GOOD GUIDANCE Stories

MÓDSZERTANI ÉS GYAKORLATI ÚTMUTATÓ

készítette:
Tiziana Piacentini (Ciofs-FP) és
Jasmin Zouizi (MetropolisNet EEIG)
a projekt konzorcium nevében

ÖSSZEFOGLALÓ

A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK – Módszertani és gyakorlati útmutatója az esettanulmány kidolgozása során alkalmazott módszertant írja le, majd összefoglalja az esettanulmány valós körülmények között történt tesztelésének legfontosabb eredményeit. Ezen túlmenően a Módszertani és gyakorlati útmutató gyakorlati tanácsokkal szolgál mind a gyakorlati szakemberek számára, mind pedig mindazoknak, akik meg kívánják írni a saját esettanulmányaikat.

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó 2

1 Esettanulmányok írása tanácsadási szakemberek számára 3

1.1 Esettanulmányok módszertana 3

1.2 Az esettanulmányok típusai és az oktatói segédletek a GUIDE!-ban 4

1.2.1 Esettanulmány típusok 4

1.2.2 Az esettanulmány struktúrája 4

1.2.3 Keretek az esetek strukturálásához 5

1.2.4 A kiválasztott nézőpontok – ki mondja el a történetet? 5

1.2.5 Oktatói jegyzetek struktúra 6

1.2.6 Gyakorlati tanácsok a saját eset megírásához 6

2 Esettanulmányok tesztelése 7

2.1 A tesztelési terv 7

2.2 A teszt eredményei 8

2.2.1 Szereplők 8

2.2.2 Eredmények 8

2.3 Következtetések 12

2.4 Javaslatok saját teszteléshe 12

2.5 Javaslatok az esettanulmányokkal való tanításra osztálytermi szituációban 13

3 A hat „JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK" esettanulmány összefoglalása 14

3.1 TANÁCSADÁS MAGAS SZÍNVONALON – Hogyan teremtsünk egyensúlyt a munka és a szakmai továbbképzés iránti igényünk között? 14

3.2 Látogatás a tanulói műhelyben – hozzáférés az élethosszig tartó tanácsadáshoz 15

3.3 Mária története - a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválszolása 16

3.4 Mi az etikus? A karrier-tanácsadási szakemberek dilemmái 17

3.5 Amina választása 18

3.6 Kommunikációs és facilitációs képességek használata a munka során előforduló napi kérdések kezelésében 19

Ábrák jegyzéke 21

Referenciák jegyzéke 21

Függelékek jegyzéke 21

ELŐSZÓ

A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK – Módszertani és gyakorlati útmutatója az esettanulmány kidolgozása során alkalmazott módszertant írja le, majd összefoglalja az esettanulmány valós körülmények között történt tesztelésének legfontosabb eredményeit. Ezen túlmenően a Módszertani és gyakorlati útmutató gyakorlati tanácsokkal szolgál mind a gyakorlati szakemberek számára, mind pedig mindazoknak, akik meg kívánják írni a saját esettanulmányaikat.

A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK – Módszertani és gyakorlati útmutató mindazoknak szól, akik többet szeretnének tudni az esettanulmányok, mint oktatási és tanulási anyagok használatáról a tanácsadási szakemberek kezdeti oktatása és továbbképzése során.

A GUIDE! – JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK PROJEKT

A GUIDE! végrehajtásához az LLP – Leonardo da Vinci forrása nyújtott támogatást 2012. december 1. és 2013. november 30. között. A projektben a MetropolisNet EEIG Konzorcium nyolc partnerszervezete vett részt, hét országból: TYPA – Finnország, BJC – Írország, C.I.O.F.S.-FP – Olaszország, ZSI – Ausztria, DOCUMENTA – Spanyolország, Budapest Esély Nonprofit Kft. – Magyarország, valamint gsub-Projektegesellschaft – Németország.

A tanulással és a pályaválasztással kapcsolatos tanácsadás egyre fontosabb részét képezi az életünk végéig tartó tanulási folyamatnak. Az egyéneknek meg kell tudniuk birkózni a többször is előforduló átmenetekkel, változásokkal. Ilyen helyzetekben a tanácsadás meghatározó szerepet játszik. A megfelelően képzett tanácsadási szakemberek alkalmazása előfeltétele a magas minőségű szaktanácsadási szolgáltatásnak. A projekt célja az, hogy esettanulmányok formájában létrehozott elméleti és gyakorlati tananyaggal gazdagítsa a tanácsadási szakemberek folyamatos szakmai fejlesztésére létrehozott képzési palettát.

A projekt a tanácsadási szakemberek nézőpontját helyezi középpontba. A tanácsadási szakemberek tapasztaltak, és tisztában vannak azokkal a fontos munkahelyi helyzetekkel, amelyek kezelését a gyakornokoknak elsőként kell professzionális szinten elsajátítaniuk. Ezért a projekt egyik fontos lépéseként megkértük a szakembereket, hogy definiálják a sikeres tanácsadáshoz szükséges legfontosabb igényeket és meghatározó kompetenciákat.

A projekt első lépése egy kérdőíves kutatás volt, amelyben 144 tanácsadási szakember vett részt. Az eredmények alapján kirajzolódott a szakemberek számára legfontosabb hat kompetenciaterület: (1) etikai gyakorlatok, (2) a kliens sokszínű igényeinek felismerése és az arra való reagálás képessége, (3) a kliens képességeinek fejlesztése és határainak megértése, (4) kommunikációs és facilitációs készségek, (5) az információk elérésének képessége, (6) saját készségek és tudás fejlesztése.

A következő lépésben minden partner elkészített egy első esettanulmány-tervezetet és a hozzá tartozó oktatási segédlet-tervezetet, ami egy-egy, partnerenként különböző kompetencia-területre összpontosított. Az esettanulmányok kidolgozásához szükséges információk összegyűjtésében a kérdőív eredményei mellett interjúk és fókuszcsoport vizsgálatok is segítettek. Azért választottuk az esettanulmány módszerét, mert azt különböző élethelyzetekben és a gyakorló tanácsadók széles körében lehet használni. A szakembereknek nem csak ismerniük kell a problémákat és segítői helyzeteket, hanem arra is képesnek kell lenniük, hogy hatékonyan, a saját területük adott szabályain belül tudjanak cselekedni. Ez különösen érdekessé teszi az esettanulmányt a tanácsadás legkülönfélébb területein. Nem fontos, hogy az esethez valamilyen speciális megközelítéssel álljunk hozzá; a lényeges az, hogy meg kell találni az eset megoldásának módját, ezzel pedig fejlesszük és erősítsük a speciális képességeket.

Minden esettanulmányt megvizsgáltunk a aszerint, hogy hasznosnak bizonyulnak-e a tanácsadó szakemberek képzésében. Az esettanulmányok más helyzetre való átválthatóságát úgy mértük, hogy az esettanulmányok szerzői helyett azokat egy másik partnerszervezet tesztelte.

Az esettanulmányok képezik a jelen módszertani útmutató alapját. Az esettanulmányok és az oktatói jegyzetek kidolgozása során gyűjtött, valamint az e felmérésből származó információkat használtuk fel az útmutatóban a következő fejezetek megírásához.

