

CASE STUDY

Ohjaajien itsejohtaminen:

Tasapainottelua



Yhteisrahoitettu
Euroopan unionin
Erasmus+ -ohjelmasta

Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiseen ei tarkoita sitä, että sisältö, joka kuvastaa pelkästään tekijöiden näkemyksiä, saa kannatusta, eikä komissiota voida saattaa vastuuseen niiden sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.



SISÄLLYSLUETTELO

Pätevyys	2
Tiivistelmä/Johdanto/Taustaa	2
Avainsanat	2
Päähenkilöt	2
Tapaustutkimus	3
Kysymyksiä, kommentteja ja keskustelun aiheita	8

Pätevyys

Oman työmäärän ja käyttäjätietojen hallinta.

Käyttäjätietojen luominen ja ylläpito, tietokantojen tietojen hyödyntäminen kehityksen tukemisessa, oman ajan ja resurssien priorisointi.

Tiivistelmä/Johdanto/Taustaa

Tämän tapaustutkimuksen tarkoituksena on tutkia itsejohtamista uraohjauksessa. Se perustuu Cedefopin (Euroopan ammatillisen koulutuksen kehittämiskeskus) pätevyyteen oman työmäärän ja käyttäjätietojen hallinta ja laajemmassa merkityksessä Cedefopin viitekehityksen toimintaa tukevaan pätevyyteen. Tapaustutkimus koostuu kahdesta osasta; ensimmäisessä osassa käsitellään yleisesti ohjaajan työnkuvaan kuuluvia tehtäviä ja vastuita. Toisessa osassa kuvaillaan tarinan välityksellä ohjaajan ja asiakkaan välistä tärkeää suhdetta. Tarinasta käy ilmi yleinen ristiriita kahden palveluun vaikuttavan asian välillä; ohjauksen teoreettinen lähestymistapa ja vastuu noudattaa erilaisia sopimuksiin perustuvia velvollisuuksia. Tämä tapaustutkimus, joka tarjoaa mielenkiintoisen keskustelunaiheen ja virikkeen ohjaajille, toteutettiin Ballymun Job Centrerissä.

Avainsanat

- Employment First -menetelmä
- työmarkkinoiden aktivointi
- koulutus
- ohjaaja
- työnhakija
- asiakaslähtöinen ohjaus

Päähenkilöt

Ohjaaja, Emma.

Emma on uraohjaaja työllisyyspalveluissa Dublinissa, Irlannissa. Emmalla on viiden vuoden kokemus työstä pitkäaikaistyöttömien kanssa, joilla saavuttuaan työllisyyspalveluihin on usein vaikeita haasteita koulutukseen, opiskeluun ja työllistymiseen liittyen. Emma on vastikään suorittanut aikuisohjauksen korkeamman tutkinnon ja kokee tärkeäksi tehtäväkseen auttaa huonomaineisilla alueilla asuvia asiakkaita tunnistamaan ja kehittämään luontaisia taitojaan työelämään soveltuviksi.

Työnhakija, Laura.

Laura on 48-vuotias työnhakija, joka on ollut työttömänä yli neljä vuotta. Laura on älykäs ja tunnollinen nainen, joka on työttömyytensä aikana menettänyt uskon omiin kykyihinsä. Laura on toivoton ja epävarma työllistymismahdollisuuksistaan.

