

Vaikuttavuus
asiakasohjauksessa

Työllistymisen
edistäminen

TYP-työn kehittäminen



Learning cafe

Ihminen ihmiselle

24.8.2016 Perusturvan auditorio, Maantiekatu 31, Pori

Ohjelma

8.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

9.00 Vaikuttavuus henkilökohtaisessa asiakasohjauksessa

Raul Soisalo, Suomen Psykologinen Instituutti

- Ihminen ihmiselle - ainutlaatuinen suhde
- Etiikka ja ammatillinen epäammatillisuus
- Kokonaisvaltainen kohtaaminen
- Mikrollmeet ja -eleet vuorovaikutuksessa
- Konstikas käytös - oiretta vai ilmaisua
- Miten saada lisää kikkettä työstä?

11.00 Tauko

11.15 Asiakaspolkuseminaari jatkuu...

12.00 Lounas (omakustanteinen)

12.45 Learning cafe

15.30 Ohjelma päättyy

Ilmoittautumiset: link.webpolsurveys.com/S/3BCF7A5869AEF3A1





Asiakaspolkuseminaari

**Miten
idea
alunperin
syntyi?**

Antti Vuolanne

Learning-Cafe

aukeaa klo 12.45

Ajatuksia & ideoita

Kokemuksia

Tiedon jakamista

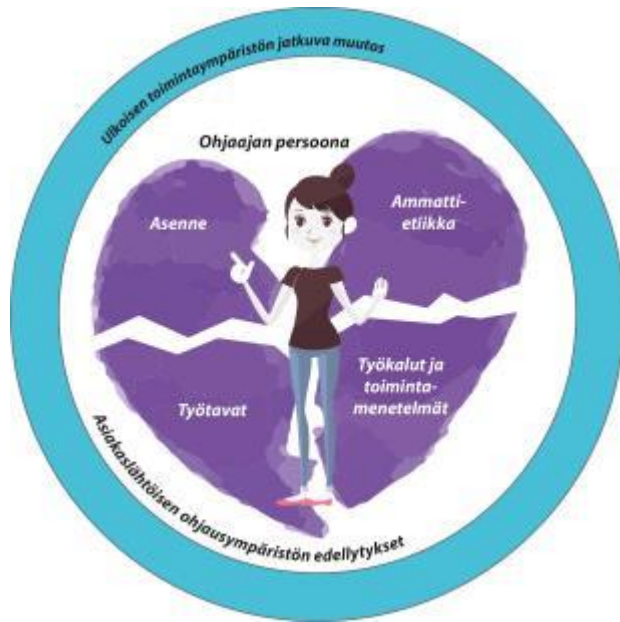
Reflektointia

Uuden luomista

Yhteisen
näkemysen
rakentamista

Pöytien teemat

Pöydät 1 A ja B



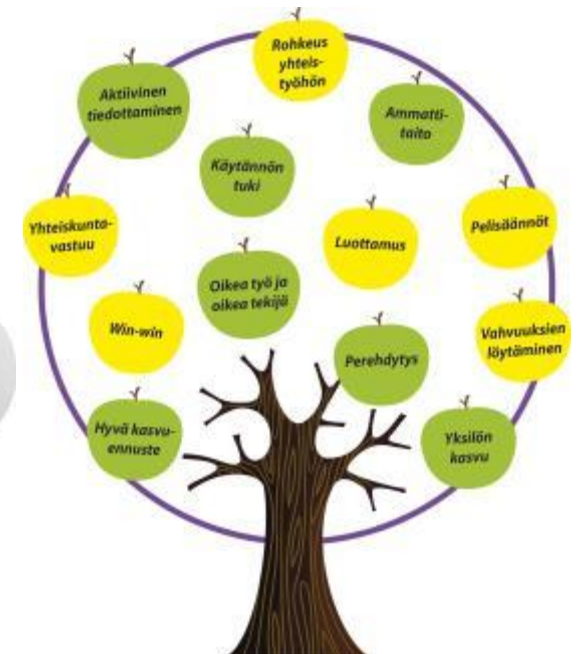
**Asiakaslähtöisyys
ohjausprosesseissa**

