

CASE STUDY

laatinut
gsub-Projektgesellschaft mbH,
Dr. Diana Peitel

VIERAILU KOULUTUS-

PAJASSA (LEARNING SHOP)

Mahdollisuus ohjaukseen

elinkaaren kaikissa vaiheissa

SISÄLLYSLUETTELO

Tiivistelmä	2
Kertomus	2
Ohjauksen jälkeen	4
Kysymyksiä ja keskustelunaiheita	4
Tausta	5
Koulutuspaaja	5
Berliinin ammatillisen ohjauksen internetsivu (www.bildungsberatung-berlin.de)	6

Tiivistelmä

Tämä tapauskertomus on koulutusmateriaalia ohjaajille. Siinä kuvataan ohjaajan työssään usein kohtaama tilanne ja kerrotaan, miten Neuköllnin koulutuspaajan ohjaaja huolehtii asiakkaansa tiedonkäsittelytaidoista. Kuvauksen yhteydessä esitetään kysymyksiä, joita jokainen ohjaaja voi pohtia omalla kohdallaan. Lisäksi annetaan taustatietoja Berliinissä käytettävästä ohjauksen järjestelmästä.

Avainsanat: uraohjaajien työnkuvan ammatillistaminen, osaaminen / kompetenssi, elinikäinen ohjaus, tiedonkäsittelytaidot, Learning Shop Neukölln, tapaustutkimus, koulutus- ja opetusmateriaali

Kertomus

Thomas, 40-vuotias työtön kirjanpitäjä, saapuu Berlin-Neuköllnin koulutuspaajaan. On maanantai, kello on 11:00, ja koulutuspaaja on täynnä ohjaukseen saapuneita ihmisiä. Neuköllnin koulutuspaaja on 50 neliömetrin suuruinen huone: siellä on isot ikkunat, neljä pöytää ohjaajille ja asiakkaille sekä kaksi tietokonetta tiedonhakua varten. Thomasia pyydetään istuutumaan ja odottamaan hetken, koska kaikki ohjaajat keskustelevat parhaillaan asiakkaiden kanssa. Viidentoista minuutin kuluttua Thomas pääsee puhumaan Martinalle, nuorelle ohjaajalle.

Thomas kertoo Martinalle, että hän on jo saanut koulutusohjausta kotikaupungissaan muutama kuukausi sitten, ennen muuttoaan Berliiniin. Thomas kertoo Martinalle, että

hän oli pyytänyt mahdollisuutta päästä SAP-ohjelmistoja¹ käsittelevään ammattikoulutukseen. Ohjaaja oli tulostanut hänelle tietoa muutamasta kurssista. Thomasista tuntui kuitenkin, että häneltä puuttui tietoa, ja siksi hän päätti tulla koulutuspaajaan.

Tapaamisen aluksi Martina kertoo Thomasille, miten iloinen hän on siitä, että Thomas päätti tulla koulutuspaajaan. Sitten Martina kysyy, miksi Thomas haluaa saada ammattikoulutusta SAPin ohjelmistojen käytöstä. Thomas selittää taustansa. Yhdessä he havaitsevat, että SAPin ohjelmistojen opiskelu voisi olla Thomasille paras tapa päästä takaisin työmarkkinoille.

¹ SAP AG on saksalainen ohjelmistoyritys, joka valmistaa yritysohjelmistoja liiketoiminnan ja asiakassuhteiden hallintaan. Yrityksen parhaiten tunnettuja tuotteita ovat yrityksen resurssienhallintasovellus ja data warehouse -tuote. SAP on maailman suurimpia ohjelmistoyrityksiä.

Nyt Thomas haluaa tietää, millä koulutuksen tarjoajalla on tarjolla hänen tarvitsemansa kurssi. Martina avaa eri tietokantoja² ja etsii SAP-kursseja. Samalla hän selittää jokaisen vaiheen Thomasille. Thomas on yllättynyt – edellisellä kerralla kurseista kysyessään hän sai mukaansa vain muutaman tulosteen ja vähän tietoja ammattikoulutuksen tarjoajista. Martina selittää, että hänestä on tärkeää selittää asiakkaille, mitä hän on tekemässä, koska se voi auttaa asiakkaita etsimään lisää kurseja itse. Tässä istunnossa Thomas oppii, että hän voi käyttää edellä mainittuja tietokantoja eri tavoin. Hän voi hakea kurseja yhden hakusanan avulla, jolloin tietokannasta tulee esiin suuri määrä eri kurseja, tai hän voi tarkentaa hakua. Ensimmäisellä menetelmällä oikean kurssin löytäminen voi olla vaikeaa. Toisaalta sillä tavoin voi löytää jonkin toisen kiinnostavan kurssin, jota ei alun perin ollut etsimässä. Toisella menetelmällä tuloksia tulee vähemmän, mutta oikea kurssi löytyy nopeammin (mikäli sellainen on saatavana).

