

Profiliranje u savjetodavnom procesu u javnim službama/zavodima za za zapošljavanje u BiH

juni, 2018.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC

www.yep.ba

**Profiliranje u savjetodavnom
procesu u javnim službama/zavodima za
za zapošljavanje u BiH**

Projekat zapošljavanja mladih (YEP),
uz podršku Vlade Švajcarske
La Benevolencija 8
71.000 Sarajevo,
Bosna i Hercegovina
Tel/faks: + 387 33 207 812

www.yep.ba

Sarajevo, juni 2018. godine

IZDAVAČ (PUBLISHER):

GOPA mbH Bad Homburg, predstavništvo za Bosnu i Hercegovinu
La Benevolencija 8
71.000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
Tel/faks: + 387 33 207 812
E-mail: info@yep.ba

AUTORI (AUTHORS):

Meri Lorenčić, stručnjak Projekta zapošljavanja mladih (YEP)
Dr. Ranko Markuš, rukovodilac Projekta zapošljavanja mladih (YEP)
Venesa Omerhodžić Klempić, viša stručna saradnica Projekta zapošljavanja mladih (YEP)

GLAVNA UREDNICA (EDITOR):

Amela Gajić, menadžerica ureda Projekta zapošljavanja mladih (YEP)

Stavovi, izraženi u radovima u ovoj seriji publikacija, isključivo su stavovi autora i nužno ne odražavaju stavove Švajcarske agencije za razvoj i saradnju (SDC). Radovi se objavljuju s ciljem podsticanja stručne rasprave, kojom se želi doprinijeti razvoju službi za zapošljavanje u Bosni i Hercegovini.

Citiranje je dozvoljeno uz navođenje izvora.

Views expressed in this Series are those of the author(s) and do not necessarily represent those of the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC). Working Papers are published in order to induce experts' discussion which should lead towards improvements of the public employment sector in Bosnia and Herzegovina.

If quote, please use full reference.

SADRŽAJ

| | |
|--|-----------|
| 1. SAVJETOVANJE ZA ZAPOŠLJAVANJE | 6 |
| 1.1 PRINCIPI SAVJETODAVNOG RADA SA KLIJENTIMA | 6 |
| 1.2 KORISNICI SAVJETODAVNOG PROCESA..... | 7 |
| 1.3 SAVJETODAVNI RAD PRILAGOĐEN POTREBAMA KLIJENATA | 8 |
| 2. PROFILIRANJE | 11 |
| 2.1 ŠTA JE PROFILIRANJE..... | 11 |
| 2.2 SISTEM PROFILIRANJA U JAVNIM SLUŽBAMA ZA ZAPOŠLJAVANJE U EVROPSKOJ UNIJI..... | 13 |
| 2.3 PREDNOSTI PROFILIRANJA..... | 14 |
| 3. SPROVOĐENJE PROFILIRANJA U JSZZ/ZZZ U BiH | 15 |
| 3.1 NOVI ORGANIZACIONI MODEL RADA BIROA SA KLIJENTIMA | 15 |
| 3.2 PROCJENJIVANJE ZAPOŠLJIVOSTI KLIJENTA | 16 |
| 4. PRISTUP KOJI SE TEMELJI NA STRUČNOJ PROCJENI SAVJETODAVCA..... | 27 |
| 4.1 KOMPETENCIJE SAVJETODAVCA..... | 27 |
| 4.2 INTERVJU – ALAT ZA PROFILIRANJE I PROCJENU ZAPOŠLJIVOSTI..... | 29 |
| ANEKS 1: ČEK-LISTA ZA PROCJENU ZAPOŠLJIVOSTI – PROFILIRANJE | 32 |
| ANEKS 2: PRIMJER/VODIČ ZA INTERVJU KOJI SE VODI U SVRHU PROCJENJIVANJA ZAPOŠLJIVOSTI I IZRADE INDIVIDUALNOG PLANA ZAPOŠLJAVANJA | 34 |

1. SAVJETOVANJE ZA ZAPOŠLJAVANJE

Savjetovanje za zapošljavanje jedna je od ključnih usluga koju pružaju javne službe za zapošljavanje nezaposlenim osobama – tražiocima zaposlenja u Evropi, svijetu, regionu, a u posljednje vrijeme i u Bosni i Hercegovini. Javne službe za zapošljavanje sprovode savjetodavni proces u cilju povećanja zapošljivosti klijenata što podrazumijeva poboljšanje njihovih vještina, znanja i sposobnosti, kako bi postali konkurentniji i atraktivniji za poslodavce i kako bi na taj način bile povećane njihove šanse za pronalazak odgovarajućeg zaposlenja. Pri tome se sve više pažnje posvećuje aktiviranju nezaposlenih osoba, a to znači, kroz savjetodavni proces pokrenuti nezaposlene da postanu odgovorniji u odnosu na rješavanje svoje situacije, budu spremniji na definiranje ciljeva u pogledu zapošljavanja i sprovedbu aktivnosti koje su potrebne da bi te ciljeve postigli.

Uzimajući u obzir da su nezaposlene osobe različite, kada su u pitanju mogućnosti zapošljavanja, javne službe za zapošljavanje svoje klijente diferenciraju, kako bi mogli usluge oblikovati prema potrebama različitih grupa klijenata. Pri tome javne službe za zapošljavanje koriste tzv. profiliranje klijenata, da bi identificirale njihove prednosti, nedostatke i prepreke za zapošljavanje, kao i za procjenjivanje njihove zapošljivosti. Na osnovu procjene zapošljivosti sprovodi se segmentacija klijenata, što podrazumijeva da se klijenti svrstavaju u različite grupe na osnovu sličnih karakteristika, prepreka u zapošljavanju i prema potrebama za podrškom u integraciji na tržište rada. Javna služba za zapošljavanje se opredjeljuje za to koje vrste usluga i mjera može ponuditi pojedinoj grupi da bi se povećala njihova zapošljivost i omogućilo što brže zapošljavanje. To je pristup pružanja usluga koji se temelji na potrebama i karakteristikama klijenta – nezaposlenih lica/osoba.

Sličan pristup savjetodavnom radu sa klijentima uveden je u većini javnih službi/zavoda za zapošljavanje u BiH. Naime, prema novom modelu rada sa korisnicima usluga JSZZ u BiH, savjetodavni proces se sprovodi sa ciljem da se klijentima pomogne u njihovoj bržoj integraciji na tržište rada. To primarno podrazumijeva pomoć u unapređenju sopstvene zapošljivosti, što bi trebalo rezultirati njihovom boljom orijentacijom na tržištu rada, ali i u samom društvu te zapošljavanjem u najkraćem mogućem roku.

U sprovođenju savjetodavnih usluga JSZZ/ZZZ uvažavaju se određeni principi rada sa klijentima.

1.1 Principi savjetodavnog rada sa klijentima

U radu sa klijentima savjetodavac treba uzeti u obzir sljedeće principe rada:

- ✓ **Princip efikasnosti i kontinuiranog poboljšanja kvaliteta**
Savjetodavac je dužan pružati pravovremene i kvalitetne usluge, uključujući uvođenje novih usluga i korištenje savremenih tehnologija.
- ✓ **Princip profesionalizma i odgovornosti**
Savjetodavac pristupa profesionalno i odgovorno prema klijentima, u okviru nadležnosti koje ima, te je odgovoran za transparentnost i rezultate svog rada.
- ✓ **Princip privatnosti, objektivnosti i zaštite ličnih i drugih podataka**
Savjetodavac kontinuirano osigurava privatnost u dobijanju podataka, objektivnost zapisa, te klijentima omogućava uvid u sopstvene podatke. Dakle, podatke prikuplja, koristi, ali i štiti.

- ✓ **Princip poštovanja i jednakosti**
Svi kontakti i komunikacija sa nezaposlenim osobama se moraju odvijati u okolnostima i na način koji svjedoči o poštovanju i nediskriminatornom ponašanju zaposlenih u instituciji prema svakom klijentu, bez obzira na nacionalnost, rasnu pripadnost, spol, jezik, vjeroispovijest, političku ili drugu pripadnost, finansijski status, starost, obrazovanje, socijalni status, invaliditet ili bilo koju drugu ličnu okolnost.
- ✓ **Princip usmjerenosti na klijenta i njegove potrebe, što podrazumijeva holistički pristup**
Aktivnosti nezaposlene osobe definirane u individualnom planu zapošljavanja proističu iz situacije u kojoj se lice nalazi, mogućnosti i prepreka koje ono ima na putu zapošljavanja. IPZ se izrađuje, prati i revidira u partnerskoj saradnji između nezaposlenog lica i savjetodavca.
- ✓ **Princip planiranog, proaktivnog pristupa i fokusiranja na preduzimanje aktivnosti**
Savjetodavci planiraju i sprovode aktivnosti u okviru savjetodavnog rada tako da sprečavaju prelazak novoprijavljenih u dugoročno nezaposlene i uključuju ih u mjere APZ-a u skladu sa prepoznatim potrebama i u cilju bržeg zapošljavanja (na osnovu izrađenog IPZ-a).
- ✓ **Princip autonomnosti klijenta i poštovanje njegove odluke**
Savjetodavci vode proces savjetovanja sa nezaposlenom osobom na način da pružaju informacije i usmjeravaju, tako da ona sama prepozna svoje potrebe, postavi realne ciljeve zapošljavanja koji se mogu postići i oblikuje efikasan plan za postizanje tih ciljeva.
- ✓ **Princip prilagođenog pristupa**
Savjetodavci pojedinom klijentu prilagođavaju savjetodavni proces, tj. njegov sadržaj, intenzitet, izbor postupaka i mjera, uzimajući u obzir njegove osobine, potrebe i sposobnosti. U savjetodavnom procesu potrebno je prilagoditi način pružanja informacija i drugih sadržaja, sposobnostima razumijevanja nezaposlenog lica i provjeriti stvarno razumijevanje informacija i dogovora.

1.2 Korisnici savjetodavnog procesa

U skladu sa novim organizacionim modelom rada sa klijentima, koji je zasnovan na stvarnom stanju tržišta rada, broju i ključnim karakteristikama klijenata kao i na raspoloživim resursima javnih službi/zavoda za zapošljavanje, savjetodavne usluge se pružaju osobama koje se prijave na evidenciju kao nezaposlene i koje se žele uključiti u savjetodavni proces.

Naime, nakon prijave na evidenciju, nezaposlena osoba biva pozvana na učešće u informativnom seminaru tokom kojeg se treba izjasniti želi li se uključiti u savjetodavni proces ili ne (prva segmentacija).

To znači da se u savjetodavni proces uključuju nezaposlene osobe koje su aktivni tražioci posla i žele pomoć JSZZ/ZZZ u pronalaženju posla.

Biroi sa manjim brojem novoprijavljenih osoba/lica

Također, u manjim biroima gdje je neznatan priliv novoprijavljenih i gdje je niska potreba za organizacijom informativnih seminara, neophodno je da savjetodavac izvrši prvu segmentaciju već prilikom prve prijave.

Uključivanje u savjetodavni proces nezaposlenih osoba, koje su već duži period na evidenciji

S druge strane, i nezaposlene osobe koje su na evidenciji duže vrijeme, trebaju imati pristup savjetodavnim uslugama te se mogu uključivati u savjetodavni proces. To se može raditi na nekoliko načina:

- ⇒ U nekim biroima se, tokom redovnih javljanja, nezaposlene osobe informiraju o toj mogućnosti i na taj način uključuju, pri čemu je izrada IPZ-a prva aktivnost;
- ⇒ Druga mogućnost je organiziranje grupnih motivacionih seminara, u cilju aktiviranja i motiviranja dugoročno nezaposlenih, ako za to postoje mogućnosti i resursi. Tokom ovih seminara, učesnicima se, između ostalog, predstave savjetodavne usluge koje nudi služba/zavoda i mjere aktivne politike zapošljavanja (APZ) te se dogovori termin za individualni razgovor, s ciljem izrade IPZ-a.

1.3 Savjetodavni rad prilagođen potrebama klijenata

Služba za zapošljavanje ima dvije ključne grupe klijenata – nezaposlena lica i poslodavce.

Sve nezaposlene osobe, iako aktivni tražioci posla, ne trebaju istu vrstu i intenzitet pomoći, jer među njima postoje razlike u pogledu stručne spreme, radnog iskustva, ličnih karakteristika, iskustva u traženju posla, interesa i ciljeva zapošljavanja i naročito situacije na tržištu rada u željenom zanimanju ili oblasti. Neke nezaposlene osobe trebaju samo pomoć u orijentiranju na tržištu rada, npr. informacije o slobodnim radnim mjestima ili savjete kako tražiti posao. Drugim nezaposlenim osobama treba pomoć u sticanju prvog radnog iskustva, dodatnih znanja i vještina ili prekvalifikacija. Treći se možda suočavaju sa ozbiljnijim preprekama u zapošljavanju, naprimjer osobe sa invaliditetom.

