

Työhönvalmennuksen palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun näkökulmia työhönvalmennuksen kehittämistyön tueksi

Loppuraportti TE-hallinnon työhönvalmennuksen palvelumuotoilu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Johdanto

TE-hallinnon tarjoaman työhönvalmennuksen tavoitteena on edistää henkilöasiakkaan työllistymistä ja tukea työssä pysymistä. Työhönvalmennus on valmennuspalvelu, jossa valmentaja tukee henkilökohtaisesti asiakasta sopivan työpaikan etsimisessä sekä työskentelyn vakiinnuttamiseen liittyvissä asioissa. Työpaikan löytyessä työhönvalmentaja voi antaa asiakkaalle tarvittaessa myös valmennusta työtehtävien omaksumisessa ja työssä alkuun pääsemisessä. Lain mukaan asiakas voi saada työhönvalmennusta 50 tuntia vuodessa.

TE-hallinnon tarjoama työhönvalmennus on ostopalveluna tuotettava palvelu. Jokainen ELY-keskus on kilpailuttanut oman työhönvalmennuspalvelunsa itse, jolloin TE-hallinnon työhönvalmennuspalvelun tavoitteet, kohderyhmät ja sisältö ovat muotoutuneet paikallisista lähtökohdista sekä paikallisten palveluntuottajien painotuksista riippuen. TE-hallinnon lisäksi Suomessa työhönvalmennusta tarjoavat Kela, kunnat, vakuutusyhtiöt, järjestöt, säätiöt ja oppilaitokset. Osa toimijoista tuottaa palvelunsa itse ja osa ostaa palvelun palveluntuottajina toimivilta yrityksiltä. Samat palveluntuottajat tarjoavat työhönvalmennusta monesti usealle toimijalle, jolloin moninaisesta toimijakentästä johtuen työhönvalmennuksen tavoitteet, sisältö ja tuottamistavat ovat myös muotoutuneet moninaisiksi. Tässä työssä keskitytään ainoastaan TE-hallinnon työhönvalmennuspalvelun kehittämiseen. TE-hallinnon työhönvalmennusta kehitetään palvelumuotoilun keinoin.

Tämän työn tavoitteena on tunnistaa palvelumuotoilun avulla malleja työhönvalmennukseen, joita voidaan hyödyntää maakuntamallien palvelurakenteiden rakentamisessa. Toimeksiannossa tuotteistetaan palvelua kirkastamalla työhönvalmennuspalvelun tuottamistavat, tavoitteet ja

kohderyhmittäinen käyttö. Tarkoituksena on, että jatkossa palvelu toimii tuloksekkaana, kustannustehokkaana ja asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet huomioonottavana palveluna avoimille työmarkkinoille työllistymisessä.

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan toiminnallisia tavoitteita. Tässä työssä palvelumuotoilua hyödynnettiin työhönvalmennuksen tavoitteiden ja asiakaskohtaisten tarpeiden kirkastamisessa. Palvelumuotoilun avulla laadittiin seitsemän asiakasprofiilia, joiden kautta asiakkaiden erilaisia tarpeita, haluja ja pelkoja työhönvalmennukselle kuvattiin. Asiakasprofiilien pohjalta kiteytettiin TE-hallinnon työhönvalmennukselle neljä keskeistä vaihetta ja kunkin vaiheen sisältö pyrittiin määrittelemään yleisellä tasolla.

Työn rahoittajana on toiminut Varsinais-Suomen ELY-keskuksen Yläfemmanhanke. *Tuloksia työllistämisprosesseilla - Yläfemman!* on valtakunnallinen hanke, jonka päämääränä on vaikuttaa siihen, että heikossa työmarkkina-asemassa olevien siirtymät avoimille työmarkkinoille sekä muut kestävät työllistymistä edistävät ratkaisut lisääntyvät ja luovat edellytyksiä monialaisen palvelutuotteen tuloksekkaalle toiminnalle koko maassa. Hankkeen toimintakausi jatkuu 31.3.2019 asti.

Työn ohjaukseen on osallistunut Yläfemmanhankkeesta Ritva Lindström, Taina Suonpää ja FEMMA-hankkeesta Eija Erlamo. Työn tekijöinä ovat Olli Jokinen (Sitowise Oy) ja Ilona Törmikoski (Polku Consulting Oy).

Sisältö

1. Työhönvalmennuksen tausta
2. Työhönvalmennuksen konsepti
3. Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit
4. TE-hallinnon tarjoaman työhönvalmennuksen prosessi
5. Työhönvalmennuksen kehitysehdotukset

Työhönvalmennuksen tausta

Lainsäädäntö ja ohjeet määrittävät työhönvalmennuksen suuntaviivat

TE-hallinnon työhönvalmennuksen perusteet tulevat lainsäädännöstä. **Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012)** säättää, että

Työ- ja elinkeinotoimisto voi tarjota henkilöasiakkaalle valmennusta työhön sijoittumisessa ja työpaikalla suoritettavassa koulutuksessa (työhönvalmennus) (4§).

Lakia on tarkennettu Työ- ja elinkeinoministeriön **ohjeessa julkisen työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (TEM/2376/00.03.05.02/2017)**, jonka mukaan

Työhönvalmennus on tarkoitettu henkilöasiakkaille, jotka tarvitsevat tukea työmarkkinoille siirtymiseen ja siellä pysymiseen. TE-toimisto voi tarjota työhönvalmennusta, kun henkilöasiakas tarvitsee henkilökohtaista tukea

- työpaikan etsimiseen,
- työsopimuksen solmimiseen ja/tai
- työsuhteen vakiinnuttamiseen.

Työnantajalle työhönvalmennus tarjoaa tietoa

- työnhakijan osaamisesta ja
- TE-toimiston työllistymistä edistävästä tukimuodoista (esim. palkkatuki, työolosuhteiden järjestelytuki).
- Lisäksi työhönvalmentaja voi toimia esimerkiksi palkkatukiasioissa työnantajan valtuuttamana asiamiehenä.

Työhönvalmennus on usein tarkoituksenmukaista yhdistää muihin työvoimapalveluihin.

Työhönvalmennusta voidaan myös käyttää Toppis -koulutuksessa ja palkkatuetussa oppisopimuskoulutuksessa koulutukseen osallistuvan ja työnantajan tukena.



Työhönvalmennus on henkilökohtaista tukea työnhakuun

URAVALMENNUS:

Ryhmävalmennusta henkilökohtaisen suunnan löytämiseen

Palvelun käyttötarkoitus

- ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selkiyttäminen
- ammatilliseen koulutukseen hakeutuminen
- työelämävalmiuksien kehittäminen

Palvelun sisältö

- henkilökohtaisten vahvuuksien ja osaamisen tunnistaminen
- oppimisvalmiuksien kartoitus
- henkilökohtaisten työ- ja urahaaveiden ja – mahdollisuuksien kirkastaminen
- realistisen urakehityksen ymmärtäminen (toimenkuva, työelämän vaatimukset ja työsopimuksen ehdot)
- mahdollisten koulutustarpeiden tunnistaminen (jotka auttaisivat merkittävästi työnhakua ja työllistymistä)

Palvelun asiakaskohderyhmät

- vailla ammatillista koulutusta olevat asiakkaat
- alanvaihtoa harkitsevat asiakkaat
- takaisin työelämään palaavat asiakkaat
- yrittäjyyttä harkitsevat asiakkaat

Valmennusmuoto:

- asiakasryhmille kohdennettu ryhmämuotoinen valmennus
- kasvokkainen valmennus ja erilliset harjoitukset

TYÖNHAKUVALMENNUS

Ryhmävalmennusta työhaun perustaitoihin

Palvelun käyttötarkoitus

- asiakkaan työnhakutaitojen parantaminen siten, että asiakkaalla on valmiudet omatoimiseen työnhakuun

Palvelun sisältö

- eri työpaikkavaihtoehtojen arviointi asiakkaan oman työhaun ja osaamisen näkökulmasta
- koulu- ja työtodistusten hankkiminen/löytäminen
- CV- ja työhakemusrunkojen laatiminen
- työhaun perusteiden ja työhaunkanavien oppiminen

Palvelun asiakaskohderyhmät

- asiakkaat, jotka tarvitsevat valmennusta työnhakutaitojen kehittämiseen

Valmennusmuoto:

- yleinen ryhmämuotoinen valmennus
- erilliset harjoitukset ja ryhmän vertaistuki

TYÖHÖNVALMENNUS

Yksilövalmennusta työnhakuun ja työsuhteen vakiinnuttamiseen

Palvelun käyttötarkoitus

- työpaikan etsiminen
- työsopimuksen solmiminen
- työsuhteen vakiinnuttaminen

Palvelun sisältö

- henkilöasiakkaalle henkilökohtaista tukea työpaikan etsimiseen, työsopimuksen solmimiseen ja/tai työsuhteen vakiinnuttamiseen
- työantajalle tietoa työnhakijan osaamisesta ja TE-toimiston työllistymistä edistävästä tukimuodoista

Palvelun asiakaskohderyhmät

- asiakkaat, jotka tarvitsevat tukea työmarkkinoille siirtymiseen ja siellä pysymiseen

Valmennusmuoto:

- henkilökohtainen kasvokkain annettava valmennus

Työhönvalmennuksen käyttö

Työhönvalmennus täydentää muita valmennuspalveluita

Työhönvalmennus on osa TE-toimiston tarjoamia valmennuspalveluja. Vaikka lainsäädännössä eri valmennuksille on asetettu selkeät roolit, käytännössä eri valmennusten sisällöt menevät osin päällekkäin. Työhönvalmennuksen ero verrattuna muihin valmennuksiin on henkilökohtaisesti annettava palvelu sekä palvelun pitkäkestoisuus asiakkaan työllistymisen tukemisessa.

Asiakkaan näkökulmasta työhönvalmennus ja muut valmennukset voidaan nähdä täydentävinä palveluina toisilleen. Eri valmennuksia pystytään käyttämään tarvittaessa rinnakkain keskenään, mikäli asiakkaan palvelutarve tai työnhakuprosessi niin vaativat. Työhönvalmennuksella voidaan antaa henkilökohtaisempaa palvelua silloin, kuin ryhmämuotoinen valmennus ei asiakkaan kohdalla toimi. Toisaalta työhönvalmennusta voidaan käyttää myös täydentämään ryhmämuotoisia ura- ja työnhakuvalmennusta, jos ne eivät ole yksinään riittäviä.

Henkilökohtaisen työhönvalmennuksen käyttö ryhmämuotoisten valmennusten sijaan on asiakkaan näkökulmasta perusteltua esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- **Suuri palvelutarve** Asiakkaat, jotka tarvitsevat paljon ja laaja-alaisesti tukea työpaikan saamisessa ja työpaikalla alkuun pääsemisessä. Heidän kohdallaan ryhmässä tapahtuva valmennus ei ole riittävän intensiivistä tai pitkäaikaista suhteessa heidän palvelutarpeeseen.
- **Riskiryhmät** Riskiryhmään kuuluvat asiakkaat (esim. nuoret tai syrjäytymisvaarassa olevat). Heille henkilökohtainen palvelu on tehokkaampaa. Näin heihin saadaan tiiviimpi yhteys työttömyyden varhaisessa vaiheessa, jolloin kontakti heihin säilyy helpommin.
- **Erytistarve henkilökohtaiseen palveluun** Osalle henkilöistä ryhmämuotoinen valmennus ei sovi johtuen esimerkiksi oppimisvaikeuksista tai paineista sosiaalisissa tilanteissa. Heille henkilökohtaisessa muodossa tarjottava valmennus on vaikuttavampaa.
- **Hidastunut työnhaku** Henkilöt, joiden työnhaku ei ole edistynyt, voivat hyötyä henkilökohtaisesta valmennuksesta työhönvalmennuksen epäselvien pullonkaulojen avaamiseksi. Työhönvalmennusta voidaan hyödyntää urasuunnitelmien ja työhönvalmennuksen realistisuuden varmistamiseksi tai työhönvalmennuksen menetelmien ja dokumenttien kehittämiseksi. Lisäksi asiakkaat voivat tarvita kannustusta.

Eri valmennusten rooli asiakkaan työhönvalmennusprosessissa

	Ura- valmennus	Työnhaku- valmennus	Työhön- valmennus
1. Henkilökohtainen motivaatio ja tavoitteet			
2. Vahvuuksien ja osaamisen tunnistaminen			
3. Realistiset urapolut ja koulutustarpeet			
4. Työhönvalmennuksen asiakirjat (CV)			
5. Työpaikkojen etsiminen			
6. Yhteydenotot työnantajiin ja työhakemukset			
7. Työhaastattelut ja arviointit			
8. Työsopimus			
9. Tuki työn aikana			

Työhönvalmennuksen käyttö

Työhönvalmennus täydentää muita valmennuspalveluita

Palvelun tavoitteet ja kohderyhmät

Työhönvalmennuspalvelun tavoitteet, kohderyhmät ja käytännöt vaihtelevat TE-toimistoittain. Joissain työhönvalmennusta tarjotaan kaikille halukkaille asiakkaille ja toisilla alueilla edellytyksenä ovat asiakkaan realistiset ja lähellä olevat työllistymismahdollisuudet. Osassa työhönvalmennus on ensisijaisesti suunnattu Tuetun työllistymisen palveluiden (PL3) sekä monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaille.