Kursseja koskevien tietojen tulostamisen jälkeen Martina katsoo koulutuspaikan pöydällä avoimena olevaa kansiota. Ammattikoulutuksen tarjoajat lähettävät kurssitietoja ja mainoksia koulutuspaikkaan, jolla on näin päivitetty tiedot koulutuksista. Martina ja Thomas löytävät toisen kurssin, joka voisi kiinnostaa Thomasia. Nyt Martina selaa Thomasille antamia esitteitä ja selittää asioita omin sanoin. Hän kysyy Thomasin mielipidettä joistakin kurssiin liittyvistä yksityiskohdista nähdäkseen, onko tämä kiinnittänyt niihin huomiota. Sitten Martina tekee yhteenvedon heidän tähän mennessä havaitsemistaan asioista ja kysyy Thomasilta, onko tämä tuloksista samaa mieltä.

Thomas on nyt saanut tietoja neljästä kurssista, jotka täyttävät hänen vaatimuksensa sisällön ja päivämäärien osalta. Hän luo Martinaan kysyvän katseen ja pyytää tätä

kertomaan, mikä näistä neljästä kannattaa valita – Martina tuntee alueen kaikki koulutuksen tarjoajat ja osaa varmasti sanoa, mikä niistä voisi olla paras. Martina selittää Thomasille, että tämä ei ole koulutuspaikan toimintatapa vaan asiakkaan tulee tehdä päätöksensä itse. Martina kysyy Thomasilta, mikä hänen mielestään on tärkeää koulutuksen tarjoajan valinnassa ja mitkä seikat luovat hänelle hyvän oppimisilmapiirin. Thomas miettii hetken ja vastaa sitten, että hän haluaisi oppia käyttämään SAP-ohjelmiston uusinta versiota ja haluaisi sellaiselle kurssille, jonka osallistujien tietotaso on sama kuin hänen omansa. Sitten Martina kysyy, miten Thomas olettaa, että saa selville nämä kaksi asiaa. Thomas kertoo aikovansa tutkia koulutuksen tarjoajan nettisivuja ja käydä lisäksi paikan päällä kysymässä, voisiko hän käydä katsomassa luokahuoneita ja keskustella kurssilaisten kanssa. Vaikka Thomas tietää, että kurssilaisilla on erilaisia odotuksia, häntä kiinnostaa tietää heidän mielipiteitään kurssista. Martina antaa Thomasille myös esitteen, jossa annetaan ohjeita siitä, miten koulutuksen tarjoaja kannattaa valita. Esitteessä on esitelty aiheita, joita jokainen voi pohtia omalla kohdallaan koulutuksen tavoitteisiin liittyen, siinä on vinkkejä kurseja koskevaan tiedonhankintaan ja siihen, miten arvioida kurssien ja koulutuksen tarjoajien laatua. Martina huomauttaa Thomasille, että laatu ei tarkoita pelkästään sitä, että koulutuksen tarjoajalla on sertifioitu laadunhallintajärjestelmä, vaan että jokaisen asiakkaan pitää selvittää kurssin laatu omasta näkökulmastaan käsin.

Martinan hyvästeltyään Thomas jää vähäksi aikaa koulutuspaikkaan käyttämään tietokoneita. Hän haluaa selvittää, mitä muita kurseja tietokannoista löytyisi. Martina aloittaa istunnon seuraavan asiakkaan kanssa, mutta pajassa on toinen työntekijä, joka auttaa asiakkaita tietokantojen käyttöön liittyvissä asioissa.

² Käytetään pääasiassa kahta tietokantaa: Ensimmäiseksi käytetään Saksan julkisen työvoimapolun KURSNET-tietokantaa (<http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>). KURSNET on Saksan suurin ammattikoulutukseen liittyvä tietokanta. Esimerkiksi ihmiset, jotka haluavat suorittaa tutkinnon, voivat löytää tietoja KURSNET-tietokannasta. He voivat etsiä kurseja, joiden avulla he voisivat kehittää ammattitaitojaan ja/tai suuntautua uuteen ammattiin. KURSNET-tietokannasta voi myös etsiä ammatillista kuntoutusta. KURSNET sisältää tietoja 1,2 miljoonasta kurssista, joita tarjoaa 18 000 VET-palveluntarjoajaa. Tietokannasta voi etsiä kurseja avainsanojen avulla. KURSNET on puolueeton, riippumaton ja ilmainen. Toinen koulutuspaikan käyttämä tietokanta on "Weiterbildungsdatenbank Berlin" (<http://wdb-berlin.de>), jatkokoulutustietokanta. Tämä jatkokoulutustietokanta tarjoaa perusteellista ja puolueetonta tietoa ammattikoulutuksesta Berliinissä. Ihmiset voivat etsiä tietoa eri aiheista ja tutkia VET-koulutusta avainsanoilla. Se luo läpinäkyvyyttä ja antaa yleiskuvan Saksan pääkaupungin koulutusmahdollisuuksista. Tietokannan käyttö on ilmaista.

