

CASE STUDY

written by gsub-Projektgesellschaft
mbH, Dr. Diana Peitel

Látogatás a

Learning Shopban –

egész életre szóló

tanácsadás

TARTALOMJEGYZÉK

Összefoglaló	2
A történet	2
A tanácsadás után	4
Kérdések és megvitatandó témák	5
Háttér	5
A Learning Shop	5
A berlini szakképzési tanácsadási rendszer honlapja (www.bildungsberatung-berlin.de)	6

Összefoglaló

Ez az esettanulmány továbbképzési tananyagként készült tanácsadók számára. A tanácsadók napi munkája során előforduló helyzetet ír le, s azt mutatja be, hogyan kezeli egy neuköllni Learning Shopban dolgozó tanácsadó kliense információbefogadási képességét. Vitaindító kérdéseket tesz fel, melyeket minden tanácsadónak érdemes végiggondolni és megválaszolni saját magában. Végül az esettanulmány általános háttér-információt nyújt arról, hogyan működik Berlinben a tanácsadás rendszere.

Kulcsszavak: munkaügyi tanácsadás hivatássá válása, kompetencia, életre szóló tanácsadás, információkezelési készségek, neuköllni Learning Shop, esettanulmány, tananyag és tanári segédlet

A történet

Thomas, a negyvenéves állás nélküli könyvelő belép a Berlin Neukölln negyedében működő ún. Learning Shopba. Hétfő van, délelőtt 11 óra, az iroda tele emberekkel, akik tanácsadásra jöttek. A neuköllni Learning Shop (németül LernLaden) egy 50 négyzetméteres helyiségben működik, melynek hatalmas ablakai vannak. Benne négy asztal, ahol munkaügyi tanácsadás folyik, s két számítógép, ahol állásokat lehet böngészni.

Thomast megkérlik, hogy üljön le és várjon, mert jelenleg minden tanácsadó foglalt. 15 perc elteltével Thomast Martina, a fiatal munkaügyi tanácsadó fogadja.

Thomas elmondja Martinának, hogy néhány hónapja már járt továbbképzési tanácsadáson abban a városban, ahonnan származik. Most azonban Berlinbe költözött. Elmeséli Martinának, hogy kifejezetten SAP¹-képzésen szeretne részt venni, ezt igényelte. A korábbi tanácsadó ki is nyomtatott neki néhány tanfolyamot. Thomas azonban úgy érezte, nem tájékoztatták megfelelően, ezért úgy döntött, elmegy a Learning Shopba.

¹ Az SAP AG egy német vállalatirányítási szoftvereket gyártó cég. Programjai segítségével a vállalatok üzleti folyamataikat és ügyfélkapcsolataikat tudják menedzselni. A cég legismertebb terméke a vállalati erőforrás-tervező alkalmazás és a vállalati adattárház. Az SAP a világ egyik legnagyobb szoftvergyártó cége.

Tanácsadóként Martina azzal kezdi a beszélgetést, hogy elmondja Thomasnak, mennyire örül, hogy eljött ide a Learning Shopba. Majd rákérdez, miért szeretne Thomas SAP-tanfolyamra menni. Thomas elmagyarázza döntése hátterét. Ketten együtt arra a következtetésre jutnak, valóban az SAP-tanfolyam lenne a legjobb megoldás arra, hogy Thomas visszataláljon a munkaerőpiacra.

Thomas azt szeretné megtudni, melyik tanfolyamszervező cég kínál neki való tanfolyamot. Martina megnyitja a különböző adatbázisokat², és megnézi, milyen SAP-tanfolyamok indulnak. Eközben folyamatosan tájékoztatja Thomast, hogy éppen mit csinál. Thomas teljesen meg van lepve. Legutóbb, amikor a tanfolyamokról érdeklődött, csak kinyomtatott papírlapokat kapott, és egy rövid tájékoztatást arról, milyen cégek szerveznek képzéseket. Martina azonban hangsúlyozza, mennyire fontos folyamatosan tájékoztatni az ügyfelet arról, hogy mit csinál éppen, mert így a kliensek egyedül is fogják tudni, hogyan keressenek később újabb tanfolyamokat maguknak. A tanácsadáson Thomas „megtanulja”, hányféleképpen lehet használni a fent említett adatbázisokat: pl. begépelhetjük a kulcsszót, s a rendszer kiadja a különböző találati eredményeket és tanfolyamokat; vagy pontosíthatjuk a keresést. Az első módszer segítségével talán nehezebb megtalálni a megfelelő tanfolyamot, viszont előnye, hogy rábukkanhat az ember olyan tanfolyamra, ami érdekelheti őt. A második módszer kevesebb találatot eredményez, de nagyobb az esélye, hogy az ember hamarabb megtalálja a neki megfelelő tanfolyamot (már ha egyáltalán indul az adott tanfolyam).

