Job- og virksomheds-konsulent A-Z

cabi

Job- og virksomhedskonsulent A-Z
En håndbog
@2023 Cabi
Forfattere: Annette Juul Jensen og Trine Thomsen
Layout og redaktion: Oliver Emil Vittrup
Trykt hos LaserTryk
2. udgave, 1. oplag

Udgivet af Cabi
www.cabiweb.dk

ISBN nr. 978-87-91442-42-1

Indholdsfortegnelse

Forord 4
Kære job- og virksomhedskonsulent 5

1. Kontakten til virksomhederne 8
Din vej til virksomhederne 9
Fokus på virksomhedernes behov 11
Sådan får du virksomhederne overbevist 15
Hvad kan du tilbyde virksomheden? 16
Den indledende dialog 19

2. Kontakten med borgerne 22
Samarbejdet med borgeren 23
Se borgeren som en potentielt kommende medarbejder 26
CV som centralt samtaleredskab i samarbejdet med borgeren 28
Aktiv lytning 30
Skab motivation med tydelige jobmål og delmål 31

3. Mødet mellem borger og virksomhed 34
Guide til det gode praktikforløb før, under og efter 37
Arbejd med progression i virksomhedsforløbet 41

4. Skriftlighed og kommunikation 42
Hvordan du skal skrive 44
Dine praktikbeskrivelser kan vise vejen til job 47
Eksempel: Thomas skal i virksomhedspraktik 51
Eksempel: Marianne skal i virksomhedspraktik 53

5. Praktisk praktik 56
Praktik er ikke længere bare praktik 57
Progressionsværktøj 60
Effektivitet 61
ESG og FN's verdensmål 62

Afrunding 64

Forord

Kære job- og virksomhedskonsulent

Denne håndbog er til dig, der har til opgave at skabe jobs sammen med borgere og virksomheder. Du kan enten være ansat i jobcentret eller som anden aktør, der har til opgave at bidrage til, at jobcentrets borgere kommer i job.

Arbejdet med og i virksomhederne er stadig mere i fokus for den kommunale beskæftigelsesindsats. Dit arbejde som job- og virksomhedskonsulent er derfor afgørende. Da der ikke findes en formel uddannelse til job- og virksomhedskonsulent, har vi samlet basale værktøjer og viden i denne håndbog.

Målet med denne håndbog er, at du forhåbentlig kan få inspiration og glæde af den uanset din faglige baggrund. Du kan komme fra erhvervslivet med stor indsigt i virksomheder, men have brug for inspiration til samarbejdet med udsatte borgere. Du kan også have stor erfaring i at arbejde med udsatte borgere, men være ny i at skabe dialog med virksomhederne, eller du kan have en helt tredje baggrund.

Uanset din faglige baggrund kræver opgaven som job- og virksomhedskonsulent en bred faglighed. Du skal kunne samarbejde med udsatte borgere om motivation, CV'er, jobmål og progression. Samtidig skal du tale med virksomheder om jobåbninger, praktikpladser og ikke mindst virksomhedens behov. Derudover skal du levere information til jobcentret om borgerens udvikling i retning mod job, så den indsats, der bedst og hurtigst hjælper borgeren til at forsørge sig selv, løbende kan tilrettelægges.

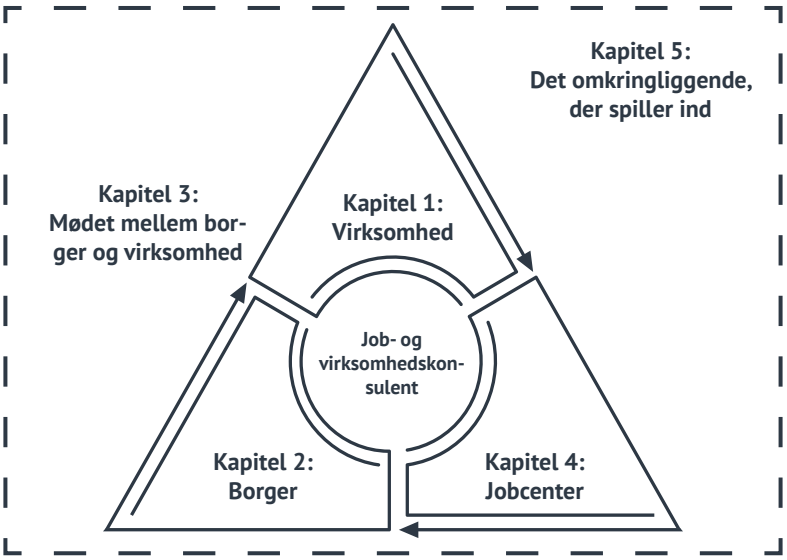
I denne håndbog vil vi give dig inspiration til metoder, som du kan bruge i dit daglige arbejde med alle parter. Du finder letomsættelige værktøjer til samtaler med både borgere og virksomheder, ligesom du finder tips og tricks til bl.a. forhandling, CV-arbejdet og skriftlighed.

Håndbogen giver ikke løsninger til alle de tænkelige situationer, du kan stå i som job- og virksomhedskonsulent. Men du får inspiration og udvidet din værktøjskasse med flere redskaber og modeller og kan så bedre vælge den bedste løsning i den konkrete situation. Skal du endnu mere i dybden, er det en fordel at deltage i vores kursustilbud til job- og virksomhedskonsulenter. Læs mere på cabiweb.dk/brug-cabi/kurser/

Du kan plukke i bogens indhold alt efter din baggrund og de kompetencer, du kommer med. Bogen er opdelt i fem kapitler, der sikrer, at du kommer hele vejen rundt om dit arbejdsområde som job- og virksomhedskonsulent. Ved at placere dig i centrum er kapitlerne struktureret efter de områder, du påvirker i dit arbejde, og de omkringliggende elementer, der har indflydelse på dit arbejde.

1. Kontakten til virksomhederne - det skal du vide
2. Kontakten med borgerne - skab motivation
3. Mødet mellem borger og virksomhed
4. Skriftlighed og kommunikation med det øvrige jobcenter
5. Praktisk praktik - lovgivning og værktøjer.

God læselyst!
Cabi



Kerneopgaven

Selvom kerneopgaven er den samme, vil det omkringliggende samfund altid spille ind på, hvordan du arbejder med kerneopgaven. Det betyder, at forskellige politiske tendenser og fokusområder har betydning for dit arbejde. I de senere år har vi fx set, at etableringen af småjobs er kommet i fokus. Det hænger sammen med flere ting, blandt andet et politisk fokus, der førte til en skærpelse af formålsbestemmelserne for fx virksomhedspraktik. Her er det præciseret, at praktikkerne skal føre til eller kombineres med lønnede timer i større eller mindre omfang. Det er et eksempel på et politisk fokus, der har fået betydning for dit virke som job- og virksomhedskonsulent.

På samme måde påvirkes virksomhedernes dagligdag også af det omkringliggende samfund. Både store og små virksomheder er i stigende grad nødt til at interessere sig for socialt ansvar. Der er en række krav at imødekomme på dette felt, og de kan fx komme fra virksomhedens interessenter, BTB-kunder, de politiske agendaer og endelig forbrugerne, både i deres egenskab af at være kunder og som kommende medarbejdere.

Virksomhederne skal altså leve op til en række nye dagsordener. Det kan handle om FN´s Verdensmål, CSR (Corporate Social Responsibility), ESG (Environmental, Social and Governance), et hav af forskellige certificeringer, mål om grøn omstilling osv. De nye dagsordener skal virksomhederne løbende kunne leve op til, samtidig med at de skal håndtere den markante mangel på arbejdskraft, der ser ud til at vare ved i de kommende år.

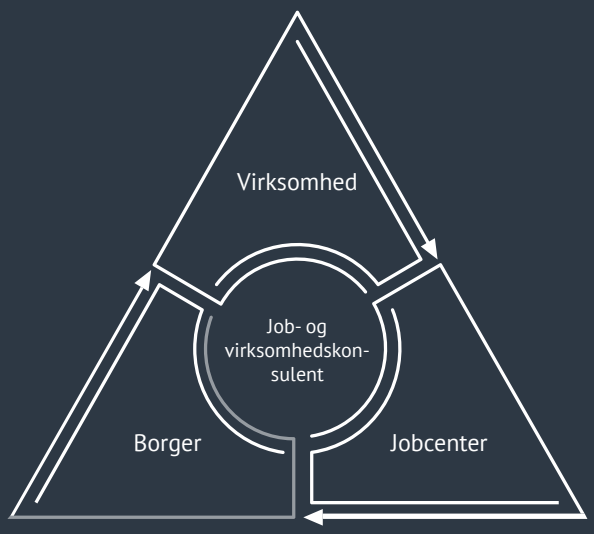
Mange virksomheder er også begyndt at dokumentere, hvad de bidrager med på den sociale agenda, fx inden for ESG. Og når de ser gevinsten ved de forskellige tiltag, er det ofte med til at motivere virksomheden til at gøre endnu mere.

Hvis du skal have succes som job- og virksomhedskonsulent, skal du derfor vide rigtig meget om, hvad der rører sig i det omkringliggende samfund. Både det helt nære samfund, jeres lokalområde og ude i den store verden. Du skal kende de politiske fokusområder, der er oppe i tiden, og du skal kunne se ind i virksomhedernes forretning for at kunne spotte deres behov i relation til arbejdskraft.

1

Kontakten til virksomhederne

Det skal du vide

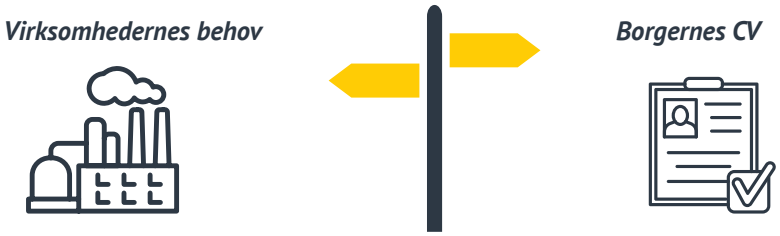


> *Konsulenten var overhovedet ikke interesseret i at høre om os. Det var bare, som om konsulenten skulle have placeret en borger."*
>
> **Virksomhed**

Det er virksomhederne, der har de ledige jobs, og derfor er samarbejdet med dem helt afgørende, når borgere længere væk fra arbejdsmarkedet skal i job. Samarbejdet med virksomhederne kræver indsigt i, hvordan virksomheder tænker, deres rekrutteringsbehov, og hvad der optager dem i den daglige drift. Da virksomhederne er lige så forskellige som borgerne, kræver det, at du har en god værktøjskasse at tage af, når du skal skabe relationer og mulige jobåbninger i samarbejdet med virksomhederne. Det er den værktøjskasse, der præsenteres i dette kapitel.

Din vej til virksomhederne

Der er to veje ind i virksomhederne. Måske kontakter du en virksomhed, fordi du er interesseret i generelt at afsøge mulige job- og praktikåbninger, eller måske kontakter du virksomheden, fordi du har en konkret borger i tankerne, som du er i gang med at finde en relevant praktik og jobmulighed til.



Uanset dit ærinde kræver en god første kontakt, at du er godt forberedt. Har du kendskab til branchen, og er det en virksomhed, der er vant til at samarbejde med jobcentret?

Tjek virksomhedens hjemmeside

- Hvad laver den?
- Hvilke ansatte har den? (brancher, faglærte/ufaglærte)
- Hvor mange ansatte er der i virksomheden?
- Er den i vækst? (Tjek fx virksomhedens regnskaber)
- Har den haft ledige stillinger for nylig?
- Hvem skal du tale med?
- Hvad ved I allerede om virksomheden i jobcentret? (Tjek fx jeres interne IT-systemer)
- Hvad ved du om branchen?
- Er der geografiske vilkår, der har betydning for, om virksomheden mangler arbejdskraft?

Den viden, du får i din forberedelse, kan du bruge direkte i samtalen med virksomheden. Hvis regnskabet fx viser, at virksomheden er i vækst, kan du fortælle, at du kan se, at den har fremgang og har øget antallet af medarbejdere – det er også med til at vise, at du er interesseret i virksomheden, og dermed styrker du relationen. Det giver anledning til at spørge, om den har let ved at få den arbejdskraft, som den har brug for. Hvordan rekrutterer den normalt, og hvordan kan du byde ind og hjælpe den med at få de hænder, som den har brug for?

For at kunne lykkes er det afgørende, at du fremstår som en kompetent og professionel samarbejds- og rekrutteringspartner i din relation og kontakt til virksomhederne.

Tal i øjenhøjde med den virksomhed, du skal samarbejde med. Det betyder fx, at du skal kende dit "produkt" og dit forhandlingsrum og vide, hvad det er for en virksomhed, du henvender dig til, så du kan tilpasse dit sprog, afhængigt af om du henvender dig til direktøren, HR-afdelingen eller ejeren af den lille slagterbutik.

Det kan du spørge om

Til direktøren for en større virksomhed kan spørgsmål om økonomi, forretningsudvikling, værdier og CSR være relevante, hvorimod en HR-medarbejder vil kunne bidrage med viden om aktuelle rekrutteringsudfordringer og kompetencebehov. Det er ikke sikkert, at sådanne spørgsmål er relevante i en lille, lokal virksomhed, hvor det ofte er konkret omsætning og bemanding, der betyder noget.

Fokus på virksomhedernes behov

Når du skal skabe jobåbninger eller virksomhedsrettede forløb, er det helt afgørende, at du både er nysgerrig om virksomhedens kerneforretning og behov. Hvad er den optaget af, hvor er den udfordret, hvilke krav stiller omverdenen til den, hvordan ser dens rekrutteringsbehov ud nu og i fremtiden m.m.

