

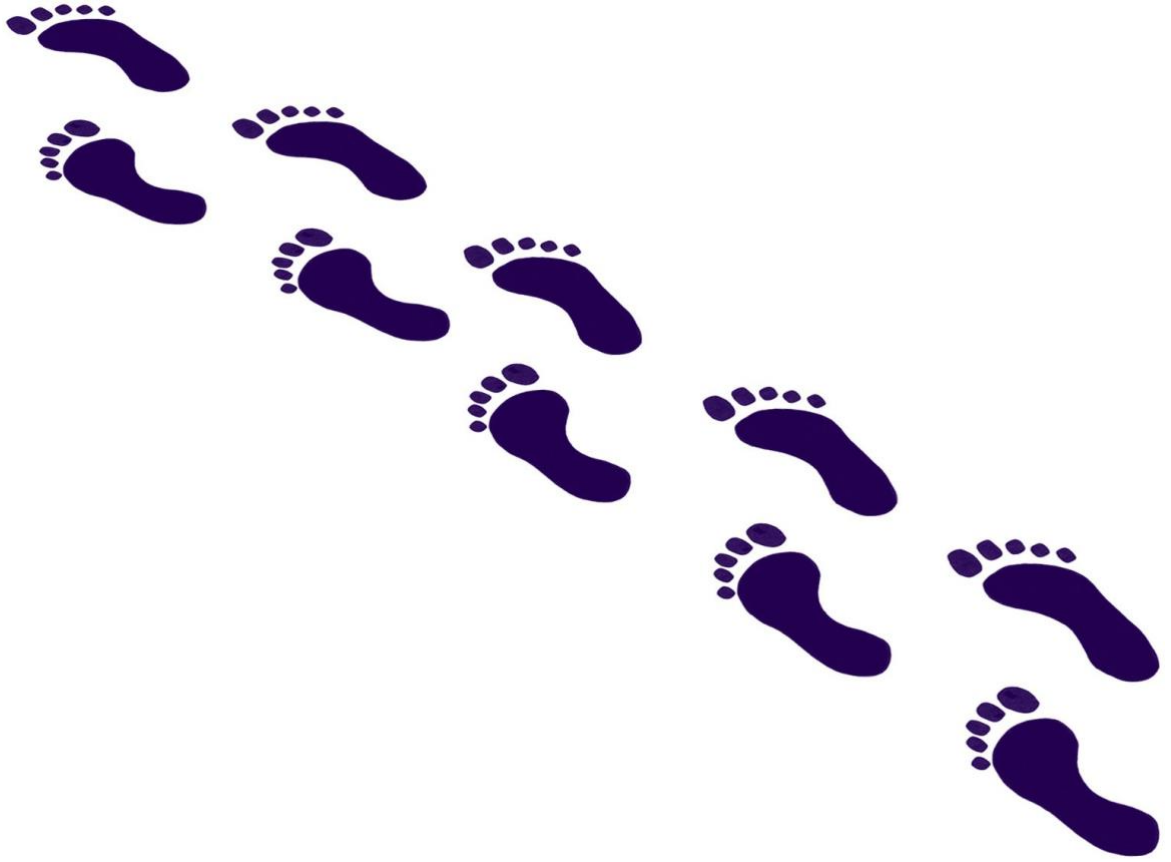
◀ كيفية دعم الباحث عن عمل؟

دليل مستشاري التوظيف والتطوير الوظيفي



◀ كيفية دعم الباحث عن عمل؟

• دليل مستشاري التوظيف والتطوير الوظيفي





هذا العمل مرخص بموجب ترخيص المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0 دولي. للاطلاع على نسخة من هذا الترخيص، يرجى زيارة الموقع التالي <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. ويمكن للمستخدم إعادة استعمال أو مشاركة (نسخ وإعادة توزيع) وتكييف (إعادة مزج وتحويل والاستناد إلى العمل الأصلي) كما هو مفصل في الترخيص. ويجب على المستخدم أن يذكر منظمة العمل الدولية بوضوح باعتبارها مالكة العمل الأصلي وأن يشير إلى ما إذا تم إجراء تغييرات عليه. لا يُسمح باستخدام رمز واسم وشعار منظمة العمل الدولية فيما يتعلق بالترجمات أو التعديلات أو غيرها من الأعمال المشتقة.

الإسناد - يجب على المستخدم الإشارة إلى ما إذا كان قد تم إجراء تغييرات ويجب أن يستشهد بالعمل على النحو التالي: كيفية دعم الباحث عن عمل؟ دليل مستشاري التوظيف والتطوير الوظيفي، جنيف: مكتب العمل الدولي 2025. © منظمة العمل الدولية.

الترجمات - في حالة ترجمة هذا العمل، يجب إضافة نص إخلاء المسؤولية التالي إلى الإسناد: هذه ترجمة لحقوق الطبع والنشر الخاصة بمنظمة العمل الدولية. ولم يتم إعداد هذه الترجمة أو مراجعتها أو المصادقة عليها من جانب منظمة العمل الدولية ولا ينبغي اعتبارها ترجمة رسمية لمنظمة العمل الدولية. وتخلي منظمة العمل الدولية مسؤوليتها الكاملة عن محتواها ودقتها. وتقع المسؤولية على عاتق صاحب (أصحاب) الترجمة فقط.

التعديلات - في حالة تعديل هذا العمل، يجب إضافة نص إخلاء المسؤولية التالي إلى الإسناد: هذا تعديل لعمل محمي بحقوق الطبع والنشر لمنظمة العمل الدولية. ولم يتم إعداد هذا التعديل أو مراجعته أو المصادقة عليه من جانب منظمة العمل الدولية ولا ينبغي اعتباره تعديلاً رسمياً لمنظمة العمل الدولية. وتخلي منظمة العمل الدولية مسؤوليتها الكاملة عن محتواه ودقته. وتقع المسؤولية على عاتق صاحب (أصحاب) التعديل فقط.

مواد صادرة عن طرف ثالث - لا ينطبق ترخيص المشاع الإبداعي هذا على المواد المحمية بحقوق الطبع والنشر غير التابعة لمنظمة العمل الدولية والواردة في هذا المنشور. إذا كانت المادة مسندة إلى طرف ثالث، فإنّ مستخدم هذه المواد هو المسؤول الوحيد عن الحصول على الأذونات اللازمة من صاحب الحقوق وسيكون وحده المسؤول عن أي انتهاك مزعوم.

أي نزاع ينشأ بموجب هذا الترخيص ولا يمكن تسويته ودياً يحال إلى التحكيم وفقاً لقواعد التحكيم الخاصة بلجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال). ويلتزم الطرفان بأي حكم يصدر نتيجة لهذا التحكيم باعتباره الحكم النهائي لمثل هذا النزاع.

يجب توجيه جميع الاستفسارات بشأن الحقوق والتراخيص إلى وحدة مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص) على البريد الإلكتروني: rights@ilo.org. ويمكن العثور على معلومات حول منشورات منظمة العمل الدولية والمنتجات الرقمية على الرابط التالي: www.ilo.org/publns.

كيفية دعم الباحث عن عمل؟ دليل مستشاري التوظيف والتطوير الوظيفي

ISBN: 9789220423639 (مطبوع) ISBN: 9789220423646 (PDF)

كما يتوفر أيضاً باللغة الإنجليزية: *How to support a jobseeker? Handbook for employment and career development counsellors*، رقم

ISBN: 9789220389188 (مطبوع) 9789220389195 (PDF)؛ باللغة الفرنسية: *Comment accompagner un chercheur d'emploi? Manuel*،

ISBN: 9789220388846 (مطبوع) 9789220388853 (PDF)؛ *destiné aux conseillers à l'emploi et en évolution professionnelle*،

باللغة الأسبانية: *Cómo apoyar a un buscador de empleo? Manual para asesores de empleo y desarrollo profesional*، رقم

ISBN: 9789220389201 (مطبوع) 9789220389218 (PDF)؛ باللغة الأتونيسية: *Bagaimana cara mendukung pencari kerja? Buku*،

ISBN: 9789220395431 (مطبوع) 9789220395448 (PDF)؛ باللغة

الأرمينية: *Ինչպե՞ս աջակցել աշխատանք փնտրողին Ձեռնարկ գրադվածքյան և կարիերայի զարգացման խորհրդատուների*،

رقم ISBN: 9789220389188 (مطبوع) 9789220389195 (PDF) *hամար*

إنّ التسميات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية وقواعد بياناتها، التي تتفق مع ممارسات الأمم المتحدة، ولا عرض البيانات الوارد فيها، لا تنطوي على أي رأي من جانب منظمة العمل الدولية بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها. الآراء وجهات النظر المعرب عنها في هذا المنشور هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا تمثل بالضرورة آراء منظمة العمل الدولية أو وجهات نظرها أو السياسات التي تتبعها.

الإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة منظمة العمل الدولية عليها، كما أنّ إغفال ذكر شركات أو منتجات أو عمليات تجارية معينة ليس علامة على عدم إقرارها.

في السنوات الأخيرة، عصفت الأزمات المتتالية (المالية والمناخية والصحية والجيوسياسية وما إلى ذلك) بالاقتصاد العالمي وكان لها تأثير قوي على سوق العمل، مما زاد من أوجه عدم المساواة. وكانت الفئات السكانية الأكثر حرماناً (الشباب والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والمهاجرين واللاجئين وغيرهم) هي الأكثر تضرراً. وكان بالنسبة للكثيرين منهم، فقدان الوظائف والدخل بسبب الأزمة هو ما يهدد بشكل مباشر بقائهم اليومي. لذلك يُعد ضمان عدم إهمال هذه الفئات المحرومة خلال الأزمة وعندما يتعافى الاقتصاد أمراً ضرورياً للنهوض بالعدالة الاجتماعية، وهو أساس ضروري لحسن سير مجتمعاتنا ولتحقيق السلام المستدام.

وبالنسبة لمنظمة العمل الدولية وهيئاتها المكونة، يعني النهوض بالعدالة الاجتماعية معاملة الجميع بإنصاف وتحقيق مساواة فيما بينهم؛ وعلى وجه الخصوص، فيما يتعلق بتكافؤ الفرص في الحصول على فوائد النمو الاقتصادي، بغض النظر عن الأصل والعمر والنوع الاجتماعي والعقيدة والإعاقة والوضع الاجتماعي والاقتصادي، من خلال تعزيز العمل اللائق واحترام المبادئ والحقوق الأساسية في العمل والأجور العادلة والحماية الاجتماعية للجميع.

تعتبر سياسات سوق العمل النشطة (ALMPs) ضرورية لتعزيز تكافؤ الفرص من خلال تيسير حصول الفئات الأكثر حرماناً على فرص التشغيل. فتشكل خدمات التشغيل جزءاً لا يتجزأ من سياسات سوق العمل النشطة كآلية تنفيذ. وبالإضافة إلى ذلك، تُعد خدمات التشغيل العامة والخاصة ضرورية لدعم الأفراد في إدارة الانتقالات المهنية في سوق متغير باستمرار، من خلال التوجيه المهني والتدريب والمعلومات الوظيفية. وفي الوقت نفسه، تساهم هذه الخدمات في ضمان عمل الاقتصاد بشكل أفضل. وتُعد خدمات التشغيل مؤسسة مهمة في سوق العمل تساهم في تمكين الأفراد، وترتبط بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل وتلعب دوراً رئيسياً في أداء أسواق العمل.

ومع ذلك، نجد في كثير من الأحيان أن الأدوات والتدريب المتاحين لـ "مستشاري التوظيف" في خدمات التشغيل بحاجة إلى تكييفها لمواجهة التحديات الجديدة لسوق العمل، المرتبطة بمستقبل العمل والأزمات المتعددة والتوترات الجيوسياسية. لذلك شرعت منظمة العمل الدولية في مبادرة تهدف إلى توفير مجموعة من الأدلة العملية بعنوان "بناء مستقبلي في العمل" لدعم "مستشاري التوظيف". وتُتاح هذه المنشورات مجاناً بعدة لغات على الموقع الإلكتروني لمنظمة العمل الدولية.

إذا كنت "مستشار توظيف"، فإن هذا الدليل موجه إليك مباشرة، خاصةً إذا كنت قد تم توظيفك مؤخراً. حيث يهدف إلى توفير أدوات قيمة لعملك في خدمات التشغيل. وأنا على يقين بأن هذا المنشور سيكون مفيداً في عملك وسيعزز دورك داخل مؤسسة خدمات التشغيل.

يتغير عالم العمل باستمرار. ويضطر الاقتصاد إلى التكيف مع التحديات البيئية والتكنولوجية، والديموغرافية، والسياسية، والاجتماعية. وتُستحدث مهن جديدة، وبعضها يختفي، وتتغير كلها. ويحتاج الأفراد لكي يتمكنوا من إدارة التحولات في حياتهم المهنية بنجاح، في مراحل مختلفة من حياتهم العملية، إلى المشورة وحتى التدريب. حيث تلعب خدمات التشغيل دوراً رئيسياً في تسهيل هذه التحولات وفي التوسط بين العرض والطلب على الوظائف. إذا كنت قد توليت للتو وظيفة مستشار توظيف، فكن فخوراً بالعمل الذي ستقوم به. سيكون لعملك تأثير على المستقبل المهني والشخصي للعديد من الأفراد الذين ستقدم لهم المشورة والدعم. وهذا الدليل هو ملكك، فهو موجه بشكل أعم، إلى جميع المشاركين في الاندماج المهني، سواء في خدمة التشغيل العامة، أو في جمعية أو وكالة توظيف خاصة أو منظمة تدريب.

لا توجد في الغالبية العظمى من البلدان دورات تدريبية للإعداد لمهنة مستشار الإدماج المهني أو مستشار التوظيف. وعموماً، يأتي المرشحون لهذه الوظائف من خلفيات متنوعة ويكتشفون الوظيفة في الموقع. وفي أفضل الحالات، يستفيدون من دورة تدريبية بعد التوظيف لمراقبتهم في وظيفتهم الجديدة. ولكن في كثير من الأحيان يتعلمون المهنة دون الحصول على تدريب تقليدي، ولكن من خلال مراقبة ممارسات زملائهم الأكثر خبرة.

يهدف هذا الدليل إلى تزويدك بالعناصر التي ستساعدك على فهم وممارسة وظيفة مستشار التوظيف. ومن خلال تصميمه من ثلاثة أجزاء متكاملة، فهو يزودك بإطار مفاهيمي وعناصر منهجية وعناصر بيئية. وهو مصمم ليستخدم جنباً إلى جنب مع الدليلين العمليين الذين نشرتهما منظمة العمل الدولية بالفعل (ومتاحان مجاناً على الموقع الإلكتروني):



- ◀ كيف أختار مهنتي المستقبلية؟
- ◀ كيف أنظم عملية بحثي عن وظيفة؟

وبالطبع هذا الدليل ليس شاملاً. فهو يزودك بأساس وظيفتك الجديدة، ويزودك بالمعرفة والمهارات اللازمة للقيام بذلك، ولكنه لا يحل محل الدورة التدريبية التي يجب أن يحصل عليها كل مستشار توظيف.

وأخيراً، وكما هو الحال بالنسبة للدليلين العمليين، صُمم هذا الدليل ليستخدم على مستوى العالم، دون الإشارة إلى أي بلد أو قارة بعينها. وسيتعين على كل شخص تكييفه مع سياق وواقع بلده وبيئته المهنية. نأمل أن يكون مفيداً لك أثناء اكتشافك لمهنتك الجديدة كمستشار وبناء أسس ممارستك.

فرانسوا دومورا

مؤلف الدليل

أخصائي خدمات التوظيف

مسؤول الاتصال المعني بالتوجيه الوظيفي

منظمة العمل الدولية - جنيف 2023

المحتويات

III	تمهيد
V	مقدمة

VIII	الجزء 1 إطار عمل مفاهيمي
1	1. مستقبل العمل

2	العمل: حق أساسي
2	واقع العمل حول العالم
3	تأثير الأزمات على أوضاع العمال
4	الاقتصادات الجديدة والتغيير المتسارع في المهن

7	2. الأفراد والبطالة
---	---------------------

8	دورة رد الفعل على فقدان الوظيفة
10	الفئات الضعيفة

13	3. دعم الاندماج المهني
----	------------------------

14	خدمات التشغيل
15	مجموعة من خدمات التشغيل العامة
18	التركيز على التوجيه المهني
20	التركيز على النهج القائم على المهارات
20	التركيز على سوق العمل

23	4. مهنة الاستشارة
----	-------------------

24	المسميات المختلفة وأماكن النشاط في قطاع الاندماج المهني
25	أنشطة مستشار التشغيل
27	معارف ومهارات مستشار التشغيل
28	التركيز على :

30	الجزء 2 العناصر المنهجية
----	--------------------------

31	5. تنسيق الخدمات المقدمة للباحثين عن عمل
----	--

32	أول اتصال مع خدمة التشغيل
33	مبادئ الدعم

35	6. مقابلة التحليل والتشخيص
----	----------------------------

36	مراحل المقابلة
40	تقنيات ومواقف إجراء المقابلات
41	عينة من الأسئلة لمرحلة التحليل

47	أي الجمهور يجب دعمه أولاً؟
48	أنماط الدعم
50	مراحل الدعم المخصص نحو التشغيل

55	معرفة نفسي أفضل (الصفحات من ٢ إلى ٦ من الدليل)
56	اكتشاف المهن (الصفحات من 7 إلى 12 من الدليل)
58	اختيار مهنتي المستقبلية (الصفحات من 13 إلى 16 من الدليل)
60	بناء استراتيجيتي (الصفحات من 17 إلى 20 من الدليل)
61	التدريب على دعم المشاريع

64	مشروعي - ملفي الشخصي (الصفحات من ١ إلى ٤ من الدليل)
65	أدوات وتقنيات البحث عن عمل (الصفحات من 5 إلى 15 من الدليل)
67	فهم واستغلال سوق العمل (الصفحات من 17 إلى 19 من الدليل)
68	استخدام الإنترنت في البحث عن وظيفة (الصفحات من 21 إلى 28 من الدليل)
69	تطوير استراتيجية البحث عن عمل (الصفحات من 29 إلى 33 من الدليل)
70	الاندماج في الشركة (الصفحات من ٣٥ إلى ٣٩ من الدليل)

74	الاختيارات التنظيمية لخدمات التشغيل العامة لتلبية توقعات أصحاب العمل
76	أدوار ومواقف وأنشطة مستشار أصحاب العمل

80	تحديد الجهات الفاعلة الخارجية
81	العمل في تكاملية
83	الخاتمة
84	الموارد المستخدمة:



الإطار المفاهيمي

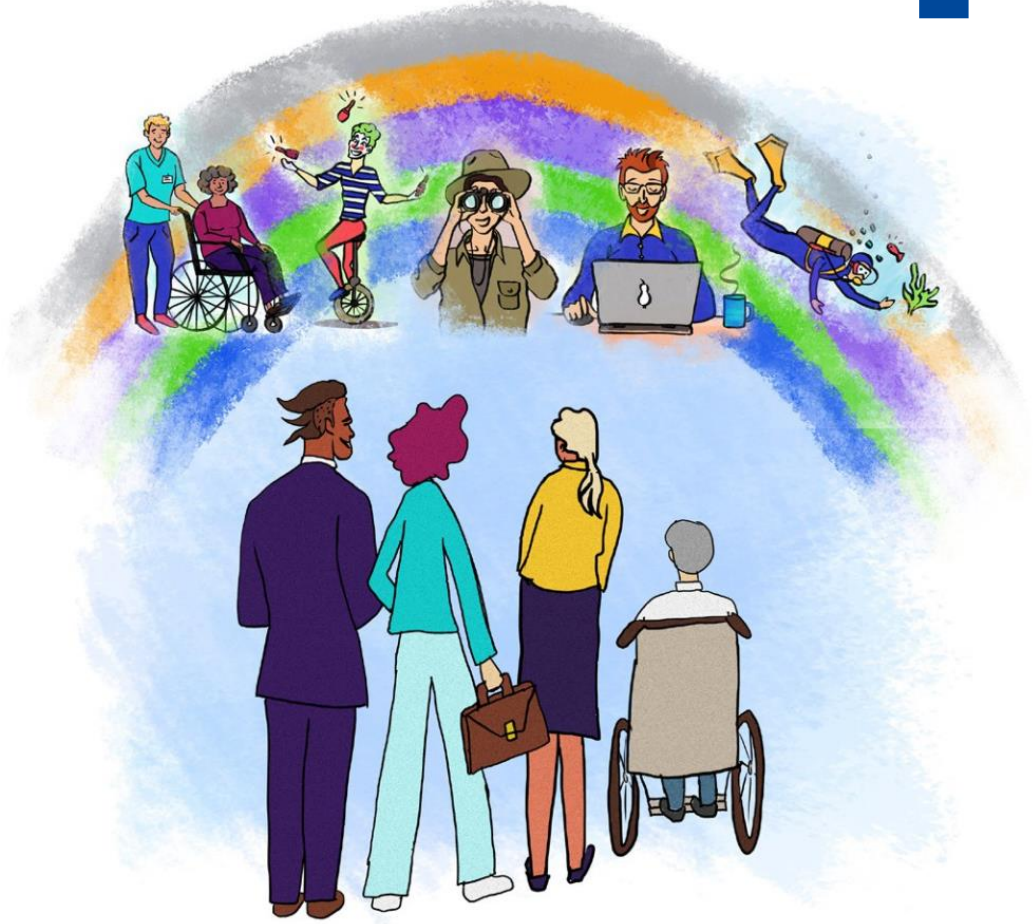
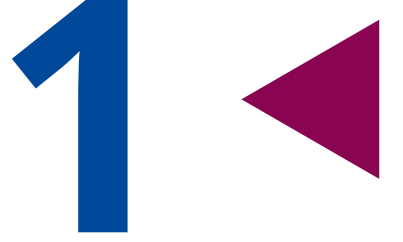
1. مستقبل العمل

2. الفرد والبطالة

3. دعم الاندماج المهني

4. مهنة مستشار التوظيف

مستقبل العمل



العمل: حق أساسي

واقع العمل في جميع أنحاء العالم

تأثير الأزمات على أوضاع العمل

الاقتصادات الجديدة والتغيير المتسارع في المهن

العمل: حق أساسي

في 10 ديسمبر 1948، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي تنص المادة 23 منه على أن:

◀ “لكل شخص الحق في العمل وفي حرية اختيار العمل وفي شروط عمل عادلة ومرضية، وفي الحماية من البطالة.

◀ لجميع الأفراد، دون أي تمييز، الحق في أجر متساوٍ عن العمل المتساوي.

◀ لكل فرد يعمل الحق في مكافأة عادلة ومناسبة تكفل له ولأسرته عيشةً كريماً لائقة بالكرامة البشرية، وتستكمل، عند الاقتضاء، بوسائل أخرى للحماية الاجتماعية”.

وبالتالي فإن العمل حق أساسي من شأنه أن يمكّن كل إنسان من العيش بكرامة. وتتولى منظمة العمل الدولية، التي أنشئت في عام 1919، مسؤولية الدفاع عن هذا الحق. وهي تجمع بين ممثلي الحكومات وأصحاب العمل والعمال من 187 دولة عضو في المنظمة، وتتفاوض وتضع معايير العمل الدولية، وتضع السياسات وتصمم البرامج للنهوض بالعدالة الاجتماعية وتعزيز العمل اللائق لجميع النساء والرجال في جميع أنحاء العالم.

واقع العمل في جميع أنحاء العالم

لا يزال هناك الكثير من التقدم الذي يتعين إحرازه.

اليوم، في جميع أنحاء العالم (1)

◀ ينخرط 160 مليون طفل - 63 مليون فتاة و 97 مليون فتى - في عمل الأطفال. ويعادل ذلك أكثر من 1 من كل 10 أطفال على كوكبنا. ويؤدي نصفهم تقريباً أعمالاً تعرض صحتهم وسلامتهم ونموهم الأخلاقي للخطر المباشر.

◀ يقع 40.3 مليون شخص ضحايا العبودية الحديثة، بما في ذلك 24.9 مليون شخص في العمل الجبري و 15.4 مليون شخص في الزواج القسري. ويقع 1 من كل 4 ضحايا للعبودية الحديثة طفل.

◀ في المتوسط، تحصل النساء على أجر أقل بنسبة 23 في المائة من نظرائهن من الرجال. يعاني مئات الملايين من الأشخاص من التمييز في العمل بسبب لون بشرتهم، أو أصلهم العرقي، أو الاجتماعي، أو دينهم، أو رأيهم السياسي، أو عمرهم، أو نوعهم الاجتماعي، أو هويتهم، أو ميولهم الجنسية، أو إعاقاتهم، أو بسبب إصابتهم بفيروس نقص المناعة البشرية.

وبالإضافة إلى هذه الحالات الأكثر لفتاً للنظر، يتسم سوق العمل العالمي قبل كل شيء بقدر كبير من اللانظامية، أي يتم شغل الوظائف بدون إلام السلطات المختصة، ودون أي إطار قانوني أو تنظيمي ودون حماية اجتماعية. وفي العديد من بلدان الجنوب، يمكن أن يمثل التشغيل غير المنظم ما يصل إلى 90 في المائة من النشاط الاقتصادي. ويُعد التشغيل المنظم الاستثناء والتشغيل غير المنظم هو القاعدة. وبالتالي، لا يضمن الحصول على وظيفة أي خلاص من الفقر، ويعيش حوالي نصف سكان العالم على ما يعادل دولارين في اليوم.

وقد حددت الأمم المتحدة 17 هدفاً رئيسياً عند اعتماد جدول أعمال التنمية المستدامة في عام 2015. ويهدف الهدف الثامن إلى تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والمشارك والتشغيل والعمل اللائق للجميع. ويشكل هذا الهدف المبدأ التوجيهي لعمل منظمة العمل الدولية خلال هذا العقد.

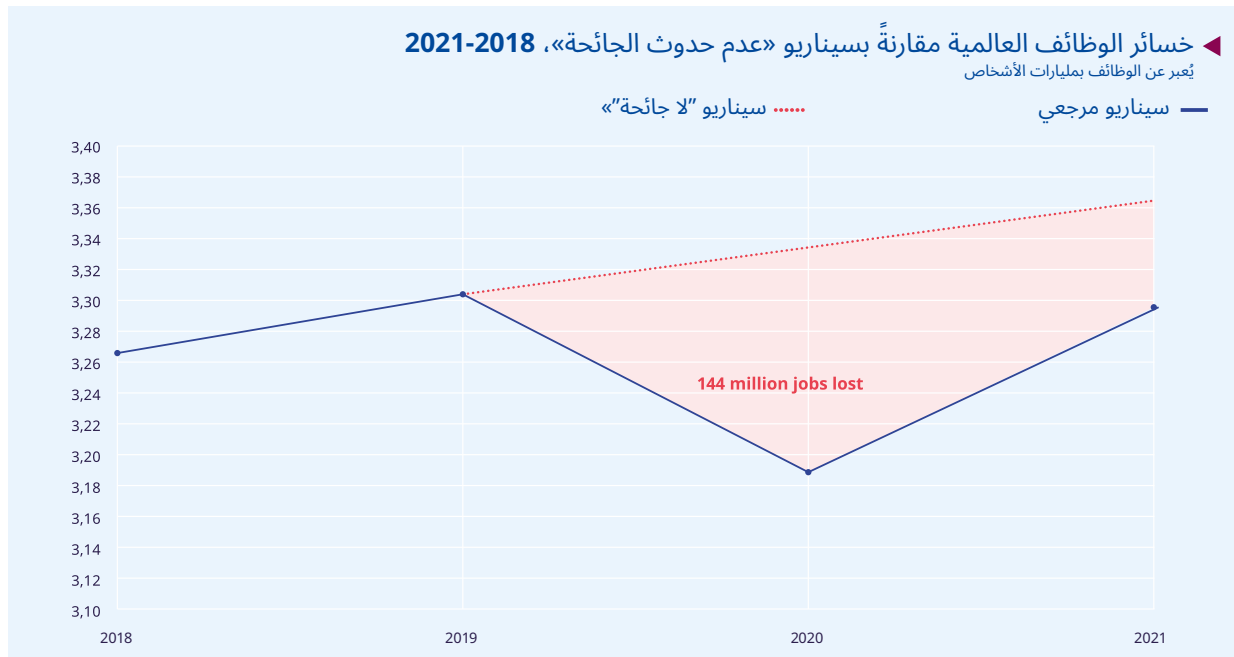
أهداف التنمية المستدامة



تم تطويره بالتعاون مع شركة TROLLBACK+COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | 1.212.529.1010+
للاستفسارات حول الاستخدام، التواصل على: dpicampaigns@un.org

تأثير الأزمات على أوضاع العمال

تؤدي الأزمات الاقتصادية والصحية والجيوسياسية المتعاقبة والحروب والنزاعات إلى تدهور أوضاع العمال بشكل منهجي. ودائمًا ما تكون الفئات الأكثر تضررًا هي الفئات الأكثر ضعفًا: النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة واللاجئين والمهاجرين. ووفقًا لمرصد منظمة العمل الدولية، فقدت أكثر من 144 مليون وظيفة على مستوى العالم نتيجة لأزمة كوفيد-19 بين عامي 2019 و2021 (2).