Miután Martina kinyomtatta a szükséges információkat, belenéz egy katalógusba, mely éppen kinyitva fekszik az irodában. Ebben tanfolyamszervezők hirdetik magukat és tájékoztatják tanfolyamaikról a Learning Shopot, úgyhogy itt a legfrissebb információkat találja meg az érdeklődő. Martina és Thomas találnak még egy képzést, ami Thomast érdekelheti. Martina ezután végiglapozza a szórólapokat, amit Thomasnak adott és a benne szereplő információkat saját szavaival is elmondja. Megkérdezi

Thomast, mit gondol a tanfolyam részleteiről, ezzel ellenőrzi, megértette-e a lényegi információkat. Ezután összefoglalja, milyen eredményre jutottak ők ketten eddig és megkérdi Thomast, egyetért-e vele ezzel kapcsolatban.

Thomas tehát 4 különböző tanfolyamról kapott információt, tartalmát és időpontját tekintve mind a négy megfelel az elvárásainak. Ezután Thomas kérdő szemekkel néz Martinára és megkérdi, melyik tanfolyamszervező céget válassza, hiszen Martina a régió összes tanfolyamszervezőjét ismeri, biztosan tudja, melyik a legjobb.

Martina elmagyarázza, hogy a Learning Shopban nem így működik a tanácsadás. Itt ők azt szeretnék, hogy a kliensek maguk döntsék el, melyik tanfolyamot választják. Martina megkérdezi Thomastól, milyen szempontokat tart fontosnak egy tanfolyamszervező cég kiválasztásakor, illetve milyen tanulási környezetben érezné jól magát. Thomas gondolkodik egy kicsit, majd azt válaszolja, hogy az SAP legfrissebb verzióját szeretné megtanulni és olyan tanfolyamra szeretne menni, ahol a többiek hasonló tudásszinten vannak. Erre Martina megkérdi, szerinte hogyan lehetne kideríteni, hogy melyik tanfolyam felel meg ennek a két feltételnek. Thomas úgy dönt, megnézi a tanfolyamszervező cég honlapját, sőt felkeresi magát a céget is, megkérdezi, megnézhetné-e magukat az oktatótermet és beszélne a többi résztvevővel. Bár tisztában van vele, hogy másnak mások az elvárásai, mégis kíváncsi rá, mit gondolnak a többiek a tanfolyamról. Martina egy brosúrát is ad Thomasnak, amely segít neki eldönteni, melyik szervezőcéget válassza. A brosúrában olyan kérdések vannak, melyeket a kliensek saját maguknak tehetnek fel arra vonatkozóan, mi a szakmai továbbképzések célja, hogyan szerezhetünk átfogó képet a különböző tanfolyamokról, illetve mi alapján tudjuk megítélni egy tanfolyam minőségét, illetve egy továbbképzéssel foglalkozó cég színvonalát. Martina felhívja Thomas figyelmét arra, hogy a minőség nem egyenlő egy tanúsítvánnyal, mely azt bizonyítja, hogy a továbbképzést szervező cég minőségbiztosítási rendszerrel rendelkezik. Hogy ki mit tekint színvonalas képzésnek, azt mindenkinek magának kell eldöntenie.

