

# Metodehåndbog om den jobrettede samtale

- guide til ledere om forandringsledelse og best practice,  
når den jobrettede samtale skal implementeres



---

# Tag de første skridt med denne metodehåndbog

---

Opgaven med at implementere jobrettede samtaler stiller store krav til både jobcentrets medarbejdere og ledere. I denne metodehåndbog kan du som leder finde inspiration og konkrete metoder til at komme i gang med din del af opgaven.

Metodehåndbogens indhold er delt op under følgende overskrifter:

- Implementering af jobrettede samtaler kræver ledelse.
- Sæt retning for videndeling om arbejdsmarkedet og om de ledige.
- Gør de digitale værktøjer til en naturlig del af samtalen.

## Redskaber, tjeklister, spørgsmål...

Under disse tre overskrifter får du en introduktion til, hvad den ledelsesmæssige opgave byder på, og du finder desuden små tekster, som under hver deres grafiske ikon tager fat i en bestemt vinkel på ledelsesopgaven – fx spørgsmål at få afklaret, forslag til hvor du kan hente mere viden, eksempler fra kommuner og konkrete tips til opgaven.

Du finder følgende teksttyper:

- *Cases*  
Korte eksempler fra kommuner, som allerede er i gang med at implementere den jobrettede samtale. Derudover citerer spredt ud over siderne.
- *Redskaber*  
Konkrete redskaber, du kan gøre brug af, når du som leder vil arbejde på at få medarbejderne med.
- *Mere viden*  
Henvisning til hjemmesider og publikationer, hvor du kan hente yderligere viden.
- *Tjeklister*  
Oplisting af væsentlige indsatspunkter for din ledelsesopgave under hver af de tre overskrifter.
- *Spørgsmål*  
En vellykket implementering af den jobrettede samtale kræver, at du finder svar på en række spørgsmål. Vi giver bud på, hvordan spørgsmålene kan lyde.
- *Fakta*  
Kort præsentation af centrale fakta om den jobrettede samtales implementering.

## Sammenhæng til andet materiale

Metodehåndbogen er ikke udtømmende og bør læses i sammenhæng med *Håndbog i jobrettede samtaler. Inspiration til jobkonsulenter i jobcentre og a-kasser* samt Rambøll Management Consultings samlede undervisningsmateriale fra projektet 'Jobrettet Samtale'. Begge dele kan hentes på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)

### Fakta



## Definition: jobrettet samtale

En jobrettet samtale er en samtale, hvor jobkonsulenten med relevant arbejdsmarkedsviden og inddragende samtaleteknik motiverer og understøtter den ledige til selv at tage ansvar og være aktivt jobsøgende.

## Kolofon

Metodehåndbogen er udarbejdet af Cabi og Rambøll Management Consulting for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

**Redaktion:** David Graff, Martin Haaning og Peter Sidelmann.

**Grafisk tilrettelæggelse:** campfire & co.

**Faglig sparring:** Ledere fra projekt 'Jobrettet Samtale'.

**Fotos:** Cabi (alle fotos er modelfotos).

**Oplag:** 500 stk.

August 2015

[www.star.dk/jobrettetsamtale](http://www.star.dk/jobrettetsamtale)

---

# Implementering af jobrettede samtaler kræver ledelse

---

**Som følge af kontanthjælps- og beskæftigelsesreformen skal dine medarbejdere understøtte de lediges vej mod job ved hjælp af hyppige og jobrettede samtaler. Du kan sørge for, at din organisation kan rumme opgaven, og at dine medarbejdere er klædt på til den.**

Samtalerne er et af dine medarbejders vigtigste redskaber i kontakten med de ledige, og samtalerne skal gennemføres med systematisk progression frem mod job, så følgende kan realiseres:

- Enhver ledig oplever at få en individuel, meningsfuld og jobrettet indsats.
- Samtalerne tager afsæt i og sigter mod arbejdsmarkedets behov.
- Flere ledige opnår varig beskæftigelse hurtigst muligt.

## En opgave fra strategi til praksis

Du kan tage strategisk-organisatorisk ansvar og sikre rammer og procedurer for de jobrettede samtaler. Det handler om at arbejde med forståelsen af jer selv som jobcenter og med opfattelsen af jeres kunder: virksomhederne og de ledige. Det handler også om at skabe så effektive arbejds gange med så gennemsigtig en rolle- og opgavefordeling som muligt.

Du kan derudover tage praktisk-fagligt ansvar ved at sørge for, at dine medarbejdere er klædt på til opgaven. Det er en god idé først at få beskrevet de nødvendige kompetenceprofiler og dernæst sikre, at dine medarbejdere er i besiddelse af kompetencerne, herunder relevante samtaleteknikker og brugbar arbejdsmarkedsviden.

Dine medarbejdere skal desuden have et tilstrækkeligt kendskab til de understøttende it-værktøjer, så de kan anvende dem som intenderet i reformerne, og så de kan vejlede de ledige i at bruge selvbetjeningsværktøjerne.