المصدر: مرصد منظمة العمل الدولية: كوفيد-19 وعالم العمل. الإصدار السابع.

ولكن ربما تكون أزمة المناخ هي التحدي الأكبر في عصرنا الحالي. فبسبب التدهور البيئي الذي يسببه تغير المناخ، يشكل تغير المناخ خطرًا كبيرًا على الاقتصاد من خلال الحد من الإنتاجية وتدمير الوظائف.

فالجفاف، وموجات الحر، والعواصف المطرية العزيرة، والأعاصير المدارية، وارتفاع منسوب مياه البحر، وارتفاع درجات الحرارة، والتغيرات في أنماط هطول الأمطار، كلها عوامل تؤدي إلى تشريد العمال، وتعطيل أنشطة الأعمال، وإتلاف معدات الأعمال والبنية التحتية، وتؤثر سلباً على الإنتاجية وسوق العمل والتشغيل. وبالإضافة إلى ذلك، وكما هو الحال في جميع الأزمات، تؤثر الآثار بشكل غير متناسب على الفئات الأكثر ضعفاً، خاصة النساء.

وفي حين قد يبدو الوضع قاتمًا للغاية، إلا أنه من المهم للغاية أن نكون مستعدين له، خاصةً بسبب أنه يمكن لمكافحة تغير المناخ أن تخلق أيضًا العديد من فرص العمل. فوفقًا لتقرير منظمة العمل الدولية لعام 2019 (3)، فإن استبدال الوقود الأحفوري بالطاقة المتجددة وتعزيز الاقتصاد الدائري، الذي ينطوي على استخدام الموارد بطريقة مستدامة وقابلة لإعادة التدوير، من شأنه أن يخلق أكثر من 103 مليون وظيفة جديدة في جميع أنحاء العالم.

◀ الاقتصادات الجديدة والتغير المتسارع في المهن

السمة الرئيسية لمستقبل العمل هي التسارع الشديد في تطور المهن، والذي سيرتبط بشكل أساسي بالابتكارات التكنولوجية. حيث تتأثر جميع القطاعات وجميع المهن تقريباً بالإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الرقمية. فالعديد من المهن آخذة في التحول، بينما تختفي مهن أخرى وتنشأ مهن جديدة.



(المصدر: منظمة العمل الدولية - المنتدى العالمي لتشغيل الشباب - أبوجا، نيجيريا، 2019)

في صميم تطور المهن، يمكننا أن نميز الأهمية المتزايدة لخمسة قطاعات اقتصادية ستكون ذات أهمية كبرى خلال العقود القادمة:

✓ **الاقتصاد الرقمي (البلاتيني):** ويشمل هذا الاقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك قطاعات الحوسبة والإلكترونيات والاتصالات، بالإضافة إلى جميع الاستخدامات الناتجة عن الإنترنت والتطبيقات والشبكات الاجتماعية.

✓ **الاقتصاد الأخضر:** ويشمل الأنشطة التي تنتج سلعة أو خدمات لحماية البيئة أو الإدارة المستدامة للموارد الطبيعية، بالإضافة إلى الأنشطة التقليدية التي تحول ممارساتها من أجل تحسين جودة البيئة.

✓ **الاقتصاد الأزرق:** ويتمثل في الاستخدام المستدام لموارد المحيطات من أجل النمو الاقتصادي وتحسين الدخل والوظائف والنظم الإيكولوجية الصحية للمحيطات: المأكولات البحرية والنقل والسياحة والطاقة وبناء السفن وما إلى ذلك.

✓ **اقتصاد الرعاية (البنفسجي):** يدفع من التركيبة السكانية العالمية، تتزايد الحاجة إلى قائمين/قائمات على تربية الأطفال ومقدمي الرعاية للمسنين في جميع أنحاء العالم، مما يولد عددًا كبيرًا من الوظائف على مدى السنوات القادمة.

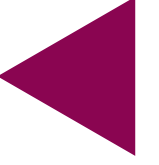
✓ **الاقتصاد الإبداعي (البرتقالي):** مجموعة الأنشطة التي تتمثل في تحويل الأفكار إلى سلع وخدمات ثقافية. إن تكاثر وسائط الاتصال والترفيه والتبادل الثقافي يعطي للأفكار والإنتاج الفكري ثقلًا اقتصاديًا غير مسبوق.

يجب أن يكون المتخصصون العاملون في مجال التشغيل على دراية بهذا السياق من أجل دعم العمال والباحثين عن عمل في ضوء هذه الحقائق الجديدة.

لم تعد أيام "وظيفة مدى الحياة في نفس الشركة" موجودة. في هذه الأيام، تشير التقديرات إلى أن كل موظف سيضطر إلى تغيير وظيفته و/أو مهنته خمس مرات على الأقل خلال حياته المهنية. ويميل هذا الرقم إلى الزيادة بانتظام. لذلك يجب على كل موظف مواكبة أحدث التطورات في قطاع نشاطه ومهنته. ويجب عليه تحديث مهاراته باستمرار حتى لا تتجاوز التطورات التكنولوجية وحتى يتمكن من المرونة للتعامل مع الظروف غير المتوقعة. وبصفة عامة، يجب أن يظل العاملون متيقظين للفرص التي ستكون أساسًا لنقل مهاراتهم إلى وظائف أخرى ومهن أخرى. يجب أن يكون العاملون قاندين لحياتهم المهنية وليس مجرد ركاب.

الأفراد والبطالة

2



دورة ردود الفعل على فقدان الوظائف

الفئات الضعيفة

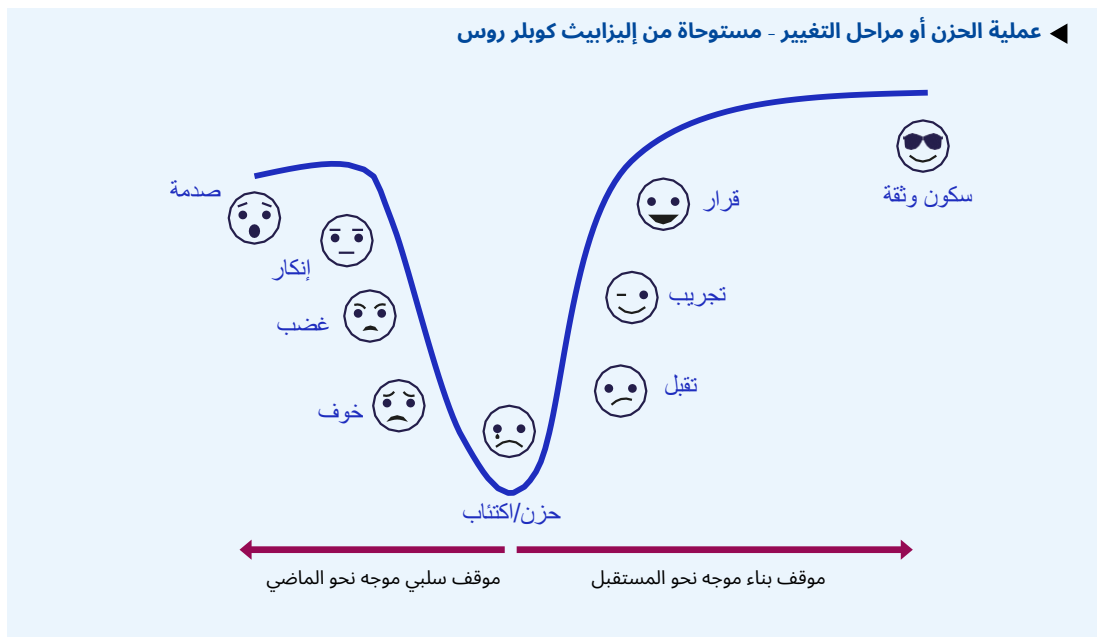
خلال "السنوات الثلاثين المجيدة"، كما تُعرف في فرنسا (من 1945 إلى 1975)، عندما كانت اقتصادات العديد من البلدان مزدهرة وكان التشغيل وفير، كان يُنظر إلى وضع العاطلين عن العمل بازدراء في كثير من الأحيان. ويمكن القول «أن العاطلين عن العمل كانوا يعتبرون إما سيئين الحظ وقليلي الموارد أو كسالى وراضين بالعيش على حساب المجتمع الأوسع». ثم جاءت الأزمات الاقتصادية وبدأت البطالة الجماعية وبدأت تقريبًا كأنها أمرًا طبيعيًا.

واليوم، حتى عندما يتحسن الاقتصاد، لا أحد في مأمن من فقدان الوظائف. وكما أوضحنا سابقًا، فإن سوق العمل متقلبة جدًا، والمهن تتغير بسرعة، لدرجة أن قلة من الأفراد هم من لا يمرون بفترة أو أكثر من البطالة خلال حياتهم المهنية. إذا كان هذا الوضع متوقعًا، يمكن أن تكون هذه الحالة الانتقالية بمثابة استراحة، وهي مرحلة يمكن استغلالها لإعطاء اتجاه جديد لحياة المرء المهنية، والانتقال إلى قطاع آخر، أو حتى مهنة أخرى، وتطوير مهارات جديدة. ومع ذلك، غالبًا ما لا يتوقع الفرد فقدان الوظيفة. وغالبًا ما يتعرض لها الفرد كصدمة.

◀ دورة ردود الفعل على فقدان الوظائف

بالنسبة لنا جميعًا، يمثل الحصول على وظيفة أولاً وقبل كل شيء مصدر للدخل الذي يجب أن يمكننا من سداد نفقات الحياة اليومية التي لا يمكن تجنبها (الطعام، والسكن، وتعليم الأطفال، والصحة، وما إلى ذلك). وبالإضافة إلى تلبية هذه الاحتياجات الأساسية، يساهم العمل أيضًا في تنمية الشخصية وتحقيقها. كما يوفر العمل مكانة اجتماعية وهوية. وبالتالي فهو عنصر مهم للرفاهية النفسية. وهذا هو السبب في أن الإعلان عن الاستغناء عن العمل والوصول إلى مرحلة البطالة يمكن أن يكون صعبًا للغاية بالنسبة لأي فرد: مخاوف على الموارد المالية للفرد، والقلق بشأن عدم اليقين من العثور على وظيفة بسرعة، وفقدان الهوية وما إلى ذلك.

سيمر الشخص العاطل عن العمل حديثًا بمراحل عاطفية شديدة قبل أن يتمكن من "الحداد" على الوظيفة المفقودة والمضي قدمًا والتعافي من جديد. ويُعد عمل الطبيبة النفسية الأمريكية السويسرية إليزابيث كوبلر روس، مرجعًا أدبيًا في هذا الموضوع. والذي قد حددت فيه مراحل عملية الحزن عند فقدان شخص عزيز، والتي تنطبق على فقدان الوظيفة وبشكل عام على أي حالة من حالات التغيير.



ويفترض أن يمر كل فرد بالضرورة بالمراحل المختلفة لهذه العملية، غير أن الفرق بين الأفراد يكمن في الوقت الذي يقضيه كل فرد في كل مرحلة. فبالنسبة للبعض قد يستغرق الأمر بضع دقائق، وبالنسبة للبعض الآخر عدة أيام أو أسابيع أو أشهر. ويبقى بعض الأشخاص عالقين بشكل دائم في مرحلة الإنكار أو الغضب أو الحزن، وبالتالي يغرقون في مرحلة الاكتئاب.

1. الصدمة: يشعر الفرد بالصدمة عند الإعلان عن الإقالة وينظر إليها كشيء وحشي. فلا يفهم الأفراد في هذه الحالة ما يحدث لهم. ويكونون في حالة صدمة.

2. الإنكار: يدخلون في حالة إنكار، ولا يتقبلون حقيقة الفصل. يغمهم شعور كبير بالظلم. " هذا غير ممكن " - 'لماذا أنا؟'.

3. الغضب: ينفثون عن غضبهم، ويبحثون أحياناً عن أشخاص يلقون باللوم عليهم.

4. الخوف: يخشون على مستقبلهم؛ يخشون ألا يتمكنوا من العثور على وظيفة أخرى؛ يخشون ألا يتمكنوا من تغطية نفقاتهم؛ وهكذا.

5. الاكتئاب/الحزن: يشعرون بالعجز ويستسلمون في النهاية و/أو يتدمرون. وتعتبر هذه المرحلة مميزة لأنها تغلق المرحلة الهابطة من المنحنى. حيث يستوعب الفرد في هذه المرحلة طبيعة التغيير التي لا مفر منه؛ فإما أن يرضخ لها ويتقبل تأثيرها على حياته اليومية، أو يبقى حبيس إحباطه.

6. التقبل: ويكمن في بداية المرحلة التصاعدية، حيث يبدأ الفرد في تغيير وجهة نظره. ويتساءل ربما لا يكون التغيير أمراً سيئاً؟

7. التجريب: من خلال التجريب، يبدأ الفرد في تحديد الفرص المتاحة في الوضع الجديد وفوائده. وفي هذه الحالة يمكنه الاستفادة من ذلك للارتداد.

8. القرار: والذي يكمن في أخذ القرار بالنظر إلى عملية فقد الوظيفة من منظور جديد. فيبدأ المرء في هذه المرحلة في التصالح مع الماضي والتطلع إلى المستقبل. ويصبح هذا هو الوقت المناسب لتقييم توقعاتك ورغباتك فيما يتعلق بالعمل. " هل أستمّر في هذا الطريق؟ هل يجب أن أفعل شيئاً آخر؟ " وما إلى ذلك.

9. السكون والثقة: في هذه المرحلة يصل المرء أخيراً إلى استيعاب التغيير ويصل إلى مرحلة السكون والثقة فيما يتعلق بوضعه الجديد. كما يتحمس للمشاريع الجديدة.

من الضروري أن يكون أخصائيو التشغيل على دراية تامة بعملية الحزن هذه فيما يتعلق بفقدان الوظيفة، وذلك من أجل أخذها في الاعتبار عند الترحيب بباحث عن عمل جديد. ويصبح الفرد متاحاً بشكل أو بآخر، من الناحية النفسية، اعتماداً على المرحلة التي يجد الفرد نفسه فيها، للاستثمار في مراحل عودته إلى التشغيل.

الفئات الضعيفة

على الرغم من أن المادة 1 من إعلان حقوق الإنسان تنص على أن "يولد جميع الناس أحرارًا ومتساوين في الكرامة والحقوق"، تبين الوقائع أن هذه المساواة لا تمتد إلى سوق العمل، لأنها سوق وتعمل وفقًا لقوانين العرض والطلب. وبالتالي، يتمتع الأكثر تأهيلًا وخبرة، وكذلك الأكثر حيلة ونفوذًا وما إلى ذلك، بميزة تنافسية. وفي هذا السباق على الوظائف، غالبًا ما يكون أولئك الذين لا يجدون حلًا وظيفيًا لأنفسهم الذين لا يملكون الخبرة مثل الشباب والنساء، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمهاجرين واللاجئين، والأقليات العرقية، وما إلى ذلك.

ويتمثل دور خدمات التشغيل العامة في تعزيز المساواة والإدماج في سوق العمل. وباعتبارها خدمة عامة، فإنها تولي اهتمامًا خاصًا لهذه الفئات الضعيفة وتنفذ سياسات فعالة لتوجيهها وتعزيز حصولها على فرص التشغيل.



◀ **الشباب (في الفئة العمرية بين 15 و24 عامًا وفقًا لتعريف الأمم المتحدة):** مهما كانت القارة، لا تزال بطالة الشباب أعلى من بطالة السكان ككل. فيمثل الحصول على أول وظيفة عقبة رئيسية. ويشكل وضع الشباب غير الملتحقين بالتعليم أو التشغيل أو التدريب (المعروف بالاختصار NEET) مصدر قلق خاص للحكومات التي تتخذ تدابير محددة لدعمهم، مثل "ضمان الشباب" الذي أنشأته دول الاتحاد الأوروبي.

◀ **النساء:** تواجه المرأة صعوبة أكبر في دخول سوق العمل بسبب مجموعة من العقبات التي غالبا ما تكون نابعة من التنظيم الاجتماعي بما في ذلك: قلة فرص الحصول على التعليم، وعيب تربية الأطفال وإدارة شؤون الأسرة، ومحدودية فرص الوصول إلى بعض المهن. وعلى الرغم من تحسن وضع عمل المرأة بشكل كبير على مدى السنوات الخمسين الماضية، إلا أنه لا تزال الفجوات قائمة. لذلك يجب أن تكون المساواة بين الجنسين في الوصول إلى العمل ركيزة أساسية في سياسات التشغيل، ويجب مكافحة جميع أشكال التمييز؛ ويبدأ ذلك بالتأكيد على أن المهن لا جنس لها. وعليه ينبغي أن تكون جميع الوظائف متاحة للنساء والرجال على قدم المساواة.

كبار السن: في عالم العمل، يستخدم مصطلح "كبير" بطريقتين:

- ◀ إما للاعتراف بمستوى عالٍ من الخبرة في مهنة ما، وذلك أساسًا بسبب تعدد سنوات الخبرة المهنية. على سبيل المثال "كبير المستشارين"
- ◀ أو للإشارة إلى فئة عمرية: عادةً ما يكون العمال الذين يصلون إلى العقد الأخير قبل سن التقاعد. وتؤثر العديد من الظواهر على هذه الفئات، مما يعوق الاحتفاظ بهم في العمل أو الوصول إليه منها:
 - ✓ نظرًا لأقدميتهم في الشركة، فغالبًا ما تكون رواتبهم أعلى من رواتب الموظفين العاديين. وغالبًا ما يكونون أول ضحايا خطط التسريح من العمل.
 - ✓ نظرا لوجودهم في المهن التي تتطلب جهدًا بدنيًا، فغالبًا ما يجدون صعوبة في البقاء في العمل حتى سن التقاعد بسبب المرض أو الألم البدني.



- ✓ كما يشكل التطور التكنولوجي أيضًا عقبة أمام الاحتفاظ بهم عندما لا تتمكن كل من الشركة والموظف من تحديث مهارات الأخير طوال حياته المهنية.

وتعتبر بلدان الشمال هي الأكثر تأثرًا بشيخوخة السكان وظاهرة نقص التشغيل لكبار السن. لذا فهي تحاول وضع سياسات تحفيزية للإبقاء على تشغيلهم حتى سن التقاعد.

- ◀ **الأشخاص ذوي الإعاقة:** وفقًا لاتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 159، المعتمدة في عام 1983، "يعني تعبير شخص «معاق» فردًا انخفضت بدرجة كبيرة احتمالات ضمان عمل مناسب له والاحتفاظ به والترقي فيه نتيجة لقصور بدني أو عقلي معترف به قانونًا". وتشجع هذه الاتفاقية نفسها، التي صدقت عليها بالفعل 85 دولة في جميع أنحاء العالم، السياسات المتعلقة بما يلي:

- ◀ إعادة التأهيل المهني للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ◀ التدابير الإيجابية التي تهدف إلى تحقيق تكافؤ الفرص وتعزيز فرص التشغيل للأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل المفتوح.
- وتستند سياسات الدولة الرامية إلى تعزيز حصول الأشخاص ذوي الإعاقة، في الممارسة العملية، على فرص التشغيل بشكل رئيسي إلى ثلاث استراتيجيات:
- ◀ إلزام الشركات والإدارات بتوظيف نسبة مئوية دنيا من الأشخاص ذوي الإعاقة في قوتها العاملة.
- ◀ تنفيذ حوافز لتوظيف أو إبقاء الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل: تكييف محطات العمل، والمساعدات المالية وما إلى ذلك.
- ◀ إنشاء هياكل عمل محددة ودعمها لاستيعاب الأشخاص الذين يعانون من إعاقة شديدة للغاية بحيث لا يمكن النظر في توظيفهم في وظيفة في شركة تقليدية.

- ◀ **المهاجرون واللاجئون:** يتكون تاريخ البشرية من الهجرات. ولطالما كانت المجاعات وانعدام الأمن الناجمين عن الحروب أو الكوارث المناخية هما السببان الرئيسيان اللذان يدفعان الناس إلى الفرار إلى مناطق تعتبر أكثر ملاءمة. وتستمر هذه الظاهرة في عصرنا الحالي ومن المرجح أن تزداد نتيجة لتغير المناخ العالمي. فعلى الرغم من أننا جميعًا ننحدر من المهاجرين، إلا أنه غالبًا ما يُمثل استقبال هؤلاء السكان وإدماجهم في مجتمع واقتصاد بلد الوصول إشكالية وبحسب التشريعات، لا يُسمح لهم دائمًا بالعمل. غير أن لخدمات التشغيل دور في وضع سياسات إنسانية لإدماج هؤلاء السكان في العمل اللائق.

دعم الاندماج المهني

3



خدمات التشغيل

نطاق خدمات التشغيل العامة

التركيز على التوجيه الوظيفي

التركيز على النهج القائم على المهارات

التركيز على سوق العمل

تسمح عملية الاندماج في سوق العمل للفرد بأن "يجد مكانه" في سوق العمل؛ وبعبارة أخرى، العثور على نشاط مهني يتوافق مع طموحاته ومهاراته، لفترة زمنية تتماشى مع مشروعه.

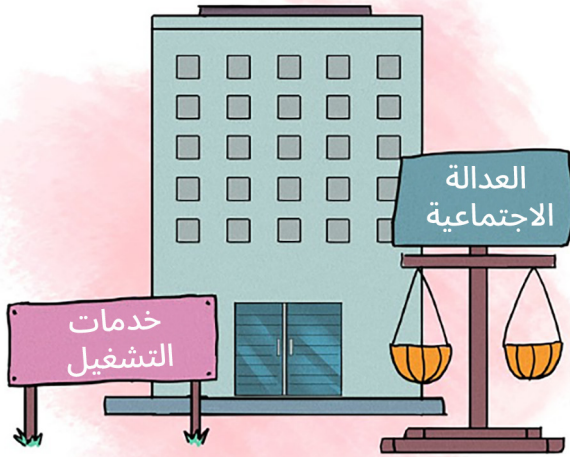
وفقاً للكلود تروتييه، ولويس لافورس ورينيه كلوتيه (5)، تتمثل المعايير الثلاثة التي تميز الاندماج المهني الناجح في: الاستقرار في الوظيفة التي عُثر عليها، والتوافق بين التدريب/الوظيفة وبناء الهوية المهنية، وهذه النقطة الثالثة ينبغي التأكيد عليها بشكل محدد. ويبدو أن الاندماج المهني هو في الواقع عملية تنشئة اجتماعية. فهو يسمح للشباب بالانتقال حقاً إلى مرحلة البلوغ وإيجاد اعتراف معين من قبل أقرانه من خلال التماهي مع المهنة والبيئة المهنية. وبالتالي فإن أحد تحديات الاندماج المهني هو تمكين الاندماج في المجتمع.

أما بالنسبة لمعيار الاستقرار، الذي غالباً ما يُفهم على أنه توقيع عقد عمل طويل الأجل، فقد كان شرطاً أساسياً لنجاح الاندماج. ربما لم يعد هذا هو الحال اليوم، لأننا نعلم أن سوق العمل يتغير وأن الحياة المهنية تتكون من عدة مراحل. وبالإضافة إلى ذلك، لم يعد العديد من الشباب يرغبون في أن يكونوا مقيدين بعقود عمل دائمة. فهم يفضلون مضاعفة عدد العقود المحددة المدة والخبرات الحياتية. لطالما أدرك الجيلين Y و Z، منذ ولادتهما، أن عالم العمل لا يعددهم إلا بالبطالة والمشقة؛ وبالتالي فإن احتمال الحصول على عقد دائم ليس هو هدفهم المثالي. لذلك يفضل العديد من الشباب الذين لا يثقون في المستقبل أن يعيشوا اللحظة، سواء في حياتهم الخاصة أو في العمل، ويفضلون "التنقل" من عقد إلى آخر. ومع ذلك فهم يُصبحون مندمجون مهنيًا، إذا كان الوضع يتوافق مع خيار غير مقيد.

◀ خدمات التشغيل

اعتمادًا على البلد والسياسات، قد تختلف "المجرة" التي تسير فيها المنظمات المشاركة في دعم الإدماج المهني، ولكنها واسعة بشكل عام (انظر الفصل الحادي عشر) وتتكون من كيانات إما عامة أو متخصصة في قطاع معين من المجتمع أو في نشاط معين. وفي معظم الحالات، تكون خدمات التشغيل العامة (PES) هي الركيزة المركزية. وتشير اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 88 (6)، التي اعتُمدت في عام 1948 وصادقت عليها 92 دولة، إلى مركزية خدمات التشغيل العامة، حيث تحدد بدقة شديدة التزامات الحكومة بنشر خدمة تشغيل عامة محلية مجانية، في شكل شبكة من الوكالات المنتشرة في جميع أنحاء

المادة 1	المادة 2
1. تقيم كل دولة عضو في منظمة العمل الدولية تسري فيها هذه الاتفاقية أو تكفل قيام إدارة توظيف عامة مجانية.	تتألف إدارة التوظيف من نظام وطني من مكاتب التوظيف تحت إدارة سلطة وطنية.
المادة 2	المادة 3
2. يكون الواجب الأساسي لإدارة التوظيف هو أن تكفل، بالتعاون عند الضرورة مع الهيئات العامة والخاصة المعنية الأخرى، أفضل تنظيم ممكن لسوق العمالة كجزء لا يتجزأ من البرنامج الوطني لتحقيق العمالة الكاملة والحفاظ عليها، ولتنمية الموارد الإنتاجية واستخدامها.	1. يضم النظام شبكة من المكاتب المحلية، والمكاتب الإقليمية عند الاقتضاء، يكفي عددها لخدمة كل منطقة جغرافية في البلاد، وتقع في أماكن مناسبة لأصحاب العمل والعمال.
المصدر: اقتباس من اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 88.	



البلاد، لضمان أفضل تنظيم ممكن لسوق العمل، من أجل تعزيز التشغيل الكامل.

فبالنسبة للحكومة، تعتبر خدمات التشغيل أداة قيّمة لا غنى عنها للتعامل مع واحدة من أكثر المشاكل التي تعاني منها مجتمعاتنا: البطالة. فهي استراتيجية لرعاية من هم في أمس الحاجة إليها ولنشر سياسات سوق العمل النشطة. وبالتالي فهي أداة لتحقيق العدالة الاجتماعية.

