

# TEACHING NOTE

laatinut  
gsub-Projektgesellschaft mbH,  
Dr. Diana Peitel

VIERAILU KOULUTUS-

PAJASSA (LEARNING SHOP)

Mahdollisuus ohjaukseen

elinkaaren kaikissa vaiheissa

Osaaminen: tiedonhaku- ja tiedonkäsittelytaidot

## SISÄLLYSLUETTELO

Avainsanat	2
Osaaminen	2
Tapaustutkimuksen yhteenveto	3
Käsitteellinen perusta ja opetuksen tavoitteet	3
Pohdittavia kysymyksiä keskustelun tueksi	3
Kohderyhmä	4
Opetustapa / koulutustilanne	4
Taustatiedot	4
Informatiivinen ohjaus	4
Tilannekohtainen ohjaus	5
Elämänkaareen perustuva ohjaus	5
Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta	6

### Avainsanat

uraohjaajien työnkuvan ammatillistaminen, osaaminen / kompetenssi, tiedonhankinnan mahdollistaminen, elinikäinen ohjaus, tietojenkäsittelytaidot, Learning Shop (koulutuspaaja) Neuköln, tapaustutkimus, koulutus- ja opetusmateriaali

### Osaaminen

CEDEFOP toteaa julkaisussa "Uraohjauksen ammatillistaminen" seuraavaa: "Uraohjaajan on kyettävä käyttämään monipuolisesti erityyppistä tietoa. Keskeistä on uraohjaajan pyrkimys kehittää asiakkaan kykyä tunnistaa, käyttää ja tulkita olennaista ja asianmukaista tietoa tarpeidensa mukaan. Jokaisen opiskelijan ja kansalaisen on hyvä ymmärtää oman uranhallintakykynsä kehittämisen tärkeys."

Tapaustutkimuksen "Vierailu Koulutuspaajassa (Learning Shop) – mahdollisuus ohjaukseen elinkaaren kaikissa vaiheissa" kirjoittajan näkökulmasta on lisäksi tärkeää, että asiakkaille tarjottu laadukas ohjaus koostuu relevanteista ja päivitetystä tiedoista. Koska uraohjaajat käyttävät usein monenlaisia eri tietolähteitä asiakasta informoidessaan, on tärkeää, että on olemassa jokin sellainen rakenne, joka varmistaa, että nämä tiedot päivitetään säännöllisesti. Tapaustutkimuksessa viitataan myös tähän osa-alueeseen.

## Tapaustutkimuksen yhteenveto

Kertomuksessa Thomas, 40-vuotias kirjanpitäjä, tulee käymään Neuköllnin koulutuspaikassa ja pyytää tietoja SAP-ohjelmasta. Thomas on jo aiemmin käynyt uraohjaajan luona kotikaupungissaan, mutta on sen jälkeen muuttanut Berliiniin ja etsii taas tietoja SAP-kursseista. Ensin Martina, yksi koulutuspaikan ohjaajista, selvittää Thomaksen kanssa, onko SAP-kurssi todella hyvä tapa Thomaksen päästä uudelleen työmarkkinoille. Kun asia on selvitetty, he etsivät yhdessä tietoja SAP-kursseista erilaisia tietokantoja ja kou-

lutuspaikan tietokansioita apuna käyttäen. He löytävät neljä kurssia, jotka voisivat olla mielenkiintoisia Thomakselle. Martina yrittää arvioida, onko Thomas saanut kaikki tarvittavat tiedot ja tarkentaa sen vuoksi Thomakselta tiettyjä seikkoja. Martina tekee tiedoista yhteenvedon omin sanoin. Sen jälkeen Thomas haluaa tietää, mikä kurssi olisi hänelle paras mahdollinen. Martina selittää, että se Thomaksen on itse selvitettävä ja antaa tälle joitakin vinkkejä päätöksentekoa varten.

## Käsitteellinen perusta ja opetuksen tavoitteet

Tapaustutkimus antaa opiskelijoille mahdollisuuden keskustella ammattitaidosta uraohjauksesta ja siitä, miten mahdollistaa asiakkaiden tiedonsaanti. Tämä voi auttaa heitä tunnistamaan, mitä taitoja tämän osaamisen kehittämiseen tarvitaan.

