksis-ark finder du viden om og redskaber til den jobrettede samtale. Der er et ark til hvert af disse syv emner:

1. Den jobrettede samtale (dette introducerende praksis-ark)
2. Samtaleteknikker
3. Arbejdsmarkedsviden
4. Selvbooking
5. Joblog
6. Aktionslæring
7. Ledelse.

Arkene er bygget op med redskaber, tjeklister, citater, tips og fakta ud fra 16 jobcentres erfaringer i projekt Jobrettet Samtale. Hensigten med arkene er at klæde ledere og medarbejdere i jobcentre på til at implementere den jobrettede samtale og anvende den i praksis.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR), som står bag praksis-arkene, anbefaler, at den jobrettede samtale startes op som projekt, og at der som minimum:

- udpeges én projektleder, der har ansvar for implementering og drift af projektet gennem hele projektperioden
- nedsættes en styregruppe, som kan træffe de nødvendige beslutninger for at sikre projektets fremdrift og succes.

Leder, før an!

Erfaringen fra projekt Jobrettet Samtale er, at ledelse er nøglen til at lykkes med den jobrettede samtale. Succesfuld udrulning af samtaleteknikker, digitale værktøjer og arbejdsmarkedskendskab forudsætter tid, ressourcer, tilpasset organisering, forståelse af formålet og klar kommunikation til borgerne. Og dét er en opgave på jobcenterledelsens bord.

Mere viden på star.dk

På star.dk/jobrettetsamtale finder du en implementeringshåndbog til ledere og en håndbog til medarbejdere i at gennemføre jobrettede samtaler. Hjemmesiden giver desuden mulighed for at downloade konkrete redskaber til arbejdet.



Erfaringer med den jobrettede samtale

De 16 kommuner i projekt Jobrettet Samtale er stødt på barrierer og drivkræfter for at gøre den jobrettede samtale til virkelighed, og de har udviklet flere konkrete redskaber. De væsentligste er opsummeret i boksene herunder. For uddybning, se de øvrige praksis-ark.

Samtaleteknikker (se praksis-ark nr. 2)

Barrierer

- Gamle vaner, med hensyn til hvordan samtaler med ledige foregår
- Manglende ledelsesmæssigt fokus
- Tiden til at øve sig i samtaleteknikker konkurrerer med driftshensyn
- Skepsis over for supervision.

Drivkræfter

- Generel positiv tilgang blandt ledere og medarbejdere til de nye samtaleteknikker
- Formulering af målsætninger for at anvende samtaleteknikker
- Vedholdende ledelsesfokus.

Kommunernes redskaber

- Aktionslæring i form af supervision og læringsmøder
- Kollegial feedback
- Erfaringer føres i logbog, deles, evalueres og anvendes til læring.

Arbejdsmarkedskendskab (se praksis-ark nr. 3)

Barrierer

- Gamle vaner og rutiner
- Svingende motivation i forhold til at øge arbejdsmarkedskendskabet
- Forskellige rolleforståelser blandt job- og virksomhedskonsulenter
- Manglende struktur for videndeling
- Lavt ledelsesfokus.

Drivkræfter

- Enighed blandt ledere og medarbejdere om behov for at styrke arbejdsmarkedskendskabet
- Udvikling af fælles fokus mellem job- og virksomhedskonsulenter
- Ledelsesmæssig indsats for at understøtte job- og virksomhedskonsulenternes gensidige afhængighedsforhold.

Kommunernes redskaber

- Opkvalificering af jobkonsulenter i at finde, dele og anvende arbejdsmarkedskendskabet
- Organisatoriske tiltag, fx ugentlige møder mellem virksomheds- og jobkonsulenter
- Udvikling af egne it-værktøjer til at skabe overblik over tendenser og muligheder på arbejdsmarkedet.

Digitale værktøjer: Selvbooking (se praksis-ark nr. 4)

Barrierer

- Oplevelse af kontroltab blandt jobkonsulenter som følge af selvbooking
- Skepsis over for værdien af selvbooking blandt både medarbejdere og ledige
- Manglende ledelsesfokus, herunder udmelding af ambition og måltal
- Lave it-, sprog- eller læsekompetencer hos borgere

- Vaner og klientrolle blandt borgere
- It-problemer med Planner.

Drivkræfter

- Ledelsesmæssigt fokus og italesættelse af værdien af selvbooking
- Accept af, at det tager tid og kræver ressourcer at blive fortrolig med selvbooking
- Kompetenceudvikling af jobkonsulenter

- Oplevelse af, at selvbooking øger motivation hos ledige.

Kommunernes redskaber

- Faciliteret medbetjening
- Opkvalificering af it-kompetencer blandt borgere
- Regler for, hvornår og hvordan ledige skal booke samtale
- Opstilling af måltal for selvbooking.

Digitale værktøjer: Joblog (se praksis-ark nr. 5)

Barrierer

- Forvirring: på én gang redskab til empowerment og til kontrol
- Lav viden blandt jobkonsulenter om mulighederne i Joblog
- Begrænsede ressourcer og tid til at implementere og etablere nye arbejdsgange
- Manglende forståelse af værdien af

Joblog hos både jobkonsulenter og borgere

- Lave it-, sprog- eller læsekompetencer hos borgere.

Drivkræfter

- Ledelsesmæssigt fokus og italesættelse af værdien af Joblog
- Oplevelse af, at Jobloggen gør samtalerne mere jobrettede

- Oplevelse af, at Jobloggen kan øge borgernes motivation.

Kommunernes redskaber

- Faciliteret medbetjening
- Opstilling af måltal for Joblog
- Fast arbejdsgang, hvor Jobloggen altid er udgangspunktet for en samtale.

Ledige skal opleve at få kvalificeret vejledning og øget ejerskab til jobsøgningen som følge af den jobrettede samtale.

Jobkonsulenterne skal i højere grad vejlede og coache frem for at kontrollere. Midlet er ikke mindst gode samtaleteknikker. Og ledelsen skal skabe forudsætninger for, at jobkonsulenterne kan få godt greb om den jobrettede samtales teknikker og tankesæt.

På dette praksis-ark finder du redskaber, tjeklister, fakta og citater, som hjælper dig til at få hold på arbejdet med samtaleteknikkerne.

Redskab



Til jobkonsulenten: Pejlemærker for den jobrettede samtale

Den jobrettede samtale er en kompleks, professionel samtale, hvor jobkonsulenten på en gang skal agere som myndighed, vidensperson og vejleder.

Her er tre pejlemærker, som du kan navigere efter:

1. Sæt fokus på job og arbejdsmarked

Samtalen skal først og fremmest handle om jobsøgning og muligheder på arbejdsmarkedet. Sæt derfor en klar ramme for samtalen med det formål. Og del din aktuelle og relevante viden om arbejdsmarkedet, jobsøgning og muligheder for kompetenceudvikling, så den ledige bliver klædt på til at søge mere og bedre.