Ohjauksen jälkeen

Illalla kotiin palattuun Thomas kertoo vaimolleen tietävänsä nyt, missä ja milloin hän voisi osallistua SAP-ohjelmistojen käsittelevälle kurssille. Thomas kertoo vaimolleen lähtevänsä käymään koulutuksen tarjoajien luona, ja menevänsä sen jälkeen JobCenteriin kysymään rahoitusmahdollisuuksista. Hänen mielestään on suurempi mahdollisuus saada kurssimaksut hyvitetyn, jos vastaava työntekijä havaitsee, että hänen päätöksensä osallistua kurssille perustuu pätevään tietoon. Thomas kertoo vaimolleen, että hän piti paljon koulutuspaikassa saamastaan ohjauksesta, sillä hän oppi siellä jotakin uutta.

Kun Martina tapaa työkaverin töiden jälkeen, hän kertoo tälle, miten tyytyväinen hän on työhönsä. Martina aloitti työt koulutuspaikassa vasta muutama kuukausi sitten. Hän pitää todella paljon pajan konseptista – asiakkaat voivat poiketa sinne ohi kulkiessaan – mutta samalla työ on varsin haastavaa, koska asiakkaille pitää voida aina tarjota uusinta tietoa. Martina selittää myös, että hänestä tärkeintä on esittää asiakkaalle kysymyksiä, koska se toimii hänen mielestään paremmin kuin vain asioista kertominen. Hänestä on hyvä, että he yhdessä asiakkaan kanssa keksivät ideoita ja tekevät suunnitelmia.

Keskustelun aikana ystävä kysyy, mistä Martina saa kaikki työssään tarvitsemansa tiedot. Hetken mietittyään Martina vastaa, että varsin hyödyllisten tietokantojen lisäksi kaikkein tärkein tietolähde ovat kollegat – eivät vain koulutuspaikan työkaverit, vaan myös muiden ohjauspalveluiden työntekijät. Berliinissä käytössä oleva järjestelmä auttaa ohjaajia olemaan yhteydessä ja keskustelemaan keskenään. On olemassa foorumi, joka kattaa kaikkien Berliinissä toimivien, julkista rahoitusta saavien ohjauspalvelujen tarjoajien tiedot, ja tämä foorumi on vapaasti asiakkaiden käytettävissä. Järjestelmään kuuluu myös sisäinen verkkosivusto, jonne ohjaajat voivat lähettää ohjausta koskevia määritelmiä ja uutisia. Tämän lisäksi ohjaajat tapaavat

toisiaan säännöllisesti pari kertaa vuodessa. Näissä tapaamisissa he tutustuvat toisiinsa, ja viime vuosien aikana ohjaajien yhteistyö onkin parantunut.

Tärkeä tietolähde ovat myös ammattikoulutuksen tarjoajat, jotka lähettävät esitteitään koulutuspaikalle. Martina ja hänen työkaverinsa selailevat säännöllisesti vanhempia esitteitä ja soittavat sitten koulutuksen tarjoajille kyselyksi näiltä mahdollisista uusista kursseista. Hyvien kontaktien ansiosta Martina on hyvin perillä järjestettävistä kursseista.

Ystävä kysyy Martinalta myös, miten tämä tietää, onko asiakas todella ymmärtänyt saamansa informaation, ja miten Martina varmistaa, että asiakkaat ”käyttävät tietoa oikealla tavalla”. Martina naurahtaa tälle kysymykselle, sillä eihän hän voi mitenkään olla varma, että asiakkaat todella ymmärtävät saamansa informaation. Hän kertoo esittävänsä tällöin asiakkaille kysymyksiä. Martina kysyy yksinkertaisesti, tarvitseeko asiakas lisätietoja ja onko tämä ymmärtänyt kaiken. Hän tekee tiedoista yhteenvedon omin sanoin ja kysyy asiakkaalta, onko tämä juuri sitä, mistä he ovat puhuneet? Martina sanoo nauraen, että hän tosiaan haluaisi saada työkalun, jolla mitata sitä, kuinka paljon asiakas on ymmärtänyt saamastaan informaatiosta. Sellaista työkalua ei ole kuitenkaan vielä kehitetty. Martina arvelee, että mitä enemmän ohjaajalla on kokemusta työstä, sitä helpompi tämän on tietää, minkä verran asiakas on omaksunut tai ymmärtänyt saamastaan informaatiosta. Ystävä ehdottaa, että Martinan kannattaisi yrittää kehittää työkalu tähän tarkoitukseen.