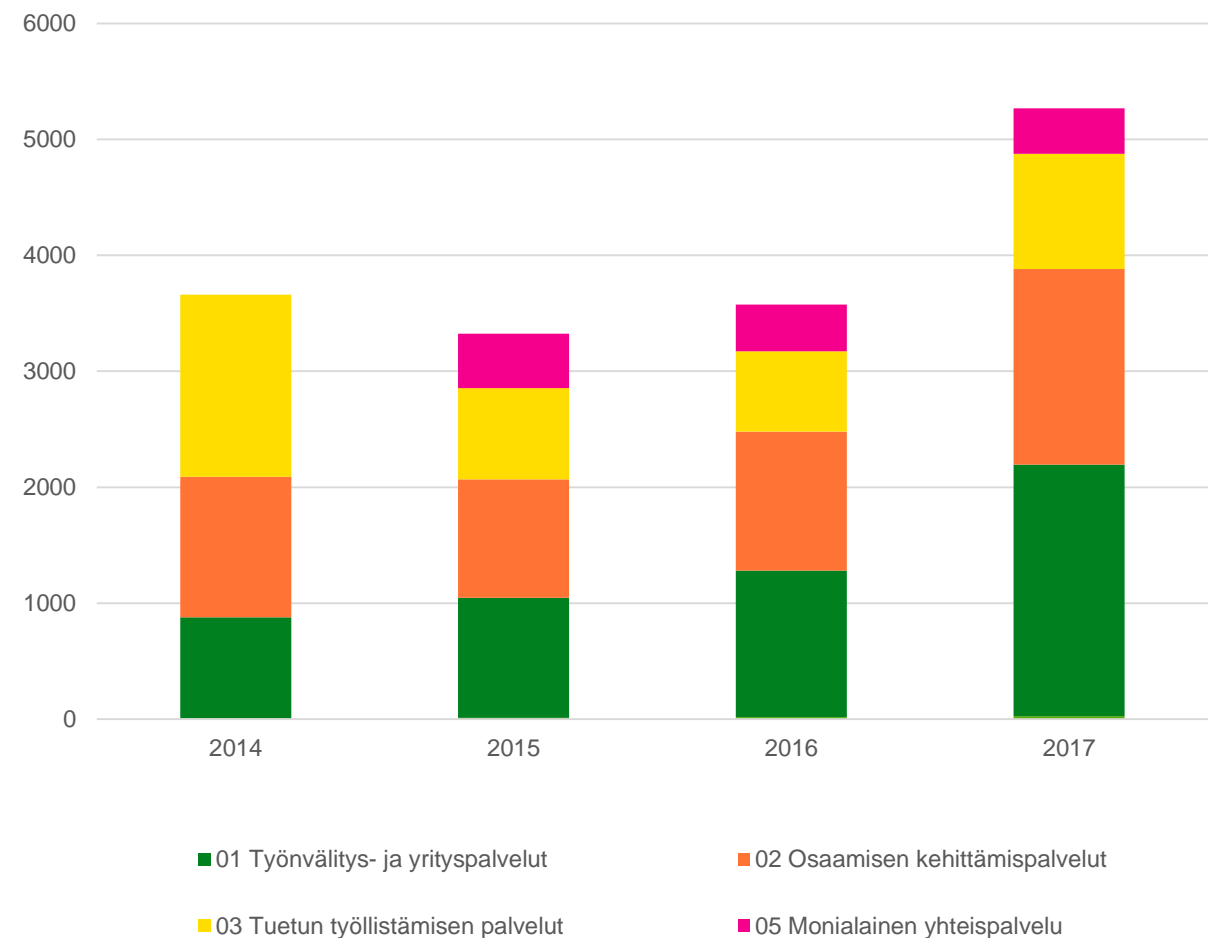
Palveluohjaus

Työhönvalmennuksen aloittamisesta sovitaan henkilökohtaisesti TE-toimiston asiantuntijan kanssa, eikä valmennus ole sähköisessä haussa. Palvelun ohjautuminen ei ole automaatio, vaan se riippuu paljon työnhakijan omasta aktiivisuudesta ja tietämyksestä sekä TE-asiantuntijan osaamisesta suositella palvelua oikeille henkilöille.

Työhönvalmennuksen kesto

Asiakas voi saada työhönvalmennusta enintään 50 tuntia vuodessa, mutta työhönvalmennuksen sisällössä ja intensiteetissä on alueellisia eroja. Palvelun menettelytavat ja laatu vaihtelevat hanketavoitteiden, toteuttajaorganisaatioiden ja valmentajien henkilökohtaisen osaamisen mukaan. Työhönvalmennuksen intensiteetti ja kesto vaihtelevat myös asiakkaan palvelutarpeen perusteella.

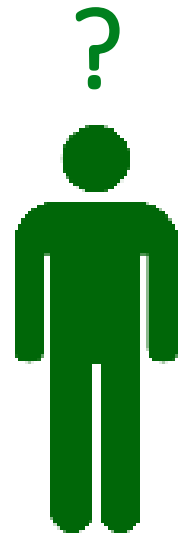
Työhönvalmennuspalvelun käytön jakautuminen palvelulinjoittain



Lähde: Työnvälitystilasto TEM

Työhönvalmennuksen konsepti

TE-hallinnon työhönvalmennus



1. Työhaun suuntaaminen

Valmennus asiakkaan työhaun suuntaamiseksi yksilöllisten kiinnostusten ja vahvuuksien pohjalta

2. Työpaikan löytäminen

Työpaikan löytämiseksi tarvittava valmennus työhaussa, työhaastatteluissa, yhteydenpidossa työnantajien kanssa, työn räätälöimisessä ja työsopimusasioissa.

3. Työskentelyn vakiinnuttaminen

Asiakkaalle, työnantajalle ja työyhteisölle suunnattu valmennus asiakkaan työtehtävien ja ammatillisen roolin omaksumisessa, uuteen työpaikkaan sopeutumisessa sekä työssä pysymisessä.

4. Työllistymispolun luominen

Valmennus asiakkaan henkilökohtaisten kehitysmahdollisuuksien ja työllistymispolun löytämiseksi ja työttömyyden uusiutumisen estämiseksi.

TE-toimiston työhönvalmennuksen tavoitteena on valmentaa työnhakijaa työpaikan tai työpaikalla suoritettavan koulutuspaikan löytämisessä, työsuhteen solmimisessa ja työsuhteen vakiinnuttamisessa.

Henkilökohtaisesti annettavaa työhönvalmennusta voi saada 50 tuntia vuodessa ja se on TE-toimiston asiakkaille maksuton. Palvelun aikana asiakas saa samaa etuutta kuin työttömänä.

Työhönvalmennuksen konsepti

Työhönvalmennuksen tavoitteet ja mahdollisuudet

Henkilöasiakkaan työhönvalmennus

Tavoitteet: antaa henkilökohtaista tukea työpaikan löytämiseen ja työmarkkinoilla pysymiseen

Työhönvalmennusta voidaan hyödyntää esimerkiksi

- Työllistymistavoitteiden ja motivaation selkeyttämisessä
- Työllistymis- ja koulutuspolun löytämisessä
- Työ- tai koulutuspaikan hakemisessa
- Työelämätaitojen ja ammattiroolin kehittämisessä
- Työllistymispolulla etenemisessä
- Työmarkkinoilla pysymisessä



Henkilöasiakas



Työnantaja



Työyhteisö

Työnantajayhteistyö

Tavoitteet: tukea työntekijän ja työnantajan välisen työsuhteen muodostumista, työtehtävien omaksumista ja työskentelyn vakiintumista.

Työhönvalmennusta voidaan hyödyntää esimerkiksi

- Työnhakijan osaaminen ja työnantajatarpeiden yhteensovittamisessa
- TE-hallinnon taloudellisten tukien hyödyntämisessä
- Työsopimuksen solmimisessa
- Työtehtävien räätälöinnissä
- Työntekijän ja työnantajan työskentely- ja menettelytapojen yhteensovittamisessa
- Työsuhteen kehittämisessä
- Ongelmatilanteiden sovittelussa
- Työsuhteen vakinaistamisessa

Työyhteisöyhteistyö

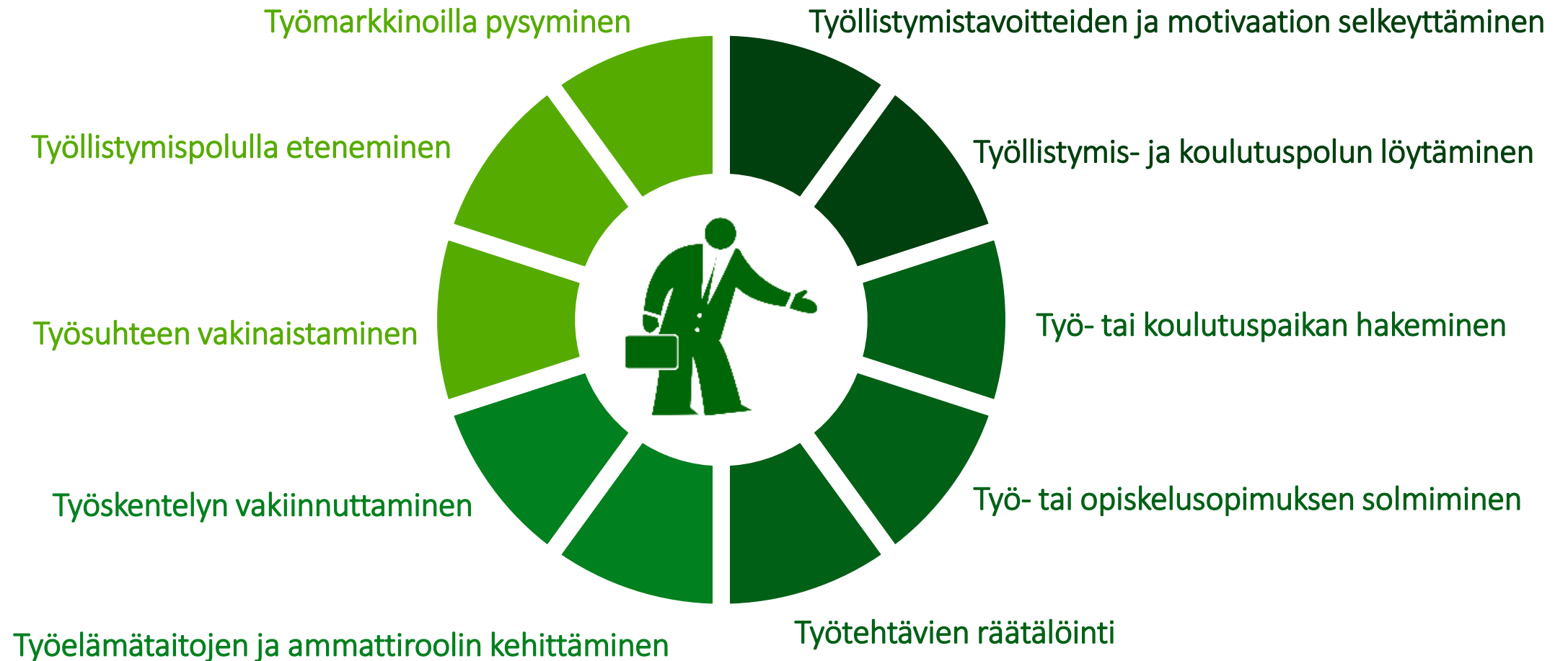
Tavoitteet: tukea työntekijän ja työyhteisön yhteisten työ- ja toimintatapojen löytymistä

Työhönvalmennusta voidaan hyödyntää esimerkiksi

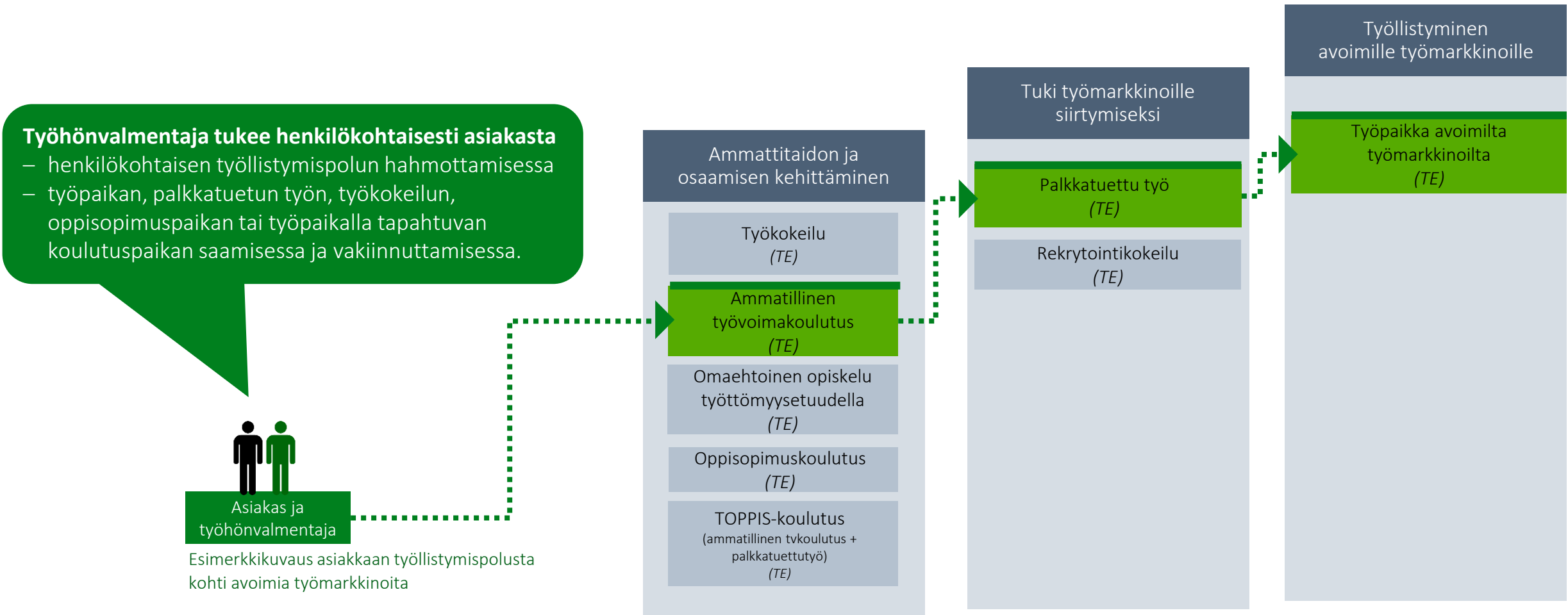
- Työntekijän ja työyhteisön työskentely- ja menettelytapojen yhteensovittaminen

