

《劳动保障协理员工作指南》

——就业创业服务·职业指导与职业介绍



中国就业培训技术指导中心组织编写

杨剑锋 江苏省南通市劳动就业管理中心

任莉 江苏省南京市劳动就业管理中心

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第三部分 就业创业服务

1. 劳动就业基础知识

2. 政策咨询服务

3. 就业援助

4. 职业指导与职业介绍

5. 职业培训服务

6. 创业服务

第四章 职业指导与职业介绍

第一节 职业指导

一、职业咨询的有关知识

1. 心理咨询的有关知识

(1) 心理咨询的概念

心理咨询是由受过专业训练的咨询员运用心理学方法，通过会谈，帮助来访者解决问题以维护其心理健康，促进其适应和发展的过程。

(2) 心理咨询的特征

1)心理咨询是咨询员与来访者面对面的沟通，这种沟通关系建立在 咨询员与来访者彼此信任的基础上。



2) 沟通方式一般以言语表达为主。



3)沟通一般具有长期性的特点。



4) 咨询员与来访者之间的关系建立在改变来访者的认知与行为上。



(3) 心理咨询的主要理论

1) 精神分析理论

弗洛伊德把人的心理世界分为3 个基本层次。

潜意识其内容主要是原始本能及与本能有关的欲望；

01

02

前意识介于潜意识与意识之间，其内容指可找回到意识中，是可以回忆起来的经验。

意识是心理的表面部分，是同外界接触直接感知到的稍纵即逝的心理现象。

03

弗洛伊德认为，潜意识是行为强大的动力，意识在决定人的行为中并不重要，“意识好比冰山露在海洋面上的小小山尖，而潜意识则是沉在海洋面下看不见的那巨大的部分”。

精神分析理论的核心是强调个体一切行为的基础都有无意识活动的参与，把个体心理上出现的困扰视为早期不幸生活经历的产物，因此，强调精神分析师需要关注个体童年的生活经历。在心理咨询中，精神分析理论强调让来访者能够理解和领悟目前困扰与早年创伤之间的联系，个体的这种理解与领悟就是心理问题的解决方法。精神分析不仅是一种理论学说，也是一种心理治疗的方法。

2) 认知心理学理论

①认知疗法

认知疗法的创始人贝克（A•T•Beck）认为，所有的心理问题都是由思维的歪曲或功能的受损造成的，因此，不是人们的经验或处境让他们愤怒、抑郁或焦虑，而是他们对这些经验的看法使他们出现了负面情绪。常见的逻辑错误包括：武断的推论、两极化的思想、扩大化或缩小化。

②理性情绪疗法

理性情绪疗法认为，人的情绪和行为后果不是由某一刺激事件直接引起的而是由经受这一事件的个体对它不正确的认知和评价所引起的，这些不正确的认知和评价被称为非理性信念。非理性信念具有三个特征：要求的绝对化、过分概括化、糟糕至极。

理性情绪疗法的核心是以理性治疗非理性，帮助病人改变认知。用理性思维的方式来替代非理性思维的方式，最大限度减少非理性信念所带来的情绪困扰。

基本咨询步骤包括：

第一步：让来访者认识到其问题是由非理性信念引起的，而且通过努力可以克服。

第二步：协助来访者找出非理性信念并与之辩驳，从而形成合理的信念，最后让来访者形成用理性方式进行思维的习惯。

3) 行为主义理论

行为主义理论认为人的一切行为都是学习获得的，所以就可以用强化的方法，辅导他对周围环境做出新的适应，或改变环境的某些方面来改变或塑造新的行为。

行为疗法是一种短期的、以问题解决为导向的心理咨询模式，主要包括系统脱敏疗法、厌恶疗法、冲击疗法，强化疗法、生物反馈疗法等。

行为疗法的咨询过程可分为四个步骤。



①目标行为的分析;



②行动计划的制定;



③行动计划的实施;



④新行为的巩固。

4) 人本主义理论

人本主义理论是美国心理学家卡尔·罗杰斯（Carl Rogers）于20世纪50年代创立的，也被称为以来访者为中心的心理咨询

人本主义理论认为，人有自我觉察、自我探索的能力。以人本主义理论为基础的咨询理论认为，在咨询中咨询者的主要任务是给来访者提供一种真诚、信任、支持、安全和鼓励性的帮助关系，保持一种开放和接受的态度，帮助来访者认识此时此地的现状，陪伴来访者不断地自我探索、自我成长。