Keskusteltuaan ystävänsä kanssa vielä hetken aikaa kirjoista, Martina poistuu kahvilasta ja suuntaa kotia kohti. Hän kävelee vielä avoinna olevan koulutuspaikan ohi ja heilauttaa hyvästit myöhään töissä oleville kollegoilleen.

Kysymyksiä ja keskustelunaiheita

- › Kuinka ohjaat asiakkaasi informaation lähteille?
- › Keskustelkaa tiedonhausta ylipäättään.
- › Tukevatko alueesi rakenteet sinua tiedonhaussa?
- › Onko omassa työpaikassasi määriteltyjä menetelmiä sen arvioimiseksi, miten asiakkaasi käsittelevät saa-

- maansa informaatiota, vain perustuuko arvio intuition?
- Millaisia nämä menetelmät ovat?
- › Miten varmistat tapaamisessa, että asiakkaasi tulkitsevat oikein saamaansa informaatiota?

Tausta

Lisätietoja koulutuspujan konseptista sekä Berliinissä käytettävästä järjestelmästä löytyy alta.

Koulutuspuja

Koulutuspujan³ tarkoitus on lisätä kiinnostusta koulutukseen tarjoamalla asiantuntevia ohjeita ja osoittamalla asiakkaille tapoja, joilla he voivat hankkia lisäkoulutusta. Koulutuspuja on suunniteltu työpajan tapaan, ja se tarjoaa paljon henkilökohtaisia ja virtuaalisia ohjeita kaikkiin jatkokoulutukseen liittyviin kysymyksiin.

Koulutuspujan periaate on tarjota ohjausta, joka on:

- > rahoittajista riippumatonta
- > anonyymiä
- > ilmaista
- > kohderyhmille avointa
- > saatavana tavanomaisina virka-aikoina

Koulutuspujalta saa ohjausta henkilökohtaisesti paikan päällä, lisäksi ohjausta tarjotaan puhelimitse ja verkon kautta (sähköposti ja chat).

Koulutuspujan tarjoamia palveluja käyttävät:

- > työnhakijat
- > työssä olevat
- > muuttajat
- > harjoittelijat
- > oppilaat ja opiskelijat
- > eläkeläiset
- > pienten ja keskisuurten yritysten työntekijät

Koulutuspujan työntekijät toimivat riippumattomina välittäjinä koulutusta etsivien ja koulutusta tarjoavien tahojen välillä. Palveluita voidaan räätälöidä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelut käsittävät niin nopeat tiedotussessiot saatavilla olevista kursseista kuin myös intensiivisen ja kattavan konsultoinnin, johon kuuluu pätevyysanalyysi ja/tai urasuunnittelu.

Ohjaajat keskittyvät ohjaustyössään aina yksittäiselle asiakkaalle soveltuvan koulutuspolun määrittämiseen. Asiakkaat voivat myös käyttää koulutuspujan välineitä koulutusmahdollisuuksien etsimiseen verkossa, joko itsenäisesti tai ohjaajan avustamana. Lisäksi tarjolla on työpajoja työhakemuksen laatimista varten.

Henkilökohtaisten tapaamisten lisäksi koulutuspujat tarjoavat ohjausta puhelimitse tai sähköpostitse sekä verkossa toimivan keskustelupalstan (online chat) kautta. Koulutuspujoissa vieraat voivat käyttää tietokoneita työnhakuun ja työhakemusten laatimiseen. Ohjaus on työpajojen ydintointia, mutta sen lisäksi ne tarjoavat laajan valikoiman kursseja esimerkiksi työnhakuun, hakemusten laatimiseen ja muihin ammattiin pyrkimiseen liittyviin asioihin liittyen.

Neuköllnin koulutuspujaa rahoittavat senaatin työ-, integraatio- ja naiskysymyksiä hoitava osasto, Euroopan sosiaalirahasto ja JobCenter Neukölln. Koulutuspujat on kehitetty Saksan opetus- ja tutkimusministeriön (BMBF) ohjelman "Alueellinen koulutus – verkostojen tukeminen" puitteissa. Neuköllnin koulutuspujan rahoitusorganisaationa toimii gsub-Projektegesellschaft mbH.

