

TEACHING NOTE

written by Ciofs-FP;
Valentina Teli, Tiziana Piacentini,
Lauretta Valente, Silvana Rasello

Amina döntése

Kompetencia: saját képességeink fejlesztése és korlátaink felismerése

TARTALOMJEGYZÉK

Az Esettanulmány Összefoglalója	2
A kompetencia	3
Célcsoport	3
Tanítási célkitűzések	3
Megvitatandó kérdések	3
Fő szempontok - a szöveg és a konkrét kérdések elemzése	4
Elemzésre javasolt szempontok. Kapcsolódó elméletek és koncepciók.	5
A tesztelés tapasztalatai	6

Az Esettanulmány Összefoglalója

Amina egy 18 éves marokkói lány. Tizenhárom évesen költözött Olaszországba az édesanyjával. Kezdetben elveszettnek érezte magát, mivel meg kellett tanulnia egy idegen országban élni, ami egy sor kulturális és nyelvi akadályt támasztott elé. Az első nagy kihívást az iskolai beiratkozás jelentette számára, ami pedig elengedhetetlen feltétele a társadalmi beilleszkedésnek.

Az általános iskola felső tagozatának elvégzése után életének fontos fordulópontjához érkezett, el kellett döntenie, mivel szeretne foglalkozni a jövőben. Úgy határozott, ellátogat a szakképzési centrumba, hogy tájékozódjon a lehetőségekről. Jelenleg egy 3 éves szakiskolában utolsó éves, ahol titkárnőnek tanul.

Amióta szakiskolai tanulmányait elkezdte, mindig számíthatott Laurára, a pályaválasztási osztály vezetőjére. Laura az iskolai évek alatt végigkísérte Amina sorsát és segített neki kidolgozni egy olyan személyre szabott karriertervet, amely illeszkedik Amina egyéni készségeihez és céljaihoz.

A képzés lassan a végéhez közeledik. Eljött az ideje, hogy Amina döntsön a további sorsáról: magánéleti és szakmai értelemben egyaránt. Amina bizonytalan a jövőjét illetően. Még abban sem biztos, hogy jó választás volt-e ebbe az iskolába jönni. Vajon tényleg a titkárnőképzés a megfelelő út számára? Menjen-e tovább ezen az úton, vagy váltson és egy másik területre szakosodjon? Egyáltalán mi lenne a jobb: tovább tanulni vagy munkába állni?

Ezek a kétségek gyötrik Aminát, megkérdőjelezve benne, helyes döntéseket hozott-e annak idején, illetve jó pályát választott-e. Fontos kérdések ezek, amelyekre rövid időn belül választ kell adnia, de muszáj alaposan végiggondolnia minden lehetőséget, s nem szabad elkapkodnia a döntést. Ez az a pont, amikor Laura – az ő tanácsaival és támogatásával – rendkívül fontos szerepet játszik. Laurának újra át kell gondolnia az Aminának javasolt pályaválasztást, és saját képességeit, korlátait is.

A kompetencia

A tanácsadóként dolgozók számára szükséges alapvető készségek definícióját az Európai Szakképzés-fejlesztési Központ (CEDEFOP) által kiadott A munkaügyi tanácsadás hivatássá válása – Tanácsadói kompetenciák és képzési utak Európában című dokumentum fogalmazza meg.

A CEDEFOP által 2009-ben kidolgozott tanácsadói kompetenciakeret szerint a tanácsadó egyik legalapvetőbb kompetenciája: „saját képességeink fejlesztése és korlátaink felismerése”.

A CEDEFOP szerint a „képességeink fejlesztése és korlátaink felismerése” mint kompetencia az alábbiakat követeli meg:

- › önreflexióra való képesség saját lehetőségeink és korlátaink végiggondolására,
- › szakmai határok felismerése, és ha szükséges, az ügyfél átirányítása másik szakemberhez,
- › a vezetőség és az azonos szinten lévő kollégák támogatásának kihasználása.

Milyen attitűdökből, adottságokból és feladatokból áll össze ez a kompetencia? Mely aspektusokra kellene helyezni a hangsúlyt a tanácsadó tréningen ennek a kompetenciának a tanításakor? Mikor van szükség erre a kompetenciára?

Célcsoport

Tanácsadók, különösen az oktatás és képzés területén dolgozók.