## Fikspunkter for ledelsesopgaven

I overskrifter handler opgaven om, hvordan du leder dine medarbejdere, så de:

- Motiverer de ledige til at tage ejerskab for egen jobsøgning ved at forstærke de lediges oplevelse af, at det er vigtigt at komme i job, samt øge deres tro på, at det kan lade sig gøre
- Arbejder jobrettet i samtalerne med de ledige og med tydeligt fokus på virksomhedernes behov
- Får og deler viden om virksomhedernes efterspørgsel efter medarbejdere, kompetencekrav m.m.
- Integrerer de digitale værktøjer i samtalerne, så de ledige betjener sig selv i videst muligt omfang, og der dermed skabes rum til en samtale med mindre fokus på kontrol og mere på indhold.

## Spørgsmål



### Spørgsmål til ledelsesopgaven

Grundig planlægning er afgørende for succes med de jobrettede samtaler. Du kan begynde med at finde svar på disse spørgsmål:

- På hvilken måde kan du som leder sætte dig i spidsen for, at alle led i organisationen udvikler holdninger, kultur og konkrete tilgange, som understøtter de jobrettede samtaler?
- Hvilke muligheder skal jobcentret tilbyde de ledige, fx selvvalg af samtaleform og -emne, og hvordan harmonerer det med jeres ressourcer og organisering?
- Hvordan sikrer I god intern koordinering? Kan det være en idé at afsætte en medarbejder til planlægning, eller skal I måske nedsætte en projektgruppe med medarbejdere fra forskellige afdelinger til at beskrive arbejds gangene?
- Hvordan indarbejder I læring i organisationen, efterhånden som erfaringerne fra de jobrettede samtaler begynder at løbe ind, og når de lediges efterspørgsel udvikler sig?

## Tjekliste



### Fokus på progression i forløbet

Dine medarbejdere skal sikre en klar progression frem mod varig beskæftigelse som følge af de jobrettede samtaler. Som leder har du ansvaret for, at dine medarbejdere kan arbejde optimalt med følgende:

- *Kom i dialog med ledige om øget jobsandsynlighed*  
Du kan introducere dine medarbejdere til ABC-jobplanen som konkret værktøj til at arbejde med progression. ABC-jobplanen skelner mellem drømmejobbet (A), det acceptable job (B) og det nødvendige job (C).

Progression kan handle om enten at få øje på nye jobmuligheder ved at udvide jobsøgningen fra A-jobbet mod B- eller C-jobbet, eller om at bygge kompetencer på, som øger sandsynligheden for A-jobbet.

- *Identificér væsentlige elementer, som kan introduceres hen over samtaleforløbet*  
Dine medarbejdere skal agere sparringspartnere for lediges forskellige veje frem mod job. Som støtte for sparringen kan det være en god idé at udvikle skabeloner for, hvornår konkrete elementer, der driver progressionen frem, kan introduceres i samtaleforløbet.

Eksempler er kompetenceafklaring, op- eller omkvalificering, forberedende voksenundervisning (FVU) og løntilskud. Samtidig er det vigtigt at få diskuteret, hvordan det individuelle fokus på den enkelte lediges behov kan bevares på trods af skabelonerne.



”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. Det har været en stor mundfuld for medarbejderne både at skulle arbejde intensivt med deres samtaler, nye it-redskaber og nye samarbejdsrelationer. Men langsomt kommer der aha-oplevelser, hvor medarbejderne får øjnene op for, at projektet kan give stor gevinst på sigt.”

*Signe Horsager, projektleder i Jobcenter Jammerbugt*

- **Arbejd med mål og delmål, fx i form af SMART-mål**  
For store mål kan virke uopnåelige, mens mindre mål giver kortere vej til succes og en oplevelse af, at man evner at efterstræbe målet. Du kan evt. introducere dine medarbejdere til sammen med de ledige at formulere SMART-mål, dvs. mål som er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsbundne.

- **Anvend de digitale værktøjer til at dokumentere udviklingen og som afsæt for læring**  
De digitale værktøjer som fx Joblog og Min Plan skal spille en aktiv rolle i samtaleforløbet, ikke mindst ved at skabe overblik over udviklingen i ledighedsforløbet og give mulighed for at planlægge de næste skridt.

Definér sammen med medarbejderne, hvordan den øgede viden fra værktøjerne om de lediges jobsøgning skal anvendes. Det kan fx handle om at give ledige sparring på ansøgninger, som fremgår af Jobloggen, inden de sendes af sted.