1 ESETTANULMÁNYOK ÍRÁSA TANÁCSADÁSI SZAKEMBEREK SZÁMÁRA

1.1 Esettanulmányok módszertana

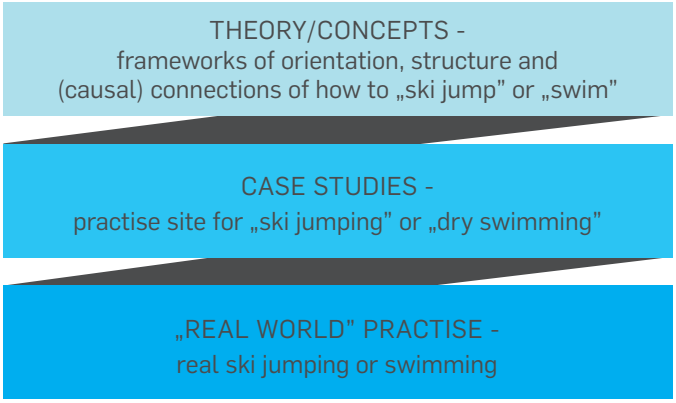
Az esettanulmány egy történet vagy forgatókönyv. A GUIDE! – JÓ TANÁCSADÁSI GYAKORLATOK projektben szereplő esettanulmányok elbeszélő formában íródtak. A leírások tényleges eseményeken alapulnak, ami azt jelenti, hogy a megoldásukat az ábrázolt probléma sürgőssége vagy a valóság határozza meg.

Az esettanulmányokban előfordulnak szimulált elemek, noha a hallgatóság rendszerint kívülálló megfigyelő, nem pedig aktívan érintett résztvevő. Az esettanulmányok hatékonyan segítik a gyakornokokat abban, hogyan használják fel képességeiket, a tanult tények megértését a valós világban tapasztalható helyzetekben. Ezek különösen hasznosak olyan esetekben, amikor a helyzet bonyolult, és a megoldások bizonytalanok.[1] Ez fokozottan érvényes a tanácsadási szakemberek napi munkájára. A tanácsadási szakembereknek számos különféle helyzetet kell tudniuk kezelni. Képessé teszik az embereket, legyenek azok bármilyen korúak és életük bármely szakaszában, hogy ismerjék fel képességeiket, kompetenciáikat és érdeklődésüket; hozzanak kifejező oktatási, gyakorlati és foglalkozási döntéseket; és irányítsák a saját egyéni életüket a tanulás, a munka és az egyéb tevékenységek területén úgy, ahogyan ezeket a képességeket és kompetenciákat megtanulták és/vagy alkalmazzák.[2] A tanácsadási szakembereknek nem pusztán tudniuk kell a dolgokat, de, arra is képesnek kell lenniük, hogy a megfelelő területen hatékonyan tudjanak cselekedni.

AZ ESETTANULMÁNYOK ALKALMAZÁSA GYAKORLATI HELYZETEKBEN

- Elkötelezi a tanácsadási szakembereket a kutatás és a szakmai (ön)reflexió iránt
- Fejleszti kreatív problémamegoldó képességüket.
- Megtanítja őket, hogy komplex problémákhoz is életszerű megoldásokat dolgozzanak ki
- Fejleszti a tanácsadási szakemberek képességét az egyes tényezők azonosítására, a probléma szempontjából kritikus és azt nem érintő tényezők közötti különbségtételre.
- Lehetővé teszi a korábban megszerzett képességek használatát
- Lehetőséget teremt arra, hogy a szakemberek tanuljanak egymástól

Az esettanulmányok áthidalják az elmélet és a gyakorlat, valamint az akadémiai és a munkahelyi problémák közötti rést[3]



1 ábra: Az ábra az esettanulmányokkal foglalkozó gyakorló workshop prezentációjából származik; szerző: S. Mirkovic

Az esettanulmányok támogatják a gyakorlat-, probléma- és cselekedet-orientált tanulást, és elősegítik az elméleti és a gyakorlati ismeretek alkalmazását. Ennek ellenére az esettanulmányok nem helyettesíthetik magát a gyakorlatot.

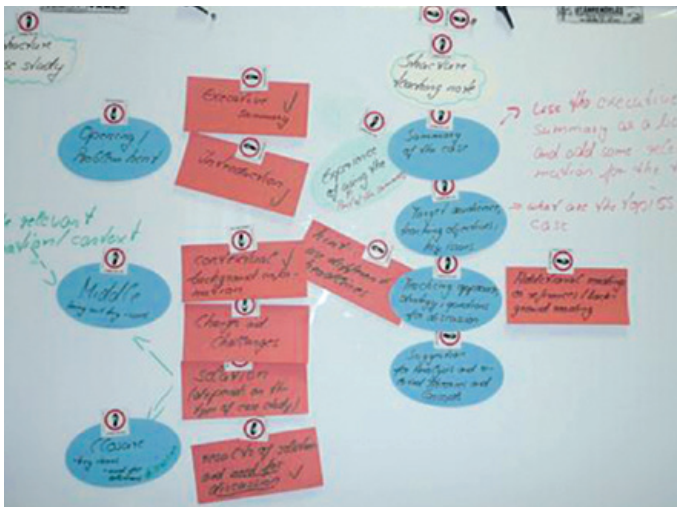
[1] University of New South Wales (2012): Case studies (http://teaching.unsw.edu.au/case-studies), Aug. 29, 2013

[2] Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit; ELGPN Tools No. 12012; http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN_resource_kit_2011-12_web.pdf?cs=1350649791

[3] Barkley, E. F, Cross, K. P. & Major, C. H. (2005:) Collaborative Learning Techniques: A Handbook for College Faculty. San-Francisco: Jossey-Bass, p. 181.

1.2 Az esettanulmányok típusai és az oktatói segédletek a GUIDE!-ban [4]

A projekt fontos szempontja volt, hogy minden egyes esettanulmány szerzőjének a lehető legnagyobb mérvű szabadsággal kell rendelkeznie az oktatási anyagok és segédletek kidolgozása során. E mellett lényeges volt az is, hogy egy közös, minimális sztenderdet alakítsunk ki, amellyel biztosítani lehet bizonyos konzisztenciát az egyes anyagok között. A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK partnerei megállapodtak abban, hogy az oktatói jegyzetek struktúrája esetében a speciális esettanulmány-típusokra és a megfelelő oktatói jegyzet-struktúrára fognak koncentrálni.



2 ábra: Panelfestés egy esettanulmány gyakorlati workshopból, Budapest, 2012. július

1.2.1 ESETTANULMÁNY TÍPUSOK

Az esettanulmányok különböző formákban fordulnak elő, és számos módon lehet alkalmazni őket. A GUIDE!-projekt a következő esettanulmány típusokat alkalmazta:

Az esetleírás módszere
E módszernél minden lényeges információt megadunk (általában nagyon átfogó módon, és a valósághoz a lehető leghűségesebben), de sem a problémát magát nem határozzuk meg, sem a lehetséges megoldást nem vázoljuk fel. A hangsúly az elemzésen és a központi probléma azonosításán van, továbbá a döntéshozatalon és a megoldások kidolgozásán.

Az eset-probléma módszer
Minden lényeges információt megadunk, és a problémát is többé-kevésbé világosan megfogalmazzuk, ám az eset nem tartalmaz egyetlen lehetséges megoldást sem. A hangsúly a kritikai tárgyaláson és a megoldások kidolgozásán van.