² Alapvetően két adatbázist használnak: Az első, a német állami foglalkoztatási szolgálat adatbázisának neve KURSNET (<http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>). A KURSNET Németország legnagyobb szakképzési és tanfolyam-adatbázisa. Azok az emberek például, akik a továbbiakban főiskolai diplomát szeretnének szerezni, a KURSNET-en találnak információt. Ha szakmájukon belül specializálódni akarnak és/vagy bővíteni szeretnék szakmai készségeiket, esetleg át szeretnék képezni magukat, itt megkereshetik a nekik való tanfolyamot. A KURSNET-en szakmai integrációval vagy rehabilitációval kapcsolatos információkat is lehet találni. A KURSNET-en 18 000 tanfolyamszervező cég 1,2 millió képzése található meg. A szakképzések, tanfolyamok között kulcsszó alapján lehet keresni. A KURSNET semleges, független és ingyenes szolgáltatás. A Learning Shop irodában megtalálható másik rendszer a Weiterbildungsdatenbank Berlin (<http://wdb-berlin.de>) elnevezésű továbbképzési adatbázis, amely átfogó és objektív információval szolgál a Berlinben induló képzésekkel kapcsolatban. Az emberek a legkülönbözőbb témákban kérhetnek benne tanácsot, és kulcsszó alapján böngészhetnek a tanfolyamok között. A rendszer átlátható és átfogó képet ad a fővárosban fellelhető képzési lehetőségekről. A képzési adatbázis használata ingyenes.

Miután Thomas elköszön Martinától, még egy ideig a Learning Shopban marad és leül az ott lévő számítógépek elé. Meg akarja nézni, milyen tanfolyamokat talál az adatbázisban. Martina közben fogadja a következő ügyfelet, de egy arra kijelölt kollégája segít a klienseknek az adatbázisok használatában, ha további kérdéseik lennének.

A tanácsadás után

Este otthon Thomas elmeséli a feleségének, hogy ma megérdeklődte, hol és mikor indulnak neki való SAP-tanfolyamok. Hozzáteszi, hogy el akar menni megnézni a szervezőcéget, majd a Munkaügyi Központban megkérdezi, tudnak-e neki adni valamilyen támogatást. Thomas szerint nagyobb eséllyel kapna támogatást, ha a vezető látná, hogy alapos tájékozódás alapján döntött a tanfolyam elvégzése mellett. Thomas elmondja feleségének, mennyire meg volt elégedve a Learning Shopban dolgozó tanácsadó munkájával és végre megtudott valami újat.

Amikor munka után Martina találkozik egy kolléganőjével, elmondja neki, mennyire elégedett a munkájával. Martina alig pár hónapja dolgozik a Learning Shopban. Tetszik neki magának a Shopnak a koncepciója – hogy a kliensek egyszerűen csak besétálhatnak oda –, de az benne a nehéz, hogy mindig naprakész információt kell tudni nyújtani nekik. Martina elmondja, szerinte a legfontosabb, hogy mindig kérdezzünk a klientsztől. Úgy érzi, ez sokkal jobb, mintha mi mondanánk el neki mindent. Szereti, ha együtt gondolkodva találják ki a megoldást, dolgozzák ki a terveket.

A beszélgetés közben a barátnő megkérdezi Martinát, honnan szerzi be a munkájához szükséges információkat. Martina egy kicsit gondolkodik, majd azt mondja, hogy az adatbázisok mellett, amelyek ugyan nagyon hasznosak, a legfontosabb információforrások mégis a kollégák: nem csak a Learning Shopban dolgozók, hanem azok, akik más tanácsadó szolgálatnál dolgoznak. Berlinben úgy működik a tanácsadási rendszer, hogy a tanácsadók tudnak egymással kommunikálni. Létezik egy felület, ahol az összes, államilag fizetett berlini tanácsadó elérhetősége megtalálható, amit a kliensek is használhatnak. Ezenkívül van egy belső honlap, ahová a tanácsadók feltehetik a szakképzési tanácsadással kapcsolatos legfontosabb definíciókat és híreket. Évente egyszer vagy kétszer pedig rendszeres értekezletet tartanak az összes tanácsadó

részvételével. Ennek köszönhetően az elmúlt két évben megismerhették egymást és jelentősen javult köztük az együttműködés.

Egy másik fontos információforrás a szakképzésszervező cégek által a Learning Shopnak elküldött szórólapok. Martina és kollégái rendszeresen átnézik a régi kiadványokat és felhívják a szervezőket, vannak-e újabb tanfolyamaik. Ennek a szoros kapcsolatnak köszönhetően Martina naprakész információkkal rendelkezik az induló képzésekkel kapcsolatban.