Men det er lige så vigtigt, at du har helt styr på, hvad jobcentret kan tilbyde virksomheden. Med andre ord skal du kende din værktøjskasse og have helt styr på, hvornår og hvordan du skal sætte de forskellige redskaber i spil for at imødekomme virksomhedens behov. Er medarbejderne fx presset på tid, og er det svært at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, er det vigtigt, at du kan få øje på, hvordan ansættelse af en borger fra kanten kan aflaste det faglærte personale. Ofte har virksomhederne selv svært ved at få øje på løsningerne. Det er her, du har en helt afgørende rolle.

Når du kan bringe brugbare løsninger på virksomhedens udfordringer i spil og samtidig viser, at du har helt styr på, hvad du kan tilbyde virksomheden, så styrker du tilliden til, at dine løsninger kan skabe værdi. Herved bliver beslutningen for virksomheden om et forløb eller et job på få timer lettere at træffe.

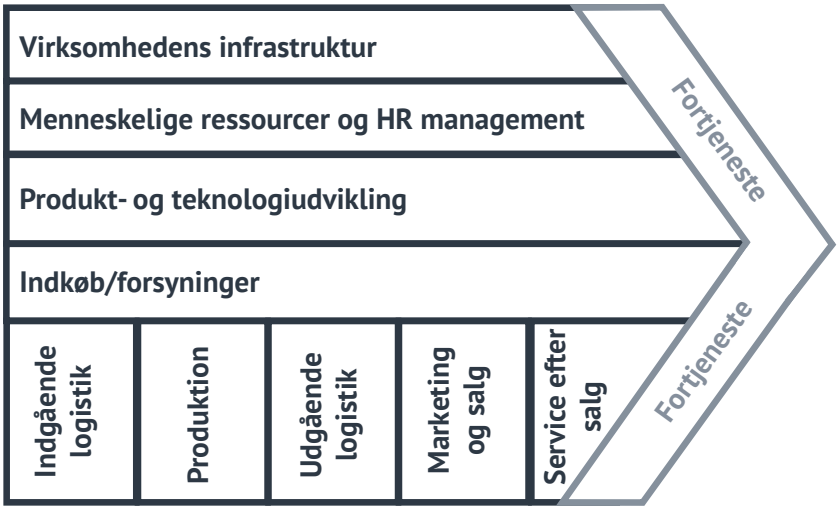
> *Vi har færre udgifter ved at have Claus gående, fordi han har en støtteindtjening. Det er en win-win for begge parter. Vi vidste ikke, det var en mulighed, hvis ikke jobcentret havde fortalt os om det."*
>
> **Elektrikervirksomhed**

Forstå virksomhederne, og hjælp dem til at se nye muligheder

Virksomheder er forskellige, så du kan have behov for en struktur til hurtigt at kunne få en idé om, hvilke muligheder der er hos en konkret virksomhed. Har du forberedt dig, kan du lettere stille de rigtige spørgsmål.

Porters værdikæde kan bruges som ramme, hvor du kan analysere virksomheden og få en struktureret måde til at spørge ind til de mange mulige opgaver, der kan ligge hos den. Samtidig styrker det også din måde at tale med virksomheden på, fordi du med modellen både kan forberede spørgsmål hjemmefra og få inspiration til, hvor du eventuelt mangler at stille spørgsmål til virksomheden.

Porters værdikæde



Kilde: Michael E. Porter (1998), "Competitive Advantage" 1. udgave, Prentice Hall

De fleste virksomheder kan beskrive deres forretning og støttefunktioner efter modellen, uanset om det er en virksomhed, der støber betonelementer, sælger musikinstrumenter eller en virksomhed som fx jobcentret selv.

Den *indgående* logistik er fx modtagelse af råvarer i en produktionsvirksomhed, eller det kan være modtagelse af varer, hvis der er tale om en detailvirksomhed. Der kan ligge lettere tilgængelige opgaver her, som kan være interessante at få spurgt ind til.
Det næste er selve *produktionen*. Det kan fx være konkret produktion af betonelementerne, men for andre typer virksomheder kan man tænke det som virksomhedens kerneopgave, fx at afholde samtaler, rådgive om musikinstrumenter eller noget helt tredje. Her kan det

være en god idé at spørge virksomheden om, hvilke opgaver der knytter sig hertil, da der kan være mange opgaver forbundet med kerneopgaven. Her kan både være opgaver af lettere karakter og opgaver, der kræver en mere specifik faglighed.

Den *udgående logistik* handler om levering af varen. Det kan være selve slutsalget eller det rent faktisk at få varen over disken, det kan være udbringning eller noget helt andet. Det handler stort set om alt, hvad der skal ud af virksomheden. Også hertil knytter der sig et væld af opgaver, som man med fordel kan spørge til.

Endelig kan der også være jobfunktioner, der varetager markedsføring, salg og service som den samlede forretning for virksomheden.

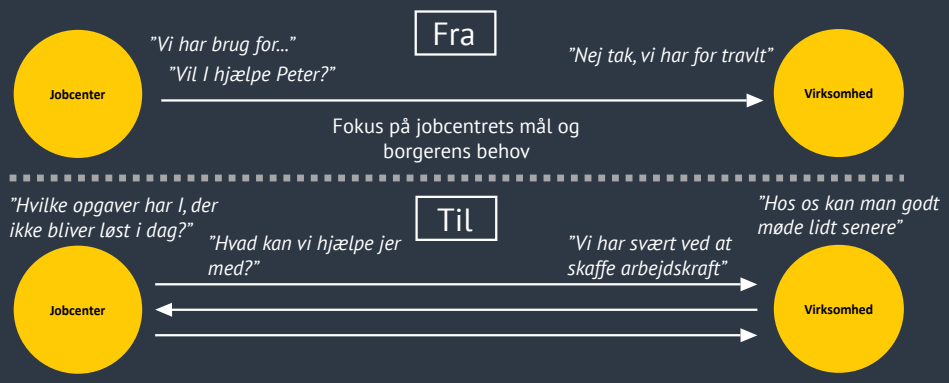
Men udover det, der er selve forretningen, har virksomheder også jobfunktioner, der støtter kerneforretningen. Det kan være en *indkøbs- eller udviklingsafdeling*. Men *HR* har også jobfunktioner, hvor der kan være jobåbninger. Endelig kan der være flere muligheder i *virksomhedens infrastruktur* – som fx pasning af kantinen, rengøring eller pleje af udenomsarealer. Det kan også dreje sig om opgaver, der er lagt ud til underleverandører.

Virksomheder er forskellige, så det, der i én virksomhed er en støttefunktion, fx kantine, kan i en anden virksomhed være kerneopgaven og den egentlige forretning.

Tip – når du tager kontakt

Virksomhederne har måske rasende travlt, så vær helt klar på, hvorfor du kontakter netop denne virksomhed. Spild ikke virksomhedens tid med unødig snak, men vær konkret, når du ringer...

- Hvad er dit mål med opringningen? Hvad vil du gerne have ud af samtalen? Fx en kaffeaftale, hvor du kan fortælle mere om jobcentrets muligheder, en konkret placering m.m.



- Hvor ser du et muligt samarbejde, og hvad kan du tilbyde virksomheden?
- Har andre af dine kolleger allerede været i kontakt med virksomheden, og hvad tilbyder du, som er anderledes end det, som din kollega kan tilbyde?
- Hold initiativet. Du skal forberede dig på at styre samtalen hele vejen igennem. Derfor er det en god idé at skrive et manus i punktform, inden du ringer op.
- Overvej indvendinger. Hvilke indvendinger kan virksomheden komme med i telefonsamtalen, og hvordan kan du imødekomme dem?

Ringer du, fordi du har en konkret borger, som du gerne vil have i et forløb i virksomheden, så overvej disse spørgsmål:

- Hvad er det for en person, jobcentret kan tilbyde - og med hvilke kvalifikationer og udfordringer?
- Hvorfor skal han eller hun ud på særlige vilkår?
- Hvorfor passer lige netop denne person ind i denne virksomhed?
- Hvordan ser bundlinjen ud, hvis virksomheden siger ja?
- Hvordan kan jobcentret hjælpe til – redskaber, støtteordninger osv.?
- Kan jobcentret love opfølgning og et navn at ringe til?

Sådan får du virksomhederne overbevist

Når du skal skabe jobåbninger og lønnede timer til borgere længere væk fra arbejdsmarkedet, er det helt afgørende, at du forstår og kan tale til virksomhedens behov og kerneforretning, men også til dens motivation for social ansvarlighed.

Virksomhederne har forskellig motivation for at engagere sig i rekrutteringen af borgere længere væk fra arbejdsmarkedet. Brug din forberedelse og dine spørgsmål til at afdække, hvad der motiverer den, du taler med, sådan at du lettere kan "sælge dit produkt".

> *Vi gør ikke det her for samfundets skyld, vi gør det for vores egen skyld. Vi gør det, fordi det giver simpelthen så god mening. Det giver os en god bundlinje, men det giver også så utrolig meget innovation. Det giver utrolig meget talentudvikling"*
>
> **Medejer af produktionsvirksomhed**

Du kan fx støde på disse motivationsfaktorer:

- Det gode hjerte – nogle virksomhedsledere brænder for en social sag og vil derfor gerne hjælpe borgere med deres udfordring.
- Den sociale profil – nogen ser det som en mulighed for at styrke deres sociale profil og opnå bedre omtale.
- Virksomhedens værdier – det ligger i DNA'et, for virksomheden har altid ansat fra kanten.
- Loyale medarbejdere – nogen ser potentialet i disse borgere, fordi de oftest opleves som mere loyale og bliver i den virksomhed, hvor de fik en chance.
- Manglende arbejdskraft – nogen kan have svært ved at rekruttere arbejdskraft og kan med rette hjælp og støttemidler finde det, de søger, i en borger fra kanten af arbejdsmarkedet.
- Samfundsansvar - virksomheder ønsker at hjælpe borgere fra kanten ind i et reelt arbejdsfællesskab og styrke lokalområdet.
- Omverden - verdensmål, CSR og andre forventninger fra omverdenen og kunder betyder, at virksomheden ønsker at ansætte.

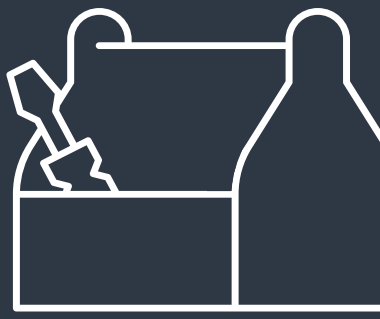
Hvad kan du tilbyde virksomheden?

Der er i kommunerne forskellige prioriteringer og forskellig organisering. Det har betydning for det interne samarbejde, men kan også have betydning for, hvad du særligt har fokus på. Værktøjskassen kan være forskellig fra kommune til kommune, men også fra medarbejder til medarbejder. Vær derfor bevidst om, hvilke værktøjer du har til rådighed.

Den store værktøjskasse er de mere overordnede muligheder, som jobcentret kan tilbyde virksomheden. Er du anden aktør, kan du bruge værktøjskassen til at styrke din dialog med jobcentret om borgerens forløb.

- Hjælp til rekruttering
- PR og synlighed, CSR-priser og anerkendelser
- Fastholdelse og støtte til eksisterende medarbejdere
- Kendskab til mulighederne for kompetenceudvikling
- Voksenlærlingeordning, VEU, SVU
- Partnerskabsaftaler
- Støtte ved større afskedigelser
- Socialt frikort.

Den basale værktøjskasse er indsatser knyttet tæt til den enkelte borger eller medarbejder i virksomheden, og her er det lovgivningen, der primært afgør, hvad du kan tilbyde virksomhederne.



- Lønnede timer og hybridpraktik
- Praktik
- Handicapkompenserende ordninger
- Løntilskud
- Hjælpemidler
- § 56 som lønmodtager
- Kurser og opkvalificering
- Transport, befordring, arbejdstøj mv.
- Mentor
- Fleksjob
- Opfølgningsfrekvens
- Kontaktperson.

Forhandlingsteknik

Forhandlingsteknik er en disciplin for sig og ofte en overset kompetence, der er nødvendig at bestride. For mange virksomheder er processen med at ansætte en borger fra kanten af arbejdsmarkedet også en forhandlingssituation. Virksomhederne forventer at få noget den anden vej, når de tager en borger ind. Det er i første omgang væsentligt, at du ikke tænker, at du beder virksomheden om at bringe et særligt offer for at hjælpe lige netop din borger. Det er derfor vigtigt, at du formår at rette virksomhedens fokus mod gevinsterne ved ansættelsen af borgeren. I nogle tilfælde kan det synes lidt vanskeligt, fordi nogle borgere kan være svære at håndtere for virksomheden.

Du behøver ikke at være ekspert i forhandlingsteknik. Det vigtigste er, at du kender dit forhandlingsrum og din værktøjskasse og ved, hvad du kan tilbyde i den konkrete situation – uden at skulle hjem og spørge om lov.

Cabi har lavet et webinar om forhandlingsteknik, som du kan se eller gense via QR-koden. På webinaret kan du høre mere om, hvilke overvejelser du kan gøre dig, når du forhandler med virksomheder.

Rekruttering og lønnede timer

Rekruttering er både tidskrævende og omkostningstung – særligt hvis rekrutteringen ikke er succesfuld. Derfor kan du være en vigtig rekrutteringspartner for virksomheden, som kan gøre processen lettere og sikre den rette medarbejder til de rette opgaver.

Hvad koster en rekruttering?

