



**Nemzeti Munkaügyi Hivatal  
Nemzeti Pályainformációs Központ**

---

Jóváhagyom:

**ÚTIBESZÁMOLÓ**  
**Határmenti konferencia**  
**Varsó, Lengyelország**  
**2013. május 14-15.**



Készítette: Cserkúti Ágnes és Csúri Dolly  
Szeged, 2013. május

**A konferencia témája: Módszerek, technikák és eszközök a kompetenciák diagnosztizálására (*Methods, techniques and tools for diagnosing competencies*)**

**Helyszíne: Varsó, Lengyelország**

**Ideje: 2013. május 14-15.**

**A konferencia magyar résztvevői:**

Cserkúti Ágnes (Euroguidance Hungary - nemzetközi információs tanácsadó),  
Nemzeti Munkaügyi Hivatal Nemzeti Pályainformációs Központ  
Csúri Dolly (Euroguidance Hungary - nemzetközi információs tanácsadó), Nemzeti  
Munkaügyi Hivatal Nemzeti Pályainformációs Központ  
Dr. Lukács Fruzsina (előadó), Nemzeti Munkaügyi Hivatal  
Bíró Tímea (EURES és EUROFIT tanácsadó), Csongrád Megyei Kormányhivatal  
Munkaügyi Központja

**Résztvevő országok:**

Ausztria, Csehország, Horvátország, Németország, Magyarország, Lengyelország  
(oktatásügy), Lengyelország (munkaügy), Románia, Szlovákia, Szlovénia és Svájc

**A tanulmányút finanszírozása:**

A Varsóba történő kiutazás és a hazautazás költségeit 4 fő részére, valamint a szállást, a napidíjat és a biztosítást Európai Unió Transzverzális programján belül a Nemzeti Pályainformációs Központ, valamint a Nemzeti Munkaügyi Hivatal térítette meg.

**2013. május 14.**

**9.00. – 10.30.**

A konferenciát Witold Wozniak, a Szakképzés és Továbbképzés Nemzeti Központjának vezetője nyitotta meg, aki üdvözölte a tíz országból érkezett résztvevőket. Wozniak úr ismertette a két nap programját és bemutatta a lengyelországi képzés fő szervezőit.

A nyitóbeszédet Piotr Barktosiak, az Oktatási Minisztérium szakképzési osztályának vezetője kezdte, aki röviden bemutatta a lengyel oktatási és iskolai tanácsadási rendszert. Lengyelországban a kötelező oktatás 18 éves korig tart és 7 éves korban kezdődik el. A kötelezettség a középiskola alsó osztályainak elvégzésére is vonatkozik. A pályatanácsadás szerves része az oktatásnak, különösen a szakképzés esetében.

Az oktatás célja, hogy a diákok a számukra leginkább megfelelő szakmát / képzést válasszák. A 2014-2020 stratégia része, hogy minden iskolás számára elérhető legyen a pályatanácsadás. Ennek megfelelően történt meg a legújabb jogi szabályozás is. A törvény meghatározza, hogy milyen végzettséggel kell rendelkeznie az iskolákban dolgozó tanácsadóknak, hány év tapasztalatra kell szert tenniük, milyen eszközöket kell használniuk, hány tréninget kell tartaniuk és a diákoknak hány tanácsadási alkalmon kell részt vennie. Az iskolákban dolgozó tanácsadóknak tanári gyakorlattal is kell rendelkezniük.

A KOWIEZU az iskolai tanácsadás fő irányítója. Számos tanácsadással kapcsolatos EU-s projektet valósít meg, képzési programokat szerveznek, tanácsadással kapcsolatos kiadványokat jelentenek meg.

2008-ban folytattak le egy olyan projektet, amelynek célja azoknak az eszközöknek az azonosítása volt, amelyekre a legnagyobb szükség van a tanácsadásban. A projekt során kilenc ilyen eszközt azonosítottak.

A pályatanácsadás célja az oktatási rendszeren belül egy olyan támogatás nyújtása, amely segít a későbbi képzésirányok meghatározására. Kialakítottak egy szakképzési kerettantervet, amely ennek megvalósítását körvonalazza. A rendszer lehetővé teszi a szakképzés megszerzésének rugalmasabb módját és elismerhetővé teszi a „személyi készségeket” (soft skills) is.

A szabályozás során meghatározták a tanácsadásban használatos sztenderdeket és követelményeket és megerősítette az együttműködést is a tanácsadást nyújtó szervezetek között.

Európai szinten a Brugge Kommuniké és a Tanács 2012. decemberi ajánlása a formális és nem-formális tanulás validációjáról adnak iránymutatást az egyes országok szakképzési és tanácsadási rendszerének fejlesztéséhez. Lengyelországban is ezek alapján próbálják végrehajtani a reformokat.