A barátnő megkérdezi Martinától, honnan tudja, hogy a kliens valóban megértette a hallott információt, és „jól” fogja-e felhasználni azt. Martina nevet a kérdésem, hisz soha nem lehet teljesen biztos benne, hogy a kliens valóban megértette-e mindazt, amit mondott neki. Ebben a helyzetben a tanácsadó annyit tehet, hogy visszakérdez. Megkérdezi, szüksége van-e a kliensnek további információra, illetve megértett-e mindent. Ezenkívül a saját szavával összefoglalja az elhangzottakat és megerősítést vár a klientsztől, egyetért-e, valóban erről volt-e szó. Martina nevetve hozzáteszi, milyen jó volna, ha létezne egy olyan módszer, amellyel mérni lehetne, mennyit „fogott fel” az ügyfél abból, amit elmondott neki, de sajnos ilyet még nem fejlesztettek ki. Szerinte ez részben tapasztalat kérdése: egy rutinosabb tanácsadó valószínűleg könnyebben meg tudja ítélni, mennyit értett meg vagy fogott fel az ügyfél az elhangzott információkból, mint egy kevésbé rutinos. Martinának azt javasolja a barátnője, hogy esetleg próbáljon meg ő kifejleszteni egy mérésre alkalmas módszert.

Miután a két barátnő még könyvekről társalog egy kicsit, Martina eljön a kávézóból és hazamegy. Útközben elsétál a Learning Shop mellett, ami még nyitva van, és búcsút int munkatársainak, akik az esti műszakban dolgoznak.

Kérdések és megvitatandó témák

- > Hogyan segítitek hozzá a klienseket a szükséges információhoz?
- > Beszéljünk arról, honnan szereztek ti információt legelőször!
- > A régiótokban működő tanácsadói rendszer támogat-e benneteket abban, hogy hozzájussatok a megfelelő információhoz?
- > Nálatok az intézményben vannak-e módszerek arra, hogy felmérjétek, mit kezd a kliens a kapott információval, vagy ösztönösen érzitek? Miből?
- > Hogyan ellenőrzitek a tanácsadás során, hogy a kliens tudja-e értelmezni a kapott információkat?

Háttér

A Learning Shopról, mint koncepcióról, és a Berlinben működő tanácsadói struktúráról ebben a fejezetben írunk bővebben.

A Learning Shop

Az ún. Learning Shopok³ célja a képzések iránti érdeklődés felkeltése szakmai tanácsadás révén, megmutatva az ügyfeleknek, hogyan tudnak ők maguk újabb továbbképzéseket, tanfolyamokat szervezni. A Learning Shop kialakítása valóban egy boltéhoz hasonlít, amelyben személyesen és virtuálisan kaphatunk tanácsot a továbbképzések és tanfolyamok legkülönbözőbb aspektusairól.

A Learning Shopok filozófiája szerint az ott nyújtott tanácsadás:

- > független a finanszírozó intézményektől
- > anonim
- > ingyenes
- > nyitva áll a célcsoportok előtt
- > rendes munkaidőben elérhető

A munkatársak személyesen, telefonon és interneten keresztül (e-mailben és chatben) adnak tanácsot.

A Learning Shop által kínált szolgáltatásokat az alábbi csoportok veszik igénybe:

- > álláskereső
- > munkaviszonyban lévők
- > bevándorlók
- > gyakornokok
- > diákok
- > nyugdíjasok
- > kis- és középvállalkozások alkalmazottai

A Learning Shop dolgozói független közvetítőként működnek a képzést keresők és képzést szervezők között. Szolgáltatásaikat mindig igyekeznek az ügyfél egyéni igényeihez igazítani. Az induló tanfolyamokkal kapcsolatos gyors tájékoztatástól kezdve az intenzív, átfogó konzultációig (mint kompetenciaelemzés és/vagy karriertervezés) minden megtalálható itt.

A tanácsadók célja mindig megtalálni az egyén igényeinek megfelelő képzési irányt. A Learning Shopba betérő ügyfelek szabadon használhatják a rendelkezésre álló eszközöket, ahol képzési lehetőségek után kutathatnak, kérdéseket tehetnek fel az interneten, akár önállóan, akár segítséggel. Ezenkívül ingyenes egyéni foglalkozásokat is kínálnak azzal kapcsolatban, hogyan kell megpályázni egy állást.