En rekruttering er naturligvis afhængig af branche, men en tommelfingerregel er, at en almindelig nyansættelse koster 14-16 ugers løn eller 10-20 procent af medarbejderens bruttoårsløn (Kilde HRguiden). Ifølge Ofirs videncenter kan en fejlrekrutting koste en virksomhed en halv million kr. eller mere.

Det er afgørende, at du tror på, at du har en potentielt kommende medarbejder med i din portefølje og tror på, at borgeren kan skabe reel værdi for virksomheden. Men skal du (og jobcentret) være en dygtig og professionel rekrutteringspartner, skal du også have et bredt samarbejde i jobcentret, så borgere fra forskellige målgrupper kan komme i spil til de mulige job.

Du bliver en attraktiv rekrutteringspartner, fordi du

- kender virksomhedens forretning og værdier og kan udvælge de rette kandidater
- tilbyder de rette hænder til de rette opgaver
- tilbyder løsning af småopgaver, så virksomheden ikke nødvendigvis skal rekruttere i fuldtidsstillinger
- giver virksomheden mulighed for at se kandidater an
- lader virksomheden være med til at forme den kommende medarbejder til sine opgaver og kultur
- hjælper med at løse udfordringer med at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, fx ved at fritage faglærte fra småopgaver og på den måde frigive ressourcer
- hjælper med opkvalificering
- er med til at skabe loyale medarbejdere, der er mindre tilbøjelige til at skifte arbejdsplads
- bidrager til at give virksomhederne et godt renommé, fordi de tager socialt ansvar.

Mange virksomheder har været vant til at have kandidater i praktik, men hen over de senere år er der sket et paradigmeskifte, hvor vi er begyndt at synliggøre over for virksomhederne, at også borgere længere væk fra arbejdsmarkedet kan være en værdifuld arbejdskraft. Derfor er der fokus på lønnede timer for alle borgere, og det kan kræve forklaring til nogle virksomheder. (se evt. mere i kapitel 5 om hybridpraktikker)

§

"En virksomhedspraktik skal desuden så vidt muligt tilrettelægges, så den

- *har en retning og et indhold, der hjælper borgeren tættere på beskæftigelsesmålet*
- *giver mulighed for at opnå ordinære løntimer – enten på den pågældende virksomhed eller i en anden virksomhed."*

Det er vigtigt, at du helt fra starten af kontakten med virksomheden har en tydelig forventningsafstemning om, at formålet med samarbejdet er, at kandidaten kommer i job - enten på den pågældende virksomhed eller i en lignende virksomhed. Det kan sagtens være, at der er behov for et længere optrænings- og opkvalificeringsforløb. Det kan også være, at en ansættelse vil være på meget få timer eller fleksjob, men uanset niveauet for arbejdsevnen er formålet, at borgeren skal i job på det niveau, der er muligt.

Den sociale beregner

Hjælp virksomhederne med at sætte tal på deres samfundsansvar. Den sociale beregner estimerer minimumsgevinsten ved at tage en borger ind fra kanten af arbejdsmarkedet.

Den indledende dialog

Den indledende dialog mellem dig og virksomheden om opgaver og arbejdskraftbehov kan tage form ved at afdække følgende spørgsmål:

- Til hvilke arbejdsopgaver eller afdelinger er det vanskeligt at rekruttere arbejdskraft?
- Hvilke opgaver bliver ikke løst i dag?
- Hvordan forventer I, at virksomheden udvikler sig i de kommende år?
- Hvilken arbejdskraft har I brug for i den forbindelse?
- Hvordan arbejder I med kompetenceudvikling og efteruddannelse?

Vi har tidligere talt om vigtigheden af at kunne forstå virksomhedens forretning. Mange virksomheder oplever, at de ikke kan tage flere opgaver ind (ikke kan vækste), fordi de ikke kan finde flere medarbejdere og dermed ikke kan øge produktionen. Det er din mulighed for at spotte nye jobåbninger. Du kan hjælpe dem til at få øje på, hvordan stillinger kan opdeles i opgaver - og dermed gøre opmærksom på, at nogle opgaver kan løses af andre profiler end dem, der traditionelt har udført dem.

Argumenter, du kan bruge:

”Hvordan kan du skabe meromsætning, hvis dine erfarne faglærte også skal vaske bilen, pakke ud og sortere affald? Hvis du bruger jeres spidskompetencer bedst muligt og investerer i løsning af småopgaverne, så kan I måske nå flere kunder om dagen.”

”Du kan med fordel lade dine medarbejdere fokusere på kerneopgaven – og måske på den måde nå èn til to kunder mere om ugen.”

”Mange steder er der små opgaver, der mere økonomisk kan løses af nye kolleger, der kommer fx tre gange om ugen i fire timer og rydder op, klargør til produktion og samler materialer. Det handler om at få de rette hænder til de rette opgaver. For mange er det oplagt at investere i lønnede timer til en sårbar ledig, for at erfarne/faglærte medarbejdere kan koncentrere sig om kerneopgaven.”

”Hos de fleste kører forretningen bedst, når tjeneren betjener gæster og elektrikeren ordner elektriciteten.”

Den tid, Claus bruger på at samle stikdåser, er en tid, vi sparer ude hos svendene, og set på et år betyder det, at vi kan nå et hus eller to ekstra pr. hold, fordi vi har fået Claus.”

Elektrikervirksomhed

Sådan får I talt om lønnede timer

- Har I nogle opgaver i dagligdagen – små som store – som I ikke får udført?
- Har I småopgaver i jeres virksomhed?
- Er der arbejdsopgaver, som I har nedprioriteret på grund af manglende ressourcer?
- Hvilke småopgaver får I løst ude i byen?
- Er der opgaver, der kunne løses af en anden medarbejder og dermed aflaste kernemedarbejdere?
- Oplever I, at I udnytter jeres personaleressourcer bedst muligt?
- Har I brug for ekstra hænder i travle perioder?
- Har I nogle opgaver, I gerne vil aflastes for?
- Kunne I være interesserede i at ansætte to medarbejdere til at deles om én stilling?

Hent mere inspiration og konkrete sætninger, du kan bruge, i vores samtalekort.

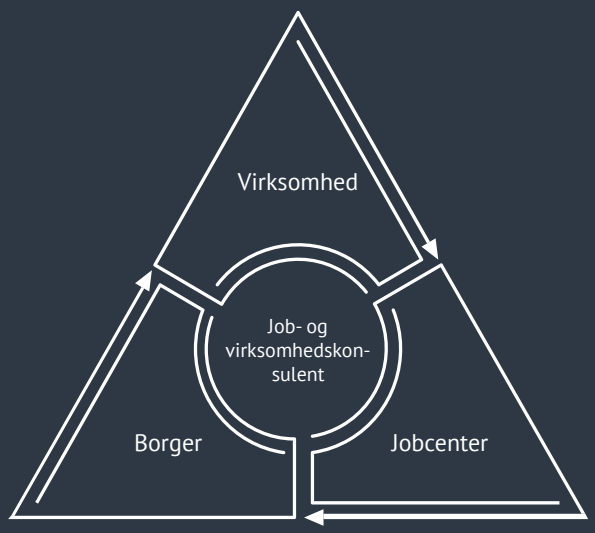
Hvordan spotter du opgaverne i virksomhederne?

Virksomhederne kan ofte tale om ubesatte stillinger eller problemer med at rekruttere faglært arbejdskraft. Tal med virksomheden om, hvilke konkrete arbejdsopgaver stillingerne består af. Hvilke opgaver kræver fx ingen eller kun meget lidt oplæring? Er det opgaver, der kan løses af en ufaglært?

2

Kontakten med borgerne

Skab motivation



> *Virksomhedskonsulenten er den første, der har spurgt mig, hvad jeg egentlig har lyst til."*
>
> **Borger**

> *Hvis bare jobcentret vil tage sig af motivationen, så klarer vi resten."*
>
> **Virksomhed**

For nogle borgere kan vejen til job være lang. De har måske mange nederlag bag sig, aktuelle udfordringer med både krop og psyke eller sociale udfordringer, der spænder ben for en plads på arbejdsmarkedet. Nogle borgere ønsker sig brændende et job, men har brug for støtte til at komme derhen, mens andre borgere slet ikke ser sig selv på arbejdsmarkedet. Fælles for alle borgere, uanset hvilke udfordringer de har, er, at indsatsen hen imod at forsørge sig selv gennem job, foregår ude i virksomhederne. Det stiller krav til dig, for du skal kunne hjælpe alle slags borgere ind på arbejdsmarkedet gennem passende opgaver og jobåbninger. I dette kapitel får du værktøjer til din indsats med borgerne.

Samarbejdet med borgeren

En del af samarbejdet består af relationsdannelse, motivationsskabelse og forventningsafstemning. Motivationsarbejdet foregår i samtalen, hvorfor måden, du agerer på i samtalen, er afgørende for, at du kan få borgeren til at samarbejde med dig om at komme i job. Mere konkret kan du eksempelvis forsøge at anvende åbne spørgsmål og aktiv lytning, idet disse strategier kan medvirke til at åbne for personens perspektiv og få involveret vedkommende i samtalen.

En tæt, tryg og tillidsfuld relation mellem borgeren og dig er altafgørende for et godt forløb. Det er vigtigt aktivt at inddrage borgeren og være tilgængelig, så eventuelle udfordringer kan håndteres med kort responstid. En tydelig forventningsafstemning er med til at understøtte relationen. Formår du at skabe en god relation til borgeren, giver du jeres samarbejde de bedste præmisser, selvom det kan være svært.

Forventningsafstemning

Alt for ofte møder samarbejdet mellem borgere og jobcentret udfordringer. Og selvom dit samarbejde med borgeren som virksomhedskonsulent kan have en friere ramme end fx sagsbehandlerens, er det vigtigt, at du er opmærksom på nogle af de udfordringer, der kan være. En del af udfordringerne kan have udgangspunkt i forskellige eller uudtalte forventninger til, hvad du og borgeren kan samarbejde om.

Det er derfor afgørende, at du som virksomhedskonsulent sørger for en god og tydelig forventningsafstemning.

- Første forudsætning for en god forventningsafstemning er at kende din egen kerneopgave og dermed din ramme for samarbejdet. Som ansat i jobcentret er din kerneopgave altid at bringe borgeren i job i videst mulige omfang. Alle former for tiltag undervejs er blot redskaber til det.

- Dernæst skal du have dette formidlet til borgeren på en god og tydelig måde, så det står klart, hvad I kan samarbejde om, og hvad I ikke kan samarbejde om.

- Herefter bliver den løbende forventningsafstemning vigtig. Det betyder, at hver gang du fx finder en praktikplads eller en jobåbning, uanset timetal, skal du kunne forklare, hvorfor netop denne aktivitet har betydning for, at borgeren kommer nærmere et job. Det er vigtigt, fordi sammenhængen mellem aktiviteten og selve det at komme nærmere et job ikke altid er tydelig for borgeren. Formidlingen af sammenhængen mellem aktivitet og job skærper også dit eget fokus på, hvordan de forskellige aktiviteter bidrager til, at borgeren kommer i job.

Tips til samtalen med tydelig forventningsafstemning

- Hvad skal vi tale om? Ind på arbejdsmarkedet, mulige opgaver, lønnede timer?
- Borgerens ønsker til næste skridt - særlige ønsker til næste skridt med udgangspunkt i borgerens ønsker og ressourcer.
- Muligheder og særlige hensyn, der skal tages – hvor er der ressourcer og muligheder? Hvordan kommer skånebehov til udtryk, og hvordan kan de håndteres?
- Er der indsatser, der skal koordineres?
- Opsamling og næste skridt - hvem gør hvad?

Motivation

Du genkender sikkert også, at en borger kan virke demotiveret eller måske ligefrem udvise modstand, når I taler om praktik og jobmuligheder. Men vi ved, at langt de fleste borgere faktisk både kan og gerne vil arbejde i det omfang, de kan.

Der kan være rigtig mange grunde til modstand. Den kan handle om, at

- borgeren kan have flere mislykkede forsøg bag sig og have mistet troen på at kunne finde plads på arbejdsmarkedet.
- borgeren kan være bange for ikke at kunne håndtere kravene på en arbejdsplads. Begrænset kendskab til arbejdsmarkedet og få erfaringer med at være i et job kan skabe denne modstand. Et job på få timer kan derfor være en god måde at starte op på.
- der ikke er en stærk arbejdsidentitet i familien, eller der kan være andre forventninger til, hvad borgeren skal varetage af funktion i familien.
- borgeren kan have så svære fysiske, psykiske eller sociale problemer, at vedkommende kan have svært ved at se, hvordan udfordringerne kan mestres samtidig med et job.