Tapaustutkimus

Taustaa

Tässä tapaustutkimuksessa kuvataan hallituksen työmarkkinoiden aktivointimenetelmiä, joilla veloitetaan työttömät työnhakijat hakemaan aktiivisesti töitä ja olemaan työmarkkinoiden käytettävissä. Saadakseen työttömyysetuutta työnhakijan täytyy todistaa toimista, joita hän tekee työllistyäkseen. Työmarkkinoiden aktivoinnista vastuussa oleva hallituksen osasto tekee sopimuksia paikallisten toimijoiden kanssa, jotka tuottavat työllisyyspalveluita työllistämishjelmassa oleville asiakkaille. Työnhakijat ohjataan sopimuspalveluun ja heidän velvollisuutenaan on ottaa osaa tapaamisiin ohjaushenkilökunnan kanssa työttömyysetuuden menettämisen uhalla. Sopimuspalveluita on alueilla, joissa on historiallisesti korkea työttömyys, erityisesti nuorten työttömyysluvut ovat korkeita. Työllisyyspalveluun ohjattavat asiakkaat määritellään lyhyen- ja pitkän aikavälin aktivoitaviksi työnhakijoiksi, jotka ovat iältään 18-65 -vuotiaita. Palvelu tarjoaa tukea myös yksinhuoltajille, vammautuneille ja sairaille, eläkeläisille ja uusille yhteisöille. Työllisyystukipalvelut auttavat asiakkaitaan löytämään työtä, koulutusta ja opiskelumahdollisuuksia.

Näiden kolmen palvelun lisäksi asiakkaille on tarjolla lisätukipalveluita, kuten tukea ennen ja jälkeen työllistymisen, mahdollisuus valtion rahoittamaan koulutukseen sekä pääsy muiden palveluntuottajien palveluihin kuten terapiaan tai riippuvuuden hoitoon.

Sopimustyöllisyyspalveluiden ohjaajien tulee tavata asiakkaansa kerran kuussa aktivoinnin arviointitapaamisissa. Näiden ohjaustapaamisten tavoitteena on arvioida asiakkaan edistymistä työhaussa tai taitojensa kehittämisessä tai koulutuksessa. Hallituksen aktivointiohjelmassa pääpaino on Employment First -menetelmällä, jota sopimuspalveluiden tulee noudattaa.

Dublinissa työskentelevän ohjaajan asiakasmäärä ja päivittäinen työ

Emma on yksi sopimuspalvelussa työskentelevistä ohjaajista, joka tapaa aktivointiasiakkaita. Emmalla on noin 120 asiakasta. Hänen tulee tarjota kaikille asiakkailleen samantasoista palvelua. Seurauksena siitä, että hänellä on kerralla niin suuri määrä asiakkaita, joiden kaikkien asioita hän edistää samanaikaisesti, hänelle kertyy paljon hallinnollista työtä. Se on äärimmäisen tärkeää työtä, jotta organisaation toiminta olisi sujuvaa. Alla on kuvaus Emmen esimiehen antamista työtehtävistä, josta käy ilmi hänen monipuolinen ja kiireinen työkuvansa.

Sopimuspalvelun ohjaajan täytyy olla hyvin järjestelmällinen, tarkka, hyvä ratkaisemaan ongelmia ja joustava. Heidän täytyy olla myös sitoutuneita toiminnallaan tukemaan koko organisaation toimintaa ja tavoitteita. Tämä edellyttää sen hyväksymistä, että asiakastyön lisäksi lankeaa monia muitakin hallinnollisia tehtäviä. Ohjaajien tulee myös ylläpitää tietoja kahdessa eri tietokannassa, joista toinen on sisäinen ja toinen ulkoinen ja heidän tulee tallentaa tietoja asiakkaiden aktiivisuudesta annetun mallin mukaisesti.

Sopimuspalvelun ohjaushenkilöstön täytyy tallentaa tiedot tapaamisistaan asiakkaidensa kanssa hallituksen osaston tietokantaan, jossa käsitellään etuushakemukset ja maksut kaikille työnhakija-asiakkaille, jotka osallistuvat valtion työllisyshankkeisiin ja -ohjelmiin. Tämän tietokannan päivittämisen lisäksi ohjaaja on vastuussa myös sisäisen CRM-järjestelmän päivittämisestä, johon kirjataan asiakkaan tiedot aktiivisuudesta tietystä palvelusta.