A megnevezett probléma módszere
Minden lényeges információt megadunk, és a problémát, a döntéseket és a megoldásokat is többé-kevésbé világosan megfogalmazzuk. A hangsúly a közölt megoldások kritikai tárgyalásán és az alternatívák kidolgozásán van.

1.2.2 AZ ESETTANULMÁNY STRUKTÚRÁJA

A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK projektpartnerei abban állapodtak meg, hogy nagyon általános struktúrát fognak alkalmazni az esettanulmányokhoz, három szakasszal. Valamennyi esettanulmány a figyelem felkeltése és megfelelő orientáció nyújtása érdekében egy megnyitó szakasszal kezdődik. A középső szakasz bemutatja a legfontosabb dolgokat, majd a következő szakasz összefoglalja ezeket, és visszatér arra a problémára, amit az esettanulmány bemutatott.

STRUCTURE CASE STUDY	
Opening Problem hint	> Executive Summary > Introduction
Middle **Bring out key issues** Provide relevant information/content	> Contextual background information > Changes and Challenges > Solution (depends on the type of case study) > Hint: use different headlines
Closure **Key issues, need for solution**	> Results of solution > Need for discussion

3 ábra: Kivonat az esettanulmányok kialakításának és módszertanának tervéből

[4] Heath John (2006): Teaching and writing case studies – a practical guide: 3rd edition. London: ecch

1.2.3 KERETEK AZ ESETEK STRUKTURÁLÁSÁHOZ

Az esettanulmányok gyakorló workshopja alkalmával az esettanulmányok szakértője, Sabine Mirkovic megismertetett bennünket az esetek strukturálásának azokkal a kereteivel[5], amelyeket a Harvard Egyetemről Malcom P. McNair javasolt (1972). Ez nagyon jelentős segítségnek bizonyult.

Az elbeszélés módja -
Az események folyása egy elbeszélő történetben
Az esetet úgy kell megírni, hogy az elbeszélés módja gördülékeny legyen, így az olvasó hamar elmerülhet a felvázolt történetben.

Bonyodalom -
A drámai elem: emberek és elképzelések összeütközése
Az esetnek rendelkeznie kell drámai elemmel, hogy megragadja az olvasó figyelmét. Egy vagy több olyan momentumnak kell szerepelnie benne, amely felkelti az olvasó érdeklődését.

Idő -
Az események sorrendjének időbeli egymásutánja
Gyakran szükséges azt tudnunk, hogy mikor történnek a dolgok egy eset során, ezért lényeges, hogy az események időbeli sorrendje világos legyen.

Kifejtés -
A feltárás, nyilvánosságra hozás, az információ közlése
El kell döntenünk, hogy mi legyen explicit módon megadva, és mit rejtsünk el finoman az eseten belül, hogy a gyakornokoknak „ásniuk kelljen kicsit", mielőtt feltárulna előttük a dolog. Kicsit olyan ez, mint a megoldás kulcsának elrejtése egy detektívregényben.

Ezen túlmenően S. Mirkovic a következő javaslatokat tette:[6]

- Próbáljunk meg azonosítani egy gondolatébresztő, kritikus témát vagy problémát, illetőleg egy „színhelyet", ami az esettanulmányunk központi magvát képezi, majd fogalmazzuk meg a probléma meghatározásának első tervezetét.
- Dolgozzuk ki az esettanulmány „középső részét", azaz a eset leírását, történetét, fejlődését, a lehetséges változásokat és kihívásokat (lásd pl. az AVS-esetet) a központi, problematikus mag körül.
- Foglaljuk össze a lényeges témákat, a probléma megoldásának szükségességét, a megoldáskényszert.
- Menjünk végig az eseten, és ellenőriztessük az első tervezetet a kollégákkal.

1.2.4 A KIVÁLASZTOTT NÉZŐPONTOK – KI MONDJA EL A TÖRTÉNETET?[7]

Minden esettanulmányhoz rendelnünk kell egy elbeszélőt, azaz minden esettanulmány szerzőjének ki kell választania a megfelelő nézőpontot. A JÓ TANÁCSADÁSI GYAKORLATOK projektben két különböző nézőpontot választottunk. Az átfogó nézőpont nyújtja a legnagyobb szabadságot az írónak, mivel itt az író mondja el a történetet kívülről, ezért mindent úgy kommentálhat, ahogy akar. A szereplős nézőpont azt jelenti, hogy az író a történetet annak egy vagy két szereplőjével mondatja el, eközben csak annyit tudhatunk meg, és csupán annyi derülhet ki, amennyit a szereplő tud és érez.

Példák a JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK esettanulmányokból

Az átfogó nézőpont
Az esettanulmány a cigány származású álláskereső, Mária történetének feldolgozása. Az egyedülálló, kétgyermekes anya egy anyaotthonban élt. Alacsony végzettsége miatt tartósan nem tudott elhelyezkedni, ezért jelentkezett egy olyan projektre, ahol szakma és szakmai gyakorlat szerzésére volt lehetőség. A projekt emellett képességfejlesztő tréningeket, álláskeresési tanácsadást is biztosított. *(Részlet a Mária története – a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása című esettanulmányból)*

A szereplős nézőpont
2012. május 16. van: ma vagyok 18 éves. Félek. Felnőtt lettem, közben pedig gyötör a kétely: milyen jövő vár rám? Mi lesz velem, ha megöregszem? Nemsokára befejezem a sulit. Alig több mint egy hónap múlva véget ér a tanév, le kell érettségiznem. És mi lesz azután? Ezért vagyok most itt. Beko-

[5] Heath John (2006): Teaching and writing case studies – a practical guide: 3rd edition. Londres: ecch

[6] Tomado del taller de formación con estudios de caso PPT; S. Mirkovic

[7] Heath John (2006): Teaching and writing case studies – a practical guide: 3rd edition. Londres: ecch

pogtatok Laurához, a pályaválasztási tanácsadóhoz, aki azóta segít nekem, amióta beiratkoztam erre a képzésre. Remélem, ő majd segít nekem kitalálni, merre tovább.

A nevem Amina. Hat évvel ezelőtt érkeztem Marokkóból Olaszországba az anyámmal. Hátrahagytam valamennyi barátomat és mindent újrakezdtem egy ismeretlen városban, anélkül, hogy ismerném az országot vagy akárcsak a nyelvet. Hamar rájöttünk arra, hogy az új életünk valószínűleg jobb lesz, mint amit magunk mögött hagytunk, bár tudtuk, hogy ez nem lesz könnyű. (Részlet az Amina választása című esettanulmányból)

1.2.5 OKTATÓI JEGYZETEK STRUKTÚRA

Az oktatói jegyzet két főbb célt szolgál. Elsődleges célja, hogy olyan információkat közöljön, amelyek hasznosak lehetnek az eset többi használója számára azáltal, hogy összefoglalja azokat a tanulási célokat, amelyekre az esettanulmány írója gondolt, illetve az esettel összefüggő kiugró témákat, valamint a szerző gyakorlatát, ahogy az esetet megbeszéli a gyakornokokkal.