Työhönvalmennuksen konsepti

Työhönvalmennus henkilöasiakkaalle

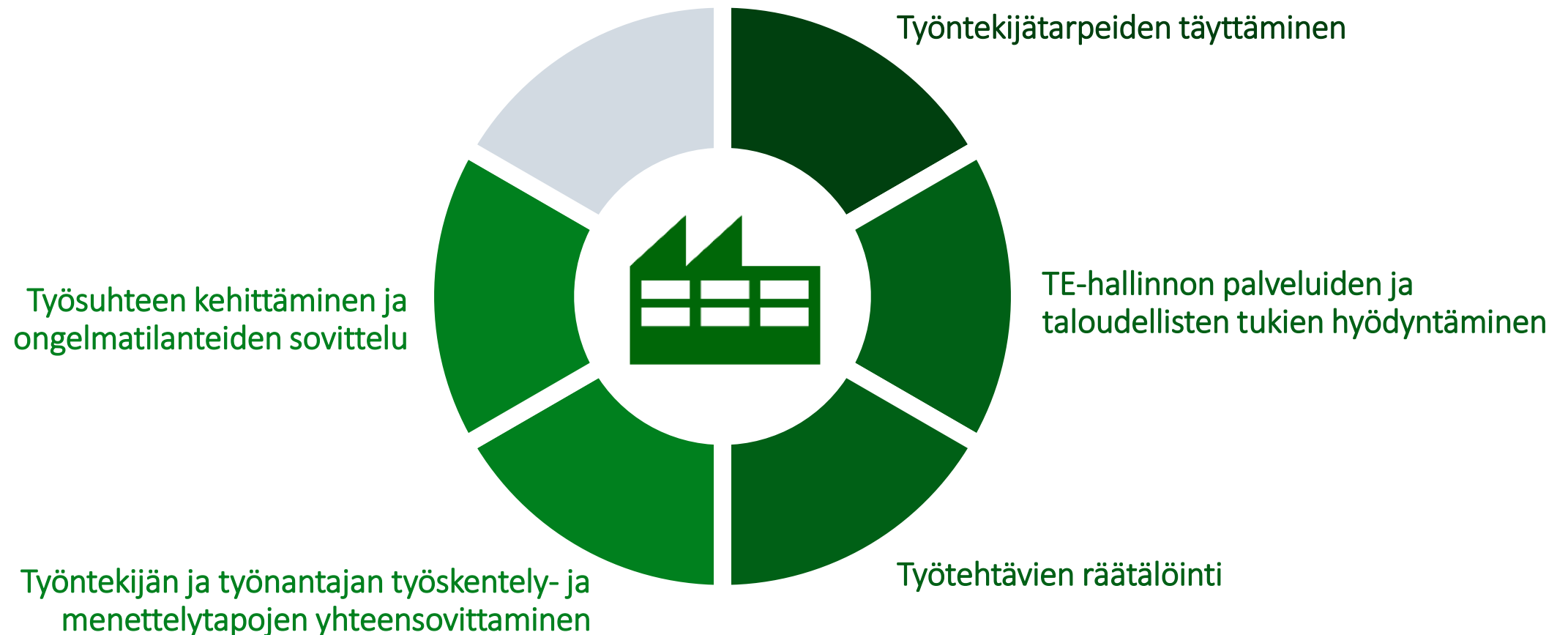


Työhönvalmentaja tukee asiakasta henkilökohtaisella työllistymispolulla



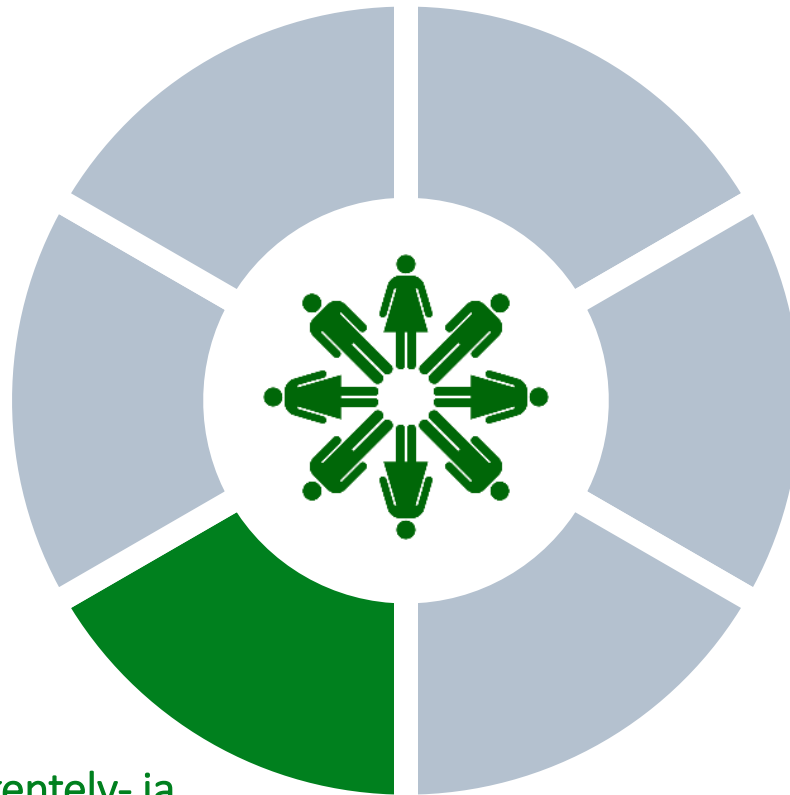
Työhönvalmennuksen konsepti

Työhönvalmennus työnantajille



Työhönvalmennuksen konsepti

Työhönvalmennus työyhteisölle



Työntekijän ja työyhteisön työskentely- ja menettelytapojen yhteensovittaminen

Työhönvalmennuksen konsepti

Työhönvalmennus eri vaiheissa



1. Työhaun suuntaaminen

2. Työpaikan löytäminen

3. Työskentelyn vakiinnuttaminen

4. Työllistymispolun luominen



Työntekijän
näkökulma

Työllistymistavoitteiden ja motivaation selkeyttäminen
Työllistymis- ja koulutuspolun löytäminen

Työ- tai koulutuspaikan hakeminen
Työsopimuksen solmiminen
Työtehtävien räätälöinti

Työelämätaitojen ja ammattiroolin kehittäminen
Työskentelyn vakiinnuttaminen
Työyhteisöön sopeutuminen

Työsuhteen vakinaistaminen
Työllistymispolulla eteneminen
Työmarkkinoilla pysyminen



Työnantajan
näkökulma

Työntekijä- ja osaamistarpeiden täyttäminen

TE-hallinnon palveluiden ja taloudellisten tukien hyödyntäminen
Työtehtävien räätälöinti

Työntekijän ja työnantajan työskentely- ja menettelytapojen yhteensovittaminen
Työsuhteen kehittäminen ja ongelmatilanteiden sovittelu



Työyhteisön
näkökulma

Työntekijän ja työyhteisön työskentely- ja menettelytapojen yhteensovittaminen

Vaiheet 1 ja 2 ovat työhönvalmennuksen keskeisimmät vaiheet

Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit

Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit

Asiakasprofiilien hyödyntäminen

Työhönvalmennuksen kehittämiseksi palvelumuotoilun avulla tunnistettiin seitsemän erilaista asiakasprofiilia. Lisäksi TE-toimiston palvelulinjoittain tunnistettiin asiakkaiden tarpeet ja työhönvalmennuspalvelun hyödyt

Asiakasryhmäjaottelun avulla työhönvalmennuspalvelua on mahdollista kehittää entistä paremmin kunkin kohderyhmän tarpeisiin. Asiakasprofiilien avulla voidaan helpommin tunnistaa kunkin ryhmän erityistarpeita, jotka eivät muuten välttämättä tule huomioiduksi.

TE-toimiston tuottaman työhönvalmennuspalvelun jatkokehittämisessä asiakasprofiileja voidaan hyödyntää

- päätettäessä työhönvalmennuspalvelun resurssien kohdentumisesta
- päätettäessä kohderyhmittäisistä tavoitteista, palvelun sisällöstä sekä työhönvalmennuksen kestosta
- palvelujen hankinnassa kuvaamaan työhönvalmennuksen asiakkaita
- palvelujen hankinnassa, mikäli työhönvalmennusta halutaan kilpailuttaa asiakasryhmittäin. Tällöin palveluntuottajat voivat keskittyä halutessaan vain muutamaasi asiakaskohderyhmään sekä kehittää menetelmiään ja yhteistyöverkostojaan halutuille asiakasryhmille sopiviksi.
- palvelun kohderyhmittäisessä kehittämisessä
- palvelun ja palvelutuotannon vaikuttavuuden seuraamisessa
- palveluohjauksessa asiakkaan palvelutarpeiden tunnistamisessa
- asiakasohjauksen viestinnän ja markkinointimateriaalin kehittämisessä kullekin kohderyhmä sopivaksi.

Työhönvalmennuksen hyödyntäminen palvelulinjoittain

PL1 **Työnvälitys- ja yrityspalvelut**

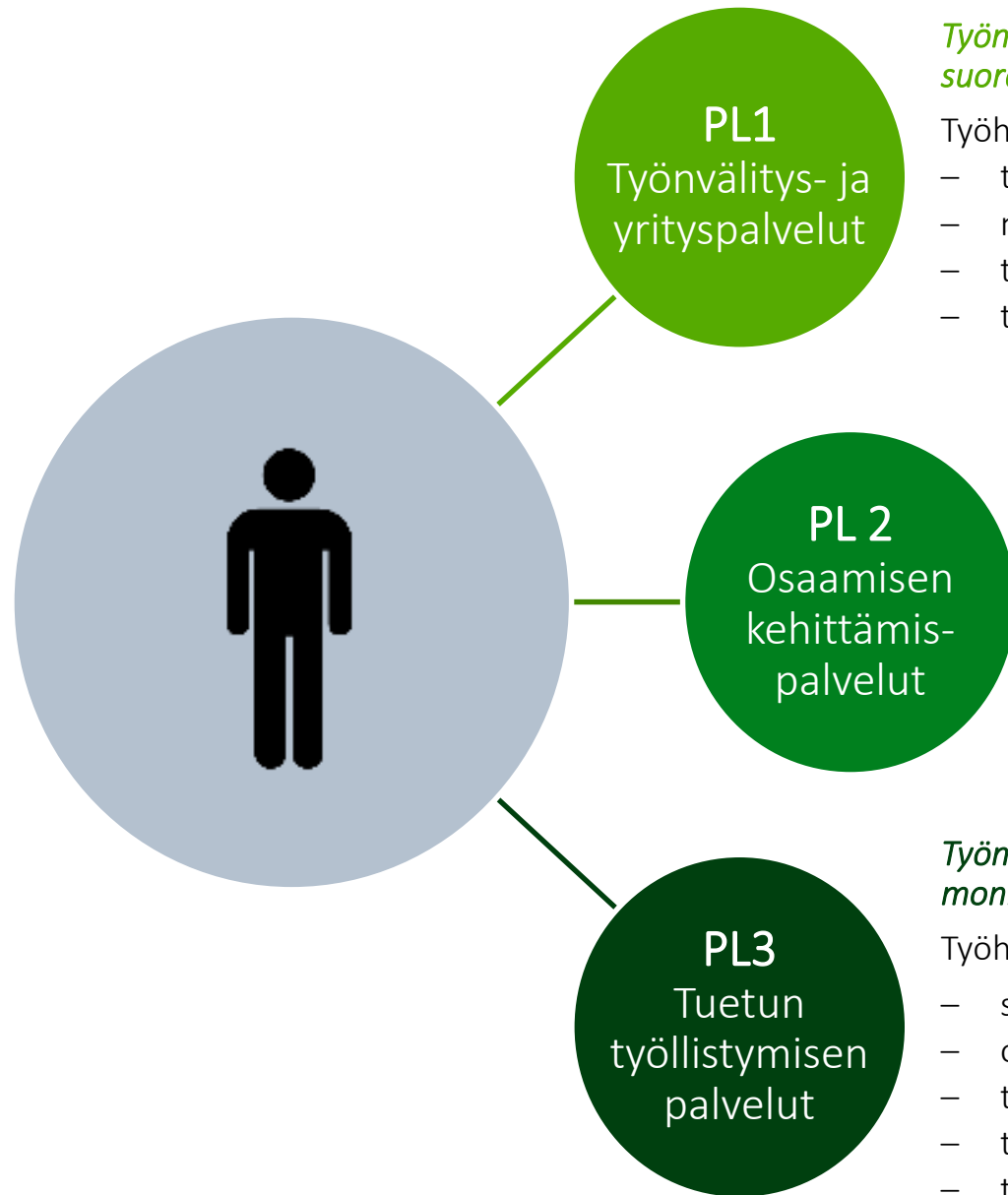
PL 2 **Osaamisen kehittämisspalvelut**

PL3 **Tuetun työllistymisen palvelut**

Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit

1. **akateemiset ja ammattitaidon omaavat työttömäksi jääneet** (PL 1)
2. **uudelle alalle valmistuneet alan vaihtajat** (PL 1)
3. **vastavalmistuneet nuoret** (alle 30v) (PL1, PL2)
4. **ammattitaidottomat nuoret**, (PL 2, PL3)
5. **maahanmuuttajat**, joiden koulutus, osaaminen, kielitaito tai kulttuurituntemus eivät ole riittävät työmarkkinoiden näkökulmasta (PL1, PL2, PL3)
6. **pitkäaikaistyöttömät tai muuten pitkään työmarkkinoilta poissa olleet**, jotka tarvitsevat enemmän tukea työllistyäkseen (PL1, PL2, PL3)
7. **työ- ja toimintakykyrajoitteiset ja osatyökykyiset**, joilla on fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen rajoite (PL1, PL2, PL3)

Työhönvalmennuksen mahdollisuudet eri palvelulinjoilla



Työnhakijat, joiden ammattitaito ja osaaminen tarjoavat edellytykset sijoittua suoraan työhön avoimille työmarkkinoille.

Työhönvalmennus voi auttaa palvelulinjan työnhakijoita

- työnhakutaitojen kehittämisessä ja –kanavien hyödyntämisessä
- motivoimisessa, kannustamisessa ja aktivoimisessa
- työpaikkamahdollisuuksien esittelyssä ja yhteydenotoissa
- työnhaun epäselvien esteiden tunnistamisessa ja kehittämisessä

Työnhakija/henkilöasiakas, jonka työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä ja/tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä ja/tai kotoutumisessa.

Työhönvalmennus voi auttaa palvelulinjan työnhakijoita

- henkilökohtaisten tavoitteiden selkeyttämisessä
- koulutus-, osaamis- ja ammattitaitovahvuuksien ja puutteiden tunnistamisessa
- työllistymis-, koulutus- ja opiskelumahdollisuuksien selvittämisessä
- työtehtävien räätälöimisessä osaamisen kehittämiseksi työpaikoilla

Työnhakija, joka tarvitsee keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen

Työhönvalmennus voi auttaa palvelulinjan työnhakijoita

- suunnan ja tavoitteiden hahmottamisessa
- osaamisen ja työllistymismahdollisuuksien tunnistamisessa
- työnhaussa ja työtehtävien räätälöimisessä
- työntajan kanssa käytävissä palkkausneuvotteluissa
- työtehtävien omaksumisessa ja työyhteisöön sopeutumisessa

PL1 Työnvälitys- ja yrityspalvelut

Palvelulinjan asiakkaat ja tavoitteet

Työnhakijat, joiden ammattitaito ja osaaminen tarjoavat edellytykset sijoittua suoraan työhön avoimille työmarkkinoille.

Esimerkkejä palvelulinjan henkilöasiakkaista, jotka voivat hyötyä työhönvalmennuksesta

- Koulutetut, työkokemusta omaavat, vastavalmistuneet sekä kotoutumiskoulutuksessa olevat henkilöt, joiden osaaminen ja ammattitaito vastavat työmarkkinoiden kysyntää, mutta työnhakutaidot ja -verkostot tarvitsevat päivitystä
- Henkilöt, joilla voi olla vamma tai sairaus, joka ei haittaa itse työn tekemistä mutta saattaa vaikeuttaa työnhakua ja nostaa työnantajan kynnystä palkkaamiselle
- Henkilöt, joiden kielitaito ei ole riittävää tai työkultuurin tuntemuksessa on työllistymisen näkökulmasta puutteita, mikä voi hidastaa työhakua tai vaatii erityishuomioita työtehtävien omaksumisessa

Palvelulinjan tavoitteet ja tehtävät

TE-toimiston tavoitteena on työnhakija-asiakkaan omatoimisen työnhaun tukeminen.

TE-toimiston tehtävänä on parantaa palvelulinjan asiakkaiden työtarjousten osuvuutta ja tuloksellisuutta mm. opastuksen ja neuvonnan avulla. Jos työtarjoukset eivät johda työsuhteeseen tai useista työhakemuksista- ja haastatteluista huolimatta työnhakija ei tule valituksi, TE-toimiston tulee arvioida syitä tähän. Tällöin hakijan työnhakutaidoissa, aktiivisuudessa tai osaamisessa voi olla puutteita ja työnhakijalle tarjotaan palveluja em. puutteiden korjaamiseksi.