المهام الرئيسية لخدمات التشغيل العامة:

- ◀ المساعدة في الحد من البطالة وتعزيز الاقتصاد:
 - ◀ من خلال الوساطة وتسهيل التقاء أصحاب العمل والباحثين عن عمل
 - ◀ من خلال برامج تنمية المهارات، وتعزيز المطابقة بين العرض والطلب.
- ◀ تعزيز المساواة في سوق العمل للفئات الأكثر ضعفًا من خلال:
 - ◀ توفير الشفافية عن طريق نشر المعلومات حول واقع سوق العمل
 - ◀ تقديم المشورة/الدعم للفئات الأقل استقلالية
 - ◀ تعزيز التوجيه الوظيفي
- ◀ تنظيم السوق مع تقديم حوافز لتوظيف الفئات ذات الأولوية: الشباب والنساء، وكبار السن، وذوي الإعاقة، وغيرهم.

◀ نطاق الخدمات التي تقدمها خدمات التشغيل العامة

على الرغم من صياغة الاتفاقية رقم 88 في عام 1948، إلا أنها لا تزال مواكبة للعصر فيما يتعلق بالوصف الوارد في (المادة 6) حول مجموعة الخدمات التي يجب أن تقدمها خدمات التشغيل المهني:

- ◀ تسجيل الباحثين عن عمل
- ◀ الوساطة
- ◀ تقييم المهارات
- ◀ التوجيه الوظيفي
- ◀ التدريب
- ◀ التسجيل وتناول عروض العمل
- ◀ التنقل المهني
- ◀ التنقل الجغرافي

◀ التنقل الدولي

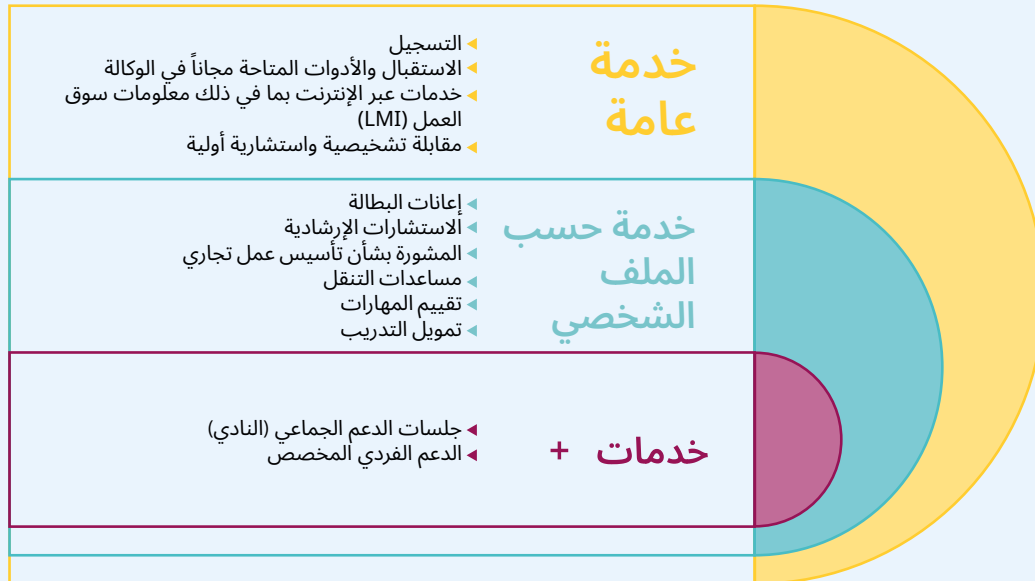
◀ معلومات سوق العمل

◀ التأمين ضد البطالة

لدى خدمات التشغيل العامة عميلان، الباحث عن عمل وصاحب العمل. وعلى مر العقود، نُقحت عروض الخدمات لتلبية احتياجات كل عميل، استنادًا إلى نهج التجزئة. ويعني ذلك أنه يُعتبر أن ليس كل شخص لديه نفس الاحتياجات، وبالتالي من الضروري أن يكون قادرًا على تقديم مستويات مختلفة من الخدمات، اعتمادًا على احتياجات الفرد ودرجة استقلاليته.

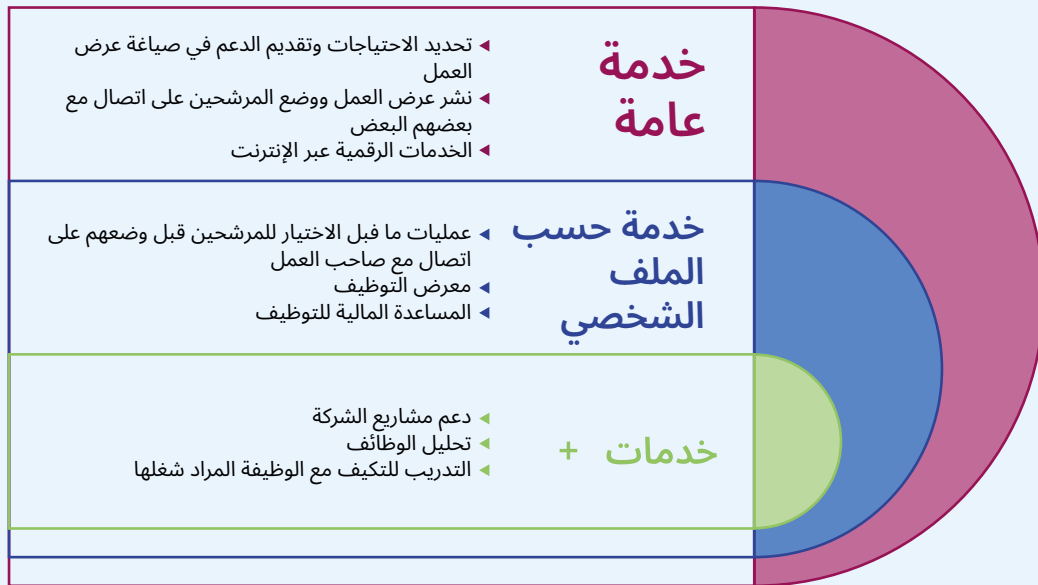
أنواع الخدمات التي تُقدم بشكل متكرر للباحثين عن عمل من قبل خدمات التشغيل العامة:

يُستخدم نفس المنطق بالنسبة للخدمة المقدمة لأصحاب العمل. ومن المفهوم بالفعل أن الدعم الذي يجب تقديمه للباحث عن عمل سيكون مختلفًا، اعتمادًا على ما إذا كانت شركة حرفية تضم 6 موظفين أو شركة صغيرة ومتوسطة الحجم تضم 220 موظفًا ولديها قسم توظيف خاص بها.



أنواع الخدمات التي كثيراً ما تقدمها خدمات التشغيل العامة لأصحاب العمل:

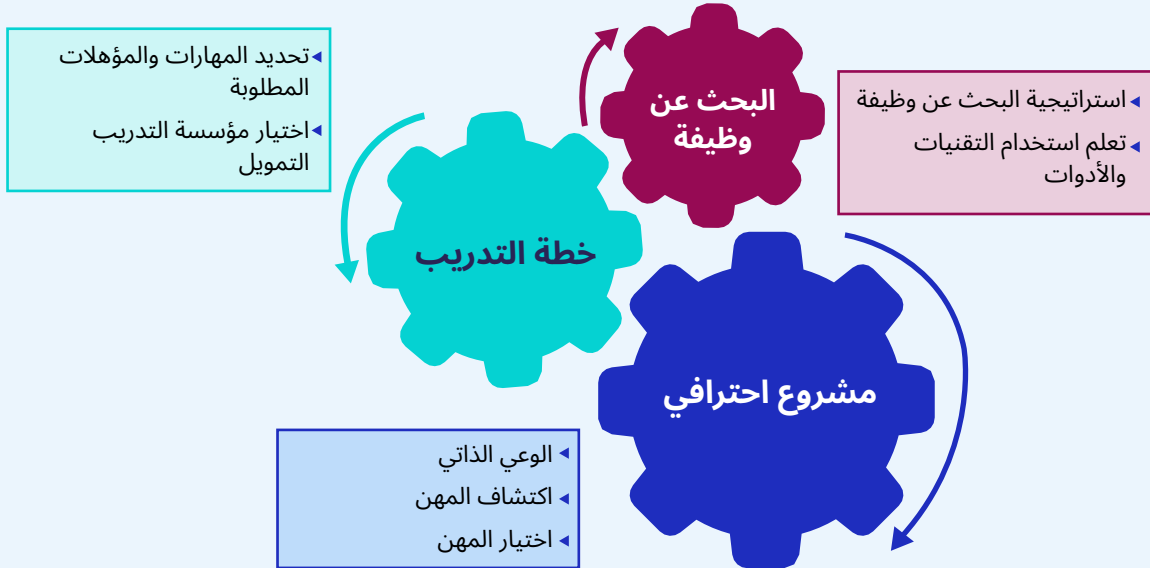
ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن أولويات خدمات التشغيل العامة غالباً ما تكون موجهة أكثر نحو الباحثين عن عمل. وعادةً ما تكون الخدمات المعروضة لأصحاب العمل أقل تطوراً بشكل عام، ولكنها أيضاً أقل استخداماً. حيث يُعد نقص استخدام أصحاب العمل لخدمات التشغيل العامة إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجهها هذه الخدمات. في الواقع، تحتاج خدمات التشغيل العامة إلى جمع عروض العمل من أجل أداء دورها كوسيط والعمل بفاعلية في سوق العمل. إذا كان حجم عروض العمل التي يعهد بها أصحاب العمل إلى خدمات التشغيل العامة منخفضاً جداً، فلن يتمكن النظام من العمل بشكل صحيح. لذلك تواجه خدمات التشغيل العامة تحدياً كبيراً في إقناع أصحاب العمل بتكليفهم بعمليات التوظيف. ولتحقيق ذلك، يجب أن يكون صاحب العمل على دراية بالخدمة التي تقدمها خدمات التشغيل العامة وأن يثق في قدرتها على تقديم استجابات ذات صلة وجودة في إطار زمني معقول. لذلك يُعد تحسين الخدمة المقدمة لأصحاب العمل أحد التحديات الرئيسية التي من المتوقع أن تواجهها خدمات التشغيل العامة في السنوات المقبلة، خاصةً في سياق نقص العمالة في بعض القطاعات الاقتصادية.



◀ التركيز على التوجيه الوظيفي

- اعتمادًا على البلد والثقافة واللغة، يغطي مصطلح "التوجيه الوظيفي" مجموعة واسعة من الخدمات والأنشطة :
- ◀ على أقل تقدير، يتعلق الأمر بدعم الفرد في "تحديد مشروعه المهني"؛ وبعبارة أخرى، التفكير في اختياره لمهنته المستقبلية.
 - ◀ وغالبًا ما يكون ذلك مصحوبًا بنصيحة حول كيفية تطوير خطة التدريب اللازمة لجعل المشروع حقيقة واقعة.
 - ◀ أخيرًا، في البلدان الناطقة بالإنجليزية بشكل رئيسي، قد يشمل المفهوم دعم تنفيذ المشروع، خاصة فيما يتعلق باستراتيجيات وتقنيات البحث عن عمل.

◀ المكونات المختلفة للتوجيه الوظيفي



ووفقاً لليونسكو (7)، تستند ممارسة **التوجيه المهني** إلى المبادئ التالية:

1. يتمتع الأفراد بالقدرة على الاختيار فيما يتعلق بحياتهم المهنية ويحصلون على الفرصة لذلك. ويعتمد نطاق الخيارات جزئياً على الوضع الاجتماعي والاقتصادي والثقافي للأفراد.
2. يجب أن تكون هذه الخيارات والاختيارات متاحة للجميع، بغض النظر عن الجنس، أو الطبقة الاجتماعية والاقتصادية، أو الدين، أو الإعاقة، أو العمر، أو الخلفية الثقافية.
3. الخيارات المهنية مفتوحة أمام الأفراد طوال حياتهم.
4. عادة ما يتولى الأفراد على مدار حياتهم مجموعة واسعة من الأدوار في عالم العمل، والتي قد تكون بأجر أو بدون أجر.
5. يساعد المستشارون الأفراد على دراسة أهدافهم المهنية ومتابعتها وتحقيقها.
6. هناك أربعة عناصر أساسية للتوجيه الوظيفي:
 - مساعدة الأفراد على أن يصبحوا أكثر وعياً باهتماماتهم، وقيمهم، وقدراتهم، بالإضافة إلى شخصيتهم.
 - تزويد الطلاب بإمكانية الوصول إلى الموارد حتى يتمكنوا من الاطلاع بشكل أفضل على الحرف والمهن.
 - إشراك الطلاب في عملية اتخاذ القرار حتى يتمكنوا من اختيار المهنة المناسبة لمجالات اهتماماتهم، وقيمهم، وقدراتهم، وشخصيتهم.
 - مساعدة الأفراد على إدارة حياتهم المهنية بشكل جيد (بما في ذلك إدارة الانتقال بين المراحل والموازنة بين أدوارهم الاجتماعية المختلفة) وأن يصبحوا متعلمين مدى الحياة من خلال تعزيز تطورهم المهني طوال حياتهم.
7. تختلف أسباب دخول الأفراد إلى مهن معينة حسب الأهمية التي يعلقونها إما على تفضيلاتهم الشخصية ومجالات اهتمامهم أو على المؤثرات الخارجية، مثل اتجاهات سوق العمل أو توقعات الوالدين.
8. إن اختيار المهنة ليس قراراً واحداً في حياة الشخص، بل هو عملية مستمرة يمكن أن تحدث في أي مرحلة عمرية.
9. جميع المهن مفيدة وتساهم في نجاح المجتمع ورفاهيته.

يجب أن يكون لكل فرد حرية اختيار المهنة التي تتوافق مع شخصيته، دون قيود أو تمييز. ومن الضروري فهم أن التوجيه الوظيفي لا يقتصر على خريجي المدارس فقط، حيث تمتد الحياة العملية عمومًا لأكثر من ٤٠ عامًا. لذلك سيتعين على كل فرد اتخاذ خيارات على طول الطريق، وإدارة الانتقالات وتدريب وتوجيه نفسه طوال حياته. لذلك تعتبر معرفة كيفية توجيه الذات مهارة يجب على الجميع اكتسابها من أجل التخفيف من آثار تقلبات الحياة.

وفي مجالات التوجيه الوظيفي، يتمثل دور خدمات التشغيل في

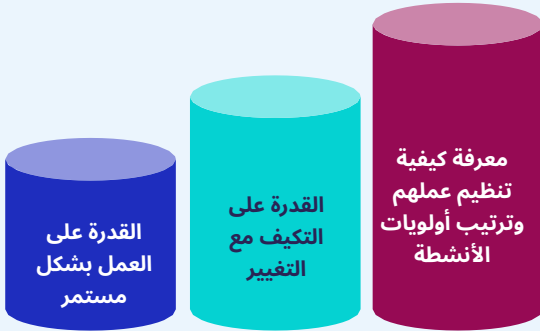
◀ توفير معلومات عن المهن والاتجاهات والواقع في سوق العمل.

◀ تقديم المشورة والدعم للأفراد عند الضرورة.

◀ مساعدة الأفراد على اكتساب الكفاءة لتوجيه أنفسهم بشكل مستقل من أجل إدارة الانتقالات التي سوف يواجهونها خلال حياتهم المهنية على أفضل وجه.

◀ التركيز على النهج القائم على المهارات

◀ المهارات الثلاثة الأكثر طلبًا من قبل مسؤولي التوظيف



يؤدي تسارع التغييرات في سوق العمل إلى تحول سريع في المهن. وغالباً ما تكون نظم التعليم والتدريب المهني غير مستجيبة بما فيه الكفاية لتكييف المناهج والبرامج الدراسية. وبالتالي تفقد الشهادة أهميتها وأدورها لصالح المهارات المكتسبة والممارسة. ويعني "النهج القائم على المهارات" تجاوز الدبلوم إلى التركيز على المهارات والقدرات اللازمة للعمل في السياق المهني. وقد أظهر مسح للشركات في فرنسا أن 57% من مسؤولي التوظيف ينظرون في المقام الأول إلى المهارات السلوكية في مرحلة الاختيار، قبل المهارات الفنية.

◀ التركيز على سوق العمل

هل العمل سلعة مثل أي سلعة أخرى؟ قد يؤدي استخدام تعبير "سوق العمل" بالفعل إلى الاعتقاد بأن سعر ساعة العمل يجب أن يتحدد، مثل سعر طن القمح، وفقاً لقوانين السوق، من خلال البحث عن التوازن بين عرض العمل (الذي يقدمه العمال) والطلب على العمالة (الذي يعبر عنه أصحاب العمل). هذه هي الأطروحة التي دافع عنها علماء الاقتصاد الكلاسيكي الجديد الذي ظهر في نهاية القرن التاسع عشر. حيث دافع هؤلاء العلماء عن المنافسة الخالصة والمثالية التي من شأنها القضاء على البطالة وتحقيق التشغيل الكامل. كما يرى الكلاسيكيون الجدد (باريتو ومارشال وفريدمان وغيرهم) أن أسواق العمل يجب أن تنظم نفسها بنفسها وأن تكون هناك مرونة كاملة في الأجور. لذلك فهم يشجبون أي عوائق أمام هذا السوق، مثل اللوائح المتعلقة بساعات العمل الأسبوعية أو الفصل من العمل، أو تحديد حد أدنى للأجور، أو إدخال أي مزايا اجتماعية قد تشجع على البطالة الطوعية.

لكن العمال ليسوا أطناناً من الحبوب. فهم بشر لهم الحق في العمل اللائق. وقد ينتهي الأمر بالعمال، عند تطبيق النظرية الكلاسيكية الجديدة، إلى إجبارهم على قبول سعر في الساعة وظروف عمل لا تسمح لهم بالعيش الكريم. والأكثر من ذلك وجود عدم تناسق في التفاوض بين أصحاب العمل والموظفين (8). فغالباً ما يكون الموظف وحده في وضع غير موافٍ في المفاوضات. وعادةً لا يسمح لهم وضعهم غير المستقر في كثير من الأحيان بالتفاوض على مهاراتهم بسعر عادل. بل ويجبرهم وضعهم غير المستقر على قبول ظروف أقل. لذلك تمثل عملية التنظيم للسوق أمراً ضرورياً ويجب أن يتم من خلال تدخل الدولة. وهذا ما تدعمه النظريات التي طورها جون ماينارد كينز، ولا سيما في "النظرية العامة للعمالة والفائدة والنقود".

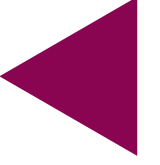
وقد أنشئت منظمة العمل الدولية في عام 1919، في نهاية الحرب العالمية الأولى وبمناسبة معاهدة فرساي، على أساس فكرة أنه لا يمكن أن يكون هناك سلام دائم وعالمي دون عدالة اجتماعية. ويتمثل جزء كبير من عمل منظمة العمل الدولية على مدى المائة عام الماضية في التفاوض على قواعد قانون العمل الدولي لتنظيم السوق وحماية العمال وتعزيز العمل اللائق. وقد وافقت الهيئات المكونة الثلاثة الممثلين في ممثلي الحكومات وأصحاب العمل والعمال على ما مجموعه 190 اتفاقية دولية، تهدف إلى حظر العمل الجبري، ومكافحة عمل الأطفال والتمييز، والدعوة إلى ترسيخ الحق في الحرية النقابية، والحق في الإجازات المدفوعة الأجر، وتحديد حد أدنى للأجور والحد الأقصى لساعات العمل في الأسبوع وما إلى ذلك. كل دولة عضو مدعوة للتصديق على هذه الاتفاقيات من أجل إدماجها في قانون العمل الوطني.

ولذلك، يمثل التنظيم الذي تضعه الدولة والمفاوضات المشتركة بين الشركاء الاجتماعيين ضروريان في سوق العمل، من أجل ضمان علاقة عادلة عند التفاوض على عقود التشغيل وتجنب إساءة الاستخدام. ومع وضع هذه القيود في الاعتبار، تظل نسبة العرض/الطلب عاملاً مهماً في السوق. وكثيراً ما يظهر ذلك فيما يسمى بالمهن الناقصة في العديد من القطاعات (تكنولوجيا المعلومات، والصحة، وخدمات المطاعم، وما إلى ذلك)، حيث أدت ندرة الأشخاص العاملين المدربين إلى زيادة مستوى الأجور التي يعرضها أصحاب العمل. وبالتالي فإن العمالة ليست سلعة مثل أي سلعة أخرى، ولكنها تتفاعل مع قوانين السوق، والتي يجب أن يكون لها إطار بحدود تنظيمية واتفاقيات تكافؤ لتجنب إساءة الاستخدام.

توجد مهنة المستشار في العديد من المجالات المهنية في كل من القطاعين السوقي وغير السوقي. وسواء كان المستشار يعمل في متجر لبيع الكتب، أو في صالون جنانز، أو مزرعة أو وكالة تشغيل، فإنه يؤدي نفس الدور دائماً. فالخبير في مجال عمله، هو الشخص يقوم بتحية عميله، ويستمع إلى توقعاته التي يعرب عنها وي طرح الأسئلة لتعريف وتحديد احتياجاته الحقيقية، قبل أن يوصي بخدمة أو منتج يناسب احتياجات الفرد. فهم يزودون العميل بمعلومات مفيدة ويمكنهم، إذا لزم الأمر، إحالته إلى هياكل أخرى أكثر صلة بالموضوع. ويسترشدون في تصرفاتهم بالاهتمام برضا العميل.

مهنة الاستشارة

4



المسميات وأماكن النشاط المختلفة في قطاع الإدماج المهني

أنشطة مستشار التوظيف

مهارات مستشار التشغيل ومعارفه

◀ مسميات وأماكن النشاط المختلفة في قطاع الإدماج المهني

في مجال التشغيل، تُستخدم مسميات مختلفة في قطاع الإدماج المهني. وكل واحد من هذه المسميات يؤكد في عنوانه على خصوصية في ممارسة المهنة، لكنها في نهاية المطاف تنتمي لنفس العائلة المهنية:

- ✓ مستشار توظيف
- ✓ مستشار الانتقال الوظيفي
- ✓ مستشار التنسيب الوظيفي
- ✓ مستشار الشركة
- ✓ مسئول علاقات الشركات
- ✓ مستشار الإدماج المهني
- ✓ مستشار الإدماج الاجتماعي المهني
- ✓ مسؤول التشغيل
- ✓ مستشار تشغيل الشباب وما إلى ذلك

وفي حين تلزم اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 88 كل بلد بإنشاء وتنظيم وتوفير خدمات تشغيل عامة، والتي تأخذ عموماً شكل مؤسسة عامة متخصصة أو إدارة حكومية؛ فإن هناك أنواعاً أخرى من الهياكل تشارك أيضاً في مجال التشغيل، مع وجود فرق مكونة من مستشارين:

◀ **وكالات التشغيل الخاصة:** وهي عادة ما تكون هياكل تجارية وموجهة نحو الربح وتعمل على التوفيق بين العرض والطلب على العمل، سواء على المستوى الوطني أو الدولي. كما يقوم بعضها بتشغيل العمال بغرض توفيرهم لطرف ثالث أو شركة مستخدم. تحدد اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 181 قواعد تشغيل هذه الهياكل.

◀ **هياكل الدعم الاجتماعي المهني:** وهي عبارة عن شركات خاصة أو هياكل جمعيات تقدم الدعم للأشخاص غير المستقلين بشكل عام، في مجموعات أو بشكل فردي، لمساعدتهم في العثور على فرص تشغيل. وغالباً ما تكون هذه الهياكل متخصصة في دعم مجموعات محددة (الشباب، والعمال ذوي الإعاقة، والنساء، والمهاجرين، وما إلى ذلك) وتتلقى التمويل من الدولة أو الجهات المانحة الخاصة لتنفيذ مهامها. وقد تعمل أيضاً كمقاولين من الباطن لخدمات التشغيل العامة. وهي تعمل على دعم الأفراد في بحثهم عن تشغيل، ولكنها غالباً ما تساعد أيضاً في حل المشاكل الاجتماعية التي تعيق اندماجهم. وتعمل بعض هذه الهياكل في إطار آليات الإدماج من خلال النشاط الاقتصادي.

◀ **مراكز التدريب المهني:** تتركز مهمة مؤسسات التدريب المهني بشكل أساسي على التعليم والتعلم. ومع ذلك، يوظف بعضها أيضاً مستشارين إدماج لإعداد المتدربين لسوق العمل بعد التخرج.

◀ أنشطة مستشار التوظيف

كما ذكرنا أعلاه، يمكن أن تتخذ وظيفة مستشار التشغيل عدة أشكال تتعلق بالسياق المهني أو نوع الجمهور الذي يخدمه. ومع ذلك، هناك جوهر مهني سنحاول وصفه هنا.

المهمة الرئيسية:

تعزيز الوصول أو العودة إلى فرص التشغيل بالنسبة للباحثين عن عمل والتوظيف بالنسبة للشركات، من خلال تقديم المشورة والوساطة.

الأنشطة المهنية الأساسية:

- ◀ استقبال وإعلام وتوجيه المستخدمين (الباحثين عن عمل أو أصحاب العمل)
- ◀ إجراء مقابلات استشارية
- ◀ إجراء التشخيص ومشاركته، وتحديد الاحتياجات الرئيسية والعقبات والاستراتيجيات
- ◀ تقديم المشورة أو اقتراح إجراءات الدعم المناسبة لتعزيز الاندماج المهني أو التوظيف
- ◀ وضع خطة عمل مشتركة مع المستخدم تتناسب مع احتياجاته ومشروعه
- ◀ تقديم المشورة بشأن الوظائف واختيار المهنة
- ◀ تقديم المشورة بشأن تقنيات البحث عن وظيفة
- ◀ توفير معلومات عن سوق العمل
- ◀ إبلاغ المستخدم، بطريقة مخصصة، عن مجموعة الخدمات الموجودة ومساعدات التشغيل، ومساعدات التدريب والتوظيف، والخدمات الرقمية وما إلى ذلك
- ◀ تقديم المشورة والدعم لهم في استخدام الأدوات والخدمات الرقمية
- ◀ متابعة الإجراءات المخطط لها مع المستخدم
- ◀ تنظيم واستضافة الاجتماعات التثقيفية
- ◀ تنظيم وتيسير ورش عمل جماعية ذات مواضيع محددة



الأنشطة الخاصة ببعض المتغيرات الخاصة بالمهنة:

- ◀ تقديم المشورة بشأن التوجيه الوظيفي
- ◀ إجراء تقييم المهارات
- ◀ تحديد احتياجات التدريب وإنشاء مشروع تدريبي
- ◀ التنقيب عن الشركات
- ◀ تحليل أماكن العمل
- ◀ تحديد احتياجات الموارد البشرية
- ◀ تقديم المشورة بشأن صياغة عرض العمل
- ◀ تنفيذ عمليات التوريد
- ◀ الاختيار المسبق للمرشحين للتوظيف
- ◀ إجراء مقابلة التوظيف
- ◀ تنفيذ إجراءات التنسيب بعد عمليات التسريح من العمل
- ◀ مرافقة الباحثين عن عمل وأصحاب العمل نحو الاستقلالية في نهجهم.

تاريخياً، كانت خدمات التشغيل العامة تقصر نطاق نشاطها على الإدماج المهني ولم يمتد نشاط مستشاري التوظيف إلى قضايا الإدماج الاجتماعي. ومع ذلك، تنشط بالفعل بعض الهياكل، وخاصة الجمعيات، في كلا المجالين: الاجتماعي والمهني. وبالإضافة إلى ذلك، تهدف المبادئ التوجيهية الجديدة للسياسة العامة إلى تعزيز النهج الشمولي، وتشجيع اتباع نهج شامل لمشاكل الباحثين عن عمل، وتحديد العوائق الاجتماعية التي قد تبطئ وصولهم إلى سوق العمل على وجه الخصوص. وهكذا، تقدم خدمات التشغيل، بمفردها أو بالشراكة مع الخدمات المتخصصة في القضايا الاجتماعية، دعماً شاملاً للأفراد الذين يتلقون التوجيه لحل مشاكلهم الاجتماعية أثناء بحثهم عن عمل.