2. Giv den ledige ejerskab

Du skal understøtte, at den ledige så vidt muligt selv bliver i stand til aktiv og kvalificeret jobsøgning. Sæt derfor den enkelte borger i centrum og tilpas din rådgivning, så den bliver konkret anvendelig. Lyt og spørg ind, så den ledige får indflydelse på mål og indhold i samtalen, samtidig med at du fastholder fokus på job og arbejdsmarked.

3. Sørg for progression

Samtalerne skal skabe fremdrift i den lediges jobsøgning: Søgestrategien skal løbende optimeres, borgeren skal støttes, kompetencer tilføjes efter behov, og fokus skal generelt være på at søge så meget som muligt. Arbejd i samtalen med mål, aftaler, opfølgning og hjemmeopgaver.

Tjekliste



Til lederen: Din rolle

Listen her præsenterer roller og opgaver, lederen skal tage ansvar for, når de jobrettede samtaler skal gøres til virkelighed:

✓ Retning og mål

Vær tydelig som bannerfører for, at det kræver en kulturændring at rykke fra en rolle som myndighed til vejleder. Definér mål, som understøtter forandringen, fx knyttet til, hvordan og hvor ofte aktionslæring skal anvendes.

✓ Kompetenceudvikling

Afdæk behovet blandt medarbejderne for kompetenceudvikling af samtaleteknikker og kommunikationsforståelse. Sæt træning og anden kompetenceudvikling i gang.

✓ Læring

Kurser kan være gode, men det er ikke tilstrækkeligt. Medarbejderne skal deltage i aktionslæring, supervision og føre logbog, så de kan øve sig i den nye tilgang og dens værktøjer i praksis, reflektere sammen med kolleger og ledere og få kvalificeret feedback undervejs. Se også praksis-ark nr. 6 om aktionslæring.

✓ Opfølgning

Implementeringen lykkes kun, hvis du fastholder fokus og følger vedholdende op både kollektivt, fx på møder, og over for den enkelte. Vær samtidig tålmodig. Det tager tid at få de nye samtaleteknikker ind under huden.

Fakta



Erfaring: Vanskelige samtaler

Mange ledige er motiverede og rustede til arbejdsmarkedet. For dem skal samtalen medvirke til at kvalificere jobsøgningsstrategien.

For ledige uden motivation eller med udfordringer ud over ledighed vil samtalerne ofte være vanskeligere. Som jobkonsulent skal du møde disse ledige på en konstruktiv måde. Du skal styrke deres motivation og indgå i en respektfuld dialog om løsninger.

I 'Håndbog i jobrettede samtaler' finder du praktiske beskrivelser af, hvordan du kan arbejde konstruktivt med motivation, personlige problemer og modstand ved hjælp af teknikker som spejling og nysgerrighed. Se www.star.dk/jobrettetsamtale.



Skab en intern feedback-kultur

Feedback er med til at løfte samtalekompetencerne, viser projekt Jobrettet Samtale. God feedback bygger på fælles spilleregler (hvornår og hvordan gives feedback?) og fælles forståelse (hvad er en god jobrettet samtale?). Planlæg feedback-møder og lav klare aftaler om, hvad der gives feedback på. Anvend evt. en fast skabelon – hent eksempler på star.dk.



Tjekliste



Til jobkonsulenten: Tjekliste til samtalen

Tjeklisten her præsenterer elementer, som næsten altid skal med i en jobrettet samtale. Husk at tage den pågældende borger og situation i betragtning.

Forberedelse

Som led i forberedelsen af en samtale skal du orientere dig i Min Plan og Joblog. Overvej mål for samtalen og tænk over den lediges valg af emne for samtalen. Overvej, hvordan den lediges udfordringer, motivation og drømme kan komme i spil i samtalen.

Selve samtalen

Selve samtalen rummer fire punkter:

- Opstart, hvor du laver kontrakt med den ledige om formål, mål og plan for samtalen. Invitér fra starten den ledige på banen med sine ønsker og behov. Bevar fokus på det overordnede mål.
- Status, hvor I sammen skal få klarhed over, hvor den ledige er i sin jobsøgning, og hvad der evt. er sket siden sidst.
- Fremdrift er vigtig for den lediges oplevelse af, at samtalen nytter. Afklar, hvad der skal til for at bringe den ledige videre med jobsøgningen. Inddrag den lediges egne ideer, men tilbyd også at bringe din viden og tilbud på banen.
- Som afslutning skal samtalen opsummeres. Inviter den ledige til at gøre det. Lav konkrete aftaler om hjemmeopgaver og næste skridt.

Efter samtalen

Efter samtalen skal den ledige opdatere Min Plan med aftaler, mål, jobsøgningsstrategi m.m. og arbejde med hjemmeopgaverne, fx udvidet jobsøgning, aktivering af netværk eller andet.

Samtalens gamemaster

I den jobrettede samtale skal jobkonsulenten på en gang deltage ligeværdigt og tage ansvar for at styre samtalen sikkert i mål. Det er en udfordrende balancegang, som kræver, at jobkonsulenten mestrer rollen som gamemaster.

Gamemasterens tre trin til at styre samtalen fremgår af boksene herunder:

Kontrakt

Lav kontrakt med den ledige ved samtals start om mål og indhold. Tag så vidt muligt afsæt i borgerens ønsker og behov. Sørg for, at fokus og indhold i samtalen er relevant for det overordnede formål.

Timeout

Tag initiativ til små pauser eller timeouts i samtalen, hvor du og den ledige afstemmer forventninger og sikrer, at samtalen er på rette spor.

Afslutning

Opsummer til slut samtalen og lav konkrete aftaler om hjemmeopgaver og næste skridt. Lad så vidt muligt borgeren spille ud og invitér borgeren til at evaluere. Spørg fx "Hvordan fungerede den her samtale for dig i dag?".

Det siger indsatsens praktikere



"Det er kulturforandring, vi har gang i, og hvis man som ledelse ikke er tydelig i, at det er en god ide, og ikke fortæller, hvorfor det skal prioriteres, så afholdes samtalen, som man plejer at gøre."

- Jobkonsulent

"Øvelsen i at bruge teknikker skal være bevidst a la "I dag vil jeg bruge denne teknik over for denne borger". Og man kan bruge 1-10-skalaen. Hvis en samtale fx er til 6, kan man spørge, hvordan den næste så kan blive 8."

- Mellemlider

"Den største udfordring er at afvikle mindsettet om, at vi er en myndighed, og i stedet snakke med borgeren om, hvad de faktisk har lyst til."

- Jobkonsulent

"De gamle vaner er indgroede og svære at ændre."