Alle ovenstående punkter er uddybet i *Håndbog i jobrettede samtaler*, som du kan downloade på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)

## Tjekliste



### Forbered de jobrettede samtaler

Det tager tid og kræver ledelsesmæssigt fokus at implementere jobrettede samtaler som arbejdsmåde i jobcentret. Du kan gå konkret til værks på denne måde:

- **Få overblik over ressourcerne**  
Begynd med at skabe overblik over ressourcerne. Der skal gennemføres mange samtaler uden at gå på kompromis med kvaliteten. Måske skal der kompetenceudvikling til? Eller prioritering og uddelegering af ansvarsområder?
- **Få medarbejderne med**  
Sæt fælles mål for, hvad I vil opnå med de jobrettede samtaler. Det er vigtigt at inkludere medarbejdernes viden fra den daglige kontakt med de ledige. Læg også vægt på, at medarbejderne kan se frem til faglige udviklingsmuligheder, som følge af at samtalerne fremover skal vægte viden om arbejdsmarkedet og individuel vejledning endnu højere.
- **Gennemtænk samtalerne**  
Tænk samtalerens form, specifikke indhold og forløb grundigt igennem. Lav evt. korte drejebøger. Overvej, i hvor høj grad medarbejderne skal specialiseres med viden om bestemte brancher eller værktøjer.

Specialisering kan gøre samtalerne mere målrettede, men medarbejderne skal også kunne håndtere, at samtaler bevæger sig ud over de emner, de ledige har booket sig ind på.

- **Opdatér værktøjskassen med it m.m.**  
Udstyr medarbejderne med konkrete redskaber til at gøre de jobrettede samtaler så målrettede og meningsfulde som muligt. Det handler om kompetencer dels i anvendelsen af it-værktøjer, dels i samtaleteknikker, herunder metoder til at stille åbne spørgsmål og til at håndtere udfordrende samtaler. Disse og andre redskaber kan hentes på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)

- **Markedsfør samtalerne over for de ledige**  
Nogle ledige vil opleve de jobrettede samtaler som en ny tilgang. Afklar med dine medarbejdere, hvordan de kan afstemme forventninger med de ledige. Og markedsfør tilgangen gennem informationsmateriale, på kommunens hjemmeside m.m. Læg ikke mindst vægt på at informere om Joblog og selvbooking, som jo er bolde, de ledige skal tage på deres egen banehalvdel.

- **Forstyr, giv tid og anerkend**  
Implementeringen af jobrettede samtaler kan betyde forandring af såvel organisering som arbejdsmetoder. Det kan opleves som en stor mundfuld, og du må give tilpas tid og anerkende dine medarbejders bestræbelse, hvis I skal nå i mål. Det er også vigtigt, at du forstyrrer medarbejderne i deres vaner med faglige udfordringer og ambitiøse mål. I praksis kan du give såvel anerkendelse som forstyrrelse i form af feedback, evt. i reflekterende teams.

- **Drag læring undervejs**  
Tilpas jeres tilbud til de ledige, efterhånden som erfaringerne løber ind. Sæt fokus på videndeling, og kommuniker klart om erfaringerne fra samtalerne, fx på fælles møder. Vær synlig, vis medarbejderne tillid, følg op på medarbejdernes indsats, og giv løbende feedback.

## Fakta



### Jobcentre og a-kasser i samarbejde om forsikrede ledige

Fra 1. juli 2015 og hen over det efterfølgende år træder et nyt kontaktforløb for forsikrede ledige i kraft som følge af beskæftigelsesreformen. Det medfører, at jobcentre og a-kasser skal arbejde tættere sammen om at hjælpe forsikrede ledige i job igen.

Jobcentre og a-kasser skal fortsat holde samtaler hver for sig med de ledige, og fremover skal de derudover holde fælles jobsamtaler.

Læs mere i *Håndbog i jobrettede samtaler*, hvor du bl.a. finder tjeklisten 'Få succes med samarbejdet' og får et overblik over samtalerne i kontaktforløbet. Find link på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)



## Jobcenter Stevns: Udstil dig selv og tag medarbejderne med på råd

**Teknikker til at gennemføre motive-  
rende samtaler med eksplicit ramme-  
sætning og med nysgerrighed over  
for fx forandringsudsagn er blevet en  
fast del af værktøjskassen i Jobcenter  
Stevns.**

Det har krævet stor vedholdenhed at nå dertil, fortæller projekt- og afdelingsleder Ulla Eichert Sehested:

”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 – selv om arbejdet faktisk effektiviseres ved at arbejde jobrettet: Det bliver mere målrettet fra starten, og de ledige tager en større del af opgaven.”

Ulla Eichert Sehested har påtaget sig at gentage igen og igen i alle relevante sammenhænge, at dette er måden, man fremover skal arbejde på. Og holder man fast i den nye rammesætning og de nye termer, så fører det faktisk også til en anden selvforståelse hos medarbejderne og en forbedret interaktion med de ledige, mener hun. Men det er ikke let, for det udfordrer medarbejdernes faglige identitet:

”Der er meget sikkerhed i at være den, der ved bedst, og man bliver udfordret helt ind i kernen af sin faglige identitet, når man pludselig hører sig selv sige til den ledige: ”Nu bliver jeg nysgerrig på, hvad du tænker om...”. Det kan føles akavet,” fortæller Ulla Eichert Sehested, som forklarer, at hun derfor har stillet sig selv frem som prøveklud:

”Jeg bruger selv samtaleteknikkerne ved møder med medarbejderne. Fx hæver jeg

mig op på metaplan og rammesætter samtalen, ligesom jeg spørger nysgerrigt og udfordrende ind til medarbejdernes nøgleord. Det kan også for mig blive lidt kunstigt første gang, men så er det afdramatiseret, og vi kan grine af det sammen.”

