



JOBRETTET SAMTALE

VELKOMMEN TIL LEDERDAG

MARTIN HAANING, MHA@RAMBOLL.COM
LARS NELLEMAN, LANE@RAMBOLL.COM



PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVORFOR ER VI HER?

Formålet med dagen er:

- Fokus for dagen er på, hvordan I ledelsesmæssigt og organisatorisk kan understøtte implementeringen af projektet.
- Rum for udveksling af erfaringer og tid til planlægning.

Målet med dagen er:

- Fælles forståelse af projektets baggrund og formål
- Lære af erfaringerne fra A-kasser – "den gode samtale"
- Afklaring omkring jeres rolle som ledelse
- Planer for nye arbejdsgange til at understøtte projektet
- Viden om aktionslæring og jeres rolle heri



PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03



Hvorfor?

Hvad er det?

Hvad kræver det af os?

Hvordan griber vi det an?

02

Hvorfor?

Hvad?

04

05

06

Program

01 Projektets baggrund, formål, mål og forløb

02 Erfaringer fra "den gode samtale" i KRIFA v. Andreas Kruse

03 Indhold i projektet og hvad det kræver af jer: 4R-modellen

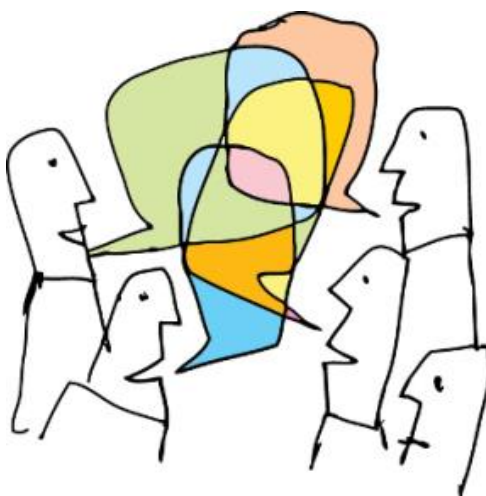
Hvordan?

04 Det videre arbejde: Nye arbejdsgange
Konkret planlægning

05 Proces omkring metodebogen

HVEM ER I?

- Hvem er I kommet i dag fra jeres kommune?
- Hvorfor er I med i projektet?
- Hvad er I særligt optaget at få med fra i dag?





1. HVORFOR ER PROJEKTET SAT I GANG?

RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

FORDI DER ER EVIDENS FOR AT GODE SAMTALER VIRKER

- Der afholdes over 1 mio. samtaler årligt.
- Erfaringerne fra de danske forsøg er, at der ser ud til at være en positiv effekt af samtaler for nyledige dagpengemodtagere i forhold til at øge graden af selvforsørgelse.
- Dette gælder også for kontanthjælpsmodtagere med kort ledighed
- Samtaler der har fokus på rådgivning medvirker til at skaffe ledige hurtigere i job.
- Effekten er kontroksamtaler er tvivlsom.

Kilde: Effekter af samtaler i den aktive
Arbejdsmarkedspolitik, Michael Rosholm & Michael Svarer
2010

RAMBØLL



NY BESKÆFTIGELSESPOLITISK RAMME

- **Afgørende** at samtaler bringer ledige i job / tættere på arbejdsmarkedet

Hvad er der med de samtaler?

- Information om det lokale arbejdsmarked
- Information om virksomhedernes kompetencekrav
- Effektive søgestrategier
- Støtte og opmuntring til ledige som har fået mange afslag

RAMBØLL

Evidens

- Tidlige og individuelle samtaler øger sandsynligheden for at komme i beskæftigelse

Økonomien

- Den statslige refusion falder med varigheden på forsøgelsen
- Ingen/mindre statslig medfinansiering på LAB 32-tilbud, dvs. færre aktive tilbud at tilbyde
- Færre midler til aktiveringskurser og øgede midler til uddannelse* (kræver som regel et motiverende forarbejde)

*Regeringens Faktaark april 2014: Økonomiske og beskæftigelsesmæssige konsekvenser af regeringens udspil til en beskæftigelsesreform

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

FORMÅLET MED PROJEKTET

System-
perspektiv

- Sagsbehandlerne bliver rustede til at føre jobrettede samtaler med jobparate kontanthjælpsmodtagere
- Sagsbehandlere rustes i at gøre brug af jobloggen og selvbookingssystemet