To nadalje znači da savjetovanje ne može i ne smije biti isto za sve nezaposlene osobe, nego je potrebno ***ciljeve, metode i intenzitet savjetodavnog procesa prilagoditi potrebama konkretne nezaposlene osobe***. Samo na taj način savjetodavni proces može biti efikasan i dati željene rezultate.

Vrsta i obim pomoći, koja je potrebna nezaposlenoj osobi, može se utvrditi samo kroz individualni pristup u radu sa klijentom, naročito u identifikaciji prednosti, slabosti i prepreka koje ima u pogledu zapošljavanja u željenom zanimanju ili zanimanjima, kao i u oblasti rada, i posljedično, procjenjivanju njegove zapošljivosti.

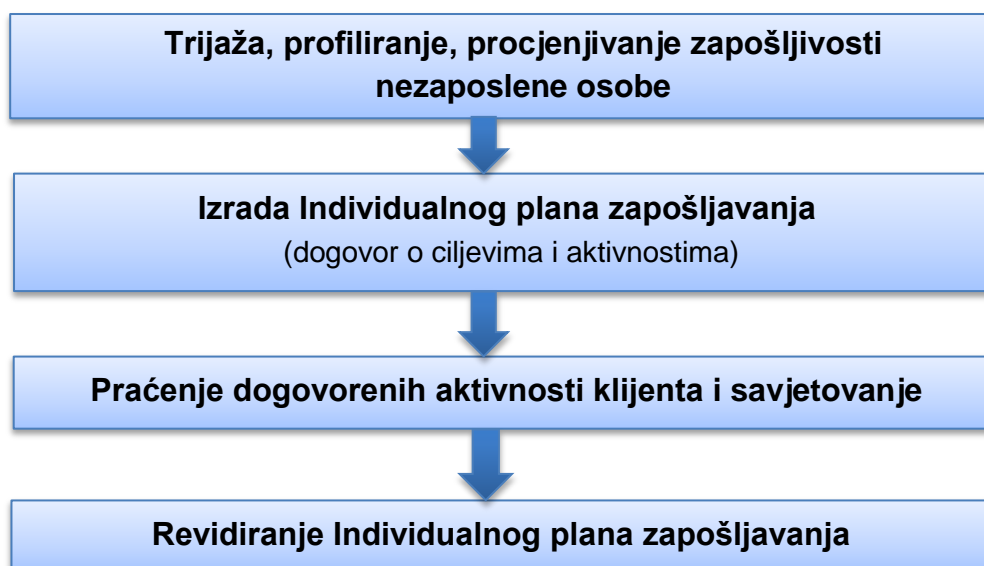
Tek kad je prepoznato šta je potrebno nezaposlenoj osobi da bi se njegova/njena zapošljivost, i time konkurentnost na tržištu rada, povećala, može se oblikovati strategija savjetodavnog rada za tog konkretnog klijenta, dogovoriti aktivnosti i izraditi Individualni plan zapošljavanja.

1.3.1 KLJUČNE FAZE SAVJETODAVNOG RADA SA NEZAPOSLENIM LICIMA

Ključni koraci ili faze individualnog savjetodavnog rada, uključujući profiliranje i procjenjivanje zapošljivosti klijenta definirani su u Uputstvu za rad u biroima/podružnicama, koje su usvojile javne službe/zavodi za zapošljavanje u Bosni i Hercegovini.

Ključne faze savjetodavnog procesa prema novom modelu rada sa klijentima u

JSZZ/ZZZ u BiH



1.3.1 KLJUČNE FAZE POSREDOVANJA LICA IZ SAVJETODAVNOG PROCESA

Aktivne mjere zapošljavanja imaju za svrhu povećanje šansi za zaposlenje lica koja se nalaze na evidenciji javnih službi za zapošljavanje. Najčešće se pod pojmom aktivnih mjera podrazumijevaju samo finansijski poticaji poslodavcima, ali oni predstavljaju tek jednu od mjera. Ukratko, aktivne mjere obuhvataju aktivnosti savjetovanja¹, podrške u traženju posla, aktivnosti kreiranja radnih mjesta kroz javne radove i treninge. Kako bi savjetovanje imalo značaja, proces posredovanja u zapošljavanju mora se organizirati na efikasan način, uključujući veći udio javnih službi za zapošljavanje u protoku informacija na tržištu rada.

Finansijski poticaji su najznačajnija mjera iz ugla poslodavaca, koja daje priliku službama za zapošljavanje da se pozicioniraju kao najznačajnije institucije, odnosno ključni medijator na tržištu rada. Ti poticaji su dodatni podstrek poslodavcu da primi radnika koji je u nepovoljnom položaju na tržištu rada, umjesto onih koji u potpunosti zadovoljavaju njegove kriterije. Na taj način se pozitivno diskriminiraju oni koji su predmet poticaja, te se prevenira njihova dugoročna nezaposlenost, odnosno njihov dolazak u situaciju da nemaju nikakvih šansi za pronalazak zaposlenja. Jasno je da finansijski poticaji imaju pozitivne efekte na zapošljavanje nezaposlenih u nepovoljnom položaju, ali istovremeno utiču na promjenu cijene koštanja radnika, pa npr. poslodavac u obračunu troškova uzima u obzir samo neto platu, jer očekuje da će poreze i doprinose dobiti iz odobrenih sredstava poticaja. Razlog za intervenciju države i manje troškove je manja efikasnost radnika, jer dolazi iz grupe sa određenim poteškoćama za zapošljavanje, koje se definiraju **kroz proces profiliranja**. Ključni izazov pred službama za zapošljavanje je upravo profiliranje korisnika finansijskih poticaja, odnosno određivanje onih koji trebaju podršku (targetiranje), što je kritična karika u cijelom procesu.

Pogrešno je misliti da aktivne mjere služe poslodavcima za otvaranje novih radnih mjesta, jer to mjerama nije svrha. Zakonske odredbe za korištenje subvencija za promicanje ostvarivanja i održavanja više zaposlenosti i poboljšanja strukture zaposlenih, kao što su Zakon o posredovanju u zapošljavanju i pravima i socijalnoj sigurnosti Federacije Bosne i Hercegovine (Službene novine Federacije BiH, br. 41/01, 22/05 i 9/08) ili Pravilnik o uslovima, kriterijumima i načinu sprovođenja mjera aktivne politike zapošljavanja Zavoda za zapošljavanje Republike Srpske (broj: 01.6/0104-335/17), pri čemu zavodi sprovode mjere

¹Najefikasnija mjera: <http://uhm.org.mt/wp-content/uploads/2015/08/ALMP-Full-Document.pdf>

aktivne politike zapošljavanja koje predstavljaju određene planove, programe i druge mjere intervencija na tržištu rada koje će doprinijeti bržem zapošljavanju, povećanju ukupne zaposlenosti i smanjenju nezaposlenosti, treba posmatrati upravo iz te perspektive – kod poslodavca mora biti kreirana potreba za radnikom, on se službi za zapošljavanje javlja sa potrebom za radnikom, a na osnovu ponude radne snage na evidencijama, poslodavac eventualno dobija mogućnost učešća u mjeri poticaja.

Implementacija procesa posredovanja, uz korištenje finansijskih poticaja, trebao bi biti organiziran kako slijedi.

Poslodavac koji ima potrebu za radnikom, podnosi prijavu potrebe službi za zapošljavanje, u skladu sa članom 10. Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba FBiH; u skladu sa članom 17. Zakona o posredovanju u zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti Republike Srpske; u skladu sa članom 9. Zakona o zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti Brčko distrikta BiH.

Nakon podnesene prijave potrebe za radnikom, službe/zavodi/biroi/savjetodavci, na osnovu podataka prikupljenih tokom savjetodavnog rada, vrše selekciju radnika koji najbliže zadovoljavaju tražene kriterije, odnosno vrše posredovanje na osnovu traženih kvalifikacija, ali i ciljeva zapošljavanja definiranih u IPZ-u, a to podrazumijeva:

1. Kada služba/biro zaprimi zahtjev poslodavca, internim putem upućuje zahtjev prema biroima (nadalje unutar biroa savjetodavcima).
2. Savjetodavci analiziraju zahtjev na osnovu Individualnog plana zapošljavanja i drugih informacija koje služba/biro vodi o nezaposlenim licima.
3. Savjetodavci prema poslodavcu upućuju radnike koji u potpunosti ispunjavaju zahtjeve poslodavca, ili one koji ih ne zadovoljavaju, ali njihova konkurentnost može biti unaprijeđena putem finansijskih podsticaja. Poticajna mjera dakle pokriva troškove smanjene produktivnosti radnika za određeno vrijeme.
4. Poslodavac samostalno donosi odluku kojeg kandidata će primiti na oglašeno radno mjesto, te samim time hoće li koristiti poticaj ili ne.
5. U slučaju da se poslodavac odluči za zapošljavanje radnika bez finansijskog poticaja, samostalno odlučuje o izboru kandidata za zasnivanje radnog odnosa, između onih koje je ponudila služba, i drugih kandidata koji su se neposrednim putem obratili poslodavcu radi zasnivanja radnog odnosa.
6. U slučaju da se poslodavac odluči za zapošljavanje radnika koristeći poticaj, izbor pravi između radnika koje je uputila služba kroz proces posredovanja.
7. Na taj način bit će izbjegnuto da službe preferiraju neke od klijenata (nezaposlena lica), a posebno se adresira najveći problem cijelog procesa – neadekvatno targetiranje učesnika u podsticajima.
8. Nakon uključivanja poslodavca u podsticaj, neophodno je da javne službe za zapošljavanje prate način na koji je projekat to definirao, odnosno, ovisno od obaveza koje poslodavac preuzima ugovorom.
9. Efikasnost procesa posredovanja, implementiranja mjere i dugoročnog zaposlenja nezaposlenog lica, može se postaviti kao jedan od indikatora za praćenje efikasnosti rada savjetodavca koji je bio odgovoran za upućivanje – po njegovom mišljenju adekvatnog kandidata.

U ovom procesu profiliranje i individualno savjetovanje imaju ključnu ulogu, jer se na taj način upoznaju nezaposlena lica, procjenjuju se njihovi nedostaci, te se na najadekvatniji način targetiranju njihove potrebe putem finansijskih podsticaja, a samim time im se značajno povećavaju mogućnosti za zaposlenje.

2. PROFILIRANJE

2.1 Šta je profiliranje

»Profiliranje je čin ili postupak ekstrapoliranja informacija o osobi, na osnovu poznatih osobina ili tendencija.« (Merriam Webster Dictionary)

»Snimanje i analiza psiholoških osobina i ponašanja osobe, kako bi se procijenile ili predvidjele njihove sposobnosti u određenoj sferi, ili pomoglo u identificiranju kategorija ljudi.« (Oxford Dictionary)

U novom modelu rada sa klijentima u JSZZ/ZZZ u BiH, stoga i u ovom dokumentu, koristi se termin „profiliranje“ u širem smislu te riječi.

Naime, **profiliranje se prema novom modelu rada sa klijentima sprovodi u cilju:**

- procjenjivanja zapošljivosti klijenta na osnovu njegovih prednosti, slabosti, prepreka;
- segmentacija klijenta na osnovu njegove zapošljivosti u jednu od tri grupe;
- identifikiranje njegovih potreba kako bi se pripremila strategija rada sa tim klijentom i definirale dalje aktivnosti (usluge i mjere).

Pravovremenost i tačnost procjene i predviđanja šansi u pogledu zapošljavanja, važni su elementi u efikasnosti profiliranja, jer zakašnjelo procjenjivanje ili netačnost u tom procesu može dovesti do znatnog gubitka resursa. Profiliranje je efikasno samo ako omogućava što ranije identifikiranje potreba klijenata, kako bi se izbjegao njihov prelazak u dugoročnu nezaposlenost.

Dobro sprovedeno profiliranje može spriječiti neefikasnost daljih usluga ili mjera aktivne politike zapošljavanja (engl. „deadweight“²) do koje može doći ako potrebe nezaposlenih nisu identificirane, te posljedično, zbog tog nedostatka, da su prioritetne ciljne grupe za određene usluge ili mjere aktivne politike zapošljavanja (APZ) preširoko definirane.

Primjer:

Posljednjih godina je velika pažnja posvećena zapošljavanju mladih, naročito zbog njihove stope nezaposlenosti koja je u mnogim zemljama EU i regiona skoro dva puta viša od prosječne. Kako bi se smanjila njihova nezaposlenost, kreirani su, te se i sprovode mnogobrojni programi i mjere aktivne politike zapošljavanja za mlade. Činjenica je da sve više mladih koristi te mogućnosti. Pri tome se često ne polaže dovoljno pažnje na to da možda svi mladi nezaposleni ne trebaju istu vrstu pomoći. Možda bi se već zaposlili pomoću intenzivnijeg posredovanja u zapošljavanju ili savjeta o načinu traženja posla. S druge strane, neki od mladih možda trebaju stručnu savjetodavnu pomoć (naprimjer mladoj nezaposlenoj osobi koja ne može raditi u svom zanimanju ili ga nema, potrebna je najprije pomoć u obliku profesionalne orijentacije, kako bi mogla definirati profesionalni cilj). Nekim mladim nezaposlenim osobama bit će potrebna finansijska podrška da bi stekli prekvalifikaciju ili prvo radno iskustvo u svom zanimanju. Određenom broju mladih bit će potrebno sve navedeno, tj. profesionalno (karijerno) savjetovanje, prekvalifikacija, pripravništvo, a i vještine traženja posla.

