

TEACHING NOTE

written by gsub-Projektgesellschaft
mbH, Dr. Diana Peitel

Látogatás a

Learning Shopban –

egész életre szóló

tanácsadás

Kompetencia: az információszerzés elősegítése mint kompetencia

TARTALOMJEGYZÉK

Kulcsszavak	2
Az információszerzés elősegítése mint kompetencia	2
Az esettanulmány rövid összefoglalása	3
A koncepció megalapozása és tanítási célkitűzések	3
Megvitatandó kérdések	3
Célcsoport	4
Tanítási módszer/Oktatási helyzet	4
Háttér-információ	4
Informatív tanácsadás	4
A szituatív vagy élethelyzeti tanácsadás	5
Életút-tanácsadás	5
Az esettanulmány tesztelésének tapasztalatai	6

Kulcsszavak

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

Az információszerzés elősegítése mint kompetencia

A CEDEFOP *A munkaügyi tanácsadás hivatássá válása (Professionalising career guidance)* című kiadványában a következőt állítja: „A munkaügyi tanácsadónak rengetegféle információs anyagot kell tudnia kompetens módon használni többféle formátumban. Ennek a kompetenciának központi eleme, hogy a tanácsadó próbálja meg a klienst megtanítani arra, hogyan találja meg és férjen hozzá a megfelelő és számára lényeges információhoz, illetve hogyan értelmezze azt saját igényeinek megfelelően. Ennek a területnek az értelmezése még inkább központi kérdéssé válhat [...], ha tisztábban látjuk a diákokban és állampolgároknál fejlesztendő karrier-menedzsment kompetencia lényegét.”

A látogatás a Learning Shopban – egész életre szóló tanácsadás című esettanulmány szerzőjének nézőpontja szerint a másik fontos dolog, hogy a tanácsadás akkor igazán jó, ha a kliensnek nyújtott információ számára releváns és naprakész. Mivel a tanácsadók több különböző információforrásból dolgoznak, elengedhetetlen, hogy az információk rendszeres frissítésének legyen egy rendszere. Az esettanulmány a kompetencia ezen aspektusára is kitér.

Az esettanulmány rövid összefoglalása

Az esettanulmány Thomasnak, a negyvenéves könyvelőnek a történetét meséli el, aki ellátogat a neuköllni Learning Shopba és SAP-tanfolyammal kapcsolatosan szeretne információt kapni. Thomas korábban már járt munkaügyi tanácsadáson, még abban a városban, ahonnan származik, de aztán Berlinbe költözött és újból tájékozódni szeretne az SAP-képzésekről. Martina, a Learning Shopban dolgozó egyik tanácsadó legelőször azt próbálja megtudni Thomastól, valóban az SAP-tanfolyam lenne-e a legjobb módja annak, hogy újra visszataláljon a munkaerőpiacra. Miután ezt tisztázták, együtt megnézik az adatbázisokban, illetve a Learning Shopban megtalálható katalógusokban, hogy milyen SAP-tanfolyamok vannak jelenleg. Végül négy olyan tanfolyamot találnak, ami érdekes lehet Thomasnak. Martina most megpróbálja felmérni, kiense megkapott-e minden szükséges információt, ezért ellenőrző kérdéseket tesz fel Thomasnak a kapott információkra vonatkozóan. Majd saját szavaival összefoglalja az elhangzottakat. Thomas ezután megkérdi Martinát, szerinte melyik lenne neki a legjobb tanfolyam. Martina elmagyarázza, hogy ezt Thomasnak magának kell eldöntenie, de ad neki tippeket, ami alapján majd önállóan tud dönteni.

A koncepció megalapozása és tanítási célkitűzések

Az esettanulmány jó lehetőséget kínál a résztvevőknek, hogy a tanácsadási kompetenciáról beszélgessenek, illetve arról, hogyan lehet elősegíteni a kliens információhoz jutását. A tanulmány segít meghatározni azokat a készségeket, melyek ehhez a kompetenciához szükségesek.