Kumpaankin tietokantaan täytyy päivittää säännöllisesti asiakastietoja, joiden täytyy säilyä salassa pidettävänä ja perustua ainoastaan tosiasioihin. Asiakastietojen tallennus ja ylläpito vaativat Emmalta erityistä ammatillista luottamuksellisuutta. Hänen tekemänsä merkinnät hallituksen tietokantaan voivat vaikuttaa asiakkaiden etuuksiin ja johtaa selvityspyyntöihin, joten tietojen tulee olla aina ajantasaisia. Tämä luo lisäpainetta Emmen työhön, jota hän tekee jo valmiiksi nopeatahtisessa, hektisessä ja usein kaoottisessa ympäristössä. Sopimukseen kirjatut ehdot edellyttävät ohjaajia kirjaamaan hallituksen tietokantaan asiakkaat, jotka eivät saavu tapaamisiin tai jotka ilman hyvää syytä eivät toimi aktivointimallin mukaisesti. Tästä voi seurata ongelmia

asiakkaan ja ohjaajan väliseen suhteeseen, jossa on saavutettu molemminpuolinen empaattinen ja luottamuksellinen taso kummankin eduksi.

Sopimuspalvelun ohjaajana työskennellessään Emma on osallisena asiakkaan palveluun osallistumisen arvioimisessa ja siitä saattaa seurata etuuden menetys osittain tai kokonaisuudessaan. Mikäli asiakas ei ole osallistunut sovitusti palveluun Emmen täytyy olla yhteydessä osaston henkilökuntaan sähköpostilla tai puhelimitse ja kertoa miten asiakas ei ole noudattanut sovittuja sääntöjä. Osallistuminen tähän menettelyyn saattaa vahingoittaa asiakkaan ja ohjaajan välistä suhdetta, joissain tapauksissa lopullisesti. Emmen kertoman mukaan tästä on seurannut jännitteitä hänen asiakassuhteisiinsa.

Hallinnollisten tehtävien lisäksi, Emmen täytyy hallita ajankäyttönsä hyvin ja keskittyä useaan tehtävään samanaikaisesti. Keskivertopäivänä hän tapaa vähintään viisi asiakasta, täyttää rekisteröintikaavakkeita ja tekee muistiinpanoja, jotka täytyy välittömästi kirjata tietojärjestelmiin, jolloin asiakkaiden olennaiset tiedot päivittyvät. Tämä on välttämätöntä, jotta neljännesvuosittaiset raportit kuvaisivat tilastoja ja asiakastapaamisia oikein.

Emma pitää säännöllisesti yhteyttä puhelimitse ja sähköpostilla vastailleen hänen asiakkailtaan, työnantajilta, kouluttajilta, kollegoilta ja muilta tahoilta tullessiin tiedusteluihin, hän soittaa paljon puheluita työtovereidensa kanssa ja antaa suosituksia tarjottavista palveluista. Hänen täytyy osallistua säännöllisesti esimiesten kanssa tiimipalaveriin, tehdä muistio palaverista, pitää tuntikirjanpitoa ja täyttää palautekaavakkeita ja tehdä kaikki hänelle osoitetut sekalaiset työt, joista kerrotaan yleensä lyhyellä varoitusajalla. Tämä kaikki aktiivisen ja kiireisen asiakastyön lisäksi. Hänen odotetaan myös kehittävän ammattitaitoaan ja osallistuvan soveltuviin koulutuksiin, joita on tarjolla tai joita suositellaan hänelle suoraan.

Laadukkaan uraohjauksen tarjoaminen

Edellä mainittujen vastuiden lisäksi, Emma pyrkii työssään ottamaan asiakkaansa kokonaisvaltaisesti huomioon riippumatta siitä, miten he ovat ohjautuneet palveluun, auttaen heitä tekemään henkilökohtaisen toimintasuunnitelman. Nämä henkilökohtaiset suunnitelmat auttavat asiakkaita asettamaan uratavoitteita ja he pysyvät aktiivisina, kokevat saavuttaneensa jotakin ja ovat innostuneita tulevaisuudestaan. Hän neuvoo työnhaun menetelmien valinnassa, CV:n ja työhakemusten kirjoittamisessa. Hän auttaa myös parantamaan haastattelutaitoja ja tunnistamaan jatkokoulutusmahdollisuuksia, etsii työnantajien koulutuksia ja muita koulutuksia sekä valtion rahoitusta. Jokainen toimi parantaa asiakkaan työllistymismahdollisuuksia.

