



Magyar nyelvű konferencia-előadások

Az előadások elhangzottak a „Tanuló városok – a felnőtt tanulók elvárásai” című V. Nemzetközi Felnőttképzési Konferencián

Szervező: a Felnőttképzési Fejlesztésért Közhasznú Egyesület

Helye és ideje: TIT Székház, Budapest, 2008. november 10-11.

Harangi László:

A felnőtt tanulóval szemben támasztható követelmények (bővített és szerkesztett változat)

Előadásunkban azokkal a másodlagos, személyi vagy munkahely kompetenciákkal, foglalkozunk, amelyeket, mint követelményeket a felnőtt tanulókkal szemben támaszthatunk. Személyi vagy munkahely kompetenciákon, esetünkben, azokat a készségeket, ismereteket, attitűdöket értjük, amelyek a szakmai kompetenciákat kiegészítik, teljesebbé teszik. Világszerte különös jelentőséggel esnek a latba ezek a tulajdonságok, elsősorban a fejlettebb vállalatok munkaerő-gazdálkodásában, és az új munkaerők felvételénél nem egyszer megelőzik a tanult, szakmai kulcskompetenciákat. Angliában, egy munkaügyi vizsgálat során, a munkáltatók fontosabbnak tartották a jó kommunikációs készséget, az olthatatlan tanulási vágyat, a problémamegoldás képességét, és az önmenedzselés képességét, mint a technikai, szakmai ismereteket (Hasketh, 2000). Ezzel cseng össze egy másik angliai vizsgálat is, amelyben a megkérdezett vállalatvezetők azért tulajdonítottak nagy jelentőséget a munkavállalók kezdeményezésre való törekvéseinek, erős motiváltságának, mert – tapasztalataik szerint - egy belülről inspirált, tanulni szerető munkaerő, könnyűszerrel elsajátítja majd a szükséges ismereteket és készségeket a munkahelyi képzések során, ha vannak bizonyos hiányosságai is ismereteikben. Kevésbé értékes az a dolgozó, aki ugyan rendelkezik a szükséges tudással, de nem érez hajlandóságot az önművelésre, továbbtanulásra (OECD, 2001).

A szakirodalom szerint a munkahelyi, személyi kompetenciák egyfelől (a) interperszonális készségek: teammunka-képesség, együttműködési készség a közös cél megvalósítására, vezetői képesség; másfelől (b) intra (belső) személyi készségek: motiváció és attitűd, tanulási képesség, probléma megoldási képesség, hatékony kommunikációs képesség, analitikus készség (Stasz, 2000). Ezeket a kiegészítő, komplementer kompetenciákat, itthon és külföldön, leginkább a fejlett, tudásalapú vagy afelé haladó gazdaságok követelik meg leginkább a munkavállalóktól, ugyanakkor minden munkahelyen, legyen az ipar, szolgáltatás vagy mezőgazdaság, keresettek azok a munkaerők, akik a szakmai kompetenciákon kívül birtokában vannak ezeknek a személyi tulajdonságoknak, képességeknek is. Nyilvánvalóan az alapkompentenciák (írás, olvasás, számolás, matematikai és természettudományi alapismeretek) és a szűken értelmezett szakmai ismeretek, valamint a személyi kompetenciák, az általános műveltséggel

együtt, nem különülnek el élesen egymástól, és összességükben teszik alkalmassá az egyént, a tanulót a munkaerőpiacba való bejutásra, pozíciójának megtartására és a pályán való előbbre jutásra. Megjegyzendő, hogy a megfelelő személyi és emberi tulajdonságok a rendszerváltás előtt is megkövetelt kritériumok voltak a „dolgozók” megítélésében, amely bizonyos pozíciók betöltéséhez kiegészült a politikai megbízhatósággal is.

Ez alkalommal a hazai, európai és amerikai szakirodalom alapján a kommunikációs készségek közül kiválasztottuk a hatékony beszéd-, olvasási és íráskészséget, a személyi kompetenciák közül pedig a problémamegoldás képességét és a kreativitás készségét, amelyről úgy gondoljuk, hogy nem lehet őket eléggé hangsúlyozni mind a tanulóval, mind a munkavállalóval szemben, végül bemutatjuk a knowledge workerek személyi kompetenciáit.

Az adekvát beszéd-, olvasási és íráskészség tanulóval szemben támasztott követelményei

A beszéd filogenetikus emberi tulajdonság. Alapvető követelmény, kompetencia, hogy a 21. század tanulója, munkavállalója legyen birtokában a társadalmi helyzetének megfelelő és elvárt beszédkészségének, képes legyen gondolatait, érzelmeit beszédben tömören és lényeg megragadóan kifejezni, a mondottak mások által való megértését is megvalósítani, ellenőrizni.

