

Egyéni álláskeresési tanácsadás

1. A szolgáltatás célja

A szolgáltatás célja, hogy a munkát keresők rendelkezzenek az álláskereséshez szükséges megfelelő ismeretekkel, gyakorlattal, a munkaerőpiacra történő bejutásuk felgyorsuljon, megelőzve ezzel a hosszú távú munkanélküliségüket. Az ügyfelet felkészítse a számára megfelelő célállás megtalálására, elérésére, és az ehhez szükséges álláskeresési technikákat elsajátíttassa

2. A szolgáltatás célcsoportja

A GINOP-5.3.10.-17 Létszámleépítések megelőzése és kezelése Felhívásában szereplő célcsoport.

3. A célcsoport tagjainak kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

A munkát keresők az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba.

- Az álláskeresők esetében a megrendelő irányítja őket a szolgáltatásba az egyéni cselekvési terv elkészülte után.
- Inaktívak bevonása esetén a szolgáltató javasolja a szolgáltatás igénybevételét.

4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

4.1. A szolgáltatás tartalma

Munkahellyel nem rendelkező, vagy munkahelyének elvesztésével fenyegetett munkát keresők számára nyújtott szolgáltatás. Az álláskereséshez szükséges gyakorlat, készségek kialakítását, illetve felelevenítését szolgálja külső segítséggel, egyéni konzultáción keresztül. A szolgáltatás várt eredménye, hogy az ügyfél képessé válik az önálló, intenzív álláskeresésre.

4.2. Tevékenységek

a) Adatfelvétel

A tanácsadó rögzíti az állást kereső személyes és ügyfél azonosító adatait.

b) Helyzetfeltárás

- Első szakasz, aminek célja a tanácsadás profiljának megállapítása:
 - iskolai végzettség, munkavállalói pálya, munkatapasztalat, munkagyakorlat,
 - a jelenlegi státusz feltárása: munkamotiváció, pályaorientáció, célállás-elképzelés.

A helyzetfeltárás első szakasza alapján dönti el a tanácsadó, hogy mely ügyfélnek van szüksége álláskeresési tanácsadásra.

- Második szakasz, aminek célja kettős: részben annak feltérképezése, hogy az állást kereső körülményei, helyzete mennyire támogatóak az álláskereséshez, másrészt

pedig az egyéni álláskeresési tanácsadás ismeretátadó, illetve az álláskeresés gyakorlatát formáló szakaszához a kiindulópont megtalálása:

- a személyes körülmények, családi helyzet feltárása (létbiztonság, az álláskeresést konkrétan akadályozó tényezők, mobilitás),
- az álláskereséssel kapcsolatos ismeretek szintje,
- gyakorlat és tapasztalatok az álláskeresésben,
- együttműködési készség.

A tanácsadó a helyzetfelmérés második szakasza alapján állapítja meg a további tanácsadási alkalmak szükségességét és számát (visszahívás).

c) Tanácsadás

A tanácsadás célja az álláskeresést gátló körülmények feltárása, ismeretátadás és az állást kereső személyére szabott álláskeresési gyakorlat kialakítása.

- A helyzetfeltárás során feltárt akadályozó tényezők kezelése, megoldások keresése (létbiztonság, egészségi állapot, családi körülmények, egyéb akadályozó tényezők).
- Képzésből kikerülők esetében:
 - a lezajlott képzés tapasztalatainak megbeszélése, élmények feldolgozása, valamint
 - megszerzett ismeretek, készségek, képességek vizsgálata: az általuk megnyíló munkaerő-piaci lehetőségek.
- Esélyek és veszélyek mérlegelése:
 - az állást kereső által elképzelt célállás miként pozicionált az adott munkaerő-piaci környezetben, az adott munkaerő-piaci szegmens helyzetértékelése. Multinacionális vállalatok versus kisvállalkozások: a munkaerő alkalmazási gyakorlata, mire kell, és mire lehet számítani az adott célállás kapcsán.
 - tájékoztatás a támogatott foglalkoztatásról (amennyiben az ügyfél a támogatással érintett célcsoportba tartozik),
 - a lehetséges alternatív munkavégzési formák (pl. távmunka, részmunkaidő, önfoglalkoztatás) újragondolása, ha az álláskeresés hosszútávon is sikertelennek bizonyul.
- Önéletrajzírás:
 - az állást kereső által elkészített önéletrajz kiértékelése, javaslatok a korrekcióra.
 - önéletrajz-típusok ismertetése (fajta, tartalom, formai követelmények),
 - önismeret szerepe az önéletrajzírásban,
 - személyes készségek és képességek megjelenítése az önéletrajzban,
 - idegen nyelvű önéletrajz írása (ha releváns és a tanácsadói kapacitás is adott).
- Motivációs levél:
 - a motivációs levél szerkezete, felépítése,
 - a munkát kereső által önállóan elkészített motivációs levél kiértékelése, javaslatok a korrekcióra.
- Álláspályázat összeállítása.

