



TE-palvelut
tjänster | services

Kaakkois-Suomen TE-palvelut

**Kaakkois-Suomen ohjaamoverkoston
kehittämistiimin ja nuorisofoorumin kokous**

25.5.2016

Psykologi Pirjo Laiho

YHDENVERTAISUUS OHJAUSPALVELUJEN SAANNISSA - MONIKANAVAISUUS OHJAUSTYÖSSÄ

Yhdenvertaisuus: yhtäläiset mahdollisuudet palveluiden saatavuuden suhteen

- **asuinpaikasta riippumatta:**

Erilaisia palvelun kanavia hyödyntämällä asiakas pääsee osalliseksi jostain, mistä muuten voisi jäädä kokonaan paitsi. Palvelut voidaan viedä lähelle ihmistä, sinne missä tarve on todella on → palvelut voivat myös lähestyä asiakasta.

MUTTA myös

- **palvelun muodon ja palvelun kanavan suhteen:**

Saako asiakas itselleen parhaiten soveltuvaa palvelua, jos sille on vain yksi muoto?

Voiko yhden kanavan palvelumuoto jopa syrjäyttää jotkut palvelun ulkopuolelle?



Käytännön asiakastyötä tekevän psykologin näkökulmasta monikanavaisuus on haastanut arvioimaan uudelleen ja kyseenalaistamaan omia ohjaustyön perusolettamuksia:

- *”Kasvokkain, face-to-face tapahtuva palvelu on kaiken ihmistenvälisen kohtaamisen ylin aste, laadukkain tapa olla vuorovaikutuksessa ja tehdä auttamistyötä.”*
 - ➔ Myös puhelimella, skypeillä, sähköpostilla tapahtuu merkittäviä kohtauksia, käsitellään vaikeita teemoja ja tunteiden välittämiseksi ja käsittelylle voi olla erilaisia muotoja. Monien erilaisten kanavien käyttö (saman asiakkaan kohdalla) antaa mahdollisuuden luoda erilaisia ”tiloja” käydä aitoa dialogia, ja niitä varioimalla voi myös aktivoida asiakasta ja asiakkaan eri puolia jopa kokonaisvaltaisemmin.
 - ➔ Myös face-to-face ohjauksella on rajoituksensa - kuten muillakin palvelumuodoilla.
- *”Face-to-face on kaikkien asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelua.”*
 - ➔ Asiakas itse arvioi tarpeensa ja valitsee sopivan kanavan asioimiselle. Kaikille asiakkaille face-to-face –asiointi ei ole luontevin tapa asioida eikä ilmaista ajatuksiaan ja tunteitaan. Näkökulma: Puhelinohjauksessa toteutuu *samanarvoisuus*, kun asiakas ei tule luokitelluksi tai arvioiduksi ulkonäkönsä, ihonväriinsä, ikänsä ym. perusteella.
- *”Face-to-face on sitä mitä kaikki asiakkaat eniten haluavat.”*
 - ➔ Voiko yhden kanavan palvelumuoto jopa syrjäyttää jotkut palvelun ulkopuolelle? Voisiko erilaisten palvelukanavien käyttö tuoda palveluiden äärelle niitä asiakkaita, joita ei muuten tavoiteta, tyyliin ”matalan kynnyksen kanavat”?



Omien perusolettamusten uudelleenmuotoutuminen:

→ Kasvokkain tapahtuva asiakastyö asettunut suhteisiin muihin kanaviin nähden. Se on yksi, KESKEINEN, ohjauksen muoto monien muiden kanavien joukossa, joilla kaikilla on etunsa ja rajoituksensa.

→ Monikanavaisuus antaa mahdollisuuden valita työskentelyn muoto asiakkaan tarpeen, ei (pelkästään) ohjaajan tarpeen mukaan.

→ Monikanavaiset palvelut =

OIKEA kanava, OIKEALLE asialle, OIKEALLE asiakkaalle, OIKEAAN aikaan

Johtopäätös:

- Meillä on verkostona syytä olla vahvasti mukana kehittämässä aidosti monikanavaisia ohjauspalveluja - ei vain taloudellisista ja resursseihin liittyvistä syistä, vaan koska kyse on myös kansalaisten yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta, jopa oikeudesta monen muotoisiin ja tarpeista lähteviin ohjauspalveluihin.

