Η υποδοχή των ωφελούμενων έχει ως στόχο την κατανόηση του αιτήματος, των αναγκών και των προσδοκιών του ωφελούμενου. Περιλαμβάνει την καταγραφή του αιτήματος προσέλευσης, την καταγραφή του ατομικού profile, τη διάγνωση αναγκών και την αξιολόγηση τους, την πληροφόρηση του/της ωφελούμενου/ης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο πλαίσιο του έργου και την παραπομπή του σε άλλη παρεχόμενη υπηρεσία / δομή.

Η προσέγγιση ακολουθεί ουσιαστικά μια «πελατοκεντρική» μέθοδο αποτίμησης και αξιολόγησης του υπόβαθρου των ωφελουμένων. Η διάγνωση αναγκών περιλαμβάνει αφενός τη συμπλήρωση Κοινωνικού Ιστορικού για την ολιστική προσέγγιση των αναγκών του ωφελούμενου/ης και αφετέρου τη συμπλήρωση σταθμισμένων τεστ επαγγελματικού προσανατολισμού.

Για τη λήψη του Κοινωνικού Ιστορικού χρησιμοποιείται κατάλληλο ερωτηματολόγιο, που έχει εκπονήσει ο ΕΤεΣυ και επιτρέπει την αποτύπωση του συνόλου των παραγόντων που επιδρούν αρνητικά στην ένταξη του/της ωφελούμενου/της στην αγορά εργασίας (βαθμός αποκλεισμού).

.

Η χρήση τυποποιημένων εργαλείων κατά τη διαδικασία της διάγνωσης αναγκών, συμβάλει στην ίση μεταχείριση των ωφελούμενων και την πληρέστερη αποτύπωση του profile τους, ενώ επιτρέπει στους Συμβούλους να διαμορφώσουν ολιστικά και άρα περισσότερο αποτελεσματικά Ατομικά Σχέδια Δράσης.

Οι Σύμβουλοι εστιάζουν α) στην «ωριμότητα» και τη διαθεσιμότητα κάθε ωφελούμενου να αναζητήσει εργασία και β) στις δράσεις στις οποίες προτείνεται να συμμετάσχει ο ωφελούμενος/η στο πλαίσιο του έργου. Ως εκ τούτου, η συνέντευξη αφενός διευκρινίζει, πιστοποιεί και συμπληρώνει στοιχεία που έχουν ήδη καταγραφεί, ενώ αφετέρου, αποσαφηνίζει και συγκεκριμενοποιεί τις επιθυμίες και τις δυνατότητες του, ώστε να υπάρξει ολοκληρωμένη η γενική εκτίμηση της προσωπικότητάς του.

Η Μεθοδολογία Ταυτοποίησης & κατηγοριοποίησης των αναζητούντων εργασία (profiling & segmentation methodology) είναι μία διαδικασία κατηγοριοποίησης αναζητούντων εργασία και κατανομής τους σε διαφορετικές ομάδες, οι οποίες έχουν ομοιογενή μεταξύ τους χαρακτηριστικά, μέσω της κατηγοριοποίησης ενός ανομοιογενούς πλήθους ατόμων. Είναι ένα σύστημα ταξινόμησης που δείχνει ποιά ομάδα είναι πιο κοντά στην αγορά εργασίας βάσει της εκτιμώμενης πιθανότητας να βρουν απασχόληση.

Είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον προσδιορισμό των διαφορετικών αναγκών υποστήριξης σε κάθε μία από τις διαφορετικές ομάδες, τον σχεδιασμό και την εφαρμογή αποτελεσματικότερων παρεμβάσεων, τη «σύνδεση» της κοινωνικής ενδυνάμωσης και ένταξης με την προετοιμασία των ωφελούμενων για την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Η εξατομικευμένη προσέγγιση στο πλαίσιο της διάγνωσης αναγκών των ωφελούμενων και της αξιολόγησης του βαθμού ωριμότητας για τη συμμετοχή τους στις δράσεις του έργου, βασίζεται στη συνέντευξη του/της ωφελούμενου/ης από εξειδικευμένο στέλεχος Συμβουλευτικής.