Mikäli asiakkaan tarpeet vaativat syvällisempää ohjausta, Emma motivoi heitä tarkastelemaan millaisina he näkevät itsensä, omia valmiuksiaan ja ammatillista pätevyyttään. Hän käyttää ohjaustaitoja kuten empatiaa, aktiivista kuuntelua ja reflektointia yhdistettynä varauksettomaan myönteiseen suhtautumiseen, rohkaisuun ja positiiviseen palautteeseen auttaakseen muuttamaan päättämättömyyttä ja epävarmuutta ajattelussa.

Näiden ohjaustekniikoiden käyttäminen auttaa asiakasta muuttamaan myönteisemmäksi ja avoimemmaksi muutoksille. Tällainen lähestymistapa ohjausprosessissa on hyödyllinen niin asiakkaalle kuin Emmallekin. Laadukkaan uraohjauksen tarjoaminen, ottaen huomioon sopimusten määrittämät vaatimukset ja rajoitukset aiheuttavat tasapainoilua parhaan käytännön ja vaatimusten täyttämisen välille.

Lauran tarina

Laura on 48-vuotias vuotias työtön työnhakija, joka tapasi Emmen ensimmäistä kertaa vuonna 2017. Hänet ohjattiin palveluun työnhakijoille suunnatusta työllistämishohjelmasta. Hän on ollut pitkäaikaistyötön vuodesta 2010. Hänellä on ollut erilaisia työpaikkoja vuosien varrella. Hän on työskennellyt Junior Education Liaison Officerina sekä lyhyen ajan asiakaspalvelutehtävissä. Osa töistä oli ollut muualla Euroopassa ja viimeisin oli Irlannissa. Emma sai Laurasta maanläheisen, lupsakan ja ystävällisen ensivaikutelman. Hän oli pohdiskeleva ja puhelias ja omasta mielestään realisti. Huolimatta näistä positiivisista luonteenpiirteistään, hän vaikutti yksinäiseltä ja huolestuneelta. Hän asui yksin kiinteistössä, jota voisi kuvailla melkein asuinkelvottomaksi. Lauran ulkomuoto oli hoitamaton ja epäsiisti. Hän pahoittelee usein ulkomuotoaan ja perustelee sen olevan

"yksinäisyyden ja pitkäaikaistyöttömyyden kielteinen seuraus". Asiakkaiden ollessa tällaisessa tilassa, heillä on kova työ edessään. Asiakkaan auttaminen monien päivittäisten huolien ja vaikeuksien selvittämisessä, ottaa aikansa ja useamman tapaamisen. Tyytymättömyys elämään ja merkityksen puute, ovat tulleet heille tutuiksi. Emma on kokenut ohjaaja, joka työskentelee asiakkaidensa kanssa monipuolisella työtoteella, hyödyntäen ohjausprosessissaan eri teorioita, käsitteitä, ohjaus- ja lähestymistapoja, jotka parhaimmin sopivat yksilön tilanteeseen.

Muutamalla ensimmäisellä tapaamisella Lauran kanssa, heidän tutustuessaan toisiinsa, Emma käytti Carl Rogersin asiakaslähtöistä terapiamallia.¹ Myöhemmin, terapeuttisemmassa vaiheessa hän käytti pluralistista yhteistyömenetelmää tukeakseen ja ohjatakseen häntä.²