Nyilvánvalóan más beszédkultúrát és tárgyalási készséget kell feltételeznünk egy PR menedzsertől, egy tudásgazdaság projektigazgatójától és egy egyetemi hallgatótól, mint egy rutinmunkát végző betanított munkástól. Szóbeli megnyilatkozásaikban azonban mindhármuknak, a sajátkörülményeik között, logikusan kell felépíteni gondolataikat, a célnak megfelelő hosszúsággal, kiválasztva a megfelelő szavakat, kifejezéseket, figyelembe véve a mondat-szerkesztés követelményeit. Világosan kell érvelniük, bizonyító részletekkel alátámasztva állításait. Fontos követelménye a beszédnek, melyet szintén ismernie kell a tanulóknak, a társadalmi, foglalkoztatási hierarchia egyes szintjein megnyilatkozó közszereplőnek, munkavállalónak egyaránt, hogy a beszéd stílusa, jellege, esztétikuma alkalmazkodjék a retorika céljához, funkciójához, kontextusához. A tárgyalási készség, magatartás fontosságára a Jacques Delors jelentés is felhívja a figyelmet, tekintettel a munka „elanyagiatlanodására”, a szolgáltatás előretörésére, amelyben nagy szerepet kap a verbalizmus, a szóbeliség. Ezért fontosabb, mint valaha a világos, lényegmegragadó, logikusan felépített értelmes beszéd, párosulva magabiztos fellépéssel, érdekérvényesítéssel, ha nyilvánosság előtt kell szerepelni.

A megfelelő olvasási készség alapkészség, de a magasabb rendű olvasási készség egyben a szakmai ismereteket kiegészítő nélkülözhetetlen személyi kompetencia is. Ezúttal ugyanis nem pusztán felnőtt szövegértési készségről van szó, amelyben az OECD vizsgálatok szerint a nemzetek harmadik harmadában vagyunk, hanem egy olyan célirányos olvasásról, amelyben az olvasás meghatározott pragmatikus és általános emberi célok megoldása érdekében történik. Tehát, aki ilyen olvasási készséggel rendelkezik, márpedig egy bizonyos foglalkoztatási szinten felül ilyen igényt is támaszthatunk munkavállalókkal, tanulókkal szemben, egy általa felállított stratégia szerint olvas könyveket, tanulmányokat, írásokat, amely tanulását, munkáját, szakmai előrehaladását, de személyiségének gazdagodását segíti. Ennek során képes a szükséges írott információkat felkutatni, elolvasni, feldolgozni életének teljesebbé tétele, munkájának, tudásának gyarapítása céljából. Tanulságokat tud levonni olvasmányáiból a jelen társadalmi, gazdasági, politikai, kulturális valóságára, ugyanakkor olvasmányainak kritikai elemzésére, esztétikai megközelítésére is képes. Mindez természetesen a foglalkozta-

tás jellegének velejárója, a megkívánt szakmai kompetencia tartalmának, intellektuális, kreatív karakterének a függvénye. Minél inkább tudásra alapozott egy vállalat vagy egy intézmény, annál inkább szükség van ilyen igényes, pragmatikus, de ugyanakkor magasan művelt olvasó munkatársra is. Tehát az ideális olvasó ebben a megközelítésben a „kognitív”, a tanuló, tudást gyarapító és nem a pusztán kikapcsolódást, szórakozást kereső olvasó.

A kommunikációs készség kreativitás felé mutató megnyilvánulása az íráskészség, bár a szép, értelmes és tartalmas beszéd is lehet alkotás. Minél inkább haladunk felfelé a foglalkoztatási hierarchián, annál inkább megkövetelt ez a személyi készség. Jelenti a gondolatok és ismeretek írásban történő hatékony közlését. A megfelelő íráskészséggel rendelkező munkavállaló képes autentikus írások megszerkesztésére, megalkotására, amelyek logikusan, eredetien és hitelesen fejtenek ki egy-egy tézist vagy valamilyen témát. A professzionális elvárásoknak megfelelően írott szövegei világosak, érthetőek, jól tagoltak. Sokféle stilisztikai eljárást alkalmaz (példák, szempontok, szónoki kérdések, jelképek és szimbólumok) Az autentikus írásmód expresszív, leíró, elbeszélő, kifejtő és meggyőző formáit önállóan vagy kombináltan alkalmazza. Kérdésekre képes gyorsan és világosan írásban válaszolni. Amennyiben szükséges szövegének elkészítéséhez szakértőkkel is konzultál, biztonsággal használ forrásokat. Kifejező készsége választékos, gazdag szókincse írásban is megmutatkozik. A magasrendű írásos kommunikációs készség, a tudásgazdaságokban munkatársi és vezetői szinten elengedhetetlenül szükséges, amellett, hogy a vállalat menedzsere, projekt igazgatója birtokában van a naprakész szakmai ismereteknek és egyéb személyi kompetenciáknak (team-munka képesség, problémamegoldó készség, stb.) is.