- Referenciák, referenciaszemélyek és referenciamunkák kezelése, illetve hivatkozása (önéletrajzban és azon kívül).
- Álláskeresési módszerek.
- Felkészülés az állásinterjúra.
- Életvitel az álláskeresés időszakában:
 - kudarcélmények feldolgozása,
 - rendszeresség, időbeosztás.

d) Lezárás

Célja az összegzés és útra bocsátás. A tanácsadó és az állást kereső közösen, kétoldalúan értékeli a tanácsadást. Amennyiben a tanácsadó úgy ítéli meg, hogy olyan típusú intervencióra is szükség van, amely a tanácsadó és a szolgáltatást nyújtó szervezet kompetenciáján kívül esik, erre írásban javaslatot tehet az értékelő jelentésben.

e) Utánkövetés

A munkaerő-piaci foglalkoztatás megvalósulásának nyomon követése. A szolgáltatás lezárása utáni 180. napon az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének regisztrálása.

5. Módszertan, a szolgáltatás formája

Az egyéni álláskeresési tanácsadás személyes konzultáció formájában valósul meg.

A tanácsadás a munkát kereső személy aktív együttműködését igényli.

A tanácsadási folyamat elején a tanácsadó és az ügyfél meghatározza azokat a kereteket, amelyekben belül a tanácsadási folyamat működni fog. Ez olyan vállalás, ami írásban rögzítésre kerül, és amelyet mindkét fél köteles betartani.

A tanácsadás módszere a helyzetfeltárás és a célzott beszélgetés.

Túl a tanácsadói instrukciókon és ismeretközlésen a munkát kereső személyt minden esetben „saját lábára kell állítani”: azzal a végső instrukcióval kell újtára bocsátani, hogy:

- önéletrajzát úgy alakítsa, hogy az személyre szabott, az „övé”, egészen a sajátja legyen,
- álláskeresési viselkedésében „önmagára” találjon, és hiteles legyen, alakítsa ki saját álláskeresési preferenciáit, valamint
- az állásinterjún is „önmaga” és hiteles legyen.

6. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

6.1. Humán kapacitások (végzettség, szakmai gyakorlat, ismeretek, készségek)

Végzettség: a mindenkor hatályos munkaerő-piaci szolgáltatásokra vonatkozó NGM rendelet szerint (jelenleg 30/2000. (IX. 18.) NGM rendeletben szereplő).

Szakmai gyakorlat: legalább 1 éves pálya-, és munkatanácsadások terén végzett – egyéni tanácsadási és csoportvezetési, tréneri gyakorlat.

Ismeretek: álláskereséssel kapcsolatos szakmai ismeretek (önéletrajzírás, álláskeresési technikák, a helyi munkaerőpiac ismerete, a foglalkoztatáspolitikai aktív eszközök ismerete), egyéni konzultáció módszertanának ismerete.

Készségek: ön- és emberismeret, empátia, bizalom, tisztelet, személyközpontúság, felelősségteljesség, nyitottság, befogadás, előítélet-mentesség, türelem, kapcsolatteremtés, kooperáció, értő hallgatás, asszertivitás, konfliktuskezelés, kreativitás, hatékony kommunikáció és tárgyalástechnika, helyzetfelismerés, problémafeltáró és elemző, valamint döntéshozatali készségek.

6.2. Tárgyi, technikai feltételek (helyiség, irodatechnika, számítástechnikai eszközök, bútorzat, infokommunikációs eszközök)

- Iroda (ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek).
- Tárgyalásra, ügyfelekkel való személyes elbeszélgetésre, tanácsadásra alkalmas bútorozott külön helyiség.
- Amennyiben megváltozott munkaképességű ügyfeleket fogad a szervezet: az iroda és/vagy a szolgáltatási helyiség (egyéni vagy csoportszoba) akadálymentesítése kötelező a célcsoport specifikumainak megfelelően.
- Mobiltelefon; fax vagy szkennel; nyomtató; fénymásoló; számítógép vagy laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal); internet; e-mail; honlap.
- Zárható szekrény az iratok tárolására.
- Ügyfelek részére is biztosított telefonvonal és telefonkészülék.

7. Monitoring

7.1. Az alkalmazandó mutatók és mérésük/értékelésük módja, értékelési szempontok

- A tanácsadáson részt vettek száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- A meghirdetett vagy más módon elérhető üres álláshelyekre benyújtott önéletrajzok, állaspályázatok száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- A szolgáltatásban részt vettek közül hányan teljesítették az elvárt eredményt (havi 3 benyújtott önéletrajz és 1 állásinterjú) célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- Állásinterjún történt részvétel száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- A szolgáltatásban részt vettek közül hányan vettek részt állásinterjún, ebből hányan helyezkedtek el 1, 2 vagy 3 hónapon belül, célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- Elhelyezkedettek száma, célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.