Η συνέντευξη έχει στόχο να διερευνηθεί η δυνατότητα, η «ωριμότητα» και η διάθεση συμμετοχής στις επιμέρους δράσεις του έργου. Με βάση τα αποτελέσματα της Εξατομικευμένης Προσέγγισης, που αποτυπώνονται σε Ατομικό Σχέδιο Δράσης, προσδιορίζεται το είδος των αναγκαίων υπηρεσιών Συμβουλευτικής, καθορίζεται το πλαίσιο ψυχοκοινωνικής υποστήριξης όπου απαιτείται και γίνεται παραπομπή σε εξειδικευμένες δομές υποστήριξης εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

Το Ατομικό Σχέδιο Δράσης ενημερώνεται και επικαιροποιείται καθόλη τη διάρκεια του έργου αποτελώντας το κύριο εργαλείο αναφοράς για την υποστήριξη του ωφελούμενου /ης τόσο από τον Υπεύθυνο Σύμβουλο (Key Account Manager όσο και από τα υπόλοιπα στελέχη που συμμετέχουν στο σύνολο των δράσεων.

Στο πλαίσιο της εξατομικευμένης προσέγγισης κάθε ωφελούμενος συνεργάζεται άμεσα με τον Σύμβουλο για την περαιτέρω επεξεργασία του Ατομικού του Σχεδίου Δράσης, όπου σε αυτό, αποτυπώνονται αναλυτικά οι ενέργειες/δράσεις, με βάση τα χαρακτηριστικά του και τις ανάγκες του, στις οποίες οφείλει να συμμετάσχει για να επιτύχει την ένταξη-επανένταξη στην αγορά εργασίας. Η διαδικασία διάγνωσης αναγκών εξελίσσεται καθόλη τη διάρκεια των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου να τροφοδοτήσει την προσαρμογή των προσφερόμενων υπηρεσιών στα χαρακτηριστικά των ωφελούμενων.

Αντικείμενο της Συμβουλευτικής είναι η υποστήριξη, ενδυνάμωση και εξέλιξη των ωφελουμένων, όσον αφορά στη βέλτιστη χρήση των «αποθεμάτων» και των ικανοτήτων που διαθέτουν, μέσα από την παροχή νέων και καινοτόμων μεθόδων που ενισχύουν την προσωπική τους ανάπτυξη και την κοινωνική/εργασιακή τους ένταξη.

Η εξατομικευμένη συμβουλευτική υποστήριξη είναι μια διαδικασία που βασίζεται στην αντίληψη της μοναδικότητας του ατόμου που προσφεύγει στις υπηρεσίες των Στελεχών Συμβουλευτικής. Μοναδικότητα, η όποια προσδιορίζεται από τα προσωπικά χαρακτηριστικά, τις δυνατότητες, τα ενδιαφέροντα, τις εμπειρίες, τις ιδιαιτερότητες και ιδιομορφίες αλλά και τις γνώσεις που το ίδιο το άτομο έχει.

Έτσι κάθε ωφελούμενος συνεργάζεται άμεσα με τον Σύμβουλο για την περαιτέρω επεξεργασία/υλοποίηση του Ατομικού του Σχεδίου Δράσης, όπου θα προσδιοριστούν:

α) το πλαίσιο ψυχοκοινωνικής υποστήριξης

β) η στρατηγική ένταξης στην αγορά εργασίας (μαθητεία, απασχόληση, επιχειρηματικότητα, κ.α.)

γ) το πλάνο των ενεργειών Συμβουλευτικής στις οποίες θα συμμετάσχει

δ) οι άλλες δράσεις στις οποίες θα ενταχθεί ο ωφελούμενος (δικτύωση, πληροφόρηση & υποστήριξη κατά την αναζήτηση εργασίας, παραπομπή σε υπηρεσίες / δομές, υπόδειξη σε δράσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων / επιδότησης της απασχόλησης ή και της επιχειρηματικότητας.