- Jobcenterchef

Viden om arbejdsmarkedet kan gøre en stor forskel for lediges jobsøgning. Derfor skal jobkonsulenten skaffe denne viden og bidrage med den i samtalen.

Det kræver opmærksomhed, procedurer og de rette rammer i jobcentret, hvis jobkonsulenten skal kunne finde frem til den rette viden. Det vil sige viden, som er aktuell, relevant og så konkret som muligt.

På dette praksis-ark finder du redskaber, tjeklister, fakta og citater, som hjælper dig til at få god værdi ud af viden om arbejdsmarkedet.

Redskab



Kollegial videndeling

Videndeling med virksomhedskonsulenter er nøglen til at skaffe relevant og opdateret viden om arbejdsmarkedet, som jobkonsulenter kan anvende i samtalerne.

Kommuner i projekt Jobrettet Samtale har benyttet disse måder til at dele viden:

- Ugentlige, stående møder mellem job- og virksomhedskonsulenter, hvor viden udveksles om ledige og om lokale og regionale job nu og her.
- Fælles tavle, hvor job bliver hængt op, så snart de løber ind.
- Oplæg fra virksomhedskonsulent på afdelingsmøder, hvor konsulenten fortæller om efterspørgslen efter arbejdskraft og opkvalificeringsbehovet inden for bestemte brancher.
- En mail, der sendes rundt med jævne mellemrum og orienterer om, hvilke job der lige nu er åbne.
- Intern jobrotation, "praktikophold" hos hinanden eller job- og virksomhedskonsulenter i makkerpar. Det øger den gensidige forståelse af hinandens arbejdsgange og udfordringer.
- Interaktivt årshjul i Outlook, hvor jobrelaterede begivenheder lægges ind af virksomhedskonsulenterne. Fx hvis en lokal virksomhed forventer at få særlig brug for arbejdskraft i bestemte uger.

Videndelingen kan gøre det lettere at lave det gode match.

Angående ledige kan videndeling handle om job- og uddannelsesbaggrund, behov for opkvalificering, sociale og faglige kompetencer, eventuelle begrænsninger og udfordringer m.m.

Angående virksomheder kan viden deles om fx markeds-potentiale, arbejdsopgaver, omgangstone, arbejdspladskultur og behov for arbejdskraft.

Tjekliste



Til lederen: Din tjekliste

Listen her præsenterer punkter, som du skal kunne sætte flueben ved for at støtte jobkonsulenterne i at få og anvende arbejdsmarkedskendskab i samtalerne.

- Forklar, hvorfor det er vigtigt at anvende viden om arbejdsmarkedet, og hvordan det medvirker til fokus og fremdrift i samtalerne til gavn for både jobkonsulenter og ledige.
- Anerkend, at det er en krævende omstilling at opbygge arbejdsmarkedskendskab og vænne sig til at anvende det i samtalerne. Bak op om, at medarbejderne får det indarbejdet.
- Prioritér tid og ressourcer – særligt i starten af implementeringsprocessen, da det især er her, at arbejdsgange og rutiner skal ændres.
- Anvend kompetenceudvikling til at højne jobkonsulenternes arbejdsmarkedskendskab og give dem redskaber til løbende at opdatere og systematisere kendskabet.
- Skab fælles fokus, forståelse og videndeling mellem job- og virksomhedskonsulenter. Anvend organisatoriske greb og opstil fælles mål for arbejdet. Saml fx konsulenterne i jobklubber med branchefokus.

Tjekliste



Til jobkonsulenten: Test din viden om arbejdsmarkedet

Brug denne liste til at teste, om du er kommet godt omkring i din søgen efter relevant viden. Du skal kunne svare på:

- Hvilke virksomheder og brancher inden for en realistisk radius mangler arbejdskraft?
- Hvilke typer af jobs efterspørger virksomhederne medarbejdere til – nu, i løbet af et typisk år og på længere sigt?
- Hvilke krav har virksomhederne til faglige og personlige kompetencer hos medarbejdere?
- Hvordan matches virksomhedernes efterspørgsel af det, de ledige tilbyder?
- Hvordan er udviklingen og de aktuelle muligheder i brancherne, som de ledige går efter?
- Hvordan er omgangstone og arbejdspladskulturen i brancherne?



Konkrete værktøjer på star.dk

Beskrivelser af kommunernes it-værktøjer, eksempler på rundsendte e-mails med jobåbninger og skemaer til at præsentere mulighederne på det lokale arbejdsmarked. Det og mere til finder du på star.dk.





Kilder til viden om arbejdsmarkedet

Her er nogle kilder til viden om arbejdsmarkedet, som kommuner i projekt Jobrettet Samtale har benyttet med succes:

1. Virksomhederne

Få viden om arbejdsmarkedet fra virksomhederne selv: Tag med på virksomhedsbesøg og inviter virksomhederne inden for på jobcentret. Samarbejd med virksomhederne ved at engagere dem i virksomhedspaneler eller deltag i mødefora med erhvervsråd, handelsstandsforeninger og lignende.

2. Egne it-værktøjer

Egne it-værktøjer kan skabe overblik over jobåbninger og tendenser. En kommune i projekt Jobrettet Samtale har fx lavet et dynamisk it-værktøj, der samler og visualiserer oplysninger om udviklingen på det lokale arbejdsmarked. Oplysningerne kommer fra job- og virksomhedskonsulenter, der taster dem ind på tablets. En anden kommune har udviklet et værktøj, der sender jobåbninger rundt pr. mail.

3. Internettet

Hent et løbende opdateret overblik på internettet over tendenser på arbejdsmarkedet. Besøg hjemmesider baseret på surveys, statistik og analyser så som arbejdsmarkedsbalancen.dk og anvend eventuelle kommunale prognosepaneler. Find også oplysninger på jobportaler og på brancheorganisationers hjemmesider, fx horesta.dk eller hvr.dk. Tilmeld dig hjemmesidernes nyhedsbreve.

4. Pressen

Følg med i erhvervspressen samt i den lokale presse. Det er gode kilder til at finde ud af, hvad der rører sig nationalt, regionalt og lokalt blandt virksomhederne. Find fx oplysninger om brancheudvikling, kompetencekrav, konkurrencevilkår og forretningsstrategier.

ABC-jobplanen

Med ABC-jobplanen kan du hjælpe ledige til at søge mere, bredere og bedre ud fra jeres fælles viden om arbejdsmarkedet. Værktøjet handler om at tilpasse fokus i jobsøgningen:

Plan A: Drømmejobbet

Som udgangspunkt vil alle ledige fokusere på at søge drømmejobbet – dvs. det job, der matcher den lediges ønsker og kompetencer. Hvis det stemmer overens med arbejdsmarkedets efterspørgsel, bør drømmejobbet forblive første prioritet.