来访者中心疗法是所有学习心理咨询者都需熟悉的理论，他所提出的共情、无条件接纳、真诚已被所有的咨询理论所接纳。

2.职业咨询的有关知识

(1) 职业咨询的概念

所谓职业咨询是指运用心理学等方法，协助当事人更好地解决在选择职业、安置就业和职业发展等方面遇到的问题。

(2) 职业咨询的特征

1) 发展性； 2) 广泛性； 3) 综合性。

(3) 职业咨询的主要理论

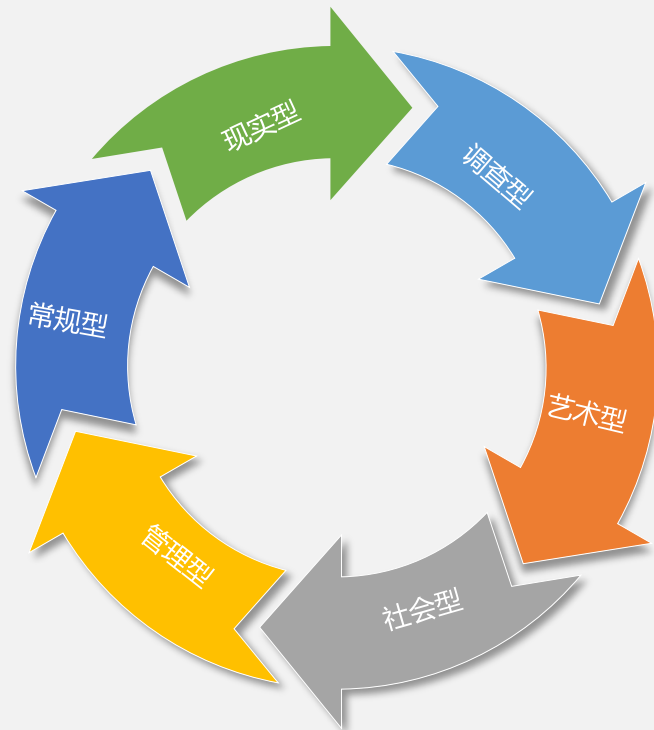
1) 帕森斯 (Parsons) 人职匹配理论



将个人的主观条件与对个体有一定可能性社会职业岗位相对照、相匹配，从而选择一种职业。职业指导就是要帮助个人寻找与其特性一致的职业，以达到人与职业之间的合理匹配。

2) 霍兰德 (Holland)职业性向理论

职业性向（包括价值观、动机和需要等）是决定一个人选择何种职业的重要因素，他把千差万别的人格类型归纳为六个基本类型，同时把成千上万的职业划分为相应的六大类，每个人格类型对应于每个职业类型。



3) 金斯伯格(Ginzberg)的职业发展理论

金斯伯格的职业发展理论分为幻想期、尝试期和现实期

4) 格林豪斯 (Geenhouse)的职业生涯发展理论

美国心理学博士格林豪斯的研究侧重于不同年龄段职业生涯所面临的主要任务，并以此为依据将职业生涯划分为5个阶段：职业准备阶段、进入组织阶段、职业生涯初期、职业生涯中期和职业生涯后期，从而形成了他的职业生涯发展理论。

5) 施恩 (Schein)职业锚理论

职业锚，实际就是人们选择和发展自己的职业时所围绕的中心，是指当一个人不得不做出选择的时候，他无论如何都不会放弃职业中那种至关重要的东西或价值观。职业锚强调个人能力、动机和价值观三方面的相互作用与整合。

