

DEN GODE SAMTALE HÅNDBOG FOR MEDARBEJDERE



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

Ledelsen i din a-kasse planlægger overordnet, hvordan Den Gode Samtale skal indføres i netop din a-kasse. Der er dog flere ting, du kan være opmærksom på:

Hav et åbent sind. Den Gode Samtale er en helt ny måde at holde samtaler på i a-kassen. Derfor vil din arbejdsdag komme til at se anderledes ud, og du vil skulle forholde dig til nye måder at arbejde på. Det kan virke overvældende, når du første gang får præsenteret planerne, men erfaringerne viser, at Den Gode Samtale efter et stykke tid er en succes blandt både medarbejdere og de ledige.

Kom med dine ideer. Når ledelsen i din a-kasse skal finde ud af, hvad I skal tilbyde de ledige i forbindelse med Den Gode Samtale, er dine input meget værdifulde. Det er dig, der dagligt er i kontakt med medlemmerne, og derfor også dig, der ved, hvad de efter-spørger.

Efteruddannelse. Den Gode Samtale medfører som nævnt ændringer i din hverdag, og der kan derfor godt opstå et behov for, at du skal efteruddannes. Det er helt op til den enkelte a-kasse, hvordan man tilrettelægger medarbejdernes udvikling, men flere a-kasser har haft succes med at uddanne medarbejdere i coaching, undervisning af en større forsamling osv. Derfor er det en god idé at informere din leder, hvis du ikke føler, at du er klædt godt nok på til Den Gode Samtale eller hvis du har brug for nye kompetencer.

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 medarbejder eller vejleder og mødeindhold. Den ledige skal i bookingsystemet også kunne flytte tidspunktet for en allerede booket samtale indtil et antal dage før samtalen.

Der er gode erfaringer med at afsætte en medarbejder til udelukkende at tage sig af planlægning af medarbejdernes tid, udbud 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 holde møde, når der er behov, hvor den planlæggende medarbejder redegør for, hvor der mangler tider, og hvem der muligvis kan hjælpe til.

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 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, og senest hver gang medlemmet har haft tre måneders sammenlagt ledighed..

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.

”NU HVOR DE LEDIGE SELV KAN VÆLGE, HVAD DE VIL SNAKKE MED OS OM, HØRER JEG PLUDSELIG ORD SOM ”TAK!”. DET GIVER MIG EN STØRRE ARBEJDSGLÆDE AT SE MEDLEMMERNE VÆRE GLADE, NÅR DE GÅR UD AF DØREN”

MEDARBEJDER I A-KASSE.

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 medarbejder. Den ledige skal som led i booking af samtaler selv kunne vælge, hvilken vejleder eller medarbejder samtalen skal holdes med. Det kan f.eks. gøres ved, at I lægger profiler af alle 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. Det er også en god idé at være opmærksom på dine kollegaers kompetencer, så du kan henvise til dem, hvis en ledig efterspørger en specifik kompetence.

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. Hermed får du som medarbejder 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 for eksempel 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.

Når I skal udvikle aktiviteterne i din a-kasse er dine input værdifulde. Du har nemlig som medarbejder oftest en god fornemmelse af, hvad de ledige efterspørger.

Erfaringerne fra forsøgsordningen viser, at der er et par udfordringer, som det er værd at være opmærksom på:

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. F.eks. kan medlemmernes interesser ændre sig, eller også kan medlemsskaren ændre sig. I skal derfor være parate til at justere de planer, I indledningsvist lagde.

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 de jobstøtteaktiviteterne førend medarbejderne begyndte at gøre opmærksom på det i samtalerne. Det er også en god idé at fortælle om aktiviteterne i mails eller anden kommunikation til den ledige.

DEN FÆLLES AFTALE

Den Gode Samtale ligger op til, at samtalerne skal fokusere på fremtiden i stedet på 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 i gennem 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.

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 job, ansøgningsform og oplysninger om arbejdsgiveren, dvs. dennes navn og adresse.

Jobloggen er en vigtig del af Den Gode Samtale. Den sikrer nemlig, 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 du som medarbejder inden en samtale har et overblik over, om den lediges jobsøgning lever op til kravene. Du har også inden samtalen et godt overblik over, hvordan den lediges situation er, og har derfor mulighed for at forberede dig. Det er befordrende for samtalen.

”NÅR DEN LEDIGE HAR UDFYLDT
JOBLOGGEN INDEN EN SAMTALE,
KAN VI BRUGE ALT TIDEN PÅ AT SE
FREMAD. DET GIVER NOGEN HELT
NYE MULIGHEDER FOR VEJLEDNING”
MEDARBEJDER I A-KASSE.

HVORDAN BLIVER JEG KLAR TIL ÆNDRINGERNE?

Den Gode Samtale medfører en del ændringer for din a-kasse. Nedenfor kan du finde gode råd til, hvordan du gør dig klar til forandringerne:

- **Vær begejstret.** Den Gode Samtale er sandsynligvis den måde, du fremover kommer til at møde medlemmerne på. Det er derfor en af de vigtigste forandringer i a-kasserne i lang tid, og det er en forandring, som giver friere rammer, plads til at udfolde faglighed og mulighed for rent faktisk at være mere på medlemmernes side og ikke bare kontrollant.
- **Bevar modet.** Som med alle andre store forandringer kræver de tid, før de fungerer helt. Tekniske problemer, en ny arbejdshverdag, medlemmer, der også skal vænne sig til de nye tider, eller nogle helt andre problemer og udfordringer, kommer du sikkert til at møde, når I går i gang. Men bevar modet! Det skal nok blive godt.
- **Giv tid.** I Den Gode Samtale handler det om at se fremad og ikke så meget bagud, og på mange måder går du fra at være en kontrollant til at blive en samarbejdspartner. Det stiller nogle andre krav til dig som medarbejder og kan tage noget tid at vænne sig til.
- **Sig hvad du mener.** Den Gode Samtale er en stor omstillingsproces, og der dukker løbende uforudsete udfordringer og problemer op. Fortæl derfor løbende din leder, når du oplever, at der er noget, som ikke fungerer, eller som kan gøres bedre.



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