 Η μεθοδολογία που προτείνει ο ΕΤεΣυ, για την επιλογή των πλέον κατάλληλων τεχνικών για την εφαρμογή του Ατομικού Σχεδίου Δράσης, ανά ωφελούμενο/η, περιλαμβάνει:

* Τον τρόπο ανάπτυξης του πλάνου υποστήριξης του ωφελούμενου. Το πλάνο υποστήριξης είναι εξατομικευμένο για κάθε έναν ωφελούμενο και καταρτίζεται από τον Σύμβουλο σε συνεργασία με τον ωφελούμενο, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του όπως διατυπώνονται κατά την εξέλιξη της πορείας του. Στο πλάνο υποστήριξης ο Σύμβουλος απαιτείται να θέσει τους βασικούς στόχους και τομείς υποστήριξης. Η παρακολούθηση και η ενημέρωση του πλάνου & του ΑΣΔ από τον Σύμβουλο είναι ιδιαίτερης σημασίας.
* Το χρόνο, τη διάρκεια και τα αντικείμενα των συνεδριών
* Το ρόλο και τις προσδοκίες κάθε ενός εμπλεκομένου
* Το σκοπό και το επιθυμητό αποτέλεσμα (Milestones) κάθε συνεδρίας
* Τα εξαγόμενα outputs κάθε συνεδρίας
* Τους Δείκτες επίτευξης στόχων και κάλυψης αναγκών των ωφελουμένων
* Τον Τρόπο αξιολόγησης της παρεχόμενης υπηρεσίας από τους ωφελούμενους
* Ο τρόπος αξιολόγησης από τον Σύμβουλο της συνεργασίας του με τους ωφελούμενους.

Οι άνεργοι αντιμετωπίζουν συχνά ένα συνδυασμό προβλημάτων που δυσχεραίνουν την κοινωνική & εργασιακή τους ένταξη, για αυτό και η υποστήριξη τους είναι απαραίτητο να επιδρά στο σύνολο των παραγόντων που επηρεάζουν την ένταξη τους στην αγορά εργασίας (μειωμένη αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση, ψυχολογικά / οικογενειακά προβλήματα, θέματα υγείας, μειωμένη πρόσβαση σε κοινωνικές υπηρεσίες, οικονομικές δυσχέρειες, φαινόμενα υπερχρέωσης – υπερδανεισμού, κ.α.). Με βάση τη διάγνωση αναγκών που προηγήθηκε στο πλαίσιο της εξατομικευμένης παρέμβασης & της κατηγοριοποίησης των αναζητούντων εργασία, εντοπίζονται οι περιπτώσεις ωφελούμενων που χρήζουν ευρύτερης υποστήριξης και αξιολογούνται οι παράγοντες που δυσχεραίνουν την πρόσβαση στην αγορά εργασίας και στη κοινωνική ζωή. Στη συνέχεια επιλέγονται οι πλέον πρόσφορες μέθοδοι ψυχοκοινωνικής υποστήριξης όπου απαιτείται, προκειμένου οι ωφελούμενοι να διευκολυνθούν στην εξισορρόπηση της προσωπικής και οικογενειακής τους ζωής. Η ψυχοκοινωνική υποστήριξη απευθύνεται σε άτομα που αντιμετωπίζουν θέματα προσωπικά ή οικογενειακά τα οποία αποτελούν εμπόδια στην επαγγελματική και κοινωνική τους ένταξη, βασίζεται στη solution focused προσέγγιση και συμβάλει στην αποτελεσματική διαχείριση συναισθημάτων και καταστάσεων που δυσχεραίνουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη μελλοντική απασχόληση του ατόμου.