Palvelulinjan asiakkaisiin liittyvät työhönvalmennuksen erityismahdollisuudet

- Hakijan työnhakutaitojen ja -kanavien kehittäminen
- Hakijan motivointi, kannustaminen ja aktivoittaminen
- Työpaikkamahdollisuuksien monipuolinen esittely asiointi- ja yhteydenpitotilanteissa
- Asiointi ja yhteistyö työnantajien kanssa työnantajien ennakkoluulojen lieventämiseksi ja palkkauskynnysten madaltamiseksi
- Työnhaun ja työllistymisen epäselvien esteiden tunnistaminen ja kehittäminen, jos asiakkaan työllistyminen ei syystä tai toisesta edisty

Työhönvalmennus eri palvelulinjoilla

PL 2 Osaamisen kehittämispalvelut

Palvelulinjan asiakkaat ja tavoitteet

Työnhakija/henkilöasiakas, jonka työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä ja/tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä ja/tai kotoutumisessa.

Esimerkkejä palvelulinjan henkilöasiakkaista, jotka voivat hyötyä työhönvalmennuksesta

- Henkilöt, jotka tarvitsevat osaamisen kehittämistä työllistyäkseen
- Henkilöt, jotka tarvitsevat tukea palkkatuetun työn, oppisopimuspaikan tai TOPPIS-koulutustyöpaikan etsimiseen
- Henkilöt, joilla ei ole selkeää ja realistista suunnitelmaa työllistymiselle ja tarvitsevat valmennusta ratkaisujen ja päätöksenteon tueksi, mutta kykenevät viemään tilannettaan oma-aloitteisesti eteenpäin

Palvelulinjan tavoitteet ja tehtävät

Palvelulinjan tavoitteena on parantaa henkilöasiakkaiden ammatillista osaamista ja tukea heidän työllistymistään ja kotoutumistaan.

Palvelulinjan tehtäviä ovat

- osaamisen kehittämistarpeiden tunnistaminen ja arviointi suhteessa työmarkkinoiden kysyntään ja osaamisen kehittämisen tukeminen
- osaamisen kehittämisen vaihtoehtojen esittely ja tarjoaminen sekä henkilöasiakkaan aktivointi ja motivointi koulutukseen hakeutumiseen
- yritys- ja työnantajayhteistyö yritysten koulutus- ja kehittämistarpeiden selvittämiseksi
- varmistaa työmarkkinoiden osaamistarpeiden huomioonottaminen palvelujen suunnittelussa ja tarjonnassa
- yhteistyö koulutuksen järjestäjien ja muiden osaamisen kehittämispalvelujen tuottajien sekä muiden kumppanuusverkostojen kanssa
- maahanmuuttajapalveluiden koordinointi TE-toimistossa
- verkostoyhteistyö tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja tarjoavien toimijoiden kanssa

Palvelulinjan asiakkaisiin liittyvät työhönvalmennuksen erityismahdollisuudet

- Asiakkaan henkilökohtaisen suunnan ja tavoitteiden selkeyttäminen
- Asiakkaan koulutus-, osaamis- ja ammattitaitopuutteiden sekä – mahdollisuuksien tunnistaminen työmarkkinoiden osaamistarpeiden näkökulmasta
- Työnhakijan vaihtoehtoisten työllistymis-, koulutus- ja opiskelusuuntien löytäminen
- Työnhakijan työllistymis-, koulutus- ja opiskelumahdollisuuksien selvittäminen työnantajien, koulutuksen järjestäjien ja muiden osaamisen kehittämispalveluita tuottavien tahojen kanssa
- Työnhakijoiden ja työantajien tuki osaamismahdollisuuksien hankkimiseen ja kehittämiseen työpaikoilla. Tuki työtehtävien räätälöintiin ja työn aikana

Työhönvalmennus eri palvelulinjoilla

PL3 - Tuetun työllistymisen palvelut

Palvelulinjan asiakkaat ja tavoitteet

Työnhakija, joka tarvitsee keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen.

Esimerkkejä palvelulinjan henkilöasiakkaista, jotka voivat hyötyä työhönvalmennuksesta

- henkilöt, jotka ovat työllistymässä aluksi tai ovat jo työllistyneet välityömarkkinoille ja ovat matkalla kohti avoimia työmarkkinoita
- henkilöt, joiden työllistymisen haasteet johtuvat avointen työpaikkojen tai osaamispuutteiden lisäksi seikoista, jotka aiheuttavat keskimääräistä suuremman tuen tarpeen. Näitä ovat erilaiset työ- tai toimintakyvyn rajoitteet taikka elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat

Palvelulinjan tehtävät

Palvelulinjan tavoitteena on parantaa henkilöasiakkaiden ammatillista osaamista ja tukea heidän työllistymistään ja kotoutumistaan.

Palvelulinjan tehtäviä ovat

- työllistymistä tukevien palvelukokonaisuuksien rakentaminen hyödyntäen eri toimijoiden tuottamia palveluja
- työpaikkojen etsiminen ja räätälöinti asiakkaan tarpeisiin
- yhteistyö välityömarkkinatoimijoiden ja kuntien kanssa / välityömarkkinakoordinaattorin ja yhteyshenkilöiden nimeäminen
- asiakkaiden ohjaus työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun (TYP)
- ammatilliseen kuntoutukseen liittyvien asioiden koordinointi ja yhteistyö (Kela, työeläke ja vakuutuslaitokset)

Palvelulinjan asiakkaisiin liittyvät työhönvalmennuksen erityismahdollisuudet

- Henkilökohtaista tukea ja ohjausta työllistymiseen liittyvän suunnan ja tavoitteiden hahmottamisessa
- Henkilökohtaista ohjausta työllistymiseksi tarvittavan osaamisen tunnistamisessa ja hankkimisessa
- Henkilökohtaista ja jatkuvaluonteista tukea ja ohjausta työnhaussa sekä työntajan kanssa käytävissä keskusteluissa
- Tukea työnantajayhteistyöhön työpaikkojen räätälöimiseksi
- Tukea työnantaja- ja työyhteisöyhteistyöhön työskentelyn vakiinnuttamiseksi ja työyhteisöön sopeutumiseksi

Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit

Palvelumuotoilun avulla työhönvalmennukselle tunnistettiin seitsemän erilaista asiakasprofiilia. Asiakasprofiileja voidaan hyödyntää erilaisten asiakastarpeiden ymmärtämisessä ja palvelun kehittämisessä. Asiakasprofiilit voivat toimia myös tukena asiakasohjaustilanteessa asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistamisessa sekä muuten asiakkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa.

Laadittujen asiakasprofiilien hyödyntämisessä on keskeistä tunnistaa, että sama asiakas voi kuulua useampaan asiakasprofiiliin yhtäaikaaisesti. Tämä on tarkoituksenmukaista, jotta saman henkilön tarpeita työhönvalmennukselle voidaan tunnistaa ja käsitellä erilaisista näkökulmista. Asiakasprofiilien tarkoituksena on toimia ainoastaan tukimateriaalina palvelun kehittämisessä ja asiakkaan tarpeiden tunnistamisessa. Asiakkaita ei ole siis tarkoituksenmukaista yrittää sovittaa yhteen tiettyyn asiakasprofiiliin palvelutarpeesta päättämiseksi. Asiakkaan palvelutarve tulee viime kädessä määritellä aina tapauskohtaisesti.

Työhönvalmennuksen asiakasprofiilit

1. **akateemiset ja ammattitaidon omaavat työttömäksi jääneet** (PL 1, PL 3)
2. **uudelle alalle valmistuneet alan vaihtajat** (PL 1)
3. **vastavalmistuneet nuoret** (alle 30v.) (PL1, PL2)
4. **ammattitaidottomat nuoret**, (PL 2, PL3)
5. **maahanmuuttajat**, joiden koulutus, osaaminen, kielitaito tai kulttuurituntemus eivät ole riittävät työmarkkinoiden näkökulmasta (PL1, PL2, PL3)
6. **pitkäaikaistyöttömät tai muuten pitkään työmarkkinoilta poissa olleet**, jotka tarvitsevat enemmän tukea työllistykseen (PL1, PL2, PL3)
7. **työ- ja toimintakykyrajoitteiset ja osatyökykyiset**, joilla on fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen rajoite (PL1, PL2, PL3)

Asiakasprofiili 1

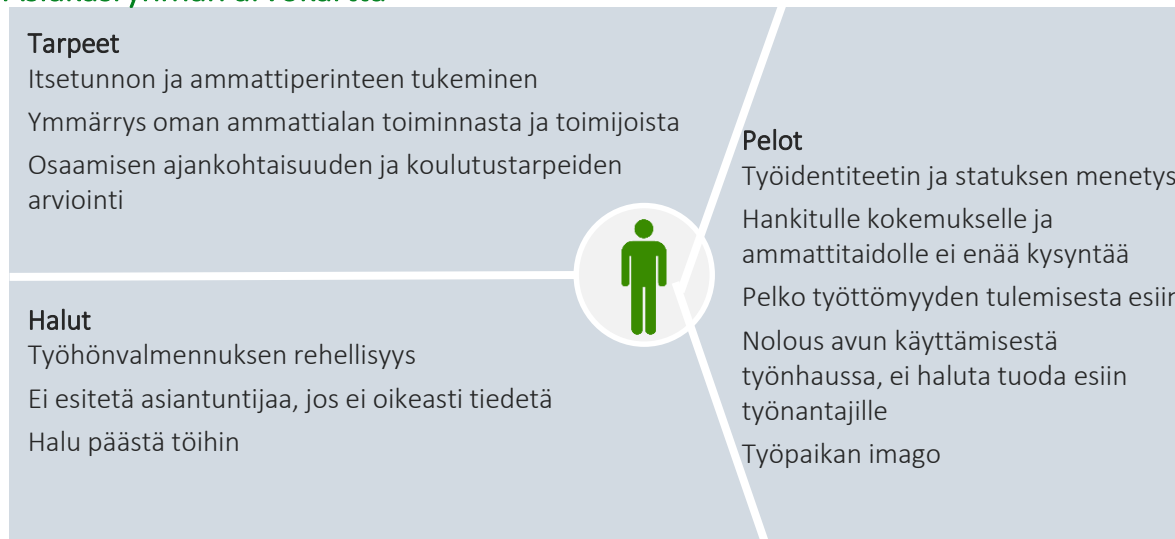
Akateemiset ja ammattitaidon omaavat työttömäksi jääneet

Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat ovat pääosin *Työnvälitys- ja yrityspalvelut*-linjan asiakkaita, joiden osaaminen ja ammattitaito mahdollistavat työllistymisen suoraan avoimille työmarkkinoille.

Asiakasryhmän ensisijaiset tarpeet henkilökohtaiselle työhönvalmennukselle liittyvät oman osaamisen tunnistamiseen nykyisten työmarkkinoiden näkökulmasta sekä sen muuntamiseen työnhakua hyödyttävään muotoon. Pitkään työelämässä yhtäjaksoisesti olleet eivät ole välttämättä pitkään aikaan hakeneet työtä. He tarvitsevat erityisesti tukea työnhakutaitojen päivittämiseen, oman työverkoston hyödyntämiseen työhauussa sekä työnantajien kontaktointiin. Monet pystyvät löytämään työnhakua koskevan perustiedon itsenäisesti, mutta kaipaavat henkilökohtaista apua erityisesti oman osaamisen tuomiseen esille. Osa voi tarvita henkilökohtaista motivaatiota ja kannustamista esimerkiksi irtisanomisen yhteydessä. Tiettyjen alojen työntekijät kaipaavat mahdollisesti henkilökohtaista tukea oman osaamisen arvioimiseen työmarkkinoiden näkökulmasta sekä mahdollisten koulutustarpeiden ja –mahdollisuuksien tunnistamiseen.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työhaun suuntaaminen

- Henkilökohtaisten tavoitteiden ja osaamisen tunnistaminen työmarkkinavaatimusten kannalta
- Henkilökohtainen motivointi ja kannustus työhaun aloittamiseksi irtisanomisten jälkeen

Työpaikan löytäminen

- Asiakkaan (monesti pitkän) työkokemuksen ja osaamisen muuntaminen työnhakua palvelevaan muotoon
- Rohkaisu ja valmennus työnhakua tukevaan verkostoitumiseen
- Työnhakutaitojen päivittäminen
- Tuki työhaun asiakirjoissa



Työskentelyn vakiinnuttaminen

Tarpeet vaihtelevat asiakaskohtaisesti

Työllistymispolun luominen

Tarpeet vaihtelevat asiakaskohtaisesti



Asiakasprofiili 2

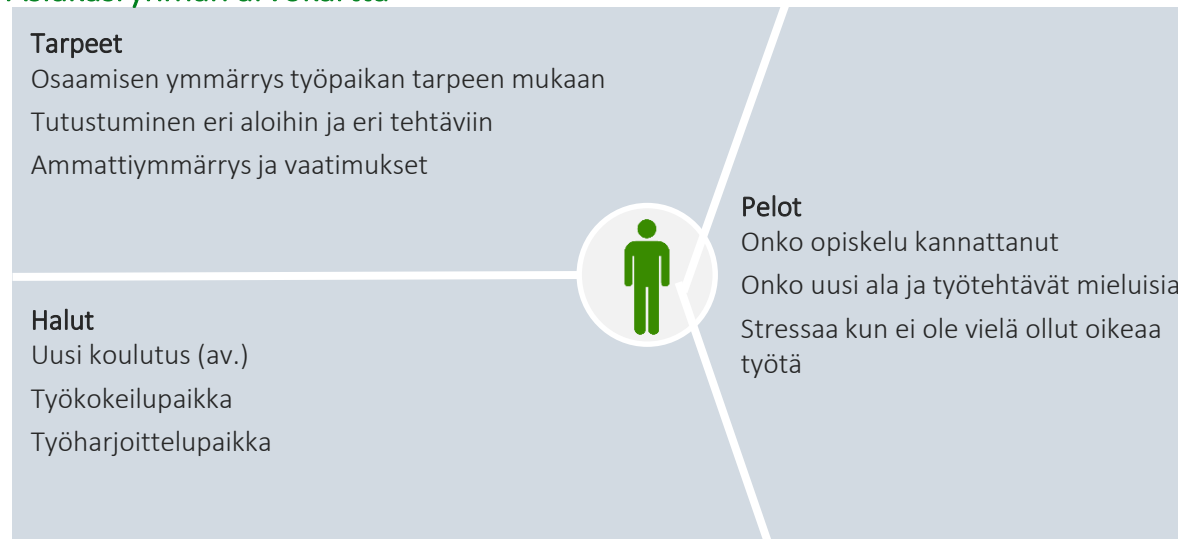
Uudelle alalle valmistuneet / alan vaihtajat

Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat ovat pääosin *Työnvälitys- ja yrityspalvelut-* linjan asiakkaita, joiden osaaminen ja ammattitaito mahdollistavat työllistymisen suoraan. Heidän realistiset työnhaun tavoitteet keskittyvät pääosin avoimille työmarkkinoille pääsyyn tai työllistymiseen palkkatuetun työn kautta.