Budući da nijedna zemlja u regionu, ni u EU nema dovoljno sredstava da bi u mjere APZ-a uključila sve mlade, mnogo više pažnje posvećuje se pitanju kojim ciljnim grupama mladih je pomoć najpotrebnija.

² Mrtvi teret („dead-weight“) aktivnih mjera/subvencija odnosi se na osobe koje bi se zaposlile i bez subvencija.

Jedan od najvažnih ciljeva aktivne politike zapošljavanja je povećanje zapošljivosti nezaposlenih osoba i njihovog konačnog zapošljavanja, a to može biti efikasno samo ako odgovara potrebama nezaposlenih osoba na jednoj, i tržištu radu, na drugoj strani. To znači da je za kreiranje efikasnih mjera aktivne politike zapošljavanja neophodna informacija o potrebama nezaposlenih osobama, a tu informaciju javne službe za zapošljavanje dobijaju kroz proces profiliranja. Kroz proces profiliranja i individualnog savjetovanja, savjetodavci upoznaju nezaposlene osobe, te iznalaze načine za prevazilaženje njihovih pojedinačnih prepreka za zapošljavanje, u čemu su APZ-i ključni mehanizam.

Naprimjer:

Ako se na evidenciju prijavljaju mlade nezaposlene osobe sa određenim zanimanjem za kojim ne postoji potražnja ili je ona skromna, potrebno je uzeti u obzir strukturu potražnje i omogućiti prekvalificiranje nezaposlenih osoba za ona zanimanja za koja postoji najveća diskrepancija između ponude i potražnje.

Također, rano identificiranje potreba nezaposlene osobe i brzo reagiranje u smislu adekvatnih usluga i mjera, može pomoći njihovom bržem zapošljavanju. Naime, vjerovatnoća pronalaženja posla smanjuje se sa trajanjem nezaposlenosti, pa brza intervencija smanjuje štetne efekte koje donosi dugoročna nezaposlenost.

2.2 Sistem profiliranja u javnim službama za zapošljavanje u Evropskoj uniji

Javne službe za zapošljavanje u zemljama članicama Evropske unije (EU) počele su već u devedesetim godinama prošlog vijeka, a naročito početkom XXI vijeka, uvoditi sisteme profiliranja kao odgovor na postojeće izazove, kao što su naprimjer:

- potreba da se novoprijavljenim nezaposlenim osobama, koje su u riziku da postanu dugoročno nezaposlene, obezbijedi pravovremena podrška;
- potreba za pružanjem usluga usmjerenih ka korisnicima;
- nedostatak sredstava za pružanje tradicionalnih usluga velikom broju nezaposlenih i potreba za integriranjem tradicionalne i ICT-usluge u tzv. kombinovano pružanje usluga (tj. koristeći e-alate, individualne, grupne i druge usluge);
- potreba za pružanjem efikasnijih usluga sa više ograničenih resursa (naročito u periodu finansijske krize u prvoj dekadi XXI vijeka) itd.

Danas većina javnih službi za zapošljavanje zemalja članica EU deklarira pristup orijentiran prema korisnicima kao svoj glavni princip rada sa nezaposlenima. Pri tom koriste profiliranje i segmentaciju nezaposlenih osoba kao alat u savjetodavnom procesu koji omogućava mapiranje pojedinačnih prednosti, a i barijera klijenta te oblikovanje strategije daljeg rada sa tim konkretnim klijentom. Strategija rada sa konkretnim klijentom obuhvata usluge i mjere koje odgovaraju njegovim potrebama i targetiraju njegove uočene prepreke u zapošljavanju.

Analize sistema profiliranja u zemljama članicama EU pokazuju da, uprkos razlikama između zemalja, sistemi za profiliranje uglavnom imaju tri funkcije:

- Profiliranje kao **dijagnostički alat** za identificiranje prednosti, slabosti i prepreka u pogledu zapošljavanja nezaposlenih lica;
- Profiliranje kao **alat za segmentaciju** klijenata na osnovu procjenjivanja njihove zapošljivosti;
- Profiliranje kao instrument za raspodjelu resursa (ljudskih, finansijskih).

To dalje znači da se profiliranje primjenjuje u sljedeće svrhe:

- ⇒ da se nalazi profiliranja koriste u procesu posredovanja u zapošljavanju;
- ⇒ da se identificiraju nedostaci/potrebe nezaposlenih osoba i opredijeli koje dodatne usluge/mjere APZ-a su potrebne klijentima;
- ⇒ da se u mjere aktivne politike zapošljavanja uključuju klijenti na osnovu njihovih potreba i stručne presude savjetodavca;
- ⇒ da se resursi službe/zavoda za zapošljavanje efikasno raspoređuju.

2.3 Prednosti profiliranja

Prednosti za klijenta

Profiliranje omogućava **individualni pristup** u radu sa nezaposlenom osobom – klijentom. Samo na osnovu profiliranja, a time prepoznatih prednosti, slabosti i prepreka u zapošljavanju, nezaposlena osoba može biti adekvatno usmjerena na usluge, koje nudi javna služba/zavod za zapošljavanje pa su i mjere aktivne politike zapošljavanja koje su u skladu sa njenim potrebama.

Svrstavanje nezaposlene osobe (segmentacija) na osnovu procjene zapošljivosti u grupu lakše, uslovno ili teže zapošljivih osoba omogućava oblikovanje **adekvatne strategije rada sa tom konkretnom osobom**.

Strategija rada sa klijentom, za koju je odgovoran savjetodavac, uključuje savjetodavne usluge i intenzitet tih usluga i mjere aktivne politike zapošljavanja, u zavisnosti od potreba klijenta i resursa sa kojima raspolaže javna služba/zavod za zapošljavanje.

Prednosti za službu/zavod za zapošljavanje

Sistem profiliranja može donijeti prednosti na različitim nivoima JSZZ:

- Savjetodavci imaju više vremena da se fokusiraju na one nezaposlene kojima su stvarno potrebni dodatna pomoć i podrška.
- Menadžment dobija jasan i koncizan uvid u potrebe nezaposlenih, što može pomoći u planiranju internih resursa JSZZ (ljudskih, materijalnih i finansijskih), uzimajući u obzir i aktivnosti koje treba sprovesti (naprimjer, ako postoji među većim brojem nezaposlenih osoba potreba za sticanjem vještine traženja posla, a ta mogućnost na birou ne postoji, potrebno je razmotriti mogućnost sprovođenja kraćih obuka o traženju posla ili sprovođenje aktivne mjere Klub za traženje posla).
- Kroz profiliranje se identificira grupa nezaposlenih osoba koja je neposredno ili lakše zapošljiva i koja treba imati prioritet u aktivnostima posredovanja, koja je ključna usluga svih javnih službi za zapošljavanje. Kvalitetno posredovanje u zapošljavanju podrazumijeva:
 - posredovanje nezaposlenih osoba čija znanja, vještine i lične karakteristike odgovaraju zahtjevima konkretnih radnih mjesta, što su objektivna očekivanja poslodavaca;
 - promptno upućivanje kandidata (u dogovorenom roku);
 - adekvatan broj selekcioniranih i upućenih kandidata.

Kvalitetnim posredovanjem se direktno unapređuje saradnja sa poslodavcima te poboljšava cjelokupni imidž javne službe/zavoda za zapošljavanje.

- Sistem profiliranja također može značajno unaprijediti planiranje mjera aktivne politike zapošljavanja, jer daje dodatne informacije o potrebama nezaposlenih i kojim mjerama APZ treba dati prioritet.

3. SPROVOĐENJE PROFILIRANJA U JSZZ/ZZZ U BiH

Ključne karakteristike metodologije profiliranja u JSZZ/ZZZ u BiH su sljedeće:

- Metodologija profiliranja koncipirana je u novom organizacionom modelu rada sa klijentima na biroima/podružnicama JSZZ/ZZZ, koji je razvijen uz podršku YEP projekta;
- Profiliranje se sprovodi u cilju identificiranja prednosti, slabosti i prepreka sa kojima se suočavaju nezaposlene osobe u traženju posla, procjenjivanja zapošljivosti klijenata uključenih u savjetodavni proces i njihove segmentacije na osnovu identificiranih potreba;
- Pristup profiliranju se temelji na stručnoj procjeni savjetodavca.

3.1 Novi organizacioni model rada biroa sa klijentima

Novi organizacioni model rada sa klijentima u JSZZ/ZZZ u BiH obuhvata sljedeće faze i procese:

1. faza **Prijava na evidenciju i identificiranje statusa klijenta**

Prijava na evidenciju JSZZ sprovodi se na osnovu relevantnih zakona i pravilnika s područja zapošljavanja u BiH. U toj fazi se, na osnovu navedenog, identificiraju sljedeće dvije grupe:

- ⇒ Nezaposlene osobe
- ⇒ Osobe koje traže ili žele promijeniti zaposlenje, ali nemaju status nezaposlene osobe.

2. faza **Prva segmentacija nezaposlenih lica**

Nezaposlene osobe se, u roku od jednog do tri mjeseca od prijave na evidenciju, pozivaju na učešće u informativnom seminaru, tokom kojeg se nezaposlena osoba izjasni želi li biti uključena u savjetodavni rad ili ne, imajući u vidu ograničene resurse JSZZ, kao i činjenicu da postoje klijenti koji ne žele savjetodavne usluge.

Proces i postupci ove prve segmentacije, u kojoj se identificiraju nezaposlene osobe koje žele u savjetodavni proces, definirani su uputstvima za novi način rada sa klijentima u svim JSZZ uključenim u proces reforme i u ZZZRS i ZZZ Brčko distrikta (poglavlje: Savjetodavna aktivnost 1: Informativni seminar – grupno informiranje).

U biroima u kojima je manja potreba za organizacijom informativnih seminara (nedostatak adekvatnih prostorija i/ili nedovoljan broj novoprijavljenih na evidenciju koji bi omogućio formiranje grupa) ovaj proces se vrši prilikom završetka prve prijave.

Nezaposlenim osobama koje su se izjasnile da žele savjetovanje, zakazuje se termin prvog individualnog savjetovanja – intervjua, koji se sprovodi u svrhu daljeg profiliranja i izrade Individualnog plana zapošljavanja.

3. faza Dalja segmentacija nezaposlenih osoba u savjetodavnom procesu i procjenjivanje zapošljivosti

Tokom prvog individualnog savjetovanja i na osnovu procjenjivanja zapošljivosti nezaposlene osobe, identificiraju se sljedeće tri grupe klijenata uključenih u savjetodavni proces:

- ⇒ Neposredno ili lakše zapošljive osobe
- ⇒ Uslovno zapošljive osobe
- ⇒ Teže zapošljive osobe.

Ova faza, tj. dalja segmentacija grupe »Nezaposlene osobe u savjetodavnom procesu« sprovodi se na osnovu Uputstva za rad sa klijentima u biroima/podružnicama/Sektoru za posredovanje u zapošljavanju ili Metodama i postupcima u radu biroa (ZZRS) i ovim dokumentom.

3.2 Procjenjivanje zapošljivosti klijenta

3.2.1 ZAPOŠLJIVOST

Zapošljivost se može definirati kao kombinacija faktora koji omogućavaju pojedincu napredak ka zapošljavanju, održavanje zaposlenosti i napredak u karijeri.

Zapošljivost klijenta zavisi najčešće od:

- a. Profesionalnih ciljeva u pogledu zapošljavanja;
- b. Znanja, vještina, radnog iskustva;
- c. Ličnih karakteristika i kako se ti lični atributi predstavljaju na tržištu rada;
- d. Motiviranosti klijenta za traženje i spremnost prihvatanja posla;
- e. Psihofizičkih karakteristika;
- f. Ostalih faktora, specifičnih za konkretnog klijenta, koji mogu uticati na njegovo zapošljavanje ili traženje posla (mogućnost transporta – javni prevoz ili vlastito vozilo, briga za djecu ili roditelje itd).