Plan B: Det gode og acceptable job

Hvis den ledige ikke efter en fastsat periode har haft held til at finde drømmejobbet, og mulighederne på arbejdsmarkedet er udtømte, må fokus rettes mod plan B: Det gode og acceptable job, som den ledige måske ikke drømmer om, men dog kan se sig selv i, har kompetencer til, og som efterspørges på arbejdsmarkedet.

Plan C: Smør på brødet

Hvis plan A og B glipper, er der i en periode muligvis kun udsigt til plan C: Jobbet, som den ledige måske ikke eftertragter, men som virksomhederne efterspørger arbejdskraft til, og som giver smør på brødet.

Det siger indsatsens praktikere



"Det er en udfordring at få skabt et fælles sprog, som borgeren også forstår. Fx ser virksomhedskonsulenterne løn-tilskud og praktik som ordinære job, men det ville vi aldrig kalde det."

- Jobkonsulent

"Hvis man ikke har et arbejdsmarkedskendskab, kan man ikke bruge Jobloggen til meget andet end kontrol."

- Jobkonsulent

"Der skal ikke være to enheder, virksomhedskonsulenter og jobkonsulenter, som lever hver deres liv med forskellige dagsordener og forskellige mål."

- Jobcenterchef

"Videndelingen er blevet mere struktureret, og nu kommer udrulningen med tirsdagsmail, regneark, bestillingsark plus link til jobindeks med kortlægning af, i hvilken branche efterspørgslen er størst. Det skaber synergi i hele jobcentret."

- Mellemlider

Når borgerne selv kan booke samtalerne, får de ofte mere ejerskab og motivation. De er bedre forberedt, og jobsøgningen bliver mere målrettet. Det styrker samarbejdet mellem jobkonsulenter og ledige.

Det kan ligne tab af kontrol for jobkonsulenterne, at de ledige nu selv kan vælge tid, emne og jobkonsulent. Men erfaringerne viser, at det er en kulturforandring, som betaler sig.

På dette praksis-ark finder du redskaber, en tjekliste, fakta og citater, som hjælper dig til at få god værdi ud af selvbooking.

Redskab



Til jobkonsulenten: Udnyt, at borgeren er på jobcentret

Nogle borgere skal have en hjælpende hånd til selvbooking. Det kan I give med faciliteret medbetjening, når borgerne i forvejen er på jobcentret:

1. Vend skærmen ved samtalen og hjælp borgeren til at booke sin næste samtale.
2. Tilbyd medbetjening i jobcenterets reception, borgerservice eller på det lokale bibliotek, evt. i bestemte tidsrum.
3. Uddel aftalekort eller andet materiale efter samtalen, der fortæller om selvbooking og minder om, at der skal bookes en ny tid. Aftal en deadline for selvbookingen.

Det er vigtigt, at I ikke booker på den lediges vegne. Det hæmmer den lediges ejerskab og gør det sværere på sigt at give den ledige tøjlerne.



Selvbooking på Jobnet.dk

På Jobnet.dk kan du se en enkel film på under et minut om, hvordan man selvbooker sin samtale.

Tip de ledige om, at de kan forberede sig ved at se filmen. Se den også selv, hvis du vil have indblik i lediges konkrete muligheder i forbindelse med selvbooking.



Tjekliste



Til lederen: Din tjekliste

Som leder skal du understøtte, at medarbejderne arbejder med selvbooking i overensstemmelse med formålene: At øge borgerens medansvar og ejerskab samt at flytte medarbejdernes tid og ressourcer fra mødeadministration til samtaler.

Listen her præsenterer punkter, som du skal kunne sætte flueben ved:

Styring og strategi

- ✓ Afsæt tid og ressourcer til, at medarbejderne får selvbooking indarbejdet i rutinerne.
- ✓ Opstil måltal for antal selvbookinger med henblik på at følge, drøfte og justere ambitionsniveauet.
- ✓ Vær tydelig som bannerfører for en inddragende kultur, hvor selvbooking medvirker til, at ledige får ejerskab.
- ✓ Identificér grupper af ledige, som kræver forskellig service. Nogle skal medbetjenes, andre kan selv.
- ✓ Uddan superbrugere i selvbooking. Det skal være jobkonsulenter, ikke it-medarbejdere, så den nødvendige viden er i afdelingen.

Driften og samarbejdet med de ledige

- ✓ Informér ledige om selvbooking. Udlevér fx folder, henvis til film på Jobnet.dk og sørg for, at alle i jobcentret kan tale med borgerne om selvbooking.
- ✓ Giv medarbejderne mulighed for at øve sig i at arbejde med selvbooking. Anerkend, at det tager tid og kræfter.
- ✓ Involver medarbejderne i at definere rammerne for, hvad borgere kan vælge af emner, jobkonsulenter og tidspunkter.
- ✓ Gør medarbejderne klar til at håndtere oplevelsen af kontroltab som følge af den vejledende tilgang.
- ✓ Husk intern dialog og forståelse. Fælles fodslag er afgørende, når I skal overbevise borgerne om at selvbooke.



Til jobkonsulenten: Lyt til borgeren

Borgeren skal opnå størst mulig følelse af ejerskab og kompetence til at håndtere sin jobsøgning. Det er kernen i den jobrettede samtale. Gå derfor til samtalen med et ønske om at overdrage magt, initiativ og ansvar til borgeren.

Sørg for at lytte til borgeren, når samtalen begynder, og tilpas emnet til borgerens behov og ønsker. Spørg fx:

- Du har booket en samtale om... Hvad har du nærmere tænkt dig, at vi skal tale om?
- Hvad vil du gerne have med dig herfra?
- Hvordan kan jeg hjælpe dig bedst?

Du skal naturligvis sørge for at få nævnt de nødvendige oplysninger. Sig fx "Jeg har i øvrigt også det her, som jeg gerne vil tale med dig om:... Hvordan lyder det?".

Fakta



Erfaring: Nogle ledige skal motiveres til at selvbooke

Nogle ledige ser med det samme selvbooking som et godt tilbud. Andre skal motiveres til at selvbooke. Der er en tendens til, at det er nyledige, som først bider på. Som en jobcenterchef siger:

“Ledige, der er gamle i gårde, har måske enten vænnet sig til, at vi fra jobcentret klarer mødeindkaldelserne, eller også har lang tids ledighed tømret dem fast i klientrollen. Vi synes, det er vigtigt at starte med en succes, og det får man med de nyledige. Så kan man bygge på derfra.”

Selvbooking ændrer dynamikken i samtalerne. Sådan lyder det ofte fra ledige, der selv booker og vælger emne. De oplever også, at samtalen foregår mere på deres præmisser. “Så vil borgerne noget, når de kommer til samtalen,” som en jobkonsulent udtrykker det.