- A 180. napon foglalkoztatásban állók száma.
- Ügyfél-elégedettség.

7.2. A szolgáltatásról készülő dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

- Adatlap, amely tartalmazza az ügyfelek adatait: a résztvevő neve, életkora, iskolai végzettsége, szakképzettsége, munkaerő-piaci státusza, munkaerő-piaci tapasztalatai, problémakör, amely miatt a szolgáltatást igénybe vette; ügyfél elérhetősége.
- Irányítólap, amennyiben a járási hivatal foglalkoztatási osztálya, illetve megrendelő irányítja a szolgáltatásba. Tartalmazza az ügyfél nevét, személyes azonosító adatait és a külső szolgáltató által nyújtott szolgáltatás helyét és idejét; ügyfél elérhetőségét.
- Tanácsadási napló: naprakész információkat rögzít időrendi sorrendben közvetlenül az ügyféllel végzett tevékenységekről. A tanácsadási napló vezetéséért a tanácsadó személyesen felel, minden tanácsadás alkalmával ebben rögzíti a tanácsadás időpontját, időtartamát, a tanácsadás célját, tartalmát, szakmai megállapításait és az ügyféllel kötött megállapodásokat. A benne foglalt tartalmak csak az ügyfél, a szolgáltatást nyújtó és a megrendelő számára hozzáférhetőek, céljuk, hogy áttekintést adjanak a teljes tanácsadási folyamatról. A dokumentumot minden alkalommal a tanácsadó és az ügyfél is aláírja.
- Értékelő beszámoló, amit a tanácsadó készít el, és aminek a legfontosabb elemei a következők:
 - jelentkezési lap/irányító lap,
 - az ügyfelek személyes és ügyfél-azonosító adatai és elérhetősége,
 - a nyújtott szolgáltatás megnevezése és időpontja,
 - kiinduló helyzet, eseteírás (munkatapasztalatot és munkagyakorlatot, családot, eltartottakat és egészségi állapotot beleértve) és problémamegfogalmazás,
 - az ügyfél által elfogadott probléma megoldási javaslatok,
 - eredmény: időpont, munkáltató, munkakör megnevezése
 - ahova az állást kereső benyújtotta önéletrajzát,
 - ahol állásinterjún vett részt,
 - ahol az állást kereső elhelyezkedett,
 - a tanácsadó véleménye, javaslata (további tanácsadás, más típusú intervenció), amit csak a tanácsadó ír alá.
- A szolgáltatás indikátorainak összesített adatai, a résztvevők munkaerő-piaci helyzete, neme és életkora szerinti bontásban.
- A résztvevők elégedettség vizsgálatának számszerűsített és leíró értékelő eredménye.
- Utánkövetés dokumentációja: célja a szolgáltatás által kifejtett hosszú távú hatások feltárása, az ügyfél útjának kísérése, tartalmazza az utánkövetés időpontját, szempontrendszerét, valamint az ügyfél által adott visszajelzéseket.
- Ügyfél-elégedettségi kérdőív, minek célja az ügyfél-elégedettség mérése. A szolgáltatás résztvevőivel, annak zárásakor szükséges elkészíttetni, majd ezt követően értékelni. A tanácsadásban részesült ügyfeleknek kell a kérdőívet kitöltetni, az utolsó tanácsadási alkalommal, lehetőség szerint úgy, hogy a tanácsadó ne legyen jelen.
- Utánkövetés igazoló dokumentumai.

- Álláskeresők kiskönyve, az álláskeresőként nyilvántartásba vett ügyfelek együttműködési kötelezettségei teljesítésének dokumentálására szolgál. A munkát kereső a munkahelykeresésről naprakészen vezeti a kiskönyvben található álláskeresési naplót. A munkát kereső a naplóban rögzíti a megkeresett munkáltató nevét, címét, a megkeresés idejét, a munkáltató képviselőjének nevét, telefonszámát, a munkakör megnevezését és az álláskeresés módját (az történhet személyesen, telefonon, levélben, interneten és egyéb módon is), illetve ezek közül azokat az adatokat, amelyeket ismer.
- Munkaszerződés, munkáltatói igazolás, vagy ügyfényilatkozat.

8. A szolgáltatás időtartama/gyakorisága

Az álláskeresési ismeretek elsajátításához maximum 5 álláskeresési tanácsadási alkalom szükséges. Egy tanácsadási alkalom időtartama maximum 60 perc.