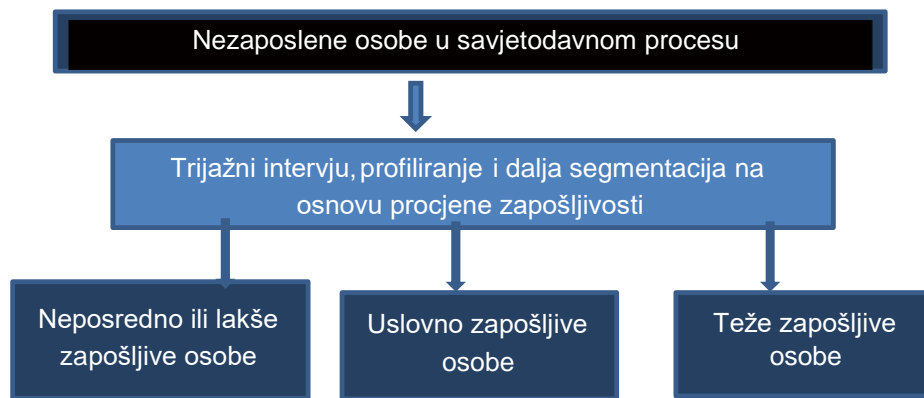
Pored gore navedenih faktora, potrebno je u procjeni zapošljivosti uzeti u obzir i sljedeće eksterne faktore, koji također mogu bitno uticati na šanse za zapošljavanje:

- ekonomski kontekst, tj. obim i struktura ponude i potražnje na tržištu rada;
- društveni kontekst, tj. vrste podrške u obliku aktivne politike zapošljavanja.

Tokom sprovođenja profiliranja, savjetodavac provjerava i/ili potvrđuje ispravnost već pribavljenih osnovnih podataka o klijentu i traži dodatne informacije. Važan dio ovog procesa je analiza informacije o trenutnoj situaciji klijenta i identificiranje prepreka sa kojima se suočava klijent. Taj pristup omogućava identificiranje potreba klijenta i posljedično, za njega najprikladnijeg načina pružanja usluga (i mjera). Prema profilu klijenta i procjeni njegove zapošljivosti, savjetodavac treba, u saradnji sa klijentom, odrediti vrstu i obim cjelokupne podrške koja odgovara potrebama klijenta, a to podrazumijeva ne samo vrstu, nego i intenzitet savjetodavnih usluga koje su potrebne klijentu.

Glavni osnov za procjenu zapošljivosti tražioca zaposlenja su informacije prikupljene u dijalogu sa klijentom. To važi kako za procjenu u početnom profiliranju, tako i za bilo koju procjenu zapošljivosti koja će se sprovesti u daljem radu sa klijentom.

Procjenjivanje zapošljivosti klijenata jedna je od metoda koja se koristi za identificiranje različitih grupa nezaposlenih osoba, tj. lakše, uslovno i teže zapošljivih osoba. One se međusobno razlikuju na osnovu prednosti, nedostataka i prepreka pa prema tome i vrsti pomoći koja im je potrebna za lakšu i bržu integraciju na tržište rada.



Neposredno ili lakše zapošljive osobe

Za lakše zapošljivu osobu karakteristično je da:

- posjeduje vještine planiranja karijere, zna u kojem području želi raditi, obično posjeduje (barem osnovne) vještine traženja posla i najčešće može samostalno dobiti različite informacije o mogućnostima zapošljavanja;
- želi raditi u zanimanju ili oblasti u kojoj postoji potražnja za radnom snagom;
- ima profesionalne/stručne kompetencije i dodatne vještine u zanimanju ili oblasti u kojoj traži posao;
- aktivna je i uporna u pronalaženju posla i ima opće, prenosive kompetencije (rješavanje problema, vještine komunikacije, prilagođavanje novim situacijama, međusobna saradnja na poslu, suočavanje sa stresom, odgovornost za razvoj karijere, ali i jezičke i vještine rukovanja sa informaciono-komunikacijskim tehnologijama);
- ne suočava se sa preprekama koje bi je na bilo koji način spriječile u prihvatanju ponuđenog posla/zaposlenja.

Zbog navedenih karakteristika, ovoj grupi klijenata se pomoć prvenstveno nudi kroz posredovanje u zapošljavanju i, eventualno, pomoć u sticanju ili nadogradnji znanja i vještina za traženje posla (npr. kraće obuke za mlade nezaposlene osobe, prijavljene na evidenciju šest mjeseci, može se ponuditi grupno savjetovanje Klub za traženje posla, što se smatra jednom od AMZ-a za tu ciljnu grupu). Dakle, samo u slučaju da postoje aktivne mjere zapošljavanja (AMZ) koje su namijenjene i lakše zapošljivim osobama, one se također uključuju u AMZ, ali su prioritet za AMZ ipak uslovno i teže zapošljive osobe.

Uslovno zapošljive osobe

Uslovno zapošljive osobe su one osobe koje su aktivni tražioci zaposlenja, ali kod kojih se već u procesu profiliranja i procjenjivanja ustanovi da im je potrebna dodatna pomoć u smislu sticanja dodatnih znanja i vještina, prekvalifikacija ili pomoć u sticanju prvog radnog iskustva da bi bili konkurentniji na tržištu rada.

Klijentima iz te grupe može se pomoći uključanjem u jednu od mjera aktivne politike zapošljavanja, uključujući Klub za traženje posla. Uključenje nezaposlene osobe u aktivnu mjeru zapošljavanja treba se temeljiti na izrađenom i validnom IPZ-u, konkretno na dogovorenoj dodatnoj podršci/mjeri definiranoj u njezinom IPZ-u.

Teže zapošljive osobe

Teže zapošljive osobe se također žele zaposliti, ali se pri tome suočavaju sa različitim barijerama (npr. osobe sa invaliditetom), ili sa kombinacijom prepreka (npr. dugoročno nezaposlene osobe sa neadekvatnim zanimanjem ili psihofizičkim problemima). Često je za ove klijente karakterističan i nedostatak motivacije za aktivno traženje posla, kao i nedovoljno samopouzdanje i socijalna isključenost.

Tim klijentima je potrebna značajna podrška u smislu posebnog, specijaliziranog savjetovanja, ili pomoć u okviru složenijih AMZ-a, kako bi stekli znanja, vještine (uključujući i socijalne) te iskustva da postanu zapošljivi. Ova grupa često se naziva „ugrožena grupa“, odnosno grupa koja se bez podrške JSZZ ne bi zaposlila, te je ključno da se ove osobe uključe u neku od AMZ-a, čime bi se prevenirala i njihova socijalna isključenost.

Osobe u ovoj grupi trebaju najveći angažman u smislu stručne pomoći. Individualna dinamika rada određuje se u zavisnosti od slučaja do slučaja, ali i u skladu sa definiranim aktivnostima u Individualnom planu zapošljavanja. One također trebaju biti aktivne u traženju posla, ali je taj plan i aktivnosti potrebno prilagoditi mogućnostima teže zapošljive osobe. Ta osoba može, naprimjer napraviti listu mogućnosti za zapošljavanje, pratiti oglase za slobodna radna mjesta, a naročito pratiti tendere za sufinansiranje zapošljavanja teže zapošljivih osoba. Naime, teže zapošljive osobe koje su uz to i pasivne i čekaju da JSZZ/ZZZ riješi njihov problem, vjerovatno će teže naći zaposlenje od onih koje su, unatoč preprekama sa kojima se suočavaju, aktivni tražioci posla.

Česta karakteristika teže zapošljivih osoba je, kako je već napomenuto, niska motivacija za zaposlenje i traženje posla. U takvim slučajevima preporučuje se prvo uključivanje u neku motivacionu radionicu (obuku) ili Klub za traženje posla, sa ciljem dobijanja potrebnog samopouzdanja.

3.2.2 SPROVOĐENJE PROFILIRANJA I PROCJENJIVANJA ZAPOŠLJIVOSTI

Za profiliranje i procjenjivanje zapošljivosti potrebno je prvo prikupiti sveobuhvatne informacije o osobi koja traži posao. Te informacije se dobijaju kroz završavanje prve prijave.

Kako bi se mogle provjeriti šanse koje klijent ima u pogledu zapošljavanja, potrebno je identificirati interes, utvrditi njegove prednosti, slabosti i prepreke za zapošljavanje u željenoj oblasti ili zanimanju i uzeti u obzir situaciju na tržištu rada, odnosno ponudu i potražnju za radnom snagom.

Savjetodavci trebaju što ranije, u procesu rada sa nezaposlenim osobama, identificirati njihovu zapošljivost.

Procjena zapošljivosti klijenta može se sprovesti već tokom prijave na evidenciju. Naprimjer u slučajevima lakše zapošljivih osoba može se, u okviru jedne sesije, uraditi prva prijava, profiliranje u cilju procjene zapošljivosti i izraditi IPZ. Ipak, najčešće će savjetodavac nakon završetka prve prijave, pozvati klijenta na drugu sesiju, tj. savjetodavni razgovor sa ciljem izrade IPZ-a.

Koji će od navedenih modaliteta biti odabran, zavisi od resursa koje ima na raspolaganju biro/podružnica/ispostava, a naročito od broja nezaposlenih osoba u savjetodavnom procesu na jednog savjetodavca, kao i vremena koje savjetodavac ima na raspolaganju za savjetodavni rad sa nezaposlenim osobama.

3.2.3 Ciljevi u pogledu zapošljavanja

Podatke prikupljene tokom prve prijave nezaposlene osobe na evidenciju, treba posmatrati i analizirati sa aspekta klijentovog interesa i ciljeva u pogledu zapošljavanja. Klijent, koji zna šta želi raditi, i u toj oblasti posjeduje stručnu spremu, kao i potrebna dodatna znanja i vještine te adekvatna radna iskustva, može se prepoznati kao lakše zapošljiva osoba kojoj je potrebna minimalna pomoć u orijentaciji na tržištu rada (gdje i kako tražiti posao) i intenzivno posredovanje. No, ovo je validno samo ako u željenoj oblasti rada, postoji određena **potražnja**.

U slučaju da nema potražnje za radnicima u željenoj oblasti i u geografski dostupnom području, onda je potrebno provjeriti je li kandidat zainteresiran za:

- zapošljavanje u drugom kantonu/entitetu/regiji/općini: u tom slučaju potrebne su mu informacije o slobodnim radnim mjestima van njegovog mjesta boravišta ili o izvorima tih informacija itd;
- sopstveni biznis (samozapošljavanje): u tom slučaju potrebne su mu informacije o otvaranju biznisa, preduzetničko savjetovanje i finansijska pomoć;
- promjenu željene oblasti rada i zanimanja: u tom slučaju potrebno mu je karijerno savjetovanje i prekvalifikacija za odabrano zanimanje.

Ako potražnja za radnicima postoji, u oblasti u kojoj klijent želi raditi, ali se on suočava sa određenim nedostacima, onda je potrebno te nedostatke i slabosti identificirati te razmotriti na koji način bi mu se moglo pomoći.

Primjer:

- *Klijent je po zanimanju bravar, želi raditi i treba mu posao zbog teške socijalno-ekonomske situacije u porodici. U posljednje vrijeme nema potražnje za bravarima, ali postoji za zavarivačima. Klijentu je potrebna pomoć u smislu prekvalifikacije i dobijanja određenih certifikata (npr. A-test za određenu vrstu zavarivanja). Tako klijent ima dva cilja u pogledu zapošljavanja i pošto mu je potrebna pomoć kod sticanja certifikata, prepoznat je kao »uslovno zapošljiva osoba«. Strategija rada sa tim klijentom predviđa uključjenje u adekvatnu aktivnu mjeru zapošljavanja (obuku).*
- *Nezaposlena osoba je po zanimanju ekonomski tehničar, posjeduje pasivno znanje engleskog jezika i voli matematiku. Ima djecu predškolskog ili školskog uzrasta pa bi najviše voljela imati vlastiti biznis – računovodstvo. Međutim, nedostaju joj savremene IT-vještine (npr. EXCEL, ACCESS) i znanja iz područja računovodstva. Također traži posao u prodavnicama u gradu, jer bi radila i kao prodavačica, ali u jednoj smjeni. Klijentica ima dva cilja u pogledu zapošljavanja. Strategija rada s njom predviđa posredovanje u slučaju zaposlenja u prodavnicama te uključjenje u aktivne mjere zapošljavanja (uslovno zapošljiva osoba koja treba dodatna znanja i vještine iz informaciono-komunikacijskih tehnologija i računovodstva, ali i finansijsku pomoć za otvaranje sopstvenog biznisa).*

Slično je u svim slučajevima kada se klijenti suočavaju sa nekim preprekama koje im otežavaju ili čak sprečavaju pronalaženje posla. U tim slučajevima neophodno je sa klijentom razgovarati o alternativnim zanimanjima ili područjima rada. Pri tome vrlo važan aspekt kojeg je potrebno uzeti u obzir u razmatranju klijentovih ciljeva je, u pogledu zapošljavanja, situacija na tržištu rada, tj. potražnja za radnom snagom.

Također, kako bi se povećale klijentove šanse za zapošljavanje, on treba proširiti polja u kojima traži zaposlenje. Stoga se preporučuje da klijent definiše dva do tri cilja u pogledu zapošljavanja.

Klijentove šanse da pronađe posao u određenoj oblasti ili zanimanju (ili više njih) moraju se procijeniti i sa aspekta situacije na tržištu rada, tj. ponude i potražnje u toj oblasti.

U mnogim slučajevima, nezaposlena lica će već imati jasno definirane ciljeve zapošljavanja/karijere i o njima će se diskutirati tokom savjetovanja o traženju posla i/ili tokom pripreme Individualnog plana zapošljavanja.