Az esettanulmányokhoz hasonlóan a JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK partnerei abban állapodtak meg, hogy nagyon általános struktúrát fognak alkalmazni az oktatói jegyzetekben. A következő kulcs-elemeket választották: az eset összefoglalása, a célközönség, az oktatás tárgya, kulcs-témák, tanítási megközelítés és stratégia, elemzési javaslatok, valamint a csatlakozó elméletek és koncepciók. Miután az esettanulmányt valóságos körülmények között tesztelték, a következő két elemet adták hozzá: a megközelítendő kompetenciát és a tesztelési gyakorlatot.

Content

The competence "Enable access to information" 2
Synopsis of the case study 2
Conceptual foundation and Teaching Objectives 3
Discussion Questions 3
Target group 3
Teaching approach / Training situation 4
Background information 4
Informative counselling 5
Situational counselling 5
Biography-based counselling 5
Experiences from the testing of the case study 6

4 ábra: Tartalomjegyzék az oktatói jegyzethez: Látogatás a tanulói műhelyben – hozzáférés az élethosszig tartó tanácsadáshoz

1.2.6 GYAKORLATI TANÁCSOK A SAJÁT ESET MEGÍRÁSÁHOZ

1. Legyen világos tervünk és időbeosztásunk!
2. Lehetőség szerint ragaszkodjunk a tervünkhöz, ám térjünk el tőle, ha szükséges.
3. Szánjunk időt az „előre nem látható" eseményekre, az újraírásra és az együttműködő szervezet jóváhagyására.
4. Idejében kezdjünk el írni! → Az újraírás integrált része a történet kialakításának.
5. Legyünk kreatívak, és lássuk értelmét mi magunk is a saját történetünknek.
6. Szervezzünk meg minden mozzanatot; például készítsünk egy rövid áttekintést, vagy hozzunk létre fókuszcsoportot, amely segíthet az esettanulmányok kidolgozásában.
7. Szervezzük meg a támogatást: olvasó partner vagy tanulócsoport formájában.
8. Alakítsuk ki világosan a feladatmegosztást a csoportunkban.
9. Kutatási naplónk hasznos segítséget nyújthat a feljegyzések követéséhez.
10. Legyünk mindig átláthatóak és nagyon érthetőek az együttműködő partnerek felé.

Az esettanulmányokkal foglalkozó gyakorló workshop prezentációjából; S. Mirkovic és saját javaslatok.

Ha azt tervezi, hogy más országok számára készít esettanulmányokat, legyen mindig tudatában annak, hogy ez vitákhoz és kérdésekhez vezethet a tanulók körében az „ismeretlen rendszerrel" kapcsolatban. A GUIDE-team ezt erősségnek tekinti a GUIDE-esettanulmányokat illetően. Ha ezt el akarja kerülni, akkor inkább az egyéni (személyes vagy szakmai) képességekre és kompetenciákra koncentráljon, semmint az országspecifikus rendszerekre.

2 ESETTANULMÁNYOK TESZTELÉSE

2.1 A tesztelési terv

Mielőtt véglegesítené az esettanulmányokat és az oktatói jegyzeteket, lényegesnek tartjuk, hogy végezzen el egy valós körülmények között, a teszt-ország nyelvén zajló tesztet, ami által meggyőződhet arról, hogy az esettanulmány megfelelő oktatási és tanulási anyag. A JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK partnereinek szemszögéből a tesztelési eszközök fejlesztésének igénye két lényeges elemre épült. Egyrészt arra az igényre, hogy megvizsgáljuk, az esettanulmányok kiállják-e a valóság próbáját. Ez a tanácsadási szakemberek ezen érzékeny szakaszban történő kérdőíves megkérdezésével történik, mivel az ő látásmódjuk képezi majd minden esetben a projekt központját. Másrészt meg kell értenünk azokat az interkulturális különbségeket, amelyek a résztvevő országok között fennállnak az esettanulmány potenciális alkalmazásával érintett kompetenciák és készségek jellegzetességei között.

Annak érdekében, hogy ezekre a fejlesztési igényekre reagálni tudjunk, és hogy ellenőrizhessük, az esettanulmány vajon működik-e az eredeti szervezeten kívül, az esetek tesztelését nem az esettanulmányok szerzői szervezete, hanem egy másik partnerszervezet végezte.

5 ábra: Tesztelés Berlinben, 2013. április

A hat esettanulmányt a projekt partnerei által kidolgozott szabályok szerint teszteltük, így biztosítva, hogy csak minimális kritériummal (például a résztvevők száma, a szakemberek végzettsége stb.) kelljen számolni a szakemberek kreativitásának korlátozása nélkül. Különféle eszközök, például a szakembereknek és a résztvevőknek szóló kérdőívek, valamint a résztvevők megfigyelései segítették a projekt partnereit az esettanulmányok tesztelésének áttekintésében.

A tesztelési szakasz a következő lépéseket tartalmazza:

1. Partner-workshop, amelynek célja, hogy kölcsönös egyetértéssel kialakítsuk és meghatározzuk azokat az eljárásokat és kritériumokat, amelyek az esettanulmányok tesztelésére vonatkoznak.
2. Az „eszköz-készlet" összeállítása, amit a tesztelési tevékenység koordinálásával megbízott partner használhat a tesztelésnél.
3. Az esettanulmányok tesztelése partnereink által.
4. A kérdőívek és a megfigyelői ívek összegyűjtése és tartalomelemzése valamennyi teszt után.
5. Tesztelési jelentés-tervezet elkészítése a partnerek által.
6. A tesztelési jelentések összegyűjtése és tartalomelemzése a tesztelési tevékenység koordinálásával megbízott partner által.
7. Az általános tesztelési jelentés tervezetének megfogalmazása a koordinálással megbízott partner által.
8. Végezetül egy partneri megbeszélés, ahol megvitatjuk a tesztelés eredményeit és kialakítjuk az esettanulmányok végleges verzióját.

Lásd az „A" jelű függeléket a különböző lépések részletes leírásával.

2.2 A teszt eredményei

A teszt eredményeit a 8. lépésben említett megbeszélés során adtuk át partnereinknek. Az információkat azoknak a teszt-jelentéseknek az áttekintéséből szereztük, amelyeket minden partner elkészített a teszt után.

2.2.1 SZEREPLŐK

A megfigyelők a partner-szervezetek részéről a következők voltak:

Erdélyi Tea -
Budapest Esély Nonprofit Kft. (Magyarország).
Ene Härkönen -
TYPA Employment Services Unit – Tampere városa (Finnország).
Julie McCafferty -
Ballymun Job Centre Co-operative (Írország).
Carolina Pañeda -
DOCUMENTA Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo (Spanyolország).
Tiziana Piacentini –
CIOFS/FP (Olaszország).
Anne Wollenhaupt és Diana Peitel -
gsub-Projektgesellschaft mbH (Németország).

Összesen hét szakember vett részt a folyamatban, valamennyien nők.

Négyen képviselték a partner-szervezeteket, és három személy szakértő konzultánsként működött közre. A hét szakember közül négyen tanácsadási szakemberek, hárman tréner-oktatók. Rajtuk kívül további két tanácsadási szakember, tréner-oktató vett részt a munkában. Valamennyi tréner-oktató bőséges tapasztalattal (legalább hat évvel) rendelkezett.

