

TURUN TYÖLLISYYSALUE, TEHTÄVÄNKUVAUSLOMAKE

HENKILÖASIAKASPALVELUN ASiantuntija/TYÖLLISYYSOHJAAJA
TEHTÄVÄN TARKOITUS JA KESKEISET TEHTÄVÄT
<p>Työn tarkoitus: Työn tarkoitus on edistää asiakkaiden sijoittumista työmarkkinoille joko suoraan tai osaamisen kehittämisen kautta, edistää osaavan työvoiman saatavuutta ja sitä kautta työmarkkinoiden toimivuutta sekä vähentää työttömyyden yhteiskunnallisia kustannuksia.</p> <p>Keskeiset tehtävät: Vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan palveluprosessista lakisääteisen työnhakijan palvelumallin mukaisesti. Se sisältää asiakkaan tilanteen mukaisesti palvelutarvearvion, alkuhaastattelun, täydentäviä työnhakukeskusteluja sekä työnhakukeskusteluja. Palveluprosessiin kuuluu lisäksi laaja valikoima muita henkilöasiakkaan palveluita, joiden painotus riippuu siitä, mikä on asiakkaan ensisijainen palvelutarve. Lakisääteisten työllisyysalueen lähipalvelujen toteutuksen lisäksi työ sisältää yleistä neuvontaa ja palveluohjausta. Tehtävät sisältävät yhteistyötä eri tahojen kanssa, oman työn ja palvelukokonaisuuden kehittämistä ja arviointia.</p>
TEHTÄVÄN VAATIVUUSTEKIJÄT
<p>Työn edellyttämä osaaminen: Tehtävässä tarvitaan laajaa julkisten työvoimapalveluiden sekä työttömyysturvan osaamista. Tehtävässä on tunnettava palveluihin ja työttömyysturvaan liittyvä lainsäädäntö ja muut ohjeet sekä osattava soveltaa niitä asiakastilanteissa. Asiakkaan käytössä olevat muutoksenhakukanavat on tunnettava. Lisäksi tehtävässä tarvitaan hyvää työmarkkinatietoutta ja koulutusjärjestelmän tuntemusta. Tietojärjestelmien hallinta ja hyvät tiedonhankintataidot ovat välttämättömät. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeistuksen on hallittava hyvin.</p> <p>Asiakastyössä tärkeää on myös ohjausosaaminen sekä neuvottelu-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Hyvä suullinen ja kirjallinen ilmaisukyky on välttämätöntä. Lisäksi tarvitaan paineensietokykyä, tavoite- ja kehittämisorientoitunutta työotetta sekä arviointi-/analysointitaitoa.</p> <p>Tehtävään sisältyy vaativaa ongelmanratkaisua, joka edellyttää erityisosaamisen pohjalta tapahtuvaa tiedon soveltamista tapauskohtaisesti. Työn perusluonne on hyvin itsenäinen ja siten edellyttää oman työn organisoimista ja ajanhallinnan osaamista. Palvelun tulee myös olla tuloksellista, jotta työttömyysjaksoja saadaan lyhyemmiksi ja työmarkkinoille saadaan tarvittavaa työvoimaa. Tehtävä edellyttää myös kykyä verkostoyhteistyöhön ja kumppanuuksien hallintaan.</p> <p>Työn vaikutukset ja vastuu: Tehtävä sisältää paljon vastuuta, koska toiminta vaikuttaa suoraan asiakkaan etuuksiin ja sitä kautta toimeentuloon. Palvelussa on myös noudatettava useita eri lakeja ja ohjeistuksia. Tehtävässä tehdään itsenäisesti sopimuksia, ratkaisuja ja sitovia työvoimapolitiittisia lausuntoja.</p> <p>Yhteistyötaidot: Hyvät vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot ovat välttämättömät tehtävässä onnistumiselle.</p> <p>Henkilöasiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arviointi vaatii kykyä kysyä oikeat kysymykset ja tulkita asiakkaan vastauksia oikeassa kontekstissa. Neuvottelutaitoa tarvitaan sovitellessa asiakkaiden toiveiden ja lainsäädännön/toimintaohjeiden välisiä ristiriitoja. Vuorovaikutuksen tulee olla sekä motivoivaa ja kannustavaa että kanta-aottavaa. Myös hankalien asioiden puheeksi ottamisen taitoa tarvitaan. Työssä joutuu ajoittain kohtaamaan myös asiakkaan negatiivisia tunteita ja jopa aggressiivisuutta. Parhaimmillaan</p>

TURUN TYÖLLISYYSALUE, TEHTÄVÄNKUVAUSLOMAKE

asiakkaan kanssa syntyy vastavuoroinen vuorovaikutussuhde, jossa määritellään yhdessä tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi.

Työnantajien palvelussa on keskeistä palveluiden markkinointia korostava työote sekä kyky tunnistaa palvelutarpeita laaja-alaisesti ja viedä toimeksiantoja eteenpäin.

Asiakastyössä ja -ohjauksessa tärkeää on myös yhteistyö omassa yksikössä, omassa kunnassa sekä tarvittaessa koko työllisyysalueen sisällä.

Työnvälityksen työ on verkostotyötä, jossa yhteistyötä tehdään laajasti mm. muiden viranomaisten, palveluntuottajien ja oppilaitosten kanssa.

Työolosuhteet:

Tehtävän liittyy henkistä kuormittavuutta. Huolellisuutta vaativassa työssä on usein kiirettä ja työpainetta. Lisäksi kuormitusta lisäävät haastavat asiakastilanteet, joita on vaikea täysin välttää, koska työhön kuuluu myös kontrollirooli, jossa vaikutetaan asiakkaan etuuksiin ja toimeentuloon.