Tanítási célkitűzések

Segíteni a résztvevőknek végiggondolni saját készségeiket és korlátaikat, illetve a tanácsadói szakma és az azt körülvevő kontextus lehetőségeit és korlátait. Elsősorban az alábbiak végiggondolását szeretnénk segíteni:

- › időbeosztás mint szakmai készség,

- › másik kollégával vagy felettessel való konzultáció lehetősége/szükségessége,
- › a tanácsadó munkahelyi kontextusából fakadó korlátok.

Megvitatandó kérdések

Ez az esettanulmány nem ad megoldást egy konkrét helyzetre, de érdemes kiindulópontként használni a szóban forgó kompetenciával kapcsolatos önreflexióhoz és beszélgetéshez.

Az eset arra ösztönzi a résztvevőket, képzeljék magukat Laura, a tanácsadó helyébe és gondolják végig, mit válaszolnának az alábbi kérdésekre:

- › Szerinted megfelelő tanácsot kapott-e Amina a lelegején a pályaválasztási tanácsadótól? Ha nem, miért nem?
- › Ha Laura helyében lennél, ugyanezt a tanácsot adtad volna Aminának a lelegején?

- > Szerinted Laura figyelmen kívül hagyott-e, elmulasztott-e mélyebben feltárni bizonyos szempontokat? Ha igen, miért?
- > Milyen jellegű nehézségekkel küzdött szerinted Laura akkor, amikor Aminának pályaválasztási tanácsot adott?
- > Milyen erőforrásokat és eszközöket vehetett volna igénybe Laura, hogy megoldást találjon Amina helyzetére?
- > Milyen szempontokat kell figyelembe vennie Laurának Amina pályájának újratervezésekor?

Fő szempontok - a szöveg és a konkrét kérdések elemzése

Ebben a fejezetben az esettanulmányt a főbb pontok mentén több részre osztjuk. Pirossal pedig olyan kérdéseket gyűjtöttünk össze, amelyek segíthetik a beszélgetést és az eset elemzését.

1. rész:

Az ügyfél magánéletében és tanulmányaiban fordulóponthoz érkezett, fontos döntést kell hoznia. Ez általában kétséget és bizonytalanságot szül.

2. rész:

Amina története azzal indul, hogy egy új kultúrával kerül szembe. *Mennyi időt szánna rá, hogy a tájékozódj és a szükséges információk birtokában megértse az ügyfél helyzetét?*

3. rész:

Azonos kultúrából érkező barátokra talál – a kulturális háttér megőrzése.

4. rész:

A döntéshozatalban szerepet játszó tényezők. *Mennyi idő szükséges ahhoz, hogy tájékozott döntést tudj hozni? Fontos-e megérteni azokat a tényezőket, amelyek szerepet játszanak az ügyfél döntéshozatalában?*

5. rész:

Amina választásának szempontja: a centrum elhelyezkedése.

6. rész:

Szembekerülés egy másik kultúrával.

7. rész:

A centrum és az ott nyújtott szolgáltatások bemutatása. *Melyek a jellemzői a centrumban nyújtott szolgáltatásoknak?*

8. rész:

Ismerkedés a tanácsadóval és azzal a szakterülettel, amelyen dolgozik. *Milyen tényezők játszottak szerepet a találkozásnál? Milyen területen dolgozik a tanácsadó?*

9. rész:

A szakképzési centrum története és felépítése.

10. rész:

A Laura által nyújtott szaktanácsadási szolgáltatás összhangban van annak a képzési centrumnak az értékrendjével és elveivel, amelyben dolgozik. *Hogyan fordítható ez le a tanácsadói mandátum szempontjából? Mi a centrum filozófiája a tanácsadás tekintetében és mi a tanácsadó szerepe az ügyfelet illetően?*

11. rész:

A tanácsadót körülvevő munkahelyi kontextus bemutatása. *Mi jellemzi a munkahelyi kontextust?*

12. rész:

Első megbeszélés a tanácsadóval.

13. rész:

Az első tanácsadás: eszközök, felépítés és időzítés. *Milyen elemei vannak az első tanácsadásnak? Milyen eszközöket használ a tanácsadó? Hasznos lett volna-e, ha a tanácsadó bevonja egy másik kollégáját vagy szakértőjét is ahhoz, hogy Amina lehetőségeit alaposabban körbejárják?*

14. rész:

A szakképzési centrum és a szakma bemutatása.