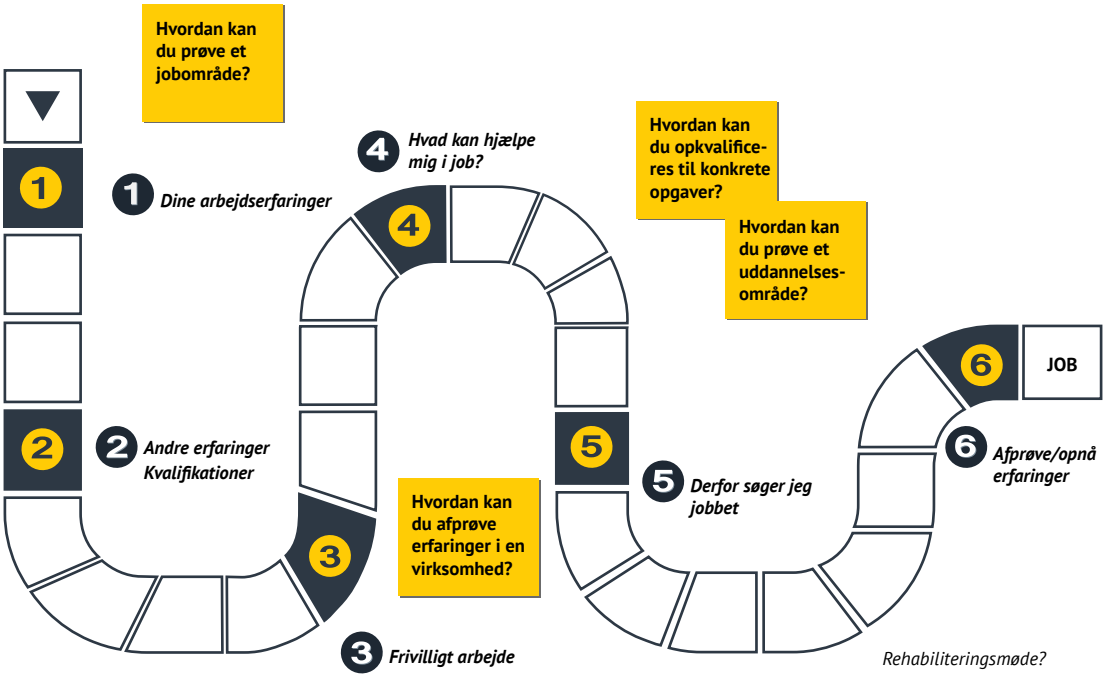
I dialogen om jobmuligheder er det vigtigt, at du skaber tydelige rammer for samtalen. Tydeliggør, at I skal samarbejde om CV og rammerne for et kommende job. Du bør også være tydelig om, at alt ikke er til forhandling, da borgerens offentlige forsørgelse afhænger af jeres samarbejde. Hjælp samtidig borgeren til at kunne se sig selv gå de små skridt hen imod arbejdsmarkedet.

Når borgeren oplever, at indsatsen er forståelig, sammenhængende og meningsfuld, vil vedkommende være langt mere villig til at investere de ressourcer, som det kræver at skulle gå vejen hen imod et job.

Det kræver, at borgeren føler sig set, hørt og inkluderet i de planer, du laver. Kan borgeren forstå, hvorfor en eventuel praktik etableres, hvad formålet er med det, vi sætter i gang, bliver den røde tråd tydeligere, og samarbejdet glider lettere. På denne måde kan borgeren være i stand til at tage de næste skridt.

Ofte kan det også være en hjælp at visualisere vejen til job sammen med borgeren og synliggøre, hvorfor I sætter de forskellige aktiviteter i gang.

Til det kan I bruge jobvejen, vist på næste side.



Kilde: Dialogværktøjet udarbejdet af Cabi for STAR. (cabiweb.dk/cv)

Se borgeren som en potentielt kommende medarbejder

Når du skal skabe jobåbninger for borgere længere væk fra arbejdsmarkedet, er det helt afgørende, at du kan se, at borgeren faktisk kan skabe værdi for en konkret virksomhed som en potentielt kommende medarbejder. Måske er jobpotentialet ikke særlig stort, men det er din opgave at finde frem til rammerne, for at borgeren kan udvikle og udnytte sit jobpotentiale bedst muligt.

> *Før sad jeg bare og kukkelurede i min lejlighed og blev mere og mere deprimeret. Efter jeg har fået arbejde, er jeg blomstret op."*
>
> **Borger med i Rekruttering fra kanten**

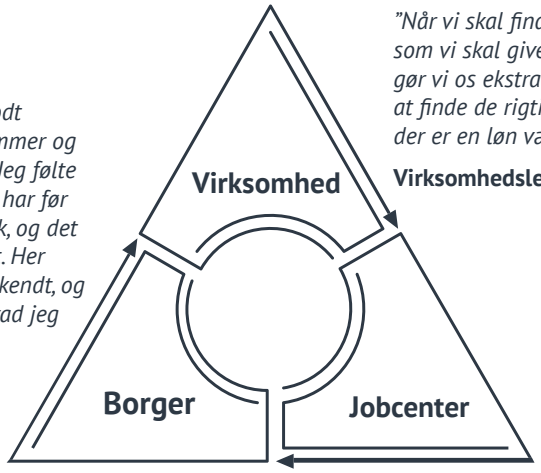
Det stiller krav til, at du har et godt kendskab til borgeren og ikke mindst tager afsæt i en ressourceorienteret tilgang i forhold til borgerens kompetencer, jobønsker og jobmuligheder. Det kan du blandt andet gøre ved at tale om lønnede timer fra starten af jeres samarbejde. Et fokus på ressourcer, muligheder og lønnede timer åbner borgerens syn på jobmuligheder og tro på egne evner og motiverer de fleste borgere til at deltage i et virksomhedsforløb, hvilket giver indsatsen mening og retning.

Øget fokus på lønnede timer giver borgerne nyt udsyn og tro på job

- Lønnede timer skærper målet om job og gør det lettere for borgeren at se mening og retning i indsatsen.
- Italesættelse af lønnede timer tidligt i samtalen med borgeren øger motivationen hos den enkelte – fx ved opstart i praktik, hvor borgeren oplever, at der er udsigt til at blive en reel arbejdskraft i virksomheden.
- Udsigten til lønnede timer understøtter udvikling og progression i fx en praktik.
- Lønnede timer forpligter, og vi ser borgeren tage større ansvar i indsatsen.
- Selv meget få lønnede timer øger borgerens arbejdsidentitet og tro på, at han/hun kan arbejde.
- Borgeren føler sig værdsat, anerkendt og som en del af arbejdspladsen.

"Man bliver taget godt imod herude. De kommer og snakker og hjælper. Jeg følte mig velkommen. Jeg har før været i noget praktik, og det var noget helt andet. Her bliver jeg mere anerkendt, og det var mere, end hvad jeg havde regnet med"

Borger fra kanten



"Når vi skal finde opgaver, som vi skal give løn for, så gør vi os ekstra umage med at finde de rigtige opgaver, der er en løn værd"

Virksomhedsleder

"Når jeg kontakter en virksomhed, så bruger jeg andre argumenter og er jeg begyndt at spørge til virksomhedernes behov og hvad der bøvler hos dem, fx om de mangler hænder eller har opgaver, som de p.t. ikke får løst?"

Virksomhedskonsulent

Det kan dog nogle gange føles som et detektivarbejde at finde frem til borgerens ressourcer og kompetencer i relation til arbejdsmarkedet. Det skyldes bl.a., at borgerens tro på egne evner kan være meget lille, men også, at mange borgere kun har sporadisk eller måske slet ingen erfaring fra arbejdsmarkedet.

CV som centralt samtaleredskab i samarbejdet med borgeren

Vi ved, at det, særligt for ledige længere væk fra arbejdsmarkedet, kan være vanskeligt at udarbejde et meningsfuldt CV. Men vi ved også, at med den rette viden og hjælp er det muligt at lave et brugbart CV for alle ledige.

Når du bruger CV'et som dialogværktøj og er nysgerrig på hele borgerens liv, styrker du både dit kendskab til borgeren - hvilket er vigtigt, når du skal lave det rette match - og relationen til borgeren, der føler sig set, inddraget og hørt. CV-arbejdet hjælper dig til at finde frem til og synliggøre borgerens ressourcer og kompetencer.

Vær opmærksom på, at du stort set i alle dine samtaler med borgeren vil berøre emner, der kan bruges i CV'et. Det kan fx være, når samtalen omhandler skånehensyn, at du også spørger ind til, hvad borgeren laver i sin fritid, eller hvordan vedkommende har mestret andre livssituationer.

Men hvad så, når borgeren ikke har noget at skrive på CV'et?

For en del borgere gælder det, at de er helt nye på arbejdsmarkedet, ikke har været på arbejdsmarkedet i mange år, eller måske ikke føler, at arbejdserfaringerne er tilstrækkelige. I feltet "det kan jeg også" kan du sammen med borgeren beskrive alle uformelle kompetencer, der stammer fra hverdagssituationer, fx kvalifikationer, man har fået ved at være mor til fire eller ved altid at reparere børnenes cykler. Anden erfaring kan fx stamme fra fritid, interesser og hverdagen.

Fra uformelle kompetencer til konkrete arbejdsopgaver

Jeg passer hjemmet	➡	*ordne køleskab, vande blomster, opvask, anrette/fjerne frokost, tørre støv af varehylder, rydde op i omklædningsrummet*
Jeg ordner mine børns cykler	➡	*småreparationer, pedelopgaver, håndværksopgaver*

Skånehensyn i det jobrettede arbejde

For mange af de borgere, som du arbejder med, gælder det, at der er en lang række skånehensyn, som skal tages hensyn til og håndteres i forbindelse med et forløb i en virksomhed. I borgerens CV kan du også beskrive borgerens skånehensyn under "hvad kan hjælpe mig i jobbet". Men overvej, hvad der kan være relevant at tale med borgeren om for at kunne lave det gode match, og hvad der skal skrives i CV'et og sendes til en kommende arbejdsgiver. Vær også opmærksom på, hvordan skånehensynene bliver beskrevet (se positive reformuleringer på side 33).

Det er optimalt, hvis du før samtalen med borgeren ved, hvilke redskaber/ordninger du kan sætte i spil i forhold til at håndtere begrænsninger. Det kan fx være de handicapkompenserende ordninger som mentorstøtte, arbejdsredskaber, personlig assistance m.m. Det kan også handle om at hjælpe borgeren til at finde løsninger i forhold til fx at kunne kombinere privatliv med arbejdsliv.

Du kan hjælpe borgeren til selv at gøre begrænsningerne konkrete og til at forholde sig til og tale om dem i praksis. Herved bliver begrænsningerne lettere for borgeren at håndtere. Stil spørgsmål, der åbner for dialogen om fx:

Hvad betyder begrænsningen helt konkret?

- Hvad betyder ingen tunge løft? Er det ½ kg, 1 kg eller 5-10 kg?
- Kan ikke møde stabilt? Er det fravær 1-2 gange om ugen, om måneden eller…?
- Kan ikke gå særlig langt? Er det 100 m, 500 m, eller 1 km?
- Er der tidspunkter, hvor begrænsningen fylder mindre?
- Kan du selv gøre noget, så det virker bedre for dig?
- Hvad kan gøre det værre?
- Hvordan kan vi undgå det?
- Hvad kunne du godt tænke dig at kunne klare inden sommerferien/jul?
- Hvordan ser en god dag ud? En dag, hvor begrænsningen ikke fylder så meget?
- Er der noget, der fungerede godt i sidste job/praktik, og som vi skal tage med til det næste job/praktik?

Hvordan kan begrænsningen håndteres?

- Hvornår på dagen arbejder du bedst?
- Er det en fordel, hvis du kan sidde ned det meste af tiden?
- Er det vigtigt, at du kan arbejde med én opgave ad gangen?
- Har du erfaring med at bruge apps til at få struktur på det, du skal i hverdagen?
- Vil du kunne løfte mere, hvis du har hjælpemidler?
- Du bliver hurtigt træt. Vil det være en hjælp, hvis vi finder et job tæt på, så du ikke har så lang transporttid?

Positive reformuleringer

Når du taler med borgeren om skånehensyn, er det en god øvelse at hjælpe med at formulere skånehensynene med fokus på, hvordan borgeren kan håndtere dem på en konkret arbejdsplads. Det hjælper også borgeren til at kunne tale om sine skånehensyn på en mere positiv måde til fx en jobsamtale. Arbejdsgiveren vil også lettere kunne forholde sig til, om virksomheden er i stand til at imødekomme skånehensynet.

Lav positive reformuleringer

Jeg kan ikke arbejde under pres	→	*Jeg trives bedst i et job uden skarpe deadlines*
Jeg kan kun arbejde fire timer om dagen, da jeg bliver træt	→	*Jeg trives bedst i en deltidsstilling, hvor jeg kan tage et hvil midt på dagen*
Jeg kan ikke løfte tungt	→	*Jeg kan løfte op til 5 kg og mere, hvis jeg har hjælpemidler*
Jeg bliver stresset, hvis jeg skal for mange ting	→	*Jeg trives bedst med rutineopgaver*
Jeg får angst, hvis jeg skal være et sted, hvor jeg ikke kender nogen	→	*Jeg trives bedst med en fast kontaktperson, når jeg skal starte op.*

Kilde: Dialogværktøjet udarbejdet af Cabi for STAR (cabiweb.dk/cv)

Aktiv lytning

En forudsætning for at kunne arbejde med positive reformuleringer er aktiv lytning. Jo bedre du er til at lytte til borgeren, desto bedre forstår du, hvad skånehensynene betyder for borgerens arbejdsevne.

Karl Tomms model repræsenterer fire spørgsmålstyper, der hver især kan bruges til noget forskelligt. De svar, du får, er i høj grad påvirket af de spørgsmål, du stiller. Derfor bør du stille spørgsmålene således, at du får det ud af borgeren, som du skal bruge.