Pöydät 2 A ja B



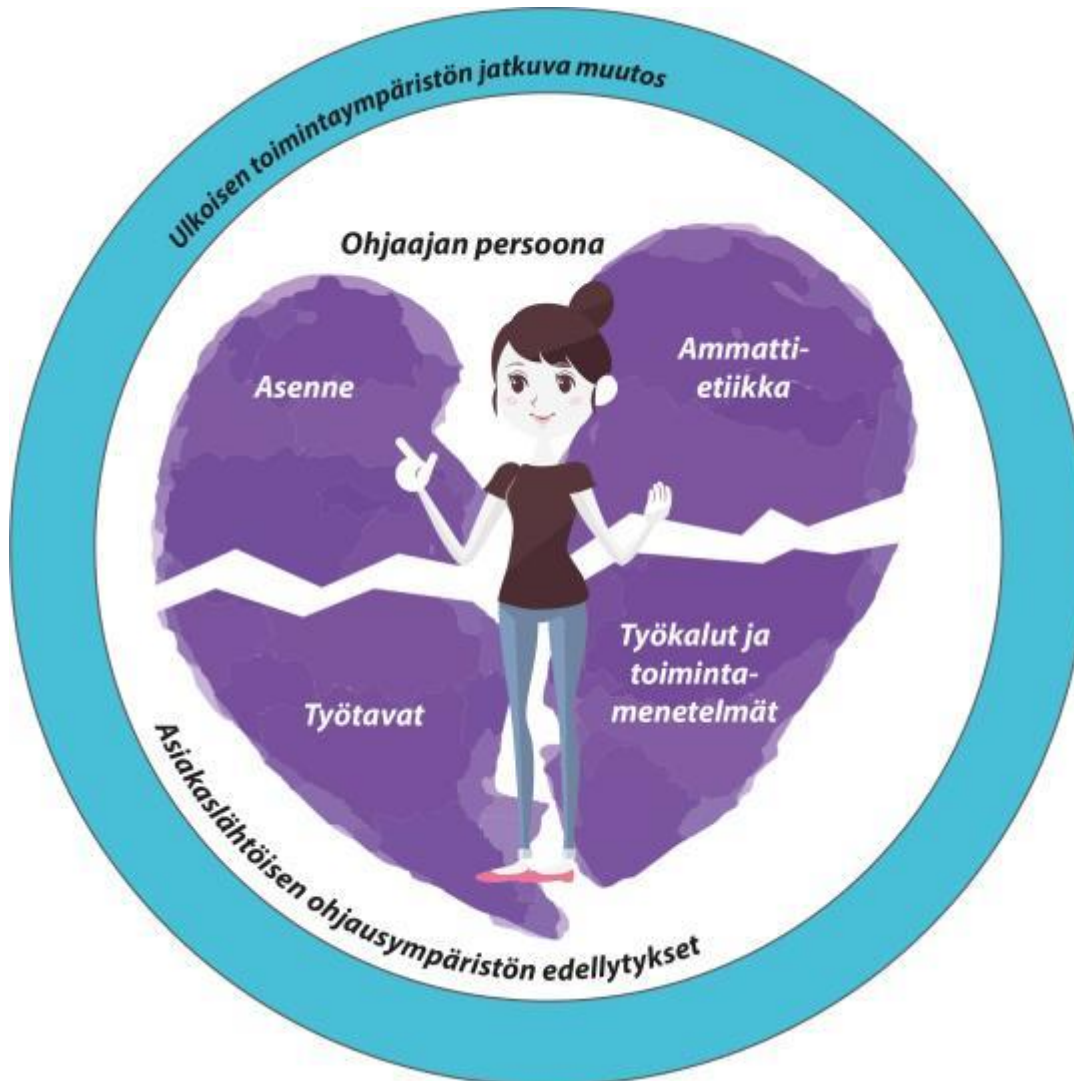
**Kolmannen sektorin
rooli työllistämisessä**

Pöydät 3 A ja B



**Miten yritykset
saadaan mukaan
työllistämään
pitkäaikaistyöttömiä?**

Asiakaslähtöisyys ohjausprosesseissa



SISÄÄNTULOKULMAT

*Ratkaisuideoita
ohjaustyössä esiin
tulleiden haasteiden
selätykseen*

*Hyviä havaintoja ja
toimivia tapoja*

Ihan uusi idea

Pöydän 1 A Emäntä:
Jenni Ketonen

Pöydän 1 B Isäntä:
Antti Vuolanne

Mitä tulee paikalle, kun sinä tulet paikalle?