15. rész:

A döntés. *Volt-e Aminának lehetősége végiggondolni az összes olyan tényezőt, amely szerepet játszik a döntésében? Elég időt szántak-e ennek a fontos döntésnek a meghozatalára?*

16. rész:

A tanácsadó funkciója.

17. rész:

Amina bizonytalansága és pályája átértékelésének szükségessége.

18. rész:

A felismerés, hogy rossz pályát választott.

19. rész:

Elmulasztott jelek. *Miért nem figyelt eléggé Laura a látható jelekre? Hogyan tudta volna azokat jobban észrevenni?*

20. rész:

A tanácsadónak is át kell értékelnie a munkáját. *Amina esetében: melyek voltak azok az elemek, amelyekre tanácsadó nem figyelt oda kellőképpen? Milyen személyes korlátok és határok vezettek oda, hogy Amina rossz döntést hozott pályáját illetően?*

Elemzésre javasolt szempontok. Kapcsolódó elméletek és koncepciók

A CEDEFOP szerint a „képességeink fejlesztése és korlátaink felismerése” mint kompetencia az alábbiakat követeli meg:

- › önreflexióra való képesség saját lehetőségeink és korlátaink végiggondolásához,
- › szakmai határok felismerése, és ha szükséges, az ügyfél átirányítása másik szakemberhez,
- › a vezetőség és az azonos szinten lévő kollégák támogatásának kihasználása.

Milyen attitűdökből, adottságokból és feladatokból áll össze ez a kompetencia? Mely aspektusokra kellene helyezni a hangsúlyt a tanácsadó tréningen ennek a kompetenciának a tanításakor? Mikor van szükség erre a kompetenciára?

2012. június 25-én a CIOFS-FP fókuszcsoporthoz tartozó megbeszélést szervezett 4, sokéves tapasztalattal rendelkező oktató vezetésével, hogy leteszteljék az esettanulmányt és a kapcsolódó kérdéseket. A fókuszcsoporthoz készült beszámoló itt olvasható:

A fókuszcsoporthoz tartozó kompetencia meglétét egyrészt megkövetelik a tanácsadóktól, másrészt tudni kell közvetíteni az ügyfél felé. A csoport a kompetenciát az első jelentésében vizsgálta. Megbeszéltek, milyen szakmai attitűdök szükségesek hozzá, és konkrét példákat is hoztak rá a korábbi tapasztalataikból.

A fókuszcsoporthoz tartozó résztvevői az alábbi példákat említették a szóban forgó kompetencia kapcsán:

„Önreflexióra való képesség saját lehetőségeink és korlátaink végiggondolásához”:

- › időt hagyni magunknak arra, hogy elgondolkodjunk a munkánkról,
- › konkrét időpontot beütemezni az egyes tevékenységekre,
- › megfelelő időbeosztás,
- › tudni kérdéseket feltenni, illetve elgondolkodni a saját munkánkról (például: Miért töltetem ki velem ezt a tesztet? Hogyan tudom elérni a kitűzött célt?),
- › folyamatosan figyelemmel kísérni a saját pályafutásunkat,
- › állandóan tudatában lenni a tetteinknek.

„Szakmai határok felismerése, és ha szükséges, az ügyfél átirányítása másik szakemberhez”:

- › tudni kell elemezni a másik fél szükségleteit,
- › ismerni kell a régióban lévő többi tanácsadó szolgáltatást, és ha szükséges, a megfelelő helyre továbbítani az ügyfelet,
- › fel kell tudni ismerni a képzés korlátait és tudni, mikor kell abbahagyni,

- > tisztán látni, meddig terjed a tanácsadói mandátumod,
- > megérteni az ügyfelekkel való viszonyodat a körülmények és a célkitűzések tekintetében.

„A vezetőség és az azonos szinten lévő kollégák támogatásának kihasználása”:

- > felismerni, mikor van szükség arra, hogy egy adott esetet megbeszélj a kollégáiddal vagy a vezetőddel,
- > másik tanácsadó szolgálathoz fordulni, annak segítségét igénybe venni, különösen nehéz eseteknél.

A személyes élettörténeten alapuló módszert (lásd 13. rész) gyakran alkalmazzuk a pályaválasztási tanácsadásban az ügyfél szakmai élettörténetének felépítéséhez.