Ezt követően Bartolomej Banaszak, a Képzési Ügyekért felelős ombudsman mutatta be a felsőoktatási intézményekben elérhető karriertanácsadás rendszerét. A szolgáltatás az idén 20 éves egyetemi karrierirodáknak érhető el. 2010-ben 469 felsőoktatási intézmény volt Lengyelországban, ami Európában a legmagasabb számot jelenti. Lengyelországban kiemelkedően magas a felsőoktatásban résztvevők száma. Az OECD karrier tanácsadásra vonatkozó kiadványa a tanácsadás három formáját adta meg: karrier tanácsadás, tanulói szolgáltatások, elhelyezkedési támogatás. Lengyelországban az első karrierirodát 20 éve a Kopernikusz Egyetemen alapították, a következő évben még 7, majd 22 és 25 iroda nyílt meg egy Tempus projekt keretében, elsősorban az állami egyetemeken. Az állami egyetemek karrierirodái a munkaügyi központokban is regisztrálva vannak. A nem-állami egyetemek valamivel nagyobb hangsúlyt helyeznek a karrier tanácsadásra, ez jelenti egyik marketing eszközüket is.

A jogi háttérrel a *Foglalkoztatásra és a munkaerőpiaci szolgáltatásokra vonatkozó törvény* szabályozza. A legújabb szabályozás szerint a karrierirodáknak nyomon kell követnie a végzetek karrierútját. A jelenlegi reformtörekvések pedig a nem-formális

tanulás elismertetésére vonatkozik, amely elősegítené, hogy a nem-formális készségek elismerésével gyorsabban lehessen elvégezni a képzéseket.

Ezután a Munkaügyi Minisztérium részéről Irina Mazek osztályvezető röviden ismertette a felnőttek számára biztosított pályatanácsadás rendszerét. Az egész életen át tartó tanácsadás megvalósítását a Munkaügyi és Szociálisügyi Minisztérium Munkaerőpiaci Államtitkársága valósítja meg.

Lengyelországban három szintje van a közigazgatási beosztásnak:

- Pojvets – megyék (331 megyei és helyi munkaügyi központ)
- Vojvodship - régiók
- Központi, kormányzati szint.

A tanácsadás regionális szinten valósul meg. A minisztériumban a tanácsadással foglalkozó osztályon tízen dolgoznak, ennek az osztálynak a felügyelete alatt állnak a regionális munkaügyi központok és a tanácsadó és karriertervezési központok hálózata. A központok egyebekben decentralizáltak. A minisztérium meghatározza a szakpolitikát, a regionális és megyei központok saját hatáskörükben járnak el a hatályos jogi szabályozás alapján. A tanácsadó központok megyei szinten működnek, szolgáltatásaik ingyenesek és 18 év felettiak vehetik igénybe a központok által kínált pszichológiai tanácsadást.

A munkaügyi központokban kínált tanácsadást a regisztrált álláskeresőkhöz vehetik igénybe, akik 18-60/62 év közöttiek, nincs munkahelyük és iskolába sem járnak. Az álláskeresőkhöz egyéni és csoportos tanácsadáson vehetnek részt, emellett a regionális központokban távtanácsadás is igénybe vehető (telefon, internet).

Más szervezetek is foglalkoznak tanácsadással:

- egyetemi karrierközpontok
- ngo-k
- képzési tanácsadó központok
- képző intézmények
- börtönök
- a Védelmi Minisztérium Leszerelésért Felelős Osztálya.

A **2004. évi törvény a Foglalkoztatás növeléséért és a munkaerőpiaci intézmények népszerűsítéséért** szabályozza a foglalkoztatást Lengyelországban és bevezet számos új és modern megoldást a tanácsadás területén. 2008-ban a munkaügyi miniszter új intézkedéseket vezetett be a tanácsadásra vonatkozóan:

- Szabványok megfogalmazása: minden munkaügyi központnak ezekkel összhangban kell működnie.
- A helyi egységeknek együtt kell működnie.
- Szabványokat vezettek be a szolgáltatások technikai hátterének biztosítására is.

A központoknak meghatározott számú tanácsadót kell alkalmaznia. Tanácsadók csak meghatározott engedély birtokában dolgozhatnak. Háromfokozatú beosztás van, az első fokozatot három tanácsadói munkával töltött év után kaphatják meg. A tanácsadónknak kötelező képzéseken is részt kell vennie, hogy a második fokozatban

léphessenek. A minisztérium igyekszik minél több továbbképzést szervezni a tanácsadóknak. A képzések több modulból állnak

2012-ben közel négyszázezer ember vette igénybe a különböző tanácsadási szolgáltatásokat, kb. 90%-uk munkanélküli. A statisztikák alapján a csoportos tanácsadás kevésbé népszerű, az ügyfelek szívesebben veszik igénybe az egyéni tanácsadást. Számos új tesztet dolgoztak ki, amelyek szintén nagy népszerűségnek örvendenek.

A munkaügyi központok szolgáltatásai:

- munkaközvetítés belföldön és külföldön,
- álláskeresési ellátás,
- munkaközvetítés cégeknek,
- pályatanácsadás
- személyes tanácsadás.

A minisztérium számos kiadványt is készít a tanácsadók számára más intézményekkel együttműködve. Létrehoztak egy ún. egész életen át tartó tanácsadási fórumot, amelynek négy minisztérium (munkaügy, oktatás, nemzetvédelmi, tudományos kutatásért felelős), szektorális szervezetek, a képzőintézmények nemzeti szövetsége, egyetemi karrierirodák, munkavállalási ügynökségek és szakértők a tagjai.