A résztvevő tréner-oktatók a következő személyek voltak:

- Outi Lahtinen – finn tesztelés
- Asta Sandhof – német tesztelés
- Keul Andrea – magyar tesztelés
- Lorna Powell & Jennifer Hughes – ír tesztelés
- Valentina Teli – olasz tesztelés
- Nuria San Millán – spanyol tesztelés

Összesen 81 résztvevővel zajlottak a teszt tréningek, megoszlásuk szerint 64 nő és 17 férfi kapcsolódott a folyamatba, köztük tanácsadási szakemberek, tanácsadók, mediátorok, tréner-oktatók, szociális munkások a szakképzés területeiről, munkáltató szolgálatok, szociális szolgálatok szakemberei.

A résztvevők körében éppúgy előfordult csekély, vagy akár évtizedes gyakorlattal bíró szakember, akik országaik jogszabályainak megfelelően különböző képzettséggel rendelkeztek; életkorukat tekintve 27 év és 50 év közöttiek.

2.2.2 EREDMÉNYEK

Az összegyűjtött információkat az alábbi táblázatok mutatják.

2.2.2.1 Tréner-oktatók

Hat kérdőívünk volt az olvasás után, és hat az esettanulmányok tesztelése után, mivel a két ír tréner-oktató közösen értékelt.

VÉLEMÉNYEK AZ ESETTANULMÁNYOK ÉS AZ OKTATÓI SEGÉDLETEK ELOLVASÁSA UTÁN		
	IGEN	NEM
Az esettanulmányok világosak.	6	0
Az esettanulmányok minden lényeges információt tartalmaznak.	4	2
Az oktatói segédletek világosak.	5	1
Több információra lenne szükség a szerző részéről.	3	2
VÉLEMÉNYEK TESZTELÉS UTÁN		
Az esettanulmányok:		
hasznosak a kompetenciák felfrissítéséhez	5	1
hasznosabbak, mint más módszerek	6	0
használnánk őket	6	0
korlátozottan használhatóak.	4	2

2.2.2.2 Megfigyelő

A részletekről
Időkeret:
minimum 2 óra 30 perc, maximum 4 óra

Helyszínek:
osztály- vagy tanácsterem, ahol a résztvevők egy asztal körül vagy körben ülnek.

Anyagok:
kinyomtatott esettanulmányok, GUIDE!-szórólap, PowerPoint prezentációk, flipchart, résztvevői kérdőívek.

Négy esettanulmányt megküldtek a tréning-ülések előtt, két esettanulmányt pedig nem.

A résztvevőkről
A résztvevőket kifejezetten érdekelte a tárgyalt téma, aktivitásuk igen erős volt.
A résztvevők által hozott témák összhangban álltak (konzisztensek voltak) az esettanulmányokkal és meglehetősek érdekesek voltak.

Általában
A résztvevőktől általánosságban pozitív visszajelzéseket kaptunk.

2.2.2.3 Résztvevők

A WORKSHOPOK ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉSE:	
Kiváló	7
Nagyon jó	42
Jó	29
Megfelelő	1
Gyenge	0
ÖSSZESEN	**79** a 81 résztvevő értékelése alapján

A TUDÁS ÉS ELVÁRÁS/KÉPESSÉG EMELKEDETT.	
IGEN	**NEM**
171	**58**
ÖSSZESEN 229 Két kérdés vonatkozott a tanulásra és tudásra, az egyik több szegmenst is érintett (lásd alább), így az összes válasz erre a két kérdésre több mint a résztvevők összlétszáma.	

Ha igen, miért?*

- Jobban elgondolkodtatott, mint maga a tréning.
- Elkezdtem a klienseimről gondolkodni, és a velük való találkozásokról. Ennek eredményeként azonosítani tudtam a saját előítéleteimet, értékeimet és attitűdjeimet a beszélgetések során. Ha sietünk, nincs időnk felismerni ezeket az értékeket.
- Néha jó az etikai szempontokat és értékeket is figyelembe venni. Nem gondoltam még eddig rá ilyen analitikus módon. Pedig ezek a tényezők mindig jelen vannak.
- Az interdiszciplináris csoporton belül a véleménycsere lehetősége gazdagít és eltérő szempontokkal ismertet meg.
- Mindig tanulok egy tanfolyamon, különösen, ha gyakorlati esettel foglalkozhatunk.
- Bár a valós esetek többségében félbehagyjuk az igények megfogalmazását, látszik, milyen hasznos ezeknek az igényeknek világos azonosítása.
- Igen, mert:
  - felújította a tudásomat
  - néhány új szemponttal ismertetett meg
  - egy általános szemponttal ismertetett meg

- Úgy gondolom, hogy a különböző vélemények meghallgatása bővítheti a megoldások körét.
- A többi résztvevő szakember közreműködése jóvoltából.
- A koordináció és a részvétel a problémamegoldások során és a megoldások keresésében előbbre vitt a problémák azonosításában.
- A különböző szakemberek (szociális munkások, oktatók, pszichológusok stb.) más-más szempontokkal és kölcsönhatásokkal ismertettek meg.
- Egy hasonló esettel végzett munka tágítja a látókörömet.
- Néhány új eszközt adott a kezembe.
- A workshop résztvevőinek felfogását nagyon rugalmasnak találtam, ami a saját véleményem felülvizsgálatára ösztönzött. Arra inspiráltt, hogy tanuljak még többet a workshop témái közül.
- A kollégákkal és felettesekkel való tapasztalatcsere mindig fontos, de az is biztos, hogy a workshop igazán hasznos. Mások korlátainak felismerése révén a sajátjainkat is sokkal tisztábban látjuk.

* A fenti válaszok a tanulók kérdőíveiből származnak, és a résztvevők legfontosabb véleményeit tükrözik.

Ha nem, miért?*

- A workshop nem tartott sokáig, és nem érzékelek lényeges változásokat. Mégis, rendkívül érdekes tapasztalat volt.
- Mert keveset tudtam a tanácsadásról.
- Több idő kellene a munkához.
- Az esetben leírt problémák nem váltak igazán világossá számomra, és nem voltak tömören megfogalmazva. A megoldásokat nem is elemeztük.
- A kevés ráfordított idő miatt a jártasságaim és ismereteim terén a javulás nem lehet nagy.
- Ehhez nem volt elegendő az idő.

*A fenti válaszok a tanulók kérdőíveiből származnak, és a résztvevők legfontosabb véleményeit tükrözik.