◀ مهارات ومعرفة مستشاري التوظيف

من أجل القيام بالأنشطة المختلفة الخاصة بوظيفتهم، يجب أن يكتسب مستشارو التشغيل مهارات محددة، تتكون من المعرفة النظرية والخبرة العملية ومعرفة كيفية القيام بها. وفيما يلي تُدرج في الجدول أهم هذه المهارات.

المعرفة النظرية	المعرفة العملية	معرفة كيفية القيام بها
مفاهيم قانون العمل	تقنيات المقابلة والتواصل	الإحساس بالتواصل الإنساني
تشريعات التدريب المهني	التدريب الفردي	الاستماع
أدوات وأساليب البحث عن عمل	تيسير المجموعات	التعاطف
علم النفس الاجتماعي للباحثين عن عمل	دعم تطوير المشاريع المهنية	الانفتاح الذهني
المعرفة بالفئات الضعيفة	إدارة الجماهير الصعبة	الاحترام
التشغيل واتجاهات سوق العمل	النهج التجاري للأعمال	اللطف
معرفة الجهات الفعالة في مجال الاندماج المهني	استخدام الأدوات الرقمية والشبكات الاجتماعية المفيدة للباحثين عن عمل	التطابق
أخلاقيات الموظفين العموميين	استخدام أدوات التواصل عن بُعد	الصرامة
مكافحة التمييز	العمل الجماعي	التفاعل
		التنظيم
		الاستقلالية
		إدارة الإجهاد

◀ التركيز على:

◀ **الأخلاقيات المهنية:** يجب أن يحافظ مستشارو التوظيف في جميع الأوقات على أقصى درجات السرية فيما يتعلق بجميع جوانب مناقشاتهم مع الباحثين عن عمل. ويجب أن يحصلوا فقط على المعلومات الضرورية لمساعدة الباحث عن عمل على الانتقال إلى سوق العمل ويجب أن تظل هذه المعلومات سرية حتى بعد انتهاء علاقة المشورة. لا ينبغي أن يحصل أي طرف ثالث على هذه المعلومات. وتنطبق نفس القواعد على العلاقة مع صاحب العمل. حيث ينبغي اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان تخزين جميع المعلومات التي يتم إدخالها في قواعد البيانات الحاسوبية بشكل آمن.

◀ **مكافحة التمييز:** يجب أن يشارك مستشارو التوظيف، وخاصةً إذا كانوا موظفين عموميين، في مكافحة التمييز القائم في سوق العمل، وقبل كل شيء، عدم المساهمة في ذلك. حيث تنص اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111، التي تم تبنيها في عام 1958، على أن "كلمة 'التمييز' تشمل أي تمييز أو استثناء أو تفضيل يتم على أساس العرق، أو اللون، أو الجنس، أو الدين، أو الرأي السياسي، أو الأصل الوطني، أو الأصل الاجتماعي، ويكون من شأنه إبطال أو إضعاف تطبيق تكافؤ الفرص أو في المعاملة في الاستخدام أو المهنة". ومنذ ذلك الحين، أخذت في الاعتبار معايير أخرى بوصفها من المعايير التمييزية مثل: العمر، ومكان الإقامة، والحالة الصحية، والإعاقة وما إلى ذلك. ولا ينبغي النظر إلا في مهارات المرشح ومؤهلاته فحسب، عند الحصول على فرص التشغيل واختيار المرشحين.



العناصر المنهجية

5. تنسيق الخدمات المقدمة للباحثين عن عمل

6. مقابلة التحليل والتشخيص

7. الدعم الشخصي

8. الدعم في المشروع المهني

9. الدعم في البحث عن عمل

تنسيق الخدمات المقدمة للباحثين عن عمل

5



التواصل الأول مع خدمة التشغيل

مبادئ الدعم

لماذا لا يتخذ بعض العاطلين عن العمل خطوة الاتصال بوكالة تشغيل؟ يوجد ثلاثة أسباب رئيسية بشكل عام:

1. بُعد وصعوبة الوصول إلى هذه الوكالات.
2. عدم وجود معلومات عن وجود هذه الوكالات والخدمات التي تقدمها.
3. عدم الثقة في قدرة هذه الوكالات على تقديم خدمات عالية الجودة وحلول فعالة.

في المقابل، ما هي التوقعات الرئيسية لأولئك الذين يقررون الطرق على باب وكالة التشغيل؟:

- ◀ التسجيل عملياً في ملفات خدمة التشغيل لكي يُحدد كباحث عن عمل ويتمكن من الاستفادة من الخدمات والمقترحات
- ◀ العثور على وظائف شاغرة يتخذ
- ◀ الحصول على إعانة البطالة، حيثما كان ذلك متاحاً
- ◀ الحصول على المشورة من خبراء التشغيل
- ◀ الحصول على التدريب
- ◀ الحصول على معلومات عن سوق العمل والمهن والدورات التدريبية وما إلى ذلك.

◀ التواصل الأول مع خدمة التشغيل

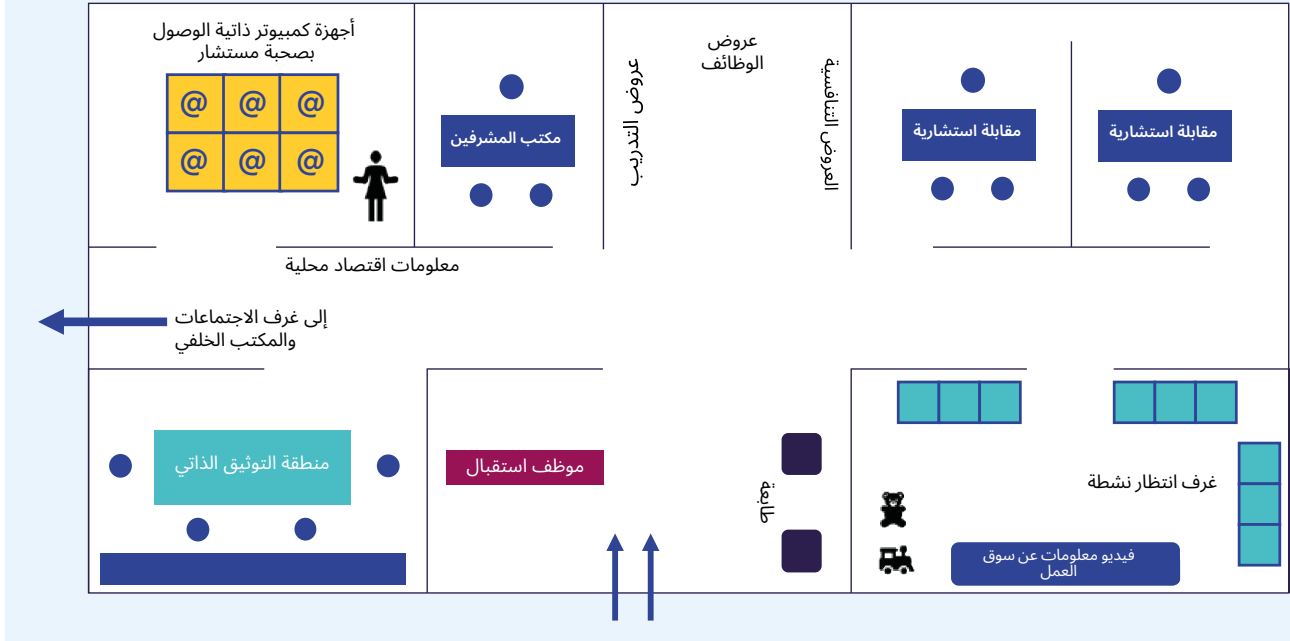
اعتماداً على البلد والمنظمة، يوجد ثلاث طرق مختلفة لإجراء الاتصال:

- ◀ **عن طريق الإنترنت:** يجب على الباحث عن عمل التسجيل على موقع خدمة التشغيل العامة عن طريق ملء استبيان عبر الإنترنت وتحميل المستندات الداعمة، مثل وثائق الهوية وشهادات العمل وما إلى ذلك. بعد هذه الخطوة، يُحدد موعد لمقابلة شخصية، وأحياناً يجتمعون في جلسات تعريفية.
- ◀ **عن طريق الهاتف:** يتصل مقدم الطلب بمنصة هاتفية. ثم تُجرى مقابلة أولية مع مستشار التوظيف لإجراء التسجيل الإداري المسبق. ويُحدد موعد لمقابلة شخصية، حيث يتعين عليهم خلالها تقديم المستندات الداعمة.
- ◀ **الاستقبال وجهاً لوجه:** يتوجه مقدم الطلب مباشرةً إلى وكالة التشغيل. ويستقبله موظف الاستقبال الذي يقوم بتحديد توقعاته ثم يوجه مقدم الطلب إلى الشخص الأنسب للاتصال بهم. بعد ذلك يتم تسجيل المتقدمين من خلال مستشار، إما على الفور أو عن طريق تحديد موعد.

قد يكتشف الباحث عن عمل، في أول زيارة له إلى أي وكالة توظيف، مكاناً يشبه مركز للموارد. ففي الواقع لا تمثل وكالة التوظيف مجرد مبنى يتم فيه تنفيذ الإجراءات الإدارية. فحسب، بل ينبغي أن يكون مكاناً ترحيبياً وسهل الاستخدام يوفر العديد من الخدمات بالإضافة إلى المعلومات، كما هو موضح في الرسم البياني التالي:

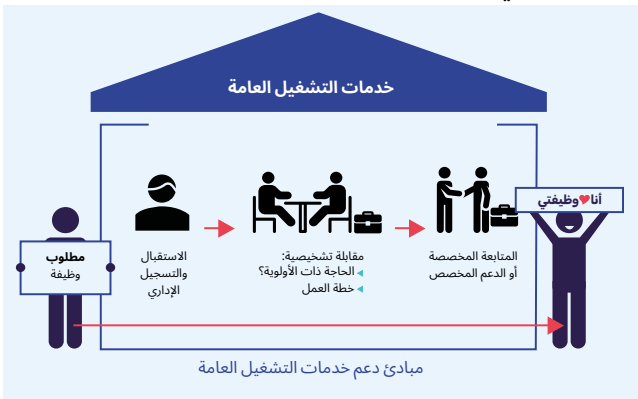
- ◀ لوحات إعلانات لعروض العمل وعروض التدريب والعروض التنافسية
- ◀ أدوات الوصول المجاني: آلة تصوير، أجهزة كمبيوتر للاطلاع على المواقع الإلكترونية المخصصة للبحث عن عمل، ومعلومات عن سوق العمل والتدريب وما إلى ذلك
- ◀ أماكن "الانتظار النشط"، مما يتيح للأشخاص الانتظار أثناء مشاهدة أفلام عن المهن، والاطلاع على المجلات المتخصصة، وما إلى ذلك
- ◀ أماكن التسجيل الذاتي.

◀ وكالة التشغيل - منطقة استقبال الزوار - منطقة استقبال الزوار



◀ مبادئ الدعم

بعد الاتصال الأولي، يمكن أن يتوقع الباحث عن عمل أن يتلقى عملية دعم متشابهة في كثير من الأحيان، بغض النظر عن البلد. وتشمل الخطوات الثلاث الرئيسية في هذه العملية ما يلي:



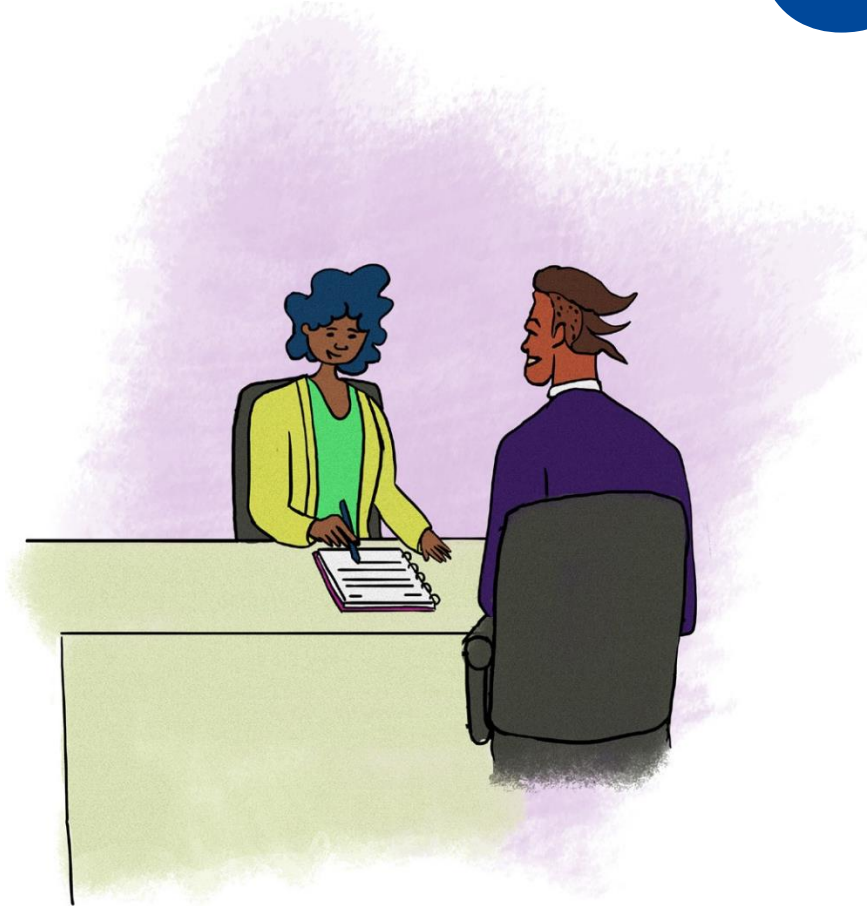
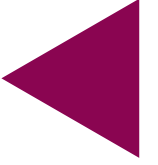
1. **التسجيل:** وهو إجراء إداري يُسجل بموجبه الفرد في قاعدة بيانات خدمات التشغيل العامة بحيث يُحدد كباحث عن عمل وبالتالي مرشح محتمل يمكن تقديم عروض عمل له. تتيح استمارة التسجيل جمع معلومات عن الحالة المدنية (اسم العائلة، الاسم الأول، تاريخ الميلاد، العنوان البريدي والبريد الإلكتروني، وما إلى ذلك)، وقبل كل شيء، معلومات عن الملف المهني (الدورات التدريبية التي حصل عليها، والشهادات والمهارات والخبرة المهنية).

2. **مقابلة التحليل والتشخيص:** والتي تهدف إلى تحديد وضع الفرد فيما يتعلق بالتشغيل، وتحديد المجالات ذات الأولوية التي يجب تطويرها وبناء بشكل مشترك مع الباحث عن عمل خطة عمل مُخصصة له.

3. **تتبع المسار الوظيفي:** إذا كان الفرد يتمتع باستقلالية ذاتية عالية، فسوف ينظم نفسه بمفرده لتنفيذ الإجراءات اللازمة لمساره الوظيفي. أما إذا كان أقل استقلالية، فيمكنه أن يطلب دعمًا لمرة واحدة من مستشار التوظيف، أو حتى الاستفادة من الدعم الفردي المُخصص خطوة بخطوة.

مقابلة التحليل والتشخيص

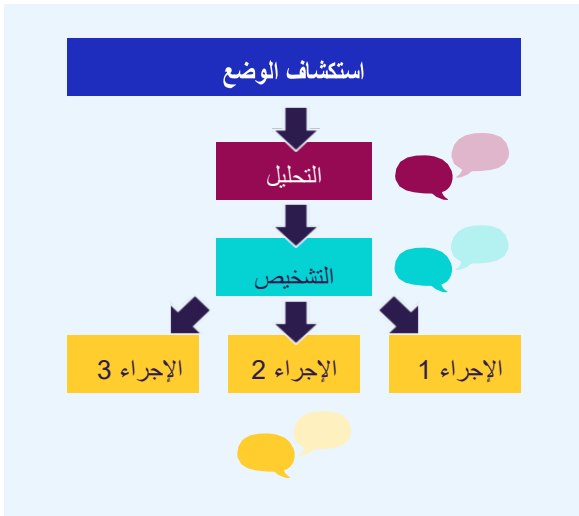
6



مراحل المقابلة

تقنيات وأساليب إجراء المقابلة

عينة من الأسئلة لمرحلة التحليل



مقابلة التحليل والتشخيص هي جوهر عملية العرض لخدمات التشغيل العامة للباحث عن عمل. فالجميع يستفيد من هذه المقابلة، لأن هذه هي اللحظة التي سيحدد فيها نوع الخدمة التي سيستفيد منها الجميع. وبالتالي فإن هذا هو جوهر النظام. وغالبًا ما تكون هذه هي المقابلة الفردية الأولى التي سيجريها الباحث عن عمل مع مستشار خدمات التشغيل العامة. وغالبًا ما يُخصص جزء من المقابلة لوضع اللمسات الأخيرة على عملية تسجيل البيانات الإدارية والملف الشخصي، ولكن الغرض الرئيسي من المقابلة هو استكشاف وتحليل وضع الفرد وتشخيص احتياجاته الرئيسية، ومن ثم اقتراح الإجراءات والخدمات المناسبة. تكون هذه مقابلة شاملة وتستغرق وقتاً طويلاً.

◀ مراحل المقابلة

من أجل تحقيق أهداف المقابلة، من المهم أن يحرص المستشار على اتباع المراحل المختلفة التالية.

◀ الاستعداد للمقابلة

- ◀ قبل المقابلة، قراءة الملف الشخصي للباحث عن عمل (هذه المرحلة ممكنة فقط إذا كانت مرحلة التسجيل قد اكتملت بالفعل وكان الملف متاحاً على نظام معلومات خدمة التشغيل).

◀ المرحلة الافتتاحية للمقابلة:

- ◀ الترحيب بالشخص
- ◀ التعريف بنفسك
- ◀ الإعلان عن الهدف من المقابلة: «تبادل الآراء حول وضعك واحتياجاتك فيما يتعلق بعملية التشغيل ثم التخطيط لإجراءات مفيدة لهدفك؟»
- ◀ الإعلان عن المدة التقريبية للمقابلة

◀ التعبير المبدئي عن التوقعات:

- ◀ عند الدخول إلى المكتب، عادةً ما يكون لدى الباحث عن عمل توقع أو أكثر. من المهم أن تسمح له بالتعبير عن مخاوفه بشكل مباشر، حتى تتأكد من الاستماع إليه ولا تفوتك النقطة التي يريدها.
- ◀ "ما هي توقعاتك أو أسئلتك الرئيسية لمقابلة اليوم؟"
- ◀ لاحظ توقعات الباحث عن عمل وأبلغه بالمراحل التالية من المقابلة: "لقد أحطت علماً بتوقعاتك وأسئلتك؛ وقبل الإجابة عليها، أقترح مناقشة وضعك وملفك المهني".

◀ استكمال استمارة الطلب والملف الشخصي المهني:

- ◀ إذا كان التسجيل الإداري قد أُجري مسبقاً، فستكون هذه المرحلة عبارة عن مسألة تدوين للملاحظات على المعلومات التي أدخلت وأُستكملت أو توضيح لبعض العناصر، خاصةً فيما يتعلق بالملف المهني.
- ◀ التحقق من بيانات الاتصال الخاصة بالباحث عن عمل: العنوان والهاتف والبريد الإلكتروني.
- ◀ تحديد المعلومات المتعلقة بالتدريبات التي حصل عليها والشهادات التي حصل عليها، والأنشطة التي أُجريت في الخبرات المهنية السابقة، والمهارات التي أكتنقها وما إلى ذلك.

التوقعات/الاحتياجات:

من المهم التمييز بين التوقعات التي يعبر عنها الفرد واحتياجاته الحقيقية. في بعض الحالات يكون الاثنان متناسقين، لكنهما في كثير من الأحيان يكونان مختلفين، إما لأن الفرد غير مدرك لوضعه واحتياجاته الحقيقية أو لأنه اختار عدم الإعلان عنها. لذلك ستكون مرحلة التحليل ضرورية من أجل الوصول إلى تشخيص مشترك للحالة والحاجة الحقيقية

◀ تحليل المهارات والمعارف المكتسبة والاحتياجات ذات الأولوية:

- ◀ التعريف. تحليل = دراسة دقيقة ومتأنية تُجرى لتحديد العناصر التي تشكل الكل؛ لتفسيرها وتوضيحها.
- ◀ الهدف هو استكشاف وتحليل وضع الفرد فيما يتعلق بسوق العمل :

✓ المهارات والمعارف المكتسبة، نقاط الدعم

✓ نقاط الضعف والاحتياجات

✓ درجة الاستقلالية

- ◀ سيمكن هذا العمل التحليلي من إجراء التشخيص. لذلك يجب أن يتضمن هذا التحليل إشراك الفرد، بحيث يتم بناء التشخيص الناتج ومشاركته. وهذا أمر مهم للغاية لضمان فهم الإجراءات اللاحقة وقبولها. في الواقع، إذا لم يوافق الفرد على استنتاجات التشخيص، فمن شبه المؤكد أنه لن ينفذ الإجراءات الموصى بها.
- ◀ الهدف من التحليل هو تشخيص احتياجات الفرد ذات الأولوية. أي الموضوع الذي سيتعين عليه استكشافه كأولوية من أجل العثور على وظيفة.
- ◀ في مجال الاندماج المهني، يوجد تسلسل منطقي من الخطوات والمتطلبات المسبقة (انظر الرسم البياني) التي تفصل الفرد عن فرص التشغيل المستدامة والمختارة:

✓ **المشروع المهني:** هل حدد الفرد المهنة التي يرغب في ممارستها؟ هل هذه المهنة واقعية وقابلة للتحقيق في سوق العمل الخاص به؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فسيكون الدعم في اختيار المهنة هو الخدمة ذات الأولوية التي يجب تقديمها له.

✓ **المهارات:** هل اكتسب الفرد (من خلال التدريب و/أو الخبرة) المعرفة النظرية والدراية والمعرفة الإجرائية والمهارات الشخصية اللازمة للقيام بهذه الوظيفة؟ إذا كان الأمر كذلك، فسيتم اعتبارهم "قابليين للتشغيل"؛ وبعبارة أخرى، قادرين على العمل في المهنة المختارة. أما إذا لم تكن لديهم المهارات المطلوبة، فيجب تقديم الدعم التدريبي لهم.

✓ تحت أي وضع يخطط الفرد لممارسة المهنة المختارة؟

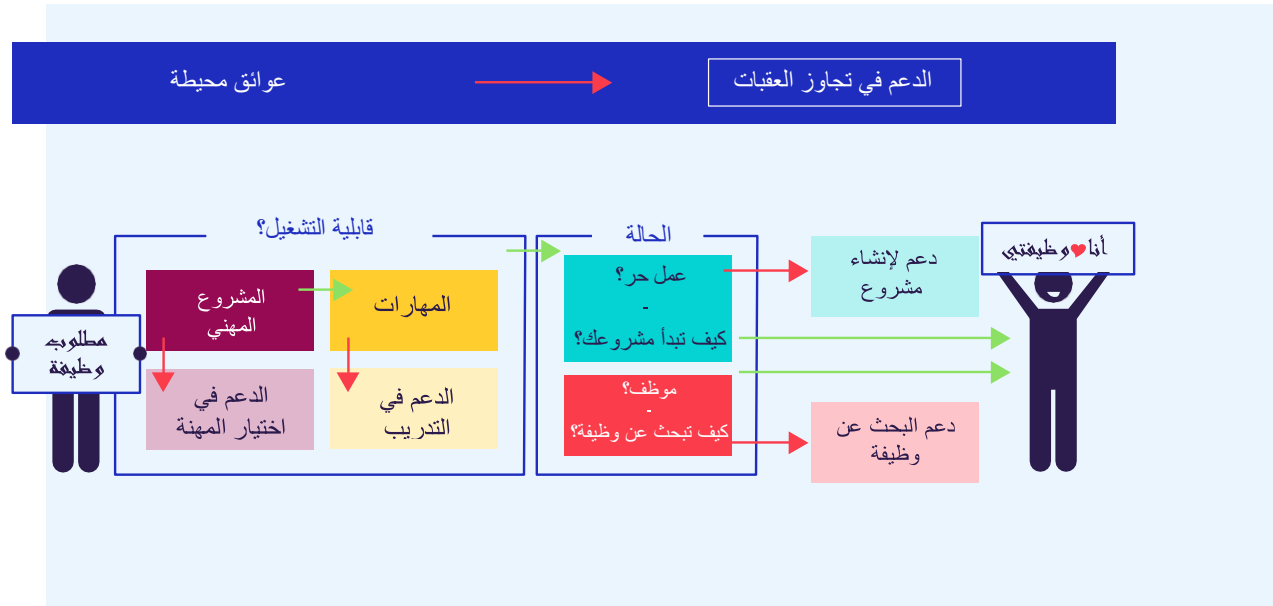
• **حالة صاحب العمل الحر:** يجب أن يتقن الشخص خطوات إنشاء مشروع تجاري وأن يكون قادراً على الوصول إلى التمويل اللازم.

• **حالة موظف:** هل يتقن الشخص تقنيات وأدوات واستراتيجيات البحث عن عمل؟ هل يعرف كيفية استخدام الإنترنت للبحث عن عمل؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فستكون هناك حاجة إلى دعم البحث.

✓ **العقبات المحيطة:** في الوقت نفسه، يحتاج الفرد إلى إزالة أي عقبات وعوائق، غالباً ما تكون ذات طبيعة اجتماعية (التنقل، ورعاية الأطفال، والصحة، وما إلى ذلك)، قد تعيق حصوله على تشغيل.

- ◀ لذلك ستهدف مرحلة الاستكشاف والتحليل إلى تحديد وضع الفرد فيما يتعلق بهذه المتطلبات الأساسية في سوق العمل. وسيتحقق ذلك من خلال طرح الأسئلة المناسبة.
- ◀ انظر أمثلة على الأسئلة في نهاية هذا الفصل.

◀ المتطلبات المسبقة للاندماج المهني وأنواع خدمات التشغيل العامة



◀ صياغة التشخيص المشترك:

- ◀ يحدد التشخيص طبيعة الحالة. وهو بطبيعة الحال موجه نحو الإجراء. ويتمثل الغرض منه في الاتفاق على مجال العمل ذي الأولوية للباحث عن عمل، بهدف اقتراح خطة عمل.
- ◀ عادة ما يُستخدم خمس مجالات عمل كأولوية بشكل عام:
 - ✓ الدعم في اختيار المهنة
 - ✓ دعم التدريب
 - ✓ دعم إنشاء المشاريع
 - ✓ الدعم في البحث عن عمل
- ✓ الدعم في تجاوز العقبات. وبالنسبة لهذه الأخيرة، غالباً ما يتم التعاقد من الباطن على التنفيذ مع شركاء متخصصين في الدعم الاجتماعي.
- ◀ يُعد تطور منطقي. من المفهوم أنه ليس من المناسب للفرد أن يتعلم كيفية البحث عن وظيفة إذا لم يكن قد اختار مهنة ما أو إذا لم تكن لديه المهارات المطلوبة لتلك المهنة.
- ◀ سيقوم المستشار بإجراء تحليل ومقابلة مع الباحث عن عمل بشكل مستمر، بحيث يتضح اختيار مجال العمل ذي الأولوية للباحث عن عمل. ومنطق البناء المشترك هو ما يمكننا من الوصول إلى تشخيص مشترك وبالتالي مقبول.