A problémamegoldás követelményei

A társadalmi és munkaproblémák, akadályok, nehézségek minél tökéletesebb, minél gyorsabb megoldása a minél tökéletesebb szakmai hozzáértés mellett a fejlett gondolkodási készségek segítségével történik (úm. problémamegoldó készség, kreatív gondolkodás, tanulási készség, stb.). A naprakész szakmai kompetencia mellett a fejlett gondolkodási készség és képesség a foglalkoztatás minden szintjén, minden munkaterületen a legjobb ajánlólevél, amely megnöveli az elhelyezkedés esélyeit, a foglalkoztatás biztonságát. Aki ilyen tudás birtokában van, biztonsággal versenyezhet. A legfejlettebb tengerentúli és európai országokban külön, erre specializált képzési vállalatok foglalkoznak azzal, hogy rövid, intenzív tanfolyamokkal, tréningekkel segítsenek kialakítani, tudatosítani ezeket a készségeket, kompetenciákat. Drága pénzen, de a tapasztalatok azt bizonyítják, hogy megéri, mert ez a tudás kincset ér.

A problémamegoldó készségnek másik fontos alkotóeleme a következtetési készség, amelynek segítségével a munkavállaló két vagy több távol eső dolog és jelenség között felfedezi a szabályszerűségeket, hasonlóságokat, és ezeket beépíti a problémamegoldás folyamatába. Logikai eljárásokat alkalmaz, hogy következtetéseket vonjon le sokféle, könnyen vagy nehezen hozzáférhető információkból; szabályokat és elveket is felhasznál eddig ismeretlen szituációkra, és elegendő tények, közbeeső következtetések alapján megállapítja a végső és helyes következtetést, törvényszerűséget.

A személy, a munkavállaló ember ugyanazokat a kognitív műveleteket végzi akkor is, ha magában gondolkodik, és akkor is, ha csoportban, teamben végzi ugyan ezt. Több kompetens szakértő részvétele a teamben, akik egyéni tapasztalataikkal, véleményükkel a probléma

különböző oldalaira világítanak rá (ld. brainstorming), megspórolhatják, lerövidíthetik az előkészítés és az inkubáció szakaszát. A team-munkának különösen a nagyhorderejű gazdasági, technikai, orvostudományi problémák megoldásában van nagy jelentősége. Napjainkban ugyanis a találmányok, felfedezések nem egy egyedi zseniális tehetségű ember műve, hanem szakértői kollektívák, teamek alkotása.

A kérdés az, hogy meg lehet-e tanulni a problémamegoldó képességet, lehet-e fejleszteni, még hatékonyabbá tenni ezt az igen fontos gondolkodási készséget? A válasz egyértelműen pozitív, azzal a kiegészítéssel, ha a gondolkodásra való nevelés és a problémamegoldás készségének a kifejlesztése már az iskoláskorban megkezdődik. A problémamegoldó készség megalapozását erősítik azok az oktatáspolitikák, így a mi oktatáspolitikánk is, amelyek a lexikális ismeretek helyett a gondolkodásra való nevelés elsődlegességét hangsúlyozzák. A problémamegoldó képesség fejlesztését segítik felnőttkorban a problémamegoldó műveletek gyakorlása, valamint a problémamegoldó tréningek, szimulációs gyakorlatok alkalmazása, az ilyen témájú intenzív tanfolyamok, bentlakásos képzések.

A kreativitás követelményei

A problémamegoldó készséggel egyenrangú munkahelyi és személyi kompetencia a kreativitás, az alkotó gondolkodás készsége, mely a munkaerőpiacon szintén stabil és nélkülözhetetlen forgótőke a legalacsonyabb szintű fizikai erőt és ügyességet igénylő munkafeladatoktól a legmagasabb szintű szellemi munkáig. Az alkotás, a kreativitás nemcsak ott van jelen, ahol az ember nagy történelmi jelentőségű műveket teremt, hanem mindenütt, ahol az egyén elképzel, változtat valamit, akármilyen új dolgot teremt, ha szegényesnek tűnik is az a zseniális alkotásához képest (Vigotszkij, 1967). Kreativitással növelhető a produktivitás, szélesíthető a foglalkoztatás, különösképpen napjainkban, a mindent átható versenyelvűség korszakában. Az elmúlt évszázadok jelentős társadalmi és politikai földcsuszamlásokat előidéző technikai forradalmak hátterében minden esetben ott találjuk azokat a kreatív, újtó energiákat, az innovatív szellemi és fizikai munkaerők sokaságát, amelyek néhány évtized alatt kimozdították és új vágányra állították az egyes országok fejlődését. A kreatív ötletekből létrejövő alkotások, az ezt lehetővé tevő tudás feltartozhatatlanul válik a legerősebb értékteremtő tényezővé, az újkor első számú közkincsévé