Karl Tomms spørgsmålstyper

1. Fortid, enkle spørgsmål
- *Hvad skete der?*
- *Hvad gjorde du så?*
- *Hvad kom der ud af det?*

2. Fortid, komplekse spørgsmål
- *Hvordan tror du, andre oplevede det?*
- *Har du oplevet tidspunkter, hvor problemet var mindre?*
- *Hvad ville der være sket, hvis du i stedet havde ...?*
- *Hvad gjorde du, når du oplevede ...?*
- *Hvad skete der, da du ...?*

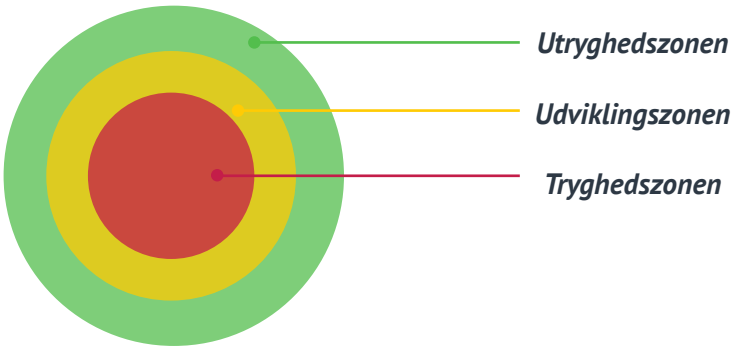
3. Fremtid, komplekse spørgsmål
- *Hvad tror du, praktikstedet ville sige, der skal til?*
- *Hvordan vil en dag se ud, når det kører godt?*
- *Hvordan vil du kunne se, at du er lykkedes med ...?*

4. Fremtid, enkle spørgsmål
- *Hvad er det vigtigste, du skal?*
- *Hvem kan hjælpe dig?*
- *Hvad er det første, du vil gøre?*

Mange af os kan have tendens til at stille spørgsmål i den mere faktuelle, øverste halvdel, hvilket kan være en rigtig god måde at afklare konkrete forhold på. Men skal vi arbejde i retning af nye perspektiver sammen med borgeren, kan det være en god idé at benytte sig af de mere komplicerede spørgsmål, der kan danne afsæt for både refleksion og nye idéer både hos borgeren og dig som professionel.

Skab motivation med tydelige jobmål og delmål

Når borgeren oplever hyppige fremskridt, øger det borgerens evne til at se muligheder og handle på dem. Det er derfor vigtigt at dele et større mål som job eller uddannelse op i mindre og mere håndterbare delmål.



For at kunne sætte tydelige mål og delmål, hvor borgeren oplever sig både inddraget og i stand til at kunne håndtere kravene, skal I sammen finde frem til nærmeste udviklingszone – altså den gule zone. Bevæger borgeren sig kun inden for tryghedszonen, vil der ikke ske en udvikling. Du afklarer, hvad nærmeste udviklingszone er, ved at være nysgerrig om de ressourcer og kompetencer, borgeren faktisk har, men også ved at være nysgerrig om, hvad det er, der bøvler i borgerens liv. Det kan nogle gange være en vanskelig proces, fordi borgeren kan være så optaget af, hvad vedkommende ikke kan – måske af frygt for at komme ud i utryghedszonen.

Du skal derfor gøre skridtene så overskuelige og konkrete som muligt. Tydelige mål i samarbejdet med borgeren gør det også langt lettere at indgå tydelige og fælles mål med virksomhederne.

> *Hvorfor skal jeg i praktik? Jeg troede, jeg skulle have et arbejde?"*
>
> **Borger fra integrationsindsats**

De mål, som du og borgeren sætter, skal være konkrete. Er der for stor plads til fortolkning, risikerer du, at der opstår misforståelser og usikkerhed, som virker demotiverende for både borgeren og den virksomhed, der skal hjælpe borgeren med at realisere nogle af målene.

Et eksempel på et alt for overordnet mål, der er åbent for fortolkning, kunne være: "Afklar arbejdsevnen". Dette efterlader flere spørgsmål end svar. Er det borgerens sociale færdigheder, faglige kompetencer, psykiske formåen - eller noget helt fjerde, der skal arbejdes med - og hvordan? Og hvordan kan borgeren vide, hvornår målet er nået?

Du kan bruge SMART-mål til at gøre målet Specifikt, Målbart, Attraktivt, Realistisk og Tidsbestemt.

Specifikt – Det skal være tydeligt, hvad der skal afklares.

Målbart – Det er klart, hvornår målet er opnået.

Attraktivt – Borgeren skal selv ønske at gå efter målet.

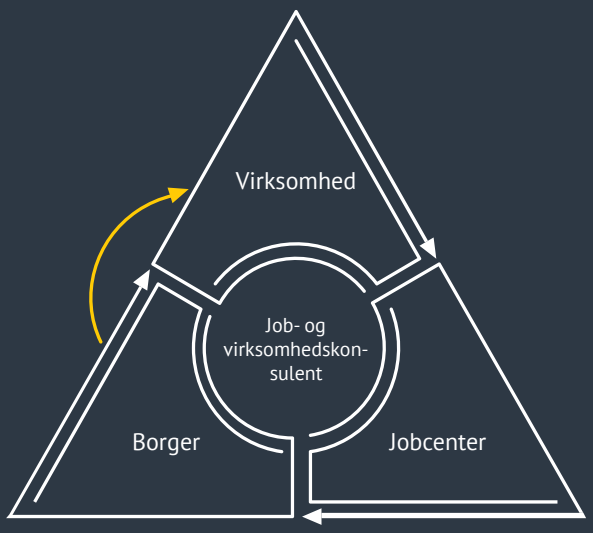
Realistisk – Det skal være realistisk at nå målet.

Tidsbestemt – Der skal være en tidsramme for praktikken og for, hvornår målene er opfyldt.

3

Mødet mellem

Borger og virksomhed



> *Jeg tror aldrig, det var lykkedes , hvis ikke det havde været for Winnie (virksomhedskonsulent). Jeg ville aldrig have fundet troen på mig selv, hvis ikke det havde været for hende"*
>
> **Borger, der var med i "Flere skal med"**

> *Det lettede en masse ting i starten, fordi vores praktikant var blevet godt forberedt, inden vi gik i gang. Der var ligesom ikke behov for, at alting skulle forklares"*
>
> **Produktionsvirksomhed**

Når du har etableret et match mellem en borger og en virksomhed, har du en opgave i at forberede begge parter på mødet. Du skal støtte borgeren i en måske uvant situation og styrke selvtilliden til, at dette er vejen mod det mål, som I har sat sammen. Virksomheden skal forberedes på eventuelle hensyn, men kan også have brug for vejledning til håndtering af praktiske formaliteter. I dette kapitel finder du guidelines til det arbejde, du udfører mellem borgeren og virksomheden.

Mange borgere har kun meget lidt eller ingen erfaring med arbejdsmarkedet. Hvad der virker som helt almindelig viden, som fx hvordan man begår sig til en jobsamtale eller på en arbejdsplads, er ikke nødvendigvis en viden, de har. Det er din opgave at sikre, at borgeren er godt klædt på til mødet med virksomheden – også selv om du deltager i samtalen.

Hvad vil det sige at gå til en jobsamtale?

- Hvad er arbejdsgiveren interesseret i?
- Hvordan skal borgeren fortælle om sig selv? Fx at arbejdsgiver er interesseret i at høre om det, som borgeren kan og kan bidrage med i virksomheden – og først senere i samtalen høre om fx skånehensyn, familiesituation m.m.
- Hjælp borgeren med at øve sig på, hvad han skal sige til samtalen.
- Hvad er passende påklædning til samtalen?
- Husk at slukke for mobiltelefonen.
- Hvordan kommer borgeren ud til virksomheden – både til samtalen og hvis/når borgeren begynder hos den?

Aftal med borgeren inden samtalen, hvad din rolle er til samtalen. Hvis borgeren kan, er det bedst, at borgeren siger mest muligt, og at du støtter borgeren i samtalen og sikrer, at I får lavet en god aftale for forløbet.

Guide til det gode praktikforløb

før, under og efter

Forberedelse inden forløbet

Klæd borgeren på

1. Hvad er formålet med forløbet her og nu og på længere sigt?	Hvordan er denne praktik første skridt frem mod lønnede timer? Hvad skal de første skridt bestå af?
2. Forventningsafstemning om, hvad der er muligt i praktikken.	Afklar, hvad borgeren forventer ift. opgaver, timetal, skånehensyn, stabilitet mm., og hvordan det matcher en virksomheds forventninger til virksomhedspraktik.
3. Hvad kan borgeren gøre for at få mest muligt ud af praktikken?	Samarbejde ift.: - højt fremmøde - øgning af tid - at føre logbog/dagbog
4. Hvilke joberfaringer eller erfaringer kan bruges i en virksomhedspraktik?	Hvilke arbejdserfaringer har borgeren, og hvordan kan de bruges? Hvilke andre erfaringer kan omsættes til erfaringer, som borgeren kan bruge i arbejdssammenhæng?
5. Hvad skal arbejdsgiver vide om skånebehov?	Drøft, hvad det betyder for arbejdsgiver at kende skånebehovene. Hvad er relevant at vide, og hvad er ikke relevant?

Klæd virksomheden på

1. Formål med praktikken	Forklar mål og delmål med forløbet
2. Rammerne for praktikken	Regler og rammer, fx længde og gældende lovgivning i en virksomhedspraktik.
3. Virksomhedens rolle	Samarbejde ift.: - indsamling af observationer - registrering af evt. fravær - deltagelse i opfølgningsmøder - evt. mulighed for ordinære timer/fleksjob på sigt - tilbagemelding til jobcentret, hvis der opstår udfordringer
4. Virksomhedskonsulentens rolle	Support til virksomheden og dokumentation af progression gennem tilbagemeldinger fra borger og virksomhed
5. Viden om skånebehov	Hvilke konkrete skånebehov er der? Kan de imødekommes, og i givet fald hvordan?

Opstartsmøde med borgeren og virksomheden

1. Tydeliggør mål og delmål	Hvordan er denne praktik første skridt frem mod lønnede timer?
2. Etablér klare aftaler med borgeren og virksomheden	- opstart, mødetid og kontaktperson - arbejdsopgaver og progression - håndtering af evt. skånebehov - kontakt ifm. sygdom - planen på sigt (lønnede timer) - næste opfølgning
3. Skab tryghed	Sammen med borgeren: - mød kontaktpersonen, og hils på andre ansatte - se, hvor borgeren skal møde første dag

Under forløbet

Skriv ned undervejs	Skriv om muligt direkte i MIN PLAN eller i journalnotatet
1. Arbejdsopgaver	Spørg ind til, hvad borgeren helt konkret har lavet (eksempler og detaljer). Hvordan er det gået? Brug evt. skalaspørgsmål for at tydeliggøre arbejdsintensiteten sammenlignet med en ansat på ordinære vilkår.
2. Fremmøde/pauser	Bliv klogere på grunde til evt. fravær og behov for pauser.
3. Hvad fungerer godt/hvad lykkes?	... og ikke mindst: hvorfor? Hvad kan I gøre mere af?
4. Hvad er svært?	Hvad gjorde du for at overkomme det? Hvad vil du gøre, hvis situationen opstår igen? Kalder det på justering af rammerne for forløbet?
5. Er der behov for andre justeringer for at sikre progression/lønnede timer?	Skal der nye arbejdsopgaver til? - hvornår og hvordan? Skal timetallet øges - er det realistisk og samtidig tilpas udfordrende? Skal timerne evt. fordeles anderledes ved øget timetal? Er der mulighed for hybridjob med en kombination af lønnede timer og virksomhedspraktik? Hvordan er situationen ift. udsigten til lønnede timer?
Aftal tidspunkt for næste opfølgning	
Dokumentér forløbet	Beskriv forløbet neutralt med konkrete eksempler på arbejdssituationer og evt. citater fra opfølgningen. Vurdér og konkludér afslutningsvis.

Efter forløbet

Hvis forløbet ikke fører til lønnede timer

Opfølgningsmøde med borgeren

Afhold gerne et trepartsmøde, hvor borgeren, virksomhedskonsulenten og sagsbehandleren deltager

- Hvad har vi lært ift. borgerens ressourcer?
- Hvilke opgaver har fungeret godt?
- Har der været udvikling i opgaverne?
- Hvor er der potentialer?
- Hvordan har det fungeret socialt på arbejdspladsen?
- Hvor er der potentialer?
- Hvad har vi lært om evt. skånehensyn?
- Har der været en udvikling i evt. skånehensyn?
- Er der noget, der skal gøres mere eller mindre af næste gang?
- Hvad tager vi med videre til et evt. nyt praktikforløb?
- Hvad er næste skridt?

Opfølgningsmøde med virksomheden

Følg op med virksomheden ved afslutningen af forløbet

- Hvad har vi lært af praktikforløbet om
  - opgaverne
  - skånehensynene
  - virksomhedens involvering
  - samarbejdet mellem virksomhed og jobcenter?

- Hvilke erfaringer tager vi med videre ift. et evt. kommende praktikforløb?
- Hvad er næste skridt ift. et evt. kommende praktikforløb?

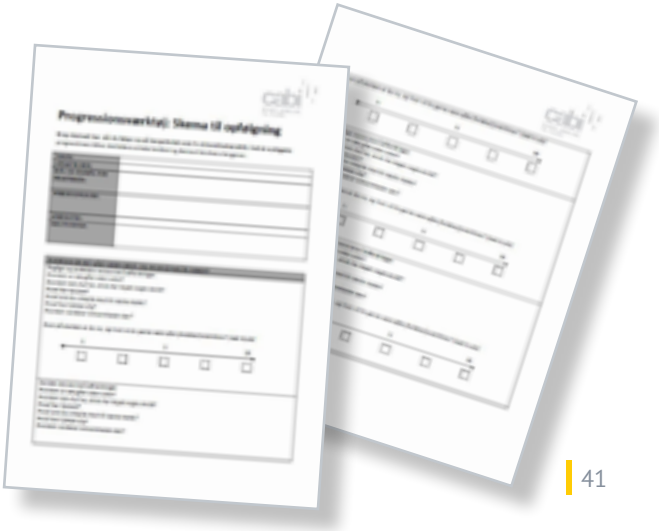
Arbejd med progression i virksomhedsforløbet

Tæt opfølgning på de konkrete mål og delmål og fokus på progressionen er afgørende redskaber, når vi skal have fokus på ordinære timer. Når du arbejder meget konkret med mål og delmål, bliver det også tydeligt at se, om der sker en udvikling i fx praktikken. Får borgeren flere opgaver, arbejder mere selvstændigt eller er blevet bedre til at deltage i pauserne? Det bliver lettere at følge op på, om der sker en udvikling, hvad næste skridt er, eller om der måske skal en anden indsats til for at udvikle arbejdsevnen yderligere.