Borger-
perspektiv

- Jobparate kontanthjælpsmodtagere får en jobrettet og individuel indsats

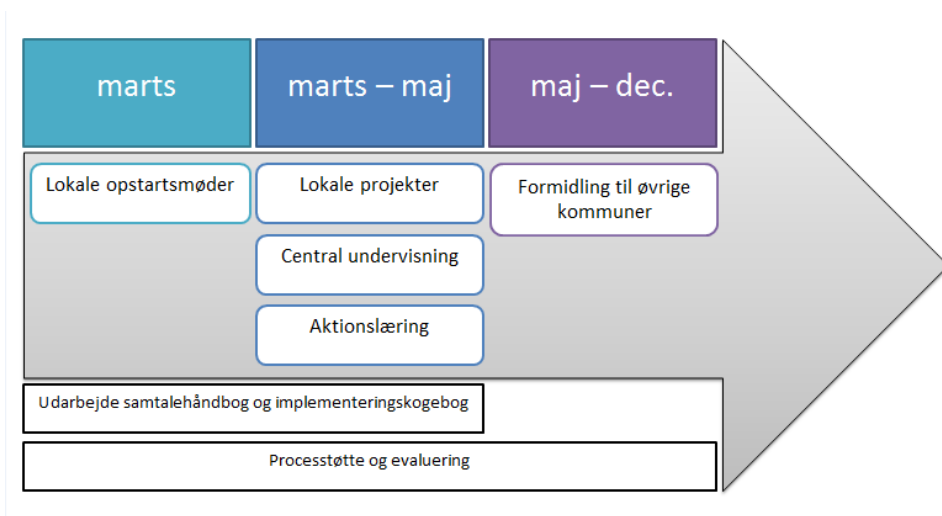
RAMBØLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

PROJEKTETS FORANDRINGSTEORI – KOMMUNEPERSPEKTIVET

- Mere jobrettede samtaler kan skabes via:
 - Øget **virksomhedskendskab**, der anvendes aktivt i samtalen med borgerne
- **Samtaleteknikker**, som skaber rette balance mellem
 - det bemyndigende (styrkelse af borgerens egne ressourcer, motivation og handlekraft)
 - Det myndige (rammesætte, informere og vejlede fx om målrettet jobsøgning)
- Understøttende **IT**:
 - Joblog (overblik og inspiration til jobsøgningsstrategier)
 - selvbookning (motiverede og forberedte borgere, der efterspørger konkret rådgivning)

HVILKE AKTIVITETER ER DER I PROJEKTET?





2. ERFARINGER FRA DEN GODE SAMTALE

ANDREAS KRUSE, KRIFA

RAMBØLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03



- **Hvad hæfter I jer ved, når I hører Andreas fortælle om "den gode samtale"?**
- **Hvad vækker oplægget af overvejelser og spørgsmål?**
- **Hvad bliver I inspireret til selv at gøre?**



RAMBØLL



3.HVAD ER INDHOLDET I PROJEKTET OG HVAD KRÆVER DET AF JER SOM LEDERE



PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVAD ER EN JOBRETTET SAMTALE?

En samtale som understøtter og kvalificerer borgerens aktive jobsøgning

Dette sker ved at sagsbehandleren:

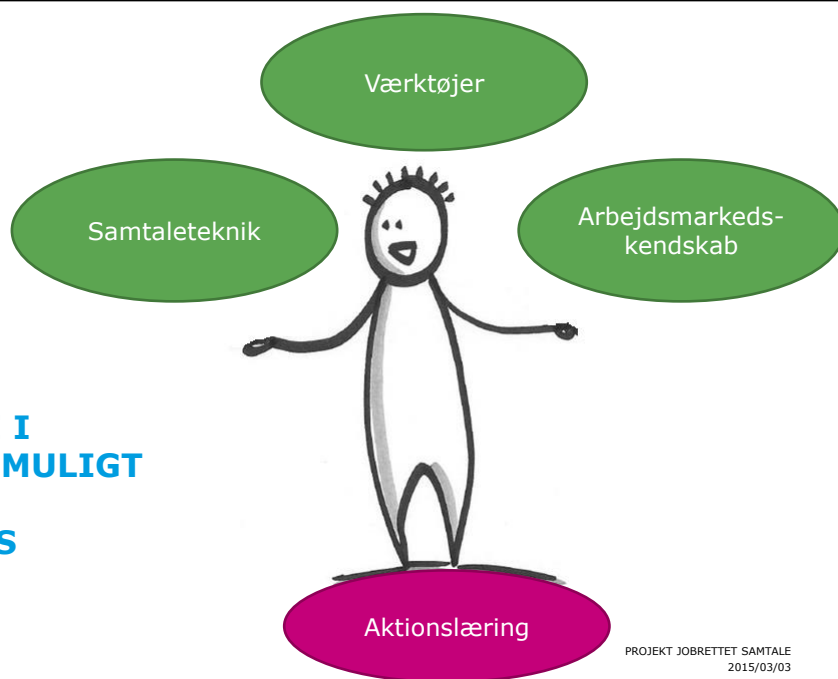
1. Giver borgeren relevant viden om arbejdsmarkedet, virksomhederne og jobsøgning.
2. Inddrager borgeren og styrker dennes evne til selv at tage ansvar for jobsøgningsprocessen og samarbejdet med jobcentret.