3.2.4 FAKTORI KOJI UTIČU NA ZAPOS LJIVOST KLIJENTA

Različiti faktori mogu na različite načine uticati na zapošljivost pojedinca. U procesu profiliranja potrebno je procijeniti predstavlja li određeni faktor prednost, slabost ili nedostatak, ili čak ozbiljnu prepreku u traženju posla.

Za lakše zapošljive osobe karakteristično je da preovladavaju njihove prednosti te se slabosti ili nedostaci uglavnom mogu ukloniti ili smanjiti minimalnim intervencijama (npr. pružanjem informacija o slobodnim radnim mjestima, savjetovanjem o načinima traženja posla ili o izradi kvalitetnog CV-ja itd).

Za uslovno zapošljive osobe karakteristično je da imaju nekoliko prednosti za zapošljavanje, ali im je potrebna neka dodatna, konkretna pomoć, najčešće u obliku mjera APZ-a (npr. prekvalifikacija i subvencionirano pripravništvo).

Karakteristike teže zapošljive osobe ukazuju na složenije prepreke ili čak kombinaciju slabosti i nedostataka. Njima je potrebna kompleksnija pomoć u obliku mjera APZ-a prilagođenih toj ciljnoj grupi i intenzivno, ili čak specijalističko savjetovanje (npr. rehabilitacijsko savjetovanje u slučaju osoba sa invaliditetom).

Uticaj pojedinih faktora na zapošljivost klijenta:

■ Starost

Starost klijenta može imati značajan uticaj na šanse za zapošljavanje. Naprimjer, klijenti stariji od 50 godina često navode starost kao prepreku u zapošljavanju, jer poslodavci preferiraju mlađu radnu snagu. Sa druge strane, mnoge mlade nezaposlene osobe smatraju da imaju loše šanse za zapošljavanjem, jer nemaju radnog iskustva ili nisu adekvatni za poslodavce jer nisu okončali proces planiranja porodice.

Procjena ovog faktora s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|-------------------------------------|--|
| ▪ <i>Starost 50 godina i više</i> | Prepreka koja bitno smanjuje šanse za zapošljavanje – karakteristika teže zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Starost od 15 do 29 godina</i> | Ti klijenti često trebaju pomoć u okviru mjera APZ-a (pripravništvo, prvo radno iskustvo itd) – karakteristika uslovno zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Starost od 30 do 49 godina</i> | Često su to klijenti koji imaju određena radna iskustva, trebaju posao zbog održavanja porodice pa je njima potrebna pomoć u obliku posredovanja u zapošljavanje – karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Trajanje nezaposlenosti

Mnoge studije i analize pokazuju da dužina trajanja nezaposlenosti značajno smanjuje šanse za zapošljavanje. Trajanjem nezaposlenosti smanjuju se vrijednosti znanja, vještina ali i radne navike nezaposlenih osoba. Dugoročno nezaposlene osobe često se suočavaju sa socijalnom isključenošću, zbog nedostatka socijalnih interakcija gube na komunikacijskim vještinama i zbog negativnog iskustva u traženju posla postaju demotivirani za preuzimanje aktivnosti koje bi vodile do promjene situacije.

Procjena trajanja nezaposlenosti s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|-------------------------------------|---|
| ▪ <i>Više od 12 mjeseci</i> | To su dugoročno nezaposlene osobe koje su najčešće teže zapošljive osobe (ako stvarno nisu radno aktivne). |
| ▪ <i>Od 6 mjeseci do 12 mjeseci</i> | Te osobe, ako se nisu zaposlile u toku 6 mjeseci od prijave na evidenciju, unatoč uključenosti u savjetodavni rad i posredovanje pri zapošljavanju, mogu se tretirati kao uslovno zapošljive osobe, kojim je potrebna određena pomoć. |
| ▪ <i>Manje od 6 mjeseci</i> | Dužina trajanja nezaposlenosti ne predstavlja prepreku pa se taj period smatra kao karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Cilj(evi) u pogledu zapošljavanja

Klijent treba imati definiran cilj(eve) u pogledu zapošljavanja kako bi mogli procijeniti je li mu, pri realizaciji tog cilja, potrebna neka dodatna pomoć, savjetovanje, informacije ili mjere APZ-a, ili pak klijent sam može postići taj cilj.

Procjena ovog faktora s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|--|---|
| ▪ <i>Cilj(evi) nisu u skladu sa stanjem na tržištu rada – nema potražnje ili ne zna šta bi radio/radila.</i> | To je indikator da je klijentu potrebna intenzivnija pomoć, prvo u obliku karijernog savjetovanja i/ili kluba za traženje posla, prekvalifikacije. Ako je dugoročno nezaposlena osoba bit će potrebna i pomoć u cilju motivacije i aktivacije. To je česta karakteristika teže zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Cilj(evi) u pogledu zapošljavanja su djelimično u skladu sa potražnjom na tržištu rada – ograničene šanse za zapošljavanje.</i> | U tom slučaju potrebno je identificirati slabosti, nedostatke koje treba ukloniti ili smanjiti određenim intervencijama. Također važno je da taj klijent ima dva do tri cilja u pogledu zapošljavanja, da bi se šanse za zapošljavanje povećale. To je karakteristika uslovno zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Ciljevi u pogledu zapošljavanja su u skladu sa potražnjom na tržištu rada – dobre šanse za zapošljavanje.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Radno iskustvo

Poslodavci kod zapošljavanja novih radnika preferiraju one kandidate koji već imaju radno iskustvo, naročito ako su radili na sličnim radnim mjestima. Posebno relevantnost radnog iskustva za oblast u kojoj klijent traži zaposlenje može bitno uticati na njegovu konkurentnost na tržištu rada.

Procjena uticaja radnog iskustva na zapošljivost klijenta:

| | |
|---|--|
| ▪ <i>Nema radnog iskustva</i> | To je nedostatak koji se vrlo često smatra preprekom u zapošljavanju. |
| ▪ <i>Radno iskustvo djelimično relevantno za posao u kojem traži zaposlenje</i> | U tom slučaju potrebno je identificirati koji elementi predstavljaju prednost u traženju posla i koji su aplikabilni na novom radnom mjestu (npr. radne navike, saradnja sa drugima, određeni procesi, rad na normu itd), a šta nedostaje (npr. rad sa određenim alatima, savladanje određenih procesa). Možda će klijent u tom slučaju trebati pomoć kako poslodavcu predstaviti svoje prednosti u tom pogledu, ili pomoć u obliku dodatne obuke. To je karakteristika uslovno zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Radno iskustvo potpuno relevantno za posao u kojem traži zaposlenje</i> | Prednost koja bitno pomaže klijentu u traženju posla. To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Stručna sprema/zanimanje

Šanse za zapošljavanje u određenom zanimanju koje ima klijent treba procijeniti sa različitih aspekata, naprimjer:

- želi li i može li klijent raditi u tom zanimanju,
- ima li potrebnu stručnu spremu za rad u tom zanimanju, oblasti,
- postoji li potražnja za tim zanimanjem,
- kakva je ponuda radne snage sa tim zanimanjem (kvantitet i kvalitet konkurencije).

Procjena ovog faktora s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|--|--|
| ▪ <i>Nema adekvatne stručne sprema/kvalifikacije u oblasti u kojoj traži posao; ne može raditi u svom zanimanju ili ne odgovara potrebama na tržištu rada.</i> | To je indikator da je klijentu potrebna dodatna pomoć u pogledu definiranja cilja zapošljavanja, prekvalifikacije ili neke druge mjera APZ-a. To je prepreka koja bitno smanjuje zapošljivost. |
| ▪ <i>Stručna sprema/kvalifikacija djelimično odgovara potrebama na tržištu rada.</i> | To znači da je potražnja za ovom kvalifikacijom skromna. Potrebno je razmotriti kako povećati šanse da se ovaj klijent ipak zaposli u svom zanimanju ili prekvalifikuje. To je karakteristika uslovno zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Stručna sprema/kvalifikacija odgovara potrebama na tržištu rada – klijentova prednost.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Specifične/ tehničke vještine

Tehnička vještina je sposobnost izvršavanja zadataka. Te vještine su važne iz više razloga. One pomažu da se radi efikasnije, da se poveća samopouzdanje pojedinca, a u procesu traženja posla, učine klijenta vrijednijim kandidatom za poslodavce.

Procjena ovog faktora sa aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|---|---|
| ▪ <i>Nema nikakvih specifičnih/tehničkih vještina koje se traže u željenoj oblasti.</i> | Obično je to situacija kod onih koji nikad nisu radili u svom zanimanju ili žele da rade u nekoj oblasti za koju nisu stekli potrebne vještine. To je obično ozbiljnija prepreka u smislu konkurentnosti na tržištu rada. |
| ▪ <i>Specifične/tehničke vještine djelimično odgovaraju potrebama u željenoj oblasti rada (potrebna dodatna obuka).</i> | U tom slučaju klijentu je potrebna pomoć u obliku sticanja dodatnih vještina, najčešće u okviru obuke na radnom mjestu. To je karakteristika uslovno zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Posjeduje specifične/tehničke vještine koje se traže u oblasti u kojoj želi raditi.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Vještine upotrebe informacijskih i komunikacijskih tehnologija

Kao što je potrebno biti pismen i posjedovati umijeće čitanja i pisanja, u savremenom društvu gotovo je jednako važno poznavati i upotrebu računara, odnosno informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT). IKT-vještine navedene su kao zahtjev u većini opisa slobodnih radnih mjesta. Upotreba novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija sve više potiče konkurentnost, inovacije i stvaranje novih radnih mjesta u Evropi pa se danas sve više govori o digitalni pismenosti koja prevazilazi definiciju IKT-pismenosti.

Digitalna kompetencija odnosi se na osposobljenost za sigurnu i kritičku upotrebu IKT-a za rad, u ličnom i društvenom životu te u komunikaciji. Njezini su ključni elementi osnovne informacijsko-komunikacijske vještine i sposobnosti: upotreba računara za pronalaženje, procjenu, pohranjivanje, stvaranje, prikazivanje i razmjenu informacija te razvijanje saradničkih mreža putem interneta.

Procjena ovog faktora s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|--|---|
| ▪ <i>Nema IKT-vještina.</i> | To je važna prepreka u zapošljavanju klijenta koja se često smatra faktorom socijalne isključenosti. To je karakteristika teže zapošljivih osoba. |
| ▪ <i>Ima određene IKT-vještine, ali je potrebno neke od njih unaprijediti ili usvojiti nove.</i> | To je karakteristika uslovno zapošljive osobe kod koje je potrebno detaljno ispitati nedostatke kako bi se mogla planirati adekvatna obuka. |
| ▪ <i>Dobro savladava IKT-vještina, uključujući one koje se traže u željenoj oblasti rada.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Vještine traženja posla

Procjena ovog faktora s aspekta uticaja na zapošljivost i u cilju segmentacije:

| | |
|--|---|
| ▪ <i>Ne želi pomoć u tom pogledu, a nema CV ili je loše pripremljen.</i> | Klijent ne želi pomoći u tom pogledu iz različitih razloga: (i) ne traži aktivno posao; (ii) ima poteškoće sa pisanjem ili upotrebom IKT; (iii) misli da je te vještine savladao, ali CV je loše pripremljen ili ga uopće nema. Bilo koji razlog da je u pitanju, takav stav može predstavljati važnu prepreku u zapošljavanju. |
| ▪ <i>Želi dodatnu pomoć u tom pogledu.</i> | U tom slučaju bit će potrebna dodatna pomoć u obliku uključjenja u Klub za traženje posla. |
| ▪ <i>Zna kako tražiti posao, zna se predstaviti poslodavcu i ima dobar CV.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Jezičke vještine

Jezičke vještine su one vještine koje trebaju u svim oblastima rada, ali se nivo zahtjevnosti razlikuje. One obuhvataju govorne i pismene vještine, i to maternjeg, kao i stranih jezika. U principu što su pojedinci više obrazovani, više stranih jezika trebaju savladati, govorno i pisano. Uvažavajući činjenicu da radnici u BiH često traže zaposlenje u inostranstvu, poznavanje stranih jezika postavlja se kao važan faktor zapošljivosti (poznavanje engleskog, njemačkog, slovenačkog itd).

Uticaj jezičkih vještina na zapošljivost klijenta može se procijeniti za maternji jezik i za bilo koji strani jezik uzimajući u obzir nivo savladanja govornih i pisanih vještina:

| | |
|--|--|
| ▪ <i>Klijent ne zna govoriti i pisati pravilno.</i> | Ako je to situacija koja važi za maternji jezik ili ako se znanje određenog stranog jezika traži u određenoj oblasti onda to može predstavljati ozbiljnu prepreku u zapošljavanju. |
| ▪ <i>Klijent ima osnovni nivo znanja na području govora i pisanja.</i> | U tom slučaju potrebno je razmotriti mogućnost unaprijeđenja tih vještina, naročito ako je to čest zahtjev u željenoj oblasti rada. |
| ▪ <i>Klijent tečno govori i piše.</i> | Vještine koje predstavljaju značajnu prednost na tržištu rada i olakšavaju zapošljavanje. |

■ Interes za dalje učenje

Mnogi smatraju da nakon završetka određene škole više nikada neće morati učiti ili se obučavati za rad. U vremenu kada se granice znanja iz dana u dan proširuju, takvim uvjerenjem dovode se u opasnost marginalizacije u društvenoj stratifikaciji, a kod nezaposlenih osoba pojavljuje se opasnost prelaska u dugoročnu nezaposlenost.