A mindennapi szóhasználatban kreatív ember az, aki a jég hátán is megél, aki ügyes, talpra esett, mindenhez ért, fantáziadús, sokoldalú ezermester, Tamási Áron Ábelje. Amerikában, a felhőkarcolók, a világvárosok építésekor mohón keresték a magyar kőműveseket, ácsokat, asztalosokat, mert a legnehezebb feladatokat is képesek voltak megoldani. Manapság is ilyen

változtatni tudó, új utakat kereső esztergályosokra, technikusokra, vállalatvezetőkre, menedzserekre, gazdákra, pedagógusokra, orvosokra, informatikusokra van szükség, akik amellet, hogy a szakma is a „kisujjukban van”, tarsolyukban hordják ennek a rendkívül értékes személyi tulajdonságnak, a kreativitás készségének a marsallbotját is. A szellemi, alkalmazotti munkát kínáló álláshirdetések napjainkban tele vannak olyan foglalkoztatási ajánlatokkal, felhívásokkal, amelyekben a szakmai hozzáértéssel egyenrangú követelményként említik a kreatív gondolkodást és készséget, az új iránti fogékonyságot.

A kreativitásról kissé tudományosabban. Az alkotókészség, a kreativitás a személyi tulajdonságok, gondolati képességek és gyakorlati, cselekvőkészségek sajátos összerendezettsége a személyiségen belül, amelynek megnyilvánulása valamilyen szintű szellemi vagy tárgyi alkotás, emellett, hogy a viselkedésben, magatartásban is kifejezésre jut. A kreativitás feltétele a kíváncsiság, a nyitottság, a produktív fantázia, az önálló kezdeményező készség, a divergens gondolkodás, amelynek birtokában a személy az adott probléma többféle megoldására képes, feltétele a helyes értékítélet, az önkontroll és a kitartó munkavégzés – írja Sz. Várnagy Mariann a Felnőttoktatási és Képzési Lexikonban (2002). Lényege, hogy az alkotás ne reprodukciós eredmény, hanem a tanuló, a munkavállaló tudásához, ismereteihez új megoldás legyen, amire a fizikai vagy szellemi munkaerő önerőből jutott. Eredetiségre történő törekvésében rokontulajdonság a problémamegoldás készségével, mert azt feltételezi, hogy a munkaerő legyen az kereskedő, polgármester vagy hivatalvezető ki tud lépni a gondolkodás és a cselekvés megszokott sémáiból, képes szokatlan összefüggések felismerésére, váratlan eredmények megalkotására, amely magán viseli az újszerűség jegyeit.

Guilford (1956) és később Torrance a kreativitás készségével rendelkező személyeket többféle, a megszokottól eltérő, divergens gondolkodási képességgel, tulajdonsággal jellemezték. Szerintük a kreatív ember szellemi tevékenysége könnyed, felfogása gyors, a változó igényekhez, körülményekhez megfelelően tudnak alkalmazkodni, amely lehet spontán vagy tudatos adaptivitás. Problémaérzékenységük, veszélyérzetük igen magas fokú, a gondokat, nehézségeket hamar észreveszik, míg mások azokat nem is sejtik. Jellemző rájuk az asszociációs gazdagság, a fluencia, azaz a kreatív emberek ötletdúsak. A problémák megoldására nagyszámú, távoli összefüggésekre épülő megoldásokat fedeznek fel, amelyre esetleg, a lehetőségek folyamatos, barkochbaszerű szűkítését alkalmazó konvergens gondolkodás, nem képes. A kreatív emberek nagyobb, teljesebb és átfogóbb viszonylatokban gondolkodnak.

A kreatív emberek képesek a részletek kitöltésére, képzelőerejük jóval meghaladja az átlagember fantáziáját. A munka világánál maradva: egy kreatív szupermarket igazgatója jó ötlete lehet egy látványkonyha felállítása az áruházban félkészételek forgalmának növelésére, mert el tudja képzelni ennek fogadtatását és működését. A kreatív ember gondolkodásával lát, hall, a jövőbe tekint, jelekből, szimbólumokból, töredékinformációkból teljes képet tud alkotni. Egy épület egyszerű, szabadkézi alaprajzából egy kreatív mérnök előtt megjelenik annak minden irányú élete, vonatkozása. Egy ismeretlen ételrecept elolvasásakor egy kreatív szakács a szájában érzi az ebből készült sütemény, húsétel ízét, zamatát, annak minden irányú objektív és szubjektív velejárójával. A kreatív emberek a kapott információk alapján struktúrákat építenek fel (elaboráció), amelyben nagy szerepet kap az alkotó intuíció. A kreativitás komplex tudományos gondolkodás. Figyelemre méltó Arthur Koestler véleménye, aki szerint a kreativitás: korábban össze nem függő fogalmak kombinációja úgy, hogy a keletkező egész több, mint amit beletettünk.