Den jobrettede samtale understøttes af de digitale værktøjer.



HVORDAN KAN VI I LEDELSEN BEDST MULIGT UNDERSTØTTE MEDARBEJDERENS UDVIKLING?

RAMBØLL



HVORDAN UNDERSTØTTER VI JER?

Rettet mod projektkommunerne

- **Undervisning** for den kommunale ledelse og sagsbehandlere
- Forløb med **aktionslæring**, hvor deltagerne i forlængelse af undervisningen eksperimenterer. Herunder processtøtte
- **Processtøtte, supervision, opfølgning**

Med et bredere sigte

- **Kogebog** for implementering af selvbooking og joblog i forbindelse med den jobrettede samtaler
- **Samtalehåndbog**, som kan anvendes af kommunerne i implementeringen af beskæftigelsesreformen
- Midtvejs- og slutevaluering.
- Regionale udviklingsseminarer.

RAMBØLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVAD UNDERVISER VI I?

- Samtaleteknikker med fokus på inddragelse og videndeling
 - Dobbeltrolle, ekspert vs. facilitator, samtalestyring, løsningsfokuseret tilgang, empowerment
- Viden om det lokale arbejdsmarked og virksomhedskendskab
 - Videnskilder om arbejdsmarkedet, sæt borgeren i stand til at indhente viden, samarbejde med virksomhedskonsulenter, virksomhedernes kompetencekrav og rekrutteringspraksis
- Aktionslæring
- Samtalehåndbog

RAMBOLL



PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVAD HAR I EFTERSPURGT PÅ OPSTARTSMØDERNE?

Samtaleteknik

- Hvordan holde fokus i samtalen?
- Hvordan give ejerskab til borgeren?
- Hvordan give viden og information?
- Hvordan håndtere dobbeltrolle?
- Hvordan samtale med forskellige typer borgere?
- Hvordan styrke borgerens tro og motivation?
- Hvordan bruge joblog i samtalen?
- Hvordan tage vanskelige samtaler?
- Hvordan arbejde med aktionslæring?

RAMBOLL



PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

I EFTERSPURGTE OGSÅ

Viden om arbejdsmarked

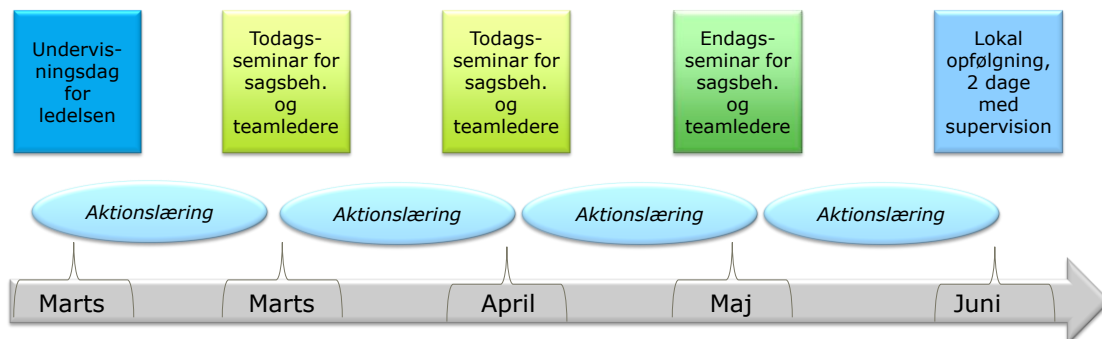
- Bedre kendskab til det lokale/regionale arbejdsmarked
- Hvor er der efterspørgsel, hvad skal man kunne og hvordan kan man opkvalificeres?
- Brug for videndeling mellem virksomhedskonsulenter og sagsbehandlere (men også erhvervsafdeling m.fl.)
- Brug for overblik og systematisering af videnkilder



RAMBOLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVORDAN SER UNDERVISNINGSFORLØBET UD?