Procjena uticaja ovog faktora na zapošljivost klijenta:

| | |
|---|--|
| ▪ <i>Nije zainteresiran za učenje i obuku.</i> | To je svakako slabost koja bitno smanjuje zapošljivost klijenta. U tom slučaju potrebno je identificirati uzroke takvog stava i oblikovati adekvatnu strategiju (česti razlozi: loša iskustva iz formalnog obrazovanja, loše predznanje, loša pismenost, strah pred neuspjehom, loše samopouzdanje). |
| ▪ <i>Zainteresiran za one vještine i obuku koje su potrebne za nov posao.</i> | Takav stav klijenta već je garant da će se on uključiti u obuku koja je potrebna za obavljanje određenog posla. |
| ▪ <i>Voli i želi učiti nove stvari.</i> | Takav stav ukazuje na klijenta koji brine za ažuriranje znanja, samostalno istražuje i prikuplja nova saznanja. To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Mobilnost (pokretljivost)

Mobilnost je važan faktor kojeg treba uzeti u obzir u savjetodavnom radu sa klijentom, a informacije o njegovoj pokretljivosti (mobilnosti) treba prikupiti već tokom prvog intervjua. Mobilnost (pokretljivost) u smislu uticaja na zapošljivost klijenta obuhvata (i) mogućnost prevoza na posao i/ili fleksibilnost u smislu geografskog područja u kom traži posao.

Mnoge nezaposlene osobe suočavaju se sa različitim problemima materijalno-finansijskog značaja, koji bitno utiču na njihovo traženje posla i mogućnost zaposlenja. Pri tome neke od nezaposlenih osoba teško priznaju da imaju finansijskih problema i to kriju. Za efikasno posredovanje tog klijenta savjetodavac treba imati uvid u to ima li klijent mogućnost prevoza na posao.

Na fleksibilnost klijenta u pogledu geografskog područja u kojem traži posao mogu uticati različiti razlozi (npr. strah pred novom okolinom, ne želi se odvajati od porodice itd).

Procjena uticaja ovih faktora na zapošljivost klijenta:

Putovanje na posao

| | |
|---|--|
| ▪ <i>Teška finansijska situacija (nema novca za prevoz, nema vlastitog prevoznog sredstva ili oboje).</i> | To je ozbiljna prepreka, koja ograničava traženje posla pa i posredovanje. Zbog toga, taj klijent treba pomoć, barem za određeni, kraći period (npr. socijalna pomoć ili organiziran prevoz na posao). |
| ▪ <i>Klijent ima ograničene mogućnosti za prevoz na posao.</i> | Također i u ovom slučaju ograničenost može biti prouzrokovana nedostatkom finansijskih sredstava pa je potrebno razgovarati sa klijentom o tim ograničenjima i o mogućim rješenjima. |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nema problema u tom pogledu (ima finansijska ili prevozna sredstva za dolazak na posao).</i> | To je prednost u traženja posla i karakteristika je lakše zapošljivih osoba. |
|---|--|

Fleksibilnost

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Može prihvatiti posao samo na području općine u kojoj živi.</i> | Ta činjenica bitno ograničava mogućnost zapošljavanja, naročito ako je to mala sredina sa loše razvijenom privredom. Potrebno identificirati razloge za takav stav i, u saradnji sa klijentom, razmotriti moguća rješenja. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Spreman prihvatiti posao na području drugog kantona u FBiH/RS-u.</i> | Takvim stavom se proširuje geografsko područje traženja posla i ukazuje na određenu fleksibilnost. Ipak potrebno je preispitati mogućnosti da se područje traženja posla proširi na teritorij cijele BiH. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Spreman je prihvatiti posao bilo gdje u BiH ili u inostranstvu.</i> | Takav stav ukazuje visoki stepen fleksibilnosti klijenta i to je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Briga o djeci i roditeljima

Briga o maloj djeci i roditeljima često predstavlja prepreku za aktivno traženje posla. Naročito su žene te koje iz tih razloga, određeni period, uopće ne traže posao ili traže samo u blizini boravišta, kao i rad u jednoj smjeni (prijepodne).

Procjena uticaja ovih faktora na zapošljivost klijenta:

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Situacija predstavlja veliku prepreku za zapošljavanje.</i> | Ta situacija je čest razlog prelaska nezaposlene osobe u dugoročnu nezaposlenost. Pitanje je traži li klijent uopće posao. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Zbog brige za djecu ili roditelje ima ograničene mogućnosti prihvatanja posla (npr. rad u jednoj smjeni ili za skraćeno vrijeme).</i> | Situaciju je potrebno analizirati sa klijentom, identificirati ograničenja i razmatrati moguća rješenja. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>To ne predstavlja problem.</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Kriminalni dosije

Procjena uticaja ovog faktora na zapošljivost klijenta:

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Njegov kriminalni dosije može suštinski uticati na njegovo zapošljavanje.</i> | To je ozbiljna prepreka na osnovu koje se klijent može smatrati teže zapošljivom osobom koja treba određenu pomoć u reaktivaciji i zapošljavanju. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Klijentov dosije krivičnog djela ograničava njegove mogućnosti zapošljavanja.</i> | Dosije o počinjenom krivičnom djelu predstavlja prepreku u zapošljavanju, ali su šanse ipak veće od prvog primjera, naročito ako klijent ima stručna znanja i kompetencije koje se traže na tržištu. Ipak, možda će biti potrebna finansijska podrška u zapošljavanju. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nema (nije počinio krivična djela).</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

■ Zdravstveno stanje

Procjena uticaja psihofizičkih faktora na zapošljivost klijenta:

| | |
|--|---|
| ▪ <i>Ozbiljne zdravstvene prepreke ili invaliditet</i> | Klijenti sa ozbiljnim zdravstvenim problemima (psihičkim ili fizičkim), obično se prepoznaju kao teže zapošljive osobe, koje trebaju poseban tretman, kako u samom savjetodavnom radu (rehabilitacijsko savjetovanje), tako i u zapošljavanju (finansijske stimulacije za zapošljavanje tih grupa klijenata, za adaptacijuradnih mjesta, mentorstvo itd). |
| ▪ <i>Povremeni zdravstveni problem (navedite)</i> | O vrstama povremenih zdravstvenih problema koje ima klijent, potrebno je razgovarati s njim, naročito s aspekta zahtjeva u tom pogledu u oblasti u kojoj traži posao. |
| ▪ <i>Nema zdravstvenih problema</i> | To je karakteristika lakše zapošljivih osoba. |

3.2.4.1 Ček-lista za procjenjivanje zapošljivosti

U prilogu ovog dokumenta nalazi se ček-lista (podsjetnik) koja se može koristiti u svrhu procjenjivanja zapošljivosti klijenta i svrstavanje u jednu od tri grupe.

Za svaki od gore navedenih faktora ponuđena su tri odgovora koja nam mogu dati informaciju o:

| | |
|--|---|
| ▪ Prednostima u traženju posla i zapošljavanju | One olakšavaju zapošljivost osobe. |
| ▪ Određenim nedostacima | Nedostaci koji se mogu nadoknaditi sa određenim intervencijama. |
| ▪ Ozbiljnim preprekama u zapošljavanju | Otežavaju zapošljavanje i neophodna je suštinska podrška. |

Očekivano i uobičajeno je da nijedna osoba ne posjeduje samo prednosti, kao i da teško zapošljiva osoba također posjeduje određene prednosti. Ono što tražimo u procesu profiliranja je odgovor na pitanje:

- Koje karakteristike preovladavaju kod klijenta? (To je potrebno kako bismo mogli ustanoviti je li osoba lakše, uslovno ili teže zapošljiva).
- Sa kojim konkretnim preprekama se klijent suočava? (To je potrebno kako bismo mogli oblikovati strategiju savjetodavnog rada sa tim konkretnim klijentom, u skladu sa njegovim potrebama).

Popunjena ček-lista pokazuje preovladavajući nivo zapošljivosti klijenta (najveći broj poena prikupljenih u jednoj od kolona), a time i kojoj grupi pripada klijent (lakše, uslovno ili teže zapošljivi).

Ipak, dobijene rezultate potrebno je procijeniti i sa sljedećeg aspekta:

■ Klijentova percepcija sopstvene perspektive na tržištu rada

Nakon sprovođenja procjene gore navedenih faktora zapošljivosti, na dobijene rezultate i konačnu sliku o profilu nezaposlene osobe s aspekta zapošljivosti, bitno utiče klijentova percepcija svoje situacije. To konkretno podrazumijeva kako klijent percipira sopstvenu perspektivu koju ima na tržištu.

Primjer:

U procesu profiliranja prepoznalo se da klijent ima mnogo više prednosti, nego prepreka za zapošljavanje. Taj rezultat sugerira da je klijent lakše zapošljiva osoba, što znači da će dalje aktivnosti biti fokusirane na aktivno traženje posla. No kakve ambicije ima klijent u vezi svog zapošljavanja? Da li vidi sebe kao zaposlenog u periodu od najkasnije 6 mjeseci? Da li je spreman na intenzivno traženje posla i šta pod tim podrazumijeva?

Ako klijent sam ne vjeruje u mogućnost zaposlenja, onda aktivnosti neće biti sprovedene optimalno i vjerovatno će se period prijave na evidenciji produžiti.

Također, stranka sa ozbiljnim preprekama (naprimjer osoba sa invaliditetom) koja je uporna i želi raditi može „uvjeriti poslodavca“ i zaposliti se u relativno kratkom periodu, ako je na raspolaganju npr. mjera finansijske pomoći u zapošljavanju osoba sa invaliditetom.

To znači da je ipak konačnu procjenu, koja proizilazi iz profiliranja, potrebno posmatrati i sa aspekta klijentove percepcije sopstvene perspektive na tržištu rada.

4. PRISTUP KOJI SE TEMELJI NA STRUČNOJ PROCJENI SAVJETODAVCA

Mnogo javnih službi za zapošljavanje u Evropi, a naročito u regionu, oslanja se na stručnu procjenu svojih radnika, u sprovođenju profiliranja tražioca zaposlenja. Ovaj pristup, poznat i pod nazivom »**pristup diskrecionog prava savjetodavca**«, zasniva se na ideji da službenici JSZZ/ZZZ, tj. savjetodavci nose glavnu odgovornost za procjenjivanje zapošljivosti nezaposlenih osoba (klijenata), za izradu Individualnog plana zapošljavanja, a time i za donošenje presude o najprikladnijoj intervenciji – podršci koju treba nezaposlena osoba da bi povećala svoju zapošljivost i zaposlila se u najkraćem mogućem roku.

U tom pristupu savjetodavac predstavlja glavni mehanizam za sprovođenje segmentacije klijenata, definiranje aktivnosti i upućivanje i nadgledanje usluga. Taj pristup temelji se na korištenju kvalitativnih metoda procjenjivanja kroz intervju, kojeg vodi savjetodavac.

Prednosti i nedostaci profiliranja koji se temelje na procjeni savjetodavca

| | |
|-----------|---|
| Prednosti | Oslanjanje na savjetodavca znatno omogućava fokusiranje na potrebe nezaposlene osobe i blisku interakciju između savjetodavca i klijenta. |
| Nedostaci | Procjena savjetodavca može biti znatno subjektivna: drugim riječima, različiti savjetodavci mogu drugačije procijeniti istog klijenta. |

4.1 Kompetencije savjetodavca

Dakle, profiliranje klijenata zauzima veoma važno mjesto u procesu savjetovanja, a ključnu ulogu u tome, prema modelu radu sa klijentima u JSZZ/ZZZ u BiH, ima savjetodavac za zapošljavanje. Pri tome je potrebno naglasiti da nezaposlene osobe u savjetodavnom procesu nisu objekat tog procesa, nego je savjetovanje za zapošljavanje proces međusobne saradnje između klijenta i savjetodavca. To podrazumijeva individualni rad sa klijentima, jer je u profiliranju i procjeni potreba nezaposlene osobe potreban individualan pristup.

Kvalitetno sprovedeno profiliranje, a i individualni savjetodavni rad u cjelini, u velikoj, ako ne i najvećoj mjeri zavisi od **kompetencija savjetodavca za interakciju s klijentima**.