A legtöbb elméletalkotó a kreativitás meghatározásakor komplementer, kiegészítő viszonyt feltételez az intelligencia és a kreativitás között, amelynek egyik tagja az intelligenciához, míg a másik a kreativitáshoz kötődik. Guilford elméletében a kreativitás a problémamegoldással kapcsolódik össze, mivel szerinte a kreativitás problémamegoldás, illetve a probléma-megoldás maga egy kreatív tevékenység. A kreativitás és a problémamegoldás folyamatai is többnyire hasonlóak, amelyre másokkal együtt Wallas is rámutatott. A kreativitás kibontakoztatásában is megtalálható egy előkészítő fázis, mert a legtöbb esetben nem egyik pillanat-

ról a másokra pattannak ki az új alkotások a kreatív emberek agyából. Többnyire kimutatható, hogy a váratlan felfedezéseket is nagyon alapos előkészítés előzte meg. Például Einstein 1905-ben öt hét alatt írta meg a relativitáselméletről szóló tanulmányát, de már 16 éves korától kezdve foglalkozott a fizika alapvető problémáival, köztük a fény sebességével. Az alkotáshoz vezető úton is van egy lappangási időszak, amikor a kreativitással foglalkozó személy is magára hagyja a problémát, és mással kezd foglalkozni. A legmisztikusabb pontja az alkotásnak az ötlet felvillanása, az „illuminációs” fázis. Ilyen ha a kreatív mérnöknek borotválkozás vagy mérnöknőnek sminkelés közben jut eszébe valamilyen új megoldás, termék, szervezési eljárás.

A kreatív emberek különleges személyiségek, viselkedésük, mentalitásuk sok tekintetben eltér a többiektől. Jellemző tulajdonságuk a magas fokú tudásvágy és a kíváncsiság, az erős megismerési késztetés, valamint a fokozott autonómia, a magabiztos öntudat és önbizalom, az érzelmi stabilitás. A társas kapcsolataikban tárgyilagosak, nyughatatlanok. Minden iránt ér-érdeklődnek, lelki életük gazdag és toleránsak a kétértelműséggel szemben (Barron, F., 1963). Maslow szerint a kreativitás legfőbb indítéka az önmegvalósítás (self-actualisation) motívuma. A kreatív személyt erős belső késztetés indítja arra, hogy személyiségét valamilyen alkotás formájában kibontakoztassa, megmutassa (ld., „Szeretném magamat megmutatni, hogy látva lássanak, hogy látva lássanak, Ady). Erős bennük a környezet tökéletesítésére, konstruktív megváltoztatására történő törekvés. Alkotó megnyilvánulásuk lényegi jellemzője az, hogy a társadalom, szűkebb témánkban a munkahely, fejlesztésének irányába hat. A kreatív ember jobban észreveszi a problémákat és megkísérli megoldani azokat.

Alapkérdés, hogy fejleszthető-e a kreatív készség. A kreativitás kutatói szerint bizonyíthatóan látszik, hogy a tanítás, késztetés fejleszti, segít kibontakoztatni a kreatív készséget. Minél hamarabb elkezdődik a kreativitásra nevelés, annál inkább kreatívvá válik az ember felnőtt korában, az élet minden területén, így a munkában, a foglalkoztatásban is. Az iskolás korban a kreativitás képességének kibontakoztatását növelik, ha az oktatás egészét áthatja a gondolkodásra való nevelés, a lexikális ismeretek kizárólagossága helyett.

A kreatív gondolkodás és készség felnőtt korban is fejleszthető, építve a korábban szerzett tapasztalatokra és kifejlődött képességekre. A problémamegoldás és a kreativitás igen gyakran összefonódik, és a problémamegoldásból táplálkozik a kreativitás. Ösztönzi és bátorítja a kreativitást, ha a munkahely anyagilag és erkölcsileg támogatja, elismerésben részesíti azokat az alacsony vagy magasabb beosztású alkalmazottakat, munkavállalókat, menedzsereket, akik újításaikkal, ötleteikkel, stratégiai javaslataikkal elősegítik az intézmény, szervezet produktivitását. Fontos, hogy a tréningek a logikai gondolkodást irányító bal és az intuitív képességekért „felelős” jobb agyféltekét egyaránt fejlesszék (ld. Sanders).

Kik a knowledge workerek és melyek a személyiségjellemzői?