Kommunernes erfaring er, at information om selvbooking ikke kan stå alene. Det er nødvendigt at tænke i andre baner, så som faciliteret medbetjening, hvis selvbooking skal øges. Det er også vigtigt, at jobkonsulenterne er kompetente vejledere, der bl.a. kender til selvbookings trin og til de relevante samtaleteknikker.



Mere viden om selvbooking

Selvbooking bliver lovpligtigt for dagpengemodtagere og er en mulighed for kontanthjælpsmodtagere. Jobcentret giver ledige mulighed for at selvbooke via Jobcenter Planner, der integreres med det kommunale it-system. På hjemmesiden dfdg.dk, som Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering står bag, kan du finde vejledninger, læse om formål, lovkrav, driftsstatus m.m.

Tilpas tilgangen til målgruppen

Erfaringerne fra kommunerne er, at man kan skelne på denne måde mellem grupper af ledige i forhold til selvbooking:

Når der er tale om:

Jobparate med begrænsede it- eller sprogkompetencer

Kan din strategi være:

Aktiv og håndholdt

Helt konkret kan du:

Vende skærm, gennemføre faciliteret medbetjening og tilbyde udvikling af it- og sprogkompetencer.

Når der er tale om:

Jobparate med motivation eller kort ledighedshistorik

Kan din strategi være: Inddragelse og samarbejde

Helt konkret kan du:

Motivere til selvbooking gennem samtalen.

Når der er tale om:

Jobparate med lav motivation eller lang ledighedshistorik

Kan din strategi være:

Aktiv og håndholdt

Helt konkret kan du:

Vende skærm og gennemføre faciliteret medbetjening.

Det siger indsatsens praktikere



“Medarbejderne skal vænne sig til, at de skal give slip. Det tager simpelthen tid at komme ud af den gamle tankgang.”

- Mellemlider

“Manglende it-, sprog- eller læsekompetencer er de største barrierer i forhold til at få borgerne til at selvbooke.”

- Jobkonsulent

“Ledige, der har været i systemet i lang tid, har tit svært ved at omstille sig til selvbooking. De er vant til den gamle måde at bestille tider på og har nok svært ved at forstå formålet.”

- Jobcenterchef

“Det virker godt at belønne med gulerod frem for at bruge pisk. Fx når vi anerkender den ledige for at have selvbooket og siger “Hvor var det godt, du bookedet!””

- Jobkonsulent

“Italesæt formålet fra dag 1 og understreg, at det er et system til borgerne mere end til jobkonsulenterne.”

- Jobcenterchef

Jobloggen giver jobkonsulenten og den ledige et fælles overblik over jobsøgningen. Overblikket skal bruges som konkret udgangspunkt for samtalerne og til at skabe et ligeværdigt samarbejde.

Nogle ledige opfatter først og fremmest Jobloggen som et kontrolværktøj. Det er derfor vigtigt at gøre opmærksom på gevinsten: Med afsæt i Joblog kan samtalerne om jobsøgningen blive mere målrettede, konkrete og ligeværdige.

På dette praksis-ark finder du redskaber, tjekliste, fakta og citater, som hjælper dig til at få mest muligt ud af samarbejdet med borgerne via Joblog.

Redskab



Til jobkonsulenten: Konkrete tilgange til god praksis

Lær af tilgange til at arbejde med Jobloggen fra kommuner, der har deltaget i projekt Jobrettet Samtale:

1. Kobl ABC-jobplanen til Jobloggen

Vis borgeren, at oplysningerne fra Jobloggen bliver brugt aktivt. Anvend og kommenter på oplysningerne i samtalerne. Du kan fx vurdere ud fra Jobloggen, om jobsøgningen bør bredes ud geografisk eller branchemæssigt. Drøft på den baggrund med den ledige, om der skal skiftes fokus i jobsøgningen fra A- til B- eller C-jobbet.

2. Håndholdt arbejde for Jobloggen

For nogle borgere er det nødvendigt med en håndholdt indsats. Det gælder ikke mindst borgere med begrænsede it- og sprogkompetencer eller med lang tids ledighed. Gør først værdien af Jobloggen klar og forklar derefter indholdet og den lediges rolle i at udfylde loggen. Tilbyd også støtte til at klare udfordringer med sprog, it eller andet.

3. Del viden med kollegerne

Del viden med kollegerne om både gode og dårlige erfaringer med brug af Joblog i samtaler, om tekniske fiks m.m. Det er også oplagt at dele viden om, hvordan Jobloggen kan anvendes til at følge, om den lediges jobsøgning er målrettet og logisk. Systematisk videndeling løfter jeres kompetencer ved fælles indsats. Foreslå din leder at dele viden regelmæssigt i forbindelse med teammøder.

4. Sørg for sammenhæng til selvbooking

Sørg for at holde jobsøgningshistorikken fra Jobloggen op i mod borgerens selvvalgte samtaleemne. Hvis borgeren fx booker en samtale om 'brancheskift', kan du hente viden i Jobloggen om, hvordan borgerens jobsøgning afspejler ønsket om at skifte branche. Giv konkret sparring om, hvordan borgeren kan forklare sit brancheskifte i ansøgninger, hvilke alternative jobsøgningskanaler der kan benyttes osv.

Tjekliste



Til lederen: Fikspunkter for ledelsesopgaven

Som leder skal du understøtte, at medarbejderne kommer godt i gang med Jobloggen i overensstemmelse med formålene: At give borgerne overblik over egen jobsøgning, at tjene som udgangspunkt for samtalerne og at dokumentere rådighed.

Listen her præsenterer punkter, som du skal kunne sætte flueben ved:

Styring og strategi

- Afsæt tid og ressourcer til, at medarbejderne lærer Jobloggen at kende og får den indarbejdet i rutinerne.
- Opstil måltal for brugen af Joblog med henblik på at kunne følge, drøfte og justere ambitionsniveauet.
- Vær tydelig som bannerfører for en inddragende kultur, hvor Jobloggen er del af en ligeværdig dialog med borgeren.
- Uddan medarbejdere til superbrugere i Joblog. Superbrugerne skal være jobkonsulenter, ikke it-medarbejdere, så den nødvendige viden altid er lige ved hånden.

Driften og samarbejdet med de ledige

- Giv medarbejderne mulighed for at øve sig i at arbejde med Jobloggen. Anerkend, at det tager tid og kræfter. Og hold fast i, at Jobloggen skal indføres fuldt ud i praksis – uanset bump undervejs.
- Husk den interne dialog og forståelse. Fælles fodslag er afgørende, når I skal overbevise borgerne om, at Jobloggen er en god mulighed.
- Tilbyd grundlæggende information om Joblog til de ledige. Udlevér fx folder, henvis til film på Jobnet.dk og sørg for, at alle i jobcentret kan tale med borgeren om Joblog.
- Kommunikér til de ledige, at deres overblik over egen jobsøgning er et hovedformål med Jobloggen. En anden fordel for borgeren er, at Jobloggen giver jobkonsulenten mulighed for at forberede sig bedre til samtalen.



