

TEACHING NOTE

written by DOCUMENTA, Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo, Carolina Pañeda

A kommunikációs és facilitációs készségek használata a napi munkában

Kompetencia: kommunikációs és facilitációs készségek

TARTALOMJEGYZÉK

Az esettanulmány összefoglalása	2
A kompetencia	3
Célcsoport	3
Tanulási célok	3
Kulcsfontosságú kérdések	3
Pedagógiai fókusz	4
Stratégia	4
Kérdések	5
A tesztelés tapasztalatai	5
Források	5

Az esettanulmány összefoglalása

A GUIDE! elnevezésű projekt Kommunikációs és facilitációs készségek című esettanulmányában megismerkedhetünk a Helyi Fejlesztési Ügynökséggel, ahol három munkaügyi tanácsadó elsősorban a munkanélküliekkel foglalkozik. Ezt a szolgáltatást bárki, aki igényli, térítésmentesen veheti igénybe. A szolgáltatás nem valamely zártkörű csoportnak, hanem a nagyközönségnek szól.

Az növekvő munkanélküliség miatt a Helyi Fejlesztési Ügynökséget tanácsadásért felkereső ügyfelek száma is megnövekedett, és így a várólista is többhetesre nyúlt. A limitet, amelyet az ügynökség maga szabott meg az időpontra való várakozás felső határaként, időközben jócskán túllépték, ezért elkerülhetetlenné vált, hogy megoldást találjanak erre a problémára.

A Helyi Fejlesztési Ügynökség munkaügyi tanácsadói találkoznak az ügynökség felelős vezetőjével, hogy megoldást találjanak a problémára. A találkozó során együttesen fontolóra veszik a helyzet kezelésének különböző alternatíváit. Többféle opció mérlegelését követően abban állapodnak meg, hogy szerveznek néhány olyan csoportos ülést, amelyen csoportonként négy-öt álláskereső fog részt venni.

Az esettanulmány végezetül bemutatja az első csoportos ülést, amelyet a „főszereplő” munkaügyi tanácsadó vezet le egy négyfős heterogén csoporttal. Mindegyik résztvevő számára ez a második alkalom, hogy a központba látogat. A tanácsadó azt a célt tűzi ki az ülés feladatául, hogy megtudja, hogyan haladtak a résztvevők az álláskereséssel a központban tett első látogatásuk óta, hogy kielégítse az azóta ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült igényeiket, valamint hogy frissítse az ügynökség adatbázisában található önéletrajzaik adatait.

A kompetencia

A „kommunikációs és facilitációs készségek” kompetenciát a CEDEFOP által definiált értelemben használjuk, mely a következő: *készségek széles skálája, melyeket mindig az adott munka igényeihez igazítunk: figyelem és a másik meghallgatásának készsége; kérdezés, feltáró jellegű kérdésfeltevés, támogatás, a másik fél álláspontjának megkérdejelezése; összegzés és a kétirányú megértés elősegítése; előadás megtartása csoport vagy nagyobb közönség előtt; írás és interperszonális készségek.*

Ezeket a készségeket, másokkal kiegészítve (lásd a lenti fejezeteket) az esettanulmány hol explicit, hol implicit módon mutatja be, a tanácsadóként dolgozók munkakörülményeihez igazítva.

Célcsoport

Munkaügyi és képzési tanácsadók.

Tanulási célok

Ez az esettanulmány lehetőséget kínál a munkaügyi és képzési tanácsadóknak arra, hogy megvitassák ennek a területnek a kommunikációs és facilitációs készségeit, különös tekintettel az esettanulmányban vázolt speciális kompetenciákra.

Az esettanulmány pedagógiai céljai:

- › A jó és professzionális munkavégzéshez szükséges különféle kommunikációs és facilitációs készségek fontosságának elfogadása.