Når du arbejder med progression, er det vigtigt, at du har tydelige aftaler med virksomheden om, hvad formålet med praktikken er. Det betyder, at du skal aftale med virksomheden, hvad der skal observeres i den tid, hvor borgeren er på arbejdspladsen, hvilke opgaver der skal arbejdes på, og hvilke opgaver der skal bidrage til en evt. udvikling. Borgeren og virksomheden får dermed et billede af, hvad der skal til, for at vedkommende rykker tættere på arbejdsmarkedet og dermed selv bedre kan tage styring.

Der er flere redskaber til at arbejde med progression i forløbet. I kapitel 5 beskrives hybridpraktik/kombinationsmodellen, men du kan også anvende forskellige skemaer eller skalaspørgsmål til at belyse progressionen – og også til at se, om borgeren nu mestrer arbejdsopgaverne på et niveau, hvor borgeren kan blive betalt for opgaverne. Det er vigtigt, at du fra starten har en tydelig forventningsafstemning - både med borgeren og i høj grad også virksomheden - om, hvad der kræves, for at en opgave løses, så virksomheden vil betale en løn for arbejdet.

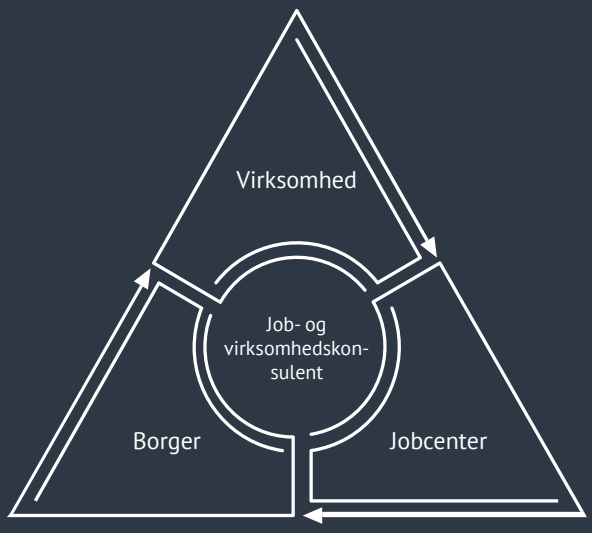
I virksomhedspraktikken har arbejdet med progression stor betydning. Det bidrager til at tydeliggøre mål og delmål, og det bidrager til at konkretisere de små eller store delmål, som borgeren når. Samtidig hjælper et progressionsredskab også med at sikre, at I kommer rundt om alle relevante emner, og at der efterfølgende er et godt og relevant input til journalnotatet i borgerens sag.



4

Skriftlighed og kommunikation

med det øvrige jobcenter



> *Jeg har haft fire forskellige jobkonsulenter - bare i år. Jeg skal fortælle det samme igen og igen."*
>
> **Borger**

> *Den ene hånd ved ikke, hvad den anden laver."*
>
> **Virksomhed**

Som job- og virksomhedskonsulent har du mange kasketter på i forhold til at hjælpe borgeren i job. Ikke alle borgere har mulighed for at bidrage lige meget på arbejdsmarkedet. Det kan der være mange forskellige årsager til, og mange ting kan have betydning for arbejdsevnen.

For at borgeren kan tilbydes den rigtige løsning, er det ofte nødvendigt for jobcentret at tegne et præcist billede af borgerens arbejdsevne. Her vil du ofte som virksomhedskonsulent have adgang til en særlig viden om borgeren, som andre kolleger ikke har adgang til. Det er ofte dig, der ser borgeren fungere ude i virkeligheden, fx i virksomhederne. Borgeren kan også have lettere ved at tale mere åbent med job- og virksomhedskonsulenten, fordi rammerne ikke er helt så formelle som møderne med sagsbehandleren. Det stiller derfor krav til din skriftlighed, så du kan formidle din viden om borgeren til andre samarbejdspartnere.

I dette kapitel introduceres du for redskaber, der kan hjælpe dig med dit skriftlige arbejde og den information, som du deler med jobcentret.

Hvordan du skal skrive

Hvilken viden er der brug for i sagsbehandlingen?

Den viden, du får i dit samarbejde med borgeren, er ofte af afgørende betydning for arbejdet med at tegne det præcise billede af borgerens arbejdsevne. Derfor er det vigtigt, at du får formidlet din viden til dine kolleger og samarbejdspartnere på en måde, så det bidrager til arbejdet med at finde den bedste løsning for borgeren. Det betyder også, at din viden ofte skal skriftliggøres, både fordi du har journalpligt, og fordi din viden skal kunne tilgås af mange andre samarbejdspartnere.

Kend spillereglerne, når du skal skrive og dokumentere på jobbet

Når vi oplever noget, er det gennem vores personlige og unikke "fortolkningsbriller". Det er ikke den absolutte sandhed. Det er mere eller mindre vores subjektive version af oplevelsen. Du kan ikke skrive, hvad andre mennesker tænker og føler. Du kan beskrive, hvad de selv siger, at de tænker og føler, men du ved det dybest set ikke. Derfor kan du kun gengive det, du får fortalt, og illustrere det, du beskriver, med faktuelle oplysninger.

Fælles referenceramme

Du har en fælles referenceramme med dine kolleger. Når du taler og diskuterer med dine kolleger, har I langt hen ad vejen et fælles sprog og en fælles referenceramme. I bruger ord, udtryk og begreber, som giver mening i jeres arbejde. Det er naturligt og nødvendigt at have en fælles, faglig referenceramme, som man kan bruge i faglige diskussioner og udvikling. Men forvent ikke, at andre, der ikke arbejder inden for beskæftigelsesområdet, ved, hvad fx virksomhedspraktik, løntilskud eller andre begreber og udtryk, som I bruger, betyder.

Vigtigt at dokumentere

Arbejdet med at skrive i denne sammenhæng handler dybest set altid om at dokumentere og gøre viden fælles tilgængelig. Du har at gøre med borgernes retssikkerhed, og du har at gøre med informationer, der skal gives videre og gemmes. Dokumentationsarbejdet er vigtigt, fordi det påvirker menneskers vilkår og muligheder inden for lovgivningens rammer. Du skal ikke frygte det, men du bør tage det seriøst, da det kan have vidtrækkende konsekvenser for den enkelte borger, hvis dokumentationen ikke er på plads.

På de følgende sider får du eksempler på faglige tekster. Læg mærke til, hvor du skal have fokus på fakta, kende din modtager og bruge ekspertudtalelser med omhu.

Når du skriver faglige tekster, er det vigtigt, at du beskriver og gengiver det, du får fortalt, og at dit sprog er objektivt. Det gælder, hvad enten du laver telefonnotater, opfølgningsnotater, journalnotater, handleplaner, breve, mails eller skriver kommentarer til skemaer og blanketter.

> *Job- og virksomhedskonsulenten har lejlighed til at se borgerne i en anden situation, end jeg gør i sagsbehandlingen, og de betragtninger, der kan komme på borgerens sag, kan give journalen ekstra fylde"*
>
> **Sagsbehandler**

Forskel på faglige og skønlitterære tekster

I skønlitteraturen findes fiktionen. Her er der frihed til at skrive, hvad man vil, og der er en subjektiv tilgang til sproget. De faglige tekster er faktabaserede og afspejler virkeligheden. Her er der tale om, at du beskriver og gengiver noget.

Skønlitteratur: *"Lone har store smerter og har svært ved at komme ud af sengen om morgenen."*

Faglig: *"Lone siger, at hun har ondt i ryggen og har svært ved at stå ud af sengen om morgenen."*

Hav fokus på fakta

Fakta er objektive oplysninger, som man ikke kan fortolke individuelt. Hav fokus på fakta i dine faglige tekster.

Fx er følgende faktuel viden:

- Peter er udlært tømrer.
- Heidi har taget 9. klasses afgangsprøve.
- Hannibal har igennem sin barndom været anbragt uden for hjemmet.
- Helene har et fremmøde på 98 procent.
- Henrik har et fravær på 11 procent.

Dermed være ikke sagt, at faktuel viden ikke kan misforstås eller manipuleres. Lad os eksempelvis sige, at der står følgende i et notat:
"Helene præsterer et fremmøde på 98 procent."

Det lyder rigtig flot, men hvis der ikke står noget om, hvad hendes normtid er, kan man som læser nemt drage nogle forkerte konklusioner. Er hendes normtid to timer om ugen, eller er det 37 timer om ugen? Det gør en ret betydelig forskel, om Helene har et fremmøde på 98 procent ud af to timer eller ud af 37 timer om ugen.

Står der heller ikke, hvor lang en periode opgørelsen er målt over, medfører det også en risiko for, at læseren drager en forkert konklusion. Det gør naturligvis også en forskel, om hendes fremmøde er målt over en periode på to uger eller tre måneder. Faktuelle oplysninger og informationer bør indgå i enhver opfølgning, da relevante fakta giver præcise informationer, som man kan forholde sig til. Det øger ganske enkelt den faglige standard at give faktuelle oplysninger og informationer.

Kend din modtager

En forudsætning for, at du kan skrive relevant og vedkommende, er, at du er bevidst om din modtager. Der er altid én eller flere modtagere, der skal kunne forstå, hvad du skriver. Du kan med fordel stille dig selv spørgsmålet: Hvem er mine modtagere? Når du skriver faglige tekster, er din modtager både borgeren og faglige professionelle. Det, du skriver, skal give mening i den samlede sag, både for andre professionelle, der skal afkode sagsgangen, og for borgeren selv, der kan søge aktindsigt og dermed også være en direkte modtager af teksten.

Det er vigtigt, at borgeren kan forstå og genkende sig selv i indholdet. Sørg derfor altid for at stille afklarende spørgsmål, hvis borgeren udtrykker sig upræcist, eller hvis du er i tvivl om, hvad borgeren siger eller mener.

Dine praktikbeskrivelser kan vise vejen til job

For dig som job- og virksomhedskonsulent er det en vigtig del af dit arbejde, at beskrivelserne af virksomhedspraktik i VITAS og Min Plan bliver godt gennemarbejdet. Derfor er det vigtigt at udarbejde grundige beskrivelser af, hvad der skal ske i virksomhedspraktikken.

Beskrivelser af den enkelte virksomhedspraktik skal indeholde et klart formål og mål, så det er tydeligt for praktikanten, virksomheden og jobcentret, hvad der skal ske og hvorfor. Den gode praktikbeskrivelse gør det klart, hvad der er aftalt, og du undgår misforståelser og tvivlsspørgsmål, som ofte tager tid.

Den gode beskrivelse har en tydelig forventningsafstemning mellem borgeren/praktikanten, virksomheden og dig om, hvad der skal ske i virksomhedspraktikken. Kvalitet i beskrivelsen øger også chancerne for kvalitet i forløbet.

Derfor skal du arbejde fokuseret med beskrivelserne

1. Vejen til job: En god beskrivelse af virksomhedspraktikken har et tydeligt formål og tager stilling til

- hvad praktikanten konkret skal arbejde med.
- hvilke skånehensyn praktikanten har, og hvor der er potentiale for at udvikle og teste kompetencer og arbejdsevne.
- konkrete mål for praktikantens progression i forhold til beskæftigelse på ordinære timer.

2. Spar tid og ressourcer: Med tydelige beskrivelser sikrer du også, at du og dine kolleger nemt kan få et overblik over praktikforløbet, herunder hvad der er sket i tidligere indsatser - ligesom formålet med praktikken er synliggjort. Du har måske selv prøvet at overtage en kollegas sag, hvor det er svært at gennemskue, hvad det betyder, hvis praktikbeskrivelsen er for upræcis.

Et godt overblik i sagen sikrer også den røde tråd for borgeren.

3. Praktikantens retssikkerhed: Der er en sammenhæng mellem, hvad der bliver skrevet i VITAS til brug for virksomheden og i Min Plan til praktikanten. Her bliver indhold og målet med virksomhedspraktikken tydeligt dokumenteret.

Min Plan er en garantiforskrift. Det er så at sige praktikantens kontrakt på, at de aktiviteter, som jobcentret sætter i værk, er lovlige. Bliver planen ikke udfyldt eller ajourført, kan aktiviteterne blive kendt ugyldige.

Når I er blevet enige om et forløb, er det virksomheden, der opretter ansøgningen om praktik i Vitas. Måske har virksomheden brug for hjælp til at få praktikken beskrevet tydeligt. Selvom VITAS langt hen ad vejen er et værktøj, som virksomhederne selv kan bruge, er der mange jobcentre, der på forskellig vis hjælper med at udfylde felterne i VITAS, og det er en rigtig god idé.

Du skal sikre kvaliteten

Uanset om virksomheden er meget selvkørende, eller om du yder support i ansøgningsprocessen, har du ansvaret for, at beskrivelserne af virksomhedspraktikken i VITAS er i orden. Beskrivelserne danner ofte basis for selve bevillingen. Det er bevillingen, der er det afgørende dokument for aftalen om praktik med virksomheden. Derfor skal beskrivelsen være i orden. Den gode og tydelige praktikbeskrivelse er en tekst, som praktikanten, virksomheden, du og dine kolleger kan vende tilbage til som et arbejdsredskab.