Työhönvalmennuksen osalta heidän ensisijaiset erityistarpeensa liittyvät uuden alan työnantajien, työmahdollisuuksien ja verkostojen tunnistamiseen sekä uuden alan käytäntöjen ymmärtämiseen. Asiakasryhmä saattaa lisäksi tarvita työhönvalmentajien apua, miten muulta alalta kerätty aikaisempi työkokemus on markkinoitavissa ja hyödynnettävissä uudelle alalle työllistymisessä.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työnhaun suuntaaminen

Tarpeet vaihtelevat asiakaskohtaisesti

Työpaikan löytäminen

- Uuden alan työnantajien, työmahdollisuuksien ja verkostojen tunnistaminen
- Uuden alan työnhaun ja työllistymisen käytäntöjen ymmärtäminen (työpaikat, piilotyöpaikat, palkkarealismi, alakohtaiset sopimusehdot)
- Työtehtävien räätälöinti
- Rohkaisu ja apu työllistymistä tukevaan verkostoitumiseen
- Alaa koskevien väärin uskomusten kumoaminen



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Erilaisia menetelmiä työaikaisten asioiden käsittelyyn
- Odotusten ja pettymysten käsittely
- Tuki uuden alan työtaitojen- ja tehtävien omaksumiseen

Työllistymispolun luominen

- Urakehitykseen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen
- Tukea vakituisen aseman tai toisen työpaikan tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



Asiakasprofiili 3

Vastavalmistuneet nuoret (alle 30v.)

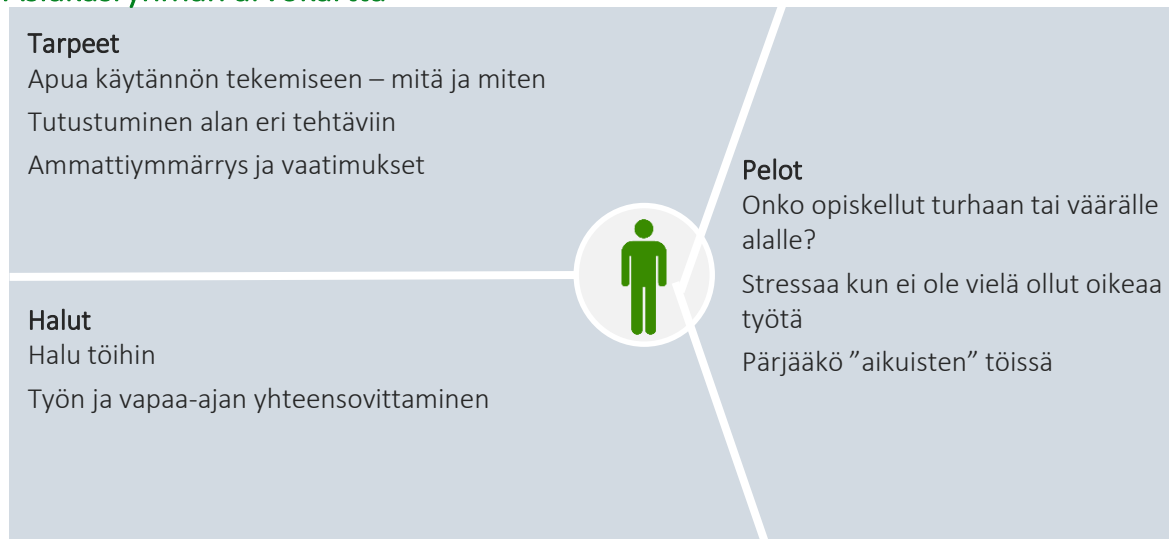
Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat ovat pääosin *Työnvälitys- ja yrityspalvelut-* linjan asiakkaita, joiden osaaminen ja ammattitaito mahdollistavat työllistymisen suoraan. Vaikka asiakasryhmällä saattaa olla hyvä ammattiin liittyvä osaaminen, heillä voi olla vähän tietoa, miten työnhaku ja työelämä toimivat.

Heidän realistiset työnhauksen tavoitteet keskittyvät pääosin avoimille työmarkkinoille pääsyyn sekä työllistymiseen palkkatuetun työn kautta.

Heidän ensisijaiset tarpeensa työhönvalmennukselle liittyvät työnantajien, työmahdollisuuksien ja työnhakukanavien tunnistamiseen sekä työelämän käytäntöjen kehittämiseen. Työpaikan löytämisen lisäksi asiakasryhmä saattaa tarvita apua työsuhteen vakiinnuttamisessa työelämän sääntöjen omaksumisessa ja työyhteisöön sopeutumisessa sekä henkilökohtaisen kasvun tukemisessa.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työnhauksen suuntaaminen

Tarpeet vaihtelevat asiakaskohtaisesti

Työpaikan löytäminen

- Objektiiivinen tuki uuden ammattialan työllistymismahdollisuuksista
- Rohkaisu työnantajayhteydenottoihin
- Kannustaminen epäonnistumisissa
- Työnhauksen menetelmien ja työnhauksen prosessissa neuvominen
- Tuki työnhauksen asiakirjoissa
- Työsopimukseen ja realistiseen palkkaukseen liittyvät asiat



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Erilaisia menetelmiä työaikaisten asioiden käsittelyyn
- Työkäyttäytymiseen liittyvien asioiden koulutus
- Odotusten ja pettymysten käsittely, ”riittämättömyyden” tuki
- Tuki työtaitojen- ja tehtävien omaksumiseen sekä toimiseen eri sukupolvien kanssa
- Apua työroolin kirkastamiseen ja nuoren henkilökohtaiseen kasvuun

Työllistymispolun luominen

- Työssä pysymisen ja/tai urakehityksen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen
- Tukea vakituisen työsuhteen tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



Asiakasprofiili 4

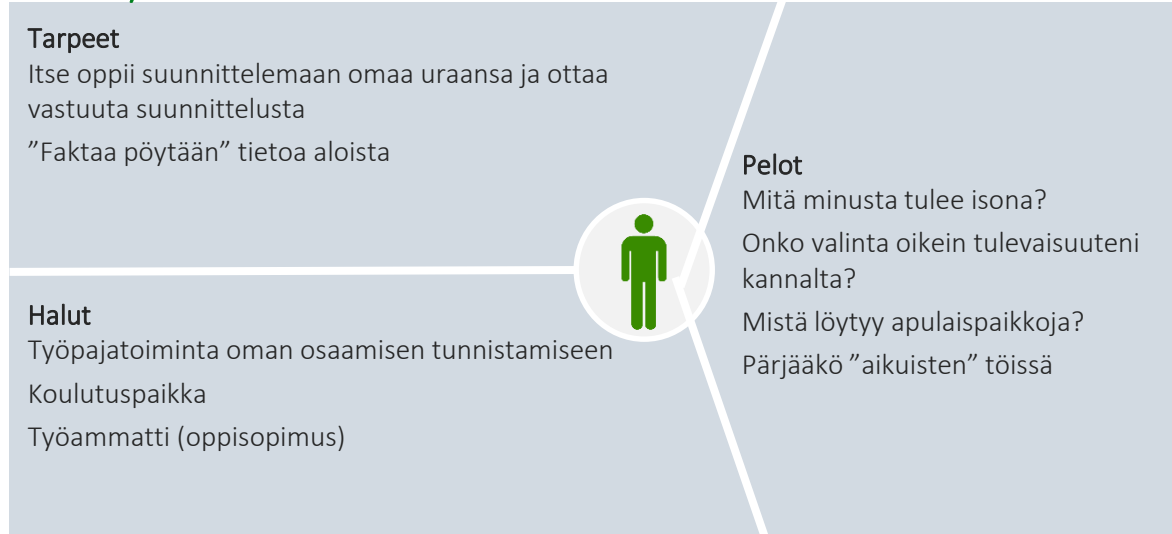
Ammattitaidottomat nuoret

Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat ovat pääosin *Osaamisen kehittämisen* - palvelulinjan asiakkaita. Asiakasryhmän nuorilla ei ole suoraan työllistymistä tukevaa ammattitaitoa, vaan he tarvitsevat usein henkilökohtaista tukea motivaation kartoittamiseksi, työpaikan löytämiseksi sekä työpaikan vakiinnuttamiseksi. Lisäksi heillä on usein vähän tietoa, miten työnhaku ja työelämä toimivat.

Heidän realistiset työnhauksen tavoitteet keskittyvät alkuun sopivan oppisopimuskoulutuksen tai ammatillisen työvoimakoulutuksen etsimiseen, jolla asiakkaan työllistymispolkua voidaan lähteä rakentamaan. Lisäksi työkokeilu ja työllistyminen palkkatuella ovat työhönvalmennuksen alkuvaiheen tavoitteita, jos asiakkaan uran suuntaa halutaan kokeilla töissä.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työnhauksen suuntaaminen

- Eri alojen mahdollisuuksien ja osaamistarpeita tunnistaminen nuoren koulutus- ja työllistymisvalintojen tueksi
- Työhaussa tai koulutusvalinnoissa hyödynnettävien nuoren omien kiinnostuksen kohteiden, vahvuuksien ja osaamisen tunnistaminen
- Motivaation ja kunnianhimon herättäminen
- Tukeva rooli, ettei nuori jää yksin

Työpaikan löytäminen

- Rohkaisu yhteydenottoihin ja kannustaminen pettymyksissä
- Työnhauksen, hakukoneiden, ja menetelmien neuvominen
- Konkreettinen apu työnhakupapereiden täyttämässä
- Työsopimukseen ja realistiseen palkkaukseen liittyvät asiat
- Työnantajayhteistyö nuorten palkkaamiseen palkkatuella



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Tukimenetelmät työaikaisten asioiden käsittelyyn
- Työkäyttäytymiseen liittyvien asioiden koulutus
- Odotusten ja pettymysten käsittely, "riittämättömyyden" tuki
- Tuki työtaitojen- ja tehtävien omaksumiseen ja toimimiseen eri sukupolvien kanssa
- Apua nuoren työroolin kirkastamiseen ja henkilökohtaiseen kasvuun.

Työllistymispolun luominen

- Nuoren työssä pysymiseen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen
- Työllistymistä edistävien koulutusmahdollisuuksien tunnistaminen ja sopiminen työnantajan kanssa
- Tukea vakituisen työsuhteen tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



Asiakasprofiili 5

Maahanmuuttajat,

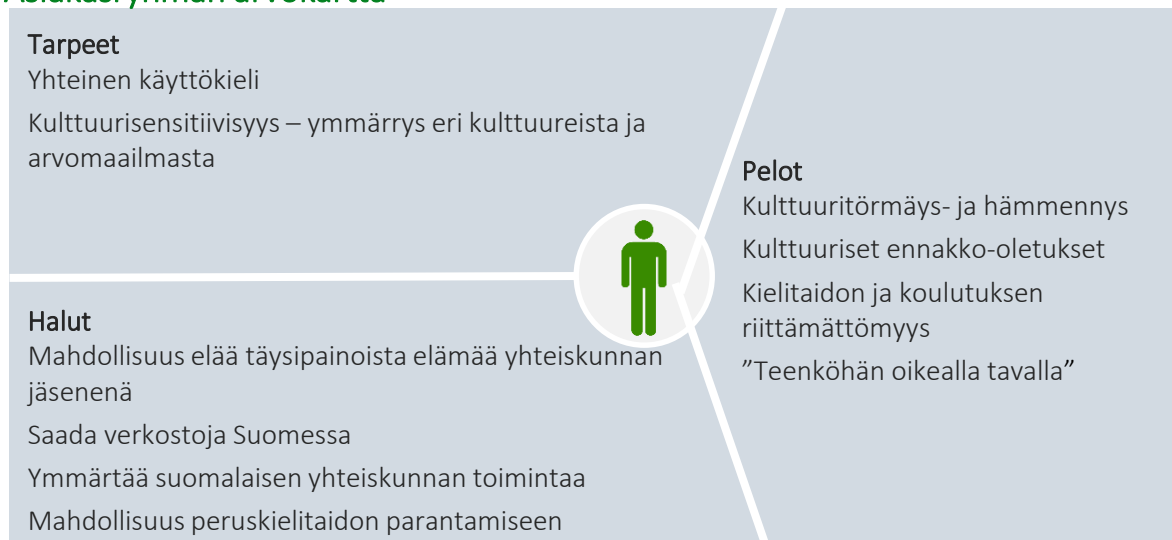
joiden koulutus, osaaminen, kielitaito tai kulttuurituntemus eivät ole riittävät työmarkkinoiden näkökulmasta

Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat voivat, minkä tahansa palvelulinjan asiakkaita. Asiakasryhmä tarvitsee henkilökohtaista työhönvalmennusta, sillä heidän koulutus, osaaminen ja kielitaito eivät ole riittävät työmarkkinoiden näkökulmasta ja he tarvitsevat siksi tukea työllistymiseen. Asiakasryhmän moninaisuuden vuoksi työhaun tavoitteet vaihtelevat asiakkaan taustan mukaan vielä enemmän kuin muissa ryhmissä.

Asiakasryhmän työhönvalmennuksessa on huomioitava erityisesti monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet. Työhönvalmennuksessa tarvitaan tietoa asiakkaan kielestä, kulttuurista ja maailmankuvasta, jotta suomalaisen yhteiskunnan erilaisia tapoja toimia osataan tuoda esiin. Työhaun menetelmien ja prosessin lisäksi he tarvitsevat paljon tietoa suomalaisen yhteiskunnan ja työmarkkinoiden toiminnasta. Asiakasryhmä voi kohdata työhaussa ennakkoluuloja työnantajien ja työyhteisöjen puolelta, joten asiakkaalla on tarvetta myös työpaikoilla tapahtuvalle työhönvalmennukselle. Asiakasryhmä tarvitsee yksilöllistä tukea ja mahdollista töiden räätälöintiä työllistyäkseen.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työhaun suuntaaminen

- Suomalaisen työmarkkinoiden vaatimusten selkeyttäminen
- Osaamisen ja aiemman työkokemuksen tunnistaminen
- Tietoa Suomen työmarkkinasta, ammateista, koulutusvaatimuksista
- Apua oman työllistymismahdollisuuksien tunnistamiseksi

Työpaikan löytäminen

- Suomalaisen työhaun ja hakuprosessin perusteet
- Suomalainen palvelujärjestelmä ja käytössä olevat etuudet
- Kulttuuri ja kielitaitopuutteiden tukeminen työhaussa, käytännön asioiden hoitamisessa ja työnantajien kanssa toimimisessa
- Rohkaisu ja apu työllistymistä tukevaan verkostoitumiseen
- Tietoa suomalaisesta työsuhteiden säädännöstä, palkkauksesta ja sopimusasioista



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Työn räätälöinti, jos esim. aiempaa työkokemusta entisestä kotimaasta
- Apua perehdytyksessä ja työtehtävien oppimisessa
- Suomalaisen työkäyttäytymiseen liittyvien asioiden koulutus
- Työyhteisön asenne- ja kulttuurivalmennus
- Toimintamallit kulttuuriasioiden käsittelyyn ja apua ristiriitatilanteissa
- Ymmärrys työnantajan toimintaan ja töihin, joita työnantajalla on tarjota



Työllistymispolun luominen

- Tunnistetaan henkilön työssä pysymiseen vaikuttavia tekijöitä
- Apua työllistymistä edistävien koulutusmahdollisuuksien tunnistamisessa ja sopimisesta työnantajan kanssa
- Tukea vakituisen työtehtävän tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