Kompetencije interakcije s klijentima predstavljaju najšire područje kompetencija, jasno povezanih s glavnim zadacima koje obavljaju savjetodavci za zapošljavanje u svom svakodnevnom poslu. Uključuju niz kompetencija koje se odnose na stručna i specifična znanja i vještine, kao i osobine potrebne za uspješno aktiviranje tražitelja posla i potpore za poslodavce. Te kompetencije odražavaju novu ulogu savjetodavaca za zapošljavanje, u koju se, uz tradicionalnu ulogu posredovanja, uključuju i novi elementi savjetovanja (Ključne kompetencije i standardi kvalitete u poslovnim procesima u JSZZ/ZZZ, 2016).

Okvir kompetencija savjetodavca u JSZZ/ZZZ, razvijen uz pomoć YEP-a, definira znanja, vještine i sposobnosti koje su potrebne savjetodavcu da bi bio kompetentan za sprovođenje savjetovanja i pripremu individualnog plana zapošljavanja. Također, to podrazumijeva i sposobnost procjenjivanja klijenta.

| Kompetencije povezane s interakcijom s klijentom: Savjetovanje i priprema individualnog plana zapošljavanja | |
|--|---|
| Praktično znanje o planiranju aktivnosti za zapošljavanje i povećanje zapošljivosti (IPZ) | Sposobnost izrade i praćenja sprovođenja individualnog plana zapošljavanja (IPZ), s ciljem jačanja sposobnosti upravljanja karijerom |
| Savjetodavne vještine: strpljivost, razumijevanje i sposobnost slušanja bez osuđivanja | Sposobnost održavanja empatije i pozitivnog stava prema klijentima, strpljenje i razumijevanje, čak u situaciji suočavanja sa složenim problemima ili otporom |
| Vještina motiviranja klijenata | Sposobnost motiviranja, poticanja i podrške klijentu, uz razvoj produktivne interakcije (tehnike savjetovanja, poticanje samopouzdanja, pružanje povratne informacije) |
| Vještine procjenjivanja klijenta (intervju i trijaža) | Sposobnost analiziranja, procjene karakteristika i potrebe klijenata, uz korištenje odgovarajućih alata i tehnika za procjenu |
| Vještine rješavanja problema | Sposobnost analiziranja i strukturiranja problema, identificiranja mogućih opcija, donošenje odluka i rješavanja problema |
| Vještina donošenja utemeljenih preporuka za uključenje u druge usluge i mjere APZ-a | Sposobnost učinkovitih upućivanja nezaposlenih osoba u odgovarajuću mjeru ili uslugu, na temelju individualne procjene klijenta, poznavanje mjera/usluga/pružatelja usluge i sposobnost procjene učinkovitosti upućivanja |

Također, savjetodavac bi trebao biti društveno orijentiran i sposoban da razumije situaciju klijenta, njegove probleme i osjećanja. Štaviše, savjetodavac također treba pokazati klijentu da razumije njegovu/njezinu situaciju i da je tu da pokuša, u bliskoj saradnji i sa proaktivnim pristupom klijenta, riješiti i promijeniti njegovu/njezinu situaciju. Naime, za uspjeh savjetovanja za zapošljavanje, presudno je da savjetodavac uspostavi dobar odnos sa klijentom već na početku procesa.

Istovremeno je jednako važno da savjetodavac zadrži određenu distancu koja mu omogućava ocjenu situacije, identificiranje, kako potreba tražitelja posla, tako i mogućih rješenja. Savjetodavac tokom savjetodavnog procesa vodi klijenta u pravcu njegove nezavisnosti i odgovornosti za situaciju u kojoj se nalazi.

Savjetodavac treba klijentu osigurati osjećaj da je njegovo aktivno učešće u ovom procesu apsolutno presudno i neophodno. Samo zajednički pristup problemu može dovesti do očekivanih rezultata.

4.2 Intervju – alat za profiliranje i procjenu zapošljivosti

Informacije o nezaposlenoj osobi potrebne za profiliranje i procjenu zapošljivosti klijenta, prikupljaju se tokom individualnog intervjuja kojeg vodi savjetodavac.

Proces sprovođenja intervjuja u cilju profiliranja i procjene zapošljivosti tražioca zaposlenja može se podijeliti u sljedeće faze:

- Priprema savjetodavca i klijenta na intervju;
- Sprovođenje intervjuja;
- Procjena zapošljivosti klijenta i, na osnovu rezultata, svrstanje klijenta u jednu od tri grupe tražioca zaposlenja.

4.2.1 Priprema za intervju

Efikasnost i učinkovitost intervjuja podrazumijeva prikupljanje svih potrebnih podataka i informacija koje su potrebne za profiliranje klijenta u cilju procjene njegove zapošljivosti u najoptimalnijem trajanju (30–45 minuta). Na efikasnost i učinkovitost intervjuja značajno utiče prethodna priprema, kako savjetodavca, tako i klijenta.

Priprema klijenta za intervju

Kako bi klijent mogao aktivno i produktivno učestvovati u intervjuu, treba biti prethodno upoznat sa ciljevima, ključnim tačkama razgovora i planiranim trajanjem intervjuja.

To se klijentima može predstaviti na informativnom seminaru. Pri tome se mogu objasniti pojam zapošljivosti i faktori koji utiču na zapošljivost i o kojima će se razgovarati tokom intervjuja. Preporuka je da se klijentima savjetuje da na intervju donose popunjen CV i primjer popratnog pisma.

Priprema savjetodavca za razgovor/intervju

U fazi pripreme za bilo koji intervju, savjetodavac treba uzeti u obzir sljedeće:

Okolina/prostor

Okolina u kojoj se sprovodi savjetodavni razgovor/intervju može znatno uticati na proces i efekte savjetovanja pa je pažnju potrebno posvetiti sljedećem:

- Adekvatnost prostora/okoline za individualno savjetovanje (osvjetljenje, stolice itd);
- Druge kolege i/ili stranci, kao i telefonski pozivi i buka ne trebaju ometati klijenta tokom savjetodavnog procesa;
- Savjetodavac posjeduje adekvatnu opremu (IT-podrška) i potrebne formulare za nesmetanu realizaciju savjetodavnog procesa.

Lični faktori

- Pozitivan stav spram intervjuja koji slijedi;
- Adekvatno planiranje vremena.

Stručna priprema

Savjetodavac mora osigurati da na raspolaganju ima sve prethodno prikupljene i relevantne informacije o klijentu (iz prijave na evidenciju).

Također, savjetodavac treba imati znanje i vještine za sprovođenje intervjua, a to podrazumijeva:

- Tehnike intervjua;
- Sposobnost procjene potreba klijenta;
- Poznavanje tržišta rada na lokalnom nivou i šire;
- Poznavanje relevantnih zakona, propisa, internih normi;
- Poznavanje organizacione strukture službe/zavoda;
- Poznavanje mjera aktivne politike zapošljavanja;
- Sposobnost određivanja usluga ili mjera koje trebaju i mogu biti ponuđene klijentu;
- Obezbjediavanje povratnih informacija;
- IKT-vještine (uključujući rukovanje sa software aplikacijama službe/zavoda, internet, e-mail itd).

4.2.2 PRINCIPI VOĐENJA INTERVJUA

Osnovni principi vođenja intervjua/razgovora, koja treba savladati savjetodavac i na koje se treba pripremiti:

- Definirati i objasniti cilj i trajanje intervjua već na početku;
- Kreirati toplu i prijatnu atmosferu kako bi se olakšala komunikacija sa klijentom;
- Govoriti jasno, kratko i fokusirano (izbjegavati pretjeranu upotrebu stranih riječi i tehničkih izraza);
- Održavati kontakt očima, primjenom odgovarajućeg dijela tijela (neverbalna komunikacija);
- Koristiti jednostavne rečenice, kombinirati odgovarajuća pitanja kada je to potrebno zbog ciljeva i faza intervjua;
- Uzeti u obzir da otvorena pitanja omogućavaju klijentu da slobodno odgovori, a zatvorena pitanja ubrzavaju komunikaciju (koristna npr. za promjenu predmeta razgovora);
- Aktivno slušanje, što podrazumijeva provjeravanje klijentovog razumijevanja sadržaja (ponavljajući pitanje ili objašnjavajući temu više puta);
- Podsticati klijenta tokom intervjua na njegov aktivan pristup;
- Ostaviti dovoljno prostora za izražavanje klijenta (no, kontrola nad komunikacijom treba biti u rukama savjetodavca);
- Izbjegavati indikativna, sugestivna pitanja, kritike ili korištenje neadekvatnih primjera koji mogu uticati na odgovore klijenta;
- Komunicirati u skladu sa principima rada sa klijentima;
- Obratiti pažnju na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, kontrolirati vlastitu neverbalnu komunikaciju i nadgledati komunikaciju klijenta;
- Zapisivanje napomena tokom razgovora, pregled i finalizacija zapisa nakon odlaska klijenta.

4.2.3 SPROVOĐENJE INTERVJUA

Svaki intervju ima uvod, osnovni dio koji se odnosi na svrhu i ciljeve intervjua te zaključak.

Uvod u savjetodavni razgovor/intervju

Prezentacija savjetodavca i cilja razgovora je početak komunikacije sa klijentom. Ovom fazom intervjua uspostavlja se kontakt između savjetodavca i klijenta, kreira dobra atmosfera i povjerenje, objašnjavajući svrhu, obim i temu razgovora. Savjetodavac treba klijentu obezbijediti osjećaj da se intervju sprovodi kako bi se njemu pomoglo te da razumije svrhu i zna šta će se dogoditi.

Jezgro intervjua

Ova faza se odnosi na svrhu i ciljeve intervjua. Tokom intervjua ovaj dio je posvećen prikupljanju informacija o klijentu ili procjeni njegove zapošljivosti. Tehnike intervjua se također koriste u definiranju ciljeva u pogledu zapošljavanja i planiranju aktivnosti traženja posla, kako i kod dogovora o vrsti podrške koja klijentu treba i koju može služba/zavod ponuditi.

U slučaju da se ustanovi da je osoba lakše zapošljiva, aktivnosti traženja posla i način izvještavanja mogu se dogovoriti već tokom prvog intervjua (to podrazumijeva izradu IPZ-a). U slučaju da se ustanovi da je klijent uslovno ili teže zapošljiva osoba, najbolje je da se sa klijentom dogovori da razmisli o daljim aktivnostima i vrsti pomoći koja mu je potrebna i dogovori se sljedeći termin, kada će se i izraditi Individualni plan zapošljavanja.

Zaključak

U završnoj fazi intervjua savjetodavac treba napraviti rezime informacija te se dogovoriti za naredne aktivnosti.

Aneks 1: ČEK-LISTA ZA PROCJENU ZAPOŠLJIVOSTI – PROFILIRANJE

| | |
|--------------------------|------|
| Nezaposlena osoba | |
| Ime i prezime: | JMB: |
| Savjetodavac | |
| Ime i prezime: | |

Uputstvo: Križanjem jedne od kućica odaberite ponuđenu opciju za svaki od faktora. Na kraju zbrojite brojeve u svakoj koloni (☒ = jedan bod). Kolona sa najvećim brojem bodova indicira kojoj grupi tražitelja zaposlenja najvjerojatnije pripada klijent. Savjetodavac zatim, uvažavajući svoje poznavanje tržišta rada i tok intervjuja, donosi konačnu odluku, u čemu mu pomaže ček-lista.