Videndeling på tværs af tilgange, kultur, kompetenceprofiler og personligheder blandt de medarbejdere, som fra starten har været involveret i projektet om jobrettede samtaler, har også vist sig værdifuld. Sammen har de taget store skridt, afslutter Ulla Eichert Sehested:

”Den jobrettede tilgang skal jo indarbejdes bredt, og projektets medarbejdere er allerede langt foran. Det giver medarbejderne stolthed og ejerskab at gå forrest og vise vejen for kollegerne.”

---

# Sæt retning for videndeling om arbejdsmarkedet og om de ledige

---

**Opdateret viden om arbejdsmarkedet skal deles mellem dine medarbejdere og anvendes målrettet i samtalerne med de ledige. Din opgave er at sikre rammer og procedurer for, at det sker.**

To træk træder tydeligt frem i de senere års reformer på beskæftigelsesområdet: Dels skal lediges vej mod job i stigende grad være virksomhedsrettet, dels skal de ledige inddrages med henblik på at tage større ejerskab til deres vej mod job eller uddannelse.

Disse træk betyder, at dine medarbejders opgave i stadig højere grad kommer til at handle om at give sparring og vejlede i samtaler, hvor opdateret viden om arbejdsmarkedets udvikling og behov er en fast og aktiv ingrediens. Denne viden er forudsætningen for, at medarbejderne kan rådgive, motivere og bevilge kompetenceudvikling til de ledige, så de kan søge job inden for områder, hvor der er efterspørgsel på arbejdskraft.

## Udvid dine medarbejders værktøjskasse

Dine medarbejders værktøjskasse skal omfatte kendskab til det lokale og regionale arbejdsmarked. De skal vide, hvordan man løbende skaffer sig viden om jobåbninger, målrettede søgekanaler, udvikling i kompetencekrav, forskelle mellem brancher etc.

Der er flere værktøjer, som du i den anledning kan bringe i spil over for medarbejderne. STAR har fx udviklet flere it-værktøjer, der understøtter sagsbehandlernes viden om jobåbninger, herunder fx Arbejdsmarkedsbalancen, Mit Jobkompas, Jobbing, Jobkon og Joblog. Du kan finde links på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)

For at ruste dine medarbejdere bedst muligt med viden om arbejdsmarkedet kan du:

- Planlægge, hvordan I sikrer, at it-værktøjerne er kendte og anvendes struktureret og målrettet af medarbejderne i samtalerne.
- Skabe overblik over, hvilke andre relevante kilder til viden der er, og hvilke procedurer der skal til, for at I får dem indarbejdet i jeres arbejdsgange.

Det er også en mulighed at se på, hvordan jobcentret som organisation kan spille sammen internt og med jeres omgivelser, så aktuel viden om jobåbninger løbende tilflyder jobkonsulenterne.

## Spørgsmål



### Spørgsmål til ledelsesopgaven

Det er afgørende for de jobrettede samtaler, at dine medarbejdere har og deler opdateret viden om arbejdsmarkedet. For at sikre det kan du forberede svar på:

- Hvordan skaber I fora, hvor jobkonsulenter og virksomhedskonsulenter udveksler viden og bruger hinandens kompetencer?
- Hvilken rammesætning i form af mål og opgaver skal der være for jeres virksomhedsservice, og hvordan spiller virksomhedsservice sammen med resten af jobcentret?
- Hvordan kan I sikre, at jobkonsulenterne har opdateret viden om aktuelle jobordrer og potentielle jobåbninger, så de kan inddrage denne viden i deres arbejde?
- Hvordan kan I bygge bro til relevante vidensholdere, herunder erhvervsrådet, erhvervsafdelingen og lokale brancheforeninger, og hvordan deles og anvendes viden herfra – strategisk og i dagligdagen?

## Tjekliste



### Gode rammer for videndeling

I en travl hverdag har det stor betydning, at rammerne understøtter videndeling. Du kan fx fokusere på følgende:

- Organisering. Fx: Virksomhedskonsulenter tilknyttes målgruppen af jobklare ledige. Fælles målopfyldelse i sammensatte teams, evt. ud fra brancher. Fælles virksomhedsbesøg.
- Internt system til fælles, systematiseret og lokal vidensindsamling som supplement til Arbejdsmarkedsbalancen, der bl.a. kan synliggøre jobordrer samt ledige, jobcentret aktuelt kan tilbyde virksomhederne.
- Fora. Frokost- og morgenmøder eller andre former for enkel koordinering og erfaringsudveksling direkte mellem virksomheds- og jobkonsulenter.