Lær om Joblog på Jobnet.dk

På Jobnet.dk kan du se en film på mindre end to minutter om, hvordan man skridt-for-skridt udfylder Jobloggen.

Tip de ledige om, at de kan forberede sig ved at se filmen. Se den også selv, hvis du vil have indblik i, hvordan Jobloggen opleves fra de lediges stol.



Fakta



Kontrol eller inddragelse?

Jobloggen er først og fremmest et element i den inddragende tilgang, som den jobrettede samtale står for. Men Jobloggen er også en mulighed for, at jobkonsulenten kan varetage sit myndighedsansvar og følge med i, om borgeren lever op til sine rådighedsforpligtelser.

Der er ingen grund til at lægge skjul på denne dobbelthed – men det er vigtigt at understrege, at borgerens ejerskab er det primære. Hvis jobkonsulten får formidlet til den ledige, at Jobloggen først og fremmest er et kontrolværktøj, vil den ledige ikke føle det nødvendige ejerskab.

Der er store forskelle fra kommune til kommune med hensyn til, hvor mange borgere der bruger Joblog. I de kommuner, hvor udbredelsen er stor, er det lykkedes at gøre Joblog til et værktøj, der understøtter samtalerne og den jobrettede indsats.

Jobloggen – en følgesvend før, under og efter samtalen

Jobloggen skal anvendes som en integreret del af de jobrettede samtaler. Her er en enkel opdeling af arbejdet ud fra:

Før samtalen

... kan Jobloggen give et konkret overblik over borgerens jobsøgning og relaterede aktiviteter. Det kan du forberede samtalen ud fra. Selv hvis Jobloggen ikke er helt opdateret, kan du danne dig et indtryk af borgerens jobsøgningsstrategi: Hvilken retning søger borgeren i? Hvor bredt, fagligt og geografisk? En god forberedelse giver mere tid i selve samtalen til konkret sparring.

Under samtalen

... er Jobloggen det oplagte udgangspunkt for drøftelser. Anvend fx Jobloggen til at gøre det synligt for borgeren, at han eller hun gør en værdifuld indsats, og tal om, hvordan indsatsen evt. skal justeres. Tag højde for, hvad borgeren ønsker at få ud af samtalen. Hvis det fx handler om en hidtil mislykket jobsøgning, kan du med afsæt i Jobloggen give sparring på formuleringer, kanaler og argumenter.

Efter samtalen

... skal borgeren gøre status på de aftalte aktiviteter i Jobloggen. Jobkonsulenten kan så analysere noterne, herunder mønstrene i borgerens jobsøgning, med henblik på den næste samtale.

Til jobkonsulenten: Hold CV'et op mod Jobloggen

Gennem Jobloggen får du god indsigt i borgerens handlinger. Og CV'et giver dig overblik over baggrunden for handlingerne. Holder du disse to værktøjer op mod hinanden, kan du svare på spørgsmål som fx:

- Søger borgeren jobs inden for alle de stillingsbetegnelser, hun eller han har anført i CV'et under "Jeg søger job som"?
- Søger borgeren realistisk i forhold til sin erhvervs erfaring?
- Har borgeren bestemte kvalifikationer, som hun eller han ikke anvender i sin jobsøgning?
- Mangler hun eller han eventuelt nogle vigtige kvalifikationer, i forhold til de stillinger der søges?

Det siger indsatsens praktikere



"Jeg havde en til samtale den anden dag. Han søgte noget, men burde have søgt noget andet. Der kan Jobloggen bringe den dårlige søgning i tale. På den måde kan man "hjælpe" borgeren med at brede søgningen ud."

- Jobkonsulent

"Man skal huske sig selv og borgeren på at bruge Jobloggen aktivt i samtalen."

- Mellemlider

"Det synliggør deres deltagelse i egen indsats for at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Det er ikke bare et kontrolværktøj, det giver faktisk mening."

- Mellemlider

"Når den ledige har udfyldt Jobloggen inden en samtale, kan vi bruge al tiden på at se fremad. Det giver nogle helt nye muligheder for vejledning."

- Jobkonsulent

Succes med jobrettede samtaler kræver, at jobkonsulenterne kender og anvender samtaleteknikker, digitale værktøjer og viden om arbejdsmarkedet. Det kræver grundighed og tålmodighed at arbejde det ind. Aktionslæring er et godt middel til at nå målet som supplement til kursusdage, håndbøger m.m.

Aktionslæring giver medarbejdere samt indsatsens ledere lejlighed til at reflektere systematisk, drage læring og træne handlinger, færdigheder og redskaber. Det foregår i fællesskab og med afsæt i den daglige praksis.

På dette praksis-ark finder du redskaber, tjeklister, fakta og citater, som hjælper dig til at arbejde med aktionslæring.

Redskab



Gør læringsgruppemødet til omdrejningspunkt

Formålet med et læringsgruppemøde er at dele erfaringer og skabe mulighed for individuel og fælles læring. Som resultat af mødet skal der laves en fælles aftale om, hvad der skal være særligt fokus på at træne og afprøve i den kommende tid. Den enkelte medarbejder kan derudover have individuelle læringspunkter.

Et læringsgruppemøde kan typisk vare to timer. Jobkonsulenterne fortæller på skift om deres træning, observation og læring. Teamlederen er mødefacilitator og desuden en nysgerrig interviewer, som bruger åbne spørgsmål til at hjælpe jobkonsulenterne med at udfolde deres historier.

Her er et bud på en dagsorden til læringsgruppemødet:

1. Teamlederen byder velkommen og gennemgår formål og program for mødet.
2. Runde, hvor jobkonsulenterne på skift fortæller om deres træning og observationer. Efter hver jobkonsulent er der fem minutters fælles refleksion.
3. Den sidste halve time bruges på en fælles proces, hvor der aftales to til tre fælles fokusområder for den videre aktionslæring.

Tjeklister



Til jobkonsulenten: Din rolle

Den jobrettede samtale skal være en naturlig del af din professionelle værktøjskasse. Det kræver, at du går gennem disse trin:

- Træn samtale-færdighederne i konkrete samtaler. Fx evnen til at spørge nysgerrigt eller lave kontrakt.
- Notér oplevelserne fra træningen i en logbog.
- Få feedback fra en kollega eller teamleder, der sidder med ved udvalgte samtaler med ledige.
- Deltag i dine kollegers samtaler og giv dem feedback.
- Deltag i faciliterede læringsgruppe-møder.

