

DEN GODE SAMTALE HÅNDBOG FOR LEDERE



INTRO

Den Gode Samtale er en ny måde at drive a-kasse på. Fra at være a-kassen, der bestemmer, hvor, hvordan og hvornår den ledige skal være i kontakt med a-kassen, bliver det med Den Gode Samtale den ledige, der vælger, hvad der skal tales om, hvilken vejledning, man ønsker, og hvilken kontaktform med a-kassen, der er mest relevant.

Den Gode Samtale medfører derfor en del ændringer for din a-kasse. Denne håndbog beskriver, hvilke trin du skal igennem for at indføre Den Gode Samtale. Håndbogen er en skabelon med ting, I skal have for øje ved indførelsen af Den Gode Samtale, og som I herefter kan tilpasse til netop jeres a-kasse.

Du kan altid læse mere på hjemmesiden www.dengodesamtale.net, hvor alle råd og information om Den Gode Samtale er samlet.

AK-Samvirke
Nørre Farimagsgade 43
1364 København K
Tlf. 3586 6600
samvirke@ak-samvirke.dk

DE FØRSTE SKRIDT

Til at begynde med skal den nye organisering og de ændrede arbejdsgange koordineres. Det kan f.eks. gøres ved at oprette en projektgruppe og afholde interne workshops.

- **Målsætning.** Det er en god idé at gøre sig klart, hvad målet med indførelsen af Den Gode Samtale i netop din a-kasse er. På den måde kan I hele tiden holde øje med, om I er på rette vej.
- **Tilpas.** A-kasser er forskellige, og derfor er det vigtigt fra start at fokusere på, hvad Den Gode Samtale skal indeholde hos jer. Tænk over spørgsmål som: Hvordan ser jeres medlemmer ud? Hvad har de behov for? Hvad er ikke relevant?
- **Projektgruppe.** I kan internt i a-kassen oprette en projektgruppe med en repræsentant fra alle de områder i a-kassen, der bliver en del af projektet. Det kan f.eks. være dig som leder sammen en IT-medarbejder, en administrativ medarbejder, en konsulent, en kommunikationsmedarbejder og en call center-medarbejder. Formålet med projektgruppen er, at alle de nye arbejdsgange koordineres blandt de personer, der bliver berørt. Erfaringer fra flere a-kasser viser, at en sådan gruppe kan lette det daglige koordinerende arbejde.
- **Workshops.** Når I skal udvikle de nye tilbud til medlemmerne, kan det være en god idé at afholde en workshop med medarbejderne. Det er medarbejderne, der har den daglige kontakt med de ledige, og dermed også dem, der har den bedste føling med, hvad de ledige efterspørger. På workshoppen kan I tale om emner som: Hvordan skal vejledninger se ud? Hvor lang tid skal de forskellige samtaler vare? Hvad skal de indeholde? Hvilke jobstøtteaktiviteter efterspørger de ledige? Ved at involvere medarbejderne i at udvikle tilbuddene føler de fra start ejerskab over de nye arbejdsgange og deler tankegangen omkring Den Gode Samtale.

HVORDAN SKAL MIN ORGANISATION TILPASSES?

At indføre Den Gode Samtale medfører store ændringer for din a-kasse. Fra at være jer, der bestemte, hvornår og hvordan den ledige skulle være i kontakt med jer, er det nu den ledige, der i højere grad sætter dagsordenen. Det kræver planlægning og overblik over medarbejdernes ressourcer og de lediges behov.

- **Få et overblik over ressourcer.** Til at starte med kan det være svært at overskue, hvor mange aktiviteter I skal tilbyde medlemmerne. Et godt udgangspunkt er at danne sig et billede af, hvor mange ledige der, pga. tremåneders-kravet, hver uge skal være i kontakt med jer. Herefter kan I tilføje det antal samtaler, I har ressourcer til. Derudover skal I foretage en vurdering af, hvilke tilbud, I tror, medlemmerne vil benytte sig mest af.
- **Tilpas løbende.** På baggrund af det indledende skøn af, hvilke tilbud og hvor mange medlemmerne vil benytte sig af, er det nødvendigt løbende at tilpasse det. Visse tilbud interesserer ikke medlemmerne, og andre er meget efterspurgt. Medlemmernes interesser kan også ændre sig, eller også kan medlemsskaren ændre sig. I skal derfor være parate til at justere de planer, I indledningsvis lagde.
- **Afsæt en medarbejder til planlægning.** Flere a-kasser har haft gode erfaringer med at afsætte en medarbejder til udelukkende at tage sig af planlægning af medarbejdernes tid og medlemmernes ønsker. Det kan være en medarbejder, der holder styr på medarbejdernes kalendere og samtidig følger med i medlemmernes booking. Alle medarbejdere kan så mødes f.eks. en gang om ugen, hvor den planlæggende medarbejder redegør for, hvor der mangler tider, og hvem der muligvis kan hjælpe til.