EGYÉB KÉRDÉSEK	IGEN	NEM
Az elvárások teljesültek	67	7
Megfelelő ütemezés	79	0
Elegendő idő	61	18
Kedvelték az esettanulmányokat	74	4
Az esettanulmányok világosak	62	12
Tanultak valamit	68	11
A témák és a célok összhangban álltak	66	8
Jutott elég idő az olvasásra és a válaszadásra is	76	3
Az esettanulmányok hasznosak a munkájukhoz	70	7
Az esettanulmányok a napi munkához kötődnek	66	14

2.2.2.4 Az áttekintő jelentésekből

ERŐSSÉGEK

- Az esettanulmányok a tréning hasznos módszerének bizonyultak: közvetlenül bevonja a szakembereketa megbeszélésekbe, és hozzászólásra bátorítja őket.
- Az esettanulmány a gyakornokok mai munkatapasztalatához illeszkedik, és adott helyzetben elősegítheti elkötelezettségüket.
- A workshopon alkalmazott módszerek mindenkinek lehetővé tették az aktív részvételt.
- A esettanulmányok érdekesek, serkentik a jó beszélgetést.
- A résztvevők rávilágítottak a főbb erősségekre, a valóságos esettel végzett munka és a többi szakemberrel történő tapasztalatcsere lehetőségére. Emellett azt is figyelembe vették, hogy egy kis csoport is lehet erősség, mivel aktivitásra serkent.
- Az eset világos, jól strukturált és érthető.
- Az eset megfelelő és elkülöníthető szempontokat mutat fel.
- Az eset világos és a valós életen alapul.
- Az eset jól illeszkedik a helyi (magyar) szituációhoz is. Némi háttérinformációval nem jelentett nehézséget a megértése.
- Az eset általános áttekintést nyújtott, és néhány új szemponttal bővítette a feldolgozást.
- Kapcsolódik a résztvevők napi munkájához, így amit megtanultak, a későbbiekben használni tudják majd a gyakorlatban.
- Az esettanulmány tanulási módszere kifejezetten bátorítja a teamen belüli tartalmas beszélgetéseket.
- Az esettanulmány nagyon valóságos szituációt ábrázol, amelyhez hasonlót gyakran tapasztalnak a tanácsadási szakemberek is.

GYENGESÉGEK

- A nemzeti kontextusok (különösen Olaszország és Németország esetében) nagyon eltérőek az eszközök, a jogi szabályozás, az információ szervezés terén, ezért szinte lehetetlen ezekkel az esettanulmányokkal dolgozni.
- Az esettanulmány nem sokat nyújtott a tapasztalt tanácsadási szakembereknek (de hasznos volt a gyakornokok számára).
- Egyes résztvevők (főleg a kevésbé tapasztaltak) számára az eset túl hosszúnak vagy túl bonyolultnak tűnhetett.
- Néhány résztvevő (leginkább a kevésbé tapasztaltak) több részletet vagy több beszélgetést igényelt volna az alapkategóriákkal kapcsolatban (eltérő kommunikációs szocializáció és jártasság).

*A fenti válaszok az áttekintő jelentésekből származnak, és a partnerek legfontosabb véleményeit tükrözik.

2.3 Következtetések

A tesztelési eredmények azt mutatják, hogy a folyamatban résztvevő valamennyi szereplő (81 gyakornok + 7 tréner-oktató + 6 megfigyelő = 94), elégedett volt a munkával, amit az előző pont is mutat. A tréner-oktatóknak nem okozott gondot az esettanulmányok használata a tesztelő workshopok során, ám visszajelzéseik nagyon sokat segítettek az oktatói megjegyzések kidolgozásában. A megfigyelők a résztvevők pozitív visszajelzéseiről számoltak be a tesztelő workshopokkal kapcsolatban, és azt tapasztalták, hogy a workshopok szépen fejlődtek. A résztvevők a tréning-szituációit ösztönzőnek és hasznosnak találták. Ahogy a fenti, nyitott kérdésekből is látszik, az esettanulmányok módszertanát megfelelőnek találták arra, hogy a saját kompetenciáikat előhívja, és hogy felfrissítse azokat. Ennek egyik oka az volt, hogy olyan módon alakítottuk ki a tartalmat, ami lehetővé tette a különböző nézőpontokra és véleményekre való reflektálást a többi szakember felé. Végezetül, tekintettel az esettanulmányok erősségeire, amelyeket az áttekintő jelentések tükröznek, az ilyen esettanulmányok hasznos módszert jelentenek a tréning során, mert beszélgetésre késztetik a szakembereket, a tárgyról folytatandó vitára bátorítanak. Az áttekintő jelentésekben található két fő gyengeség: a) a különböző nemzeti kontextusok, azaz az eltérő szabályok és rendszerek megjelenése az esettanulmányok forgatókönyvében, és b) a különböző tapasztalati szintű szakemberek számára másként érvényesülő hasznosság. Az a) ponthoz: Minden szituáció, amit kiragadunk a saját szokásos kontextusából, bizonyos módosítást és/vagy kognitív erőfeszítést követel meg a más kontextusban vagy más országban való használathoz; másrészről viszont a tesztelési tapasztalatok azt is mutatták, hogy a GUIDE!-esetek jó lehetőséget teremtenek arra, hogy tanuljunk valamit a más országokban alkalmazott rendszerekről. A b) ponttal kapcsolatosan: mindegyik tréner-oktatónak újra kellett strukturálnia a közeget (az oktatási teret), a tanítási tárgyakat és a tréning célcsoportot elérő tanítási módszert.

2.4 Javaslatok saját teszteléshez

Ha egy esettanulmányt a gyakorlatban kívánnak tesztelni és követik a tapasztalatból származó észrevételeket, amelyekre ez a módszertani útmutató hivatkozik, akkor az alapvető lépések a következők:

1. Eljárások és kritériumok meghatározása az esettanulmányok próbájához.
2. Eszközkészlet kialakítása a tesztelés során való alkalmazáshoz.
3. Az esettanulmányok tesztelése.
4. Adatgyűjtés és tartalomelemzés mindegyik tesztelési szituációból.
5. A tesztelési jelentés tervezete.
6. A tesztelés eredményeinek elemzése és megbeszélése az esettanulmányok végleges verziójának kialakítása érdekében.

Figyelembe kell venni a következőket:

Minél részletesebb az eljárások és a kritériumok meghatározása, annál könnyebb lesz létrehozni az eszközkészletet és elemezni a tesztelési eredményeket.

Partneri kapcsolat vagy csoport híján a tesztelési szakasz kezdetén célszerű egy fókuszcsoportot létrehozni az eljárások és a kritériumok meghatározására. A folyamat végén a teszt eredményeinek hasonló megbeszélése egyaránt javíthatja munkánkat, a különféle nézőpontoknak köszönhetően.

2.5 Javaslatok az esettanulmányokkal való tanításra osztálytermi szituációban

Az idő-szempont

Azt a kérdést, hogy milyen hosszúnak kell lennie egy olyan ülésnek, amelyen egy esettanulmányt feldolgozunk, alaposan megvitattuk a projekten belül. Talán soha sem fogjuk meglelni a kielégítő választ erre a kérdésre nemzetközi viszonylatban. A tanácsadási szakemberek szituációi túlságosan is szerteágazóak, ahogy a tréningbeli szituációk is a különböző országokban. A tesztelési sztenderd legalább 3 óra volt, amit mindegyik partner elfogadott. Ettől függetlenül a tesztelés azt mutatta, hogy a legtöbb résztvevő több időt kért az esettanulmányokkal folytatandó munkához, különösen, ha az eset hosszas és komplex jellegű volt. Még ha az esetet előre el is olvasták, nagyon nyomatékosan ajánljuk, hogy a tréner-oktató ütemezzen be némi időt az egyes részek ismételt átolvasására, vagy az esetnek a csoporton belüli összefoglalására. Előfordulhat, hogy el kell látni a részvevőket a használt fogalmak definícióival, ami szintén elég időigényes (lásd ezzel kapcsolatban az alábbi pontot: „Az interkulturális aspektus – egyéb struktúrák – a fogalmak más használata"). Ezért mindig nagyon lényeges a tréner-oktató számára, hogy áttekintse a saját szituációját is, mielőtt eldönti, hogy mennyire legyen intenzív a tréning.