A S.OR.PRENDO egy olyan szakmai adatbázis, mely 438 szakmai profillal kapcsolatban tartalmaz részletes adatlapokat. A szoftvert a pályaválasztási tanácsadásban használják, segítségével meg lehet találni minden egyes felhasználó érdeklődési köréhez a megfelelő szakmai profilt. Hasznos program, ha az ember többet szeretne megtudni a munka és a különböző szakmák világáról. Valós idejű

listát készít a koherens profilokról és az egyén saját érdeklődési területeiről, így az illető elgondolkozhat azon, milyen elvárásai vannak a jövőbeli foglalkozását illetően, és a kiadott szakmalista alapján elkészítheti a saját életpályatervét. A S.OR.PRENDO-t a magánszektor mellett olyan állami hivatalok is használják Olaszország-szerte, amelyek tanácsadással foglalkoznak.

2013. márciusában az olasz Oktatásügyi Minisztérium elindított egy pilot projektet, melynek keretében országosan teszteli a S.OR.PRENDO szoftvert tanácsadás szempontjából. A projektben több mint 100 általános és középiskola vesz részt, és segítségével le lehet mérni, milyen lehetőségek rejlenek a szoftver használatában, és talán a tanácsadás minőségének javításához is hozzájárulhat.

További részletek az alábbi honlapon: www.sorprendo.it.

A tesztelés tapasztalatai

Az Amina döntése című esettanulmányt 2013. április 18-án teszteltük Berlinben egy félnapos, 9.00-tól 13.00-ig tartó workshop keretében.

A tesztelésben 15 fő vett részt. Minden résztvevő tanácsadó volt. Többségük munkaügyi tanácsadóként dolgozik és az ún. másodlagos munkaerőpiacon lévő emberekkel foglalkozik. Néhányan 25 év felettiekkel dolgoznak. A résztvevők munkahelyi tapasztalat alapján erősen megosztottak voltak: volt, aki 1,5 év tapasztalattal rendelkezett és volt, aki 15 évvel. Az esettanulmányt a résztvevők előre megkapták.

A tréner két kérdéssel kezdte a foglalkozást: mi az, ami megragadta a résztvevők figyelmét, illetve milyen elvárásaik vannak a workshopkal kapcsolatban? Ezután az ún. tudáskávézó1-módszert alkalmazva a tanári jegyzetben javasolt kérdésekre kerestek választ a résztvevők három 4 fős csoportban. A tudáskávézó után az egyes csoportok a fő vitapontokat beszélték meg. Következő lépésként a tréner rövid prezentációt tartott a kompetenciákról álta-

lában, azután konkrétan arról, amelyet az esettanulmány érint. Majd megkérte a tanácsadókat, gondolják végig, felismerik-e saját magukban ezeket a kompetenciákat a napi munkájuk során és hogyan használják őket.

A workshop végén a résztvevők elmondták a véleményüket. Nagyon érdekesnek találták az esettanulmányt, és úgy érezték, aktívan részt vettek a munkában. A workshop végére nyilvánvalóvá vált, hogy fontos számukra az esettanulmányban érintett kompetencia.

Összességében a visszajelzések pozitívak voltak. A résztvevők sok lehetőséget kaptak arra, hogy aktívan részt vegyenek a beszélgetésben. Néhányan megkérdezték, mi az esettanulmány megoldása. Fontos volt előre tisztázni, hogy nincs egyetlen megoldás ebben az esetben, többféleképpen is lehet kezelni a helyzetet. Ezenkívül pedig a trénernek azt kell hangsúlyoznia, hogy a feladat nem az, hogy Aminának tanácsot adjunk, hanem elgondolkodni azon, hogyan viselkednénk az adott helyzetben.

KIÁLL A GUIDE!

MÖGÖTT?

A Guide! projektet a MetropolisNet hálózat tagjai valósították meg. A hálózat olyan szervezeteket tömörít, amelyek nagyvárosi környezetben tevékenykednek, a társadalmi integráció, foglalkoztatás és városfejlesztés területén.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

GUIDE! MAGYARORSZÁGI KAPCSOLAT

Budapest Esély Nonprofit Kft.
Őr utca 5-7.
H-1084, Budapest

PH +36 1 476 1930

FAX +36 1 476 1931

ügyvezető igazgató

Pirisi Károly

info@pestesely.hu

bővebb információ

Erdélyi Tea

erdelyi@pestesely.hu

A projektet az Európai Bizottság és a Berlini Önkormányzat Munkaügyi, Integrációs és Nőügyi Osztálya támogatta. A kiadvány kizárólag a szerző nézteteit tükrözi, az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az anyagban foglalt információk bármilyen felhasználásáért.