## Redskab



### Vær aktive lokalt for at få viden om arbejdsmarkedet

Arbejdsmarkedet udvikler sig hele tiden, og dine medarbejdere kan få brugbar viden via intern videndeling og via Arbejdsmarkedsbalancen.

Det kan imidlertid også være en god idé, at du tilskynder dine medarbejdere til at være aktive på andre måder for at opfange lokale og aktuelle kompetencebehov, vækstpotentiale, jobåbninger m.m. De kan fx:

- Opsøge, opstarte eller deltage i formelle og uformelle netværk med virksomheder og deres organisationer, fx erhvervsråd, lokale brancheforeninger og mentornetværk.
- Være aktive på relevante sociale platforme, fx LinkedIn
- Følge fast med i lokalpressen

- Møde op, byde velkommen og lægge et visitkort, når nye virksomheder åbner eller eksisterende udvides.

I kan også gennemføre systematiske afdækninger af virksomhedernes behov, fx ved hjælp af telefonisk kontakt eller virksomhedspaneler.

#### Mere viden



#### Find mere viden hos STAR

STAR står bag hjemmesiden Arbejdsmarkedsbalancen.dk, som tilbyder overblik over jobmuligheder fordelt på otte regionale områder. Her kan dine medarbejdere klikke sig frem til viden om potentialet i forskellige brancher, og hjemmesiden er samtidig et oplagt element at inddrage i samtalerne med de ledige, når jobsøgningsstrategien skal justeres. Arbejdsmarkedsbalancen linker til ledige stillinger på jobnet.dk og til uddannelsesguiden.

På [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale) kan dine medarbejdere desuden hente viden via links til:

- Hjemmesider om uddannelse
- Hjemmesider om virksomhedskendskab
- Relevante publikationer.

#### Fakta



#### Lokal viden i spil i Vejle

Vejle Kommune har afdækket seks brancher, hvor ledige med ringe erfaringsbaggrunde har rimelige chancer for job. Brancherne er kendetegnet ved:

- Mange årlige jobåbninger
- Lave indgangsforudsætninger, fx hvad angår erhvervs erfaring og uddannelse
- Stor rummelighedskultur.

De seks brancher er detail (butiksmedhjælper), rengøring, køkken og service, fødevarerindustri, pleje og omsorg samt lager.

Denne viden om muligheder i specifikke brancher anvender jobkonsulenterne i Vejle Kommune meget konkret, når de vejleder de ledige i samtalerne. Jobkonsulenterne trækker bl.a. på informationsmaterialer, der synliggør de mange relevante jobåbninger for de ledige.

Læs mere om de såkaldte branchepakker på [lg-insight.dk](http://lg-insight.dk).

”Da vi startede, ønskede de færreste af medarbejderne at gennemgå denne forandring. I dag vil ingen rulle udviklingen tilbage. For nu ser vi resultatet i form af mere tilfredse medlemmer, der modtager en mere jobrettet vejledning.”

*Poul Helgesen, afdelingschef i Krifa*

## Jobcenter Skanderborg: Giv medarbejderne en øvebane og følg op!

**Selvbooking, Min Plan, Joblog og de andre digitale værktøjer, som skal understøtte de jobrettede samtaler, er ved at være på plads i dagligdagen i Jobcenter Skanderborg.**

Det fortæller projektleder Maria Tribler, som forklarer, at ca. en tredjedel af samtalerne i dag er selvbookede. For at komme så langt skal man arbejde vedholdende med at få indarbejdet værktøjerne, og her ligger der en væsentlig ledelsesopgave, vurderer Maria Tribler:

”Det er nødvendigt at give medarbejderne tid, opfølgning og en øvebane til at få fingrene godt og grundigt ned i værktøjerne. Jobkonsulenter er jo lige så forskellige som alle andre mennesker – nogle går lige til sagen, mens det for andre er en længere proces. Vi trækker derfor statistik på hver enkelt medarbejder og motiverer dem fælles og enkeltvis.”

De mange selvbookinger i Jobcenter Skanderborg bakes op af en folder om selvbooking, som de ledige får udleveret ved den første samtale, samt af små huskeskort med frist for, hvornår den næste samtale senest skal bookes. Jobcenteret har desuden stor glæde af de ledige, som er i praktik i Arbejdsmarkedsservice:

”Vores praktikanter tilfører viden om, hvordan værktøjerne ser ud fra borgerens side, hvilket er særdeles værdifuld viden for medarbejderne”, forklarer Maria Tribler.

Hun fortæller desuden, at jobcentret har gode erfaringer med øvelse i praksis: Dels for de ledige, som får et kursus hos kommunens udførerenhed i at bruge værktøjerne, dels for jobkonsulenterne, der har gennemført et aktionslæringsforløb, hvor de sparrer med hinanden.

”Det er vigtigt at få medarbejderne til at tænke digitalt og fokusere på de muligheder, et nyt værktøj giver, da især selvbetjeningsmuligheder er efterspurgt blandt borgerne.”