Emma käytti ohjaustekniikkaa, jossa kysytään avoimia kysymyksiä ja kuunnellaan empaattisesti, jolloin hänen oli mahdollista havainnoida ja kohdata Laura siten, että hän oppi tuntemaan hänet ja hänen maailmansa paremmin. Laura tunnusti Emmalle, että hän koki voimakkaita pettymyksen tunteita menetettyään työidentiteettinsä, eikä hänellä ollut sosiaalisia kontakteja työttömyytensä pitkittyttyä. Suurin osa hänen ystävyyssuhteistaan olivat katkenneet, koska monet heistä olivat muuttaneet Irlannin laman aikana ulkomaille ja menneet eteenpäin elämässään. Laura kertoi Emmalle kokevansa itsensä epäonnistuneeksi verratessaan itseään heihin ja tunsikin itsensä enenevässä määrin eristetyksi, avuttomaksi ja toivottomaksi. Kaikki mahdollisuudet muuttaa elämäänsä ja löytää työtä, tuntuivat hänestä saavuttamattomilta. Ottaessaan eettisen näkökulman Lauran tilanteeseen Emmalla oli mahdollista ymmärtää, kunnioittaa ja vastata Lauran vahvuuksiin ja potentiaaliin, jotka olivat olleet pitkään käyttämättöminä.

Jo hyvin varhaisessa vaiheessa Emmalle kävi selväksi, että Laura on kykenevä ja älykäs mutta häneltä puuttuu motivaatio itsensä eteenpäin viemiseksi.

Hän halusi kovasti Lauran pääsevän ylitse toivottomuudesta, ahdistuksesta ja vuosien varrella kehittyneestä masennuksesta, joka oli seurausta yksinäisyydestä ja työttömyydestä. Hän tiesi sen vaativan aikaa ja kärsivällisyyttä heiltä kummaltakin.

Useiden tapaamisten aikana Emma päätti ottaa koulutus- ja työllistymismahdollisuudet puheeksi. Hän tarjosi tukea ja ohjausta olematta liian johdattelua. Tämä voimaannutti ja motivoi Lauraa ja hän alkoi miettimään ensimmäistä askeltaan sen sijaan, että Emma olisi kertonut hänelle mikä se olisi. Emma kertoi hänelle hänen pehmeistä taidoistaan kuten ajanhallinnastaan ja kommunikaatitaidoistaan, joita hän voi soveltaa missä tahansa työssä. Hän myös muistutti usein siitä, että mitä hän ei osaisi hän pystyi oppimaan. Kovalla työllä ja ajan kanssa hän pystyisi helposti siirtämään aikaisemmista töistään kertyneet taidot uusiin tehtäviin.

Kuitenkin, Emma huomasi joka kerta alkaessaan miettiä tarkempaa suunnitelmaa, Lauran vetäytyvän takaisin tuttuun ja turvalliseen tilaan, jossa häneltä puuttui luottamus omiin kykyihinsä. Emma eteni hitaasti, osoitti empatiaa ja ymmärrystä Lauran tilanteelle ja kertoi hänelle hellästi eri työkokeiluohjelmista, joiden avulla hän voisi kuroa umpeen kuilua edelliseen työkokemukseensa vuodelta 2008.

Emma oli myös tietoinen siitä, että työttömyyden lisäksi Lauran ikä sekä muutaman kuukauden jälkeen keskeytyneet humanistiset opinnot vaivasivat Lauraa jatkuvasti. Hän ei halunnut tapahtuneen toistuvan, joten

¹ Asiakaslähtöinen terapiamalli (*Person-centred therapy, also known as person-centred psychotherapy, person-centred counselling, client-centred therapy and Rogerian psychotherapy*), on Carl Rogersin kehittämä psykoterapiamuoto, jota hän kehitti 1940-luvulta 1980-luvulle. Asiakaslähtöisen terapiamallin avulla pyritään fasilitoimaan asiakasta toteuttamaan itseään, "luontainen taipumus kasvuun ja sen toteutumiseen" yhdessä terapeutin kanssa, hänen empaattisen hyväksyntänsä avulla.

² Pluralistisen ohjausteorian (*The Pluralistic approach*) mukaan eri interventiot tai työtavat todennäköisemmin auttavat eri ihmisiä eri aikoina, joten ainoa oikea tapaa ei ole olemassa. Tämän mallin keskiössä on "pluralistinen yhteistyö (collaborative pluralism)", jossa terapeutti ja asiakas pyrkivät työskentelemään yhdessä fokusoidusti ja epämuodollisesti.

opiskelujen aloittaminen ei tulisi hänelle kyseeseen.