◀ التطوير المشترك لخطة العمل:

- ◀ التعريف: خطة العمل هي مجموعة من الإجراءات أو المهام أو الأنشطة التي يتعين القيام بها من أجل إنجاز مشروع ما. وعادةً ما يتم تسجيل هذه الخطة في وثيقة تصف الخطوات المختلفة المطلوبة لإنجاز المشروع والمواعيد النهائية ومن المسؤول عن كل مهمة أو نشاط.
- ◀ في حالتنا هذه، يجب أن تصف خطة العمل المهام والأنشطة التي ستُنفذ لتسهيل حصول الفرد على التشغيل. وهي عبارة عن تسلسل منطقي للإجراءات التي تتفق مع نتائج التشخيص. وبالتالي فهي شخصية. وهي تُعد نوع من أنواع "خرائط الطريق" التي يجب على الفرد اتباعها.
- ◀ ما نوع الإجراء؟

- ✓ الخطوات التي يجب أن يتخذها الفرد في استقلالية. مثال: البحث عن المعلومات أو استخدام دليل
- ✓ إجراءات التحرك لاستخدام خدمات التشغيل العامة. مثال: المشاركة في ورشة عمل أو نادٍ
- ✓ إجراءات تنطوي على طرف ثالث: اجتماع مع شريك أو إجراء اختبار تقييم في منظمة تدريبية وما إلى ذلك.

◀ نقاط يجب الانتباه لها:

- ✓ إذا كان الشخص بعيدًا عن العمل، فسيتعين تنفيذ العديد من الإجراءات المحددة. وبقدر أهمية أن يكون لدى الفرد لمحة عامة عن الخطوات المقبلة، ليس من الضروري تفصيل جميع الخطوات في خطة العمل؛ حيث تُحدد الإجراءات الأولى التي يجب اتخاذها، مع الأخذ في الاعتبار أنه يمكن تحديد اجتماعات متابعة التقدم في تنفيذها بين الفرد والمستشار للنظر في الخطوات التالية (انظر الفصل الخاص بالدعم).
- ✓ يجب تنظيم الإجراءات وترتيبها وتحديد أولوياتها
- ✓ يجب أن يكون كل إجراء مصحوبًا بهدف SMART

هدف ذكي (SMART)

S M A R T

محدد (دقيق)	يمكن قياسه	يمكن الوصول إليه	واقعي قابل للتنفيذ	مرتبط بوقت محدد
				

◀ اختتام المقابلة:

- ◀ صياغة النقاط الرئيسية للمقابلة كتابةً :
- ✓ حالة الباحث عن عمل
- ✓ مجال الإجراء ذو الأولوية الناتج عن التشخيص
- ✓ الخطوات التالية في خطة العمل
- ◀ التأكد من فهم الفرد للخطة والالتزام بها: التعاقد.
- ◀ تزويده بنسخة من الاستنتاجات المكتوبة.
- ◀ تزويدهم بأي وثائق ومواد قد تكون مفيدة لهم.
- ◀ تقديم الدعوة لهم لحضور أي نشاط متوقع في خطة العمل.
- ◀ التحقق مع الفرد من أن التوقعات التي أعرب عنها في بداية المقابلة قد تحققت.
- ◀ ترتيب أي موعد للمتابعة. اعتماداً على درجة استقلالية الفرد وعلى موارد خدمات التشغيل العامة، كما يمكن
- ◀ أن يُعرض على الفرد متابعة شخصية على أساس متكرر بشكل مناسب. ويُضاف بيان بكيفية الاتصال بالمستشار (البريد الإلكتروني/الهاتف).
- ◀ شكر الفرد وإنهاء المقابلة.

◀ تقنيات ومواقف إجراء المقابلات

تمثل المقابلات أداة العمل الرئيسية للمستشار الوظيفي، ولذلك فمن الضروري إتقان قواعدها وتقنياتها. وقد كتب العديد من المؤلفين حول هذا الموضوع، غير أننا سوف نشير هنا إلى أعمال عالم النفس الأمريكي كارل روجرز، لارتباطها الوثيق بمجال عملنا. فقد طور منهجاً تعليمياً يركز على الشخص (9).

فوفقاً لروجرز، يجب اعتبار كل فرد يحصل على الدعم فريداً من حيث اهتماماته وقيمه كشخص. ويملك هذا الفرد بدرجة أكبر أو أقل موارد وعى بداخله تمكنه من الاستجابة للصعوبات وتحقيق أهدافه. ويتمثل دور دعم المستشار في تمكين المستفيد من التفكير في وضعه من أجل الوصول إلى موارده الخاصة وبدء ديناميكية التغيير.

وللقيام بذلك، يجب على المستشار أن يستخدم المواقف والقواعد وأساليب المقابلة المناسبة:

- ◀ نظرة إيجابية: الاحترام وعدم إصدار الأحكام.
- ◀ موقف تعاطف: بذل الجهد لفهم الشخص الآخر وتقبل ردود أفعاله مع الحفاظ على استقلاليتة العاطفية.
- ◀ إصغاء نشط وحسن يُسمح للمستفيد بالشعور بالفهم والتشجيع على التفكير.
- ◀ إجراء مقابلات شبه توجيهية، باستخدام الإجابات للتوصل إلى أسئلة جديدة من شأنها أن تعطي رؤية أكبر.
- ◀ أسئلة مفتوحة تشجع على التعبير (على عكس الأسئلة المغلقة التي تعني الإجابة بنعم أو لا)

- ◀ إعادة صياغة إجابات المستفيد الأساسية للحرص على أن يكون معنى ما عبروا عنه واضحًا.
- ◀ مستوى اللغة المستخدمة يتلاءم مع مستوى الفرد، مع تجنب استخدام مصطلحات مهنية أو اختصارات.
- ◀ الإصغاء إلى لغة المتلقي غير اللفظية - احترام صمته - وتجنب مقاطعته.
- ◀ النظر في أعينهم لإظهار إبداء الاهتمام.
- ◀ ضمان السرية: لا تفصح عن أي معلومات شخصية بدون موافقة المستفيد.
- ◀ ابق محايدًا: لا تصدر أحكامًا شخصية حول مشروع التنمية الخاص بهم.
- ◀ احترام مبادرة الفرد: الحفاظ على حرية اختيار المستفيد دون فرض استراتيجية معينة.

◀ نموذج أسئلة لمرحلة التحليل



تستخدم بعض وكالات خدمات التشغيل العامة استبيانات التشخيص الذاتي التي تُقدم للباحث عن عمل وقت التسجيل حتى يتمكن من الإعداد لمقابله مع المستشار، مما يسمح للباحث عن عمل بالبدء في التفكير في الموضوعات التي سيناقشها أثناء المقابلة. في حال اكتمال هذه المواد، ستكون هذه المواد مفيدة للمستشار الذي سيتبعها بأسئلة إضافية لاكتساب المزيد من المعلومات. وكما هو مبين في مخطط "المتطلبات المسبقة للاندماج الوظيفي"، تهدف الأسئلة في مرحلة التحليل إلى تحديد الاحتياجات الرئيسية للباحث عن عمل فيما يتعلق بالمواضيع التي سبق عرضها:

◀ المشروع المهني

◀ المهارات

◀ اختيار الحالة: العمل الحر أو الموظف

◀ القدرة على إجراء بحثهم عن عمل بأنفسهم (إتقان تقنيات البحث عن عمل والاستقلالية الرقمية)

◀ العقبات المحيطة

فيما يلي بعض الأسئلة المقترحة، ليتم تكييفها واستكمالها وفقاً للفرد وإجاباته والسياق:

أسئلة حول المشروع المهني :

- ✓ هل سبق لك العمل؟
- ✓ ما هي الوظيفة التي قمت بها؟
- ✓ هل ترغب في الاستمرار في هذه المهنة؟
- ✓ هل تعرف المهنة التي ترغب في ممارستها أولاً؟
- ✓ هل تعرف كيف تختار مهنة المستقبل؟
- ✓ هل تعرف أي تجد معلومات عن المهن؟
- ✓ هل تحتاج إلى دعم لتطوير خطتك المهنية؟
- ✓ هل تعتقد أن خطتك المهنية محددة بما فيه الكفاية؟
- ✓ هل تعتقد أن خطتك المهنية مجدية من حيث سوق العمل في مجال بحثك عن عملك؟

أسئلة حول المهارات :

- ✓ هل تعتقد أنك ستعمل على الفور في هذه المهنة؟
- ✓ ما الذي تجيد القيام به؟ ما هي نقاط قوتك؟
- ✓ هل تعتقد أنك بحاجة إلى تدريب لتنفيذ مشروعك؟ في أي مجال؟ في أي مهارات؟
- ✓ هل حددت الدورات التدريبية والمؤسسات التي يمكنك من استكمال مهاراتك؟
- ✓ هل تحتاج إلى دعم لبناء مسار التدريب الخاص بك؟

أسئلة حول اختيار الحالة

- ✓ هل ترغب في العمل في هذه المهنة كموظف أو كشخص يعمل لحسابه الخاص في شركته الخاصة؟

أسئلة اختيارية حول بدء مشروع

- ✓ هل قمت بتحديد مشروعك الناشئ بدقة؟
- ✓ هل أنت على دراية بالخطوات والإجراءات التي ينطوي عليها بدء مشروع؟
- ✓ هل أجريت دراسة للسوق ووضعت خطة عمل؟
- ✓ هل وجدت التمويل؟
- ✓ هل تعتقد أنك بحاجة إلى دعم لإعداد مشروعك الناشئ؟
- ✓ هل تعرف أشخاصًا يمكنهم دعمك/إرشادك خلال تنفيذ مشروعك؟

أسئلة اختيارية حول البحث عن عمل

- ✓ هل تعرف وضع مهنتك في سوق العمل في منطقتك الجغرافية؟
- ✓ هل لديك بالفعل اتصالات مع أصحاب العمل المستقبليين؟
- ✓ هل تعرف كيف تستهدف الشركات التي ستصل بها؟
- ✓ هل تعرف كيف تنظم بحثك عن وظيفة؟
- ✓ هل أعددت سيرتك الذاتية؟ إذا كان الأمر كذلك، فننظر إليها معًا
- ✓ هل تعرف كيفية تكييف السيرة الذاتية لكل طلب وظيفة؟
- ✓ هل تعرف كيف تكتب رسالة تعريف أو طلبًا تلقائيًا؟
- ✓ هل تعرف كيف تستخدم الإنترنت والشبكات الاجتماعية للبحث عن وظيفة؟
- ✓ هل تعرف كيف تسلط الضوء على مهاراتك ومقوماتك أثناء مقابلة العمل؟

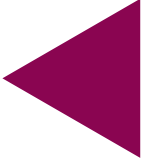
أسئلة حول المعوقات المحيطة

- ✓ هل تعتقد أن لديك أي معوقات شخصية يجب مراعاتها في بحثك عن وظيفة؟
- ✓ أي نوع من المعوقات؟
- ✓ كيف تنتقل؟ هل لديك وسيلة مواصلات؟
- ✓ إلى أي مدى يمكنك قبول وظيفة بعيدة عن المنزل؟
- ✓ هل لديك إمكانية الوصول إلى جهاز كمبيوتر أو هاتف لاستخدام الإنترنت في عملك؟
- ✓ هل تعتقد أنك بحاجة إلى تحسين مهاراتك اللغوية (المكتوبة/المتحدثة)؟
- ✓ هل لديك حل لتربية الأطفال أثناء عملك؟
- ✓ هل هناك أي شيء يتعلق بصحتك تعتقد أنها ذات صلة بقدرتك على البحث عن وظيفة والعمل؟
- ✓ هل يمكنك التفكير في أي معوقات أخرى: سكنية، أو عائلية، أو إدارية، أو مالية، قد يكون من المفيد أخذها في الاعتبار؟
- ✓ هل تحتاج إلى دعم للتعامل مع هذه الصعوبات؟

سيتمين على المستشار اختيار الأسئلة الأكثر صلة بالموضوع وإعادة صياغتها بما يتناسب مع المفردات والمستوى اللغوي للشخص الذي تُقدم له الاستشارة.

الدعم المخصص

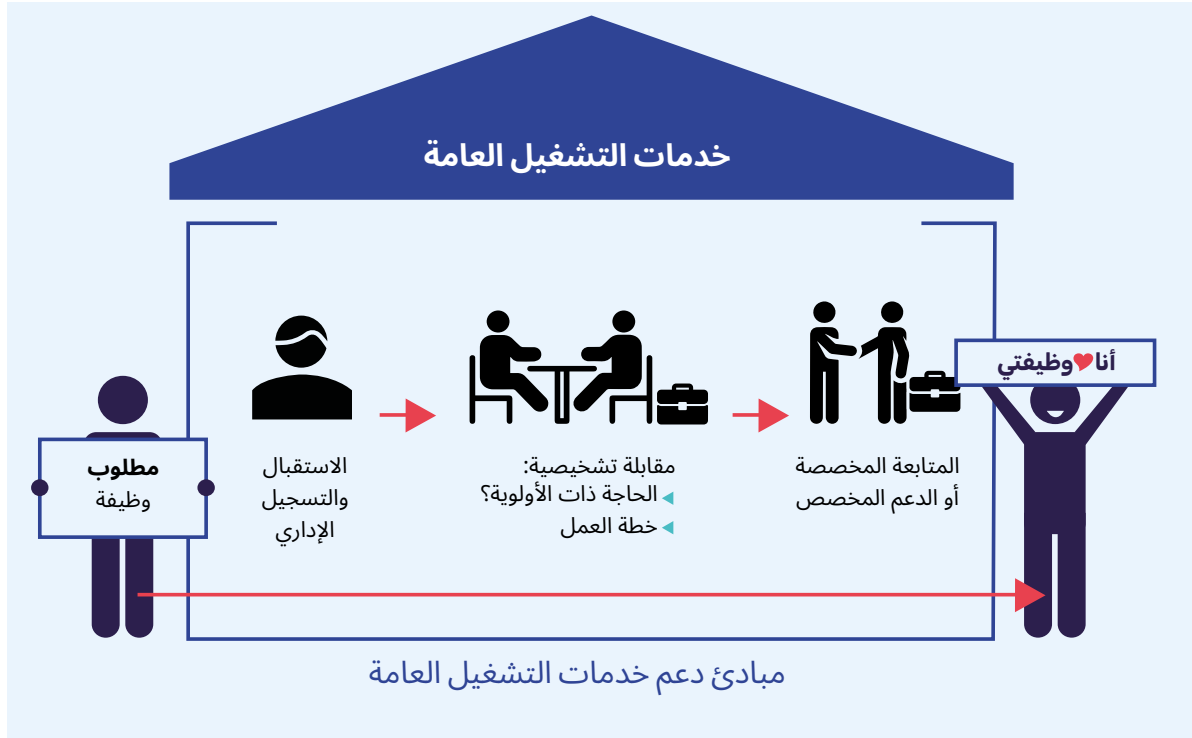
7



ما هو الجمهور المستهدف؟

أنماط الدعم

مراحل الدعم المخصص نحو التشغيل



في أثناء مقابلة التحليل والتشخيص، يتمكن المستشار من أن يعرض على الفرد استعداداه لإعداد برنامج دعم مخصص. عن ماذا يدور هذا البرنامج؟

هذا الدعم عبارة عن "خدمة أو أكثر" تنفذها بعض خدمات التشغيل العامة. ولا يستطيع الجميع تحمل تكاليفها، خاصة في سياق البطالة الشاملة. إذا كان المستشار والباحث عن عمل قد حددا خطة عمل مصممة خصيصاً خلال المقابلة الأولى، فإن الشيء المهم هو تنفيذ هذه السلسلة من الإجراءات. إلا أن بعض الأفراد سيواجهون صعوبة في تنفيذ هذه الإجراءات من تلقاء أنفسهم وقد يقعون في بطالة طويلة الأمد. ومن أجل تجنب هذا الخطر، طورت العديد من خدمات التشغيل العامة منذ عدة سنوات هذا المستوى الجديد من الخدمة: الدعم المخصص.

ويتمثل الهدف من ذلك في تزويد الفرد بشخص يقوم بمتابعته أو متابعتها لعدة أسابيع أو أشهر، في شكل اجتماعات منتظمة وجهاً لوجه، ولكن أيضاً من خلال اتصالات عن بُعد (الهاتف، الفيديو، البريد الإلكتروني وما إلى ذلك) من أجل توجيهه ودعمه خلال العمليات الواردة في خطة العمل. كما يتم تقديم الدعم في تحديد الإجراءات الإضافية التي ستكون ضرورية من أجل النهوض بوضع الأفراد.

◀ أي الجمهور ينبغي دعمه أولاً؟

تماشيًا مع اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 88 ((التي سبق ذكرها)، طُور نظام خدمات التشغيل العامة لضمان المساواة في الحصول على "الخدمة العامة". وكانت أولويتها، في وقت إنشائها، هي نشر شبكة من الوكالات المحلية في جميع أنحاء الأراضي الوطنية للبلد، لتكون قادرة على توفير نفس مجموعة الخدمات للجميع. وبالنسبة لخدمات التشغيل العامة التي حققت هذا الهدف، تحولت الاستراتيجية فيما بعد من المساواة (نفس الخدمة للجميع) إلى الإنصاف (أفضل خدمة للجميع).



تختلف احتياجات الأفراد بالفعل، لذلك يجب أن يكون لدى خدمات التشغيل العامة القدرة على "تقديم المزيد لمن هم في أمس الحاجة إليه". وعادةً ما يتم تقديم الدعم الشخصي للأشخاص الأقل استقلالية. في القطاع الصحي، يُعرّف الاستقلال الذاتي بأنه "قدرة الشخص على القيام بالأنشطة الرئيسية للحياة اليومية دون مساعدة، سواء كانت بدنية، أو عقلية، أو اجتماعية، أو اقتصادية، والتكيف مع بيئته" (١٠). وفي مجال الاندماج المهني، يعتبر الاستقلال الذاتي عموماً قدرة الباحث عن عمل على إجراء بحث فعال عن عمل دون مساعدة مستشار.

فيما يلي الطريقة التي عرضت بها الوكالة التشغيل الفرنسية (France Travail المعروفة سابقاً باسم Pôle emploi) خدمات التشغيل العامة الفرنسية (مفهوم الاستقلالية):

فهم الاستقلالية وفقاً للوكالة التشغيل الفرنسية (France Travail المعروفة سابقاً باسم Pôle emploi)



أن تكون مستقلاً في بحثك عن وظيفة أو في تنفيذ مشروعك لا يعني فقط معرفة كيفية اتخاذ خطوات بمفردك، بل يعني أيضاً معرفة كيفية اتخاذ قرارات مستنيرة وتنفيذ إجراءات فعالة؛ وهذا بدوره يعني:

- ◀ معرفة الذات جيداً
- ◀ أن يكون لديك تصور جيد لموقفك فيما يتعلق ببيئةك
- ◀ وضع أهداف ثابتة
- ◀ معرفة كيفية حشد الموارد بحكمة لتحقيق هذه الأهداف

❌ لا تكون

- ◀ محددة وفقاً لفئة: العمر، والإعاقة، ومستوى المؤهلات وما إلى ذلك
- ◀ مطلقة: تختلف درجة الاستقلالية باختلاف المجالات والسياقات
- ◀ ثابتة: ليست حالة نهائية: "نحن لسنا إما مستقلين أو غير مستقلين، مرة واحدة وإلى الأبد".

✅ أن تكون مستقلاً ...

- ◀ فريد من نوعه لكل فرد
- ◀ نسبي: يمكن للفرد أن يكون مستقلاً في مجال أو أكثر دون غيره
- ◀ ديناميكي: يتم العمل "لاكتساب الاستقلالية"

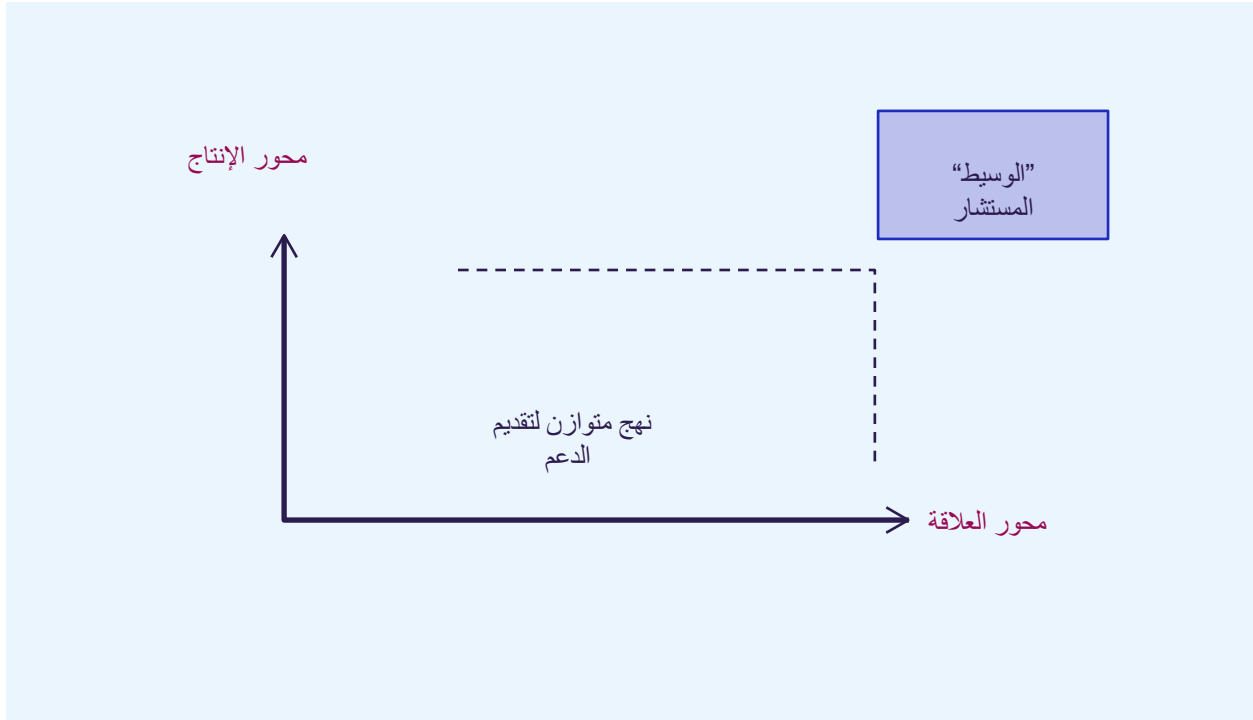
◀ أنماط الدعم

سيقدم المستشار الدعم للأشخاص الأقل استقلالية لتوجيههم من خلال تسلسل الخطوات في خطة العمل وتحقيق اندماجهم المهني الناجح. ولكن كيف ينبغي تقديم هذا الدعم بنجاح؟

وفقاً لدومينييك كلافيير، أخصائي علم النفس المهني وعلم النفس الإكلينيكي (11)، فإن تدخل المستشار سيوازن بشكل مثالي بين جانبيين :

محور الإنتاج، والذي يتعلق بتحقيق الأهداف من خلال تعبئة الأدوات والأساليب وما إلى ذلك.

محور العلاقة، والذي يتوافق مع الطريقة التي يدير بها المستشار علاقاته مع الفرد وإشراكه في تحقيق أهدافه المستهدفة، بهدف تنمية شخصيته.



ومن خلال هذا المنظور الكاريكاتيري، يمكن للمرء أن يتخيل بعض المرشدين المهووسين بهدف الاندماج وهم ينشرون الدعم "الأدائي": أي القيام بالأمر في مكان الفرد دون أن يتركوا له أي مجال للتفكير في الإجراءات وتنفيذها. من ناحية أخرى، سيركز مستشارون آخرون على خلق علاقة ثقة مع الفرد، وتعزيز رفاهيته وتطوره دون الاهتمام بالمواعيد النهائية لخطة العمل أو اقتراح الأدوات والأساليب.

وتعني كلمة "الدعم" في الحياة اليومية "التواجد معًا" و"السير معًا نحو". أي إنها تعني التوجيه والدعم والمساندة، مع احترام الفرد وخياراته. ولا يتعلق الأمر بـ "القيام بذلك من أجل" الأشخاص الذين يُقدم لهم الدعم أو إلزامهم بالتصرف بطريقة معينة، بل يتعلق الأمر بتقديم الدعم والمشورة لهم، بطريقة مُخصصة حسب الشخص عند الضرورة، في بناء وإدارة مسارهم.

إن الموقف المثالي هو موقف المستشار "الوسيط" الذي يقدم دعمه من خلال العمل على كل من جانب الإنتاج والتنمية الشخصية للمستفيد، وإقامة روابط بين الاثنين. وبذلك يعززون واقعية المشروع وجذوره وقابليته للاستمرار، مع مراعاة الديناميكيات الداخلية للمستفيد أثناء تقديم الدعم.

لا يقتصر الهدف من الدعم على حل مشكلة محددة تتعلق بالوصول إلى سوق العمل فحسب، بل يهدف أيضًا إلى تطوير استقلالية الفرد، بحيث يكون أكثر ارتباطًا في البيئة المحيطة به وقادرًا على إدارة الانتقالات المهنية الأخرى التي من المحتمل أن يواجهها خلال حياته المهنية.

◀ مراحل الدعم الشخصي نحو التشغيل

لن يُنفذ الدعم المخصص الذي سيتلقاه الفرد بالضرورة من قبل المستشار الذي أجرى التحليل الأولي ومقابلة التشخيص؛ بل سيُنفذ في كثير من الأحيان إما من قبل مستشار آخر من مستشاري خدمات التشغيل العامة، أو من قبل متعاقد خارجي من الباطن أو شريك من شركاء خدمات التشغيل العامة، وغالبًا ما يكون متخصصًا في نوع معين من الدعم العام أو موضوع الدعم. لذلك يجب أن يُنظر إلى هذا الدعم على أنه مرحلة جديدة في رحلة الباحث عن عمل، حيث يجمع بين طرفين لا يعرف أحدهما الآخر بعد: الباحث عن عمل والشخص الذي يتم التواصل معه "أي المسؤول عن تقديم الدعم مع مرور الوقت".

فيما يلي بعض الخطوات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند تقديم الدعم المخصص حول التشغيل. ستوزع هذه الخطوات على سلسلة من المقابلات الشخصية.

1. مرحلة تحديد النطاق:

- ◀ **الترحيب والتعارف:** تهيئة مناخ هادئ مواتٍ للعملية.
- ◀ **شرح الآلية:** «نحن هنا لتسهيل حصولك على عمل....».
- ◀ **الإجراءات:** شرح واضح للدعم وإجراءاته الملموسة.
- ◀ **الهدف:** إن خدمة "الدعم الشخصي نحو التشغيل" التي تقدم للشخص هي نتيجة "الوصفة" التي تم إعدادها أثناء مقابلة التحليل والتشخيص. ومن الضروري أن نتأكد، منذ مرحلة وضع الإطار، من أن الشخص لا يزال يشارك الهدف الذي تم تحديده بالفعل:

✓ الدعم في اختيار المهنة

✓ دعم التدريب (يمكن أن يقترن بما سبق)

✓ دعم إنشاء مشروع

✓ الدعم في البحث عن عمل

✓ الدعم في تجاوز العقبات المحيطة

المدة: من المهم جدًا توضيح هذه النقطة منذ البداية:

✓ إما أن تكون مدة الدعم متغيرة وتتوقف بمجرد الوصول إلى الهدف، على سبيل المثال: يبدأ الشخص التدريب أو يُعين في وظيفة مستقرة؛

✓ أو أن يكون الدعم مخططًا لفترة محددة (ثلاثة أشهر على سبيل المثال)، تهدف الإجراءات خلالها إلى تطوير استقلالية الشخص في البحث عن عمل ومتابعة بحثه عن عمل بمفرده بعد انتهاء الدعم.

تحديد الأدوار المتبادلة: منذ مرحلة وضع الإطار، ما يمكن أن يتوقعه الشخص من مسؤول الاتصال وما هو متوقع منه. يتعين على الأفراد فهم ضرورة التحرك وأن يكونوا سباقين في مشروعاتهم الخاص. عدم توقع كل شيء من مسؤول الاتصال، الذي لن يقوم بكل شيء من أجلهم.