A tudás gazdaságok meghatározó jelentőségű szereplői a naprakész (upskilled) kompetenciával felvértezett munkavállalók. Közülük is kiemelkedik a foglalkoztatottaknak egy különösen képzett csoportja, a „knowledge worker”-ek (tudásmunkások) típusa, akik problémamegoldó képességükkel, kreativitásukkal még inkább húzóerői a legfejlettebb technikára épülő gazdaságoknak. Ugyanakkor az is felismerhetővé vált, hogy az általános és az új kulcskompetenciákon kívül, amelyet esetünkben az Európai Unió támaszt követelményként a tagállam-

okkal szemben, a munkaerőnek erre a speciális, a többi magas minőségű intellektuális munkavállalói kategóriáktól jól elkülöníthető alkotókörre, bizonyos kiegészítő ún. „munkahely kompetenciák”, személyi kompetenciák is jellemzőek, amelyek közel olyan relevánsak, mint az alap- és új kulcskompetenciák. (OECD, 2001).

A knowledge worker azokat a munkavállalókat jelenti, akik a leghatékonyabban vesznek részt a tudásgazdaságban. Mindazonáltal, ha maga a „tudásgazdaság” meghatározása is nyitott (Wilfred Dolfsma, et al, 2006), úgy a knowledge workeré is az. Elsődlegesen azok a foglalkoztatottak tartoznak ebbe a fogalomkörbe, akik a legfejlettebb tudományt és technikát alkalmazó ágazatokban megkülönböztetett eredményességgel dolgoznak, és speciális készségekkel, kompetenciákkal rendelkeznek. Valamennyi javasolt definíció középpontjában azonban az a gondolat áll, hogy a knowledge workerek részt vesznek mind az ismeretek adaptációjában, mind azok létrehozásában (OECD, 2001). Valamennyi definícióra jellemző a rendelkezésre álló, különböző foglalkoztatási szabványok kombinációja és újraosztályozása.

Hangsúlyozottan knowledge workerek azok a szellemi foglalkozású (white-collar), magasán képzett munkavállalók azzal a kikötéssel, hogy ismeret és információgyűjtésük során speciális kvázi tudományos aktivitásokat végeznek. Erre vonatkozólag az OECD két évenként megismételt Nemzetközi Felnőtt Tanuló Szövegértési Felmérések (Adult Literacy Survey, OECD) vizsgálatok információgyűjtési technikái adnak támpontokat annyiban, hogy a knowledge workerek kreativitásának szintjét minősíti: hogy milyen mértékben, milyen gyakorisággal veszik igénybe az on-line rendszereket információszerzés céljaira, illetve olvasnak-e, írnak-e munkájukkal kapcsolatos feljegyzéseket, cikkeket, tanulmányokat saját anyanyelvükön vagy más nyelveken, készítenek-e eredménybecsléseket, technikai specifikációkat, terveket. Ebben a megközelítésben a svédországi munkaerő 25.5%-a knowledge worker (OECD, 2001).

A knowledge workerek személyi kompetenciái

A személyi kompetenciák (munkahely kompetenciák) a knowledge workerekre jellemző kompetenciáknak, tulajdonságaiknak azt a csoportját jelenti, amely az általános (academic) és szakmai, technikai készségeket kiegészíti, teljesebbé teszi. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az új szervezeti struktúrákat alkalmazó tudásgazdaságok munkaadói nem egy esetben nagyobb jelentőséget tulajdonítanak ezeknek a készségeknek, attitűdöknek, mint az elsődlegesen technikai kompetenciák. A tapasztalatok ugyanis azt mutatják, hogy az ilyen készségek, kompetenciák birtokában a munkavállalók megfelelőbben tudnak alkalmazkodni a megváltozott munkakörülményekhez, a változtatások bevezetéséhez (Rosenbaum and Binder, 1997). A munkahely kompetenciák, úgymint a problémamegoldás, a team-munka képessége, a vezetői készség, az analitikus beállítottság és attitűdök, etc. pedig különösen felerősödnek a knowledge workerek által, akik már rendelkeznek a tudásgazdaság által megkövetelt szakmai-technikai tudással és terciery képzettséggel. Számukra már nem annyira a „tények ismerete” a szakmai tudás nyújtja a túlélést, hanem az alkotó gondolkodás, a problémamegoldás képessége és a többi szociális, személyi tulajdonság, amelyet összefoglalóan munkahelyi vagy kognitív kompetenciáknak nevezünk.

Személyi kompetenciák

Személyek közötti (Inter-personal) készségek

- A team munka és a közös célokért való együttműködés készsége
- Vezetői képességek

Belső személyes (Intra-personal) készségek

- Motivációs készség és pozitív attitűd kutatásra, elemzésre
- A tanulás képessége
- Probléma megoldási készség
- Hatékony kommunikációs készség szóban, írásban szűkkörben és nyilvánosan
- Analitikus készség

Megkülönböztetetten fontos követelmény, hogy a tudásmunkás rendelkezzen a probléma felismerésének, értelmezésének és megoldásának készségével. Itt említjük meg, hogy a 2003-ban kiadott Nemzeti Alaptanterv problémamegoldó képességre vonatkozó irányelvei értelem szerűen ezúttal is irányadók (A problémamegoldó kompetencia a tartalmi szabályozásban NAT, 2003). A knowledge workerek komplementer kompetenciáival kapcsolatosan Reich (1991) a következő négy kiegészítő alapkészség kifejlesztésére hívja fel a figyelmet: absztrakció, rendszerelvű gondolkodás, kísérletezés és együttműködés.