A plenáris szekció utolsó előadását Anna Paszkowska Rogacz, a Lódzi Egyetem Pszichológia Intézetének vezetője tartotta *A kompetenciák fontossága a modern munkaerőpiacon* címmel.

Az elhelyezkedés folyamata megváltozott az elmúlt évtizedekben. A 90-es években elhelyezkedett generáció viszonylag gyorsabban fel tudta építeni karrierjét, ma azonban ez már sokkal nehezebb.

A millennium és az azt követő évek generációi sokkal több személyi képességgel rendelkeznek, tudásuk szélesebb körű, de felületesebb. Folyamatos visszajelezésre van szükségük, de relatíve nehezebben tűrik a kritikát. Karrierjük „Proteusz karrier” (gyorsan változó görög isten), sokkal kevésbé behatárolható, hierarchiát nehezebben tűri, hibridebb karrierforma, amit sokkal inkább befolyásol az aktuális gazdasági helyzet. Fontos számukra az olyan interperszonális készségek elsajátítása, amelyeket a munkaadók értékelnek.

A 21. század új készségek kialakulását hozta, amelyek elnevezései is változatosak: „kulcskészségek”, „21. századi készségek”, „interperszonális készségek”, „univerzális készségek”, stb. Ezen készségek mérésére új teszteket hoztak létre, amelyek jobban alkalmasak az új készségek meghatározására és mérésére. Ezeket elsősorban kiválasztási és értékelési helyzetekben használják. A kapott eredmények értékelése SWOT analízissel történik.

**11.00. - 13.00.**

A délelőtt második felében került sor az első szemináriumokra, egymással párhuzamosan 5 szeminárium futott.

*Lukács Fruzsina: Jógyakorlatok a gimnáziumi tanulók és fiatal felnőttek pályatervezési készségeinek értékelésében*

A szeminárium első felében az előadó röviden bemutatta, hogy Magyarországon milyen módokon definiálják a kompetenciákat. A pályatervezési készségek olyan készségek, amelyek lehetővé teszik, hogy az egyén meghatározza azon képességeit és készségeit, amelyek segítik a karriertervezésben, valamint az oktatási és munkavállalási döntések meghozatalában (ELGPN definíció). Magyarországon minden évben lezajlik az általános iskola 6. és 8. osztályosai körében egy olvasási és matematikai készségeket mérő felmérés. Ennek keretében a tanulók családjai is kapnak egy kérdőívet társadalmi-gazdasági helyzetére vonatkoztatva. A gyermekek eredményeit ennek a figyelembe vételével értékelik. A felmérés néha kissé ellentmondásos, mivel az iskolák sokszor kétségbe vonják, hogy valóban mérik-e a kompetenciákat.

Nagy László féle kompetencia besorolás:

- társadalmi kompetenciák
- kognitív kompetenciák
- személyes kompetenciák
- speciális kompetenciák (elkülönül a többitől, szakterületre vonatkozik)

Kompetenciák a gimnáziumokban: a tanárok tevékenysége elsősorban a diákok tudásának fejlesztésére irányul. Ősszel fog megkezdődni 3000 olyan tanár képzése, akik az iskolákban a tanácsadással fognak foglalkozni. A képzés során különös hangsúlyt fognak helyezni arra, hogy felismerjék a diákok karriertervezési kompetenciáinak fontosságát. Kidolgoznak olyan önértékelő kérdőíveket, amelyeknek fő témái: kompetenciák, érdeklődés, munkamódszerek. A kérdőívek kidolgozásában a német mintát vették alapul.

Jelenleg a kompetenciamérés pszichológiai módszereken alapul (az iskolai tanácsadók főként pszichológusok), tesztek, kérdőíveket, önértékelő eszközöket és web-alapú eszközöket alkalmaznak.

A csoporttanácsadások főként a problémamegoldásra, álláskeresési készségekre, interkulturális kompetenciákra, karrierorientációra, pálya értékekre és konfliktus megoldási készségekre irányulnak, a gimnáziumokban pszichológusok tartják ezeket, akik leginkább önkéntes alapon vezetik ezeket a tanácsadásokat. A csoportokban általában 12-20 fő vesz részt, a 10-15 fő ideálisabb lenne. Kérdéses, hogy a csoportok homogén vagy heterogén csoportok legyenek. Általában 8-10 alkalomból áll egy csoporttanácsadás.

Az előadó ezután azokra a pszichodráma elemekre tért rá, amelyek csoporttanácsadás során használhatóak lehetnek. A résztvevőket megkérlik, hogy mondjanak egy olyan kompetenciát, amely a családjukban másoknál is megtalálható, majd válasszanak egy olyan tárgyat, ami ezt a kompetenciát szimbolizálhatja. Emellett használják meg a Rath féle érték megállapítási technikákat is, amelyek meghatározzák, hogy melyek az érték-deficit és érték-irányított viselkedésformák.

Ennek a folyamatnak hét szakasza van, amelyek három nagyobb területre bonthatóak (jutalmazás és értékelés, választás, cselekvés).