*Kenneth Damsgaard Hyde, arbejdsmarkedschef i Jobcenter Sorø*

## Gør de digitale værktøjer til en naturlig del af samtalen

**Joblog og selvbooking er blandt de digitale værktøjer, som skal integreres i dine medarbejders jobrettede samtaler med ledige. Du kan sikre arbejdsgangene, som gør ambitionen til virkelighed.**

De digitale værktøjer skal understøtte de jobrettede samtalers fokus på job. Det kræver, at såvel de ledige som dine medarbejdere kan bruge værktøjerne og tager ansvar for, at de spiller en aktiv og central rolle i samtalerne. Det kan fx gøres ved at opsamle og diskutere muligheder for den enkelte ledige på det lokale eller regionale arbejdsmarked ud fra den opdaterede Joblog.

### **Større ejerskab til de ledige**

Værktøjer som Joblog og selvbooking bidrager til, at samtalerne får struktur og et fremadrettet perspektiv, ligesom værktøjerne medvirker til at løfte en ledig over i en rolle med større ansvar og ejerskab til sin personlige vej mod job.

Undersøgelser viser, at brugerne af selvbetjeningsløsninger oplever, at de får større indflydelse på egen indsats, og at de digitale muligheder styrker de lediges engagement i beskæftigelsesindsatsen.

Samtidig er selvbetjeningsløsningerne ensbetydende med, at dine medarbejdere lettes for administrative byrder og derfor kan koncentrere sig yderligere om at yde jobrettet, individuel vejledning ved samtalerne. De digitale værktøjer bidrager desuden til din ledelsesmæssige opgave med en større gennemskuelighed og dokumentation af arbejdet.

Hvis disse fordele skal blive til virkelighed, er det en vigtig, at du gør det helt klart, at såvel dine medarbejdere som de ledige

skal sørge for at få opdateret værktøjerne hurtigt og løbende. Det er forudsætningen for, at de kan udgøre et anvendeligt og aktuelt grundlag for samtalerne.

### Spørgsmål



#### **Spørgsmål til ledelsesopgaven**

Som forberedelse til at gøre de digitale værktøjer til en aktiv og understøttende del af de jobrettede samtaler kan du overveje følgende spørgsmål:

- Hvordan skaber I kendskab til de digitale værktøjer blandt medarbejderne, så alle har den samme tilgang til at arbejde med dem? Er det tilstrækkeligt at kende til STAR's vejledninger?
- Hvordan sikrer I, at I har de nødvendige kompetencer til at anvende værktøjerne, ikke mindst med henblik på at hjælpe hinanden?
- Hvordan understøtter du, at medarbejderne integrerer de digitale værktøjer i samtalerne i tråd med intentionerne? Er der behov for supervision og systematisk feedback?
- Hvilke konkrete greb kan dine medarbejdere gøre brug af, så fx Jobloggen bliver en levende del af samtalen?
- Hvordan sikrer du, at dine jobkonsulenter er klædt på til at anvende de digitale redskaber på en fremadrettet måde, som skaber progression, samtidig med at samtalerne gennemføres med fokus på motivation og empowerment?
- Hvordan bliver dine medarbejdere klar til at klæde de ledige





”Der er ingen problemer med at få fyldt de åbne tider ud, vi tilbyder til selvbooking. Hvis der er en, der afbooker, kommer der som regel en ny og snupper tiden med det samme.”

*Henrik Kærgaard, jobcenterchef i Aabenraa Kommune*

på til at anvende de digitale værktøjer, så de får størst muligt ejerskab til forløbet, og så samtalerne progression også drives frem af de ledige selv?

## Tjekliste



### Grundlaget for succes med de digitale redskaber

De digitale værktøjer skal anvendes som en aktiv del af de jobrettede samtaler, og det kræver øvelse, videndeling og ledelsesmæssig prioritering. Du kan bruge denne tjekliste til at sikre værktøjerne en god implementering.

- **Kompetencer**  
Sørg for, at medarbejderne modtager den nødvendige undervisning og løbende bliver opdateret, når der sker ændringer i systemet og på jobnet.dk (releases).
- **Afsæt tid**  
Det er vigtigt, at der er afsat tid til at arbejde med de digitale værktøjer både før, under og efter samtalerne. Fx til at tjekke den lediges Joblog inden samtalen, inddrage den i samtalen og opdatere Min Plan efter samtalen. Afklar tidsbehovet med dine medarbejdere.
- **Få hjælp**  
Husk, at der er ressourcepersoner at trække på, fx superbrugere i jeres eget jobcenter, hos Landsupporten i STAR og hos it-koordinatorerne i Arbejdsmarkedskontorerne. Sørg for, at superbrugerne i jeres jobcenter får delt viden og kompetencer, og overvej, hvordan du følger op på, at de enkelte medarbejdere gør brug af det.
- **Planlæg anvendelsen**  
Overvej, om dine medarbejdere skal bede de ledige tage

NEMid med til samtalen, så de kan logge på jobnet.dk og helt konkret arbejde sammen foran skærmen med fx CV og Joblog. Planlæg på forhånd denne og andre arbejdsgange for at anvende værktøjerne. Det giver dine medarbejdere rum til at tænke på samtalen indhold frem for på dens rammer.