I VITAS kan du samle et klart overblik over,

1. hvad der skal ske i den nuværende praktik.
2. hvad formålet med praktikken er.
3. hvilke kvalifikationer eller eventuelle skånebehov, der skal arbejdes med i praktikken.
4. hvad der kan være et godt næste skridt.
5. hvilke muligheder der er for ordinære timer i kombination med eller forlængelse af virksomhedspraktikken.

Tjekliste:

Den gode beskrivelse af virksomhedspraktik

Her er en tjekliste over, hvad du bør have med i din beskrivelse af virksomhedspraktikken. Du får også en række hjælpespørgsmål.

✓ **Der er et klart mål og formål med praktikken.**
- Hvorfor skal der etableres praktik?
- Hvad kan praktik i virksomheden bidrage med?
- Hvad forventer I, i fællesskab, at praktikanten kan opnå i praktikken?

✓ **Der er en klar retning og progression i forløbet.**
- Hvilke delmål er der i praktikken?
- Hvordan peger mål og delmål fremad?

✓ **Der er en konkret beskrivelse af arbejdsfunktioner, opgaver og aftalte arbejdstimer.**
- Hvilke opgaver skal praktikanten løse?
- Hvordan understøtter opgaverne praktikantens udvikling med hensyn til arbejdsevne, kompetencer eller beskæftigelsesmål?
- Hvilket timeantal starter praktikken på, og er der et delmål eller mål for progression i timeantal?

✓ **Der er en konkret beskrivelse af, hvordan skånehensyn håndteres.**
- Hvilke skånehensyn har praktikanten, og hvordan kommer de til udtryk?
- Hvilke arbejdsfunktioner kan udføres trods skånehensyn?
- Er der behov for særlig planlægning af arbejdet?

✓ **Aftalen mellem praktikant, virksomhed og jobcenter er tydeligt beskrevet.**
- Er virksomhed og praktikant inddraget i aftalen og enige om indhold, aftaler og ansvar?
- Hvem har ansvar for hvad?
- Hvor tit skal der følges op?
- Hvad sker der, hvis praktikken ikke går efter planen?

✓ **Der er en beskrivelse af, hvad mulige næste skridt kan være.**
- Hvad skal der ske efter denne praktik?
- Hvad er den næste aktivitet?

✓ **Der er fokus på ordinære timer eller progression i retning af ordinære timer.**
- Hvilke fremskridt gør praktikanten i retning af ordinære timer?
- Hvad skal der til, for at praktik kan blive til løntimer?
- Hvad skal der til, for at praktikanten kan få beskæftigelse på ordinære timer?

Husk modtageren, når du skriver

Når du laver praktikbeskrivelser, så husk, at det ikke kun er til din interne brug. Det er et dokument, som I skal samarbejde om, så brug virksomheden og praktikantens navn, når du skriver ned.

Det gør teksten mere personlig og nemmere at forholde sig til for modtageren.

Praktikanten	Thomas, praktikant
Virksomheden	Solby Kirkegård, virksomhed
Arbejdsgiver og kontaktperson	Leif, kirkegårdsgraver

Eksempel: Thomas skal i virksomhedspraktik

Kort om Thomas:

- Thomas er 38 år og har været igennem et længerevarende stofmisbrug. Han har været inde og ude af kontanthjælpssystemet og har generelt ikke været i stand til at varetage et job.
- Misbrugsbehandling har gjort, at han nu er i stand til - og har lyst til - at få et job.
- Thomas har sagt til sagsbehandleren, at han gerne vil have et job med hårdt fysisk arbejde og gerne udendørs.
- Thomas får et virksomhedspraktikophold i 13 uger på Solby Kirkegård. Her kan Thomas få lov til at tage tingene i eget tempo.
- Virksomhedskonsulent, sagsbehandler, Thomas og kirkegårdsgraveren bliver enige om, at en realistisk plan er, at Thomas skal møde på arbejde ni timer om ugen kl. 9-12, mandag, onsdag og fredag.

Herunder ses to eksempler på, hvordan en praktikbeskrivelse kan se ud, når den er kort og præcis, og én, der ikke er præcis nok.

Praktikbeskrivelse
Forefaldende arbejde

Ønsker til kvalifikationer/specielle forhold
At praktikanten indgår i det daglige arbejde

Angivelse af arbejdstid
Ca. 30 timer om ugen.

Praktikbeskrivelse
Thomas skal i 13 uger indgå i arbejde på og drift af Solby Kirkegård. Konkret skal han arbejde med at holde kirkegården ren, passe hække, blomster og gravearbejde.

Målet med praktikken er, at Thomas møder stabilt og udfører sine arbejdsopgaver selvstændigt.

På længere sigt arbejdes der i retning af ansættelse på ordinære timer - eller en ny virksomhedspraktik, hvor timetal og mængden af selvstændige opgaver trappes op.

Thomas bliver tilknyttet kirkegårdsgraveren, Leif, der er Thomas kontaktperson.

Opfølgning
Der er aftalt to opfølgningsmøder i praktikperioden (22. februar og 29. marts), hvor samarbejde, progression og timetal vurderes. I møderne deltager Thomas, Leif og virksomhedskonsulenten.

Angivelse af arbejdstid
Tre timer tre dage om ugen (man., ons. og fre.) kl. 9.00-12.00.

Den ene beskrivelse er for upræcis, da det ikke er tydeligt for hverken Thomas eller Solby Kirkegård, hvad han skal lave under praktikken. Er det opgaver, der ikke er udviklende, eller er der rent faktisk tale om gode og udfordrende opgaver? Det fremgår ikke. Det beskrives heller ikke, hvem Thomas skal samarbejde med i det daglige - og hvem han kan henvende sig til for at få den nødvendige støtte.

Den anden beskrivelse læner sig derimod op ad SMART-mål, der er beskrevet på side 33. Beskrivelsen er Specifik. Den er også Målbar, da Thomas og praktikstedet kan konstatere, hvornår målet er opfyldt: Når Thomas møder stabilt i det aftalte tidsrum tre dage om ugen – og udfører opgaverne tilfredsstillende. Beskrivelsen er også Attraktiv og Realistisk, da den er i overensstemmelse med, hvad Thomas selv ønsker: et fysisk og udendørs arbejde. Endelig er den Tidsbestemt, da det er klart for alle, at målet skal nås inden for de 13 uger. Derudover er der også et progressionsmål om, at der på længere sigt skal arbejdes i retning af ansættelse eller evt. en ny praktikperiode, hvor timetal og mængden af selvstændige opgaver trappes op.

Eksempel: Marianne skal i virksomhedspraktik

Her er endnu et eksempel på, hvordan beskrivelsen af virksomhedspraktik kan blive konkret.

Kort om Marianne:

- Marianne er 42 år og lider af tilbagevendende, svære depressioner, der gør, at hun har en følelse af konstant træthed og udbrændthed. Hun har været aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager i mange år.
- Hun mangler sociale kompetencer, føler sig ofte ensom og har svært ved at være blandt andre mennesker.
- Marianne har været tilmeldt jurastudiet i 13 år og har opnået en bachelorgrad, men aldrig gennemført kandidatuddannelsen.
- Hun har aldrig haft et job, hvor hun har brugt sin juridiske baggrund, men har haft få vikariater, fx på et pakkeri, på ordinære timer. Hun har været i flere ufaglærte virksomhedspraktikker, men har hver gang måttet afbryde.
- Over for virksomhedskonsulenten har Marianne fortalt, at hun føler, at hun har IT- og juridiske kompetencer, der ikke bliver brugt.
- Gennem virksomhedskonsulenten får hun praktikplads i en servicevirksomhed med en IT-afdeling.
- Marianne, virksomhedskonsulenten og virksomhedens afdelingsleder i IT-afdelingen bliver enige om, at en realistisk start er, at Marianne møder på arbejde hver onsdag fra kl. 9 til 14 i en praktikperiode på otte uger.

Praktikbeskrivelse
Arbejde i IT-afdelingen

Ønsker til kvalifikationer/specielle forhold
At praktikanten deltager i virksomhedens daglige arbejde

Angivelse af arbejdstid
Fem timer om ugen i otte uger. Senere også kombineret praktik og ordinære timer.

Praktikbeskrivelse
Marianne skal i otte uger indgå i IT-afdelingens arbejde med at klargøre mobiltelefoner og tablets.

Marianne bliver tilknyttet afdelingslederen Anders, der skal fungere som mentor.

I samarbejde med Anders skal hun desuden gennemføre et servicetjek af, om virksomheden overholder persondataforordningen. Det er en mulighed for, at Marianne kan afprøve sine juridiske kompetencer.

Indledende mål:
At Marianne bliver tryg ved at være på arbejdspladsen og udføre arbejdsopgaverne i IT-afdelingen.

Mål på længere sigt:
At Marianne kan udføre IT-opgaverne så godt, at hun kan ansættes i fleksjob på 10-15 timer om ugen i virksomheden - kombineret med personlig assistance.

Der er aftalt opfølgning hver 14. dag på virksomheden, hvor arbejdsopgaver, progression og muligheden for ordinære timer vurderes. Marianne, Anders og virksomhedskonsulenten deltager, og ved opfølgningen efter otte uger deltager også regnskabschefen.

Tips og tricks: Skriv kort og præcist

Når du skriver præcise sætninger og gør dig umage med grammatikken, bliver det nemmere for din modtager at læse og forstå teksten.

Tænk over, hvordan du skriver, og overvej, om dine sætninger kan misforstås. Her er nogle tips til, hvordan du skriver korrekt og tydeligt.

- Bryd lange sætninger op ved at sætte punktum.
- Del din tekst ind i korte afsnit.
- Skab overblik med punktopstillinger.

Skriver du præcise sætninger, får du læsningen til at glide hurtigt og nemt. En præcis sætning er hverken for lang eller for kort. Den giver information og er let at læse.

Tjekliste: Gode spørgsmål til at blive præcis

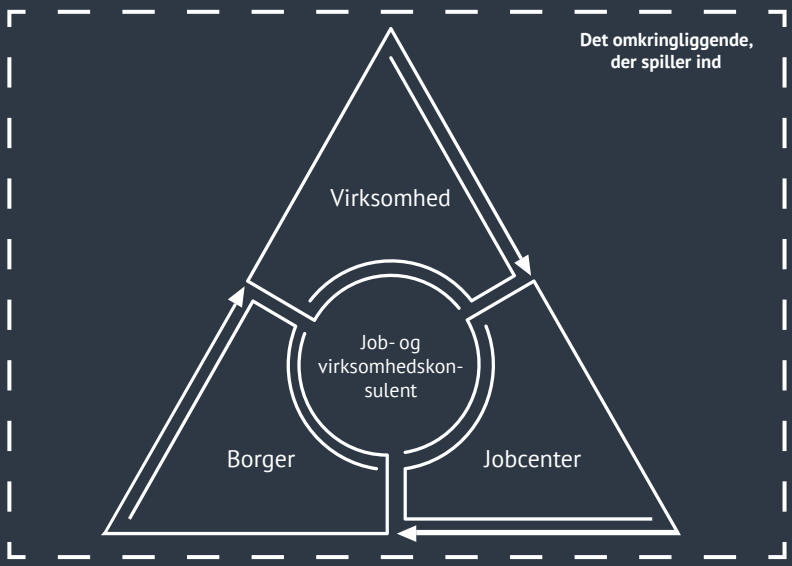
Stil dig selv disse spørgsmål, når du laver beskrivelser af virksomheds-praktik.

- Hvor mange timer er der tale om nu og evt. på sigt?
- Hvilke konkrete opgaver skal borgeren udføre?
- Hvilke opgaver kan være næste skridt?
- Hvilke opgaver kan aflønnes ordinært?
- Hvad bidrager netop disse opgaver med i den samlede udvikling?

5

Praktisk praktik

Lovgivning og værktøjer



> *Vi havde ikke vidst det, hvis ikke konsulent Aru JC havde fortalt os det.*
>
> **Virksomhed**

> *Det er fedt at få løn for de opgaver, jeg er god til"*
>
> **Borger**

I jobbet som job- og virksomhedskonsulent er der meget at holde styr på. I dette kapitel kommer vi rundt om nogle af de forskellige former for praktik og regler for lønnede timer. Derudover finder du også et eksempel på et progressionsskema. Kapitlet beskæftiger sig med den omkringliggende ramme, der har indflydelse på dit arbejde.

Praktik er ikke længere bare praktik

Der er i dag langt større fokus på lønnede timer i beskæftigelsesindsatsen end tidligere, og det velkendte udsagn "praktikanter er bare gratis arbejdskraft" holder ikke længere. For lettere at kunne skelne mellem, hvilke opgaver borgeren kan få løn for, kan du betragte det således:

Praktikopgaver = opgaver, der træner borgerens færdigheder
Ansættelsesopgaver (løntimer) = opgaver, som borgeren kan mestre.

Hybridpraktik eller kombinationspraktik

At kombinere praktik med lønnede timer kan være en god overgang fra virksomhedspraktik til lønnede timer, i takt med at borgeren løser flere og flere opgaver på lige fod med de andre kolleger. Borgeren kan få løntimer for de arbejdsopgaver, som vedkommende allerede mestrer, samtidig med at der optrænes nye kompetencer i praktiktimerne.