Ezután bemutatta a „Létra” módszert, amely során a csoport tagjai kiválasztottak egy olyan történetet, amely megérintette őket az utóbbi időben. Ehhez választottak egy kulcsszót és egy kapcsolódó érzelmet, majd rangsorolták a történeteket. A következő lépés a „bizalom köre”, azoknak a csoportja, akik a döntések meghozatalát befolyásolják és ezeknek a személyeknek a rangsorolása. Ezután következett a sématablázat, amely olyan cselekvésekre vonatkozik, amiket ismétlődés következetesség jellemez.

### ***Hella Klemmert: Munkahelyi kompetenciák mérése a német foglalkoztatási szolgálatban***

Az német foglalkoztatási szolgálat feladatai közé a következő szolgáltatások tartoznak: álláskereső támogatás kifizetése, képzési és munkaközvetítés, pályatanácsadás, szakképzés és továbbképzési lehetőségek terjesztése, pszichológiai tanácsadás nyújtása. Jelenleg kb. 400 pszichológus dolgozik a rendszeren belül, a pszichológiai szolgáltatások egyik fontos feladata, hogy az állásközvetítők döntéseit támogassa, a közvetítők kérésére szakvéleményt alkosson az ügyfélről, teljes képet adjon a jelentkező kognitív képességeiről, motivációjáról vagy a releváns személyes képességeiről. A pszichológus a diagnosztizáláshoz használt eszközöket az ügyfél igényeinek megfelelően, személyre szabottan választja ki. Az első interjú során a profiling rendszer segítségével felveszik az ügyfél adatait, meghatározzák az elérni kívánt célokat és az ahhoz szükséges stratégiákat (pl. szükséges-e valamilyen képzésre vagy más egyéb szakszolgálat munkája), majd ezt követi a cselekvési terv végrehajtása és az utánkövetés. A profiling során az ún. szociális kompetenciák (soft skills) mérése jelenti a legnagyobb problémát, a foglalkoztatáshoz szükséges végzettség, szakmai kompetenciák meghatározására számos eszköz létezik, ez nem jelent problémát a közvetítő számára. Kifejezetten a szociális kompetenciák mérése hozták létre azt a workshop során bemutatott eszközt, amelyet a német munkaügyi szervezet fejlesztett ki. A kompetenciamodell 4 különböző területre fókuszál: módszertani kompetenciák (pl. problémamegoldó képesség, holisztikus gondolkodás, döntéshozatal, szervezőkészség...), cselekvés végrehajtásához szükséges kompetenciák (stressz tűrő képesség, személyes hozzáállás, önálló munkavégzés...), szociális és kommunikációs kompetenciák (empátia, vezetői képesség, ügyfélközpontúság...), személyes készségek (rugalmasság, kreativitás, megbízhatóság...). Ezek a kompetenciák sokszor szerepelnek álláshirdetésekből és sokszor nagyobb hangsúlyt kapnak, mint a szakirányú végzettség. Mérésük olyan szempontból nehéz, hogy sokszor hiányzik a fogalom pontos definíciója, az ügyfelek sokszor a társadalom által elvárt válaszokat adják meg és az adott kompetencia is függ a környezettől/feladattól: pl. valaki bizonyos környezetben, helyzetben lehet rugalmas más élethelyzetben pedig rugalmatlan. Mindezek szükségessé tették egy objektív értékelési rendszer kidolgozását. A különböző kompetencia területeket 4

szolgáltatással tudják mérni, amelyek a következők: K1: önértékelő kérdőív munkakörnyezetben mutatott magatartásformákról, K2: intellektuális képességet mérő teszt, K3: motivációs teszt, K4: a választott foglalkozáshoz szükséges szociális és kommunikációs képesség mérése. Az egyes szintekhez kapcsolódó szolgáltatásokon való részvételt az ügyfélnek a közvetítő javasolja, a részvétel önkéntes alapon történik.

K1: a szolgáltatás a következő kompetenciákat vizsgálja: stressztűrő képesség, önálló munkavégzés, motiváció, eredményorientáltság, empátia, kommunikációs készség, ügyfélközpontúság, csapatmunka, rugalmasság, tanulásra való hajlandóság, precizitás, szorgalom és megbízhatóság. A kérdőív 146 db viselkedéssel kapcsolatos kérdést tartalmaz, a válaszokat egy 5 fokú skálán kell meghatározni önértékeléssel. A kérdőív segítségével az ügyfél erősségeit illetve önértékelését lehet meghatározni, kitöltése mindössze 15-20 percet vesz igénybe, pszichológussal való interjút nem igényel. A kérdőívvel az ügyfélnek a célcsoporttól pozitív vagy negatív irányban eltérő erősségeit/hiányosságait lehet meghatározni.

K2: Analitikus, problémamegoldó és intellektuális képességek mérése standard pszichometriai tesztek használatával. A kb. 60 elemből álló intellektuális képességeket mérő teszt kitöltése kb. 1 órát vesz igénybe, majd ezután 43 alapszintű aritmetikai problémát kell megoldani szintén 60 perc alatt. Az ügyfélnek pszichológussal folytatott interjún itt sem kell részt vennie. A teszt eredményét a közvetítő megkapja, ez alapján meghatározhatja a szükséges képzést és annak szintjét.