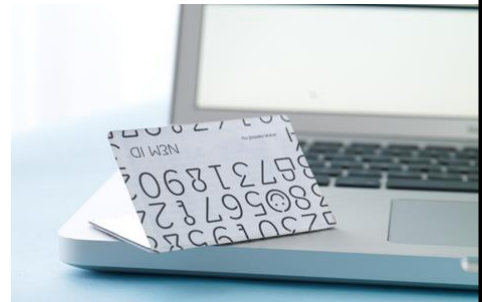
RAMBOLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVAD ER RAMBØLLS ROLLE I FORHOLD TIL IT VÆRKTØJERNE?

- Vi giver jer processtøtte fra start til slut på jeres lokale projekter.
- Processtøtten fokuserer på at hjælpe jer med tilrettelægning og gennemførelse af jeres lokale projekter: Roller, organisering, projektledelse, kommunikation, aktiviteter og milepæle.
- Vi har ingen rolle i forhold til de tekniske spørgsmål – her skal I have fat i STAR og AMK.

RAMBØLL



HVAD ER AKTIONSLÆRING?

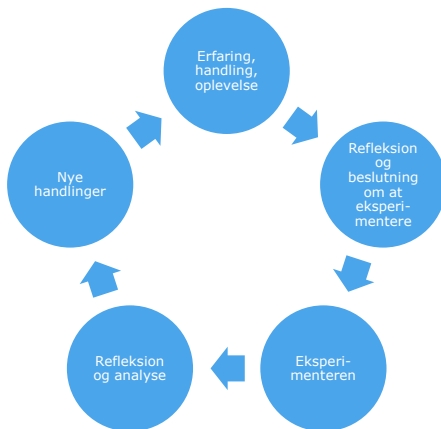
- Det er en metode til at sikre at I arbejder med afprøvning og fælles refleksion mellem undervisningsdagene.
- Metoden sikrer en god forankring og et ejerskab i organisationen.
- Det kræver tid og det kræver at ledelsen forstår metoden og fastholder medarbejderne på at bruge den.
- Ledelsen skal selv gå foran og bruge tilgangen og især teamlederne får en rolle med at facilitere aktionslæringsmøder med medarbejderne.



RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVORDAN ARBEJDER MAN MED AKTIONSLÆRING?



RAMBOLL

Relevans læringscyklus (Weinstein 2008)