³ Berliinissä toimii kolme koulutuspujaa: The Learning Shop Neukölln, The Learning Shop Am Ostkreuz ja The Learning Shop Pankow.

Berliinin ammatillisen ohjauksen internetsivu

(www.bildungsberatung-berlin.de)

Laadukkaan ohjauksen tarve on kasvanut jatkuvasti, ja siksi Berliinin heterogeenisiä ohjauspalveluja ja verkostojen toimintaa piti ryhtyä optimoimaan. Yhteistyössä senaatin työ-, integraatio- ja naiskysymyksiä hoitavan osaston kanssa *KES-grouping*⁴ perusti foorumin tiedonvälityksen ja ohjauksen tarpeisiin sekä integroidun työalustan (ekstranetin) ohjaajien käyttöön vuonna 2005.

Kotisivulle kerätään tietoa ohjauksen monitahoisesta ja jatkuvasti muuttuvasta kentästä Berliinissä, ja sen tavoitteena onkin lisätä asiakkaille käytettävissä olevan tiedon määrää. Samalla järjestelmä tarjoaa ohjaajille varsin kätevän työkalun, jonka avulla he pysyvät ajan tasalla. Netisivuilta löytyy yleiskatsaus koulutusneuvontakeskuksista ja dokumentaatioista sekä ohjaustyökaluja ja tietoja eri kohderyhmille kuten harjoittelijoille, opiskelijoille, työnhaikijoille jne.

Berliinissä koulutusneuvonnalla on vakiintunut verkossa toimiva järjestelmä ohjauksen dokumentointia varten. Järjestelmää ylläpidetään riippumattomasta paikasta – Berliinin julkisesti rahoitettujen jatkokoulutusneuvontakeskusten koordinointi- ja evaluointikeskuksesta (KES). Kaikki koulutuspaajoissa annettu ohjaus dokumentoidaan lukuisien kriteereiden mukaisesti – kuitenkin niin, että henkilötiedot kuten nimet ja osoitteet eivät näy dokumentoinnissa. ID-numeron avulla tietoja on mahdollista jäljittää myöhempiä ohjausta ja tietojen päivitystä varten.

Järjestelmä palvelee kahta tarkoitusta: se toimii ohjauksen tukena lähdeaineistona ja lisäksi sen avulla voidaan yksityiskohtaisesti ja kattavasti analysoida ohjaustilanteista kerättyä dataa. Kerätyn datan avulla voidaan tarkkailla berliiniläisten saamaa ohjausta pitkällä aikavälillä. Kiinnittämällä huomiota asiakkaiden etniseen taustaan, sukupuoleen, ikään ja aviosäätyyn voidaan ratkaista tiettyjä erityisongelmia. Näin koulutuspaajoilla on käytössään evaluointityökalu, jonka avulla voidaan tehokkaasti löytää saatavilla olevat kurssit. Ohjaustilanteista kerättyä dataa analysoimalla saadaan tietoa koulutuspaajoissa annetun ohjauksen onnistumisesta.

Lisää tietoa löytyy sivulta:

http://www.lnbb.de/fileadmin/Redaktion/LernNetz/Dokumente/Booklet_LNBB_2010_englisch_web.pdf

ja sivulta:

www.bildungsberatung-berlin.de

⁴ Ryhmän alkuperä ja nimi perustuvat pilottiprojektiin "Berliinin osavaltion julkisesti rahoitetun (jatko)koulutusneuvonnan (K) koordinointi- ja (E) evaluointikeskus (S)", joka käynnistyi vuonna 2005. Vuodesta 2007 lähtien KES on kehittänyt ja toteuttanut strategisia projekteja. KES keskittyy toiminnassaan kolmen teeman ympärille: koordinointi – evaluointi – strukturointi.

GUIDE

PROJEKTI

GUIDE -projektin toteutti MetropolisNet verkostoineen. Verkosto koostuu organisaatioista, jotka toimivat kaupunkiseuduilla sosiaalisen osallistamisen, työllisyydenhoidon ja kaupunki-kehityksen parissa.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

Yhteystiedot Suomessa

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö

Tampereen kaupunki

Hammareninkatu 8 B

33100 Tampere, Finland

fax: +358 40806 3435

www.typpa.fi

Yksikön johtaja

Mika Itänen

mika.itanen@tampere.fi

Yhteyshenkilö

Ene Härkönen

ene.harkonen@tampere.fi

Hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella. Tästä julkaisusta vastaa ainoastaan sen laatija, eikä komissio ole vastuussa siihen sisältyvien tietojen mahdollisesta käytöstä.