A knowledge workerek munkahely kompetenciáinak a mértékére és használatára további részletes adatokat szolgáltat a kanadai munkaerő 2000-ben végrehajtott felmérése. Ez a kutatás azt vizsgálta, hogy a kanadai knowledge workerek mennyivel nagyobb mértékben használják a kognitív, kommunikációs és menedzsment készségeket, mint a többi munkavállaló, egy másik kutatás pedig azt mutatta ki, hogy az emberekkel való bánásmód és a team kompetencia tekintetében mi a különbség a két munkavállalói kategória között (Béjaoul, 2000). Mindkét esetben a tudásmunkásoknál tapasztaltak több humán képességet, értéket.

A másodlagos, de szintén fontos képességeknek, készségeknek különösen nagy szerepük van az új munkaszervezések bevezetésének idején. Ilyen munkaorganizációs gyakorlatok olyan eljárásokat foglalnak magukba, mint a munkarotáció, a team jellegű munkaszervezés, az alacsonyabb szintű dolgozók bevonása a bonyolultabb munkafolyamatokba és általában a kevésbé hierarchizált munkaszervezés alkalmazása, amelyeknek megtervezése és kivitelezése nagyobb részt általában a tudásmunkásokhoz kötődik. (OECD, 1999a). A tapasztalatok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a szocio-kulturális, emberi perspektívák jelen-tősége ezekben a helyzetekben jelentősen megnövekedett, ami még hangsúlyozottabbá teszi a knowledge workerek interperszonális és intraperszonális kompetenciáinak kiterjesztését, elmélyítését. Megszívlelendő tanulság számunkra is.

A knowledge workerek oktatása, nevelése

A knowledge workerek általában egyetemet, főiskolát vagy valamilyen középiskolára épülő felsőfokú szaktanfolyamot végzett személyek, akiknek szövegértési képessége kiváló (!). Mindez jó alapot ad arra, hogy a gazdaság, a tudomány és technika élvonalába tartozó vállalatoknál, szervezetekben tudományos, új ismereteket hozzanak létre, „felfedező” legyenek, tudásukat át is tudják adni másoknak. Ne csak rutinmunkát végezzenek, ha még oly magas szinten is, hanem törekedjenek a változtatásra, fejlesztésre. Tehát a leendő tudásmunkásuk-

nak már az indíttatása is eltér a fiatalok átlagának neveltetésétől, annál magasabb, igényesebb. Különösen figyelemre méltó magas „literacy” képességük (!), amely jó fogalomalkotási képességükre, fejlett gondolkodásukra, elemzőképességükre vall, már gyermekkorban is. (OECD, 2001). Ugyanakkor ezek a személyek, hogy megszerezzék a knowledge workerekre jellemző készségeket, nagyobb részt az önálló tanulás, az ismeret- és tapasztalatszerzés és más, informális és non-formális, úton jutnak el. Tehát LLL!

Figyelemre méltó a szakirodalomban az a megállapítás (2001, OECD), hogy minél szélesebb alapokról indul el az egyén rendes korú képzése, párosulva magas szövegértési képességgel és „megáldva” rejtett, de egyre nyilvánvalóbb előrevetített személyi tulajdonságokkal, „ceteris paribus”, annál valószínűbb, hogy tudásmunkássá válják. Az a fiatal azonban, aki szakirányú középiskolát végzett és bár főiskolai vagy egyetemi diplomával is rendelkezik, kevésbé várható, hogy ilyen elit, belülről inspirált, problémamegoldó, tudását megfelelő módon kifejezni tudó, szociatív- és kreatív „munkaerővé” válják. Sajnos családi hátérrel a vonatkozó dokumentumok nem tesznek említést.

De a felnőttek szövegértési vizsgálatainak (IALS, International Adult Literacy Survey) tudásmunkásokra vonatkozó adatai is azt bizonyítják, hogy a terciéri végzettségű, jó szövegértést mutató fiatal felnőttek is nagy valószínűséggel knowledge workereké válnak. A tanulástatistikai adatok azt mutatják, hogy a tudásmunkásoknak túlnyomó többsége magasan művelt munkaerő, ami azt is mutatja, hogy a knowledge workerek többsége a szerepkörük betöltéséhez szükséges kompetenciájukat és készségüket nem csak a formális tanulás útján szerzik meg. Tény, hogy erre a tudásgazdaságban résztvevő igen dinamikus munkavállalói elit csoportra az állandó tanulás, az önművelés a jellemző.