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

Kernen i aktionslæring

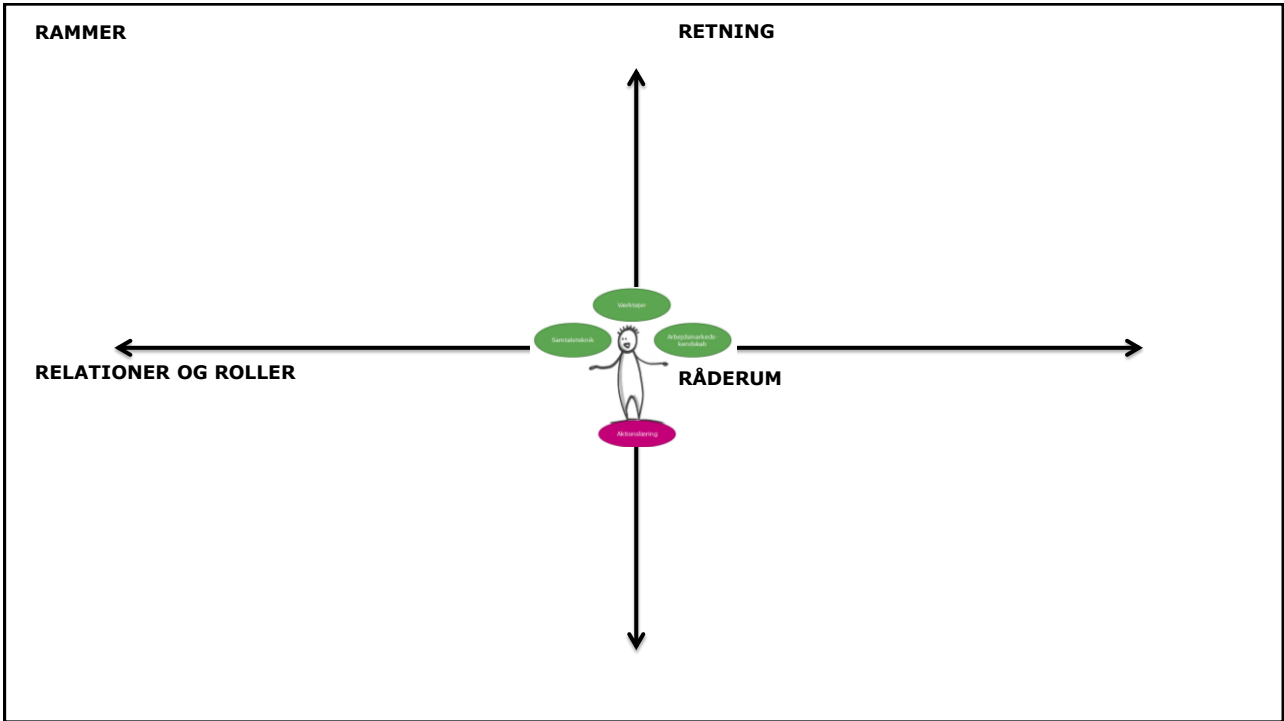
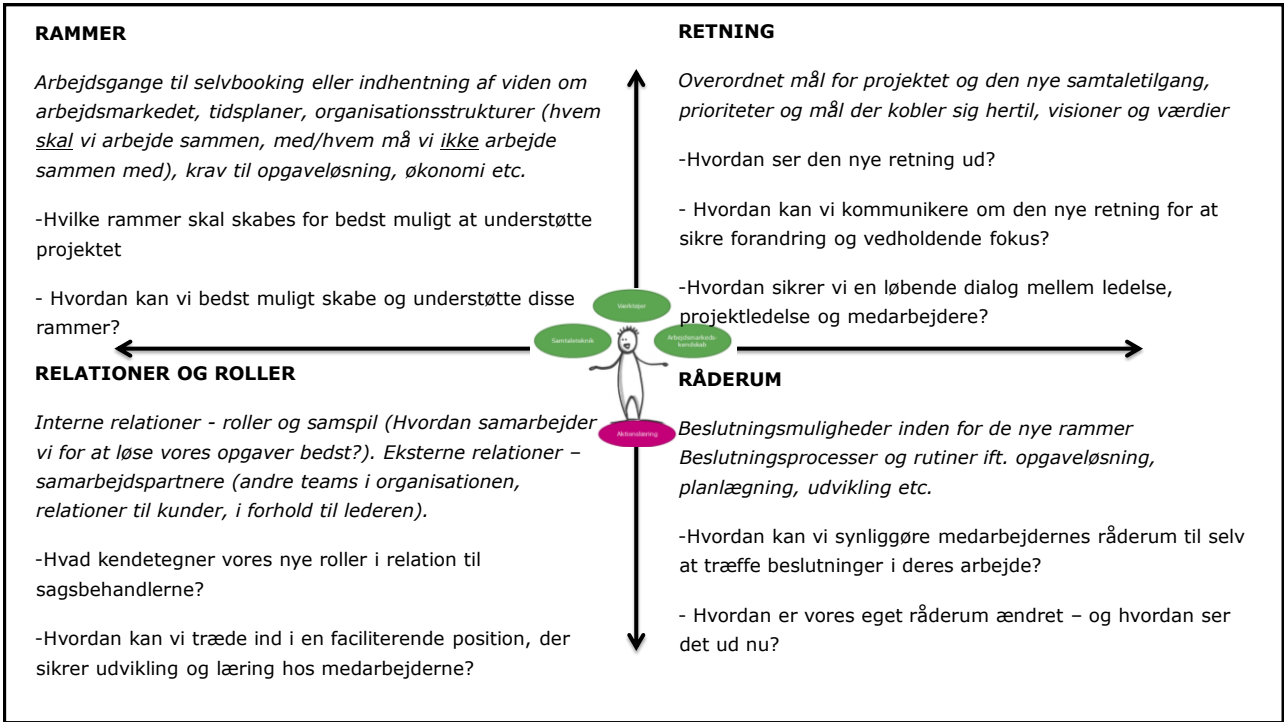
- At betragte udforskning som et grundlæggende vilkår i læreprocessen
- Undersøge via nysgerrige spørgsmål
- Nye muligheder, minus vanetænkning
- Turde stille sig uvidende an
- Eksperimentere

HVAD FORPLIGTER VI MEDARBEJDERNE TIL?