SELVBOOKING

Den Gode Samtale skal gøre den lediges kontakt med a-kassen lettere og mere fleksibel. Den enkelte ledige skal have indflydelse på tidspunktet for samtalen med a-kassen og typen af samtale. Derfor skal den ledige selv kunne booke sig ind på samtaler og andre aktiviteter i a-kassen digitalt uden først at være indkaldt. Hvis I ikke allerede har et digitalt bookingsystem i jeres a-kasse, skal I have det. Hvis I allerede har et digitalt booking-system, skal I tage højde for, at Den Gode Samtale udvider omfanget og typen af møder, der kan bookes af den ledige online.

I skal i jeres bookingsystem afsætte et tilstrækkeligt antal mødetider, så der bliver reel mulighed for booking af forskellige tider, valg af konsulent eller vejleder og mødeindhold. Den ledige skal i bookingsystemet også kunne flytte tidspunktet for en allerede booket samtale indtil et antal dage før samtalen.

”JEG HAVDE SOM LEDER IKKE PÅ FORHÅND DEFINERET, HVAD DER SKULLE VÆRE I DEN GODE SAMTALE. DET SKULLE MEDARBEJDERNE FYLDE I. DET HAR VÆRET MEGET BEFORDRENDE, AT DE HAR VÆRET MED I HELE PROCESSEN”

LEDER I A-KASSE.

ÆNDRING AF SAMTALENS RAMMER

Med Den Gode Samtale ændres rammerne for a-kassens samtale med den ledige. Den enkelte ledige skal have mulighed for at få de samtaler, som den pågældende har ønske om og behov for, og samtalerne skal kunne holdes fleksibelt. I skal derfor tilpasse:

- **Mængden af samtaler.** Den ledige skal selv kunne bestemme antallet af samtaler med a-kassen. I skal dog være opmærksomme på, at der skal holdes et minimum af samtaler. Første samtale skal holdes inden tre ugers ledighed, mens anden samtale skal holdes senest efter tre måneders ledighed. Herefter skal der som minimum holdes en samtale hver 3. måned.
- **Samtalens form.** Den ledige skal selv kunne bestemme samtalekontaktformen. Der skal dog være tale om personlig interaktiv samtalekontakt (personligt fremmøde, webcam/skype eller telefon). Er den ledige omfattet af en ”mindre intensiv indsats”, eller deltager den ledige i et aktivt tilbud, vil samtalerne fortsat kunne holdes ved kontakt på anden vis, f.eks. via e-mail eller ved brev.

ÆNDRING AF SAMTALENS INDHOLD

Med Den Gode Samtale ændres indholdet af a-kassens samtale med den ledige også. Den enkelte ledige skal have indflydelse på, hvem pågældende taler med, og hvad der tales om. I skal derfor tilpasse:

- **Valg af konsulent.** Den ledige skal som led i booking af samtaler selv kunne vælge, hvilken vejleder eller konsulent samtalen skal holdes med. Det kan f.eks. gøres ved, at I lægger profiler af jeres medarbejdere op i bookingsystemet, så den ledige kan vælge en medarbejder efter kompetencer og faglighed. Formålet er at matche medarbejderne bedre med den enkelte ledige.
- **Valg af indhold.** Den ledige skal selv kunne bestemme indholdet i samtalerne ved at vælge et eller flere overordnede emner for samtalen (blandt flere foruddefinerede) i forbindelse med bookingen, f.eks. "Coaching", "Jobmuligheder", "Jobsøgning", "Uddannelsesmuligheder", "Sporskifte" eller "Generel vejledning". Den ledige skal herudover have mulighed for at angive nærmere ønsker til samtaleens indhold. På den måde får medarbejderne bedre mulighed for at forberede sig på samtalen.