A résztvevők tapasztalati szintje

Az esettanulmányokat számos oktatási és tapasztalati szinten lehet alkalmazni. Mindenképpen korlátot jelent a feldolgozás során a résztvevők tapasztalati szintje. Annak érdekében, hogy a lehető legmagasabb aktivitást érhessük el a tréning során, ajánlatos, hogy a tréner-oktató részletesebb információkkal rendelkezzen a csoport szakmai hátteréről, különösen, ha a résztvevők még csak a tréning kezdeti szakaszában járnak. Vegyes csoportok esetén különösen fontos, hogy valamennyi részvevőnek legyen esélye arra, hogy aktívan részt vegyen a megbeszélésben.

Munka az esettanulmányok módszertanával

Minthogy az esettanulmányokat, mint módszert nem túl gyakran használják a tanácsadási szakemberek képzése terén, a résztvevők nem szokhatták meg a velük végzendő munkát. Ezért ajánlatos, hogy a tréner-oktató szolgáljon további információkkal a résztvevők számára arról is, hogy miként tanulhatnak az esettanulmányokból. Fontos, hogy a résztvevők ne próbáljanak meg ráhúzni egy már létező megoldást az adott esetre, hanem tanulják meg azt, hogy az eseteknek nem csak egyetlen helyes megoldása létezik, és hogy a vázolt probléma kezelésére különböző eljárások egyaránt lehetségesek. Ez magas szintű reflektálást kíván, és azt a képességet igényli, hogy az eset tapasztalatai hogyan vihetők át a napi munkájuk során előforduló hasonló esetekre. A reflektálási képesség nem magától létező adomány, és egyes résztvevőknél még nyilván fejleszteni kell. Lényeges, hogy a tréner-oktató hagyjon egy kis időtartalékot erre is.

6 ábra: Tesztelés Dublinban, 2013. március

Az interkulturális aspektus – egyéb struktúrák – a fogalmak más használata

Az esettanulmányokat különböző országokban dolgozták ki. A tréner-oktatónak észben kell tartania, hogy a résztvevőknek nem csak egy komplex problémával szembesülnek, hanem azokkal a kulturális sajátosságokkal is, amelyek arra az országra jellemzőek, ahol az esettanulmány játszódik. A tesztelés során ez néha olyan beszélgetésekhez vezetett, melyek célja a többi ország struktúrájának a megértése volt. A tréner-oktatónak arra kell törekednie, hogy a résztvevők ne merüljenek el a másik országbeli szituáció vizsgálatával, inkább azokat a beszélgetéseket kell elősegítenie, melyek az esettanulmánynak a helyi szituációba való transzferéhez vezethetnek. Ez egyúttal a fogalmak világos definícióját is megköveteli, amit a tréner-oktató könnyűszerrel előkészíthet. Persze a tesztelési tapasztalat arra is rávilágított, hogy a GUIDE-esetek jó lehetőséget kínálnak ahhoz, hogy többet tudjunk meg a más országokban működő rendszerekről.

3. A HAT „JÓ TANÁCSADÓI GYAKORLATOK" ESETTANULMÁNY ÖSSZEFOGLALÁSA

3.1 TANÁCSADÁS MAGAS SZÍNVONALON – Hogyan teremtsünk egyensúlyt a munka és a szakmai továbbképzés iránti igényünk között?

Kompetencia
A saját tudás és képességek fejlesztése

Összefoglaló
Ez az esettanulmány mentorok, szociális munkások és tanácsadók számára továbbképzési tananyagként készült. Egy tanácsadó napi munkáját írja le, és közben bemutatja, milyen nehéz időt szakítania szakmai ismeretei és készségei továbbfejlesztésére. Emellett háttér-információt nyújt a tamperei Foglalkoztatási Szolgáltató Központ munkájáról és áttekintést ad a tamperei fiatalkori munkanélküliségről.

A tanácsadó Liisa lehetőséget kap egy kétnapos kurzuson való részvételre Helsinkiben. Tíz napos határidőt kapott a jelentkezésre, nagyon érdekli a képzés, ám a tréning időpontjában a naptára már tele van...

3.2 Látogatás a tanulói műhelyben – hozzáférés az élethosszig tartó tanácsadáshoz

Kompetencia
Az információk elérésének képessége

Összefoglaló
Ez az eset a negyvenéves könyvelő, Thomas történetét dolgozza fel, aki a Neuköllni Learnin Shopba megy, hogy SAP képzési programokrók kérjen információt. Thomas már volt álláskeresési tanácsadáson a szülővárosában, aztán Berlinbe költözött, ahol ismét SAP kurzusokat keres. Martina, a Learning Shopban dolgozó egyik tanácsadó először Thomassal együtt megpróbálja kitalálni, hogy melyik SAP képzés segítene leginkább abban, hogy a férfi visszatérjen a munkerőpiacra. Miután ezt közösen kitalálták, együtt megnéznek néhány különböző adatbázist, és a Laerning Shop nyomtatott információs tárát is a megfelelő képzést keresve. Így négy olyan képzést találnak, amelyek Thomas számára érdekesek lehetnek. Martina megpróbálja megállapítani, hogy Thomas megkapott-e minden szükséges információt, ezért megkérdezi őt a képzésekkel kapcsolatos egy-egy részletről, majd saját szavaival is összefoglalja a kliens számára a lényeget. Thomas ez után azt szeretné tudni, melyik a számára legkedvezőbb kurzus. Martina viszont azt feleli, ezt neki magának kell kitalálnia, és ad némi útmutatást a döntést megkönnyítendő.

3.3 Mária története – a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása

Kompetencia
A kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása

Összefoglaló
Az esettanulmány a cigány származású álláskereső, Mária történetének feldolgozása. Az egyedülálló, kétgyermekes anya egy anyaotthonban élt, alacsony végzettsége miatt tartósan nem tudott elhelyezkedni, ezért jelentkezett egy olyan projektre, ahol szakma és szakmai gyakorlat szerzésére volt lehetőség. A projekt emellett képességfejlesztő tréningeket, álláskeresési tanácsadást is biztosított.

Mária jó motivációval kezdte a projektet, kisebb tanulási nehézségeit a projektben kezelni tudták. A csoportban hamar hangadóvá vált, közreműködve egy tanár–csoport közötti vita elsimításában – ez megerősítette önbizalmát.

A későbbiekben az elhelyezkedéssel azonban gondjai akadtak, mind a cigány származásából fakadó, őt sújtó előítéletek, mind a tartósan tapasztalt előítéletek miatt kialakult rossz megküzdési stratégiák miatt.

Mária magánéletében a projekt ideje alatt több probléma is adódott: lejárt a megengedett ott-tartózkodási idő, így el kellett hagyniuk az anyaotthont. Ettől kezdve a család lakhatása bizonytalanná vált. A bizonytalanság a gyermekeket is megviselte, a nagyobbik gyerek, 15 éves fiú, csavarogni kezdett, ami az iskolában is problémákat okozott. Máriát az is elbizonytalanította, hogy kisgyermekkorától intézetben élt, így családjától csak kevés segítségre számíthatott, illetve saját anyai képességeiben sem bízott.