Asiakasprofiili 6

Pitkäaikaistyöttömät tai muuten pitkään työmarkkinoilta poissa olleet,

jotka tarvitsevat enemmän tukea työllistyäkseen

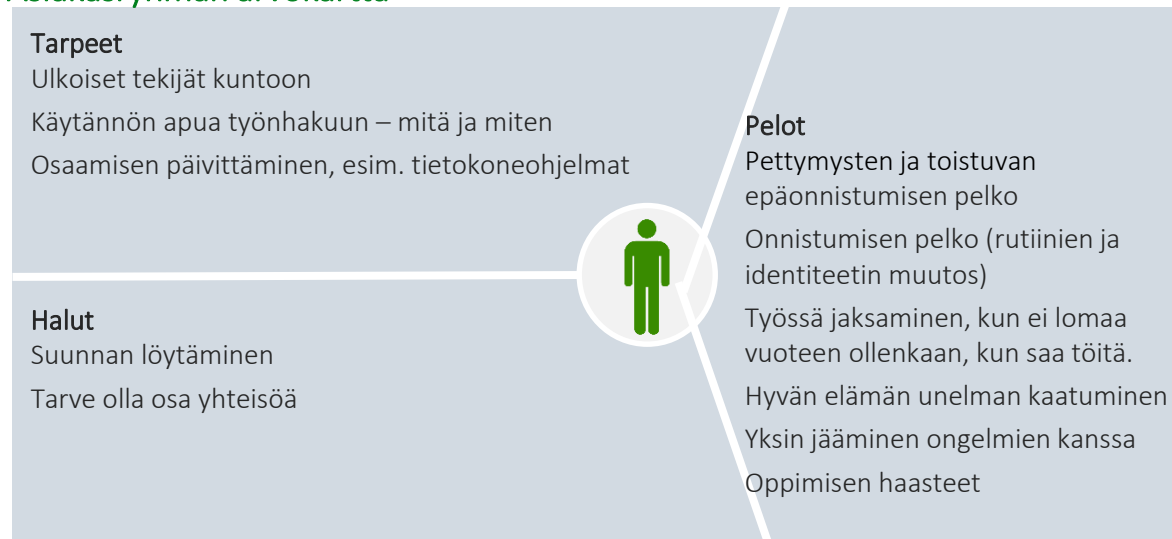
Asiakasryhmän kuvaus

Pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan. Pitkittänyt työttömyys voi johtua nykyisiltä työmarkkinoilta tarvittavien osaamis- ja ammattitaidon puutteesta, puutteellisista työnhakutaidoista tai muista yleiseen elämäntilanteeseen vaikuttavista asioista, jotka ovat hidastaneet työllistymistä. Taustalla voi olla myös usean vuoden äitiys- tai vanhempainvapaa.

Asiakasryhmä on hyvin heterogeeninen, joten asiakkaat voivat olla minkä tahansa palvelulinjan asiakkaita. Moninaisista lähtötilanteista johtuen heidän työhaun tavoitteet määräytyvät asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen mukaan, joten heidän henkilökohtainen lähtötilanne ja työllistymiseksi vaadittavat toimenpiteet tulee kartoittaa aluksi kattavasti.

He voivat työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille tai työllistymistä tukevaa koulutusta tai työharjoittelua. Pitkään pois työelämästä olleiden voi olla tarpeen harjoitella työelämätaitoja.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työhaun suuntaaminen

- Työllistymismotivaation herättäminen ja tuki omakuvan muuttamiseksi
- Tavoitteiden sanoittaminen ja vakuuttaminen
- Osaamisen kartoittaminen ja koulutustarpeiden tunnistaminen
- Työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksien tunnistaminen
- Tukea Itsetunnon ja itseluottamuksen haasteisiin

Työpaikan löytäminen

- Tukea, aktiivointia ja luottamusta työnhakuun pitkän ja mahdollisesti passiivisen työttömyysjakson jälkeen
- Tuki asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin, joilla on merkitystä työhaussa, esimerkiksi ulkoisen olemuksen siisteyteen
- Valmennusta työhaun menetelmiin, välineisiin ja työnhakupapereihin
- Piilotyöpaikkojen tunnistaminen ja työtehtävien räätälöinti



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Etukäteistietoa työnantajan toimintaan ja töihin
- Työelämään- ja työkäyttäytymiseen liittyvien asioiden koulutus
- Tuki työelämätaitojen kehittämiseen
- Toimintamallit haastavien asioiden käsittelyyn ja apua ristiriitatilanteissa

Työllistymispolun luominen

- Työssä pysymiseen vaikuttavia tekijöiden tunnistaminen
- Työllistymistä edistävien koulutusmahdollisuuksien tunnistaminen ja työnantajan kanssa sopiminen ettei työttömyys uusiudu
- Tukea vakituisen aseman tai toisen työtehtävän tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



Asiakasprofiili 7

Työ- ja toimintakykyrajoitteiset ja osatyökykyiset,

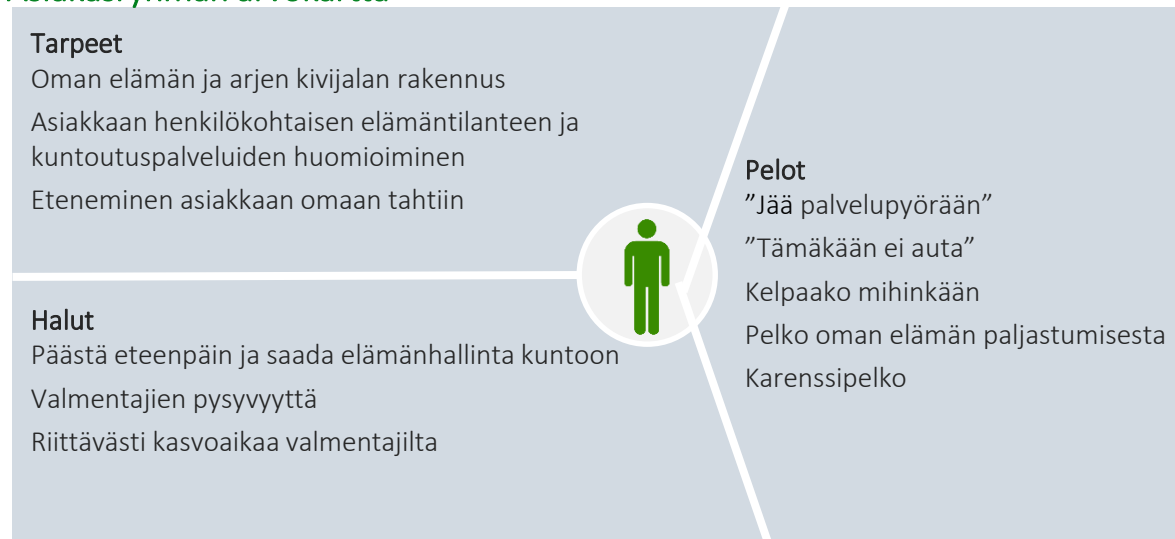
joilla on työkykyyn vaikuttava fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen rajoite

Asiakasryhmän kuvaus

Asiakkaat ovat pääosin *Tuetun työllistymisen* –linjan asiakkaita ja osa asiakkaista voi olla monialaisessa yhteispalvelussa (TYP). Asiakkailla on usein takanaan sekä mahdollisesti käynnissä kuntouttamispalveluita. Heidän palvelutarpeet liittyvät usein monialaiseen tukeen (tukea työn löytämiseen, elämäntilanteen, asumiseen, toimeentuloon, kuntoutumiseen ja terveyden tilan parantamiseen yms.). Työhönvalmennuksessa tulee ottaa keskeisesti huomioon asiakkaiden muu elämäntilanne, johon työnhaku ja työhönvalmennus tulee yhteensovittaa. Tämä edellyttää työhönvalmennukselta koordinoitua muiden asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen kanssa.

Asiakasryhmä on hyvin moninainen, joten työhönvalmennuspalvelu pitää räätälöidä asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Tämä edellyttää asiakkaan henkilökohtaisen lähtötilanteen ja työllistymiseksi vaadittavien toimenpiteiden tunnistamista kattavasti. He tarvitsevat työhönvalmennuksen intensiivistä henkilökohtaista tukea usein kaikissa työhönvalmennuksen vaiheissa. Usein ennen työllistymistään avoimille työmarkkinoille asiakasryhmä tarvitsee palkkatukea tai työkokeiluja.

Asiakasryhmän arvokartta



Asiakasryhmän tarpeita eri vaiheissa



Työhaun suuntaaminen

- Henkilökohtaista tukea ja kannustusta tavoitelähtöiseen työnhakuun
- Osaamisen ja tunnistaminen työmarkkinoiden kannalta
- Työhaun ja työhönvalmennuksen yhteensovittaminen muiden käynnissä olevien palveluiden kanssa.

Työpaikan löytäminen

- Kannustus ja henkilökohtainen tuki käytännön asioiden hoitamiseen
- Työhaastatteluiden harjoittelu
- Piilotyöpaikkojen tunnistaminen ja työtehtävien räätälöinti
- Apua käytössä oleviin etuuksiin ja palkkatukeen
- Tietoa työsuhdelainsäädännöstä, palkkauksesta ja sopimusasioista



Työskentelyn vakiinnuttaminen

- Työelämään- ja työikäytymiseen liittyvien asioiden koulutus
- Apua työnantajalle perehdytyksessä ja työtehtävien oppimisessa
- Tuki työelämätaitojen kehittämiseen
- Työyhteisön asenne- ja kulttuurikasvatus
- Toimintamallit haastavien asioiden käsittelyyn ja apua ristiriitatilanteissa

Työllistymispolun luominen

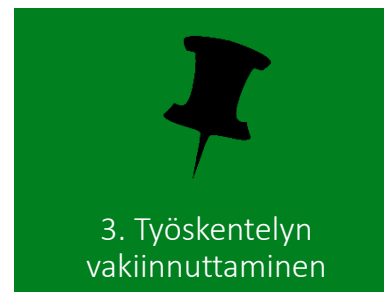
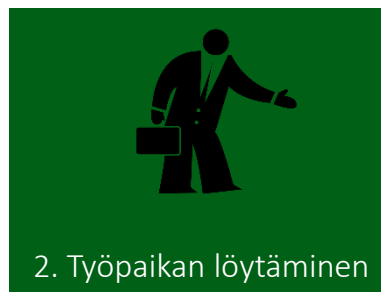
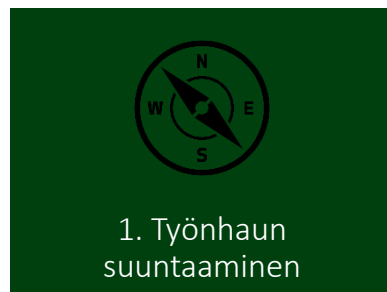
- Työssä pysymiseen vaikuttavia tekijöiden tunnistaminen
- Työllistymistä edistävien koulutusmahdollisuuksien tunnistaminen
- Tukea vakituisen aseman tai toisen työtehtävän tavoitteluun tai uuden työpaikan hakemiseen



TE-hallinnon työhönvalmennuksen prosessi

Työhönvalmennuksen prosessi

Työhönvalmennuksen prosessi



Työhönvalmennuksen käynnistäminen *asiakkaan kanssa*

Vaiheen tavoite

- Tunnistaa työhönvalmennuksen hyödyt asiakkaan työllistymisen edistämiseksi sekä yhdessä asiakkaan kanssa valita hänen tarpeisiinsa sopiva työhönvalmentaja

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Asiakkaan työhönvalmennuksen palvelutarpeen tunnistaminen ja työhönvalmennuspalvelun suositteleminen asiakkaalle
- Asiakkaan oman motivaation tunnistaminen työnhakua ja työhönvalmennusta kohtaan
- Sopivan työhönvalmentajan löytäminen asiakkaalle (kriteereinä mm. työhönvalmentajan tarjoamat palvelut, aikaisempi kokemus ja saadut tulokset sekä alue, jolla työhönvalmennusta tarjotaan)
- Alustavien (ei-sitovien) tavoitteiden hahmottaminen työllistymiselle ja työhönvalmennukselle (esim. avoimet työmarkkinat vai asteittainen siirtymä)

Keskeisiä huomioon otettavia asioita

- Asiakas ymmärtää työhönvalmennuspalvelun vapaaehtoisuuden, jotta hän ei osallistu työhönvalmennukseen karenssin pelossa tai virkailijan käskystä.
- Asiakkaan tulee ymmärtää työhönvalmennuspalvelun luonne palveluna, jossa asiakasta autetaan henkilökohtaisesti, mutta hänen puolestaan ei tehdä asioita. Asiakkaan sitoutuminen työhönvalmennuspalveluun tulee varmistaa ja työhönvalmennukseen tulee ohjata henkilöitä, joilla aito motivaatio ja mahdollisuus työllistyä.
- Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa, heikossa työllisyystilanteessa olevilla paikkakunnilla sekä tietyillä ammattialoilla vaikeasti työllistyvien voi olla hyvin haastavaa saada töitä eikä työhönvalmennus pysty muuttamaan tällaisia työmarkkinatilanteita. Tällöin työhönvalmennuksen resurssit voi olla perusteltua ohjata niihin henkilöihin, joita työhönvalmennuksella voidaan aidosti auttaa työllistymään.

Työhönvalmennuksen käynnistäminen *työhönvalmentajan kanssa*

Vaiheen tavoite

- Sopia TE-asiantuntijan, työhönvalmentajan ja asiakkaan työhönvalmennuksen aloittamisesta sekä keskeisistä työhönvalmennuspalvelua koskevista pääpiirteistä.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Työhönvalmennussuhteen aluksi on hyvä sopia asiakkaan, TE-asiantuntijan ja työhönvalmentajan välillä,
 - alustavasti asiakkaan ei-sitovista tavoitteista työhönvalmennuspalvelulle (esim. työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille vai asteittainen siirtymä)
 - työhönvalmentajan käytössä olevista työhönvalmennuksen resursseista huomioiden asiakkaan lähtötilanne, palveluntarve sekä alustavat työllistymistavoitteet.
 - etuisuudet, joita voidaan hyödyntää asiakkaan työllistämiseksi (esimerkiksi asiakkaan mahdollisuus saada palkkatukea).
 - työhönvalmennuksen tarpeesta tiiviille sidosryhmäyhteistyölle, (esimerkiksi asiakkaan käynnissä olevat kuntouttamisprosessit, jotka tulee huomioida ja yhteensovittaa työhönvalmennusprosessissa)
 - työhönvalmennuksen raportointikäytännöistä. Lähtökohtaisesti työhönvalmennuksesta laaditaan loppuraportti, minkä lisäksi työhönvalmentaja ottaa yhteyttä TE-toimistoon mahdollisissa ongelmatapauksissa palvelun aikana. Tarvittaessa voidaan sopia erillisestä väliraportoinnista, mikäli asiakkaan palvelutarve sitä vaatii.