Laura oli tapaamisten aikana useasti ahdistuneen oloinen, peläten, että hänellä pitäisi olla jokin toimintasuunnitelma tai jotakin mitä näyttää Emmalle. Hän pelkäsi, että hänen työttömyysetuuteensa tulisi vähennyksiä tai se katkaistaisiin, jos hän ei pian tekisi jotain. Hän lähti tapaamisista ristiriitaisin mielin. Hän oli hieman positiivisemmalla tuulella muttei kovin vakuuttunut. Hän pahoitteli vaikuttavansa “epäluotettavalta, häilyvältä ja päättämättömältä”.

Ajan kuluessa, Emma oli tietoinen siitä, kuinka paljon aikaa ja toimia vaatisi Lauran saaminen osallistumaan toimintaan, jonka hallituksen osasto hyväksyisi riittäväksi toiminnaksi työttömän aktivointiprosessissa. Samaan aikaan, Emma koki painetta omassa organisaatiossaan ottaa lisää uusia asiakkaita. Hänellä oli jo nyt vaikeuksia selvittää jatkuvasti lisääntyvästä ja aktiivisesta asiakasmäärästään ja siihen liittyvästä jokaisen asiakkaan kohdalla tehtävästä hallinnollisesta työstä.

Laura souti ja huopasi positiivisuuden ja negatiivisuuden välillä seuravilla tapaamiskerroilla mutta lopulta hän päätti valita valtion rahoittaman työttömille tarkoitetun työkokeiluohjelman, jonka puitteissa hän työskentelisi paikallisessa palvelussa, joka oli hänelle jo tuttu. Työpaikka oli sattumoisin auennut ja hän koki olonsa mukavaksi toimistoympäristössä, jossa hän oppi uusia taitoja, sai kokemuksia ja tietoa. Hänen työnsä oli hallinnossa, joka tarkoitti, että hän sai osallistua talon sisäisiin koulutuksiin ja sai tilaisuuden tutustua ihmisiin ja verkostoitua. Paikan vastaanottaminen helpotti myös vähentämään painetta, jota hän tunsi täyttääkseen hallituksen osaston Job first -menetelmän tavoitteet ”tehdä jotain”.

Työkokeilussa ollessaan Laura menettää työnhakijan toimeentulotuen vuoden ajaksi ja paikallinen vapaaehtoistyöpalvelu työllistää hänet osa-aikaisesti. Hän sai näin hieman tilaa hengittää ja aikaa ajatella tilannettaan ja mitä hän tekisi seuraavana vuonna.

Miten Lauran tilanne kehittyi

Tätä tarinaa kirjoitettaessa, Laura on suorittanut työkokeilunsa. Emma on tavannut hänet joitakin kertoja keskustellakseen hänen seuraavista askelistaan. Vuoden kestänyt työkokeilu oli antanut hänelle täydellisen mahdollisuuden oppia uudelleen itsestään työympäristössä. Hän oli saanut siitä paljon tarvitsemaansa ryhtiä elämäänsä ja ennen kaikkea mahdollisuuden tutustua ihmisiin ja verkostoitua heidän kanssaan.

Hänen ohjaajanaan, Emma huomaa suuren muutoksen myös hänen mielialassa ja olemuksessa. Hänen askeleensa on kevyt ja hän vaikuttaa yleisesti ottaen iloisemmalta. Hän on kuitenkin huolissaan siitä, että hänen täytyisi taas hakea työttömyysetuutta, eikä hän millään haluaisi palata siihen “pimeään paikkaan”, kuten hän sanoo. Kun Laura on nyt uudessa tilanteessa, Emma haluaisi estää Lauraa palaamasta entiseen tapaansa nähdä elämänsä toivottomana ja avuttomana. Emma on puhunut Lauralle siitä, millaisessa tilanteessa hän oli vuosi sitten ja kuinka ajan kanssa asiat voivat muuttua, kun tekee positiivisia muutoksia elämässään. Hän on myös reflektoinut Lauralle, miten hän oli toistanut samaa avuttomuuden kaavaa monissa elämänsä tilanteissa.