K3: Ez a szint az ügyfelek motivációs szintjét méri, azt hogy mennyire képesek önálló munkavégzésre és hogy mennyire céltudatosan tudják munkájukat végezni. Ezt a pszichológus egy kb. 45 perces személyes interjú során állapítja meg, standardizált tesztek ebben a fázisban nem szerepelnek, a pszichológus egy személyre szabott jelentést készít.

K4: szociális és kommunikációs kompetencia mérése olyan ügyfelek számára, akik szociális munkás munkakörben, ügyfélszolgálati munkakörben, kereskedelmi és marketing területen szeretnének elhelyezkedni. A szolgáltatást frissen végzett egyetemisták is előszeretettel veszik igénybe. A központban az ügyfelek prezentációkat adnak elő, szerepjátékok és interjú során tesztelhetik képességeiket. A feladatok és a mért kompetenciák a betöltendő munkakörtől függenek, a mérés kb. 3 órát vesz igénybe. A közvetítő egy nem standardizált pszichológiai jelentést kap kézhez. Ezt a szintet leginkább azok az ügyfelek veszik igényben, akik ügyfélközpontú munkahelyen szeretnének elhelyezkedni.

Előadó: Hella Klemmert [Hella.Klemmert@Arbeitsagentur.de](mailto:Hella.Klemmert@Arbeitsagentur.de)

**14.30. – 16.30.**

*Luminita Danes: Kvalitatív értékelés a munkaügyi tanácsadásban*



Az előadó először az „én-értékelés” lépéseit mutatta be: énkép, értékek, kompetenciák, célok. Amundsen „cikloterápiái” megközelítése szerint a dolgok visszatérnek az életünkbe, a különböző időszakokban különböző módon reagálunk rá, de hasonló módszereket fogunk használni.

A tanácsadás során fel kell, hogy merüljenek az alábbi kérdések a tanácskérőre vonatkoztatva:

- Mit szeretek?
- Milyen képességeim vannak?
- Milyen lehetőségeim vannak a munkaerőpiacon? – külső tényezők
- Milyen a támogató hálózatom?
- Mely értékek fontosak számomra a munkámban?

A tanácsadónak mindezeket tudnia kell, hiszen feladata ezeknek a részeknek az összeillesztése a valós helyzeten.

A minőség definíciója:

- az ügyfél elvárásainak való megfelelés
- hatékonyság
- kevesebb idővesztés
- pozitív visszajelzés

Emellett szükséges, hogy a tanácsadó felkészült, megfelelően képzett legyen és meglegyenek a módszerei, hogy az ügyfelet motiválni tudja. Fontos, hogy a tanácsadásnak meglegyenek az értékelési módszerei: munkahelyi értékelés, kommunikáció értékelés, személyiség értékelés, hiszen a tanácsadónak híd szerepet kell betöltenie az ügyfél és a munkaerőpiac között. Tekintetbe kell vennie az ügyféltől kapott információkat.

Az értékelés lehet kvalitatív és kvantitatív. A tanácsadók többsége nem kedveli a kvantitatív megközelítést. A kvalitatív értékelés elsősorban a tanácskérők elégedettségén alapul.

A tanácsadás során használják a JSAI-t: Job search attitude inventory – Álláskeresési attitűd gyűjtemény (John Liptak). A munkáltatókkal a kompetencia-kártya módszert is gyakran használják (The Leadership Architect Competency Sort Cards). A kártya segítségével ki tudják alakítani az adott pozíció profilját.

Ezután gyakorlati feladatként a kiosztott kompetencia kártyák segítségével definiálnunk kellett a tanácsadói kompetenciákat.

### ***Magdalena Singh: Abi-powertest bemutatása***

[www.powertest.abi.de](http://www.powertest.abi.de)

Az Abi powertest a német foglalkoztatási szolgálat saját érdeklődésvizsgáló és kompetenciamérő tesztje. Németországban számos cég végez kompetencia és érdeklődés-mérést álláskeresők és továbbtanulás iránt érdeklődő diákok számára, ezek a szolgáltatások sokszor drágák, akár 100 eurót is elkérhetnek az ügyféltől. A