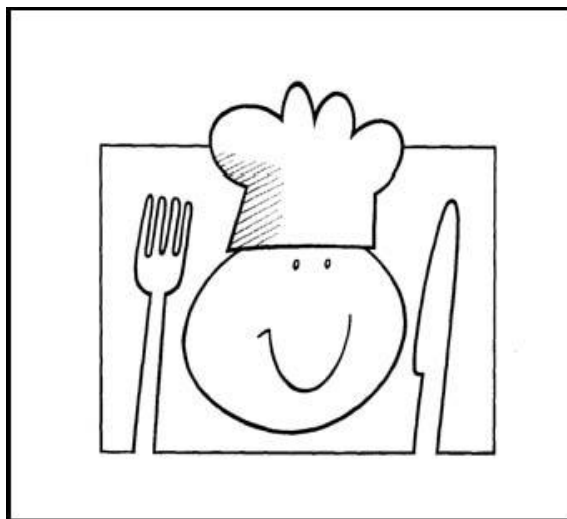
- De skal **afprøve** forskellige færdigheder og metoder i samtalerne med borgerne
- De skal omhyggeligt **observere** effekterne af de nye metoder og færdigheder
- De skal bede borgeren om **feedback**
- De skal **notere** deres observationer i en logbog
- De skal **invitere** deres teamleder eller en kollega til at **deltage i mindst to samtaler**, hvor det på forhånd er klarlagt hvad sagsbehandleren har fokus på at lykkes med, og hvor det er aftalt, hvad sagsbehandleren efterfølgende ønsker feedback på. Feedbacken noteres i logbog
- De skal selv **deltage i mindst én samtale** med en kollega som observatør og give feedback efter ovenstående model
- De skal **deltage i et 2-timers møde i aktionslæringsgruppen**, hvor teamlederen faciliterer en fælles refleksion og læring baseret på observationer og feedback. Deltagerne medbringer deres logbog til mødet.

RAMBOLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03



FROKOST



RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03



4.DET VIDERE ARBEJDE: NYE ARBEJDSGANGE KONKRET PLANLÆGNING

INDFØRELSEN AF MERE VIRKSOMHEDSRETTEDE SAMTALER OG NYE IT VÆRKTØJER
INDEBÆRER BEHOV FOR AT GENVURDERE ORGANISERING OG ARBEJDSGANGE

RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE ELLER ANDEN ORGANISERING?
JOBRETTEDE SAMTALER MED FOKUS PÅ VIRKSOMHEDERNE

Hvad ønsker vi at opnå?

- Sagsbehandlerne rådgiver og motiverer borgerne til at søge inden for fagområder, hvor der er en efterspørgsel
- Sagsbehandlerne bevilger evt. borgerne kompetenceudvikling inden for disse fagområder

Forudsætninger:

- Har sagsbehandlerne den nødvendige viden om det lokale arbejdsmarked?
- Sker der en systematisk opsamling af viden om gode jobmuligheder som sagsbehandlerne kan bruge i deres jobrettede samtaler?

Kan vi øge denne viden ved organisatoriske eller arbejdsgangsmæssige tiltag?



PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE?
- AFHÆNGER AF ORGANISERING

Organisering	Styrker	Svagheder
Virksomhedsteam – centraliseret løsning	• Stor volumen • Effektiv afdækning af virksomhedernes behov • Høj grad af vidensdeling blandt virksomhedskonsulenter • Højt serviceniveau over for virksomhederne • Gruppedynamik • <u>Match 1 profiterer mest</u>	• Sikre det fornødne aftræk • <u>Virksomhedskonsulenter mindre indgående kendskab til enkelte lediges behov</u> • Vanskeligt ved at tilgodese behov for skræddersyede løsninger • <u>Risiko for at arbejdsmarkedsperspektivet forsvinder hos sagsbehandlere</u>
Del af borgervendt team – decentral løsning	• Indgående kendskab til borgerens behov – bedre match • Tæt kendskab til borgerne: Troværdighed • <u>Fastholdelse af det arbejdsmarkedetsrettede perspektiv blandt sagsbehandlerne</u> • <u>Match 2 profiterer mest</u>	• Lavere volumen. Opsøgende arbejde mindre fokuseret • Manglende gruppedynamik ift. den virksomhedsvendte indsats • <u>Problemer med at honorere virksomhedernes rekrutteringsbehov</u> • <u>Lavere serviceniveau til virksomhederne</u>



Kilde: Marselisborg 2013: Langtidsledighed – en guide til organisering, implementering og redskaber

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE ELLER ANDEN ORGANISERING? - GREB TIL ØGET VIDEN I EN CENTRALISERET MODEL

- Stående morgentræf
 - Orientering om nye jobåbninger, rykke for besættelse af jobåbning. Kort drøfte fælles sag
- Synlige jobåbninger
 - Tavler, Opera eller andet
- Intern kompetenceudvikling
 - Oplæg for sagsbehandlerne om virksomhedernes forventninger til jobcentret, til borgerne og krav til CV
- Ugentlige møder
 - Fx med fokus på sparring til vanskeligere sager og omvendt formidling
- Stop-op-dage
 - Tematiserede drøftelser om samarbejde og forbedringsmuligheder ift. at gøre jobcentrets indsats mest mulig virksomhedsrettet
- Mulighed for både ordinær og omvendt formidling (klare arbejds gange)
 - Tilgodeser både virksomhedernes behov og svagere borgeres behov.
- Kombinationsmodel
 - Specialisering (og evt. tilknytning nogle dage om ugen) af virksomhedskonsulent til teamet for bedre vidensdeling om virksomheder og målgruppe?