- **Del tips og tricks**  
De digitale værktøjer er del af en større forandringsproces, og det er afgørende for fælles succes, at I samler og deler erfaringer og viden. Tag ansvar for, at I har en videndelingskultur med de nødvendige parter.

## Mere viden



### Tjek dfdg.dk

På dfdg.dk, som er hjemmesiden for fælles it på beskæftigelsesområdet, kan dine medarbejdere hente inspiration og vejledninger i brugen af de digitale værktøjer, fx:

- Materiale til download fra STAR's undervisning i de digitale værktøjer
- Guides til implementering af bl.a. Planner og selvbooking
- Borgerrettet informationsmateriale om bl.a. selvbooking, som kan downloades, tilpasses og bruges i jeres kontakt med borgerne
- Cases, tips og gode råd
- FAQ om brugen af Joblog, Min Plan m.m.

På hjemmesiden kan I desuden læse om formål, lovkrav, driftsstatus, feedback fra borgere, udvikling af værktøjerne m.m.



---

## Overblik over de digitale værktøjer

---

### De digitale værktøjer skal øge samtalerne kvalitet og give de ledige en højere grad af indflydelse på deres vej mod job.

Dine medarbejdere har en stor rolle at spille med henblik på at realisere værktøjernes formål om øget kvalitet og indflydelse til de ledige. Bl.a. kan de med-betjene eller samarbejde med de ledige om værktøjerne.

Her er et overblik over, hvordan værktøjerne spiller ind i samtaleforløbet, og hvordan du kan bakke op om dine medarbejders rolle:

- 1 Selvbooking** giver den ledige medejerskab og frisætter ressourcer hos dine medarbejdere. Som leder kan du:
  - Definere indholdet i samtalerne sammen med dine medarbejdere og arbejde for en fælles forståelse med dem af selvbookingsprædefinerede emner. Eksempler på emner er 'rådgivning om CV og ansøgning', 'jobåbninger og muligheder på det lokale arbejdsmarked', 'jobsøgningsstrategi', 'branche-skift' og 'kompetenceafklaring'.
  - Tale med dine medarbejdere om, hvordan selvbooking kan give ledige reel medbestemmelse. Måske skal dine medarbejdere med-betjene de ledige, som endnu ikke er klar til fuld selvbetjening? Det handler om at motivere og guide de ledige i at bruge selvbooking og løbende understøtte selvbetjeningen aktivt.

- Sætte fokus på, at man altid skal indlede en samtale med at sætte en ramme, som afklarer, hvad den ledige ønsker at tale om og med hvilket formål. Det er ikke givet, at selvbookings emne er præcist eller aktuelt længere.
- Henlede medarbejdernes opmærksomhed på, at de ledige, som har størst behov for samtalerne, ofte også har sværest ved at håndtere selvbookingen. Hvordan kan I bruge selvbooking, så det rammer den enkeltes behov?
- 2 Joblog** er med til at give de ledige større overblik, struktur og dermed kontrol over ledighedsforløbet. Dine medarbejdere kan via **Jobkon** eller jeres fagsystem følge med i Jobloggen med henblik på at målrette samtalerne. Som leder kan du:
  - Tage initiativ til, at dine medarbejdere forbereder samtalerne ved at tjekke Jobkon eller fagsystemet på forhånd med henblik på at give fremadrettet og jobfokuseret vejledning og sparring i samtalen ud fra den lediges registreringer.
  - Sætte fokus på, at dialogen med den ledige om progression tager udgangspunkt i den lediges egne registreringer i Jobloggen.
  - Lægge op til, at dine medarbejdere gør Jobloggen til en fast og fremadrettet del af samtalerne. Det kan handle om at bede en ledig registrere mindst to job, som hun eller han kunne tænke sig at søge, med en ansøgningsdato, der ligger efter den næste samtaledato. Eller det kan handle om at bede en ledig uploade udkast til ansøgninger, så din medarbejder kan give sparring på de konkrete job.

”Vi tager udgangspunkt i hver enkelt afdeling, deres målgruppe og dennes behov, og så lægger vi en lokal implementeringsplan før udrulning. Og så har vi en projektgruppe for superbrugere ude i afdelingerne, som mødes i en tværgående projektgruppe og kan trække på hinandens erfaringer.”

*Anders Kallestrup Mortensen, projektleder i Jobcenter Aalborg*

**3 Min Plan** sikrer, at dine medarbejdere, den ledige og kollegerne i jobcentret eller a-kassen har fælles viden om mål, delmål, fremadrettede aftaler, indsatser, jobansøgninger osv., som indgår i den lediges bestræbelse på at komme i job. Som leder kan du:

- Aftale med dine medarbejdere, at de anvender Min Plan som ramme for, hvad der skal ske i ledighedsforløbet, herunder hvad der skal tales om ved den første fællessamtale og i senere samtaler.
- Guide dine medarbejdere i hurtigt at opdatere Min Plan, så den er et opdateret overblik, der kan deles mellem den ledige og jobkonsulenter i jobcenter og a-kasse.