foglalkoztatási szolgálat ezért fejlesztette ki saját tesztjét, melynek használata ingyenes. A teszttel a pályaválasztás előtt álló diákokat célozzák meg (15-18 éves kor között). A teszt kitöltése online történik, a kitöltéshez szükséges idő kb. 75-90 perc. A teszt két fő részből áll: érdeklődésvizsgáló teszt és kompetenciamérő teszt (erősségek vizsgálata). A két rész között szünetet lehet tartani, a teszt eredményét a kitöltő egy pdf dokumentumban kapja meg. A teszt kitöltése regisztrációval indul, egy személy a tesztet csak egyszer töltheti ki, a megadott személyes adatokat a rendszer tárolja, újbóli kitöltés csak más adatokkal lehetséges. A teszt érdeklődésvizsgáló részében (1. rész) egy ötfokú skálán kell értékelni a megadott állításokat (pl. egyáltalán nem jellemző, teljes mértékben jellemző), a teszt ezen részének kitöltése nincs időkorláthoz kötve. Az 1. rész befejezése után az érdeklődő eldöntheti, hogy azonnal meg szeretné-e nézni az eredményét vagy szünetet tartva folytatja a 2. résszel, amelyben a kompetenciamérésre kerül sor. Minden feladat megoldásához meghatározott időkeret áll rendelkezésre. A szociális és személyes kompetenciákat ötfokú skálán kell meghatározni. A teszt végén az 1. és 2. rész eredményét egy pdf dokumentum rögzíti. Az értékelő lapon a kitöltő megtalálja, hogy melyek azok a szakmacsoportok, amelyek az érdeklődési köréhez passzolnak és a meglévő szakképzettséggel milyen területeken tudna elhelyezkedni. A „bizonyítvány” azt a 3 területet emeli ki, amelyek az érdeklődés és a személyes képességek, erősségek alapján a legjobban illenek a teszt kitöltőjéhez. Az eredmények között szerepel az is, hogy az adott végzettséggel milyen munkakörök tölthetők be. A szakmák ismertetése a német foglalkoztatási szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatásokkal is össze vannak kötve: pl. BERUFENET (szakmaleírások és szakmaismertető filmek), [www.Studienwahl.de](http://www.Studienwahl.de) (felsőoktatási felvételi információs oldal).

**2013. május 15.**

**9.00. – 11.00.**

***Brigit Voncina: A megfelelő embert a megfelelő munkahelyre***

A szeminárium elején az előadó minden résztvevőt megkért, hogy válasszon egyet a kirakott fotók közül és bemutatkozáskor mondja el, hogy miért azt választotta. Ez a módszer a tanácsadás során is alkalmazható, mert a tanácsadás elején a bemutatkozáskor ennek segítségével nagyon sok kiderülhet az egyénről, céljairól, nehézségeiről, a számára fontos dolgokról, az élethez való hozzáállásáról. Emellett a megfelelő pozícióra való közvetítéskor is alkalmazható.

A kompetenciák azok a képességek, amelyek a munkavállalás során döntőek lehetnek és meghatározzák, hogy mely pozíció lehet alkalmas az egyénnek. Az előadó példájában két orvost vett alapul, akik mindketten a legjobb egyetemre jártak és 20 év gyakorlatuk van, de egyikük szakértő, perfekcionista és karriervezérelt, másikuk gyógyító, együttérző. Egyértelmű, hogy teljesen más számukra a megfelelő munkahely. A viselkedési jéghegy csúcsán mindössze 20%-ot jelent a tudás és a képességek. A tanácsadó számára a legfontosabb, hogy kiválasztás során a megfelelő

módszereket válassza ki az adott pozícióra való készségek mérésére, az adott ügyfél alkalmasságának meghatározására. Emellett fontos mindazoknak a kompetenciáknak a megállapítása, ami egy adott munkahely betöltéséhez fontos. A kompetenciák feltérképezése kiemelkedően fontos szerepet kell, hogy betöltsön a folyamat során, ennek eszközei lehetnek az interjúk (rövid, hosszú, stressz, viselkedési, strukturált, panel), a pszichometriai értékelés, problémamegoldás, prezentáció/stratégia beszéd, foglalkoztatási kérdőívek. Segíthet emellett a Johari ablak modell is. Az érdeklődés is nagyban meghatározza, hogy egy pozícióra ki lehet a legalkalmasabb. A tanácsadó a jelölt testbeszédére is fontos hangsúlyt kell, hogy helyezzen.

A tanácsadó memóriájának is felkészültnek kell lennie a sokrétű információ tárolására, a memória könnyen fejleszthető különböző memotechnikai eszközök alkalmazásával.

Az interjú során figyelni kell a leggyakoribb hibák felmerülésére:

- elfogultság
- első benyomás
- szimpátia

Ezután az előadó a résztvevőket négy csoportra bontotta, ahol elsőként egy kiválasztott foglalkozáshoz az ideális jelentkező profilját kellett összeállítani, majd mindazokat a módszereket, amelyek segítségével a kiválasztás megtörténne, valamint a kérdéseket, amelyeket feltennének. Ezután a csoport egyik tagja az interjúztató, másik a jelölt szerepében eljátszotta az interjút, a többiek pedig értékelték.

### ***Michaela Freimüller: Hátrányos helyzetű nők kompetenciamérése***

Az előadó az osztrák *Learn Forever* program egyik munkatársa, amelynek keretén belül hátrányos helyzetű nők számára nyújtanak orientációs tanácsadást. Az ügyfelek többsége oktatási rendszerből lemorzsolódott, tanulmányait nem befejezett nő, a többségük álláskereső, minimális számítógépes ismeretekkel vagy anélkül. A projekt egész Ausztria területén működik, képzők, szakmai vezetők, konzulensek adják a szakmai háttérrel. A programba azok a nők kerülhetnek be, akik végzettségüket tekintve hátrányos helyzetűnek tekinthetők: álláskeresők vagy foglalkoztatottak, akik az elmúlt két évben szakképzésben nem vettek részt, képzettségi szintjük alacsony (pl. alacsony, középfokú végzettség), számítógépes ismereteik jóval az átlag alattiak. A program célja, hogy növekedjen a megfelelő képzésben résztvevő nők száma, a számítógépes ismeretek javuljanak, önálló tanulási folyamatot indítsanak be, és a tanulási folyamatokhoz szükséges egyéni szükségletek feltérképezzék. A programban egyszerre 8 nő vehet részt, a programban való részvétel heti 20 óra elfoglaltságot jelent. Minden nő kap egy laptopot, hogy azon tudjon dolgozni, otthon, egyedül, különböző számítógépes programok segítségével. A workshopon az előadó olyan feladatokat mutatott be, amelyekkel a program során a hátrányos helyzetű nők egyes meglévő vagy a