عرض «قواعد اللعبة»: الحصول على التزام من الشخص باحترام قواعد العملية الصحيحة: الحضور، والالتزام بالمواعيد، والمشاركة في العملية، والشفافية، وتقديم تقارير عن الأعمال المنجزة، والمعلومات المتبادلة وغيره. ويلتزم الشخص المسؤول عن الاتصال الداعم أيضًا، خاصةً من الجانب الأخلاقي: بالسرية، والحياد، والإحسان وما إلى ذلك.

العضوية: بمجرد شرح إطار العمل وإتاحة الفرصة للشخص لطرح أسئلة توضيحية عليه، من الضروري التأكد من موافقته على النهج. ستتنص بعض المخططات على توقيع عقد التزام من قبل طرفي عملية الدعم (الباحث عن عمل ومسئول الاتصال)، وهي وثيقة تحدد كتابةً العناصر الرئيسية المبينة أعلاه.

2. مرحلة الاكتشاف:

◀ **صورة متعددة الأبعاد:** جعل الشخص يقدم نفسه بالتفصيل. وإتاحة الوقت له للتعبير عن كل ما يريده، حتى يتمكن المستشار من فهم ملفه الشخصي ومشكلاته. ثم تأتي مرحلة طرح الأسئلة والاستماع التي ينبغي أن تمكن الشخص من صياغة توقعاته ونواقصه بكلماته الخاصة، وكذلك البدء في تحديد موارده وشبكاته ونقاط دعمه والتحديات التي يواجهها وما إلى ذلك.

◀ **التحفيز/التمكين:** اشرح الطريقة التي ستستخدم في الخطوات اللاحقة ووضح للشخص أنه سيكون الطرف الفاعل الرئيسي في العملية. حيث يكون هو من سيقود مستقبله المهني. وسوف ترتبط المراحل التالية من الدعم ارتباطاً وثيقاً بالهدف الذي يسعى إليه الفرد. وهكذا، نقدم في الفصلين التاليين منهجية:

✓ دعم المشروع المهني: اختيار المهنة والتدريب

✓ الدعم في البحث عن عمل

3. التعليمات الشاملة:

◀ بعد تقديم الدعم، مهما كان الهدف المنشود، سيُشرف مسؤول الاتصال على العناصر الشاملة التالية:

◀ المشاركة في كتابة خارطة الطريق وتغذيتها في نهاية كل مقابلة بحيث يحدد الشخص بوضوح الإجراءات التي يتعين اتخاذها بين ذلك الحين والاجتماع التالي

◀ في بداية كل مقابلة جديدة، متابعة الإجراءات المتخذة ونتائجها

◀ تحديد أي عناصر سياقية جديدة، أو عقبات، أو عوائق، أو عراقيل جديدة خلال العملية

◀ مساعدة الشخص على تطوير شبكة علاقاته وتفعيلها في سياق بحثه عن عمل

◀ مساعدة الشخص على توقع المشاكل المستقبلية المحتملة من أجل تقليل تأثيرها المحتمل على الشخص ومشروعه

◀ دعم الشخص خلال المراحل الصعبة لمساعدته على التأقلم مع التغيير

◀ الحفاظ على تحفيز الشخص على الرغم من فشل إجراء أو عملية ما

◀ التأكد باستمرار من التزام الفرد بالنهج وفهمه له وقدرته على التعامل معه وتطوير استقلاليته تدريجياً.

◀ بمجرد الوصول إلى الموعد النهائي، قم بتقييم فترة الدعم، وحدد الإنجازات والآفاق والإجراءات التي يجب اتخاذها، واختتم العملية.

الدعم في اختيار مهنة

8



معرفة نفسك أفضل

اكتشاف المهن

اختيار مهنتي المستقبلية

بناء استراتيجيتي

تعتمد المنهجية الموضحة في هذا الفصل على الدليل العملي الذي سبق أن نشرته منظمة العمل الدولية بعنوان
 كيف أختار مهنتي المستقبلية؟

https://www.ilo.org/global/topics/youth-employment/publications/WCMS_800646/lang--en/index.htm

سيكون هذا الدليل الموجه للباحثين عن عمل أداة دعم لك. يمكن تنزيله مجاناً بصيغة PDF من موقع منظمة العمل الدولية. حيث تجد فيه تفاصيل التمارين المدرجة أدناه. ويمكنك أيضاً إعطاء نسخة منه للباحث عن عمل الذي ترافقه لاستخدامه ككتاب تمارين.

يُعد اختيار المهنة إحدى المراحل الأولى في مواجهة المراهق الصغير لعالم حياة البالغين. واعتماداً على النظام التعليمي، ستظهر مسألة التوجيه الوظيفي في أوقات مختلفة خلال فترة دراستهم، من أجل تحديد المنهج التعليمي المناسب للمشروع. ومع ذلك، من الخطأ أن نعتقد أن اختيار المهنة هو قرار يُتخذ مرة واحدة في العمر.

مع التغيرات المتسارعة في سوق العمل، يتعين على كل فرد تحديث أو تغيير خطته المهنية عدة مرات خلال حياته المهنية. لذلك يجب على كل فرد اكتساب القدرة على تحديد اتجاهاته طوال حياته المهنية لكي يكون أكثر قدرة على تجاوز العقبات التي يواجهها. ويتمثل أحد طموحات المستشار، خلال التوجيه الوظيفي، في تطوير استقلالية الباحث عن عمل بحيث يصبح هو قائد مسيرته المهنية وليس مجرد راكب.

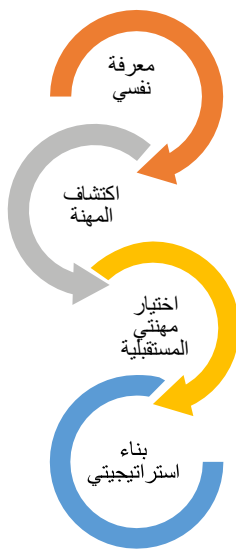


تستند منهجية التوجيه المقترحة في هذا الدليل بشكل عام على عدد من النهج بما في ذلك طريقة تنشيط التطور المهني والشخصي (ADVP). وهو نهج للتوجيه المهني والشخصي نشأ في كيبك، وقد ابتكره دينيس بيليتيه وشارل بوجولد وجيل نويزو في عام ١٩٧٤.

نهجنا مناسب للجميع، بغض النظر عن أعمارهم أو مستوى مؤهلاتهم حيث يتمحور حول الشخص، ويقترح أن يفكر الفرد في مشروعه بنفسه وبمفرده. وهو يعتبر أن كل فرد، في حال حصوله على الدعم المناسب، قادر على تقرير مصيره بنفسه وإيجاد إجابات لأسئلته بنفسه.

وتعتمد هذه الطريقة على تمارين عملية منظمة حول أربع مراحل زمنية:

- ◀ **معرفة نفسي بشكل أفضل:** يتأمل الفرد في اهتماماته وتوقعاته ومهاراته وقيمه وقيوده وما إلى ذلك.
- ◀ **اكتشاف المهن:** سيستخدم الفرد عدة مصادر لسرد أفكار عن المهن، دون تقييد، قبل مقارنتها مع ملفه الشخصي، للوصول إلى قائمة مختصرة.
- ◀ **اختيار مهنتي المستقبلية:** يتم إرشاد الفرد إلى البحث والتحقيق في كل مهنة من المهن المدرجة في قائمته، مما يمكنه من الاختيار.
- ◀ **بناء استراتيجيتي:** تتيح هذه المرحلة الأخيرة للفرد وضع خطة عمل متماسكة قد تتضمن مساراً تدريبياً لتطوير مهاراته.



◀ معرفة نفسي بشكل أفضل (الصفحات من 2 إلى 6 من الدليل)

يتأمل الفرد في مهاراته ومجالات اهتماماته وتوقعاته وقيمه وقيوده وما إلى ذلك؛ وبذلك يرسم صورته المهنية. وبصفتك مستشاراً داعماً، نقترح أن تتبنى تسلسل العمل التالي:

تحديد المهارات:

- ◀ أشرح مفهوم المهارات: القدرة على أداء نشاط يدوي أو ذهني مكتسب من خلال التعلم والممارسة. ومصطلح "المهارات" هو مصطلح عام يُستخدم للإشارة إلى المعرفة والدراية والخبرة اللازمة لأداء مهمة أو وظيفة معينة. وبالتالي، في نشاطنا المهني اليومي، نقوم بتعبئة المهارات. فبعضها شامل وينطبق على عدد من المهن أو القطاعات؛ والبعض الآخر محدد للغاية.
- ◀ أذكر أمثلة واطلب من الشخص أن يعدد أكبر عدد ممكن من المهارات التي تمكن من استخدامها في حياته الشخصية والمهنية، والتي يمكن نقل بعضها إلى مهنته المستقبلية.
- ◀ اشرح قيمة المهارات الشاملة والمهارات السلوكية التي يفضلها أصحاب العمل الآن. ستساعد القائمة بتعريف الشخص الذي يُقدم له الدعم على تحديد المهارات التي يتقنها.

ما هو المهم بالنسبة لي:

- ◀ اطلب من الشخص وصف بيئة عمله المثالية. يتضمن ذلك تحديد التفضيلات من حيث القيم والاهتمامات والبيئة وظروف العمل. وتُقدّم قائمة إرشادية غير حصرية لتسهيل التفكير.
- ◀ بعد وضع القائمة، يجب توجيه الشخص إلى تحديد الأولويات.

العوائق:

غالباً ما يتم تجاهل هذه المرحلة من التفكير في عمليات التوجيه الوظيفي. ومع ذلك، فهي ضرورية لاختيار المهنة التي تتكيف حقاً مع الفرد. لدينا جميعاً بدرجة أكبر أو أقل قيود تعوقنا، ويحدد الجدول القيود الأكثر شيوعاً مقسمة إلى أربع فئات: التنقل؛ والصحة؛ والأسرة؛ وساعات العمل وأيامه.

ملحوظة: يستغرق العمل التأملي وقتاً، ولا يمكن القيام به خلال جلسات الدعم. لذلك سيقوم به الشخص خلال الوقت بين الجلسات.

التنقل - إمكانية الانتقال من المنزل
☐ لا يمكنني تصور العمل في الحي الذي أسكن فيه
☐ لا يمكنني تصور العمل في مدينتي بأكملها
☐ لا يمكنني تصور العمل في مكان يبعد أكثر من ساعة واحدة عن منزلي
☐ لا يمكنني تصور العمل بعيداً عن المنزل دون العودة إلى المنزل كل ليلة
☐ لا يمكنني تصور الانتقال من المنزل لأحصل على وظيفة
☐ لا يمكنني تصور العمل في بلد آخر
☐ ليس لدي وسيلة مواصلات (شخصية أو عامة)
☐ ليس لدي رخصة قيادة

الأسرة - الأطفال والمعالون
☐ ليس لدي أي حل لإيصال أطفالي إلى المدرسة عندما أكون في العمل
☐ ليس لدي حل لرعاية الأطفال عندما أعمل
☐ إذا كنت أقوم برعاية شخص معال في المنزل (مسن أو معاق)، فليس لدي من يحل محلي عندما أكون في العمل

أيام وساعات العمل
☐ لا يمكنني تصور العمل في الليل
☐ لا يمكنني تصور العمل في المساء
☐ لا يمكنني تصور العمل في ساعات النهار
☐ لا يمكنني تصور العمل في فريق (3*8) مع تغييرات الفريق
☐ لا يمكنني تصور العمل كل يوم سبت
☐ لا يمكنني تصور العمل كل يوم أحد
☐ لا يمكنني تصور العمل في عطلة نهاية أسبوع واحدة من كل أسبوعين
☐ لا يمكنني تصور العمل كل عطلة نهاية أسبوع

الصحة ووضع العمل:
☐ لا يمكنني تصور العمل على قدمي طوال اليوم
☐ لا يمكنني تصور العمل على قدمي لعدد من الساعات
☐ لا يمكنني تصور العمل جالساً طوال اليوم
☐ لا يمكنني تصور العمل جالساً لعدد من الساعات
☐ لا يمكنني تصور العمل في أداء حركات متكررة
☐ لا يمكنني تصور العمل أمام شاشة
☐ لا يمكنني تصور العمل في حمل أحمال ثقيلة
☐ لا يمكنني تصور العمل في الأماكن المرتفعة
☐ لا يمكنني تصور العمل في الخارج، في البرد أو في الحر

اكتشاف المهن (الصفحات من 7 إلى 12 من الدليل)

يستخدم الفرد عدة مصادر لسرد أفكار المهن، دون تقييد، قبل مقارنتها مع ملفه الشخصي، للوصول إلى قائمة مختصرة. وبالإضافة إلى التمارين الواردة في الدليل، تتوفر أيضاً استبيانات واختبارات تحديد المستوى عبر الإنترنت على العديد من المواقع الإلكترونية، يمكن استخدامها لاقتراح أفكار للمهن ويمكن أن تكون مكتملة لهذا الفصل بشكل جيد؛ ولكن يُنصح بإعطاء الأولوية للمواقع الجادة والمجربة، حيث يمكن العثور على أفضلها إلى جانب أسوأها على الإنترنت.

ضع قائمة بأفكار المهن:

◀ خلال المرحلة السابقة حول الصورة المهنية، بدأت أفكار المهنة تثبت في ذهن الشخص الذي يُقدم له الدعم. في هذا التسلسل الجديد، شجع الشخص على سرد جميع أفكار المهن التي تتبادر إلى ذهنه، دون تقييد أو تحديد.

◀ يجب أن يستمد الأفراد إلهامهم من صورتهم المهنية، وكذلك من قائمة الـ 32 مجال نشاط اقتصادي التي يمكن العثور عليها في الدليل. نجد عمومًا أن الأفراد، وخاصة الشباب، لا يعرفون سوى القليل جدًا عن المهن المختلفة. وتقتصر قائمتهم على مهن أقاربهم وأصدقائهم وتلك التي غالباً ما تُذكر في وسائل الإعلام وعلى شبكات التواصل الاجتماعي. تكون هذه القائمة عادةً قصيرة جداً. لذا، من الضروري في مرحلة الإدراج هذه، فتح الافاق من خلال قيادة الفرد لاكتشاف قطاعات نشاط ومهن جديدة.

◀ أظهر عالم النفس جان هولاند أن لكل فرد اهتمامات مهيمنة مرتبطة بشخصيته. وقد حدد ستة أنواع رئيسية من الاهتمامات المهنية التي تغطي جميع المهن الموجودة. يسمح لك الجدول والتعريفات الواردة في الصفحة ١٠ من الدليل بمساعدة الشخص الذي يُقدم له الدعم على تحديد موقعه وسرد أفكار إضافية للمهن.

تشير العديد من اختبارات الشخصية على الإنترنت أيضاً إلى تصنيفات هولاند.



اكتشاف الاقتصاد الأخضر

◀ في الوقت الذي يتعين عليهم فيه اختيار مستقبلهم المهني، يرغب العديد من الشباب، الذين لديهم حساسية تجاه القضايا العالمية، في نهاية دراستهم (أو البالغين) في أن تكون مهنتهم المستقبلية متسقة مع قناعاتهم وأن يساهموا في تسطيح منحنى الكربون. ومع ذلك، لا يزال الاقتصاد الأخضر غير واضح المعالم بالنسبة لغير المتخصصين. ما هي المهن التي ينبغي للمرء أن يميل إليها؟ وما هي المهارات التي يجب أن يكتسبها المرء؟ لدعمهم، نشرت منظمة العمل الدولية دليلاً محدداً: "كيف تعمل في الاقتصاد الأخضر؟ يقدم هذا الدليل قوائم بالمهن التي من شأنها أن تكمل أعمال التفكير التي سبق وصفها.

يمكن تنزيل الدليل مجاناً من الموقع الإلكتروني لمنظمة العمل الدولية:

<https://www.ilo.org/global/topics/youth-employment/publications/>

WCMS_856666/lang--en/index.htm

تعبئة شبكة علاقاتهم:

بالنسبة لكل تمرين من تمارين اكتشاف المهن، شجع الفرد على تعبئة شبكة علاقاته (العائلة والأصدقاء والزملاء السابقين وغيرهم). وتنطبق هذه التعليمات على جميع مراحل عملية دعم التشغيل وكلها مزايا:

- ◀ تكسر العزلة الشائعة بين الباحثين عن عمل والتي دائماً ما تكون سلبية
- ◀ تمكن الفرد من الحصول على مشورة خارجية حول الأصول التي يمتلكها ومهاراته وحدوده، وقبل كل شيء، اقتراحات حول أفكار لمهن أو حتى عروض تشغيل.



تحديد الأولويات وفرزها:

لقد شجعت الفرد على سرد جميع المهن التي قد تجذب انتباهه، دون أي حدود. تتمثل المرحلة التالية في مقارنة هذه القائمة الطويلة مع الصورة المهنية التي وضعها في الخطوة السابقة. هل تتوافق هذه الوظائف مع تفضيلاته ومهاراته (حتى لو كان بإمكانه اكتساب مهارات جديدة) والقيود التي يواجهها من بين المهن المتبقية، اطلب منه ترتيب أفضل خمس مهن لديه.

اختيار مهنتي المستقبلية (الصفحات من ١٣ إلى ١٦ من الدليل)

جميع المهن لها جوانب إيجابية وسلبية. فمن الخارج، قد نميل إلى إضفاء الطابع المثالي عليها أو على العكس من ذلك، قد نرى جوانبها السلبية فقط. لقد شاهدنا جميعًا متدربين أو طلابًا شابًا يتركون تدريبهم المهني بعد بضعة أشهر، بعد الإدراك في وقت متأخر أن المهنة التي يتعلمونها ليست مناسبة لهم. لذلك من الضروري، خلال مرحلة التوجيه، التحقق من كل مهنة قبل اتخاذ قرار مستنير. ويتمثل دورك كمستشار داعم في شرح أهمية هذه المرحلة وتوجيه العمليات الواجب اتباعها. ومع ذلك، لا ينبغي للمرء "القيام بذلك بدلا عن الأفراد". فمن المهم أن يتخذ الفرد هذه الخطوات بنفسه من أجل الحصول على أقصى فائدة ممكنة. يوصى باستخدام طريقتين: البحث الوثائقي والتحقيقات مع المتخصصين.

البحث الوثائقي:

الإنترنت هو مصدر لا ينضب من صحائف الوقائع التي يمكن العثور عليها بسهولة، باللغات الرئيسية، عن معظم المهن والقطاعات المهنية. وبصفتك متخصصاً في التشغيل، ينبغي أن تكون على دراية بالمواقع والأدلة المهنية الرئيسية لتقديم المشورة للشخص الذي تدعمه. حيث تشجعه على البحث عن معلومات حول شروط التقدم للوظيفة، والمهارات والتدريب والمؤهلات، والأنشطة التي يتم القيام بها، وظروف العمل، والرواتب، وطرق التوظيف، والوضع الحالي لسوق العمل وما إلى ذلك. بالنسبة لكل مهنة من المهن الخمس الأولى، ستطلب من الشخص الذي تدعمه كتابة ورقة تحتوي على هذه المعلومات. وسوف تستكمل هذه الورقة بنتائج التحقيقات.

التحقيقات مع المتخصصين

هذه هي الطريقة الأكثر فاعلية لمواجهة حقائق المهنة. غالبًا ما "يقاوم" الشخص الذي يتم دعمه إجراء هذه الاستقصاءات خوفًا من أن يزعجوا المحترف وأن يتم استقبالهم بشكل سيء. على العكس من ذلك، طالما أنك لا تأخذ الكثير من وقتهم، فإن المتخصصين/المهنيين يحبون التحدث عن عملهم وهم دائمًا ما يكونون جيدين جدًا في تقديم النصيحة.

ما هي الأسئلة التي يجب طرحها على المهني الذي أقابله؟

- ✓ هل يمكنك وصف يوم العمل بالنسبة لي؟ ما هي أنشطتك الرئيسية؟
- ✓ ظروف عملك؟ (الروتين، والجدول الزمنية وما إلى ذلك).
- ✓ ما أكثر ما يعجبك في عملك؟
- ✓ ما أقل ما يعجبك في عملك؟
- ✓ ما هي المهارات والمعرفة اللازمة لهذه المهنة؟
- ✓ ما هي النصيحة التي تقدمها لشخص يرغب في العمل في هذه المهنة اليوم؟
- ✓ هل يمكنك توجيهي إلى الزملاء الذين قد يرغبون أيضًا في الإجابة على أسئلتني؟

وقت اتخاذ القرار

يتمثل دورك هنا في مساعدة الشخص على استخدام شبكة دعم القرار الواردة في صفحة رقم 16 لمقارنة المعلومات التي تم جمعها مع ملفه المهني. غير أن هذه الشبكة ليست إلا أداة تيسير. قد يستغرق التفكير وقتاً ونضجاً. ولا ينبغي التسرع في اتخاذ هذا القرار لأنه سيلزم الفرد لسنوات قادمة.

بالإضافة إلى البحث الذي أجري بالفعل، إذا كان هناك إمكانية في عرض الخدمة الخاص بخدمات التشغيل العامة الخاصة بك، فقد يكون من المناسب تنظيم تدريب عملي في إحدى الشركات، من أجل اكتشاف المهنة المستقبلية.

M5	M4	M3	M2	M1	هل هذه الوظيفة متوافقة مع: نعم/لا
					المسمى الوظيفي
					مستواي التعليمي. هل لدي مستوى كافٍ للالتحاق بالدورة؟
					معارفتي ومهاراتي
					قيمي:
					اهتماماتي:
					تفضيلاتي:.
					الحواجز التي تعوقني:.
					سوق العمل في هذه المهنة: جيد/متوسط/صعب
					متوسط الراتب لهذه الوظيفة
					ترتيب النهائي

◀ بناء استراتيجيتي (الصفحات من ١٧ إلى ٢٠ من الدليل)

بعد انتهاء الشخص الذي تدعمه من التفكير بعمق في توقعاته وملفه الشخصي وبعد أن يكون قد اكتشف المهن وتحقق منها، حينها يكون قد قارن بين العناصر التي جمعت لتحديد المهنة التي تناسبه على أفضل وجه. ويصبح هذا الاختيار للمهنة هو مشروعهم المهني. تهدف المرحلة الأخيرة من عملية الدعم إلى إعداد استراتيجية لجعل المشروع حقيقة واقعة. أي مساعدة الشخص على تحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها لكي يتمكن من ممارسة المهنة المختارة في المستقبل القريب أو البعيد.

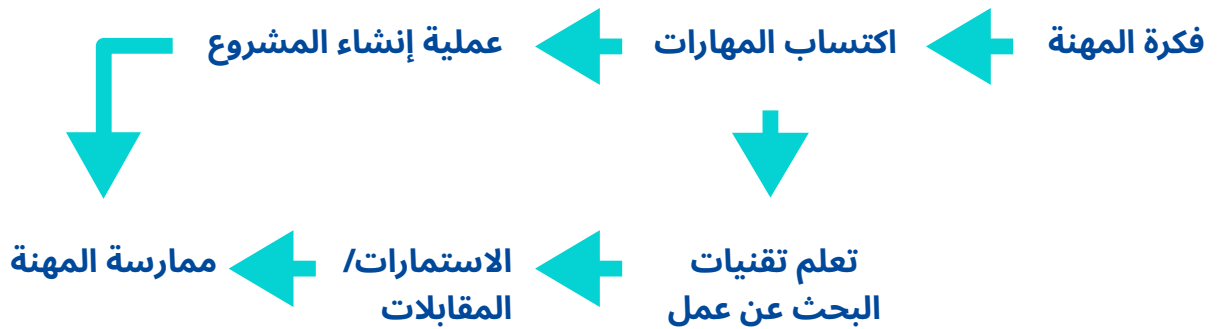
اختيار الحالة

يوجد طريقتان لممارسة المهنة: إما كموظف أو عن طريق إنشاء مشروعك الخاص كرائد أعمال. وبصفتك مستشاراً في خدمة التشغيل، عليك أن تساعد الفرد في طرح الأسئلة على نفسه. إذا كان يفكر في الخيار الثاني، فسيكون من المناسب توجيهه إلى جلسات إعلامية أو توعوية حول إنشاء المشاريع، مما يتيح له استكشاف هذا السبيل والتحقق من قدرته على إنشاء مشروع قابل للتطبيق. أما إذا كان يفكر في الحصول على وظيفة، فسيتمتع عليه تعلم كيفية البحث عن عمل، وهو موضوع الفصل التالي.

في كلتا الحالتين، سيكون من الضروري أن يسأل نفسه عن المهارات. هل أتقنوا بالفعل المهارات الأساسية للمهنة التي اختاروها؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فيمكنك مساعدتهم على وضع خطة التدريب الخاصة بهم، استناداً إلى الجدول الموجود في الصفحة 20.

انتقال خطة العمل إلى القطاع المنظم

تتزامن كتابة خطة العمل بشكل عام مع نهاية الدعم للمشروع المهني.



وبالتالي فهي فرصة لتلخيص إنجازات العملية مع إعلام الفرد بالمراحل المقبلة التي ستجعل من المشروع حقيقة واقعة. يمكن للجدول الوارد في الدليل أن يساعد في هذا الانتقال إلى القطاع المنظم. ومن المحتمل أن يكون من الضروري دعم الفرد فيما يتعلق بكيفية استخدامه. وأخيراً، حتى في حال انتهاء الدعم، من المهم أن يكون الفرد قادراً على تحديد الموارد التي يمكنه تعبئتها خلال المراحل التالية وألا يشعر بالضعف في تنفيذ مشروعه.

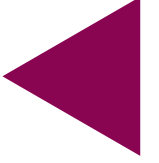
الاجراءات	الموعد النهائي	مع من وأين وكيف؟	إجراء تم أرشفته	
			نعم/لا	إجراء تصحيحي
عرض مشروعي على الأشخاص والمنظمات الذين يمكنهم تقديم المشورة				
تحديد المهارات التي تنقصني				
بناء مشروعي التدريبي (*نصيحة في الصفحة التالية)				
العثور على تمويل لتدريبي				
متابعة تدريبي والحصول على شهادتي				
إعداد سيرة ذاتية مناسبة لعملي الجديد				
استهداف الشركات ووضع استراتيجية بحثي عن وظيفة				
إزالة أي عقبات				
تقديم الطلبات غير المرغوب فيها				
استخدام شبكات التواصل الاجتماعي				
الاستعداد لمقابلات العمل				
الاستعداد لوصولي إلى الشركة وأيامي الأولى في مناصبي الجديد				

◀ أن تكون مدربًا على دعم المشاريع

يتطلب توجيه الفرد في اختيار مهنته المستقبلية مهارات. وعليه يوفر لك هذا الدليل المنهجية الأساسية التي يجب تعزيزها بالتدريب المناسب، وتوجيه الأقران والممارسة. عندما ينطوي نشاط المستشار على استخدام الاختبارات النفسية، فمن الضروري أن يكون قد أكمل دورة تدريبية في علم النفس المهني. حيث تُنظم مهنة المستشار الإرشادي.

الدعم في البحث عن عمل

9



استخدام الإنترنت في البحث عن وظيفة

مشروع - ملفي الشخصي

تطوير استراتيجية البحث

أدوات وتقنيات البحث عن عمل

الاندماج في الشركة

فهم سوق العمل واستغلاله

بصفتك مستشاراً للتوظيف، سيتمثل عملك اليومي في تقديم الدعم والتوجيه بشأن تقنيات وأدوات واستراتيجيات البحث عن عمل. ومن المرجح أن يكون هذا هو التوقع الرئيسي للأشخاص الذين تقابلهم. لذلك يجب أن تكتسب خبرة حقيقية وسلاسة في إجراء هذه المواضيع.