职业锚问卷是国外职业测评运用最广泛、最有效的工具之一,是一种职业生涯规划咨询、自我了解的工具,能够协助组织或个人进行更理想的职业生涯规划。

二、职业指导的有关知识

1.职业指导的概念

职业指导是为求职者就业、就业稳定、职业发展和用人单位合理用人提供咨询、指导及帮助的过程。

(1) 强调指导对象是人力资源市场中求职者和用人单位两个主体，而不仅仅是求职者一个方面。

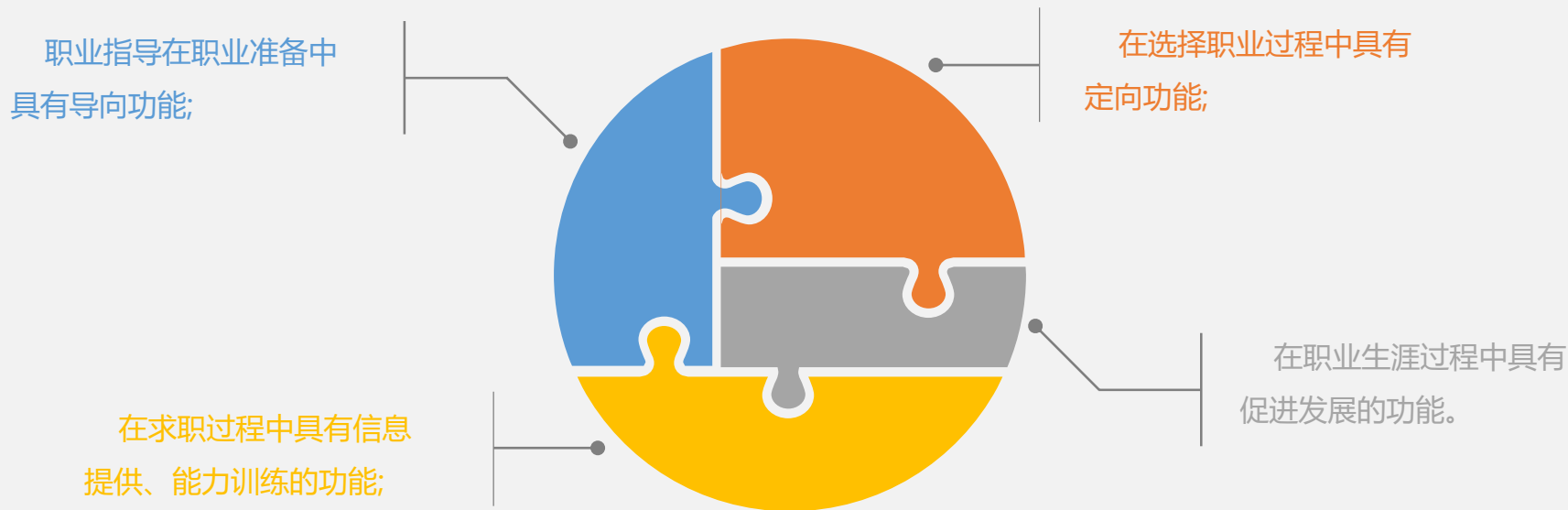
(2) 强调指导的最终目标是个人的职业发展和用人单位能够更好地做到人尽其才，而不仅仅以就业为目的。

(3) 强调职业指导是一个过程，伴随人的整个职业生涯，而不仅仅是某一个阶段和时期。

(4) 强调职业指导更深层次的教育和帮助功能作用，而不仅仅是提供职业信息。

2.职业指导的功能

(1) 对个人的影响



(2) 对工作的影响



一是有助于建立科学开展就业服务工作的意识;



二是有助于促进就业服务工作的质量和效果;

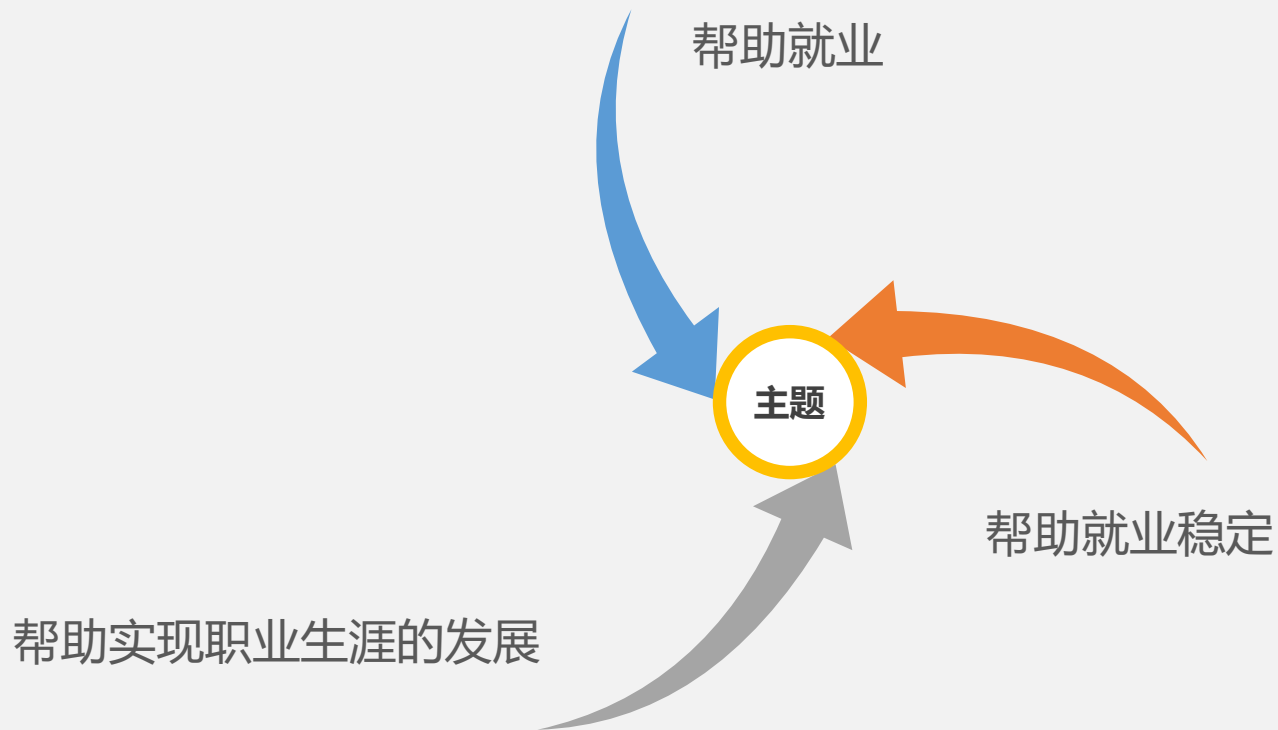


三是有助于就业服务工作的提升和改革;