munkavállaláshoz szükséges kompetenciáit tudatosítják. A teremben négy különböző un. állomás lett felállítva, az egyes állomásokon 4-4 ember dolgozhatott önállóan vagy csapatban a feladat jellegétől függően. Minden állomáson 15 percet lehetett eltölteni, az idő lejártá után egy kérdőív segítségével mindenki elemezte az adott feladat során elért eredményeket, a feladat megoldásához szükséges vagy a feladatmegoldás során alkalmazott technikákat. Az egyes állomásokon a feladatok a következők voltak: memóriajáték, rövid vers megtanulása, térlátást vizsgáló logikai játékok, kézügyességet vizsgáló játék (origami), aritmetikai képességeket mérő feladatok (sudoku). A programban ezekkel a játékos feladatokkal vizsgálják az ügyfeleknek az erősségeit és fejlesztendő területeit.

**11.30. – 13-30.**

### *Lukas Kucera: Tapasztalati karrier tanácsadás*

A szeminárium elején az előadó kérdéseket tett fel a résztvevőknek és skálán kellett értékelni saját életünkre vonatkozóan; a kérdések például:

- Mennyire elégedett a munkájával?
- Mennyire fontos a pénz és az anyagiak a munkában?
- Kedveli-e az ügyfeleket?
- Örömmel tölti-e el mindennapi munkája?

Ezt követően a terem különböző pontjain kérdéseket helyezett el, amelyeket mindenkinek körbe kellett járnia és átgondolnia saját életére vonatkoztatva; a kérdések például:

- Vannak-e álmai? Az álmainak él-e?
- Mi a siker? Mikor volt utoljára sikeres? Mikor érezte a sikert?
- Mi a boldogság? Milyen gyakran érzi a boldogságot?
- Melyek az erős oldalai? Mire büszke?
- Mi fontos az életében? Mi az életének értelme?

Ezután le kellett rajzolni, hogy mit éreztünk a kérdések átgondolása után és megbeszéltük a rajzokat.

### *Ivana Listiakova: Kompetenciadiagnosztizálás és kompetenciafejlesztés során alkalmazott kreatív technikák*

A Pozsonyi Egyetem Gyógypedagógiai Tanszékének előadója számos gyakorlati példán keresztül mutatott be olyan feladatokat, amelyekkel a nehéz életszakaszban lévő emberekkel való munkát lehet játékosabbá, feszültség mentesebbé tenni. A workshop résztvevői együtt próbálták ki a következő technikákat, feladatokat:

- A csoport tagjai egyenként bemutatkoznak a keresztnévük első betűjével kezdődő melléknévvel/kifejezéssel (pl. Aktív Anna), és egy azt kifejező mozdulattal (pl. futás), a többiek megismétlik a nevet és a mozgást is.

- A kör közepére beáll valaki egy érzelmet kifejező pózban, a többiek rövid szemlélés után csatlakoznak hozzá (vagy az érzelmet utánozva vagy arra reagálva). Az érzelmet bemutató személy kilép a „szoborcsoportból” és megnézi a többieket.
- A résztvevők egy kört alkotnak, három egymás mellett álló személy különböző alakzatokat alkothat (elefánt, kenyérpíró, szupermodell és fotósai). A játék vezetője az alakzat megadásával rámutat egy emberre, aki a mellette álló személyekkel kell, hogy megformálja az adott alakzatot egyre gyorsabban.
- Séta a városban: a csoport egy színlelt sétára indul a városban, a séta közben mindenki egyesével elmondja, hogy milyen foglalkozású emberrel találkozott, a többiek eljuttatják az adott foglalkozást. A feladat segít tudatosítani az adott foglalkozással kapcsolatos sztereotípiákat
- A játék vezetője leír egy tökéletes napot, amelyben mindenki bemegy álmai munkahelyére, a résztvevők elképzelik, hogy milyen környezetben, kikkel, mit dolgoznak, majd az ehhez kapcsolódó érzéseiket/gondolataikat egyénileg megpróbálják lerajzolni. Miután mindenki befejezte az egyéni rajzot, egy A3-as lapon 4 fő valami közöset kell, hogy alkosson, anélkül, hogy egymással beszélgetnének. A feladat célja, hogy megfigyeljék a résztvevők, hogy milyen szerepbe kerülnek a rajzolás során: pl. mindenki egyénileg rajzol, egymás rajzát egészítik ki, egymás után vagy egyszerre rajzol a négy ember, egyenrangúak-e a felek vagy valaki felveszi a domináns szerepet, stb.
- Egy A4-es lapot 3 részre osztunk, mindenki lerajzolja: ilyen vagyok most, ilyen kellene hogy legyek és ilyen szeretnék lenni. Körben állva mindenki először eljuttatja a három rajzot, a többiek próbálják kitalálni, mit rajzolt. A végén közösen megbeszélnek.
- Mindenki körberajzolja a saját kezét egy lapon, majd az 5 ujjba beleírja a legkedvesebb tevékenységeit (pl. úszás, főzés, utazás), majd az egyik tetszőleges tevékenységet kiválasztva leírja a lapra, hogy milyen képességek kellenek ahhoz, hogy azt a tevékenységet végezze. A feladat rávilágít arra, hogy mik a kedvenc tevékenységeim, miben vagyok jó, ezekhez a tevékenységekhez milyen készségek, képességek szükségesek. A hobbik során alkalmazott készségek, képességek átvihetők a munkavállalásba is.