Du skal være opmærksom på følgende:

- Arbejdsopgaver og formål skal være adskilte i henholdsvis virksomhedspraktik og ordinære løntimer.
- De ordinære løntimer afspejler virksomhedens reelle behov for arbejdskraft, og borgeren modtager løn for de timer, hvor vedkommende løser arbejdsopgaver på ordinære vilkår.
- I virksomhedspraktik udfører borgeren opgaver, der udvikler kompetencer eller afklarer jobmål.
- Praktiktimer kan konverteres til ordinære løntimer, efterhånden som borgeren mestrer arbejdsopgaverne.
- De forskellige arbejdsfunktioner i henholdsvis virksomhedspraktik og ordinære løntimer skal fremgå af henholdsvis praktikaftale og ansættelseskontrakt.

Herunder ses et eksempel på, hvordan en praktik kan kombineres med lønnede timer:

Kombinationspraktik i en restaurant

- Niels begynder forløbet i virksomhedspraktik med **8 timer om ugen**, hvor han oplæres i buffet og andre praktiske opgaver i restauranten. Praktiktimerne er fordelt på 2 timer på 4 hverdage.
- Efter 6 uger opnås de første løntimer – **5 timer om ugen**, hvor han selvstændigt står for anretning af buffet i restauranten. Timerne er nu ligeligt fordelt på alle ugens hverdage (5 dage), og Niels øger også timetallet i praktikken til **10 timer om ugen i praktik**, der nu omfatter oplæring i tilberedning af smørrebrød.
- Efter seneste opfølgning har borgeren nu fået **10 løntimer om ugen** – 2 timer pr. dag – hvor han udover buffetanretningen i restauranten også anretter frokostbuffet hos en kunde (nabovirksomhedens kantine). **Virksomhedspraktikken er fortsat 10 timer om ugen** – ligeligt fordelt på 5 hverdage – med oplæring i smørrebrød.
- **Slut – 10 løntimer om ugen + 10 timer om ugen i virksomhedspraktik = 20 timer om ugen.**

Kombinationspraktik på et plejecenter

- Else er i virksomhedspraktik på et **plejecenter 15 timer om ugen** fordelt på mandag, onsdag og fredag. Else oplæres i forskellige praktiske opgaver som at rede senge, vaske op, lettere rengøring og servering af mad og drikke.
- Ved første opfølgning efter 4 uger opnås de første **løntimer - 6 timer om ugen**, hvor hun assisterer andet personale i de praktiske opgaver (rede senge, vaske op, lettere rengøring og servering af mad og drikke). **Virksomhedspraktikken nedsættes til 9 timer om ugen** fordelt på 3 dage med oplæring i opgaver i køkkenet (tilberedning af smørrebrød, sandwich og kagebagning).
- Ved næste opfølgning oplyser lederen på plejecentret, at man desværre ikke har mulighed for at øge løntimerne yderligere. Der påbegyndes derfor søgning efter en ny virksomhed, hvor der er mulighed for at øge antallet af løntimer til Else.
- **Slut 6 løntimer om ugen + 9 timer om ugen i virksomhedspraktik = 15 timer om ugen**

§

Reglerne for lønnede timer forud for fleksjob

I mange situationer bliver ansættelser i lavere timetal konverteret til et fleksjob. Det stiller særlige krav til viden om hvordan og hvorfor - og til det vigtige arbejde, du har lavet med dokumentation af progressionen.

"Det er styrelsens vurdering, at de særlige betingelser for et fastholdelsesfleksjob ikke er til hinder for, at udsatte borgere – som fx borgere i ressourceforløb eller langvarige kontanthjælpsmodtagere – efter en konkret vurdering efterfølgende kan få et fleksjob på den arbejdsplads, hvor de senest har været ansat i et ordinært job på få timer. Ved den konkrete vurdering kan der eksempelvis lægges vægt på, at de få ordinære timer, som borgeren har haft under fx ressourceforløbet eller som langvarig kontanthjælpsmodtager, kan anses for at indgå som en del af den samlede indsats for at udvikle borgerens arbejdsevne og få borgeren tilbage på arbejdsmarkedet."

Fra Vejledningen om fleksjob.

Progressionsværktøj

Hav fokus på progression hele vejen igennem forløbet. Få lønnede timer er ikke et mål i sig selv, men en vej til et ordinært job. Er det ikke muligt at udvikle timetallet, fordi borgeren har en nedsat arbejdsevne, så er det vigtigt, at der bliver taget stilling til, om borgeren evt. er i målgruppen for fleksjob. På din arbejdsplads kan I have andre progressionsværktøjer, og nedenstående er blot et eksempel. Fordelen ved at bruge et progressionsværktøj er, at du sammen med borgeren kan visualisere vejen til job. Det bliver et værktøj, der kan styrke dialogen om, hvor målet er, og hvordan vejen derhen ser ud.

Sådan bruger du værktøjet

Ud fra de definerede arbejdsopgaver, og ud fra borgerens vurdering, placeres borgeren på trappen. Dette er udgangspunktet for den kommende tids praktik. Herefter taler I om, hvor I forventer/ønsker, at borgeren skal hen på trappen, hvornår og ikke mindst hvordan - hvad er der er brug for at lære og få hjælp til for at nå målet.

Konkretisér, hvad der skal til, for at en nyansat medarbejder bestrider de pågældende opgaver tilfredsstillende.

- Hvor hurtigt skal man arbejde/antal timer?
- Hvor fejlfrit skal man kunne arbejde/fejlprocent?
- Hvor fleksibelt/selvstændigt skal man kunne arbejde?

BEGYNDER

Har brug for hjælp og vejledning hele tiden for at løse opgaven.

AVANCERET BEGYNDER

Har forstået opgaven, men har brug for hjælp løbende for at udføre den.

SELVSTARTENDE

Skal vejledes og har indimellem brug for hjælp, men kan selv starte op.

SELVKØRENDE

Skal vejledes en lille smule, men er selvstartende og selvkørende.

OPLÆRT

Mestrer opgaven på egen hånd. Svarer til en nyoplært medarbejder.

Arbejdsfunktion	Startniveau	1. målsætning	2. målsætning	3. målsætning
Museumshjælper Arkivering, tømme skrald, fylde kaffe op, assistere besøgende.	*Eksempelvis Avanceret begynder.* *22.04.23*	*Selvstarter: Indkøring af arbejdsopgaver og mødestabil.* *01.05.23*	*Selvkørende: Tildeling af ansvar for opgave + øgning af tid.* *01.06.23*	*Oplært:* *01.07.23*

Effektivitet

Borgerens effektivitet bliver ofte et benspænd, når vi skal etablere løntimer. Og det giver god mening, da effektivitet eller arbejdsintensitet er vigtig at få beskrevet, når en sag fx skal vurderes til fleksjob.

Det er vigtigt at huske, at effektivitet blot er et parameter i en arbejdsopgave, og i nogle jobs er effektivitet slet ikke et vigtigt parameter. Fx i en butik. Det er ikke en god forretning at få en kunde hurtigst muligt ud af butikken igen, men at yde god kundeservice og lave et godt salg.
Spørg i stedet virksomheden om, hvilke kompetencer der er vigtige i jobbet og hvordan borgeren løser opgaverne ift. de kompetencer.

Men hvad så, når effektiviteten ikke er 100 %?

Hav fokus på jobbet

Hvilke kernekompetencer kræver jobbet?

- Fingrene skal sidde rigtigt
- Serviceminded
- Gode samarbejdsevner
- Tage ansvar og rette fejl

ESG og FN's Verdensmål

I den omkringliggende kontekst, der har indflydelse på dit arbejde, finder du også politiske dagsordener. ESG (Environment, Social og Governance) og FN´s Verdensmål er blandt disse. Du kan bruge ESG og FN's Verdensmål som løftestang for samarbejdet med virksomhederne til at sikre flere lønnede timer. Det kan måske godt lyde lidt højtragende, og mange mindre virksomheder er ikke bevidste om fx ESG og FN's Verdensmål. Men flere og flere virksomheder mærker i dag øgede krav og får spørgsmål om klimabevidst produktion, socialt ansvar i alle virksomhedens led eller noget helt tredje.

Virksomhederne oplever blandt andet et marked (samarbejdspartnere), der efterspørger, at virksomheder forholder sig aktivt til verdensmålene og ESG. Det kan fx være i forbindelse med udbud, hvor det indgår i udbudsmaterialet, at de som underleverandører skal forholde sig til verdensmålene eller deres afrapportering af ESG. Det kan fx være data på lærlinge og antallet af IGU-elever eller ansatte på særlige vilkår. Det kan også dreje sig om virksomheder, der rekrutterer unge, som stiller krav til, at en kommende arbejdsplads tager et socialt ansvar. Desuden er der flere, der kan se en økonomisk værdi i branding af virksomheden som en rummelig arbejdsplads.

> *FN's Verdensmål er ikke længere nice to, men need to"*
>
> **Mette Neville, Professor**

Når det kommer til bæredygtighed i forhold til miljø- og klimadagsordener, er virksomhederne 'tvunget' til at forholde sig til den. Det kan have en positiv effekt på skabelsen af praktiske jobs, fx inden for cirkulære forretningsmodeller, hvor der er plads til mennesker, der måske skal have en støttende hånd på deres vej ud på arbejdsmarkedet. Du skal derfor se den grønne omstilling som en katalysator, der kan være med til at skabe mere rummelige virksomheder, fordi der er et væld af opgaver inden for fx sortering, registrering, transport og reparation.

Brug ESG og FN's Verdensmål som en indgangsvinkel til at kunne tale om de krav, der stilles til virksomheden fra omverdenen – fx hvor bliver de udfordret, når de skal rekruttere kvalificeret arbejdskraft, leve op til kundernes krav m.m.

Du kan fx spørge til:

- Den gode business case
  Har jeres medarbejdere svært ved at nå deres arbejdsopgaver?
  Bruger I faglærte medarbejdere til opgaver, der kunne løses af ufaglærte?

- Rettidig omhu
  Stiller dine kunder og samarbejdspartnere krav til samfundsansvar?

- Effektiv rekruttering
  Oplever du, at du laver omkostningstunge fejlrekrutteringer?

- Medarbejderudvikling
  Er der udviklingsmuligheder nok til at fastholde eksisterende medarbejdere?

- Opgaveløsning
  Er der opgaver forbundet med grøn omstilling, som kan løses ved rekruttering via jobcentret?

Hjælp virksomhederne i konkurrencen og til at være på forkant med krav om samfundsansvar, når de skal

- tiltrække og beholde medarbejdere med de rette kompetencer
- sikre de rigtige ressourcer til produktionen
- være på forkant med kunders krav og ønsker
- fastholde og udvikle deres position i lokalsamfundet
- sikre bundlinjen.

Sådan hjælper du virksomhederne

Hjælp virksomhederne i konkurrencen og til at være på forkant med krav om samfundsansvar, når de skal

- tiltrække og beholde medarbejdere med de rette kompetencer
- sikre de rigtige ressourcer til produktionen
- være på forkant med kunders krav og ønsker
- fastholde og udvikle deres position i lokalsamfundet
- sikre bundlinjen.

Hvor starter dialogen?

Hvordan ser jeres produktion/ drift ud det næste halve år? Sæsonen for xxx går i gang....

Vi har lige hjulpet en virksomhed med samme størrelse som jer. Vi fik set på deres uløste opgaver og stykket to deltidsstillinger sammen...

Hvordan er det med opkvalificering? Med jeres produktion kræver det da noget at følge med? – Hvordan fastholder I jeres kernemedarbejdere, så de ikke bliver fristet af konkurrenten? Tid til kurser kan måske løses ved lidt jobrotation og nogle ekstra folk i en periode.

Du siger, at efterspørgslen efter jeres produkter er stor. Men bruger jeres faglærte kernemedarbejdere tiden bedst muligt lige nu? Holder I timerne inde på hver enhed?

Case

En entreprenør oplever stigende konkurrence fra virksomheder, der har data og tekst om deres sociale ansvar med i tilbud.
Ledelsen prioriterer at få lavet dataark og webindhold om deres **fritidsjob, klargøringsopgaver, ansættelse af tidligere kriminelle samt praktikforløb med unge, der fører til uddannelse og jobs**. Beskrivelsen tydeliggør samfundsansvar og kan benyttes ved udbud og tilbudsgivning.

Bliv klogere på socialt ansvar
Når du er i dialog med virksomhedslederne, er der flere værktøjer, I kan benytte til at blive klogere på, hvordan de kan måle deres sociale ansvar.

- Benchmarkmodellen
- Den sociale beregner
- Byggeriets sociale beregner
- ESG

Afrunding

Som job- og virksomhedskonsulent berører du mange områder, og din indsats er vigtig. Dit arbejde er enormt påvirket af politiske vinde, og det kræver, at du løbende skal opsøge ny viden. Vi ved, at det er vigtigt at koble det socialt faglige med det beskæftigelsesfaglige, når samarbejdet med virksomhederne kommer i centrum i indsatsen. Lige nu er der et kontinuerligt fokus på lønnede timer, hvilket forventeligt vil fortsætte.

Samtidig er dit arbejde afhængigt af de forhold, der er i det lokale erhvervsliv. Vi forventer, at ønsket om og forventningen til at tage et socialt ansvar vil øges. Her får du en afgørende rolle i at sørge for, at virksomhederne og borgerne finder hinanden og matches bedst muligt.

Vi håber, at du med denne håndbog har opnået inspiration til dit videre arbejde og kan fortsætte med at være en fantastisk ambassadør for jobcentret, borgerne og virksomhederne.

Er der opstået spørgsmål undervejs, eller er du blevet nysgerrig i forhold til at vide mere, så hold dig ikke tilbage for at kontakte Cabi. Vi arbejder for et rummeligt arbejdsmarked med plads til flere, hvor mennesker og virksomheder lykkes.

Tak, fordi du læste med!