**4 Dialog- og afklaringsværktøjet** (indføres trinvis frem mod 2017) er et frivilligt værktøj, som videreudvikler forbedringskemaer fra jobnet.dk, og som dine medarbejdere kan bruge til at vurdere den enkelte lediges muligheder og potentialer. Som leder kan du:

- Opstille mål for, at dine medarbejdere ved hjælp af værktøjet screener de ledige for risiko for langtidsledighed.
- Indvie dine medarbejdere i potentialet for samarbejde som følge af, at værktøjet er dynamisk og deles mellem den ledige, jobcentret samt evt. a-kassen.
- Forklare, at værktøjet er en naturlig forlængelse af de inddragende samtaleteknikker i den jobrettede samtale, og at den lediges besvarelser i det lys bidrager til hurtigt at nå ind til kernen af samtalen.

**5 CV'et** i jobnet.dk skal markedsføre den ledige, styrke dialogen mellem jobcentre og a-kasser og forbedre udsøgningen. Som leder kan du:

- Sætte fokus på, at dine medarbejdere skal vejlede og motivere de ledige til at benytte de nye muligheder for at arbejde indgående med kvalifikationer i CV'et på jobnet.dk og til at se kvalifikationer i sammenhæng med det lokale arbejdsmarkeds konkrete efterspørgsel.
- Definere sammen med dine medarbejdere, hvad et godt udsøgnings-CV skal rumme – og udbrede kendskabet til det.
- Sørge for, at de relevante medarbejdere kan udsøge CV'er i Jobkon.
- Sikre, at I bruger jobnet.dk og Jobkon systematisk og strategisk.

Læs mere om det gode udsøgnings-CV i konsulenthuset DISCUS' læringskatalog 'Matchning af ledige og virksomheder' – find link på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)

## Redskab



### Øvelse gør samtale-mester

Jo mere man træner, jo større vil effekten være. Derfor er det en god ide at forpligte dine medarbejdere til at øve sig på at anvende samtaleteknikker, arbejdsmarkedsviden og de digitale værktøjer i konkrete arbejdssituationer. Anvend denne aktionslæringsøvelse, som rummer trin for både teamlederen og jobkonsulenten:

Trin 1: Jobkonsulenten planlægger at træne udvalgte dele af den jobrettede samtale, fx metoder til motiverende samtaler eller aktiv brug af Jobloggen. Teamlederen medvirker til at opstille individuelle læringspunkter.

Trin 2: Jobkonsulenten inviterer sin teamleder med til en samtale og beder om feedback. Ved en anden samtale gentages proceduren med en kollega. De ledige kan også give feedback på en samtale og vil ofte værdsætte at få mulighed for det.

Trin 3: Teamlederen planlægger og indkalder jobkonsulenterne til regelmæssige aktionslæringsmøder af ca. to timers varighed. På møderne følges der op på træningen, og det besluttet, hvad der skal være særligt og fælles fokus på at træne i den kommende tid. Ved møderne er det desuden en god idé at aftale individuelle læringspunkter for den enkelte jobkonsulent.

En dagsorden for et aktionslæringsmøde kan fx rumme følgende punkter:

- Teamleder byder velkommen og gennemgår formål og program for mødet.
- Hver jobkonsulent fortæller på skift om sin træning og observationer. Teamlederen fungerer som interviewer, og alle mødedeltagere deltager i en fælles refleksion om, hvad jobkonsulentens fortælling byder på af læring samt opmærksomhedspunkter for den videre aktionslæring.
- Mødet afrundes med at aftale to-tre fælles fokusområder for den videre aktionslæring.

## Mere viden



### Undervisningsmateriale fra Rambøll

På [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale) kan du hente undervisningsmaterialet, som Rambøll Management Consulting har anvendt til undervisning af sagsbehandlere og jobkonsulenter i 16 jobcentre i forbindelse med projekt 'Jobrettet Samtale'.

Undervisningsmaterialet giver både en praksisnær og en mere generel indføring i, hvordan der kan arbejdes med jobrettede samtaler i jobcentrene. Materialet kan bruges af ledelser i jobcentre til fx at sætte fokus på konkrete emner i forhold til det lokale arbejdsmarked, specifikke samtaleteknikker eller brugen af de digitale værktøjer.

Undervisningsmaterialet indeholder bl.a.:

- Eksempler fra praksis
- Øvelser
- Tjeklister.

### Kontaktinfo:

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering  
Njalsgade 72A · 2300 København S.  
Telefon: 72 14 20 00 · Email: [star@star.dk](mailto:star@star.dk) · CVR: 55 56 85 10

he  
vejl  
ud

D  
en a  
overord  
såvel som t  
medspiller o  
vil sige den,

Når du bid  
befinder d  
tager ansv  
omkring de  
befinder du