“深挖掘”服务对象状态职业指导与改革开放同行

职业指导延长公共就业服务“半径”

改革开放40年来，就业从过去的“分配工作定终身”到定向单位招工考试再到合同制自主择业，就业机制发生了巨大的变化。在劳动力逐步成为资源并实现市场化配置后，职场人的心态与意识也变得更多元。

2003年，就业心态的改变也在全市范围催生出“三化五层”的个性化公共职业指导。市级改革，各区实践。在普陀区，一支由专业职业指导师组成的启航工作室团队在基层以公益化的就业服务，不断延长服务半径。

青年报记者 陈晓颖

普陀区“就业源”启航活动现场。
青年报资料图
记者 常鑫 摄

改革开放40周年

从就业变为“乐业” 精细化服务应运而生

“20世纪90年代中期，劳动者进入公共就业服务机构，都是排着队找工作人员‘开单子’。拿着介绍单去企业找工作。”据普陀区就业促进中心首席职业指导师孙炯介绍。随着改革开放进一步深入，上海迎来国企改制、经济转型调整等一系列变化，就业市场也随之发生变革。不少劳动者因企业效益不佳或是合同转制等因素下岗。这一批待就业群体由于多是家中的“顶梁柱”，再就业时大多数人都对工作不挑不捡，对公共就业服务机构的诉求就是找一份工作。

随着就业市场变化，不少到公共就业服务机构询问者开始主动讲起自己的求职困惑。面对越来越多从“找工作”变为“解迷茫”的咨询者，公共就业服务机构也在尝试提供更专业的公共就业服务。

1997年，上海尝试引入德国推广成熟的职业指导模式。“当时德国的职业指导七步法，每一步都有衡量指标。我们也在考虑七步法如何在上海落地实践。”三批职业指导老师到德国学习经验回沪后，便开始探寻如何将职业指导因地制宜地应用推广。在经过实践和分析后，2003年上海职业指导进入了专业化、科学化和社会化的模式——三化五层。具体说来，三化五层中的“三化”是操作系统标准化、指导过程人性化、指导方法科学化。系统会根据咨询者情况产生相应的就业困难系数，再依据情况进行入门、专门、一般、重点或是会诊“五层”指导。

从粗放型到做精、做细，做到职业化、专业化、规范化，全市职业指导队伍也在逐渐尝试新方式。

关注心理疏导与人文关怀 普陀区启航工作室耕耘10年

随着职业指导作为常态化公共就业服务在沪各区推进，职业指导师们关注到“4050”失业人群、长期待业群体、失业青年未走入职场，实际上各有各的难题。

为面向不同层次的青年失业人员、职场人士提供多维度心理咨询、就业咨询及职业指导服务，2008年9月，普陀区启航工作室在试运作一年多后正式成立。

工作室作为线下载体，除了在此进行职业指导咨询外，还以品牌化活动驱动就业服务升级。据介绍，启航工作室成立前后连续推出《求职导航图》“启航信息库”，实现青年数据库的动态化管理；组建“启航导师团”，让青年享受到更专业的就业服务；设立“启航训练营”，帮助青年获得职场通关的软实力与硬技能；发放“启航护照”，激发启航青年就业的主动性与积极性；推出“就业源”启航微信公众号，为青年输送优质的就业资源。

工作室将新老媒体进行组合宣传，走近青年、关心青年、爱护青年、激励青年，帮助他们提前了解区内形势，调整心态，尽早实现家庭人、校园人向社会人的转换。不仅自行出版了国内第一本由公共就业服务机构职业指导师自行撰写的《青年求职攻略》，启航工作室与普陀区教育局合作，启动“校园职场启蒙行动”。行动针对中学，试点开设为期3个月的职业发展兴趣课程。针对中高职院校，开设首席职业讲坛，传授社会角色转变技巧，提升学生职场适应能力。针对高校，开设针对不同专业的专题沙龙，让大学生零距离面对企业领军人物和资深心理专家，学会调适职场心态、规划职业生涯。

在“精细、专业、人本、前瞻”四个关键词的推动下，普陀区启航工作室在2009年被市委宣传部命名为“人文关怀与心理疏导工作室”。2011年中宣部政思研全国代表大会上，启航工作室创始人许鸿蕨为160名代表作了现场经验介绍。启航工作室成立10年来，共为6000余人提供了人文关怀和心理疏导服务，其中近5成通过职业指导师的跟踪服务直接就业，重新实现人生启航。

走入社区街镇提供职业指导 就业服务不停歇

如何将区级的指导资源更精准地“触碰”到街镇青年当中？在普陀区，三级职业指导框架逐渐搭建起来。街镇分站对职场有惑者“初诊”，区职介所“复诊”，专家志愿团“会诊”的三级指导构架，在指导内容上以基础指导—集中指导—专门指导—家庭指导—小班化实训为层进阶梯。普陀区10个街镇分站点如同“抓手”，将职业心理问题更快捷、有效地在社区得以解决。通过以户外体能及心理拓展为主要手段的主题式指导，即启航训练营，各层职业指导者们帮助他们克服自卑，积极学习技能，进行团体互助与关怀。

在实际工作中，职业指导师们发现家长是待业青年长期未就业的原因之一。因而，面向家长的职业指导也纳入了服务范畴。普陀区的职业指导师们通过消除亲子矛盾，缓解双方焦虑情绪。此外，针对吸毒、刑满释放、残疾等特殊群体，指导师们每年上门举办各类专题讲座，帮助他们端正求职态度，调节求职心理。

整合就业服务资源 “就业源”网络载体线上化

随着找工作线上化趋势增强，打造公共就业服务的线上平台成为了提质增效的途径。

自2016年起，普陀区“就业源”启航微信公众号依托新媒体开辟了线上服务阵地。值得注意的是，“就业源”将求职的政策源、招聘源、信息源、技巧源、活动源五大板块信息全部聚集起来。作为线上平台，互联互通的作用也在企业人事与求职者中凸显。记者了解到，“就业源”上正逐步开放企业登录端口以及个人在线咨询、窗口预约等互动功能。

此外，“普陀就业源”还配套“职场菁英堂”线上系列微课服务项目。特邀数十名专家讲师，为青年群体度身定制线上指导系列课程，涵盖职场心态、礼仪、沟通、面试等各个方面，打破了空间与时间的限制，让青年群体随时、随地都可以在线上免费接受就业指导和知识分享。自举办以来，吸引千余名青年在线收听、收看课程。

“就业源”已成为了普陀区的就业服务品牌。除了线上服务拓展外，“就业源”线下还开展了配套就业服务活动，提高了参与者的求职录用率。通过举办“我行我秀”启航职场挑战赛，鼓励促进青年和企业间的精准就业对接；制作“有话职讲”启航职场真人秀节目，引领青年树立起正确的职业观、求职观；构建启航专场“招聘汇”，实现企业与求职者的双赢。如今，“就业源”已成为了普陀就业的专门品牌，正在被打造成集岗位资源、人力资源、信息资源、服务资源“五源一体”的综合性、权威性公共就业服务平台。

上海职业指导工作发展21年来，上海职业指导师们从探索者、实践者成长为创新者。如今，全市400余位职业指导师在日常工作中加入了创新的元素，无论是在线职业指导课程，还是人生沙盘互动沙龙，更多年轻职业指导师成为上海职业指导环节中的中坚力量。目前，通过职业指导的延伸，上海公共就业服务群体的类型逐渐增多，职业指导的流程更加精细化与规范化。