Asiakaslähtöisyys ohjausprosesseissa -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Hyvä kohtaaminen ei maksa mitään
- Älä tee työtä järjestelmän ehdoilla
- Arvosta asiakkaan tilannetta ja tee käytettävästä ajasta merkityksellistä hänelle
- Pohdi palvelun oikea-aikaisuutta

- Luovuutta ja uskallusta kohtaamisiin
- Job-Centerit ostoskeskuksiin
- Persoonaa ja tasa-arvoisuutta peliin
- Unohda ylimielisyys

Learning Cafe

- Oletko mahdollisuuksien antaja?
- Löytyykö rakkautta ja lämpöä, inhimillisyyttä ja innostusta auttaa?
- Omaa ammatillisuutta kannattaa pohtia: ratkaisija vai viranomainen?
- Ennakkoluulottomuus auttaa kohtaamisissa, vapaudu ennakkokäsityksistä

- Mikä on sinun roolisi, miksi? Oletko oikeasti edes totta?
- Keskittyminen asiakkaaseen monella epämääräistä ja välinpitämätöntä
- Pitäisi päivittää kohtaamistaitoja
- Ympäristö on osa kohtaamistilannetta ja vaikuttavuutta

Asiakaslähtöisyys ohjausprosesseissa -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Millä jää särjetään vuorovaikutuksessa?
- Ymmärrä asiakasta, vaikka et hyväksyisi
- Tarkkaile omia tunnelukkoja ja kyynisyyskyhmyjä!
- Kehosi viestii voimakkaasti

- Oletko vallankäyttäjä ja asiakkaan alistaja?
- Muista olla ihminen ihmiselle, entäs jos teidän roolinne vaihtuisivat?
- Miltä toimintasi näyttäisi videolta suurelle yleisölle näytettynä?
- Työvoimapuolen henkilöstön kulttuurin muutos ajankohtaista: TYP:in myötä poliisista huolehtijaksi

Learning Cafe

- Tarvitaanko näin paljon asiantuntijoita?
- Toimisiko vastuutyöntekijä-malli?
- Omasta hyvinvoinnista tärkeää pitää huolta
- Uusia ideoita kohtaamiseen ja puheen paljoudelle voisivat olla: musiikki, lyhyet videot, huumori, kahvitarjoilu, hedelmät, skype-kontaktointi, täsmä-chat, vierekkäin istuminen, taidelähtöiset menetelmät (piirroksset, kuvat, ajatuslauseet)

Asiakaslähtöisyys ohjausprosesseissa -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT



Kolmannen sektorin rooli työllistämisessä



SISÄÄNTULOKULMAT

*Ratkaisuiideoita
ohjaustyössä esiin
tulleiden haasteiden
selätykseen*

*Hyviä havaintoja ja
toimivia tapoja*

Ihan uusi idea

Pöydän 2 A emäntä:
Niina Veko

Pöydän 2 B emäntä:
Hannele Tuomainen

Kolmannen sektorin rooli työllistämisessä -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Työllistäminen kaikkein tärkeintä
- Monipuolista toimintaa ja innovatiivista kokeilukulttuuria
- Liian suuret odotukset yhdistysten tekemästä työstä
- Yhteistyökumppaniverkostolla tärkeä rooli joka suuntaan
- Rahan puute jokapäiväinen riesa

- Oikea ihminen oikeaan paikkaan on onnistumisen edellytys
- Huono juttu, että vain typo-hankkeilla työllistämisvarat
- Kasvaako 4. sektori?
- Toimintakulttuuri muokkautunut tehokkaasti
- Aktiiviset yhdistykset löytävät mahdollisuuksia

Learning Cafe

- Ottaa ”koppia” komiasti
- Osallisuus aina hyvästä!
- Toimijat kehittyneet melkoisesti
- 3. sektorin kokemusasiantuntijoita ei osata hyödyntää riittävästi
- Palautteen saaminen osaamisesta tärkeää

- Jos omassa osaamisessa on puutetta, löydettävä aikaa sen ”kalastamiseen”
- Työtehtävät lähemmäksi työmarkkinoiden todellisia tarpeita ja töitä
- Yhteiskunnallisesti tärkeää työtä
- Vapaaehtoistyössä jatkaminen jakson jälkeen joillekin merkityksellistä
- Pienillä paikkakunnilla niukasti 3. sektorin yhdistyksiä

Kolmannen sektorin rooli työllistämisessä -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Ammatillisen toimijuuden taso ja asiantuntijuus vaihtelevat paljon
- Työssä voi onnistua myös ilman "ammattiohjaustaitoja", kun ymmärtää tehtävänsä merkityksen
- Tiedottamista ja markkinointia ei osata hoitaa ammattimaisesti
- Kentälle lisää tietoa toimijoista ja niiden erikoisvahvuuksista
- Vaitiolovelvollisuus ja luottamus ontuvat