四是有助于就业服务队伍的建设。

3.职业指导的目标



4.职业指导的原则



科学性原则



政策性原则



主体性原则



疏导性原则

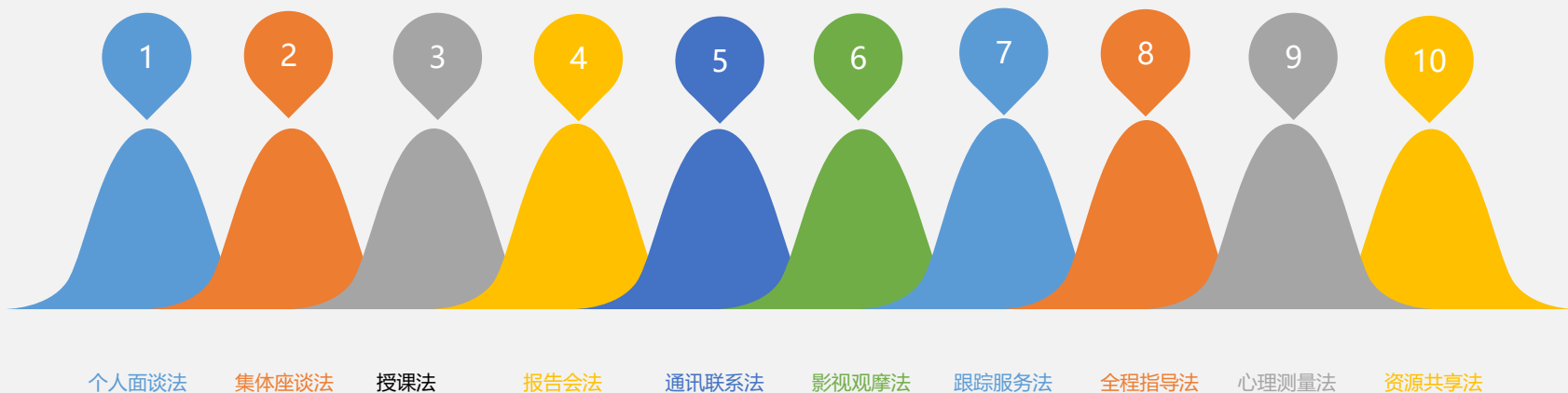


实效性原则

5.职业指导的主要内容

- (1) 政策法规和市场供求咨询。
- (2) 择业咨询。
- (3) 职业培训咨询。
- (4) 职业能力测评。
- (5) 特殊群体专门指导。对妇女、残疾人、少数民族人员及退出现役的军人等就业群体提供专门的职业指导服务。
- (6) 大中专学生指导。对大中专学校、职业院校、技工学校学生的职业指导工作提供咨询和服务。
- (7) 创业指导。
- (8) 用人指导。
- (9) 职业培训机构指导。