- › A munkaügyi tanácsadók felruházása ezekkel a kommunikációs és facilitációs készségekkel.
- › Annak a bemutatása, hogy milyen fontos átadni bizonyos kommunikációs készségeket azoknak az álláskeresőknél, akikkel a munkaügyi tanácsadó foglalkozik.

Kulcsfontosságú kérdések

Kommunikációs és facilitációs készségek az életpálya-tanácsadásban. A kommunikációs és facilitációs kompetencia számos praktikus módszerrel átadható. Az esettanulmány ezekből mutat be néhányat (hogyan melyek ezek, arról a következő részben olvashat).

Pedagógiai fókusz

A tanulmány egy munkaügyi tanácsadó esetét mutatja be a munkahelyén. Az öt egy adott időben körülvevő körülmények segítségével megismerkedhetünk azokkal a kommunikációs és facilitációs készségekkel, amelyeket ez az esettanulmány hivatott átadni.

Az ebben az esettanulmányban leírt kommunikációs és facilitációs készségek három különböző pillanatban kerülnek bemutatásra.

Az első részben, amikor az ügyfeleknek a hosszúra nyúló várakozási idővel kapcsolatos panaszairól van szó, a tanácsadó az első kommunikációs készséggel él:

- › Kritika megfogalmazása

A második rész a Helyi Fejlesztési Ügynökség munkaügyi tanácsadói és felettesük találkozója során megnyilvánuló kommunikációs készségeket mutatja be. Az ekkor alkalmazott készségek a következők:

- › A másakra való odafigyelés készségei
- › Szavazás
- › Egyeztetés
- › Összegzés és kétirányú megértés
- › Nonverbális kommunikáció
- › Empátia

A harmadik részben akkor jelennek meg, amikor az esettanulmány főszereplő munkaügyi tanácsadója első csoportos ülését vezeti. Az itt alkalmazott készségek:

- › Odafigyelés
- › Kérdések megfogalmazása
- › Asszertivitás
- › Pozitív újrafogalmazás
- › Nyilvános beszéd
- › Interperszonális készségek
- › Egy megbeszélés levezetése
- › Hálózatépítés

Stratégia

Az esettanulmányok olyan oktatási anyagokként kerülnek bemutatásra, amelyeknek több közülük van a mindennapok gyakorlatához, mint az elméleti útmutatóknak. Ez a konkrét esettanulmány azoknak a diákoknak szándékozik bizonyos kommunikációs és facilitációs készségeket átadni, akik – jelen esetben – munkaügyi tanácsadókkal és trénerekkel dolgoznak együtt. A következő rész módszertani ajánlás arra vonatkozóan, hogyan használjuk fel ezt az oktatási anyagot, de a tréner/facilitátor mindig vegye figyelembe az aktuális célcsoport jellemzőit, és ahhoz igazítsa a módszert. A foglalkozás hossza, a feltett kérdések típusa, az órai feladatok stb. csoportonként változhatnak.

Az esettanulmánnyal való foglalkozást ajánlott csoportos ülés formájában, a képezni kívánt diákokkal/munkaügyi tanácsadókkal és a trénerrel végezni. A csoport ideális létszáma 9–12 fő. A kurzus lebonyolításához legmegfelelőbb környezet egy informálisan berendezett osztályterem (pl.: székek kör alakban elhelyezve). A teremnek eléggé tágasnak kell lennie ahhoz, hogy a kis csoportok akadálytalanul dolgozhassanak.

Legelőször mindegyik csoporttagnak egyénileg kell dolgoznia. Ez a munka jóval a csoportos ülést megelőzően is elvégezhető, de magának a képzésnek az idejéből is szakíthatunk rá némi időt. Először minden diáknak önállóan el kell olvasnia az esettanulmányt. Majd még egyszer, most már alaposabban is el kell olvasniuk, kiemelve az eset ismertetése során jelentkező kommunikációs készségeket, illetve azt is, hogy hogyan ültessük át azokat a gyakorlatba.

Később javasolt kisebb (három-négy fős) csoportokban megbeszélni, ki milyen kommunikációs és facilitációs készségekre bukkant az esettanulmányban.