JOBSTØTTEAKTIVITETER

Den enkelte ledige skal have mulighed for at melde sig til jobstøtteaktiviteter. I skal derfor, udover samtalerne, tilbyde nogle jobstøtteaktiviteter. Det må gerne være gruppebaserede aktiviteter. Aktiviteterne kan f.eks. være: "Karriererådgivning", "Netværk og sparring" eller "Hjælp til jobsøgning". Det kan være temamøder om at skrive CV, håndtering af stress, vejledning i de digitale muligheder hos a-kassen og meget andet. Flere a-kasser afholdt, da de skulle indføre Den Gode Samtale, workshops for deres medarbejdere, hvor medarbejderne kom med forslag til aktiviteter og i fællesskab udviklede tilbuddene til de ledige. Medarbejderne har oftest en god fornemmelse for, hvad de ledige efterspørger. Erfaringer fra de a-kasser, der allerede har indført Den Gode Samtale, viser, at der er et par udfordringer, som det er værd at være opmærksom på:

- **Vær omstillingsparat.** Det tager tid at tilpasse jobstøtteaktiviteterne til de lediges ønsker og behov. I starten må I derfor prøve jer frem. Efterspørgslen vil løbende blive ændret, og det er derfor vigtigt at tilpasse jeres udbud af jobstøtteaktiviteter herefter.
- **Kommunikér.** Det er vigtigt at kommunikere til medlemmerne, hvilke jobstøtteaktiviteter, I nu tilbyder dem. Flere a-kasser erfarede, at de ledige ikke tilmeldte sig jobstøtteaktiviteterne førend medarbejderne begyndte at gøre opmærksom på dem i samtalerne. Det er også en god idé at fortælle om aktiviteterne i mails eller anden kommunikation til den ledige.

”MED DEN GODE SAMTALE HAR JEG FÅET LANGT MERE ENGAGEREDE ANSATTE. DE KAN NU FORFØLGE DERES EGNE INTERESSER OG UDVIKLER SIG DAGLIGT, OG DERES ØGEDE ARBEJDSGLÆDE VAR TIL AT FÅ ØJE PÅ FRA FØRSTE DAG”

LEDER I A-KASSE.

JOBLOG

Når I indfører Den Gode Samtale, skal I også oprette en joblog, hvis I ikke allerede har en sådan, som den ledige kan udfylde digitalt.

Den ledige skal løbende føre joblog som dokumentation for sin jobsøgning. I jobloggen skriver den ledige, hvad vedkommende søger af jobs, men det er også muligt at notere andre jobfremmende aktiviteter, som den ledige har deltaget i. I jobloggen skal den ledige bl.a. registrere, hvilke job, der er søgt, datoer for de søgte jobs, ansøgningsform og oplysninger om arbejdsgiveren, dvs. dennes navn og adresse.

Erfaringer fra nogle a-kasser viser, at de ledige ofte ved indførelsen af Den Gode Samtale skal huskes på at udfylde jobloggen inden en samtale. Det er nemlig vigtigt for effekten af Den Gode Samtale, at jobloggen udfyldes. Den sikrer, at samtalerne kan omhandle den lediges fremtid, fordi de formelle krav er klaret inden selve samtalen. Jobloggen erstatter ”Plan for jobsøgning”, og den danner grundlaget for rådighedsvurderingen og sikrer, at medarbejderen inden en samtale har et overblik over, om den lediges jobsøgning lever op til kravene. Medarbejderen har også inden samtalen en god fornemmelse af, hvordan den lediges situation er, og har derfor mulighed for at forberede sig. Det er befordrende for samtalen.

Det er derfor vigtigt at holde sig for øje, at de ledige skal udfylde jobloggen – og at I evt. skal bruge tid på at informere de ledige om vigtigheden af at udfylde jobloggen inden samtalen.

DEN FÆLLES AFTALE

Den Gode Samtale lægger op til, at samtalerne skal fokusere på fremtiden i stedet for at kontrollere fortiden. Der skal derfor i forbindelse med hver samtale laves en kort skriftlig aftale, som fastlægger, hvad der skal ske frem til næste samtale, og hvem der gør hvad. Herudover er der ingen formkrav til aftalen. Aftalen kan f.eks. gå ud på, at den ledige fortsætter i samme spor eller breder sin jobsøgning ud, eller at a-kassen ser et par af den lediges ansøgninger igennem med henblik på videre sparring.

Aftalen kan også gå ud på, at den ledige melder sig til én eller flere af a-kassens jobstøtteaktiviteter.

Det kan også aftales, at næste samtale skal ligge tidligere end minimumskontakten tilsiger. Ligesom det kan aftales, at den ledige skal booke sig til en samtale med et bestemt indhold eller til en samtale, hvor kontaktformen f.eks. er personligt fremmøde.