6.基层平台职业指导的主要方法

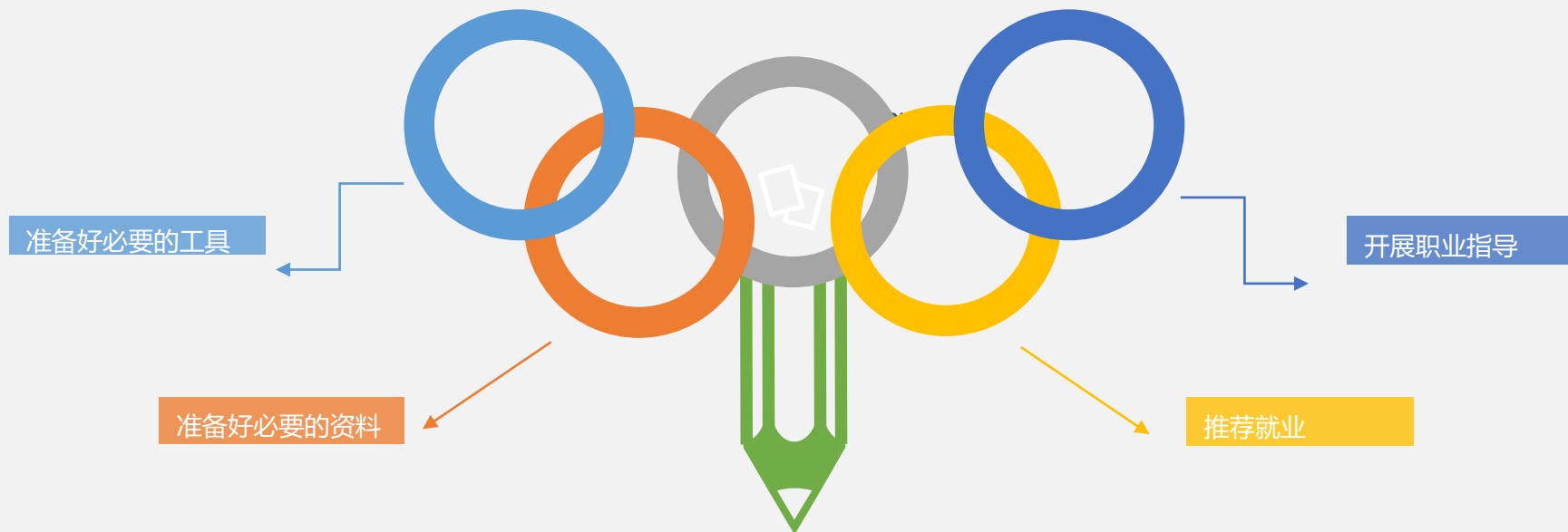


三、职业指导的操作务实

1.个人职业指导

(1) 进行个人职业指导的程序和方法

指导填写求职登记表



(2) 指导求职者面试的程序和方法

指导正确填写求职登记表

指导正确填写求职登记表

指导积极应聘

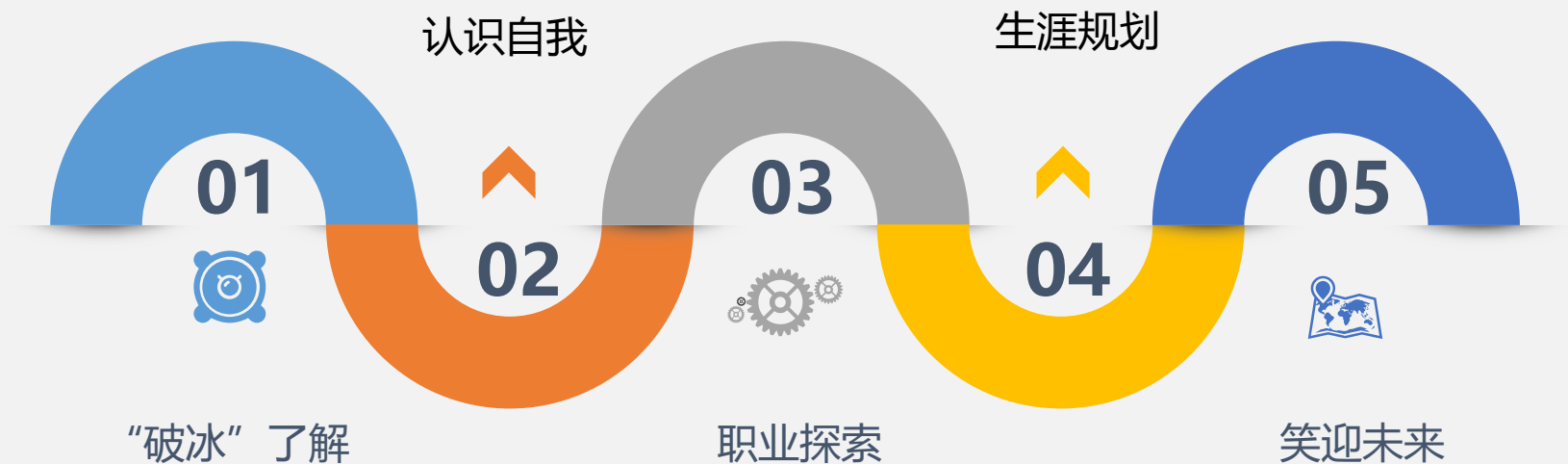
指导妥善应对面试



(3) 职业生涯设计的程序和方法



(4) 团体咨询指导的程序和方法



(5) 素质测评有关知识

1) 素质测评的概念

人员素质测评指综合利用心理学、管理学和人才学等学科的理论、方法和技术，对人的能力水平及倾向、个性特点和行为特征等进行系统的、客观的测量和评价。

由于运用此技术可以准确客观地对被测评者做出职业素质评价，能够评测出被测评者是否符合工作要求，目前这种选拔人才的手段被越来越多地运用在组织招募人才和选拔人才的工作当中。