Ezt követően az esettanulmányban vázolt kommunikációs és facilitációs készségek nagycsoportos elrendezésben kerülnek bemutatásra és korrigálásra. Ezután pedig a diákok megvitathatják, ők maguk hogyan járnak majd el egy hasonló helyzetben, milyen kommunikációs készségeket és hogyan fognak alkalmazni.

Az ülést egy megbeszélés zárja, mely az alábbi kérdésekre épül:

Kérdések

- > Ön más eszközöket alkalmazna a Helyi Fejlesztési Ügynökség várólista-problémájának megoldására?
- > A jövőben megnöveljék a Helyi Fejlesztési Ügynökség trénerének számát vagy csökkentsek a szolgáltatásra irányuló igényt? Ön tartana-e továbbra is csoportos üléseket?
- > Ön másképp szervezné meg a csoportos ülést? Hány tagú lenne egy csoport? Hogyan vezetné le az ülést?
- > Milyen kommunikációs és facilitációs készségekhez kapcsolódó nehézségeket tapasztalhat meg a munkaügyi tanácsadó, amikor ügyfélcsoporttal és nem egyéni ügyféllel dolgozik?

A tesztelés tapasztalatai

Az esettanulmány tesztelésére Magyarországon került sor egy 16 résztvevőből álló csoportban, melynek tagjai a szociális szolgáltatások különböző területeiről érkeztek, változó tapasztalati háttérrel. A tesztelés három óráig tartott; a résztvevők előre megkapták az esettanulmányt.

A tréner először röviden összegezte a tréning célját, és a kommunikációs és facilitációs készségek lényegét. Azután a csoportos munka előkészítéseképpen megkérte a résztvevőket, olvassák el újra a szöveget és emeljék ki benne az összes kommunikációs és facilitációs készséget.

Ezután a résztvevők négy, egyenként 4 fős csoportot alkotva elkezdtek megválaszolni az alábbi három kérdést:

1. Soroljátok fel a tanulmányban alkalmazott kommunikációs készségeket és osszátok őket három csoportra: valódi kommunikációs készségek; kommunikációs módszerek és eszközök; a kommunikációs folyamat elemei.
2. Ezek közül melyek a napi munkátok szempontjából legfontosabb készségek?
3. Mi az, amit az esettanulmány szereplői jól csináltak és mi az, amit nem? Mit tennétek másként?

A válaszokat felírták egy táblára, és mindegyik csoport előadta a megoldásait a csoport többi tagjának. Nagycsoportos munka keretében aztán megvitatták a válaszok erős és gyenge pontjait. A megbeszélés közben személyes tapasztalatokat is megosztottak egymással. Ezenkívül a tanári jegyzetben található kérdéseket is megbeszélték. A foglalkozás a tréner záró gondolataival fejeződött be.

A résztvevők többségének tetszett, hogy végig nyitott és elfogadó légkör uralkodott, s azt érezték, hogy az oktatási módszer lehetővé tette, hogy aktívan részt vegyenek a munkában.

Ez az esettanulmány elsősorban olyan szociális munkásoknak vagy tanácsadóknak való, akik kevesebb tapasztalattal rendelkeznek vagy alacsonyabb iskolázottságúak/kevesbé vannak birtokában a szükséges készségeknek. A tesztelés során az esettanulmány feldolgozásához használt módszert hasznosnak találták, aktívan bevonta a szociális munkásokat és tanácsadókat a munkába, és rávilágított a kommunikációs készségek fontosságára.

Források

- > HEATH, John. Teaching and writing case studies. A practical guide.
- > Guía sobre aspectos generales para el desarrollo de las acciones de orientación laboral. Junta de Castilla y León
- > Guía para la orientación laboral de colectivos vulnerables. Cruz Roja Española.
- > Módulo de orientación e información profesional. Comunidad de Madrid.
- > www.yoriento.com

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.