- Toiminnan pitkäjänteisyyden hahmottaminen ja suunnittelu tärkeää
- Asiakaskohderyhmässä ihmisiä kaikista yhteiskuntaluokista ja tilanteista
- Mitä siitä seuraa, kun pyöritetään yhdistystoimintaa palkkatukirahoilla?
- Asiakkaan arviointiin ammatillista tukea
- Esimiestaitoja tarvitaan toiminnan kehittymiseksi

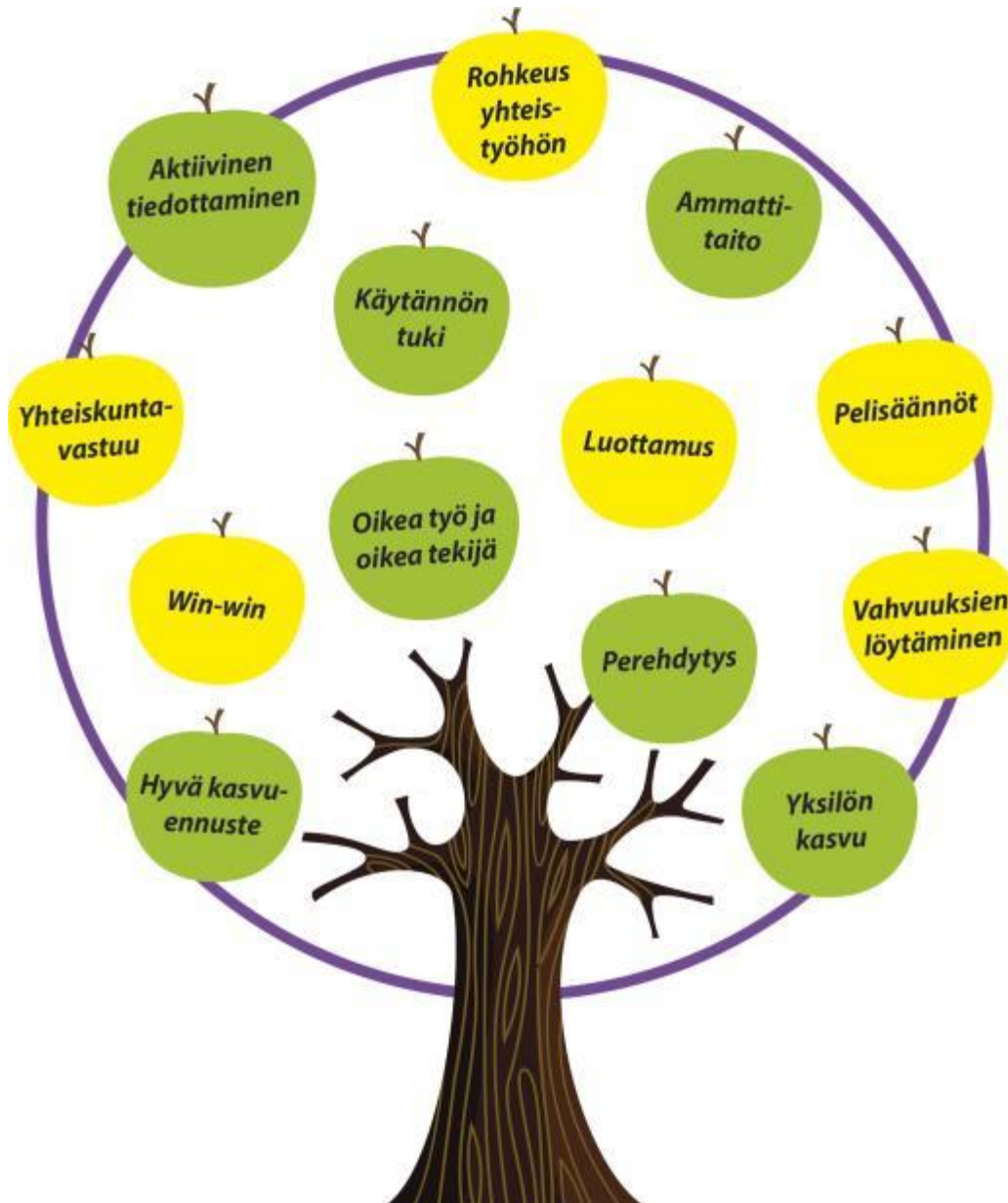
Learning Cafe

- Kaikilla on oikeus kykyjään vastaavaan työhön
- Moni jää koukkuun tiettyyn yhdistykseen, jolloin mukavuusalueelta on vaikea kömpiä toisaalle
- Toiveiden tynnyri – kuntoutuksellinen työtehtävä
- Tullut vastaamaan kuntien vähentyneisiin matalan kynnyksen töihin
- Ohjaamista avoimille työmarkkinoille pitäisi kehittää