RAMBOLL

PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE - MINIMUMSKRAV TIL JOBLOG OG SELVBOOKING

Tidspunkt for samtalen

- Den ledige skal som minimum kunne vælge mellem tre eller flere forskellige dage og tidspunkter inden for to uger.
- Den ledige skal altid kunne vælge en personlig samtale af minimum en halv times varighed inden for to uger.
- At ombooke en allerede booket samtale
- Hvis en ledig ikke selv tager initiativ til at booke tid til en samtale, skal jobcentret indkalde den ledige til samtale.

Samtaleform (personligt fremmøde, telefon, skype)

- Som udgangspunkt skal jobcentret tilbyde personlige samtaler af mindst en halv times varighed. Som supplement hertil kan der tilbydes kortere samtaler over telefon/Skype.

Emne for samtalen

- De ledige skal som minimum kunne få rådgivning om CV og ansøgning, strakssamtaler samt samtaler om jobåbninger og muligheder på det lokale arbejdsmarked
- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive hvilke samtaleemner, der herudover stilles til rådighed for de ledige.

RAMBOLL

2015/03/03

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE - MINIMUMSKRAV TIL JOBLOG OG SELVBOOKING

Samtalepartner

- Den ledige skal kunne vælge mellem forskellige sagsbehandlere.
- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive, hvordan de forskellige profiler -sagsbehandlere, jobkonsulenter, mv. - præsenteres for borgerne, fx billede, alder, formelle kompetencer, beskrivelse af faglig profil mv. Det skal tillige besluttes hvor informationer skal være tilgængeligt fx kommunens hjemmeside.
- Jobcenterets ledelse skal sikre, at medarbejderne er forberedte på denne mulighed.

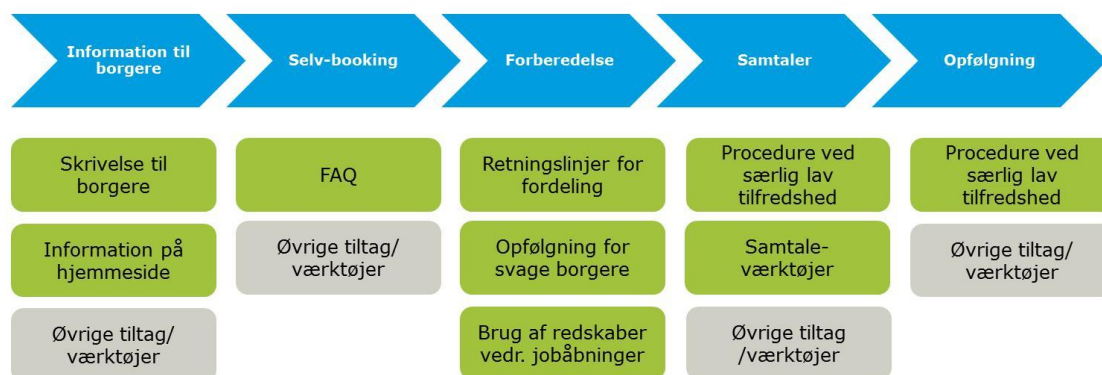
Information og rådgivning om selvbooking

- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive, hvordan man vil informere de ledige om muligheden for selvbooking.
- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive, hvordan de ledige kan få støtte og vejledning i at benytte selvbookingsystemet.
- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive, hvordan man sikrer, at udsatte ledige, der har brug for tæt kontakt, får den hjælp, de har behov for.

Joblog

- Jobcenteret skal klæde medarbejderne på til at benytte jobloggen som udgangspunkt for den jobrettede samtale med borgeren.
- Jobcentret skal tage stilling til og beskrive, hvordan de ledige kan få støtte og vejledning i at benytte jobloggen.