Til teamlederen: Din rolle

Den jobrettede samtale skal forankres i dine medarbejders professionelle værktøjskasse. Det kan du bidrage til ved at komme omkring følgende trin:

- Planlæg, hvordan du vil træne din facilitator-rolle.
- Fasthold løbende fokus på aktionslæring i teamet og afdelingen.
- Tag en dialog med din nærmeste leder om, hvor vigtig aktionslæringen er, hvad din rolle er, og hvordan lederen kan bakke dig og medarbejderne op i aktionslæringen.
- Deltag i dine medarbejders samtaler og giv efterfølgende feedback.
- Planlæg og indkald til læringsgruppemøder med jævne mellemrum.



Aktionslæring er relevant...

... når jobkonsulenter skal øve og indarbejde:

- den jobrettede samtales samtaleteknikker
- samspelet mellem samtalen og de digitale værktøjer
- måder at bringe arbejdsmarkedsviden konstruktivt i spil på
- en god, intern feedback-kultur.

Ledere og medarbejdere er ikke altid bevidste om, hvor stor en kulturændring den jobrettede samtale udgør. Der skal et langt, sejt træk til for at aflære gammelt og lære en grundlæggende ny tilgang.

Fakta



Forstyrrelse som vej til læring

Jobkonsulenter har ikke altid et fagligt sprog for, hvordan de holder samtaler. Det kan derfor være en besværlig forstyrrelse at lukke en kollega eller sågar en leder ind til samtalerne og få feedback af dem. Ikke mindst, hvis man samtidig er udfordret på sin faglige selvforståelse som følge af den jobrettede samtales nye måde at arbejde på.

Alligevel er det typisk en god beslutning at modtage feedback, supervision og deltage i aktionslæring. Det kan åbne deltagerens øjne for egen praksis, give mulighed for systematisk refleksion og bane vej for læring.

Hvis aktionslæringen skal lykkes, må deltagerne være kendetegnet af:

- En undersøgende tilgang til egen og fælles praksis
- En forståelse af udforskning som et grundlæggende vilkår i læreprocessen
- Interesse for nye muligheder og for at gøre op med vanetænkning
- Mod til at stille sig uvidende an og turde eksperimentere
- Fælles forståelse af aktionslæringens emne og mål samt af de rammer, som aktionslæringen foregår indenfor.

Anerkendelse og tålmodighed er afgørende for vellykket aktionslæring. Ledelsen skal sikre tid og rum til, at medarbejderne kan øve sig og afprøve nye sider af sig selv uden risiko for nedbrydende kritik.

Trin i aktionslæring

Aktionslæring veksler mellem afprøvning af redskaber eller færdigheder i dagligdagen og refleksion over egen praksis. Det skaber læring gennem de tre trin, som fremgår af boksene herunder.

Læringsprocessen er cirkulær og kan principielt set fortsætte uendeligt.

Træning

Omdrejningspunktet for aktionslæring er konkrete handlinger, redskaber eller færdigheder, som en jobkonsulent træner i sine samtaler med borgere. Fx evnen til at spørge nysgerrigt, til at integrere Jobloggen meningsfuldt i samtalen eller til at skifte mellem at agere som myndighed og vejleder.

Forstyrrelse og refleksion

Jobkonsulenten noterer sine oplevelser fra træningen ned. Han eller hun reflekterer over træningen, og i en læringsgruppe stiller kolleger og en leder nysgerrige og undersøgende spørgsmål. Det fører til en fælles refleksion, som fortsætter hos den enkelte jobkonsulent.

Læring

Læring, defineret som programmeret viden, er resultatet, som jobkonsulenten tager med sig ind i en ny træning, hvor handlinger, redskaber eller færdigheder afprøves. Eller, hvis aktionslæringsforløbet slutter, ind i sin praksis som hans eller hendes professionelle handlemuligheder.

Det siger indsatsens praktikere



"Ledelsen skal gå foran og skabe rammer for en læringskultur og fælles refleksion om, hvad der er en god, jobrettet samtale."

- Jobkonsulent

"Man må acceptere, at der kan opstå gnidninger. Medarbejderne kan være uenige, og det er helt okay, så længe der snakkes om problemstillingerne."

- Jobcenterchef

"Det har været meget to skridt frem og et tilbage. Når vi har arbejdet samtaleteknikkerne godt igennem, fx på et aktionslæringsmøde, er vi ofte gået ud af døren med armene over hovedet. Men nogle gange, når dagligdagen presser på, har de gamle automatikker taget over."

- Projektleder

"Det er nødvendigt at give medarbejderne tid, opfølgning og en øvbane til at få fingrene godt og grundigt ned i værktøjerne."

- Projektleder

Ledelse er nøglen til at skabe resultater med den jobrettede samtale. Og omvendt vil manglende fokus fra ledelsen være ensbetydende med, at den nye tilgang ikke kommer ud af starthullerne.

På dette praksis-ark finder du en tjekliste til lederen, tips fra praksis, redskaber og citater, som du kan bruge til at komme godt i gang med ledelsesopgaven.

Det kræver både behændighed med samtale-teknikker og digitale værktøjer samt opdateret arbejdsmarkedskendskab, når jobkonsulenter skal inddrage ledige med fokus på progression og ejerskab.

Redskab



Konkrete tilgange til ledelsesopgaven

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering vurderer, at den jobrettede samtale på grund af omfang og kompleksitet bør lægge fra land som projekt med selvstændigt fokus. Her er tre tilgange, som har virket i projekt Jobrettet Samtale, og som du kan anvende med det formål:

1. Etablér projektgruppe og styregruppe

Startskuddet lyder, når du har udpeget projektleder, styregruppe samt projektgruppe. Giv en klar beskrivelse af rolle- og ansvarsfordeling, fx i forbindelse med beredskabet ved uforudsete udfordringer. Priorité ressourcer og kommunikér, at den jobrettede samtale er kommet for at blive. Og sørg for tæt samarbejde på ledelsesniveau.

2. Lav plan for implementering

Projektlederen og projektgruppen skal arbejde ud fra en implementeringsplan, når den jobrettede samtale rulles ud i praksis. Planen skal beskrive:

- Ledelsens rolle og opgaver, fx løbende kommunikation til medarbejdere, ressourceallokering, arbejdsdeling mellem jobcenterchef, afdelingsledere, projektledere mv.
- Kompetenceudvikling, herunder læringsmål og indhold i undervisning, plan for aktionslæring, brug af supervision og feedback mv.
- Organisatoriske tiltag og støtteredskaber, fx tjeklister, arbejdsgangsbeskrivelser, tiltag til at styrke videndeling mellem virksomhedskonsulenter og jobkonsulenter mv.