يكاد يكون استخدام أدوات البحث عن عمل إلزامياً لأي شخص بالغ يبحث عن وظيفة مدفوعة الأجر. وغالباً ما يأخذ هذا الأمر شكل سيرة ذاتية للتقديم استجابةً للوظائف الشاغرة المعلنة، أو تقديم طلبات للوظائف غير المرغوب في شغلها. ولكن يبنى قلة من الباحثين عن عمل استراتيجية حقيقية منظمة للبحث عن عمل يمكن أن تزيد من فعالية إجراءاتهم إلى حد كبير. وبالتالي فإن دور مستشار التوظيف هو إرشادهم في تعلم كيفية البحث الفعال عن وظيفة.

وعليه سيتعين عليك على أساس يومي أن تكون قادراً على تقديم المشورة من حين لآخر بشأن عرض السيرة الذاتية، وصياغة الخطاب، واستخدام موقع العمل على الإنترنت وما إلى ذلك، ولكنك ستحتاج أيضاً إلى أن تكون قادراً على دعم الباحث عن عمل في تعلم كيفية الإعداد لعملية بحث كاملة عن وظيفة وتنفيذها. وسيتعين عليك توجيه الشخص الذي تجري معه المقابلة لإعداد حججه، وبناء أدواته، وفهم سوق العمل، واستخدام الإنترنت، ووضع استراتيجية بحث فعالة ومناسبة لهدفه.

تستند المنهجية الموضحة في هذا الفصل إلى الدليل العملي الذي سبق أن نشرته منظمة العمل الدولية بعنوان "كيف أنظم بحثي عن عمل؟"

<https://www.ilo.org/publications/how-organize-my-job-search-step-step-guide-job-seekers-and-those-who>

حيث يمثل هذا الدليل للباحثين عن عمل أداة دعم لك. قم بتنزيله مجانياً بصيغة PDF من موقع منظمة العمل الدولية، وستجد فيه تفاصيل التمارين المدرجة أدناه. كما يمكنك أيضاً إعطاء نسخة منه للباحث عن عمل الذي ترافقه لاستخدامه ككتاب تمارين.

تمتلئ رفوف المكتبات والمواقع الإلكترونية المتخصصة بالكتب والنصائح حول كيفية كتابة السيرة الذاتية أو خطاب التقديم أو الإعداد لمقابلة عمل، ولكن نادراً ما ستجد عملية بحث كاملة. يوفر هذا الدليل طريقة منظمة وشاملة للتعامل مع سوق العمل بفعالية. وهو مستوحى بشكل حر من أعمال آرثر ف. ميلز في كندا، وكذلك دومينيك كلافييه ودانييل بورو وجوزيت لايك في فرنسا.

◀ مشروع - ملفي الشخصي (الصفحات من 1 إلى 4 من الدليل)

يجب عليك أولاً في المقابلة الأولى مع الباحث عن عمل التأكد من أنه مستعد للبحث عن وظيفة. وهذا يعني أن تتوفر لديه خطة مهنية واضحة ويكون قابل للتشغيل فوراً في هذه المهنة. إذا لم يكن كذلك، فسيتمتع عليهم التفكير في مشروعهم أو الحصول على تدريب.

في كثير من الأحيان، سيرغب الباحث عن عمل في الشروع مباشرةً في إنشاء سيرة ذاتية أو خطاب. وقبل القيام بذلك، من المهم أن يخصص بعض الوقت لرسم صورته المهنية الخاصة به وإعداد محتوى يمكن استخدامه في أدواته.

توضيح عناصر الملف الشخصي:

أرشد الباحث عن عمل إلى سرد جميع "النماذج" التي تشكل ملفه الشخصي ووصفها وكتابتها (انظر الفئات الواردة في "الشكل" أدناه)، ليتمكن من إعداد "بنك من الحجج" التي يمكن استخدامها في كل مرحلة من مراحل العملية، حيث يجب على الباحث عن عمل أولاً وقبل كل شيء، لإقناع صاحب العمل، تحديد ما يمكنه تقديمه وأن يكون مستعداً للمناقشة في ملفه الشخصي.



اللغات	النتائج	السمات	الخبرة المهنية
المنشورات	برمجيات	التدريب المبدئي	المهارات
المهارات الشخصية	استمرار التعليم	التجارب الشخصية والاجتماعية	التصاريح
المتعة	الشهادات	الإنجازات	المعرفة

ثم تقود بعد ذلك الباحثين عن عمل إلى التساؤل عن دوافعهم. حيث ينبغي أن تكون توقعاتهم في بحثهم عن عمل واضحة، من أجل إجراء عملية استهداف الشركات، وتحديد أولويات عروض العمل والاستعداد للمقابلات. لذلك يعرض الدليل جدولاً لمساعدتهم على تحديد توقعاتهم الرئيسية.

أدوات وتقنيات البحث عن وظيفة (الصفحات من 5 إلى 15 من الدليل)

غالباً ما يكون هذا "قمة جبل الجليد". حيث يميل الباحث عن عمل في الواقع إلى الاعتقاد بأن إعداد السيرة الذاتية، أو حتى خطاب الإحالة، يكفي لإجراء بحث ناجح. وعليه يتمثل دورك هنا في مساعدته في إعداد هذه الأدوات، مع إرشاده إلى كيفية استخدامها بفاعلية، من خلال الفصول التالية.

السيرة الذاتية وخطاب التغطية

تختلف ممارسات وأدوات البحث عن عمل باختلاف البلدان. لذلك سوف تحتاج إلى أن تصبح خبيراً في الممارسات المتبعة في بلدك، من أجل تقديم أفضل دعم للباحثين عن عمل. يمكنك في الدليل قراءة جميع النصائح والقواعد التي يجب اتباعها عند إعداد السيرة الذاتية أو خطاب الإحالة. سوف نركز هنا على بعض الرسائل التي ينبغي عليك تخصيص الوقت الكافي لشرحها للباحث عن عمل:

✓ **السيرة الذاتية** هي وسيلة اتصال تهدف إلى جذب انتباه مسؤول التوظيف من أجل جعله يرغب في مقابلة الشخص لإجراء مقابلة. مع العلم أن المسؤول عن التوظيف يقضي ما بين 30 ثانية ودقيقتين في قراءة السيرة الذاتية، لذلك يجب أن يجد بسهولة المعلومات التي تجعله يعتقد أن الطلب يستحق الاهتمام، في ضوء الوظيفة المطلوب شغلها.

✓ **1 وظيفة = 1 سيرة ذاتية:** يجب أن تشرح للباحث عن عمل أنه لا يمكنه استخدام نفس السيرة الذاتية لكل طلب. في كل مرة يتقدم فيها لوظيفة ما، يجب عليه إنشاء سيرة ذاتية جديدة تتناسب مع مواصفات الوظيفة المطلوب شغلها. هذه هي طريقة "تطبيق المرأة". إنها مسألة تحديد التوقعات المحددة لصاحب العمل في عرض العمل ثم إنشاء سيرة ذاتية مصممة خصيصاً للوظيفة، مع تسليط الضوء على عناصر الملف الشخصي والخبرة التي تتوافق بشكل أفضل مع هذه التوقعات. ولقيام بذلك، سوف يعتمد الباحثون عن عمل على "بنك الحجج" الذي أعدوه في وقت سابق.

✓ **المهارات:** نظراً للتطور السريع للمهن، يهتم معظم أصحاب العمل بالمهارات أكثر من اهتمامهم بالشهادات. ويكون لهذا تأثير على شكل السيرة الذاتية ومحتواها. لذلك من المهم في هذه الأيام تسليط الضوء على المهارات المكتسبة والمطبقة خلال الخبرات المهنية المختلفة، مع إعطاء بيانات ملموسة ومقنعة إن أمكن: الإنجازات والنتائج وما إلى ذلك.

✓ **خطاب التغطية:** وهي عملية مكملية للسيرة الذاتية للمساعدة في إقناع المسؤول عن التوظيف بوضع الطلب في القائمة المختصرة لإجراء المقابلات. لا ينبغي أن تكون مكررة. أولاً وقبل كل شيء، يجب على المرشح أن يظهر أنه يعرف الشركة ونشاطها ومشاريعها وما إلى ذلك، وأنه قد فهم احتياجات صاحب العمل فيما يتعلق بالوظيفة المطلوب شغلها. ثم يقدم العناصر الأكثر صلة بملف الشركة الشخصي.

التحضير للمقابلة

بصفتك مستشاراً، سيتصل بك أحياناً أحد الباحثين عن عمل الذين تدعمهم على عجل ليبلغك بأنه قد تم استدعاؤه للتو لإجراء أول مقابلة عمل ويطلب منك النصيحة. من الناحية المثالية، يجب أن تكون قادراً على توقع هذا الموقف. كما ينبغي بالفعل أن يفهم المرشح قواعد مقابلة التوظيف، وأن يكون قادراً على إعداد الأسئلة الرئيسية (انظر القائمة في الدليل) ومن الناحية المثالية أن يقوم بتمثيل الأدوار. بصفتك مستشاراً، يمكنك تنظيم تمارين منتظمة لمقابلات وهمية مع الأشخاص الذين تدعمهم، بالتناوب بين أدوار مسؤول التوظيف والمرشح.

بعض النصائح للمرشح:

- ◀ فهم الوظيفة المراد شغلها:
- ◀ قبل إرسال طلبك (السيرة الذاتية + الخطاب)، قم بتحليل عرض العمل. استرجعه وتعمّق في فهمك للعرض.
- ◀ تأكد من قدرتك على تحديد توقعات المسؤول عن التوظيف
- ◀ كن مستعداً لتظهر لمسؤول التوظيف أنك تفهم الوظيفة المطلوب شغلها.
- ◀ اكتشف المزيد عن الشركة:
- ◀ المصادر: الإنترنت والصحافة وموظفي الشركة وما إلى ذلك
- على وجه الخصوص، احرص على استكشاف موقع الشركة على الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي (لينكد إن، فيسبوك، تويتر)



- ◀ تأكد من أنك تستطيع تحديد توقعات المسؤول عن التوظيف
- ◀ تاريخ الشركة واسم المدير وأنشطتها ومنتجاتها وأخبارها ومشاريعها وما إلى ذلك.
- ◀ قم بإعداد أسئلة لطرحها عن الشركة في نهاية المقابلة.
- ◀ قم بإعداد حججك
- ◀ أعد قراءة سيرتك الذاتية التي أرسلتها
- ◀ قم بإعداد إجابة واحدة أو أكثر لكل سؤال من توقعات صاحب العمل بناءً على خبرتك، مع تقديم الحجج والأرقام والنتائج وما إلى ذلك.
- ◀ تدرب على المقابلة الشخصية:

- ◀ إجراء عدة مقابلات وهمية مع صديق أو أحد أفراد العائلة
- ◀ تقدم بعض المواقع الإلكترونية أيضاً نماذج محاكاة تفاعلية
- ◀ حدد المواقع:
- ◀ قبل بضعة أيام، قم بالرحلة واذهب إلى الموقع. سيمنعك ذلك من الضياع أو التأخر في يوم الموعد. خلاف ذلك،
- ◀ خطط لطريقك مسبقاً.
- ◀ إذا كانت المقابلة عن طريق الفيديو، اختبر أداة الاتصال مسبقاً
- ◀ في يوم المقابلة:
- ◀ الملابس: نظيفة ومناسبة للمهنة وبيئة العمل
- ◀ اترك انطباعاً جيداً منذ لحظة وصولك إلى مكتب الاستقبال
- ◀ منذ بداية المقابلة، كن ودوداً ومبتسماً ومهذباً ومنتبهاً ومستمعاً جيداً.
- ◀ غالباً ما يتشكل حكم مسؤول التوظيف في الدقائق القليلة الأولى من المقابلة

◀ فهم سوق العمل واستغلاله (الصفحات من 17 إلى 19 من الدليل)

اعتماداً على البلد، يُنشر ما يتراوح بين 10 و40 في المائة فقط من عمليات التوظيف كإعلانات وظائف. وقد يكون ذلك من خلال خدمات التشغيل العامة، أو وكالات التشغيل الخاصة، أو المؤقتة، أو الصحافة، أو المواقع الإلكترونية المتخصصة، أو شبكات التواصل الاجتماعي. هذا هو ما يسمى "السوق المفتوح"؛ بمعنى آخر تكون فرص التوظيف مرئية للجميع. من ناحية أخرى، تشمل "السوق الخفية" جميع عمليات التوظيف التي تتم دون أن ينشر صاحب العمل عرض عمل. ويتم شغل الوظائف إما من خلال الشبكات أو من خلال الطلبات غير المرغوب فيها. من المهم أن نفهم أنه إذا لم يعلن صاحب العمل عن حاجته للتوظيف من خلال الإعلان عن عرض عمل، فعادةً ما يكون ذلك لأنه لا يحتاج إلى ذلك. في الواقع، بمجرد توفر وظيفة في شركة أو منظمة ما (إنشاء أو استقالة)، ستصبح هذه المعلومات معروفة بسرعة لموظفيها ومورديها وعملائها. وستنتقل من خلال شبكات مختلفة: الموظفين، والأسرة، والأصدقاء، وما إلى ذلك. وبالتالي من المحتمل أن تُقدم الملفات الشخصية مباشرة إلى جهة التوظيف من قبل موظفيها أو شبكتها الخاصة. وعلاوة على ذلك، يتلقى مدير الشركة بانتظام طلبات غير مرغوب فيها، وغالباً ما يكفي الاتصال بهؤلاء الأشخاص للعثور على المرشح المناسب. وبالتالي، لن يشعر مسؤول التوظيف بالحاجة إلى الإعلان عن الوظيفة إلا إذا لم يرضهم أي طلب مباشر. وهذا هو الحال في كثير من الأحيان بالنسبة للوظائف ذات المؤهلات العالية التي تندر الملفات الشخصية لها في سوق العمل.

ويقتصر الباحثون عن عمل بشكل عام على استغلال السوق المفتوح (وغالباً ما لا يكون ذلك بشكل شامل). وهم بذلك يحرمون أنفسهم من العديد من فرص العمل. وبصفتك مستشار توظيف، يجب عليك مساعدتهم على فهم كيفية عمل سوق العمل وتشجيعهم على الاستفادة القصوى من جميع جوانبه: الطلبات غير الملتزمة (أي غير المُعلن عنها)، ورصد المعلومات، والتواصل الشبكي وما إلى ذلك.

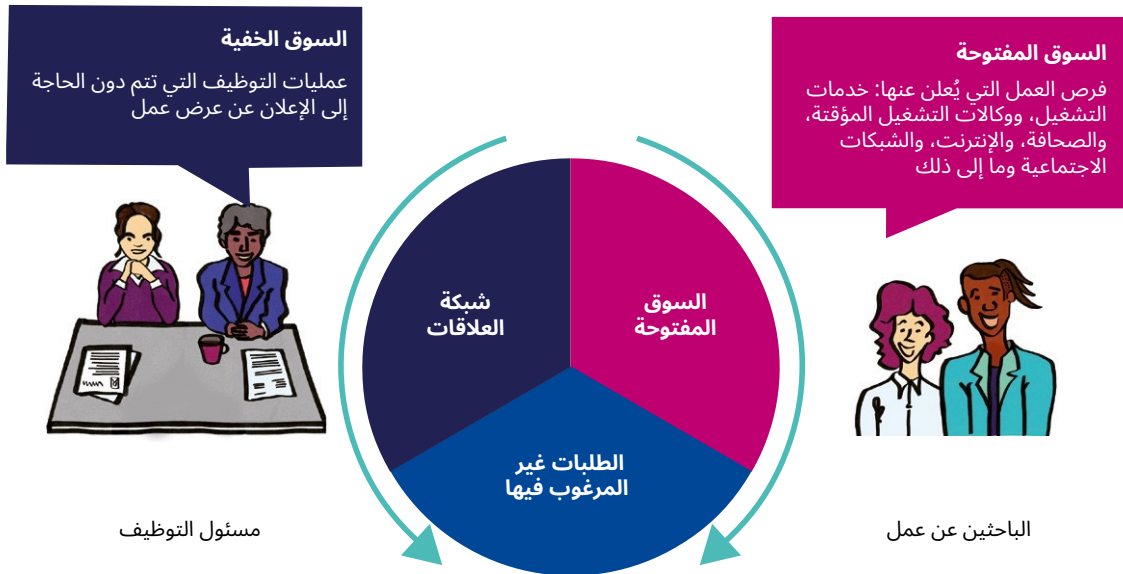
◀ استخدام الإنترنت في بحثك عن عمل (الصفحات من 21 إلى 28 من الدليل)

أحدثت شبكة الإنترنت تحولاً عميقاً في العلاقات في عالم العمل والبحث عن عمل وممارسات التوظيف. فقد سرعت سهولة الوصول إلى المعلومات، والنشر الفوري للاحتياجات، وفورية الاتصالات، من وتيرة بعض عمليات التوظيف، وفوق كل شيء، وسّعت من إمكانيات إجراء الاتصالات، وخاصةً التغلب على الحواجز الجغرافية. توفر شبكة الإنترنت ثلاث وظائف أساسية يجب أن يستخدمها الباحثون عن عمل إذا كانوا لا يريدون المخاطرة بحرمان أنفسهم من العديد من الفرص:

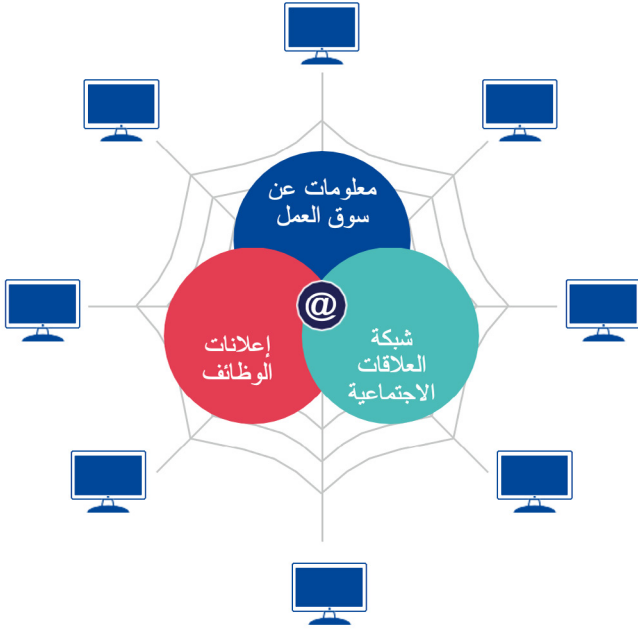
✓ **العثور على معلومات عن سوق العمل:** البيانات الإحصائية، وتوصيفات الوظائف، وتقارير عن القطاعات الاقتصادية، ومعلومات عن كل شركة وما إلى ذلك.

✓ **العثور على الوظائف والتقدم لها:** تُنشر جميع عروض العمل تقريباً على الإنترنت في الوقت الحاضر (بوابة إنترنت خدمات التشغيل العامة، والمواقع الخاصة المتخصصة ومواقع الشركات). من الممكن إنشاء ملف تعريف والاشتراك في العروض والتقديم عبر الإنترنت وما إلى ذلك.

✓ **بناء شبكة علاقاتك والتعريف بنفسك:** كما أوضحنا أعلاه، لا يمكن إنكار أهمية التواصل الشبكي. ومع ذلك، من المهم أن تستفيد منها على أفضل وجه، خاصةً تلك التي تستهدف المهنيين مثل لينكد إن أو فياديو.



بصفتك مستشار توظيف، سيكون عليك توعية الباحثين عن عمل بأهمية الإنترنت في بحثهم عن عمل، ومرافقتهم في الاستخدام الأمثل لهذه الوظائف الثلاث، وفي الوقت نفسه تحذيرهم من المخاطر التي تمثلها الإنترنت: بما في ذلك عمليات الاحتيال والنصب وتعرض الخصوصية المفرط للخطر. لذلك فموضوع السمعة الإلكترونية موضوع مهم في النصائح التي ستقدمها.



تطوير استراتيجية البحث عن

عمل (الصفحات من 29 إلى 33 من الدليل)

خلال المراحل الثلاث السابقة، تكون قد رافقتَ الباحث عن عمل في بناء أدوات البحث عن عمل، وشرحتَ له كيفية عمل سوق العمل وبيّنتَ له أهمية الاستفادة القصوى من جميع وظائف الإنترنت. وبالتالي يكون مستعد تقريباً لوضع كل ما تعلمه موضع التنفيذ والبدء في البحث عن وظيفة. وتبقى مرحلة أساسية أخيرة: مرحلة إعداد استراتيجيته. حيث يتطلب البحث الفعال عن وظيفة استراتيجية مدروسة جيداً.

✓ **استهداف الشركات التي يجب الاتصال بها:** ستجد في الدليل منهجية تشرح ذلك للباحث عن عمل. ويعتمد هذا في المقام الأول على تحديد "سوق العمل الخاص به" ومن ثم تحديد الشركات التي يجب الاتصال بها وترتيبها حسب الأولوية.

✓ **إدارة البحث عن وظيفة - تنظيم وقتك:** يوفر الدليل أيضاً شبكات وأدوات تساعد الباحث عن عمل على اعتماد طريقة فعالة.

وبصفتك مستشاراً للتوظيف، يمكنك أيضاً استكمال هذا الأسلوب المنهجي من خلال مشاركة معرفتك بسوق العمل المحلي واتجاهات الأعمال والمشاريع الاقتصادية. بدءاً من هذه المرحلة فصاعداً، يتغير دورك. حيث تُخصص اجتماعات المتابعة والاتصالات التي ستجريها مع الشخص المعني بشكل أساسي لاستخلاص المعلومات حول بحثه عن العمل والطلبات التي قدمها، وربما يشمل ذلك تحديد العقبات المحيطة التي تعترض بحثه عن العمل والتي لم تحدها بعد والتي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار.

◀ الاندماج في الشركة (الصفحات من 35 إلى 39 من الدليل)

لا ينتهي دور المستشار عندما يتلقى الباحث عن عمل رداً إيجابياً. إنها بالتأكيد أخبار جيدة للغاية بالنسبة للباحث عن عمل وستجلب لك ارتياحاً كبيراً في عملك اليومي كمستشار؛ ومع ذلك، لا يزال من الضروري تأمين الوظيفة لضمان العودة المستدامة إلى التشغيل. قد يركز دورك كمستشار على جانبين:

✓ **تقديم الدعم الاستشاري في التفاوض بشأن عقود العمل:** قد لا تكون خبيراً في قانون العمل، ولكن يمكنك المساعدة في التفكير. ستوجه العناصر الواردة في صفحة رقم ٣٧ من الدليل المرجعي المشورة التي تقدمها: من بينها كيفية التعرف على ممارسات الشركة، وإعداد حجة للتفاوض على الأجور وظروف العمل وما إلى ذلك.

✓ **الاستعداد للاندماج في الشركة:** يمثل توقيع عقد عمل جديد تنويعاً لعملية البحث عن عمل، ولكن الهدف لن يتحقق إلا إذا كانت الوظيفة مستدامة. ويعني ذلك أن يجد الشخص مكانته ووضعه الشرعي في الشركة وفي فريق العمل من خلال تلبية توقعات صاحب العمل واستخلاص الرضا من الوظيفة الجديدة. وبصفتك مستشاراً، يجب عليك توعية الفرد بكيفية الاستعداد للوظيفة. ويتضمن ذلك بشكل أساسي تطبيق المهارات السلوكية المناسبة للحياة في الشركة.





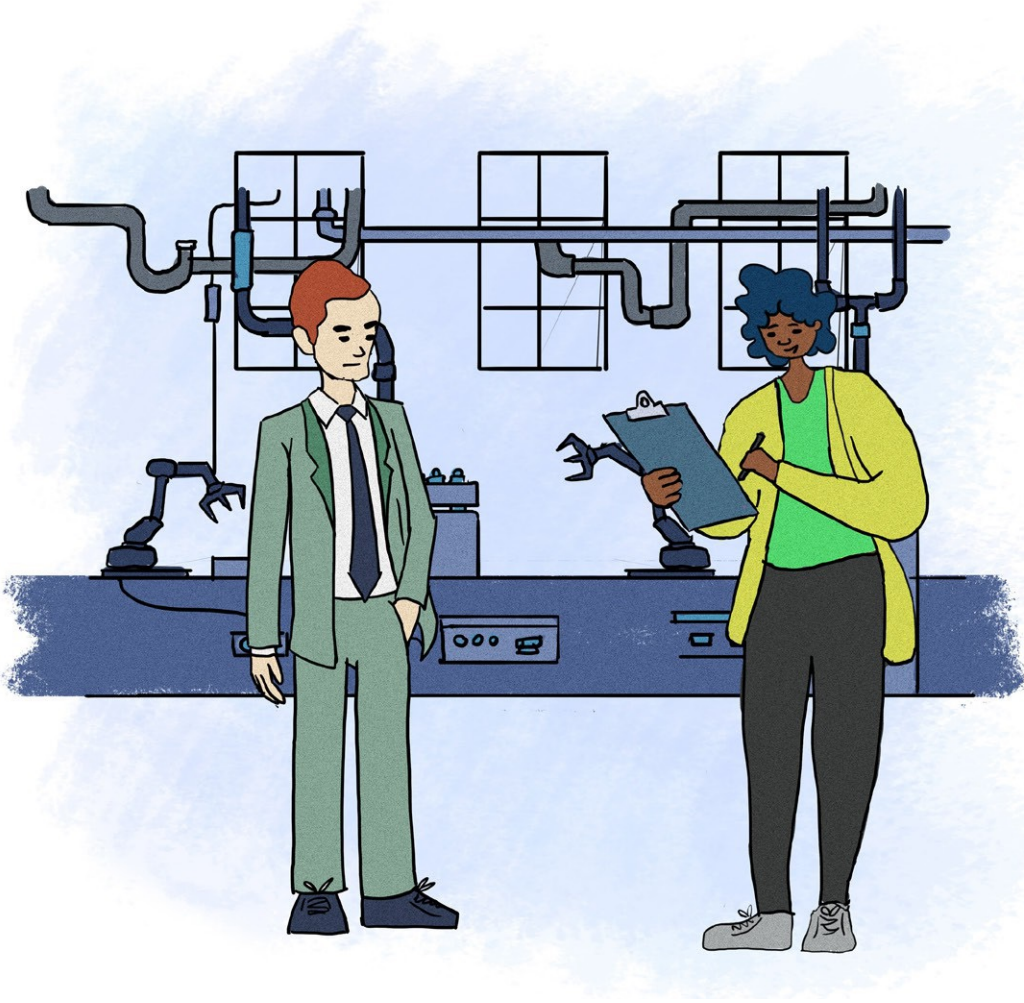
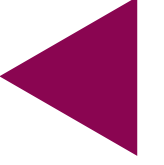
العناصر البيئية

10. العمل مع الشركات

11. العمل بالشراكة

العمل مع الشركات

10



الاختيارات التنظيمية لخدمات التشغيل العامة لتلبية
توقعات أصحاب العمل

أدوار ومواقف وأنشطة المستشار المخصص لصاحب
العمل

يُخصّص هذا الدليل لدعم الباحث عن عمل، لذا قد يتساءل البعض عن سبب تخصيص هذا الفصل للعمل مع الشركات. نظرًا لأن الغرض من خدمة التشغيل هو التوسط بين العرض والطلب في مجال التشغيل، فمن المهم أن يفهم كل مستشار كيف ينبغي تنظيم الخدمة المقدمة إلى الشركات بعملية التوظيف.