Keskeisiä huomioon otettavia asioita

- Asiakkaiden tarve valmennusmuotoon, intensiteettiin sekä keston vaihtelee asiakasryhmittäin ja –kohtaisesti. Alustavien tavoitteiden ja tuntimäärän sopimisessa tulee ottaa huomioon, millaisia haasteita asiakkailla on edessä sekä kuinka pitkä matka asiakkaalla näyttäisi olevan avoimille työmarkkinoille.

Työhaun suuntaaminen

Vaiheen tavoite

- Tarkoituksena on auttaa asiakasta ymmärtämään omat vahvuutensa ja heikkoutensa työmarkkinoilla sekä tunnistamaan todennäköiset työllistymismahdollisuutensa. Päämääränä on luoda yhteinen suunnitelma asiakkaan työhaulle ja työhönvalmennukselle yhteensovittamalla työmarkkinatarpeet, työnhakijan osaaminen sekä työhönvalmentajan tarjoama tuki.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Asiakkaan henkilökohtaisen motivaation ja työllistymistavoitteiden selkeyttäminen
- Asiakkaan osaamisen, kykyjen ja häntä kiinnostavat työtehtävien tunnistaminen
- Asiakkaan henkilökohtaisen työllistymis- tai koulutuspolun löytyminen
- Ajankohtaisen tiedon tuottaminen asiakkaalle työmarkkinoista ja työnantajien tarpeista osaamiskartoituksen ja työhaun tueksi
- Asiakkaalle sopivien työhönvalmennuksen toimenpiteiden tunnistaminen sekä henkilökohtaisen palvelusuunnitelmasuunnitelman laatiminen. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, tavoitteet, päämäärät, tulokset, aikataulu sekä vastuutahot. Lisäksi siihen kirjataan tietoa työnhakijan kyvyistä, motivaatiosta, taidoista ja tiedoista sekä määritellään, millaista tukea ja apukeinoja asiakas tarvitsee (kannustus, valmennus, sparraus, vertaistukiryhmät, harjoitukset, kirjallisuus). Suunnitelma laaditaan joustavasti ja sitä voidaan päivittää palvelun edetessä, kun uusia tarpeita ilmenee.

Keskeisiä huomioon otettavia asioita:

- Asiakkaan osaamisen ja potentiaalisen työllistymispolun kartoitus on keskeinen vaihe tuetun työllistymisen prosessissa. Hänen tulee ymmärtää ja pystyä näkemään omat työllistymismahdollisuutensa, jotka perustuvat hänen mielenkiinnon kohteisiin ja taitoihin sekä työmarkkinatarpeisiin.
- Asiakkaan tulee ymmärtää, että hän on itse vastuussa työhönvalmennusprosessin onnistumisesta. Asiakas tulee voimaannuttaa työnhakuun alkuvaiheesta alkaen, mutta hänen puolestaan ei tehdä asioita valmiiksi.
- Valmennuksessa voidaan hyödyntää erilaisia tehtäviä ja työkaluja, joita asiakas käyttää itsenäisesti oman työskentelyn tukena. Yhdessä työhönvalmentajan kanssa on sovittava, millaista tukea asiakas tarvitsee, jotta oikeanlaisista toimenpiteistä ja valmennusyhteistyöstä voidaan sopia. Itsenäisesti tehtävät harjoitukset eivät saa korvata henkilökohtaisesti annettavaa valmennusta. Työhönvalmentajan tulee antaa myös työkalujen käyttöön opastusta ja neuvontaa.
- Työhaun suuntaaminen keskittyy helposti pelkän asiakkaan lähtötietojen ja motivaation tunnistamiseen. Työhönvalmennuksessa tulee jo alkuvaiheessa panostaa myös potentiaalisten työnantajien ja heidän ajankohtaisten työntekijä- ja osaamistarpeiden kartoittamiseen.

Työpaikan löytäminen *työnhakijan näkökulmasta*

Vaiheen tavoite

Työpaikan löytämisen tavoitteena on löytää työnhakijalle sopiva työpaikka

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Tuki potentiaalisia työpaikkojen kartoittamiseksi, jotka vastaavat asiakkaan kiinnostuksen kohteita
- Tietoa ja valmennusta virallisista ja epävirallisista työhaun menetelmistä sekä kannustusta ja ohjaamista niiden hyödyntämiseen
- Valmennus ja kannustus työnantajayhteydenottoihin ja alan verkostojen hyödyntämiseen
- Valmennus ja kannustus työpaikkakohtaisten CV:n ja työhakemusten laatimiseen
- Valmennus ja kannustus työhaastatteluihin ja soveltuvuustesteihin valmistautumisessa sekä asiakkaan tukeminen k.o. tilaisuuksissa
- Työnhakijan tukeminen keskusteluyhteyden luomisessa ja työn räätälöimisessä työnantajan kanssa. Työn räätälöinnissä uusi työtehtävä luodaan erittelemällä työhön kuuluvia tehtäviä ja yhdistelemällä niitä vastaamaan työnhakijan osaamista.
- Tuki työsopimuksen laatimiseksi. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kohdalta autetaan yleisellä tasolla työllistymiseen liittyvien ehtojen sopimisessa ja keskeisen lainsäädännön huomioimisessa työsopimuksessa. Työhönvalmentaja ei kuitenkaan toimi juridisena asiantuntijana.

Keskeisiä huomioon otettavia asioita

- Työhaussa on tärkeää löytää sopiva tasapaino asiakkaan ja työhönvalmentajan vastuiden välillä. Työhönvalmentajan tulee auttaa ja tukea, jotta työnhakija ei jää yksin työhaun ongelmien kanssa, mutta toisaalta asiakasta tulee vastuuttaa ja aktivoida tekemään itse työnhakua.
- Asiakkailla on erilaisia kykyjä mutta myös haasteita työn hakemisessa, minkä vuoksi he tarvitsevat yksilöllisesti valittuja menetelmiä ja ohjaustapoja työhaun eri vaiheissa. Työhönvalmennus ei saa mennä saman mallin toistamiseksi, vaan sen tulee muotoutua aidosti asiakkaan tarpeisiin.
- Työhönvalmentajilla tulee olla riittävästi osaamista ja menetelmiä myös työnantajayhteyksien luomisessa sekä sopivien työpaikkojen ja työnantajien osaamistarpeita tunnistamisessa. Tämä näkökulma tulee nostaa esille palveluntuottajia kilpailutettaessa.

Työpaikan löytäminen *työnantajan näkökulmasta*

Vaiheen tavoite

Työpaikan löytämisen tavoitteena on auttaa työnantajaa löytämään tarpeitaan vastaava henkilö.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Työnantajien kanssa käytävä yhteydenpito oikean tyyppisten työnhakijoiden tunnistamiseksi
- Työntajille annettava tuki työtehtävien räätälöimiseksi
- Työntajille annettava asiantuntijatuki erilaisiin tukimuotoihin (neuvonta, konsultointi, tiedotus, oppiminen, harjoittelu, avustaminen ja uudelleen järjestely)

Keskeisiä huomioon otettavia asioita:

- Työnantajat tekevät lopullisen päätöksen työnhakijan työllistämisestä ja siksi työnantajatkin tulee nähdä vahvemmin työhönvalmennuksen asiakkaana.
- Palveluntuottajilla ja työnhakijoilla on oltava käsitys nykyisistä työmarkkinoiden tarpeista sekä tulevaisuuden näkymistä.
- Työhönvalmentajilla on oltava hyvät tiedot paikallisista työmarkkinoista sekä työnantajien työllistämiseen vaikuttavista asioista.
- Työhönvalmentajien on perehdyttävä työnantajien liiketoimintaan sekä ymmärrettävä työnantajien vaihtelevat tarpeet liittyen rekrytointiin ja koulutukseen, etenkin tapauksissa, jossa tarvitaan työn räätälöintiä.
- Työnantajilla voi olla rekrytointivaiheessa tiettyjen asiakasryhmien palkkaamiseen liittyviä erityistarpeita, joiden selvittämisessä työhönvalmentaja pystyy mahdollisesti avustamaan. Tällaisia tarpeita voivat olla esimerkiksi
 - erityistyönhakijaryhmien palkkaamiseen, työskentelyyn ja lainsäädäntöön liittyvät kysymykset
 - tietoa palkkaamiseen käytössä olevista julkisista palveluista, käytettävistä tuista ja niiden hakumenettelyistä.

Työmarkkinoilla pysymiseen vakiinnuttaminen

Vaiheen tavoite

Työsuhteen vakiinnuttamisen tavoitteena on tukea asiakkaan työssä pysymistä. Tuki tulee yksilöidä tapauskohtaisesti tarvitsevan työntekijän, työnantajan sekä asiakkaan lähityöyhteisön tarpeiden mukaan.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Työhönvalmennus henkilöasiakkaalle
 - tuki asiakkaalle työtehtävien oppimiseen ja työtehtävistä suoriutumiseen
 - tuki uuden ammatillisen roolinsa omaksumiseen ja mahdollisten työhön liittyvien uudenlaisten stressaavien tilanteiden käsittelyyn
 - tuki työnantajan kanssa toimimiseen sekä työyhteisöön sopeutumiseen
- Työhönvalmennus työnantajalle ja työyhteisölle
 - tuki työnantajalle henkilöasiakkaan työtehtävien perehdytykseen ja työtehtävistä suoriutumiseen
 - tuki työnantajalle ja työyhteisölle yhteisten menettelytapojen ja käytettävien apuvälineiden muokkaamiseen erityistä tukea tarvitseville työntekijöille
 - tukea ja menetelmiä työnantajalle ja työyhteisölle uuden työntekijän sopeutumiseen, ongelmatilanteiden käsittelyyn, sovitteluun ja ratkaisujen löytämiseen

Keskeisiä huomioon otettavia asioita:

- Tuki työsuhteen vakiinnuttamiseksi on työhönvalmennuksen ensimmäinen mahdollisuus tukea asiakkaiden työssä pysymistä. Tuen tarve on yleensä suurin alkuvaiheessa, minkä jälkeen tukea voidaan asteittain vähentää. Työhönvalmennusta on hyvä olla käytettävissä työsuhteen alussa, jos sille koetaan tarvetta. Työhönvalmennuksessa tulee sopia työntekijän ja työnantajan kanssa yhteisestä seurannasta aktiivisen tukivaiheen loputtua.
- Työhönvalmennuksen tarve ei lopu työntekijän opittua työtehtävät, vaan työntekijä saattaa tarvita myöhemminkin satunnaista tukea sopeutuakseen työyhteisöön tai kohdatessaan työhön liittyviä uudenlaisia stressitilanteita. Kokemusten mukaan saatavilla oleva tuki auttaa merkittävästi työpaikan säilyttämisessä ilmaantuvista ongelmatilanteista huolimatta.
- Ilman työnaikaista tukea työhönvalmennus jää helposti vain henkilökohtaiseksi työhaun valmennukseksi, jolloin se eroaa vain vähän muista työllistymispalveluista. Onnistuneeseen lopputulokseen tarvittava tuen määrä vaihtelee riippuen yksilöistä, kohderyhmästä ja yrityksen toimintakulttuurista. Työhönvalmennuksessa tulee keksiä tapoja ja menetelmiä, joilla pystytään positiivisessa mielessä tukemaan henkilöasiakkaita työn aikana ilman työntekijän pelkoa leimaantumisesta työyhteisössä. Kaikki asiakkaat eivät halua käyttää työhönvalmentajaa työn aikana, joka tulee myös hyväksyä.

Työllistymispolun luominen

Vaiheen tavoite

Työllistymispolun luomisen tavoitteena on tukea asiakkaan työmarkkinoilla pysymistä luomalla pidempiaikaisia urapolun kehitysnäkymiä, jolla voidaan edesauttaa, että asiakkaan työttömyys ei uusiudu lähiaikoina.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

- Tuki asiakkaan työssä pysymiseen ja urakehityksen vaikuttavien tekijöiden tunnistamisessa
- Asiakkaan tuki ja rohkaisu ammattitaidon kehittämiseen liittyvissä asioissa
- Tuki asiakkaan työtehtävässä tai jatkotyöllistymisessä tarvittavien täydennys- ja lisäkoulutuksen tunnistamisessa ja työnantajan kanssa sopimisessa
- Asiakkaalle annettava tuki vakituisen aseman tai toisen työtehtävän tavoitteluun samalla työnantajalla (esim. palkkatuetun työn tai työkokeilun jälkeen)
- Asiakkaalle annettava tuki hänen vaihtaessa työpaikkaa omasta halustaan tai olosuhteiden pakosta

Keskeisiä huomioon otettavia asioita:

- Yleensä työhönvalmennus häivytetään viimeistään työntekijän osoitettua kykynsä suoriutua tehtävistä, jolloin asiakkaan urakehitys ja jatkokoulutus jätetään työnantajan vastuulle. Asiakkaan näkökulmasta työhönvalmennuksella voisi tukea asiakkaan pitkäaikaista työllistymistä esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:
 - Työhönvalmennus asiakkaan oman osaamisen kehittämiseen olemassa olevan työpaikan turvaamiseksi. Tämä on olennaista niiden henkilöiden kohdalla, jotka tarvitsevat paljon tukea työllistymiseen tai sijoittuvat sellaisille muutoksessa oleville ammattialoille (esim. teknologiamurros) , joilla oman osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen on hyvin olennaista myös tulevaisuuden työpaikan varmistamiseksi. Tällöin työntekijän jatkokoulutukseen panostaminen ei välttämättä aina ole suoraan työnantajan intresseissä, vaan edellyttää asiakkaalta runsaasti omaa aktiivisuutta.
 - Työhönvalmennus uusien työmahdollisuuksien tunnistamiseksi sekä asiakkaan työllistymispolun ja urakehityksen tukemiseksi. Tämä on olennaista niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat esimerkiksi määräaikaisessa palkkatuetussa työssä ja siten vasta matkalla kohti avoimia työmarkkinoita.

Työhönvalmennuksen lopetus

Vaiheen tavoite

Työhönvalmennuksen lopetusvaiheessa päätetään TE-hallinnon tuottama työhönvalmennuksen palvelusuhde asiakkaan kanssa sekä tehdään tarvittavat hallinnolliset päättämistoimet.

Vaiheen keskeiset toimenpiteet

Työhönvalmennuksen päättämistoimet eivät ole vakiintuneet, vaan päättämiskäytännöt ovat olleet kirjavia. Lopetusvaihe tulee pitää jatkossakin kevyenä kaikille osapuolille, jotta ei luoda turhaa byrokratiaa. Asiakassuhteen päättämisympäristössä on kuitenkin hyvä kerätä tietoa eri osapuolilta työhönvalmennuksen sisällöstä ja valmennuksen onnistumisesta. Systemaattisesti kerättyä tietoa voidaan hyödyntää työhönvalmennuspalvelun kehittämisessä ja palvelutuotannon ohjaamisessa. Lopetusvaiheessa toimenpiteet voivat olla esimerkiksi

- Työhönvalmentajan palautteiden pyytäminen keskeisiltä tahoilta
 - Asiakaspalautteen kerääminen ja toimittaminen TE-hallinnolle
 - Työntajapalautteen kerääminen ja toimittaminen TE-hallinnolle
 - Työyhteisöpalautteen kerääminen ja toimittaminen TE-hallinnolle
- Työhönvalmennuksen tiiviin asiakaskohtaisen loppuraportoinnin laatiminen TE-toimistolle. Loppuraportissa voidaan kuvata esimerkiksi
 - asiakkaan tausta ja lähtötilanne
 - asetetut tavoitteet ja niiden muuttuminen palvelun aikana
 - palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen
 - annetun työhönvalmennuksen keskeinen sisältö vaiheittain
 - kuvaus työhaun esteistä, haasteista ja onnistumisista
 - jatkosuunnitelma ja asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet niiden toteuttamiseksi
- Lisäksi työhönvalmennuspalvelun tuottaja raportoi sovitusti muista palvelun tuloksellisuuteen liittyvistä asioista.