³ Berlinben három Learning Shop működik: Neuköllnben, Ostkreuzban és Pankowban.

A személyes tanácsadáson kívül a Learning Shopok rövid telefonos vagy e-mailes tanácsadást is kínálnak, de az interneten chatben is szívesen adnak tájékoztatást egy adott témában. A Learning Shopok számítógépeket is bocsátanak a felhasználók rendelkezésére, ahol böngészhetnek vagy megírhatják jelentkezésüket egy állásajánlatra. Bár az alaptevékenység a tanácsadás, számos egyéb tanfolyamot is kínálnak például álláskeresőknek, állásra pályázóknak vagy szakképzések célcsoportjainak.

A neuköllni Learning Shop munkáját a Szenátus Munka-, Integráció- és Nőügyi Osztálya, az Európai Szociális Alap és a neuköllni Munkaügyi Központ finanszírozza. A Learning Shopokat a Szövetségi Oktatás- és Kutatásügyi Minisztérium „Tanulási régiók – Hálózatok támogatása” programja keretében alakították ki. A neuköllni Learning Shop finanszírozási szervezete a gsub-Projektgesellschaft mbH.

A berlini szakképzési tanácsadási rendszer honlapja

(www.bildungsberatung-berlin.de)

Mivel egyre nagyobb kereslet mutatkozott a jó tanácsadói szolgáltatások iránt, a Berlinben működő rendkívül heterogén tanácsadói szcéna meglévő kínálatát és hálózatát optimalizálni kellett. A Szenátus Munka-, Integráció- és Nőügyi osztályával együttműködésben 2005-ben az ún. KES-csoport⁴ létrehozott egy információs és tanácsadási felületet, valamint egy integrált munkafelületet (extranetet) a tanácsadóként dolgozók számára.

A honlap azzal a céllal gyűjti össze a Berlinben működő, egyébiránt összetett és folyton változó tanácsadói szcénával kapcsolatos információkat, hogy elérhetővé tegye azokat a kliensek számára. A felület azért is nagyon hasznos, mert segíti a képzési tanácsadókat abban, hogy folyamatosan naprakészek maradjanak. A honlap tartalma a következő elemekből áll: a továbbképzési tanácsadással foglalkozó központok áttekintése, dokumentációs központ, online tanácsadási eszközök, valamint az olyan célcsoportok tájékoztatása, mint diákok, gyakornokok, álláskeresők stb.

A Berlinben működő továbbképzési tanácsadási hálózatnak jól működő online dokumentációs rendszere van, amit egy független helyszínről üzemeltet a KES, azaz a Berlinben működő államilag finanszírozott továbbképzési központok koordinációs és értékelési központja. A Learning Shopban zajló minden tanácsadási tevékenységet több

szempont alapján dokumentálnak, de a személyes adatok, mint név és cím, nem kerülnek rögzítésre. Azonosítószámot használnak, ez alapján történik a későbbi utánkövető konzultációkhoz az adatok visszakeresése és frissítése.

A rendszer tehát kettős célt szolgál: támogatja magát a tanácsadás folyamatát, mivel referenciatárként szolgál, másrészt optimális dokumentációs rendszerként is működik a konzultáció adatainak részletes és átfogó elemzéséhez. Az adathalmazok alapján hosszú távon is nyomon követhető Berlin lakosságának viszonya a tanácsadói szolgáltatókkal. Az etnikai háttér, nem, életkor és családi állapot mint jellemzők kiemelése segíthet bizonyos problémák megoldásában. Ilyen módon a Learning Shopok olyan értékelési módszerrel rendelkeznek, amely jó iránymutatóként szolgálhat az induló tanfolyamokhoz is. A tanácsadási adatok alapos elemzése segít annak kiértékelésében, mennyire sikeres a Learning Shopokban végzett tanácsadói munka.

További részletekért látogasson el az alábbi oldalakra:

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

www.bildungsberatung-berlin.de

⁴ A csoportosulás neve és eredete a pilot-projekt címére vezethető vissza: Berlinben működő államilag finanszírozott továbbképzési központok (K) Koordinációs és (E) Értékelési (S) Központja, amely 2005-ben jött létre. 2007 óta a KES stratégiai projekteket dolgoz ki és működtet. A csoport 3 alapvető területre koncentrált: koordinációs-értékelés-strukturálás.

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.