| Faktor | Prednosti u traženju posla i zapošljavanju | Određene prepreke - potrebna neka dodatna pomoć ili podrška u zapošljavanju | Ozbiljne prepreke u zapošljavanju i neophodna suštinska pomoć |
|-------------------------------------|---|---|---|
| STAROST | <input type="checkbox"/> 30–50 godina | <input type="checkbox"/> 15–29 godina | <input type="checkbox"/> Preko 50 godina |
| TRAJANJE NEZAPOSLENOSTI | <input type="checkbox"/> manje od 6 mjeseci | <input type="checkbox"/> od 6 do 12 mjeseci | <input type="checkbox"/> više od 12 mjeseci |
| CILJEVI ZAPOŠLJAVANJA | <input type="checkbox"/> Ciljevi u pogledu zapošljavanja su u skladu sa potražnjom na tržištu rada – postoje dobre šanse za zapošljavanje | <input type="checkbox"/> Ciljevi u pogledu zapošljavanja su djelimično u skladu sa potražnjom na tržištu rada – ograničene šanse za zapošljavanje | <input type="checkbox"/> Ciljevi u pogledu zapošljavanja nisu u skladu sa stanjem na tržištu rada – nema potražnje ili ne zna šta bi radio/radila |
| RADNO ISKUSTVO | <input type="checkbox"/> Radno iskustvo potpuno relevantno za posao u kojem traži zaposlenje | <input type="checkbox"/> Radno iskustvo djelimično relevantno za posao u kojem traži zaposlenje | <input type="checkbox"/> Nema radnog iskustva |
| OBRAZOVANJE | <input type="checkbox"/> Stručna sprema/kvalifikacija odgovara potrebama na tržištu rada – klijentova prednost | <input type="checkbox"/> Stručna sprema/kvalifikacija djelimično odgovara potrebama na tržištu rada | <input type="checkbox"/> Nema adekvatne stručne spreme/kvalifikacije; ne odgovara potrebama na tržištu rada |
| SPECIFIČNE/TEHNIČKE VJEŠTINE | <input type="checkbox"/> Posjeduje specifične/tehničke koje se traže u oblasti u kojoj želi raditi | <input type="checkbox"/> Secifične/tehničke vještine djelimično odgovaraju potrebama u željenoj oblasti rada (potrebna dodatna obuka) | <input type="checkbox"/> Nema specifičnih/tehničkih vještina koje se traže u željenoj oblasti |
| IKT-VJEŠTINE | <input type="checkbox"/> Dobro savladanje IKT-vještina, uključujući one koje se traže u željenoj oblasti rada | <input type="checkbox"/> Ima određene IKT-vještine, ali je potrebno neke od njih unaprijediti ili usvojiti nove (navesti) | <input type="checkbox"/> Nema IKT-vještine |
| VJEŠTINE TRAZENJA POSLA | <input type="checkbox"/> Zna kako tražiti posao, zna se predstaviti poslodavcu i ima dobar CV | <input type="checkbox"/> Želi dodatnu pomoć u tom pogledu | <input type="checkbox"/> Ne želi pomoć u tom pogledu, a nema, ili je loše pripremljen CV |

| Faktor | | Prednosti u traženju posla i zapošljavanju | Određene prepreke - potrebna neka dodatna pomoć ili podrška u zapošljavanju | Ozbiljne prepreke u zapošljavanju i neophodna suštinska pomoć |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|--|--|
| JEZIČKE VJEŠTINE | Maternji jezik | Klijent tečno: <input type="checkbox"/> govori <input type="checkbox"/> piše | Klijent ima osnovni nivo znanja: <input type="checkbox"/> govor <input type="checkbox"/> pisanje | Klijent ne zna: <input type="checkbox"/> govoriti <input type="checkbox"/> pisati |
| | engleski | Klijent tečno: <input type="checkbox"/> govori <input type="checkbox"/> piše | Klijent ima osnovni nivo znanja: <input type="checkbox"/> govor <input type="checkbox"/> pisanje | Klijent ne zna: <input type="checkbox"/> govoriti <input type="checkbox"/> pisati |
| | njemački | Klijent tečno: <input type="checkbox"/> govori <input type="checkbox"/> piše | Klijent ima osnovni nivo znanja: <input type="checkbox"/> govor <input type="checkbox"/> pisanje | Klijent ne zna: <input type="checkbox"/> govoriti <input type="checkbox"/> pisati |
| | drugi jezik (upišite) | Klijent tečno: <input type="checkbox"/> govori <input type="checkbox"/> piše | Klijent ima osnovni nivo znanja: <input type="checkbox"/> govor <input type="checkbox"/> pisanje | Klijent ne zna: <input type="checkbox"/> govoriti <input type="checkbox"/> pisati |
| INTERES ZA DALJE UČENJE | | <input type="checkbox"/> Voli i želi učiti nove stvari | <input type="checkbox"/> Zainteresiran za one vještine i obuku koje su potrebne za novi posao | <input type="checkbox"/> Nije zainteresiran za učenje i obuku |
| MOBILNOST (pokretljivost) | Putovanje (sredstva) | <input type="checkbox"/> Nema problema u tom pogledu (ima finansijska ili prevozna sredstva za dolazak na posao) | <input type="checkbox"/> Klijent ima ograničene mogućnosti za prevoz na posao | <input type="checkbox"/> Teška finansijska situacija (nema novca za prevoz, ili nema sredstava za prevoz, ili oboje) |
| | Mobilnost | <input type="checkbox"/> Spreman je prihvatiti posao bilo gdje u BiH ili u inostranstvu | <input type="checkbox"/> Spreman prihvatiti posao samo na području kantona u FBiH/RS-u | <input type="checkbox"/> Može prihvatiti posao samo na području općine u kojoj živi |
| BRIGA O DJECI ili RODITELJIMA | | <input type="checkbox"/> To ne predstavlja problem | <input type="checkbox"/> Zbog brige za djecu ili roditelje ima ograničene mogućnosti prihvatanja posla (npr. rad u jednoj smjeni ili skraćeno) | <input type="checkbox"/> Situacija predstavlja veliku prepreku za zapošljavanje |
| KRIMINALNI DOSIJE | | <input type="checkbox"/> Nema (nije činio krivična djela) | <input type="checkbox"/> Klijentov dosije krivičnog djela ograničava njegove mogućnosti zapošljavanja | <input type="checkbox"/> Njegov kriminalni dosije može suštinski uticati na njegovo zapošljavanje |
| ZDRAVSTVENI USLOVI | | <input type="checkbox"/> Nema zdravstvenih problema | <input type="checkbox"/> Povremeni zdravstveni problem (navedite) | <input type="checkbox"/> Ozbiljne zdravstvene prepreke ili invaliditet |
| Ukupan broj | |od 22 |od 22 |od 22 |

Aneks 2: Primjer/vodič za intervju koji se vodi u svrhu procjenjivanja zapošljivosti i izrade Individualnog plana zapošljavanja

| Uvod u intervju | |
|---|--|
| Dobrodošlica klijentu | Predstavite se. Obraćajte se klijentu po imenu, naročito pri prvom kontaktu. |
| Inicirajte komunikaciju pomoću neutralne teme | Npr. kako se klijent osjeća; je li lako pronašao mjesto intervjuja itd. |
| Razjasnite svrhu poziva | <i>Npr. »Današnji razgovor smo dogovorili jer ste se tokom informativnog seminara izjasnili da se želite uključiti u savjetodavni proces«.</i> |
| Objasnite cilj intervjuja i trajanje razgovora | Pojasnite šta biste željeli postići tokom ove konkretne sesije. <i>Npr. »Da bismo vam mogli pomoći u traženju posla, trebamo znati šta želite raditi u budućnost, stoga nam je potrebno više informacija o vašim znanjima, vještinama, iskustvu. Također dogovorit ćemo se o daljim aktivnostima i izraditi plan zapošljavanja. Imam pripremljenih nekoliko pitanja pa ću vas zamoliti za odgovore i mislim da to možemo završiti u 30 do 45 minuta. Odgovara li vam to? Želite li razgovarati o još nečemu, pored navedenog razgovaramo?«.</i> |
| Objasnite šta i zašto zapisujete tokom intervjuja/razgovora | <i>Npr. »Tokom razgovora koristit ću računar, jer moram upisati određene informacije i dogovore. Na kraju ću odštampati vaš plan zapošljavanja, jer ga vi trebate potpisati«.</i> |
| Uvjerite se da klijent razumije i da je spreman nastaviti sa intervjuom | <i>Npr. »Slažete li se sa navedenim ili imate neko pitanje?«.</i> |

| Jezgro intervjuja | |
|--|--|
| Interes za buduće zapošljavanje | <i>Npr. »Zanima me šta biste željeli raditi u budućnosti?« . U tom dijelu već možete reflektirati sa informacijama o stanju na tržištu rada. <i>Npr. »Prema podacima sa kojima raspolažemo, postoji određena potražnja poslodavaca u pogledu...« Ili sa pitanjem: »Kako vi procjenjujete šanse za zapošljavanje u ova tri zanimanja koja ste naveli? Gdje vidite najveće šanse?«</i></i> |
| Kompetencije i vještine | <i>Npr. »Koja znanja i vještine ste stekli za poslove koje ste naveli da vas interesuju? Kod apliciranja na određeno radno mjesto prednost je ako kandidat ima i određene certifikate. Koje certifikate biste vi mogli koristiti u apliciranju za posao?«.</i> |
| Iskustva i kvalifikacije | <i>Npr. »Da li imate iskustva u poslovima za koje ste naveli da vas zanimaju? Naročito me zanima šta ste konkretno radili i kako dugo? Pogledajmo najprije šta ste radili u okviru radnog angažmana«.</i> <i>»Jeste li ste neka iskustva stekli i van radnog angažmana? Imate li neki hobi?«</i> |
| Lične prednosti | <i>Npr. »Pošto danas mnogi traže posao, korisno je da svaki tražilac posla zna svoje prednosti u odnosu na konkurenciju. Također poslodavac tokom razgovora može pitati: »Zašto mislite da ste najbolji kandidat za nas? »Šta biste rekli koje su vaše prednosti?«.</i> |
| Profesionalni uspjesi | <i>Npr. »Čime biste se pohvalili?«.</i> |
| Prepreke | |
| Nedostatak kvalifikacija – vještine i iskustva | <i>Npr. »Ako rezimiramo, možemo zaključiti da vi imate adekvatna znanja i iskustva koja se traže za radno mjesto ..., ali ste također napomenuli da vam nedostaje certifikat o aktivnom znanju engleskog jezika. Budući da se to vrlo često traži kod ... da li bi to mogli tretirati kao nedostatak? Da li bi željeli steći taj certifikat i kako bi to bilo moguće?«.</i> |
| Nedostatak dokaza o obrazovanju ili obukama | |

| | |
|---------------------------|--|
| | <p><i>Ili</i></p> <p>»Razgovarali smo o tome da vam je neophodno da steknete prvo radno iskustvo (pripravništvo) u vašem zanimanju kako bi mogli polagati stručni ispit. To je za vas važno, ali trenutno nema mogućnosti za sufinansiranje. Da li ste možda spremni da volontirate?«</p> |
| Situacija na tržištu rada | <p>Npr. »Već smo nešto razgovarali o situaciji na tržištu rada. Može se reći da postoji određena potražnja za ..., jer smo u prošloj godini dobili XY zahtjeva za tim profilima, ali je činjenica da je i u našoj evidenciji priličan broj kandidata koji traže zaposlenje u tom zanimanju. Zbog toga smo i razgovarali o vašim kompetencijama i prednostima. U vezi drugog zanimanja ..., za koje ste također rekli da vas zanima, situacija je drugačija jer dobijamo vrlo malo zahtjeva za zapošljavanje, tako da bi bilo dobro da i vi istražite situaciju«.</p> |
| Zdravstvena ograničenja | <p>Npr. »Imate li nekih zdravstvenih ograničenja za rad, za bilo koje od ovih zanimanja o kojima smo razgovarali?«.</p> |
| Razno | <p>Preispitajte sve ostale faktore zapošljivosti (ček-lista), koji bi mogli uticati na zapošljivost klijenta (npr. pokretljivost, putovanje do posla, briga za djecu ili roditelje itd).</p> |

| | |
|--------------------|---|
| Cilj zapošljavanja | <p>Npr. »Do sada smo razgovarali o tome šta biste vi željeli raditi u budućnosti, o vašim kompetencijama, prednostima, nedostacima također i o situaciji na tržištu rada za svako zanimanje koje ste naveli, ali moramo definirati ciljeve u pogledu vašeg zapošljavanja. Šta biste stavili na prvo mjesto, a šta na drugo? Da li da stavimo i treću opciju kao vaš cilj u pogledu zapošljavanja? Da li vas možemo kontaktirati u slučaju zahtjeva za posredovanje i za drugi i treći cilj?«.</p> |
|--------------------|---|

U nastavku razgovora, postavljanjem pitanja dobijate jasne odgovore na pitanja gdje i kako će klijent tražiti posao i kako će komunicirati sa vama.

| Završna faza: Zaključak | |
|---|---|
| Napraviti rezime informacija, koje su se prikupile, o kojima se diskutiralo i dogovorilo tokom intervjuja | <p>Npr. »Da još jednom provjerim šta smo se dogovorili... (npr. zapisali smo da ćete tražiti posao kao ... Također smo se dogovorili da ćemo vas obavijestiti u slučaju zahtjeva poslodavca za posredovanje, zbog čega trebate biti aktivni i sprovoditi dogovoreni plan traženja posla i obavještavati me do petog u mjesecu, putem e-maila«.</p> |
| Provjeriti razumije li klijent pravilno situaciju, dogovore i zadatke | <p>Npr. »Da li sam pravilno rezimirao/la naše dogovore? Da li biste vi željeli nešto dodati?«.</p> |
| Dogovoriti se sa klijentom o narednim koracima | <p>Npr. »Predlažem da se opet vidimo ..., a da vi na sljedeći razgovor donesete CV i molbu, pa da zajedno pogledamo kako bi ih mogli još unaprijediti«. U slučaju stranke koja ima dostup do interneta i posjeduje IKT-vještine možete je uputiti da sama izradi EUROPASS CV dostupan na https://europass.cedefop.europa.eu/editors/en/cv/upload.</p> |
| Ponuditi dodatne usluge i stalnu podršku | <p>Npr. »Bez obzira što smo sljedeći razgovor zakazali za mjesec dana, možete me kontaktirati i u međuvremenu ako vam nešto zatreba. Također, ja ću vas kontaktirati ako dobijemo neki za vas interesantan zahtjev za posredovanje«.</p> |
| Obrasci koje treba popuniti i/ili predati klijentu | <p>Npr. IPZ, koji se izrađuje u dva primjerka, potpišu klijent i savjetodavac. Jednu kopiju se čuva u ličnom dosijeu klijenta, a druga mu se da.</p> |