Az esettanulmány alapján a tanítási célkitűzések a következők:

Megbeszélni, milyen módon érdemes végezni az alábbi teendőket és ennek eredményeképpen hogyan javíthatjuk kompetenciánkat:

- › Hogyan mérjük fel ügyfelünk információkezelési képességét?

- › Milyen stratégiát dolgozzunk ki arra, hogy folyamatosan naprakészek maradjunk és birtokunkban legyenek a legfrissebb információk?
- › Hogyan segítsünk az ügyfélnek abban, hogy önállóan is megtalálja a szükséges információkat?
- › Hogyan segítsünk az ügyfélnek, hogy – ha szükséges – javuljon az információfeldolgozó képessége?
- › Hogyan fejlesszük az ügyfél önálló információértelmezési képességét?
- › Hogyan figyeljünk oda az ügyfélre, anélkül hogy elharmarkodott előfeltevéseket alkotnánk róla.
- › Hogyan legyünk nyitottak a különböző értelmezésekre?

Megvitatandó kérdések

- › 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?

Célcsoport

Ez az esettanulmány a tapasztalt és a kevésbé tapasztalt tanácsadók oktatásához egyaránt felhasználható. Mivel az információk és a struktúrák folyamatosan változnak, az esettanulmány azoknak is érdekes lehet, akik több éve dolgoznak tanácsadóként. De a frissen végzett tanácsadók számára is jól alkalmazható.

Tanítási módszer/Oktatási helyzet

Az esettanulmány felhasználható a csoportos beszélgetés részeként. Alkothatunk több kisebb csoportot, s a résztvevők kiscsoportokban vitassák meg a kérdéseket (lásd 3. oldal). Minden csoport adja elő a válaszait az egész csoportnak. A végén a tréner kezdeményezzen nagycsoportos beszélgetést az adott kompetencia jelentőségéről és a workshop tanulságairól/eredményeiről. A másik lehetőség, hogy az esettanulmányt szerepjáték része-

ként használjuk fel, ahol a tanácsadók olyan tanácsadót alakítanak, akinek fejlettség vagy kevésbé fejlettség ez a kompetenciája, majd megbeszélik, hogy ez milyen hatással van az ügyfélre. A szerepjátékban három szereplő vegyen részt, ahol két ember játszik (egyik alakítja a tanácsadót, a másik az ügyfélt), a megfigyelő személy pedig mondja el a véleményét a szerepjátékról és arról, milyen hatása volt a helyzetnek az ügyfélre.

Háttér-információ

A neuköllni Learning Shop több különböző tanácsadási módszert alkalmaz. Az egyes módszereknél az információ-kompetenciát különbözőképpen használják fel: pl. az információkezelési kompetencia mindhárom esetben fontos lehet, az információértelmezési kompetencia viszont az élettrajz alapú tanácsadásnál a legfontosabb.

Ráadásul az e-mailben vagy telefonon történő szakképzési tanácsadás esetében elég nehéz megítélni a kliens információkezelési képességét.

A Learning Shopban a személyes tanácsadás kapja a legnagyobb hangsúlyt, mely a tanácsot kérő személy igényeit veszi figyelembe, s mindig az ő egyéni élethelyzetét helyezi előtérbe. A tanácsadás minden formájánál kisebb-nagyobb mértékben, de fontos szerepet kap a reflexió.

A Learning Shopokban nyújtott egyéni tanácsadásnak Gieseke osztályozása alapján 3 típusa van, ahol a tanács és az információ egy egységnek tekintendő.

Informatív tanácsadás

Az informatív tanácsadás során a tanácsot kérő személy egyértelműen kinyilatkoztatja, hogy milyen típusú tanácsadást vár el: a rendelkezésre álló továbbképzésekről szeretne információt kapni a tanácsadótól.

A szituatív vagy élethelyzeti tanácsadás

A szituatív tanácsadás célja, hogy a tanácsot kérő személy megértse, hogy egy adott továbbképzés milyen hatással lesz az ő egyéni élethelyzetére. Az ügyfél elmeséli aktuális helyzetét, illetve hogy ennek kapcsán mit vár a tanácsadástól. Fontos megállapítani azt, hogy az illető által elmesélt élethelyzeten valóban tud-e változtatni egy továbbképzés.