Η Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη, όπως προτείνεται από τον ΕΤεΣυ, περιλαμβάνει:

* Αξιολόγηση της κατάστασης του ωφελούμενου και όπου κρίνεται αναγκαίο η παραπομπή σε άλλον τοπικό φορέα
* Κοινωνική υποστήριξη. Διευκόλυνση της πρόσβασης σε δικαιώματα, πληροφορίες, διαμεσολάβηση σε δίκτυα κοινωνικής φροντίδας, αναζήτηση οικονομικής βοήθειας κ.α
* Ψυχολογική υποστήριξη. Υποστήριξη για τη διακοπή της απομόνωσης ,την αποκατάσταση του κοινωνικού δεσμού, τη διαχείριση του άγχους κ.α. Η παροχή βοήθειας και υποστήριξης, όταν είναι απαραίτητο να γίνει μακροπρόθεσμα, σχεδιάζεται από κοινού με την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου και πιθανή συμμετοχή εξειδικευμένων φορέων.
* Άμεση καθημερινή συνεργασία με την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου και το Κέντρο Κοινότητας & παρακολούθηση της συνολικής εξυπηρέτησης του ωφελούμενου από το φάσμα των προσφερόμενων υπηρεσιών
* Συνεργασία και συντονισμός με εξειδικευμένους φορείς σε περίπτωση παραπομπής.

Συμπληρώνεται από στοχευμένες υπηρεσίες νομικής συμβουλευτικής, εφόσον κρίνεται απαραίτητη είτε σε περιπτώσεις διευκόλυνσης, διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων, είτε στην αποτελεσματικότερη διαχείριση καταστάσεων υπερχρέωσης σε ατομικό ή οικογενειακό επίπεδο.

Οι υπηρεσίες Επαγγελματικής Συμβουλευτικής έχουν στόχο την απόκτηση ικανοτήτων Δια Βίου Διαχείρισης Σταδιοδρομίας, περιλαμβάνουν τη Συμβουλευτική Επαγγελματικού προσανατολισμού και Επαναπροσανατολισμού, τη Συμβουλευτική απόκτησης ικανοτήτων Δια Βίου Διαχείρισης Σταδιοδρομίας, τη Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας και συνδέονται άμεσα με την Συμβουλευτική Επιχειρηματικότητας. Η διαδικασία επαγγελματικού σχεδιασμού εμπεριέχει τέσσερα στάδια: αξιολόγηση ατομικών μεταβλητών σε σχέση με τις επιλογές απασχόλησης, αναζήτηση και πληροφόρηση για επαγγέλματα, αναζήτηση και πληροφόρηση για εκπαίδευση, αναζήτηση και πληροφόρηση για θέσεις εργασίας. Οι υπηρεσίες Επαγγελματικής Συμβουλευτικής παρέχονται με συνδυασμό ατομικών και ομαδικών συνεδριών συμβουλευτικής (κατάλληλα σχεδιασμένων εργαστηρίων).

Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός- Επαναπροσανατολισμός με στόχο την ανάπτυξη ικανοτήτων λήψης επαγγελματικής απόφασης και τον προσδιορισμό των βημάτων της απαιτούμενης διαδρομής μέχρι την ένταξη στην αγορά εργασίας, τα οποία αποτυπώνονται σε επαγγελματικό σχέδιο.

Απευθύνεται σε άτομα που για οποιονδήποτε λόγο βρίσκονται απέναντι στο δίλλημα επιλογής ή επανα-επιλογής επαγγέλματος.

Η Συμβουλευτική Επαγγελματικού Προσανατολισμού αποτελείται από τα στάδια: Αυτοαντίληψη, επαγγελματική πληροφόρηση, λήψη επαγγελματικής απόφασης και σύνταξη επαγγελματικού σχεδίου

Η Συμβουλευτική Δια Βίου Διαχείρισης Σταδιοδρομίας έχει στόχο την ανάπτυξη ικανοτήτων για την αποτελεσματική διαχείριση των αλλαγών στο επαγγελματικό πεδίο και την επικαιροποίηση των προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων των ωφελουμένων.

 Η Συμβουλευτική Αναζήτησης εργασίας έχει στόχο την ανάπτυξη ικανοτήτων για άμεση αναζήτηση και εύρεση θέσης εργασίας.

Απευθύνεται σε άτομα που έχουν καθαρό τι θέση εργασίας αναζητούν (συγκεκριμένο επαγγελματικό στόχο) και διαθέτουν τα προσόντα για να την διεκδικήσουν.

