

CASE STUDY

written by DOCUMENTA, Instituto
Europeo de Estudios para la Formación
y el Desarrollo, Carolina Pañeda

A kommunikációs és
facilitációs készségek
használata a napi
munkában

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	2
Helyi fejlesztési ügynökség	2
Nehézségek és kihívások	3
Javasolt megoldások	4
Csoportorientáció	5
Konklúziók	8

Bevezetés

José munkaügyi tanácsadóként dolgozik egy helyi fejlesztési ügynökségnél. Napi munkája abból áll, hogy tanácsokat ad különféle szakmai és szociális háttérű munkanélkülieknek, regisztrálja őket az ügynökség adatbázisában, és felméri munkavállalási és képzési lehetőségeiket.

A folyamatosan növekvő európai munkanélküliség következtében azoknak a száma is napról napra növekszik, akik élnek a lehetőséggel és felkeresik a fejlesztési ügynök-

séget, ahol José dolgozik. A szolgáltatás iránt megnövekedett igény azonban azt eredményezte, hogy jelentősen lecsökkent az az időmennyiség, amelyet egy szakképzett tanácsadó egy-egy ügyféllel eltölthet, s a helyzet mostanra már odáig fajult, hogy a tanácsadók nem képesek színvonalas kiértékelési munkát végezni, és maguk az ügyfelek is kezdik silánynak és hasznavehetetlennek minősíteni a kapott szolgáltatást.

Helyi fejlesztési ügynökség

A központ, ahol José dolgozik, egy helyi fejlesztési ügynökség. Ez egy helyhatósági rendelet alapján működő állami szerv, amelynek célja, hogy a foglalkoztatás és az önfoglalkoztatás elősegítése révén fellendítse a város produktív kapacitását. Ez a szerv működési területén belül számos különféle tevékenységet fejt ki, ám a nagyközönség szemében a legfontosabb munkát a helyi fejlesztési ügynökség végzi azáltal, hogy tanácsokkal és útmutatással szolgál az álláskeresőknek. Állami szervről lévén szó, ez a szolgáltatás térítésmentes az ügyfelek számára.

Az ügynökség előzetes időpont-egyeztetést követően bárkinek, aki igényli (akár helybéli lakos, akár nem), a rendelkezésére áll. Az ügyfelet egy munkaügyi tanácsadó fogadja, aki kielemezi szakmai előéletét. A helyi fejlesztési ügynökségnek van egy betöltésre váró állásokat tartalmazó adatbázisa, amelybe felveszik a jelentkezőt. Az adatbázisban

szereplő információkat megosztják a megüresedett helyekre pályázókat kereső cégekkel. Az ügyfél ezenkívül tanácsot kap az ügynökségtől arra vonatkozóan, hogy miképpen kell megírni egy önéletrajzot, megkapja azoknak a szervezeteknek a jegyzékét, ahová spontán módon benyújthatja álláskeresési kérelmét, valamint információval látják el a foglalkoztatási programokról, ösztöndíjakról, az aktuális üresedésekről és más olyan opciókról, amelyek érdekelhetik őt.

Az álláskeresőknek nyújtott közvetlen konzultáción kívül a helyi fejlesztési ügynökség online és helyszíni képzéseket is szervez, cégekkel és képzési központokkal együtt részét képezi egy együttműködési megállapodásokat létrehozó hálózatnak, tanácsokat nyújt magánvállalkozóknak, információs pontot működtet Európában, és más kezdeményezésekben is részt vesz olyan intézmények szervezésében, mint az egyetemek és maga a tanács.