Tapaustutkimuksen opetustavoitteena on:

pohtia toimintatapoja seuraavien kysymysten pohjalta ja kehittää siten omaa kompetenssiaan:

- › miten arvioida asiakkaan tiedonkäsittelytaitoja
- › miten huolehtia omien tietojensa ajantasaisuudesta ja kehittää strategioita päivitettyjen tietojen saamiseksi
- › miten mahdollistaa asiakkaiden itsenäinen tiedonhaku
- › miten auttaa asiakkaita parantamaan tiedonkäsittelytaitojaan tarpeen vaatiessa
- › miten ohjata asiakasta tietojen itsenäiseen tulkintaan
- › miten kehittää kuuntelutaitojaan ja välttää pikaisten olettamusten tekemistä asiakkaista
- › miten olla avoin erilaisille tulkinnoille

## Pohdittavia kysymyksiä keskustelun tueksi

- › Kuinka mahdollistat asiakkaittesi tiedonsaannin?
- › Keskustelkaa siitä, miten tietoja ylipäätään haetaan/saadaan.
- › Tukevatko alueesi rakenteet sinua tärkeiden tietojen saamisessa?
- › Onko sinun työpaikallasi määriteltyjä menetelmiä sen arvioimiseen, miten asiakkaasi käsittelevät annettuja tietoja, vai teetkö arvion intuitiivisesti? Miten?
- › Miten varmistat tapaamisessasi, että asiakkaasi tulkitsevat oikein tietoa jonka saavat?

## Kohderyhmä

Tämän tapaustutkimuksen kohderyhmänä ovat kaikki uraohjaajat työkokemuksen määrästä riippumatta. Tieto ja järjestelmät muuttuvat jatkuvasti, joten tapaustutkimus kiinnostaa varmasti myös ohjaajia, joilla on monen vuoden kokemus ohjaajan työstä. Tapaustutkimusta voidaan käyttää myös vastavalmistuneiden ohjaajien apuna.

## Opetustapa / koulutustilanne

Tapaustutkimusta voidaan käyttää osana ryhmäkeskusteluja. Voidaan esimerkiksi pienissä ryhmissä pohtia ratkaisuja keskustelukysymyksiin (ks. sivu 3), ja jokainen ryhmä voi sitten esittää pohdintansa koko ryhmälle. Lopuksi ryhmä voi kouluttajan johdolla pohtia kompetenssin merkitystä ja työpajassa opittuja asioita. Vaihtoehtoisesti tapaustutkimusta voidaan käsitellä roolileikin keinoin. Uraohjaajat voivat omaksua ohjaajan roolin ja näytellä ohjaustilannetta

eritasoisten kompetenssien näkökulmasta, ja sen jälkeen voidaan yhdessä keskustella siitä, miten nämä eritasoiset suoritukset mahdollisesti vaikuttavat asiakkaaseen. Roolileikkiä voidaan näytellä kolmen hengen ryhmissä, jolloin kaksi ihmistä on varsinaista mukana roolileikissä (toinen uraohjaajana ja toinen asiakkaana) ja kolmas henkilö toimii tarkkailijana, joka voi myöhemmin kommentoida leikin kulua ja ohjauksen vaikutusta asiakkaaseen.

## Taustatiedot

Neuköllnin koulutuspaikassa käytetään erilaisia lähestymistapoja ohjaukseen. Nämä erilaiset lähestymistavat hyödyntävät kompetenssia eri tavoin, esimerkiksi tiedonkäsittelytaidot voivat olla tärkeitä kaikissa kolmessa ohjauksen lähestymistavassa kun taas tiedon tulkinnan taito saattaa olla kaikkein tärkein elämäkertaan perustuvassa ohjauksessa.

Lisäksi saattaa olla vaikeaa arvioida asiakkaan tietojenkäsittelytaitoja, jos ammatillinen ohjaus tapahtuu sähköpostitse tai puhelimitse.

Koulutuspaikassa painotetaan henkilökohtaista ohjausta. Tällöin ohjaus on suunnattu ohjausta hakevan henkilön tarpeiden mukaan ja tämän henkilökohtainen tilanne on etusijalla. Kaikkiin ohjauksen muotoihin sisältyy reflektiivinen elementti.

## Informatiivinen ohjaus

Informatiivisessa ohjauksessa asiakas pystyy selkeästi toteamaan, millaista ohjausta tarvitsee, ja vastaanottamaan tietoa saatavilla olevista jatkokoulutusmahdollisuuksista.

## Tilannekohtainen ohjaus

Tilannekohtaisessa ohjausmuodossa varmistetaan, että asiakas tietää, miten jatkokoulutus vaikuttaisi hänen henkilökohtaiseen tilanteeseensa. Asiakas kuvailee nykyistä tilannettaan ja odotuksiaan ohjaukseen liittyen. On tärkeää selvittää, voidaanko asiakkaan tilannetta muuttaa täydennyskoulutuksella.

## Elämänkaareen perustuva ohjaus

Elämänkaareen perustuvassa ohjauksessa asiakkaalla ei ole selvää näkemystä ohjauksen tavoitteista. Asiakas toivoo, että hän voi koulutuksen avulla tehdä positiivisia muutoksia tilanteeseensa. Ohjauksen aikana asiakkaan henkilökohtaiset ongelmat kietoutuvat yhteen koulutukseen ja pätevyyteen liittyviin ongelmiin. Uraohjaaja yrittää tuoda ilmi asiakkaan kätkeytyvät koulutukseen liittyvät kiinnostuksenkohteet, itsetunnon ongelmat ja epärealistiset toiveet, ja sen jälkeen tukea asiakasta päätöksenteossa.