Työhönvalmennuksen kehitysehdotukset

Työhönvalmennuksen kehittäminen

Työhönvalmennuksen osaaminen

Jokaisen asiakkaan lähtötilanne, työhönvalmennuksen tarpeet ja tavoitteet ovat yksilöllisiä. Henkilökohtaisen valmennuksen tarjoamiseksi myös työhönvalmennuksen toimenpiteet ja prosessi on suunniteltava asiakkaan tarpeisiin. Menestyksellä työhönvalmennus edellyttää palveluntuottajilta laajaa osaamista ja monipuolista keinovalikoimaa, joilla he pystyvät tukemaan asiakkaan työllistymistä ja työssä pysymistä.

Jotta työhönvalmennus ei ajaudu yhden mallin toistamiseksi, tulee erilaisten asiakastarpeiden huomioiminen ja monipuolisen osaamisen varmistaminen huomioida jo työhönvalmennuksen kilpailutuksessa. Työhönvalmennusta tarjoavien palveluntuottajien pitäisi pystyä osoittamaan oma osaamisensa sekä monipuolisten menetelmien ja työkalujen hyödyntäminen työhönvalmennuksen eri vaiheissa.

Työhönvalmennusta tarjoavien palveluntuottajien pitää pystyä vastaamaan kaikkiin osaamistarpeisiin. Yhden työhönvalmentajan ei kuitenkaan tarvitse täyttää kaikkia osaamisvaatimuksia itse, jos hänellä on tukenaan laajempi yhteistyöverkosto, josta riittävä osaaminen on hankittavissa asiakkaalle.

Tarvittava osaaminen henkilöasiakkaan kanssa toimimiseen

- ✓ Kyky luoda luottamuksellinen, innostava ja motivoiva valmennussuhde
- ✓ Kyky arvioida asiakkaan tilannetta ja työhönvalmennuksen tarvetta työ- tai opiskelupaikan löytämiseksi, työskentelyn vakiinnuttamiseksi ja työllistymispolun löytämiseksi
- ✓ Kyky konkretisoida asiakkaan tavoitteet ja tarpeet tulokseksi ja kustannustehokkaaksi työhönvalmennusprosessiksi
- ✓ Monipuolisten työ- tai koulutuspaikan hakua, työskentelyn vakiinnuttamista ja työllistymispolun löytämistä tukevien menetelmien osaaminen ja hyödyntäminen
- ✓ Eri asiakasryhmien erityistarpeiden ja ammattialojen tuntemus
- ✓ Tiedotus-, neuvonta-, ohjaus-, verkostoitumis- ja vuorovaikutustaidot
- ✓ TE-hallinnon palveluiden ja tukimuotojen asiantuntemus
- ✓ Sosiaali-, terveys- ja opetusalojen palvelujärjestelmän toiminnan ja työnjaon ymmärtäminen osana työhönvalmennusta

Tarvittavat osaaminen työnantajien ja työyhteisöjen kanssa toimimiseen

- ✓ Realistinen ymmärrys työmarkkinatilanteesta sekä työnantajien tarpeista
- ✓ Valmentajan paikallistuntemus ja yhteistyöverkostot potentiaalisten työ- ja koulutuspaikkojen tunnistamiseksi ja piilotyöpaikkojen löytämiseksi
- ✓ Henkilöiden ja työyhteisöjen koulutus- ja kehittämistaidot
- ✓ Myynti-, markkinointi-, neuvottelu- ja sovittelutaidot
- ✓ Työllistymiseen ja syrjintään vaikuttavan lainsäädännön perustuntemus

Osaamis- ja laatuvaatimusten huomioon ottaminen hankinnoissa

Työhönvalmentajien kokemuksen ja osaamisen arvioiminen

Työhönvalmennus on palvelu, joka perustuu henkilökohtaiseen valmennussuhteeseen. Työhönvalmentajien henkilökohtainen ammattitaito, työhistoria ja valmennustaidot antavat perustan työhönvalmennuksen onnistumiselle. Työhönvalmennuksen koulutukset antavat hyvän perustan valmentamiselle, mutta eivät yksinomaan tule olla työhönvalmentajien kilpailutuksen kriteereinä, sillä työhönvalmennuksessa tarvitaan laajaa osaamista. Asiakkaan valmennussuhteen lisäksi työhönvalmentajien tulee osoittaa osaamista ja ymmärrystä työmarkkinoista ja työnantajien (liike-)toiminnallisista tarpeista.

Hankintojen ja asiakasohjauksen yhteydessä palveluntarjoajien tarjoamien työhönvalmentajien kokemusta ja osaamista voidaan vertailla esimerkiksi seuraavien näkökulmien avulla:

- Työhönvalmentajien aikaisempi alaan liittyvä työkokemus sekä kokemusta täydentävät alan koulutukset ja tutkinnot

Työhönvalmennuspalvelun laadun ja monipuolisuuden arvioiminen

Erilaiset asiakastarpeet edellyttävät erilaisia työhönvalmennuksen malleja ja menetelmiä. Palveluntuottajilta tulee edellyttää monipuolisuutta ja erilaisten metodien hallintaa työhönvalmennuksen eri vaiheissa, jotta työhönvalmennus ei uraudu yhden mallin toistamiseksi.

Hankintojen ja asiakasohjauksen yhteydessä palveluntarjoajien tarjoaman palvelun laatua ja monipuolisuutta voidaan vertailla esimerkiksi seuraavien näkökulmien avulla:

- Kuvaus tarjottavan työhönvalmennuksen sisällöstä ja käytössä olevista menetelmistä ja työkaluista työhönvalmennuksen eri vaiheissa ja eri asiakasryhmille
- Kuvaus palveluntarjoajan yritys- ja koulutusverkostoista sekä yhteistyökumppaneista
- Työhönvalmennuspalvelusta saatu palaute ja arvioinnit (TE-hallinnon ja muiden palvelut)
 - Saatu henkilöasiakaspalaute
 - Saatu tilaajapalaute
 - Saatu työnantaja
 - Saatu työyhteisöpalaute

Työhönvalmennuspalvelun palveluntarjoajan tulosten mittaaminen

Viime kädessä työhönvalmennuspalvelun vaikuttavuutta mittaa työllistymistulokset, joita palvelululla on saatu. Vaikuttavuuden arvioinnissa tulee huomioida asiakasryhmä, asiakkaiden lähtötaso sekä alueellinen työmarkkinatilanne, joihin saadut tulokset tulee suhteuttaa.

Hankintojen ja asiakasohjauksen yhteydessä palveluntarjoajien työhönvalmennuspalvelun tuloksellisuutta voi vertailla esimerkiksi seuraavien näkökulmien avulla:

- Työhönvalmennuksen työllistymisen tulokset
 - Asiakkaiden työsuhteiden pitkäaikaisuus (esim. yli 6kk)
 - TE-palveluun uudelleen saapuvien määrä
 - Työhönvalmennuksella edesautettu työllistymisvaikutus (saavutettu työllistymislopputulos suhteessa asiakkaan taustaan ja lähtötasoon)
- Työhönvalmennuksen tehokkuus (nopeus/käytetyt tunnit/asiakas)

Työhönvalmennuksen ohjauksen kehittämistoimenpiteitä

Työhönvalmennuksen tavoitteiden ja mittareiden määrittely

Työhönvalmennuksen kehittämiseksi palveluntuottajille tulee jättää tilaa tarkoituksenmukaisen palveluntuottamistavan tunnistamiseksi sekä palveluinnovaatioiden kehittämiseksi. Tilaajan näkökulmasta palvelun tavoitteiden saavuttaminen ja palvelutuotannon tehokkuus tulee varmistaa tavoiteasetannan, ohjauksen ja seurannan kautta. Työhönvalmennuspalvelun vaikuttavuuden ja palvelutuotannon tehokkuuden parantamiseksi, työhönvalmennuspalvelulle tulee määritellä selkeät yhtenäiset tavoitteet, seurattavat mittarit sekä toimintamalli mittareiden seuraamiseksi ja huomioon ottamiseksi hankinnoissa. Mittareiden seuraamiseksi tarvitaan nykyistä systemaattisempaa tilastointia sekä työhönvalmennuksen raportointikäytäntöjä.

Työmarkkinoiden ajankohtaiskatsaukset

Työhönvalmentajat tarvitsevat ajankohtaista tietoa ja työkaluja realististen työmarkkinoiden tarpeiden analysoimiseksi ja asiakkaiden työllistymismahdollisuuksien tunnistamiseksi. Jatkossa tulee selvittää, miten TE-hallinnolla käytössä olevaa ajankohtaista työmarkkina- ja työnantajatietoa voidaan avata ja jalostaa työhönvalmentajien hyödynnettäviksi.

Työnantajatarpeiden selkeyttäminen työhönvalmennuksessa

Useissa työhönvalmennusta koskevissa selvityksissä on tunnistettu, että työhönvalmentajien on ymmärrettävä työnantajien tarpeita vielä nykyistäkin paremmin. Lopulliset menetelmät ja yhteistyötavat ovat viime kädessä palveluntuottajien päätettävissä, mutta TE-hallinto voi auttaa tuottamalla lisätietoa työnantajien yleisistä näkemyksistä ja toiveista. Yhteistyössä työnantajien kanssa työhönvalmennuksen mahdollisuuksia voidaan kehittää sekä työhönvalmennusta voidaan markkinoida positiivisessa hengessä niille työnantajille, jotka eivät tunne palvelua entuudestaan. Jatkotyössä on mahdollista kartoittaa työnantajien mahdollisuuksia osallistua työhönvalmennuksen kustannuksiin työskentelyn vakiinnuttamiseksi ja työhön kouluttamiseksi erityisesti alueilla tai aloilla, joilla on pulaa työvoimasta.

Yhtenäiset raportointikäytännöt

TE-toimistojen ja palveluntuottajien käytössä olevat raportointikäytännöt ovat kirjavia. Yhtenäisemmästä ja toiminnan kehittämistä tukevasta raportointimallista olisi hyötyä toiminnan vaikuttavuuden parantamiseksi. Yhtenäisempää ja yhtenäisessä muodossa olevaa tietoa voidaan hyödyntää jatkotarkastelussa sekä työhönvalmennuspalvelun kehittämisessä. TE-toimisto voisi tuottaa yhtenäisessä muodossa palaute- ja raportointipohjat, joita palveluntarjoajat voivat hyödyntää asiakas-, työnantaja- ja työyhteisöpalautteen keräämiseksi. TE-hallinto voisi tarjota sähköisen kanavan palveluntuottajien hyödynnettäviksi palautteen antamisessa ja raportoinnissa.

Työhönvalmennusprosessin kehittämistoimenpiteitä

Työhönvalmennusportaali ja palvelukartta

Hyvän valmennussuhteen aikaansaamiseksi on tärkeää, että työhönvalmentajan oman ammattitaidon lisäksi asiakkaan ja työhönvalmentajan henkilökemiat toimivat yhteen. Asiakkaan on hyvä pystyä tutustumaan ennalta tarjolla oleviin työhönvalmentajiin. Valmentajavalinnan tueksi voidaan kehittää virtuaalinen palveluportaali, jossa on tietoa työhönvalmentajista, heidän työhönvalmennuksen painotuksista, aikaisemmasta kokemuksesta sekä alueesta, jolla he työhönvalmennusta tarjoavat. Tämä helpottaisi TE-toimiston asiantuntijoiden asiakasohjausta sekä asiakkaiden etukäteistutustumista työhönvalmennuspalvelun mahdollisuuksiin. Portaalin kautta asiakkaat voisivat ottaa suoraan yhteyttä työhönvalmentajiin ja sopia aikoja ensimmäiselle tapaamiselle. Portaali voi tarjota myös yleistä tietoa työhönvalmennuksen sisällöstä asiakkaille ja TE-asiantuntijoille, sillä nykyisin TE-toimiston internet-sivuilta saatava tieto työhönvalmennuksesta riippuu paljon paikallisen TE-toimiston aktiivisuudesta.

Asiakkaan motivaatiokirje

Yhdeksi työhönvalmennuksen käynnistymisen haasteeksi on tunnistettu asiakkaiden huono ennakoivaltautuminen työhönvalmennuspalveluun sekä työhönvalmentajilta puuttuvat asiakkaiden lähtötiedot, vaikka monet tärkeät tiedot löytyvät TE-hallinnolta. Tällöin ensimmäinen tapaaminen menee usein asiakkaan lähtötilanteen läpikäymiseen. Tietosuojavaatimusten estämättä yhtenä vaihtoehtona olisi, että ennen ensimmäistä tapaamista asiakkaat toimittavat CV:n sekä laativat esittelykirjeen itsestään ja alustavista tavoitteistaan työhönvalmentajalle (TE-toimisto voi tuottaa tähän yhteisen pohjan). Tämä auttaisi asiakasta orientoitumaan ja motivoitumaan palveluun, kun hän joutuu etukäteen pohtia tavoitteitaan työllistymiselle ja työhönvalmennukselle. Työhönvalmentajille tämä tarjoaisi ennakkokäsityksen asiakkaasta, hänen motivaatiosta ja tarvittavasta tuesta työnhaun asiakirjojen kehittämiseksi.

Asiakasohjauksen kehittäminen

Työhönvalmennuksella pystytään tukemaan motivoituneita henkilöitä, joiden työllistymisen edellytykset ovat olemassa. Työhönvalmennuspalvelulla ei voida muuttaa yleistä työmarkkinatilannetta tai poistaa merkittäviä työllistymisesteitä. Jotta käytössä olevat resurssit pystytään kohdentamaan niihin, jotka hyötyvät palvelusta eniten, asiakkaan työllistymisen motiivit tulee pystyä kartoittamaan paremmin jo työhönvalmennukseen ohjatessa. Asiakasohjaukseen tarvitaan parempaa koulutusta ja markkinointimateriaalia palvelusta, jotta asiakkaat eivät ohjaudu palveluun karenssin loppumisen pelossa tai virkailijan käskystä.

Työhönvalmentajien henkilökohtainen budjetti

Työpajoissa ehdotettiin työhönvalmentajien avustusbudjetin selvittämistä. Ajatuksena on, että työhönvalmentajilla olisi käytössään pieni rahasumma tai muu ennalta sovittu toimintamalli, jolla he voisivat ketterästi reagoida asiakkaan tilanteisiin esim. antamalla matkarahaa haastatteluihin tai tarvittaviin koulutuksiin.