



KEHA-keskuksen tarjoama tuki henkilöstön osaamisen kehittämiseen uuden asiakaspalvelumallin kynnyksellä

ELO-foorumi 15.2.2022

Marja Pakkanen

KEHA-keskus

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä
työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus

Mikä KEHA?

KEHA-keskus hoitaa **ELY-keskusten** ja **TE-toimistojen** hallinnon ja kehittämistyön, jotta virastot voivat keskittyä asiakkaidensa palvelemiseen.

TE-henkilöstökoulutuksen suunnittelun ja toteutuksien taustalla

1. TE-palvelustrategia ja TE-osaamisen kehittämisen suuntaviivat 2021-2023

- työnvälitys
- palvelutarpeen kartoittaminen
- vuorovaikutustaidot

2. Uuden asiakaspalvelumallin osaamisvaatimukset:

- Lainsäädännön aiheuttamat muutokset palveluprosesseihin ja työttömyysturvaan
- Palveluprosessin ja työttömyysturvan muutosten edellyttämät muutokset asiakastietojärjestelmään
- Yksilöllinen palvelu
- Työhaun neuvonta
- Työ- ja toimintakyvyn arviointi
- Uuden henkilöstön rekrytointi ja perehdytys
- Asiakaspalvelun johtaminen

TE-henkilöstökoulutustarjonta 2022, 1/2

- TE-asiantuntijuuden vahvistamisessa painottuvat tänä vuonna **vuorovaikutus- ja ohjausosaaminen, palvelutarpeen kartoittaminen, työnhaussa neuvonta ja työkykyasiat**
- Uutta asiakaspalvelumallia edistävä henkilöstökoulutus on pääosin myös kuntakokeilujen kuntien henkilöstön saatavilla

Henkilöstökoulutustarjonta

- Uusi työvoimapalvelumalli tutuksi -infotilaisuudet
- **Harkintavalta asiantuntijatyössä**
- **Henkilöasiakkaan palvelutarpeiden tunnistaminen**
- **Palvelutarpeen arviointi**
- Työnhaun sparraus
- Näin kerrot TE-live palvelusta työnhakijalle
- Itsensä työllistämisen mahdollisuudet
- **Osaamisen tunnistaminen**
- **Johdatus Kohtaavan asiakastyön työskentelyotteeseen ja ohjaukselliseen ajattelutapaan**
- **Kohtaava asiakastyö työotteena** Lapin TE-toimistossa (vertaismentorikoulutus)
- **Motivoiva vuorovaikutus kohtaavan asiakastyön tukena**
- **Vuorovaikutus ohjausosaamisen vahvistajana**
- **Ohjauksen osajaksi**

Henkilöstökoulutustarjonta 2022, 2/2

- Työkaluja yhdenvertaisuuden, syrjimättömyyden ja antirasismien edistämiseen
- Kohtaamisia ja kohtaamattomuutta - vertaispysäkki vieraskielisten ja kotoutuvien asiakkaiden kanssa työskenteleville
- HOT-matriisi psykologin asiakastyössä – menetelmäkoulutus
- Testit persoonallisuuden ja kognitiivisten tyylien arvioinnissa
- Osaamista työnantajapalveluun
- TE-live auttaa asiakasta rekrytoinnissa - Näin myyt palvelun työnantajalle
- Moninaisuus rekrytoinnissa
- Recruit, match, empower - Sales training for successful employment of diverse talents in Finland
- EURES pre-training
- EURES Performance Measurement System -koulutus
- Perehdyttäjäkoulutus
- QlikViewn käyttöönoton tuki
- Lähijohtamisen vertaisverstaat
- Työmarkkinatorin käyttöönottokoulutus kouluttaja-opastajille
- Toimialainfot

Lisäksi: eOppivassa on saatavilla kaikille avoin kurssi Monialaista ohjausta verkossa.

TE-akatemia -oppialähtöinen verkko-oppimisympäristö

- TE-akatemia on oppialähtöinen verkko-oppimisympäristö, joka sisältää opintoja julkisista työvoima- ja yrityspalveluista.
- Sisältää itsenäisesti tai ryhmissä suoritettavia opintokokonaisuuksia, jotka sisältävät tekstiä, kuvia, videoita ja tehtäviä.
- Alkuperäinen TE-akatemia on avattu 2020 valtion eOppivan Moodlessa. Uutta TE-akatemialla rakennetaan Claned-oppimisympäristöön vaiheittain vuoden 2022 aikana.
- Uusi oppimisympäristö on käytössä TE-toimistojen ja myös kuntakokeilujen henkilöstöllä. Tukee paikallisesti tehtävää osaamisen kehittämistä ja perehdyttämistä.
- Ensimmäisenä opintokokonaisuutena uudessa TE-akatemiassa on Uusi asiakaspalvelumalli.





TE-akatemia sisällöt



- TE-akatemia on laajentunut alkuperäisestä ideasta eli uusien työntekijöiden perehdyttämiskokonaisuudesta henkilöstön osaamisen kehittämisen paikaksi.
- Moodlen puolella on laajoa sisältöjä
 - TE-toimistojen uusien työntekijöiden **perehdytyksen** tueksi mm. virkamiehenä toimimisesta, palveluprosessista, työttömyysturvasta ja asiakkaan kohtaamisesta.
 - **Syventäviä** opintoja oman osaamisen kehittämiseksi mm. työttömyysturvan syventävä kokonaisuus
 - kaikki sisällöt tulevat myös kuntakokeilujen käyttöön vuoden 2022 aikana.
- Perusteiden ja syventävien opintokokonaisuuksien lisäksi TE-akatemiassa on opintoja muutostilanteisiin (Uusi asiakaspalvelumalli) ja jatkossa myös "erityisosaaja" -opintoja eri työroolien tueksi.