Asiakkaat, jotka henkilökohtaisesta tilanteestaan johtuen tarvitsevat pitkäaikaista ohjausta ja jotka kykenevät verrattain korkeatasoiseen itsetutkiskeluun, voivat ohjaajan kanssa tehtävän sopimuksen mukaan saada koulutusvalmennusta.

Henkilökohtaisen ohjauksen ohella koulutuspaikat tarjoavat palveluita myös puhelimitse tai sähköpostitse, sekä verkossa toimivan keskustelupalstan (online chat) kautta. Koulutuspaikoissa asiakkaat voivat käyttää tietokoneita itsenäiseen tiedonhakuun ja työhakemusten laatimiseen. Ohjaus on työpajojen ydintoimintaa, mutta sen lisäksi ne tarjoavat laajan valikoiman kursseja esimerkiksi työnhakuun, hakemusten laatimiseen ja muihin ammattiin pyrkimiseen liittyviin asioihin liittyen.

Berliinissä on käytössä myös **ohjauksen laatulupaus**. Ohjauksen laatua määrittää kaksi tekijää: ohjaajan ammattitaito ja organisaation rakenteen sujuvuus. Koulutuspaikojen ohjaajilla on lähes poikkeuksetta alansa tutkinto, jonka on myöntänyt alueellinen tutkintokeskus (RQZ). Siellä opetetaan käytännön taitoja sekä erityisiä ohjaamiseen liittyviä tietoja.

Vuonna 2007 Saksan kolme koulutuspaikkaa – ensimmäisinä ohjausta tarjoavina instituutioina Saksassa, Berliinissä toimivan laadunvalvontatoimiston (k.o.s) tuella – saivat todistuksen oppimiskeskuksesta laadunvalvonnasta täydennyskoulutuksessa (LQW). Tämä varmistaa sen, että laadukkaat järjestelmät toimivat ohjauksen tukena.

LQW:n painopisteenä on onnistunut oppiminen ohjauksen aikana ja tätä heijastavat kaikki 11 laadunvalvonnan aluetta. Yksi ohjauksen tavoitteista on saada asiakas oppimaan omaehtoisesti ja koulutuspaikassa tehtävän työn tavoitteena onkin tarjota "ohjausta itsen ohjaamiseen".

## Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta

Tapaustutkimus **Vierailu Koulutuspaikassa (Learning Shop) – mahdollisuus ohjaukseen elinkaaren kaikissa vaiheissa** testattiin 28. maaliskuuta 2013 Italiassa aamupäivän kestäneessä koulutus- ja testaustilaisuudessa (klo 09:30–13:00). Testauksessa mukana ollut kohderyhmä koostui 12 osanottajasta, jotka kaikki olivat naisia.

Kaikki osanottajat olivat uraohjaajia tai ohjaajia eri VET keskuksissa; monet heistä toimivat myös kouluttajina ja työskentelevät sekä aikuisten että nuorten parissa. Osanottajilla oli erilaista työkokemusta. Aluksi tapaustutkimus luettiin luokkahuoneessa 30 minuutin aikana. Sen jälkeen kouluttaja kysyi, oliko osanottajilla kysymyksiä tai tarvitsivatko he selvennyksiä kertomukseen liittyen. Tämän jälkeen ryhmä jaettiin kolmeen pieneen ryhmään, jotka keskustelivat tunnin ajan tapaustutkimuksesta ja siihen liittyvistä kysymyksistä. Tämän jälkeen ryhmien vastaukset esitettiin kaikille osanottajille ja lopuksi käytiin yhteinen keskustelu. Osanottajien mielestä tapaustutkimus oli hyvin mielenkiintoinen ja he paneutuivat siihen kunnolla. Oli selvää, että tiedonsaanti ja tiedonhaku ovat herkkiä ja merkittäviä aiheita uraohjaajille. Yleisesti ottaen palaute oli positiivista. Testaustapahtuma oli mielenkiintoinen ja oppilaat olivat innoissaan mukana keskustelussa. Aihe liittyi suoraan oppilaiden päivittäiseen työhön, se auttoi uraohjaajia pohtimaan omaa osaamistaan ja kompetenssiaan ja helpotti siten oppilaiden sitoutumista tilanteeseen.

# 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](http://www.metropolisnet.eu)

Yhteystiedot Suomessa

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö  
Tampereen kaupunki  
Hammareninkatu 8 B  
33100 Tampere, Finland

fax: +358 40806 3435

[www.typpa.fi](http://www.typpa.fi)

Yksikön johtaja

Mika Itänen

[mika.itanen@tampere.fi](mailto:mika.itanen@tampere.fi)

Yhteyshenkilö

Ene Härkönen

[ene.harkonen@tampere.fi](mailto: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.*