## 15.00. – 17.00.

A szeminárium utolsó része a workshopok összegzésével kezdődött. Pavol Jurek, a Gdanski Egyetem Pszichológiai Intézetének munkatársa kiemelte, hogy kompetenciák diagnosztizálásában és értékelésében a résztvevő országok számos hasonlóságot mutatnak, ugyanakkor több eltérés is van. A workshopok vezetői előadásai során mind a különbségekre, mind a hasonlóságokra rámutattak. A bemutatott pszichometrikus tesztek, strukturált interjúkat, értékelő módszereket

különböző módon használják az országok, a használat körét nagyban meghatározza a célcsoportok sokszínűsége.

Ezután Malgorzata Dabrowska mutatta be a TalentGame-et, ami egy olyan innovatív eszköz, amit általános és középiskolás diákok kompetenciáinak diagnosztizálására használnak. A projektet európai uniós támogatásból valósították meg, 2009-ben kezdték, a projektmegvalósítási időszak 2012 végén lezárult. A játék standardizált eszköz, DVD-n érhető el, emellett számos papíralapú kiadványt is kiadtak, amely segíti a diákokat kompetenciáik diagnosztizálásában. A játék kézikönyv része segíti a pályaválasztási tanácsadókat játék használatával kapcsolatosan. A játék nyelve nagyon egyszerű, hogy a gyerekek könnyen megérthessék. Az előadó ezután szemléltette a játék működését.

A játék különböző korcsoportok számára jött létre, további célja, hogy segítse a diákokat, hogy megismerjék az érdeklődésüknek megfelelő foglalkozásokat és ennek megfelelően alakítsák jövőbeni karrierjüket. A program egy olyan innovatív eszköz, amely egy diagnosztikus számítógépes program, amely az érdeklődés és képességek megmérése mellett egy értékelő jelentést is elkészít. Ezt a jelentést később a tanácsadók is fel tudják használni. A program korcsoportjai: 7+, 12+, 16+ korosztályok.

A projekt eredményei:

- maga a TalentGame program, amely már DVD-n is elérhető, valamint egyéb metodológiai anyagok,
- tanácsadóknak, tanároknak és szülőknek szóló anyagok,
- információs kampány,
- standardizált diagnosztikai eszköz,
- minitesztek – egyéb képességek mérésére.

A tesztek kitöltését követően a program egy pdf formátumú jelentést hoz létre.

Ezután az Önkéntes Munkaügyi Tanácsadási Testület képviselői, Anna Sibilska és Jacek Brzezinski mutatták be szervezetüket. A testület egy sajátos, minisztérium alatt álló, centralizált intézmény, amelynek célcsoportja az olyan 15-25 év közötti munkanélküli és álláskereső fiatalok, akik a társadalmi kirekesztettséggel küzdenek. Az ügyfelek általában iskolaelhagyó vagy iskolába járni nem akaró, nagycsaládokból származó vagy szegény családokból származó fiatalok, akik nem dolgoznak, de már nem is tanulnak.

A testület négy fő területtel foglalkozik: oktatási és munkaerőpiaci tanácsadás, EU-s projektek kezelése és nemzetközi ifjúsági csereprogramok. Közvetlenül a minisztérium irányítása alá tartoznak, 16 regionális irodájuk és 10 képzőközpontjuk van. A tanácsadást az irodákban, valamint a 14 mobil tanácsadói centrumban végzik, valamint meghívásra ellátogatnak az ifjúsági karrierközpontokba is. A mobil karrierközpontok 49 városban látják el feladataikat. Az ifjúsági karrierközpontokban 1-2 tanácsadó dolgozik, akik az egyéni és csoportos tanácsadás mellett vállalkozói tanácsadást is nyújtanak főleg a kisvárosokban. Folyamatosan együttműködnek a munkaadókkal és állásbörzétet szerveznek, ahová társszervezeteiket is meghívják.

A tanácsadást képzett, tanácsadói diplomával rendelkező tanácsadók, akik rendszeresen vesznek részt továbbképzéseken és jelentős munkaügyi központi tapasztalattal rendelkeznek.

A testület nagyszámú EU-s projektben vesz részt és számos kiadványt készítettek, amelyeket eljuttatnak az iskolai tanácsadóknak, tanároknak és a karrierközpontokban dolgozó tanácsadóknak. Weboldalukon tanácsadói fórum működik.