Hvordan gør jeg mine medarbejdere klar til ændringerne? Medarbejderne er afgørende for, om Den Gode Samtale bliver en succes. Og det kræver noget af dine medarbejdere at indføre Den Gode Samtale. De har måske udført deres arbejde på samme måde i mange år, og det kan derfor måske være overvældende pludselig at få vendt op og ned på hverdagen. Herunder kan du finde gode råd til, hvordan du klæder dine medarbejdere bedst muligt på til forandringerne.

- **Motivationen er altafgørende.** Den Gode Samtale er et begejstringsprojekt, og det kræver, at alle er motiverede fra top til bund. Alle i a-kassen skal ville Den Gode Samtale. Forsøg derfor at motivere dine medarbejdere helt fra start.
- **Ikke en spareøvelse.** Den Gode Samtale er ikke en spareøvelse, og derfor er det vigtigt, at ressourcerne i a-kassen bliver fordelt rigtigt, og at der er nok af dem. Nogle gange kræver det måske nye kompetencer, og at der bliver ansat nye/flere medarbejdere.
- **Læg vægt på de nye muligheder.** Når du fortæller medarbejderne om Den Gode Samtale, er det en god idé at lægge vægt på de muligheder, medarbejderne får for at bringe mange forskellige kompetencer i spil. Medarbejderne kan med Den Gode Samtale udvikle de ekspertiser, de hver især har, og i højere grad fokusere på deres individuelle interesser.
- **Vær tidligt ude.** At ændre kulturer tager tid. Involver derfor dine medarbejdere tidligt i planerne om Den Gode Samtale. De behøver ikke at kende til alle de tekniske detaljer og planlægningsmæssige dele af indførelsen, men et kort indledende oplæg, der opridser de overordnede forandringer og tidsplanen herfor, kan være med til at udrydde en eventuel usikkerhed.

-
- **Inddrag.** Når I skal udvikle de nye tilbud til medlemmerne, kan det være en god idé at afholde en workshop med medarbejderne. Det er oftest medarbejderne, der har den daglige kontakt med de ledige, og dermed også dem, der har den bedste føling med, hvad de ledige efterspørger.
 - **Uddan medarbejderne.** Mange af dine medarbejdere har formodentlig mange af de kompetencer, de får brug for i Den Gode Samtale. I visse tilfælde skal det opfriskes, og andre skal måske lære om forskellige teknikker fra start. Det er derfor en god idé at tilbyde kurser og uddannelse til dine medarbejdere. Det kunne f.eks. være i coaching, fremlæggelse eller noget helt tredje. I kan også anvende sidemandsoplæring, hvor en medarbejder, der f.eks. er stærk i coaching, kan oplære kollegaerne.
 - **Øv jer.** Flere a-kasser har haft succes med at øve de nye samtaleformer via rollespil, hvor medarbejderne skiftes til at spille henholdsvis medarbejderen og den ledige. At øve samtalen flere gange inden Den Gode Samtale går i gang kan fjerne usikkerhed, og I kan i fællesskab finde frem til den bedste måde at varetage Den Gode Samtale i jeres a-kasse.
 - **Opstil standarder.** Med Den Gode Samtale kan den ledige booke sig ind på samtaler om f.eks. "CV" eller "Interviewteknik". Erfaringen fra flere a-kasser er, at medarbejderne i starten godt kan være usikre på, om de kan udfylde disse samtaler på tilstrækkelig vis. Det kan derfor være en god idé evt. i samarbejde med medarbejderne at udvikle en række standarder for, hvad en sådan samtale skal indeholde i overordnede termer. Det kan nemlig være rart for medarbejderne at have et papir at støtte sig til, når de skal i gang. Det mindsker også usikkerheden blandt medarbejderne omkring, hvorvidt de kan finde ud af at varetage de nye tilbud.

-
- **Afstem forventninger og udvis tillid.** Gør klart for dine medarbejdere, hvad der forventes af dem i Den Gode Samtale. På den måde undgås misforståelser og utryghed. Fortæl dine medarbejdere, at du har tillid til, at de kan løfte opgaven.
 - **Kommunikér løbende.** For at sikre en god kommunikation og vidensdeling mellem dig og dine medarbejdere og medarbejderne imellem, er det gavnligt at holde jævnlige møder, hvor I evaluerer Den Gode Samtale og taler om, hvordan I synes, det går. Erfaringerne kan bruges til løbende at udvikle Den Gode Samtale i netop jeres a-kasse.



AK-Samvirke
Nørre Farimagsgade 43
1364 København K
Tlf. 3586 6600
samvirke@ak-samvirke.dk