2) 素质测评的主要内容

能力因素；个人特质因素；动力因素。

3) 我国常用的测试工具

①职业兴趣测试

我国常用有库特尔职业兴趣量表(OIS), 斯特朗·卡姆贝尔兴趣记录(SCI),霍兰德“自我指导探索”(SDS) 等。

②智力测试

我国常用的智力测验量表有瑞文标准渐进测验(RPM),韦克斯勒成人智力量表(WAISR)等。

③一般能力倾向测试

我国常用的由美国就业服务社编制的“一般能力倾向成套测验(GATB)”。

④性格测试

我国常用的一般是根据“明尼苏达多项人格调查表”(MMPI)、“艾森克人格问卷”(EPQ) 或“卡特尔十六因素个性测验”(16PF) 等加以改编的量表。

2.单位用工指导

(1) 招聘指导一般流程

- 1) 了解用人单位的需求
- 2) 招聘成功的可能性分析
- 3) 介绍招聘方式的种类
- 4) 确定合理的招聘方式
- 5) 组织落实招聘计划

(2) 岗位设置指导

(3) 用人后续指导

指导用人单位办理招聘备案、签订劳动合同、缴纳社会保险等手续。

第二节 职业介绍

一、职业介绍基础知识

1.开展职业介绍服务的基本内容

职业介绍服务的基本内容一般包括以下几个方面：

(1) 对求职者求职和用人单位招聘进行登记。求职登记的主要内容包括求职者本人的基本情况、职业经历、技能水平、求职愿望、培训愿望等。用人单位招聘登记的主要内容包括用人单位的基本情况、招聘岗位基本情况、用人条件、工资待遇、社会保险、劳动合同期限等。

(2) 为求职者提供职业需求信息，推荐就业岗位。

(3) 为用人单位提供人力资源信息，推荐求职者。

(4) 为求职者求职和用人单位招聘提供职业指导和职业咨询服务。帮助求职者了解人力资源状况，掌握求职方法，指导用人单位正确使用招聘方法和按规定进行招聘。

(5) 向职业培训机构提供职业需求信息，推荐有培训意愿的求职者。

(6) 为就业困难人员或其他特殊就业群体提供专门的职业介绍和推荐就业服务。

(7) 建立人力资源基础信息数据库，开展职业供求状况预测和预报。

2.开展职业介绍服务的基本要求

职业介绍服务一般包括以下内容：

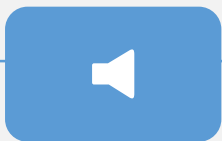
- (1) 为求职者提供求职途径、基本求职方法、相关表格及简历的填写、面试注意事项等职业指导，同时提供本地区职业供求现状与发展趋势分析、就业岗位信息、职业技能培训、相关劳动就业政策的咨询服务。
- (2) 在求职者进行求职登记后，建立求职者求职信息档案，录入人力资源市场信息库，为用人单位招聘提供求职者基本信息。
- (3) 在求职者基本信息进入人力资源市场信息库后，建立求职者“跟踪指导档案”或相应的跟踪指导记录，实施必要的跟踪指导与即时服务。通过求职者提供的联系方式，定期为其提供一定数量的就业岗位信息。

(4) 为求职者提供一定时间的跟踪服务后，求职者仍未实现就业的，劳动保障协理员应及时与求职者取得联系，并重新提供服务。

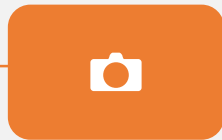
(5) 劳动保障协理员要有高度的服务意识，掌握各项劳动就业政策和人力资源市场职业供求信息，熟知用人单位的一般用人条件和需求。在实际工作中，能够应用职业介绍服务的各种知识、方法，为求职者和用人单位提供服务。

(6) 随时与用人单位和求职者保持联系，了解用人单位的就业岗位信息、求职者的就业状况，并及时调整和更新数据库、信息栏、信息发布电子设施的内容。

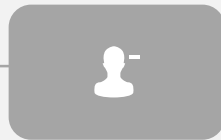
■ 注意事项



(1) 按照科学规范的工作流程，开展职业介绍。



(2) 区分服务对象的性质，用工单位和求职者所需信息不同，其后续服务的程序和内容差别都很大。



(3) 求职信息和用人单位的选择要由服务对象来决定，职业指导人员不可包办代替。

二、职业介绍操作实务

1.个人求职登记流程

个人求职登记一般包括如下流程

(1) 核实求职者的有效证件。包括身份证、学历证、职业资格证、《就业创业证》等有效证明。

(2) 采集求职者基本信息并录入有关业务信息管理系统。主要包括：求职者身份证号码、姓名、年龄、性别、健康状况、民族、户口性质、户口所在地、人员类别、文化程度、技术技能、工作经历、职业培训、联系方式、通讯地址、专业特长、技能特长、特殊的学习和生活经历等内容。

(3) 采集求职者求职意向并录入有关业务信息管理系统，提供一般性指导。主要包括：充分了解求职者在行业领域、职业岗位、就业地域范围、工资福利、教育培训等方面的意愿和要求等内容。