Életút-tanácsadás

Az életút-tanácsadás során az ügyfélnek nincs konkrét elképzelése arról, milyen konzultációt vár el. Reméli, hogy a továbbképzés pozitív változást hozhat általános problémáira. Ezekben az esetekben a személyes problémák szorosan összefüggnek az illető iskolázottsággal/képzettséggel kapcsolatos problémáival. A tanácsadó ilyenkor igyekszik egyrészt rávilágítani a háttérben húzódó tanulási szempontokra, az illető önbizalom-problémáira és irreális reményeire, másrészt segít neki a döntéshozatali folyamatban.

Azoknak a képzési lehetőségeket kutató embereknek, akik személyes élethelyzetük miatt hosszú távú tanácsadásra szorulnak és az átlagosnál magasabb fokú önreflexióra hajlamosak, – a tanácsadóval megállapodva – van rá lehetőség, hogy képzési felkészítésben részesüljenek.

A személyes konzultáción 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.

Másik érdekes háttér-információ, hogy hogyan működik a minőségbiztosítás a tanácsadásban Berlinben. A képzési tanácsadás minősége két tényezőtől függ: a tanácsadó kompetenciájától és a tanácsadó szervezet zökkenőmentes működésétől. A Learning Shopban dolgozó tanácsadók szinte kivétel nélkül rendelkeznek képesítéssel az adott területen, melyet a regionális képesítési központtól (RQZ) szereztek. Itt nem csak gyakorlati készségeket, de tanácsadással kapcsolatos konkrét ismereteket is oktatnak.

2007-ben a három Learning Shop – Németország első tanácsadási intézményeként – a berlini minőségügyi koordinációs hivatal (K. O. S.) támogatásával – megkapta az LQW, azaz a „tanulásorientált minőség-ellenőrzés a továbbképzésben” tanúsítványt. Ez garantálja, hogy a tanácsadási folyamat megfelelő körülmények között optimalisan működhessen.

Az LQW központi koncepciója a sikeres tanulás a tanácsadás során. A minőség-ellenőrzés mind a 11 területe a sikeres tanulásról szól. A tanácsadás célja, hogy sikeres tanulási folyamatot indítson el az ügyfélben. A Learning Shopban folyó munka lényege: úgy segíteni az ügyfélnek, hogy utána saját magán tudjon segíteni.

Az esettanulmány tesztelésének tapasztalatai

A *Látogatás a Learning Shopban – egész életre szóló tanácsadás* című esettanulmányt 2013. március 28-án teszteltük Olaszországban egy félnapos (9.30–13.00) képzés és tesztelés keretében. A tesztelésben részt vevő célcsoport 12 női résztvevőből állt. Mindegyik résztvevő tanácsadóként vagy segítőként dolgozik valamilyen továbbképzési/szakképzési központban, többen közülük trénerek is, akik felnőtteknek és fiataloknak tartanak tréningeket. A résztvevők mindegyike más és más munkatapasztalattal rendelkezik. Az esettanulmányt a foglalkozás első 30 percében felolvasták. Majd a tréner megkérdezte, van-e valakinek kérdése, tisztáznivalója az esettanulmány alapján. Ezután 3 csoportra osztotta a résztvevőket, s a kiscsoportok 1 órát kaptak, hogy megbeszéljék a tanári jegyzetben javasolt és az esettanulmány végén is megtalálható kérdéseket. Miután ez megtörtént, mindegyik csoport előadta a válaszait a többieknek, majd a végén egy záró beszélgetés következett. A résztvevőket élenként érdekelte a téma, aktívan közreműködtek. Egyértelműen látszott, hogy az információ elérése érzékeny és aktuális téma a tanácsadók és segítők életében. Összességében pozitív volt a visszajelzés. A téma közvetlenül kapcsolódott a hallgatók napi munkájához, elgondolkodtatta a tanácsadókat saját kompetenciáikat illetően, és arra sarkallta őket, hogy vegyenek részt a 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.