BEHOV FOR NYE ARBEJDSGANGE - OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER VEDR. JOBLOG OG SELVBOOKING



DRØFTELSE VED BORDENE

- Hvad skal vi som ledere være opmærksomme på i forhold til organisering og arbejdsgange, der understøtter
 - Videndeling med virksomhedskonsulenter
 - Implementering af IT-værktøjer
 - Anvendelse af samtaleteknikker



RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVOR ER VI BLEVET OPMÆRKSOMME PÅ BEHOV FOR ÆNDRING AF ORGANISERING, VIDENDELING OG ARBEJDSGANGE I RELATION TIL:

Arbejdsmarkeds-kendskab

I
It-værktøjer

Samtaleteknik

HVILKE KOKRETE TILTAG SKAL VI SÆTTE I GANG MED AFSÆT I OVENSTÅENDE INDEN FOR HVERT AF DE TRE OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER?

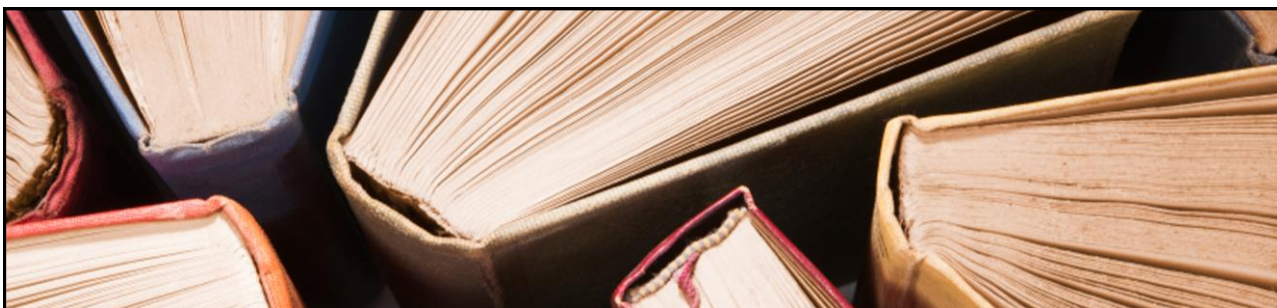
Arbejdsmarkeds-kendskab

It-værktøjer

Samtaleteknik

RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03



5. INPUT TIL METODEBOG



PROJEKT JOBBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVORFOR SKAL VI LAVE EN METODEHÅNDBOG?

- Det, som I har erfaret, at implementeringen af den jobrettede samtale kræver, skal videreformidles til andre ledere.
- "Målet med metodebeskrivelsen er, at ledere og medarbejdere bliver rustet til at planlægge og gennemføre implementeringen af den jobrettede samtale, herunder selvbooking og joblog."
- "[...] en praktisk anlagt, kortfattet drejebog til at integrere selvbooking og joblog i den konkrete jobrettede samtale med borgeren."
- *Fra Rambølls aftale med STAR*



HVAD SKAL DER STÅ I BOGEN?

Hvad skal der stå om?

- Ledelsens rolle
- Projektledelse
- Organisering og arbejdsgange
- Videndeling og samarbejde på tværs
- Markedsføring overfor borgerne
- Kultur, vaner og nye roller
- Kompetenceudvikling
- Digitale værktøjer



RAMBOLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03

HVAD SYNES I DER ISÆR SKAL HAVE PLADS I KOGEBOGEN?

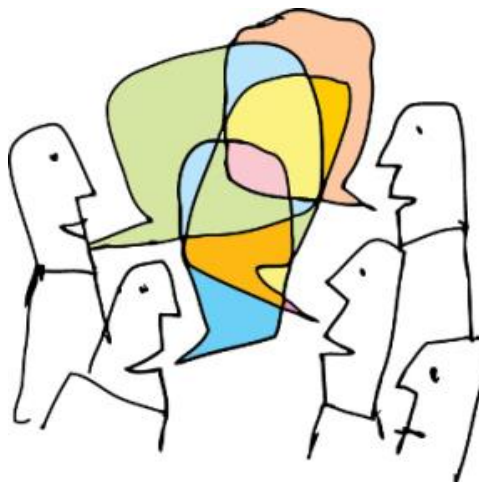
- Tal sammen ved bordene – hvad er de vigtigste punkter at komme omkring i kogebogen
- Noter jeres vigtigste pointer for hvert punkt på udleveret ark.
- I har 10½ minut.
- Derefter kort opsamling i plenum



RAMBOLL

TJEK UD

Hvad er det vigtigste, vi tager med os fra dagen?



RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03



TAK FOR I DAG OG GOD ARBEJDSLYST

RAMBØLL

PROJEKT JOBRETTET SAMTALE
2015/03/03