(4) 材料归档。对求职者填写的《个人求职登记表》定期归档。

2.单位招聘登记流程

单位招聘登记一般包括如下流程：

(1) 核实用人单位资格。用人单位登记招聘，核实其合法有效资质证明、资质有效期限、经营范围与招聘岗位是否相符、经办人身份证件等内容。

(2) 采集用人单位基本信息并录入有关业务信息管理系统。主要包括：用人单位组织机构代码或工商营业执照注册号、单位名称、单位地址、单位性质、经济类型、行业类别、经营范围、法定代表人、联系人、联系电话等内容。

(3) 采集用人单位招聘信息并录入有关业务信息管理系统，提供用人指导。主要包括：招聘岗位、工资水平、招聘条件、招聘人数等内容。用人指导应符合《公共职业指导服务规范》相关要求。

(4) 材料归档。对用人单位提供的相关备案材料、《单位招聘登记表》等定期归档。

3.岗位信息收集发布流程

岗位信息收集和发布一般包括如下流程：

(1) 岗位信息收集

- 1) 通过基层平台接待服务、自助式职业介绍服务设施，进行信息采集。
- 2) 通过招聘会集中采集信息。
- 3) 专项活动搜集。通过各类公共就业服务专项活动采集信息。
- 4) 其他采集信息渠道：
 - ①通过工作人员主动上门收集信息；
 - ②与社会职业中介机构、大专院校等有关机构建立信息联络制度，开展信息采集；
 - ③通过公共传媒开展信息搜索和采集。

(2) 岗位信息发布

1) 主要渠道

①利用电子大屏幕、信息栏、触摸屏、自助查询计算机等场所内信息发布设施发布。

②利用互联网职业介绍服务平台发布。

③利用广播、电视、报纸、公交移动传媒等媒体发布。

④利用宣传页、正式出版物等媒介发布。

2) 工作要求

信息发布前，对信息进行分类整理，审核、筛选和校验，确保信息内容真实、完整、有效。信息采用多种发布渠道及时发布，及时更新，有效传达。

4. 供求信息匹配流程

(1) 供求信息匹配的原则

在业供求信息匹配并最终实现求职者成功就业和就业岗位成功录用的过程中，运用信息匹配原则，达到最佳化、合理化十分重要。因为运用信息匹配原则达到最佳化、合理化的程度会最终影响职业供求信息的使用效率。

1) 求职者技能与岗位信息相适应的原则

根据求职者所拥有的职业技能素质，在用人单位的招聘岗位信息中查找相应的就业岗位信息，将其安排在相应的就业岗位上，使求职者技能素质与就业岗位信息匹配是最合适、最合理的，能够达到求职者技能与岗位信息相适应。根据求职者技能素质将其安排在相应的岗位上，这是因为人有能级的区别。所谓能级，是指一个人的知识、专业、技能、经验、性格、心理素质、潜力、品德等多方面的要素。不同的能级水平应承担不同的就业岗位工作责任，同时也应具备承担不同工作的特质。

2) 岗位信息与求职者求职愿望相适应的原则

根据就业岗位对求职者的知识、专业、技能、经验的具体要求，在求职者数据库中查找与求职愿望相适应同时具有相应职业技能素质的求职者，安排求职者应聘并实现就业，使岗位要求与求职者求职愿望相适应。因为不同就业岗位对求职者的能级水平有不同的要求，承担的就业岗位工作责任和享有的权利也不尽相同。同时，求职者本人的求职愿望在这一原则中也很重要，一方面如果没有满足求职者的就业期望值，求职者可能采取观望或等待的态度，将就业时间延后；另一方面即使求职者勉强接受就业岗位，也可能无法调动工作积极性，影响效能发挥。

3) 匹配时间最快原则

职业供求信息是变化的，因为采集的求职信息和岗位信息具有时效性，时间的推移会抵消供求信息的可用性。同时，在运用人力资源市场信息网络进行信息匹配时，掌握好时间最快原则可以提高职业指导人员或劳动保障协理员的工作效率。

4) 动态性原则

从发展的观点看，职业供求信息匹配是在不断调整的，动态性始终贯穿求职者求职和用人单位招聘用人的全过程。首次职业供求信息匹配可能由于对求职者所拥有的职业技能素质评估存在偏差，而导致求职者技能与岗位信息不相适应；或者由于对岗位信息的了解不够准确，而不能完全反映求职者的能级和求职愿望。因此，应根据职业供求信息匹配反映出的问题，结合求职者的情况、劳动力供求关系、工资差别和岗位状况的变化情况，及时调整匹配。