الخيارات التنظيمية لخدمات التشغيل العامة لتلبية توقعات صاحب العمل

- ◀ في الجزئين الأول والثاني من هذا الدليل، قدمنا بالفعل بعض العناصر المفاهيمية والمنهجية المتعلقة بخدمات المشاريع. وفي حين يدرك الجميع أن مهمة الوساطة بين العرض والطلب في مجال التشغيل تتطلب أن تكون علاقات العمل مع أصحاب العمل والباحثين عن عمل متساوية في القوة، إلا أنه يمكن ملاحظة وجود خلل حقيقي في جميع البلدان تقريبًا. في الواقع، فعادةً ما يعهد عدد قليل جدًا من أصحاب العمل بعروض العمل إلى خدمات التشغيل العامة. يوجد سببان رئيسيان لذلك:
- ◀ الافتقار إلى المعلومات والوضوح فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها خدمات التشغيل العامة. حيث لا يعرف أصحاب العمل في العديد من البلدان خدمات التشغيل العامة ولا قدرتها على تقديم الخدمات المتعلقة بالتوظيف. فهم يعتقدون أن خدمات التشغيل العامة تركز بشكل أساسي على تقديم الخدمات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية للعاطلين عن العمل والأقل تأهيلًا.
- ◀ انعدام الثقة. يرى أصحاب العمل الذين يدركون وجود خدمات التشغيل العامة في الغالب أنها هيكل بيروقراطي مرهق ومقيد وغير قادر على تقديم ملفات تعريف ذات الصلة بسرعة. ويفضلون الذهاب إلى وكالات التشغيل الخاصة، التي تتقاضى بالطبع رسوماً، ولكنهم يشعرون أنها أكثر قدرة على فهم مشاكلهم.

ما هي توقعات أصحاب العمل (الشركات الخاصة أو أصحاب العمل في القطاع العام)؟

- من الواضح أن احتياجات المؤسسات الصغيرة جدًا (VSE) التي تضم 5 موظفين، حيث يتعين على المدير القيام بكل شيء، والمؤسسات الصغيرة أو المتوسطة الحجم التي تضم 220 موظفًا ولديها قسم الموارد البشرية الخاص بها، تختلفان بشكل واضح، ولكن غالبًا ما تكون توقعاتهما متشابهة. ويمكن تلخيصها في أربع نقاط:
- ◀ سهولة الاتصال ونقطة اتصال واحدة: بمجرد ظهور الحاجة إلى شغل وظائف، يرغب أصحاب العمل في أن يكونوا قادرين على الاتصال بمستشاريهم بسرعة (عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني) والاحتفاظ دائمًا بنفس الشخص الذي يمكن الاتصال به.
- ◀ المعرفة بالشركة وأعمالها: يريد أصحاب العمل علاقة ثقة مع مستشاريهم ويتوقعون منهم فهم مشاريعهم وتحديات قطاعهم المهني ومهن الشركة من أجل دعم مشاريعهم.
- ◀ التفاعلية والكفاءة: يتوقع صاحب العمل استجابة فورية لطلبه، ومشورة ذات صلة ومفيدة بشأن صياغة عرض العمل الخاص به ونتائج سريعة.
- ◀ الملفات الشخصية المناسبة للمرشحين: يتوقع صاحب العمل عادةً أن تقوم خدمة التشغيل العامة بفرز الطلبات مسبقًا، وذلك لتوفير الوقت من خلال تلقي عدد محدود فقط من الملفات الشخصية ذات الصلة للنظر فيها.



تنظيم خدمات التشغيل العامة

على مدى العقود القليلة الماضية، أُجريت تجارب لخيارات تنظيمية مختلفة من قبل خدمات التشغيل العامة لتلبية توقعات أصحاب العمل. وأُستخدمت طريقتين:

◀ المستشار متعدد المهارات: تستند هذه الطريقة إلى فكرة أن المستشار، من أجل تحقيق وساطة عالية الجودة، يجب أن يكون على دراية بملفات الباحثين عن عمل كما هو الحال مع احتياجات الشركات. على سبيل المثال، يقسم مستشارو التشغيل في بعض خدمات التشغيل العامة وقتهم بين مراقبة مجموعة من الباحثين عن عمل ودعم مجموعة من الشركات. وغالباً ما يكون ذلك مصحوباً بالتخصص القطاعي. على سبيل المثال، سيركز المستشار على قطاع الإنشاءات أو قطاع المطاعم على وجه التحديد. وسيُطلب منه تطوير خبراته في هذا القطاع بشكل محدد:

معرفة هذه المهن، والمسمى الوظيفي، والمهارات المتوقعة، واللوائح المهنية، والتدريب وما إلى ذلك.

◀ مستشار الأعمال المُخصص: من ناحية أخرى، تشعر وكالات خدمات التشغيل العامة، التي تختار أن يتخصص مستشاروها، بأن الوظيفة أوسع من أن يتقن وكلاؤهم جميع جوانبها على أكمل وجه. لذلك يكرس بعض المستشارين أنفسهم لدعم الباحثين عن عمل، والبعض الآخر لإدارة التعويضات والبعض الآخر لخدمة أصحاب العمل والشركات.

أدوار ومواقف وأنشطة مستشاري أصحاب العمل المتفرغين

تُعد جميع العناصر الواردة في الفصل الرابع من هذا الدليل صالحة لمستشاري أصحاب العمل المتفرغين. ندعوك لإعادة قراءتها. وعلى وجه الخصوص، نعيد التأكيد على ما يلي: "إنهم خبراء في مجال عملهم، فهم يحيون عميلهم ويستمعون إلى توقعاته التي يُعبر عنها وي طرحون الأسئلة لتحديد وتعريف احتياجاته الحقيقية، قبل التوصية بخدمة أو منتج يناسب احتياجات الفرد. فهم يزودون العميل بمعلومات مفيدة ويمكنهم، إذا لزم الأمر، إحالته إلى أشخاص آخرين أكثر صلة بالموضوع. وهم يسترشدون في تصرفاتهم بالاهتمام برضا العميل."

بالإضافة إلى المهارات المهنية الأساسية للمستشار، سيحتاج مستشار صاحب العمل إلى اكتساب مهارات جديدة:

◀ **المعرفة بعالم الأعمال:** يجب أن يتعلم المستشار ويفهم التشغيل الاقتصادي والاجتماعي للشركة الخاصة. إذا لم يكونوا قد عملوا بالفعل في القطاع الخاص، فمن المستحسن أن يتاح له فرصة القيام بوحدة أو أكثر من فترات الانغماس في شركة ما واكتشافها.

◀ **النهج التجاري:** من أجل التحدث بلغة مشتركة مع صاحب العمل ومعرفة كيفية تقديم الحجج المتعلقة بعرض خدماتهم أثناء التنقيب، من المفيد أن يتدرب المستشار على النهج التجاري. ويتضمن ذلك مهارات التفاوض.

◀ **المعلومات والمراقبة الاقتصادية:** من أجل تطوير خبراتهم الموضوعية و/أو القطاعية والحفاظ عليها، يجب على المستشارين أن يراقبوا باستمرار الأحداث الجارية في مجال عملهم، وحياة الشركات، وتطور المهن والمنتجات وما شابه ذلك. ويجب أن يكون لديهم فضول حول الشؤون الاقتصادية والاجتماعية الجارية، والاطلاع على الإحصاءات المتعلقة بسوق العمل، وقراءة الصحافة الإقليمية والوطنية والمتخصصة وما إلى ذلك.

غالبًا ما يشعر مستشارو التشغيل ببعض التردد أو القلق فيما يتعلق بعلاقتهم بأصحاب العمل، وقد يساورهم أحيانًا شعور بعدم التكافؤ أمام المدير. إن توفير برنامج تدريبي متكامل يساهم في تعزيز مهاراتهم وخبراتهم سيمكنهم من بناء هذه العلاقة بثقة واطمئنان أكبر.

الأنشطة الرئيسية لمستشار صاحب العمل

◀ عادةً ما يتعلق حوالي 80 في المائة من العلاقة مع صاحب العمل بالتوظيف وخاصةً إعداد عرض العمل (انظر العملية أدناه). غير أن المستشار يقوم بوظائف أخرى:

◀ **الاستكشاف:** وفقًا لاستراتيجية محددة مسبقًا، يقوم المستشار بزيارة الشركات في مجال التشغيل لتحديد احتياجاتها والترويج لعرض خدمات التشغيل العامة. ويجب على المستشار المتخصص بناء علاقة ثقة طويلة الأمد مع أصحاب العمل الرئيسيين في محفظتهم، وزيارتهم بانتظام، مما يسمح لهم بالبقاء على اطلاع على الأخبار والاتجاهات في مجال التشغيل.

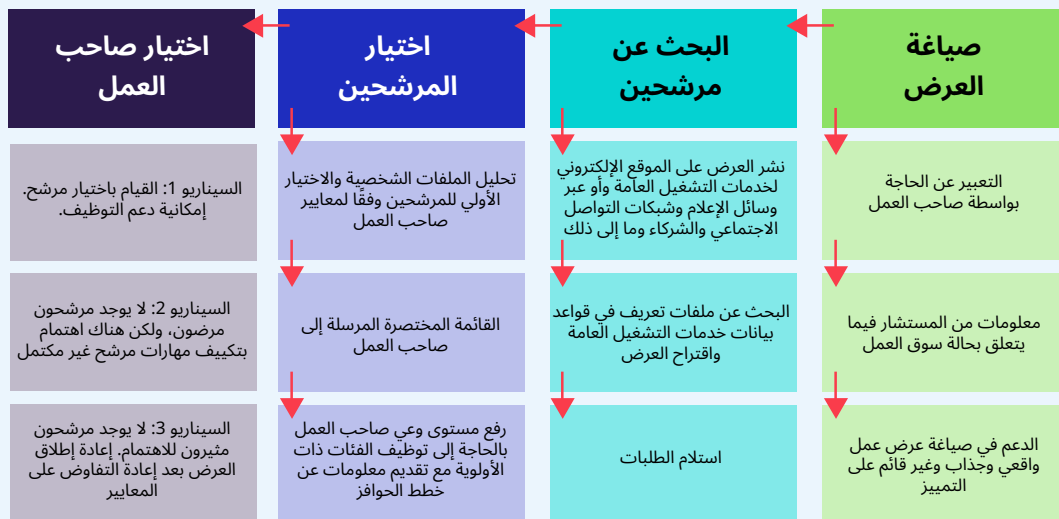
◀ **إدارة التوظيف:** معالجة عروض العمل

◀ **تنفيذ خطط المساعدة في التوظيف:** المساعدات المالية التي تقدمها الحكومة لتشجيع توظيف الفئات ذات الأولوية أو تكييف المهارات مع احتياجات الشركات.

◀ **دراسة الوظائف:** قبل التوظيف الجماعي، أخذ الوقت الكافي لتحليل الوظيفة المراد شغلها في الشركة، باستخدام منهجية محددة، من أجل تحسين عملية اختيار المرشحين.

- ◀ تنظيم منتديات التوظيف (بعضها على الإنترنت)
- ◀ تنظيم دورات تدريبية مهنية والإشراف عليها للتعامل مع المهن التي تعاني من نقص في العرض.
- ◀ دعم مشاريع الشركة: في سياق بناء ولاء العملاء، تتيح العلاقة طويلة الأجل إمكانية الاطلاع على المشاريع متوسطة وطويلة الأجل (التوسع/النشاط الجديد) وتوقع احتياجات الشركة من العمالة من أجل إعداد المرشحين. وقد يتعلق الأمر في حالات أخرى بدعم مشاريع أكثر تعقيداً، مثل خطط التسريح.

عملية التعامل مع عرض العمل



العمل في شراكات



تحديد الجهات الفاعلة الخارجية

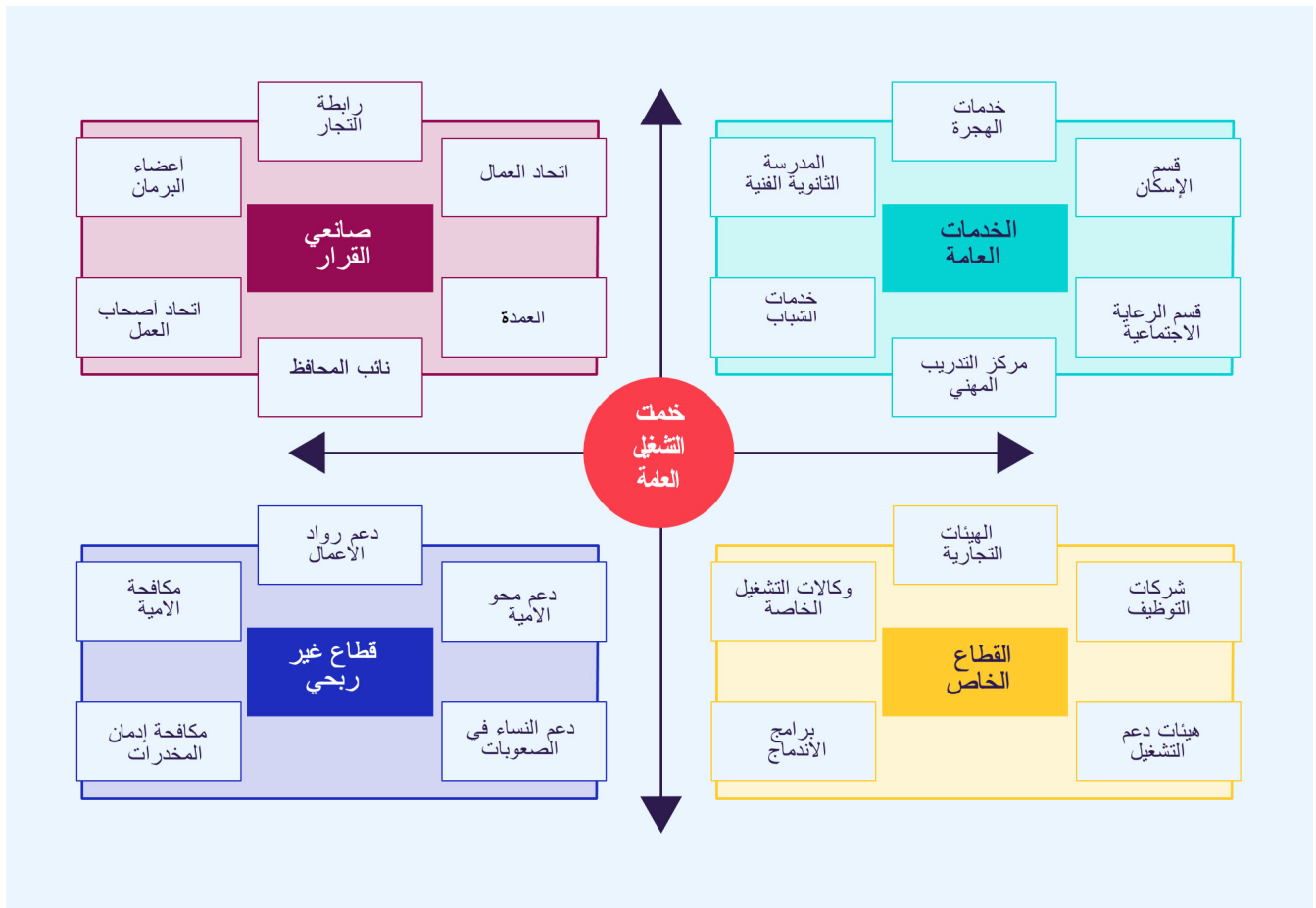
العمل في تكاملية

لا يمكن لمستشاري الاندماج المهني العمل بمفردهم. فإذا اعتمدوا فقط على أعمالهم ومعارفهم الخاصة، سيفقدون أهميتهم وفعاليتهم.

✓ **داخليًا، في وكالتهم للتشغيل،** يعملون بالتعاون مع زملائهم. تُعد خبرة كل عضو من أعضاء الفريق ميزة في تقديم أفضل خدمة لكل مستخدم. التكامل أمر ضروري. لا يستطيع المستشارون الحصول على إجابات لجميع أسئلة الأشخاص الذين يدعمونهم. فبدلاً من إعطاء إجابة تقريبية، يجب أن يؤخروا إجاباتهم ويذهبوا لسؤال زملائهم. تعتبر جلسات تبادل الممارسات التي تُنظم داخل خدمة التشغيل طريقة مفيدة للغاية لتبادل الخبرات وتطوير المهارات.

✓ **خارجيًا، يكونون محاطين بشبكة من الجهات الفاعلة في مجال تشغيلهم،** الذين يتدخلون في مجال التشغيل والاندماج الاجتماعي والمهني. يمكن أن تكون هذه الهياكل مفيدة جدًا في إيجاد حلول لعملاء خدمات التشغيل العامة. من الضروري التعرف عليها وفهم دورها في الإقليم، وعروض خدماتها وطريقة عملها.

تعريف الجهات الفاعلة الخارجية



- يمكننا التمييز بين أربع فئات من الجهات الفاعلة التي تتطور حول خدمة التشغيل:
- ✓ **صناع القرار:** ممثلو الدولة، والممثلون المنتخبون محليًا، والغرف القنصلية، ونقابات أصحاب العمل، والفروع المهنية وما إلى ذلك.
 - ✓ **الخدمات العامة:** الرعاية الاجتماعية، والشباب، والإسكان، والصحة، والتعليم، والخدمات الأخرى.
 - ✓ **القطاع غير الربحي:** دعم النساء اللاتي يعانين من صعوبات، ومكافحة الأمية، ومكافحة الإدمان وما إلى ذلك.
 - ✓ **القطاع الخاص:** وكالات التشغيل الخاصة والوكالات المؤقتة ومنظمات التدريب ومقدمي الدعم وما إلى ذلك.
- يمكنك تمثيلها في شكل مخطط اجتماعي (أدناه) من تحديد تأثير كل جهة فاعلة وأهميتها فيما يتعلق بخدمات التشغيل العامة.

العمل بطريقة متكاملة

يعمل مستشار الاندماج المهني على الاندماج المهني ويمكن أن يعيق تنفيذ ذلك عدد من العقبات. سيكون بعض هذه العقبات متعلقاً بمجال خبرتك (التوجيه الوظيفي، وتقنيات البحث عن عمل، والوصول إلى الوظائف الشاغرة وما إلى ذلك) وستكون قادراً على توجيه الفرد من خلالها. أما العقبات الأخرى فستكون هامشية، وغالباً ما تكون ذات طبيعة اجتماعية (الصحة، والإسكان، ورعاية الأطفال، والتنقل، والإدمان وما إلى ذلك) وخارج مجال اختصاصك. سيتعين عليك تحديد هيكل الشريك المناسب لهذا المجال وإحالة الشخص إلى جهة الاتصال المناسبة التي يمكنها دعمه.

من أجل معرفة الشريك الذي يجب أن تحيل المستخدم إليه، من المفيد جداً أن يكون لديك أداة تحديد الهوية. يمكن تكييف المثال الوارد في الجدول أدناه.

الهيكل	المهارات	العنوان ورقم التليفون	الاتصال@	عرض الخدمات	ترتيبات الإحالة للجمهور
مركز اجتماعي	الصحة والإقامة والأسرة....	شارع دي بورت 23459847	Cs.inf@ville.net	. الفحص الطبي الإقامة في حالات الطوارئ . حماية الطفل....	تحديد موعد للمستخدم عن طريق الهاتف

- من المهم إحالة الفرد في ظل ظروف مناسبة من أجل تحسين فاعلية التدخل. ويعني ذلك:
- ✓ **التشخيص المشترك:** يتفق المستشار والباحث عن عمل على العائق المحدد.
 - ✓ **عرض الشريك:** يقوم المستشار بتقديم هيكل الشريك للباحث عن عمل، شارحاً دوره ونوع الخدمات التي يقدمها.
 - ✓ **الالتزام بالنهج:** يقبل الباحث عن عمل الإحالة إلى الشريك.

- ✓ **نقل المعلومات إلى الشريك:** يقوم المستشار بإبلاغ الشريك بحالة الباحث عن عمل ونوع الخدمة المتوقعة. عندما تنتقل الشراكة بين الهيكلين إلى القطاع النظم، يمكن أن يأخذ نقل المعلومات هذا شكل اتصال (ورقية أو رقمية).
- ✓ **المتابعة:** يقوم الباحث عن عمل أو الشريك (إذا كان مفوضاً من قبل الباحث عن عمل) بإبلاغ المستشار بالخطوات المتخذة والتقدم المحرز في إزالة العقبات المحددة. طورت بعض البلدان نهجاً "شاملاً" أو "كلياً" للدعم. ويتمثل هذا النهج في النظر إلى الفرد ككل وتنسيق تدخل مختلف موظفي الدعم من حوله.

الخاتمة

مثل العديد من المهن الخدمية، يتطلب العمل كمستشار تشغيل مهارات نظرية وفنية وشخصية جيدة. يوفر هذا الدليل أساساً متيناً يمكن تكييفه مع سياقك المهني وواقع بلدك. نحثك على دعم زملائك وإدارتك في ذلك. يستغرق إتقان وظيفة مستشار التوظيف وقتاً طويلاً والكثير من الممارسة. ستحتاج طوال حياتك المهنية إلى تحديث مهاراتك للحفاظ على مستوى خبرتك. ومع وضع ذلك في الاعتبار، نقترح في هذا الدليل بعض الطرق التي يمكن من خلالها القيام بذلك.

◀ **تبادل الممارسات:** سواء كانت هذه الممارسات في إطار منظم أو غير منظم، من المهم أن تناقش مواقفك المهنية التي تعيشها (سواء كانت إشكالية أو غير ذلك) مع زملائك. حيث يمكنك ذلك من:

- ✓ الاستفادة من وجهات نظر أقرانك حول كيفية تعاملك مع موقف ما
- ✓ اكتشاف طريقتهم في العمل والأساليب الجديدة
- ✓ التخفيف من ضغوط بعض المواقف الصعبة
- ✓ مشاركة النصائح والموارد والعناوين وما إلى ذلك.

◀ **مراقبة المعلومات:** أنت تعمل في بيئة متغيرة. ولكي تكون قادراً على تقديم المشورة بطريقة ملائمة، من الضروري أن تكون على اطلاع دائم على عدد من الموضوعات:

- ✓ الأخبار الاقتصادية، والوطنية، والإقليمية، والمحلية (الحياة التجارية)
- ✓ أخبار من الشركاء في منطقة تجمعات التشغيل
- ✓ عرض التدريب المحلي والإقليمي
- ✓ تطور المهن (اللوائح والمهارات وما إلى ذلك)
- ✓ اتجاهات السوق: المهن المطلوبة واتجاهات الرواتب وما إلى ذلك.

التعليم المستمر:

✓ أخذ دورات تدريبية حول التغييرات في مهنتك وبيئة عملك، حول الموقف والقيادة وإدارة الضغوطات وما إلى ذلك.

- ✓ تكنولوجيا المعلومات الداخلية: حافظ على إلمامك بالأدوات الرقمية اللازمة لعملك اليومي أو حسنّها
- ✓ تكنولوجيا المعلومات الخارجية: حافظ على معرفتك بالوسائط الرقمية التي تقدمها خدمة التشغيل الخاصة بك حتى تتمكن من شرحها للباحثين عن عمل وأصحاب العمل.

كغيرها من المهن الأخرى، تتغير مهنة مستشار التوظيف بشكل سريع. فقد دفعت جائحة كوفيد-19، على سبيل المثال، كل واحد منا إلى تعلم العمل بأدوات الاتصال عن بُعد في غضون فترة زمنية قصيرة جداً. أما بالنسبة لأزمة المناخ، فهي تتطلب منا دعم التغييرات في الاقتصاد نحو أنشطة أكثر استدامة. لذلك يتعين على مستشاري التوظيف، مثلهم مثل جميع العاملين، تحديث مهاراتهم باستمرار للحفاظ على مستوى جيد من الخبرة والملاءمة. فيما يلي قائمة بالمصادر المستخدمة في هذا الدليل، بالإضافة إلى بعض القراءات الإضافية المفيدة.

- (1) : [Fundamental Principles and Rights at Work Branch \(FUNDAMENTALS\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- (2) : [ILO Global Call to Action for a Human-centred Recovery – InfoStories \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- (3) : [World Employment Social Outlook 2018: Greening with jobs \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- (4) : inspired by the work of Elisabeth Kübler-Ross, Swiss psychiatrist, on grief
- (5) : C. TROTTIER, L. LAFORCE and R. CLOUTIER, “Les représentations de professional integration chez les diplômés de l’université” [“representations of professional integration among university graduates”] in Revue Formation-Emploi, No. 58, April-June 1997
- (6) : ILO Convention No. 48: Convention [Co88 – Employment Service Convention, 1948 \(No. 88\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- (7) : UNESCO Handbook on career counselling: a practical manual for developing, implementing and assessing career counselling services in higher education settings – Paris, 2002
- (8) : “Les spécificités du marché du travail et leurs conséquences” [“Specificities of the labour market and their consequences”] – Jean VERCHERAND – Revue Problèmes économiques – February 2013, p. 4 – La documentation française [French documentation]. [Comprendre le marché du travail \[Understanding the labour market\] \(free.fr\)](http://free.fr)
- (9) : Psychotherapy and human relations – Carl ROGERS – Esf – 2013
- (10) : “Les concepts en sciences infirmières” [Concepts in nursing sciences] Nathalie WARCHOL, 2012, ARSI
- (11) : “Accompagner sur le chemin du travail – De l’insertion professionnelle à la gestion de carrière” [“Support on the way to work – From professional integration to career management”] by Dominique CLAVIER and Annie DI DOMIZIO, Septembre éditeur, 2013.
- (12) : Skills expected by employers [Les compétences attendues par les employeurs - Pôle emploi | pole-emploi.org](http://pole-emploi.org)

قراءة مفيدة:

- [أداة الممارسين بشأن مراكز خدمات التشغيل: تدريب المدربين على العمليات وتقديم المشورة وخدمات أصحاب العمل \(المجلد 1\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- [أداة الممارسين حول مراكز خدمات التشغيل: تشغيل مراكز خدمات التشغيل \(المجلد 2\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- [أداة الممارسين حول مراكز خدمات التشغيل: تقديم خدمات استشارية فعالة \(المجلد 3\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- [أداة الممارسين حول مراكز خدمات التشغيل: تقديم خدمات فعالة لأصحاب العمل \(المجلد 4\) \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- [عرض المبادئ التوجيهية للتدريب على خدمات التشغيل العامة \(ilo.org\)](http://ilo.org)
- [الحقوق والمبادئ الأساسية في العمل \(ilo.org\)](http://ilo.org)

شكر وتقدير:

نشكر جميع الأشخاص الذين ساهموا في وضع اللمسات الأخيرة على هذا الدليل، وعلى وجه الخصوص

- ◀ ستيفان بايلي، المدير الإقليمي لمنظمة العمل الدولية في فرنسا
- ◀ آمال بني عوض من مكتب منظمة العمل الدولية في عمان، الأردن
- ◀ رين شاتيناوي، مديرة وكالة Pôle emploi في ماتوري (غيانا الفرنسية) في فرنسا
- ◀ سيلين كورت، نائبة المدير الإقليمي لوكالة Pôle emploi Moselle في فرنسا
- ◀ مارييلا ديربرغ من فرع EMPLAB في منظمة العمل الدولية في جنيف
- ◀ روبي فيلر، مدربة في مجال التوظيف في جنيف
- ◀ مايكل مواسيكاكاتا، رئيس وحدة الخدمات في منظمة العمل الدولية في جنيف
- ◀ أنا كارين بالم أولسون، من وحدة الخدمات في منظمة العمل الدولية في جنيف
- ◀ فيليكس ويدينكاف من مكتب منظمة العمل الدولية في بانكوك، تايلاند
- ◀ لينا زينيويان من وحدة الشباب في منظمة العمل الدولية في جنيف

تنويه:

- ◀ بعض المراجع المذكورة في هذا المحتوى متوفرة باللغة الإنجليزية فقط، وقد لا تكون لها ترجمات أو معتمدة
- ◀ حرصًا على سهولة القراءة، يُستخدم في هذا الدليل ضمير المذكر، ويُقصد به كل من الذكور والإناث على حدٍ سواء دون تمييز.