3. Sæt mål, følg op og synliggør succeser

Inddrag styregruppe, projektgruppe og projektleder i at definere mål, som sætter retning og giver et klart signal om ambitionsniveauet. Sæt fx mål for antallet af selvbookinger, tilfredshedsmåling eller anvendelse af feedback som led i aktionslæring. Lav ambitiøse, men også realistiske mål. Og synliggør resultaterne i løbet af implementeringen, så medarbejdernes motivation og engagement fastholdes.

Tjekliste



Fikspunkter for ledelsesopgaven

Som leder skal du gå forrest i den kulturforandring, som det er at implementere den jobrettede samtale. Det handler om:

- ✓ **Ledelsesfokus**
Den jobrettede samtale rokker ved vante rutiner og roller og kommer ikke godt i gang uden klar ledelse.
- ✓ **Tydlig ledelsesudmelding**
Undgå at tale om den jobrettede samtale som et projekt. Signaler i stedet, at det er en "skal-opgave", der skal indgå i driften og skabe værdi i samarbejdet med ledige.
- ✓ **Tid og ressourcer**
Den jobrettede samtale kræver omstilling på mange måder. Det kræver prioritering af tid og ressourcer, ikke mindst i starten af implementeringsprocessen.
- ✓ **Fælles læringskultur**
Gå forrest og skab rammerne for en læringskultur og fælles refleksion om, hvad der kendetegner en god jobrettet samtale.
- ✓ **Mål og resultater**
Styr efter mål og sørg for at dele de små sejre i løbet af processen. Det skaber motivation og engagement blandt medarbejderne.
- ✓ **Forventningsafstemning og rollefordeling**
Sørg for enighed fra start og tilpas undervejs, så I fastholder det fælles fodslag.
- ✓ **Fokus på kerneelementerne**
Mål din succes på, om medarbejderne anvender samtaleteknikker til at motivere ledige til at tage ejerskab for egen jobsøgning. Om de arbejder jobrettet i samtalerne. Om de deler opdateret viden om arbejdsmarkedet. Og om de integrerer de digitale værktøjer i samtalerne.



Konkrete redskaber og mere viden

På star.dk kan du downloade konkrete redskaber. Fx lokalt udviklede samtaleguides, skemaer til at skabe overblik over jobmuligheder på det lokale arbejdsmarked og tjeklister til ledelsesopgaven.

På star.dk kan du også hente en metodehåndbog til ledere om implementering af den jobrettede samtale.



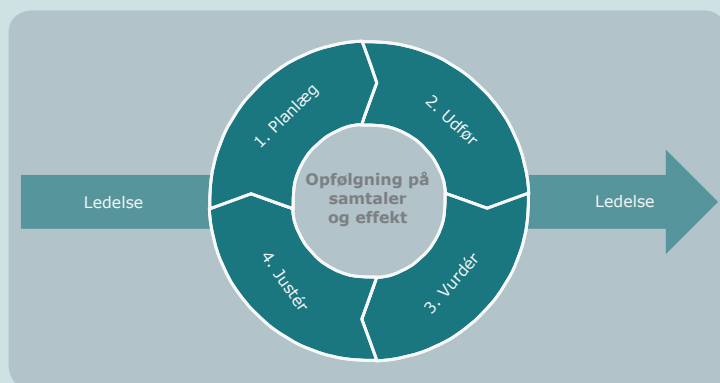
Successen er ikke selvskreven

Erfaringen blandt kommunerne i projekt Jobrettet Samtale er, at den jobrettede samtale øger motivation hos borgerne og giver samtalerne et stærkere fokus på job. Successen er imidlertid ikke selvskreven.

En afgørende betingelse er, at du som leder italesætter, at der er tale om en kulturforandring. Og insisterer på, at den jobrettede samtale er tilgangen, som skal anvendes i fremtiden. Det er ikke unormalt, at den fulde implementering varer to til fire år. Det betyder, at din ledelsesopgave fortsætter ud over projektperioden.

Det er nødvendigt at anvende forskellige implementeringsgreb i forbindelse med den jobrettede samtales forskellige dele. For at lykkes med at indarbejde de nye samtaleteknikker skal undervisning fx suppleres med både aktionslæring, supervision og kollegial feedback.

Din ledelsesopgave er illustreret i figuren herunder som en fortløbende proces, hvor du kan forvente at skulle gennem "hjulet" flere gange. Hensigten er at vise, at du som leder skal tage ansvar for en gradvis tilpasning af de jobrettede samtaler frem mod god, stabil praksis.



Ledelse på tre fronter

En vellykket implementering af jobrettede samtaler kræver ledelse på tre fronter. Her er stikord til opgaven:

Når der er tale om samtaleteknikker.

Skal dit fokus være at kommunikere, at det kræver en kulturændring at gå fra en myndighedsrolle til en mere rådgivende rolle. Vær tydelig som bannerfører for ændringen og følg løbende op.

Konkret kan du fx prioritere aktionslæring og læringsgrupper til at understøtte, at jobkonsulenterne arbejder de nye samtaleteknikker ind og reflekterer over dem; udvikle jeres egen drejebog eller guide til samtalen.

Når der er tale om digitale værktøjer.

Skal dit fokus være at skabe forståelse af og rammer for de digitale værktøjer som aktiv i samarbejdet mellem de ledige og dine medarbejdere. Som middel til empowerment, til dokumentation, progressionsarbejde m.m.

Konkret kan du fx aftale med medarbejderne, hvordan ledige skal engageres i at bruge værktøjerne; uddanne medarbejderne, så de kan anvende værktøjerne og vejlede de ledige; opstille måltal som en måde at forpligte organisationen på at få de digitale værktøjer indarbejdet.

Når der er tale om arbejdsmarkedskendskab.

Skal dit fokus være at gøre det tydeligt for medarbejderne, at aktuel viden om arbejdsmarkedet kan gøre en stor forskel for ledige i samtalerne, og pege på kanaler til at skaffe denne viden.

Konkret kan du fx indrette organisationen, så den understøtter videndeling mellem job- og virksomhedskonsulenter og med virksomhederne; introducere redskaber til at opnå overblik over det lokale og regionale arbejdsmarked.

Det siger indsatsens praktikere



"Det er vigtigt at have fokus på at fortælle den gode historie hele vejen rundt. Det skaber nysgerrighed internt i organisationen. Positiv opbakning øger chancerne for at lykkes."
- Jobcenterchef

"Den største overraskelse i forbindelse med implementeringen af de jobrettede samtaler har været, hvordan projektet har grebet ind i hele vores måde at arbejde og organisere os på."
- Projektleder

"Hvis der er flere ledere inde over, skal lederne snakke sammen om, hvilken retning man går i. Så man ikke har forskellige forventninger og derfor handler forskelligt."
- Jobkonsulent

"Vær bevidst om, at det er nyt for mange medarbejdere, og vær parat til at gå helt ind i samtalerummet og følge op på, om det faktisk er det nye, der foregår. Det kræver tid og ressourcer."
- Projektleder