Kolmannen sektorin rooli työllistämisessä -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT



Miten yritykset saadaan mukaan työllistämään pitkäaikaistyöttömiä?



SISÄÄNTULOKULMAT

*Ratkaisuiideoita
ohjaustyössä esiin
tulleiden haasteiden
selätykseen*

*Hyviä havaintoja ja
toimivia tapoja*

Ihan uusi idea

Pöydän 3 A emäntä:
Bia Kaski

Pöydän 3 B emäntä:
Sari Toivonen

Miten yritykset saadaan mukaan työllistämään pitkäaikaistyöttömiä?

-PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Markkinoin ja viestinnän kehittäminen yritysten suuntaan tärkeää
- Termi ”pitkäaikaistyötön” leimaava ja varsin negatiivinen, pitäisi poistaa kokonaan
- Kiinnitettävä huomioita sanastoon ja vuorovaikutuksen laatuun
- Miltä yrityksen korvissa kuulostaisivat määrittelyt: kokenut ammatti-ihminen, monipuolinen, sinnikäs ja ahkera, joustava ja kova tekemään töitä pitkäaikaistyötön artikuloinnin sijaan

- Kumoa esteitä ja näe vahvuuksia ihmisissä
- Poista uskomuksia ja negatiivisia leimoja
- Tiedetäänkö yritysten tarpeet?
- Tärkeää saada yritykset kiinnostumaan ja yhteiseen vuoropuheluun

Learning Cafe

- Myyntivalmentaja; kentällä kaivataan sparrausta myyntityöhön (ohjaajat ohjaamisen ammattilaisia)
- ”Työväliittäjä” raivaa ja rakentaa luottamuksen polun
- Rohkeutta kontaktointiin
- Perehdytys molempiin suuntiin tärkeätä

- Yrityksiin on jalkauduttava, esiteltävä toimintaa ja tehtävä samalla kartoitusta tarpeista
- Löydettävä vahvat tekijät ja taidot ihmisistä, eikä vaan miettiä puutteita
- Työhönvalmennustaidot puutteellisia
- Näkyvyyttä yrityksille, jotka työllistävät: win-win

Miten yritykset saadaan mukaan työllistämään pitkäaikaistyöttömiä? -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT

- Pitäisi levittää onnistumisen tarinoita laajasti liikkeelle
- Tanskan mallia Suomeenkin
- Byrokratian purkamistalkoot
- Rahaa kärrätty kottikärryittäin, mutta ei tunnu toimivan, jotakin uutta pitää keksiä

- Osaamisen näyttö työttömyysetuudella
- Sparrausporkkanasta polutusta yksityissektorille
- Yritykset ärsyntyvät, jos tarjotaan "mitä sattuu ja ketä vaan"
- Ensisijaisen tärkeää onnistumisen kannalta on tunnistaa oikea ihminen, oikea yritys, oikea työ

Learning Cafe

- Selvitettävä yrityksen toimiala ja palvelut ennen kontaktointia ja mietittävä ketä ei ainakaan voi tarjota
- Laadittava simppelit pelisäännöt, joista kaikki osapuolet ovat tietoisia
- Ihmistä ei saa jättää yksin selviytymään

Miten yritykset saadaan mukaan työllistämään pitkäaikaistyöttömiä? -PÖYDÄSSÄ KERTYNEET AJATUSEVÄÄT



Ajatukset
synnyttävät tekoja

Teot käynnistetään
tahdolla

Aikaansaannoksiin
vaaditaan tavoitteita

Uskottavuutta ei synny
ilman oikeaa asennetta

Muutos vaatii rohkeutta ja
synnyttää uusia polkuja

Tekemisen palo ja usko
ihmiseen viitoittaa tien

Ihminen jättää
ihmiselle elinikäisiä
muistijälkiä

Rakkaus tuo toivon
ja kantokyvyn
kaamoksen yli.

Sari Toivonen
Idearäätäli Oy