Az esettanulmány arról szól, hogy a kliens eredeti (elsődleges) problémájából és magánéletéből szőtt hálózatban hogyan igazodott ki a mentor, hogyan szűrte, rangsorolta az igényeket és tudatosította ezt a rangsort a kliensben – azaz hogyan azonosította a sokféle szükségletet és hogyan reagált rájuk. Az esettanulmány a kliensi sokféleségre is kitér: foglalkozik a kisebbségi csoportból származó kliens speciális problémáival, azok felismerésének és kezelésének lehetőségeivel.

3.4 Mi az etikus?

A karrier-tanácsadási szakemberek dilemmái

Kompetencia

Etikai gyakorlat

Összegzés

A szakmai etika kérdése a tanácsadási szolgáltatás nyújtásának egyik fontos problémaköre. Napi munkájuk során a tanácsadók gyakran kerülnek olyan helyzetbe, amely kihívást jelent értékeik, attitűdjeik, észlelésük számára. Az etika megértése (időnként morális kérdésekhez kapcsoltan) fontos a tanácsadók azon kompetenciáinak fejlesztésében, amelyek segítségével azok a munkabeli helyzeteket értékek mentén közelítik meg, kérdéseket feltéve. Az etika az értékek megkérdőjelezésének tudománya; a helyes és helytelen, jó és rossz, mit tegyünk vagy ne tegyünk kérdésekre a válasz keresésének eszköze. Az etika megválaszolja a kérdésket, alátámasztja az értékeket, hiedelmeket, amelyek a tanácsadás során gyakorlattá válnak. A fókusz azon van, miért gondoljuk egyes tettekről, hogy jók, míg másokról, hogy rosszak.

Az esettanulmány első része interjú stílusban íródott. A tanácsadó beszélget benne saját árnyékával (lásd a jungi terápia módszert), és a tanácsadók „Etikai kódexével". Az etika természete kezdetként egy elméletibb forgatókönyv alapján való elemzést igényel. Ez az oka, hogy az esettanulmány egy a tanácsadó és az etikai kódex illetve az árnyék közötti beszélgetéssel indul. A párbeszéd megvilágítja az értékek mentén végzett munka komplexitását. A második részben a tanácsadók két rövid történetet ismerhetnek meg, amelyek a gyakorlatban alkalmazott, értékekkel és attitűddel kapcsolatos kérdéseket vetnek fel.

3.5 Amina választása

Kompetencia
Saját képességeink kibontakoztatása és korlátaink felismerése

Összegzés
Amina egy 18 éves marokkói lány. Tizenhárom évesen költözött Olaszországba az édesanyjával. Kezdetben elveszettnek érezte magát, mivel meg kellett tanulnia egy idegen országban élni, ami egy sor kulturális és nyelvi akadályt támasztott. Az első nagy kihívást az iskolai beiratkozás jelentette számára, ami pedig elengedhetetlen feltétele a társadalmi beilleszkedésnek.

Az általános iskola felső tagozatának elvégzése után életének fontos fordulópontjához érkezett, el kellett döntenie, mivel szeretne foglalkozni a jövőben. Úgy határozott, ellátogat a szakképzési centrumba, hogy tájékozódjon a lehetőségekről. Jelenleg egy 3 éves szakiskolában utolsó éves, ahol titkárnőnek tanul.

Amióta szakiskolai tanulmányait elkezdte, mindig számíthatott Laurára, a pályaválasztási osztály vezetőjére. Laura a szakiskolai évek alatt végigkísérte Amina sorsát, és segített neki kidolgozni egy olyan személyre szabott karriertervet, amely illeszkedik Amina egyéni készségeihez és céljaihoz.

A szakiskolai kurzus lassan a végéhez közeledik. Eljött az ideje, hogy Amina döntsön a további sorsáról: magánéleti és szakmai értelemben egyaránt. Amina bizonytalan a jövőjét illetően. Még abban sem biztos, hogy jó választás volt-e ebbe a szakiskolába jönni. Vajon tényleg a titkárnőképzés a megfelelő út számára? Menjen-e tovább ezen az úton, vagy váltson és egy másik területre szakosodjon? Egyáltalán mi lenne a jobb: tovább tanulni vagy munkába állni?

Ezek a kétségek gyötrik Aminát, megkérdőjelezve benne, helyes döntéseket hozott-e annak idején, illetve jó pályát választott-e. Fontos kérdések ezek, amelyekre rövid időn belül választ kell adnia, de muszáj alaposan végiggondolnia minden lehetőséget, s nem szabad elkapkodnia a döntést. Ez az a pont, amikor Laura – az ő tanácsaival és támogatásával – rendkívül fontos szerepet játszik. Laurának újra át kell gondolnia az Aminának javasolt pályaválasztást és saját képességeit, korlátait is.

3.6 Kommunikációs és facilitációs képességek használata a munka során előforduló napi kérdések kezelésében

Kompetencia

A kommunikációs és facilitációs képességek használata a napi munkában

Összegzés

A GUIDE! elnevezésű projekt Kommunikációs és facilitációs képességek 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.

Ábrák jegyzéke

1 ábra:
Az ábra az esettanulmányokkal foglalkozó gyakorló workshop prezentációjából származik; szerző: S. Mirkovic 3

2 ábra:
Panelfestés egy esettanulmány gyakorlati workshopból, Budapest, 2012. július 4

3 ábra:
Kivonat az esettanulmányok kialakításának és módszertanának tervéből 4

4 ábra:
Tartalomjegyzék az oktatói jegyzethez: Látogatás a tanulói műhelyben – hozzáférés az élethosszig tartó tanácsadáshoz 6

5 ábra:
Tesztelés Berlinben, 2013. április 7

6 ábra:
Tesztelés Dublinban, 2013. március 13

Referenciák jegyzéke

- Barkley, E. F, Cross, K. P. & Major, C. H. (2005:) Collaborative Learning Techniques: A Handbook for College Faculty. San-Francisco: Jossey-Bass, p. 181
- Heath John (2006): Teaching and writing case studies – a practical guide: 3rd edition. London:ecch
- Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit; ELGPN Tools No. 12012; http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN_resource_kit_2011-12_web.pdf?cs=1350649791
- Mirkovic, Sabine: Training material (PPT) for case study training workshop in Budapest June 2012
- University of New South Wales (2012): Case studies (http://teaching.unsw.edu.au/case-studies), 29.08.2013

Függelékek jegyzéke

Annex A
Detailed description of the testing phase steps

Annex B
Guide! Guideline for testing

Annex C
Questionnaire for the trainer after reading the case study and the teaching note

Annex D
Questionnaire for the trainer after testing the case study

Annex E
Six "Questionnaire for learners", one dedicated to each of the 6 case studies

Annex F
Observation template

Annex G
Testing review report format

A mellékletek magyar nyelven letölthetők innen:
http://www.guide.metropolisnet.eu/hu/guidelines-and-training-material

ÉRINTKEZÉS

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

MetropolisNet EEIG

MetropolisNet EEIG
Kronenstraße 6
10117 Berlin

PH 0049 - (0) 30 - 28409 - 223
FAX 0049 - (0) 30 - 28409 - 210

info@metropolisnet.eu

A projektet az Európai Bizottság és a Berlini Önkormányzat Munkaügyi, Integrációs és Nőügyi Osztálya támogatta. A kidvány kizárólag a szerző nézteteit tükrözi, az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az anyagban foglalt információk bárminemű felhasználásáért.