Η Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας αποτελείται από τα εξής στάδια:

Κοινωνική δικτύωση και πηγές αναζήτησης εργασίας, αποτίμηση προσόντων και ικανοτήτων, έγγραφα υποστήριξης υποψηφιότητας ( σύνταξη βιογραφικού, συνοδευτικές επιστολές, οργάνωση portfolio) ικανότητες αυτοπαρουσίασης (συνέντευξη με εργοδότη), οργάνωση αναζήτησης εργασίας, αναζήτηση εργασίας σε πραγματικές συνθήκες.

Οι ανωτέρω υπηρεσίες συμβουλευτικής διενεργούνται είτε σε ατομικό επίπεδο είτε σε ομαδικό με τη μορφή εργαστηρίων (workshops).

Η Συμβουλευτική επιχειρηματικότητας έχει στόχο την ευαισθητοποίηση για την επιχειρηματικότητα, την ανάπτυξη επιχειρηματικής αντίληψης, την ανάπτυξη ικανοτήτων/δεξιοτήτων επιχειρηματικότητας και τη σύνταξη επιχειρηματικού σχεδίου.

Απευθύνεται σε άτομα που επιθυμούν άμεσα ή μελλοντικά να αυτααπασχοληθούν ή να δημιουργήσουν μία βιώσιμη επιχείρηση.

Η Συμβουλευτική επιχειρηματικότητας αποτελείται από τα εξής στάδια: ευαισθητοποίηση και ανάπτυξη επιχειρηματικής αντίληψης, διερεύνηση πόρων προσωπικότητας, επεξεργασία χρηματοοικονομικών στοιχείων, κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου, ανίχνευση δυνατοτήτων χρηματοδότησης.

Η Συμβουλευτική Επιχειρηματικότητας παρέχεται με παραπομπή σε άλλες συνεργαζόμενες δομές.

 Η μεθοδολογία που προτείνεται από τον ΕΤεΣυ να χρησιμοποιηθεί για την Συμβουλευτική Επιχειρηματικότητας βασίζεται στις πρακτικές που εφαρμόζει η International Coaching Community και στις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων:

* Οι ενήλικες είναι αυτόνομοι και αυτοκατευθυνόμενοι. Επιθυμούν να είναι ελεύθεροι να κατευθύνουν την εκμάθησή τους. Οι Σύμβουλοι πρέπει να λειτουργούν ως “διευκολυντές facilitators” και να καθοδηγούν τους ωφελούμενους στις δικές τους γνώσεις και όχι να τους παρέχουν έτοιμα στοιχεία.
* Οι ενήλικες μαθαίνουν καλύτερα όταν αξιολογούνται και αξιοποιούνται η σχετική εμπειρία και η γνώση του θέματος αλλά και θεωρίες και έννοιες που σχετίζονται με την εμπειρία.
* Οι ενήλικες είναι προσανατολισμένοι στο στόχο, έτσι οι Σύμβουλοι πρέπει να δείξουν πώς αυτή η διαδικασία συμβουλευτικής θα τους βοηθήσει να επιτύχουν τους στόχους τους.

Για την εκπόνηση των επιχειρηματικών σχεδίων των ωφελουμένων προτείνεται να εφαρμοσθεί η μεθοδολογία του Επιχειρηματικού Καμβά (Business Model Canvas).

Ο Επιχειρηματικός Καμβάς αποτελεί ένα πρακτικό οπτικό (Visual) εργαλείο διαμόρφωσης της στρατηγικής ανάπτυξης μιας επιχειρηματικής ιδέας, εφαρμόζεται για κάθε επιχείρηση και είναι ιδιαίτερα χρήσιμος σε μια νεοφυή/ μικρή εταιρία γιατί βοηθά με δομημένο και συνοπτικό τρόπο στον έλεγχο και αξιολόγηση της επιχειρηματικής ιδέας και μετατροπής της σε μια βιώσιμη επιχειρηματική πρόταση.