Mietittyään mitä Emma sanoi, Laura kertoi ymmärtävänsä, etteivät työttömyys ja muut vaikeudet olleet syynä hänen ongelmiinsa lyhyellä tähtäimellä vaan kuinka hän reagoi niihin tilanteisiin, esim. syyttämällä muita ja ettei hän kantanut itse vastuuta, josta seurasi pitkäkestoisia ongelmia. Emma on alkanut rohkaista Lauraa oppimaan ymmärtämään, kuinka hänen negatiivinen suhtautumisensa elämän tapahtumiin voi johtaa psyykkiseen pahoinvointiin ja aiheuttaa ahdistusta.

Avarrettuaan ajatusmaailmaansa ja parannettuaan itsetuntemustaan, Laura on valmiimpi hyväksymään niin positiiviset kuin negatiivisetkin puolet itsestään samanaikaisesti. Hän on tietoinen siitä, että hänellä ei ole vielä haluttua työtä mutta kokee olevansa kykenevä löytämään ratkaisuja ongelmiinsa ja tiedostaa mitä hän tuntee milloinkin ja kohtaa ne positiivisella toiminnalla.

Erään viimeisimmän tapaamisen aikana Emma on puhunut Lauralle yksityiskohtaisemmin ura- ja

koulutusmahdollisuuksista, jotka sopisivat hänen persoonallisuudelleen. Lauran kanssa käyttämiensä ammatinvalintatyökalujen avulla on selvinnyt, että häntä kiinnostaisi niin tietotyö kuin suorittavakin työ. Hän on sittemmin hakenut tutkijan paikkaa ja asianajosihteerikurssille Dublinissa ja odottaa kummankin haun tuloksia.

Laadukkaan uraohjauksen tarjoaminen ottaen huomioon laajat hallinnolliset tehtävät, sopimusten määrittämät vaatimukset ja rajoitukset aiheuttavat tasapainoilua sen välillä mikä on paras käytäntö ja mitä vaatimuksia on täytettävä. Emman täytyy luovia hallinnollisten tehtäviensä, suuren asiakaskuntansa ja työllisyyspalveluissa tekemänsä työn asettamien vaatimusten toteuttamisen ristipaineessa.

Kysymyksiä, kommentteja ja keskustelun aiheita

- Emma tiedostaa, että Lauran kaltaisten asiakkaiden eteneminen voi olla pitkä prosessi.
- Hän on kuormittunut jo valmiiksi suuresta asiakasmäärästään, joka koostuu vaativista asiakkaista.
- Hänen täytyy selviytyä hallinnollisista vastuistaan ja hallita ajankäyttöään samalla kun hän on sitoutunut laadukkaan uraohjauksen tarjoamiseen jokaiselle tapaamalleen asiakkaalleen.
- Hänen täytyy noudattaa organisaationsa ja hallituksen osaston välisen sopimuksen edellyttämiä sopimusehtoja ja tarjota laadukasta uraohjausta Lauralle ja muille hänen asiakkailleen.

Ehdotus keskustelun aiheeksi

“Laadukkaan uraohjauksen tarjoaminen ottaen huomioon laajat hallinnolliset tehtävät, sopimusten määrittämät vaatimukset ja rajoitukset aiheuttavat tasapainoilua sen välillä mikä on paras käytäntö ja mitä vaatimuksia on täytettävä.”

YHTEYSTIEDOT

Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelut

www.tampere.fi/tyollisyyspalvelut

YHTEYSTIEDOT

Anu Turunen-Kaukovirta, Project Planner Guide 2.0

Sumeliuksenkatu 11

33100 Tampere, Suomi

t: +358 40 1631245

e: anu.turunen-kaukovirta@tampere.fi

Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiseen ei tarkoita sitä, että sisältö, joka kuvastaa pelkästään tekijöiden näkemyksiä, saa kannatusta, eikä komissiota voida saattaa vastuuseen niiden sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.