(2) 供求信息匹配的方法

信息匹配体现的是人力资源市场求职者自主择业和用人单位自主用工的“双自主”的特点。

1) 以企业为主的信息匹配

在用人单位自主用工的过程中，用人单位根据生产需要提出用工需求，按相关法律法规要求拟订用人条件和用工待遇，在人力资源信息数据库中进行检索查询，查找符合录用条件的求职者信息，并最终完成信息匹配。检索查询有两种形式，即用人单位输入全部用人条件和输入主要用人条件。两种检索查询形式获得结果不同，应根据用人单位招聘情况确定：容易完成招聘的岗位，人力资源数据库中信息资源多，可输入全部用人条件，以获得信息全面且符合条件的求职者；相反，不易完成招聘的岗位，如果输入全部用人条件，符合条件的求职者会更少，要放宽条件，输入主要用人条件。

2) 应求职者要求的信息匹配

求职者在自主择业过程中，根据自己的求职愿望和职业技能素质，向工作人员提出信息检索查询要求，工作人员在人力资源信息数据库中进行检索查询，查找符合求职者求职愿望的用工信息，并最终完成信息匹配。

3) 根据供求双方要求双向查询匹配

双向查询主要是满足不同用工需求和求职者的要求。例如，用人单位需要委托招聘的，或者求职者要求集中获得用工信息的，工作人员在人力资源信息数据库中进行检索查询，查找符合求职者求职愿望和用人单位用人条件的职业供求信息，最终完成信息匹配，并通知和安排双方联系，介绍面谈。

5.招聘会流程

招聘会一般包括以下流程：

(1) 准备工作

组织招聘洽谈会之前要准备好必要的场所、工具和材料。主要有：



(2) 组织做好接待工作

劳动保障协理员要从洽谈会实际需要出发，根据求职登记和用工登记要求，查验确认相关证件、材料，指导填写相关表格。

(3) 组织用工招聘洽谈

组织职业供求双方见面互相了解信息，按双方认可的选择对象组织面谈。劳动保障协理员根据职业指导和用工指导的内容，提示求职者和用人单位正确求职和合理用工。

(4) 开展职业指导和用工指导

在组织招聘洽谈会过程中，劳动保障协理员应根据职业指导程序和方法对求职者进行职业指导，根据用人单位用工指导程序和方法进行用工指导。

(5) 及时了解招聘洽谈结果并作相应处理

在职业供求双方面谈后，劳动保障协理员若未接到双方面谈结果的反馈信息，应及时与用人单位或求职者进行联系，做好后续服务工作，并将面谈结果在有关资料上作相应处理。

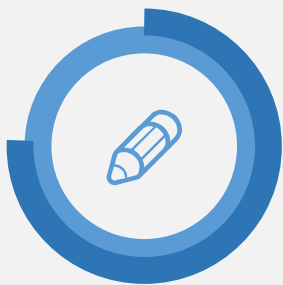
(6) 及时汇总归纳，作相应统计分析

劳动保障协理员应在招聘洽谈会后的一定期限内，对洽谈会招聘情况进行汇总归纳和统计分析，对信息合理匹配的成效情况、供求关系变化作出评估，以作为对本辖区职业供求总体情况分析时的参考依据。

6.职业介绍跟踪服务

(1) 跟踪服务的工作程序

职业介绍跟踪服务工作一般包括以下四个步骤：



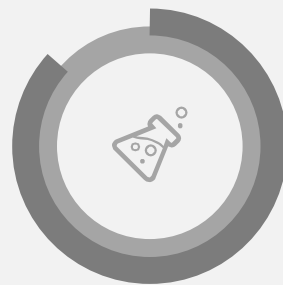
确定跟踪服务内容，约定时间。

电话联系



按约定时间，到用人单位或求职者家中面谈，了解服务结果，提取改进意见。

现场面谈



对双方选择成功的，查验建立劳动关系和签订劳动合同情况。对用人单位未与求职者建立劳动关系和签订劳动合同的，予以工作指导。

查验指导



根据用人单位目前空岗情况和求职者未能实现求职愿望情况，及时在人力资源市场信息网络上作回执处理。

回执处理

(2) 为就业困难人员的服务程序

为就业困难人员的服务程序一般包括以下内容：

1) 求职登记1个月内提供登记和咨询、人力资源市场信息服务、求职面谈、介绍与推荐、职业指导、其他就业服务建议、其他服务。

3) 求职登记6个月以后应提供再就业培训班、职业培训、求职交流、职业设计培训班、社区服务、自谋职业服务、生产自救、新的再就业计划等专项服务。



2) 求职登记3个月以后应要求求职者参加求职培训班、就业讨论会。

4) 求职登记1年以上的人员，需利用一周的时间，帮助其开发新的再就业计划，重新安排服务项目和求职活动，并逐步实施。

谢谢大家！



中国人力资源和社会保障出版集团 制作