Η ιδέα/προσέγγιση του Επιχειρηματικού Καμβά (ΕΚ) παρουσιάζει μια δισδιάστατη απεικόνιση των συστατικών στοιχείων ενός επιχειρηματικού σχεδίου, οργανωμένων σε τέσσερις βασικές ενότητες: Την επιχειρηματική πρόταση (value proposition), τον πελάτη (customer), την υποδομή (infrastructure) και τα Έσοδα-Έξοδα (profit equation).

Ο καμβάς αποτελεί ένα δημοφιλές οπτικό εργαλείο διαμόρφωσης της στρατηγικής ανάπτυξης μιας επιχειρηματικής ιδέας. Είναι ένα πρότυπο χωρισμένο σε εννέα τμήματα ενός επιχειρηματικού μοντέλου , το οποίο επιτρέπει την ανάπτυξη και σκιαγράφηση νέων ή υφιστάμενων επιχειρηματικών μοντέλων, παρέχοντας τη δυνατότητα να έχει κανείς μια συνολική οπτική εικόνα των κύριων πτυχών της επιχειρηματικής του ιδέας σε μια σελίδα. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμος σε μια νέα επιχειρηματική πρωτοβουλία, γιατί τη βοηθά με δομημένο και συνοπτικό τρόπο στο «ξεκαθάρισμα» της επιχειρηματικής ιδέας και μετατροπής της σε μια βιώσιμη επιχειρηματική πρόταση.

Το επιχειρηματικό μοντέλο μιας επιχείρησης (business model) περιγράφεται διεξοδικά με χρήση εννέα δομικών στοιχείων:

1. Την πελατεία της,

2. Tην παρεχόμενη αξία από τα προϊόντα υπηρεσίες της,

3. Tα κανάλια με τα οποία προσεγγίζει τη πελατεία της,

4. Τις πελατειακές σχέσεις που έχει διαμορφώσει,

5. Tους βασικούς πόρους,

6. Τις δραστηριότητες που απαιτούνται για να δημιουργήσει αξία για τους πελάτες της,

7. Τις συνεργασίες και συμπράξεις με τρίτους,

8.Tα παραγόμενα έσοδα, καθώς και

9.Tο κόστος λειτουργίας .

Αν και ο Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου τείνει να ταυτιστεί από πολλούς με τις startup, ιδιαίτερα στο χώρο των Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών, στην πραγματικότητα είναι ένα επιχειρηματικό εργαλείο για την αποτύπωση ή περιγραφή, αξιολόγηση και βελτίωση του Επιχειρηματικού Μοντέλου οποιασδήποτε επιχειρηματικής προσπάθειας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην διασύνδεση των ωφελουμένων με αρμόδιες υπηρεσίες και δομές για την ολοκλήρωση και εφαρμογή του σχεδιασμού τους.

Ο ΕΤεΣυ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην υποστήριξη της συνεργασίας με τις επιχειρήσεις, οι οποίες εκδηλώνουν ενδιαφέρον για την απασχόληση ωφελουμένων, ώστε να μη λειτουργούν ως ευκαιριακές συνεργασίες, αλλά ως μηχανισμοί δημιουργίας μονιμότερων σχέσεων συνεργασίας και κοινής ανάπτυξης στο πλαίσιο του Δικτύου. Για το λόγο αυτό, η παρακολούθηση των ωφελουμένων δεν εξαντλείται με την τοποθέτησή τους στις θέσεις εργασίας, αλλά συνεχίζεται και στο επόμενο διάστημα και για ένα εξάμηνο, τουλάχιστον, στοχεύοντας στην κατά το δυνατό μεγαλύτερη διάρκειά της.

Η διαδικασία παρακολούθησης προβλέπει:

* Τη δημιουργία για κάθε ωφελούμενο ενός ειδικού αρχείου παρακολούθησης της ένταξής του στην αγορά εργασίας, το οποίο ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
* Τον καθορισμό σταθερών ζευγών coaching για την αποτελεσματική παρακολούθηση και καθοδήγησή των ωφελουμένων.
* Την παροχή παράλληλων υπηρεσιών στους ωφελούμενους και τους εργοδότες
* Τη διεξαγωγή εξαμηνιαίων ερευνών για την εργασιακή ένταξη των ωφελουμένων