A globalizáció nemzetközi szakirodalmában is szinte refrénszerűen ismétlődő tétel: az állandó tanulás, oktatás, képzés szükségessége, a változni tudás készségének elsajátítása, amely leginkább a tudásmunkásokra érvényes követelmény „Hogy globálisan versenyképesé váljunk és maradjunk, az iparnak, a vállalatoknak, a munkavállalóknak és a munkahelyeknek állandóan változni kell. A munkahelyek változása pedig megköveteli a knowledge workerek folyamatos tanulását, oktatását, képzését, hogy kreatívan tudjanak közreműködni a változásokban, segíteni a fejlesztést, növekedést, az egyre bővülő tudáskörnyezetben (learning environments) és a tudás-vállalatoknál” (Joseph J. Zajda: International Handbook on Globalization, Education and Policy Research, 2005. 828 p.)

A knowledge workerek oktatása és képzése azonban nemcsak a tudásmunkással szemben támaszt igényeket, hanem más oktatáspolitikát, tárgyi feltételeket (facilities), curriculumokat és mindenekelőtt más tanárokat kíván meg. A tanároknak ismeretátadó személyekből át kell alakulniuk facilitátorokká, tanulást segítő személyekké (Falk et al, 2001). A curriculumoknak is meg kell reformálni oly módon, hogy a tények közvetítése helyett sokkal inkább a tanulást és a gondolkodást segítse elő (Falk et al, 2001). Az andragógia jegyében Zajda (2005) a tudásmunkások felkészítésének külső környezetében, módszereiben is gyökeres változást sürget kiscsoportos vitakörökkel, kör alakú ülésrenddel, ahova az új ismereteket, munkahelyi szituációkat multimédiás eszközök viszik be, amelyet megvitatnak. Nagyobb konvergencia kívánatos a tudásmunkások képzésében a praktikus és az akadémikus (academic) azaz az általános műveltségi tartalmak és a szűk szakmai ismeretek között, hogy a korábbi fele-fele arány helyett növekedjék a szélesebb horizontot felmutató, nagyobb összefüggéseket feltáró elméleti, általános ismeretek aránya, „akár” 80-20 percentes arányban az általános

intelligencia javára, tekintettel arra, hogy a szakmai tudás biztos alapokon nyugszik, és inkább a munkahelyi kompetencia-készletet kell gazdagítani.

A knowledge workerek aktivitása és menedzsmentje

A knowledge workerek, mint munkavállalók autonóm személyek, nem beosztottak, hanem munkatársak (Western Management Consultat, 2002). A tudásmunkásnak többet kell tudni a munkáról, mint a főnökének, elöljárójának. Erősen motivált munkavállaló, jobban ki-elégíti a munkasiker, mint aki csak anyagiakban érdekelt. Igényli a kihívást, tudatában van a szervezet küldetésének, céljának és azzal azonosul. Karakterében megtalálható bizonyos segítő, cserkész attitűd (Internet, bővebb forrás ismeretlen). Tehát megkockáztatható az a vélemény, hogy a piacra orientált tudásgazdaságokban is megjelenik egy magasabb rendű munka-erkölcs, mint az összeomlott szocializmusban, a formalizmussal terhelt szocialista brigádokban?

Általános az a vélemény, hogy a tudásmunkások többet produkálnak, ha építenek rejtett, mélyebb készségeikre. Jellemző rájuk, hogy egy időben több projekten dolgoznak: szakcikket írnak, stratégiai tervet dolgoznak ki, ellátják munkacsoportjuk vezetését. Tudják hogyan kell az idővel gazdálkodni. Megsokszorozódik a teljesítményük azáltal, hogy nemcsak kognitív képességekkel rendelkeznek, hanem jellemző rájuk bizonyos emocionális intelligencia és bizalom (Francis Fukuyama, Manuel Castells, alapforrás Wikipedia, the free encyclopedia). Ez már megítélésünk szerint több és más, mint a munkahely-kompetencia, ez már a művészekre jellemző intuíció és érzelmi intelligencia.

A knowledge workerek gyakran virtuális közösségekben dolgoznak, amelyen belül az internet segítségével, egymás közt megosztják tudásukat, tapasztalataikat, országhatárokon és nyelvi korlátokon túl is. Nagyon gyakran a tudásmunkások térben és időben is távol vannak egymástól, mégis közösséget alkotnak, mert az azonos érdeklődés és problémamegoldás összeköti őket, az elektronika pedig egy globális eszköz. (David G. Schwartz, et al 2004.)

Bőséges tapasztalatok bizonyítják, hogy a tudásmunkások meghatározó emelői a tudásgazdaságoknak (Edward J. Szewczak et al. 2002). Különösen a stratégiatervezésben nélkülözhetetlen ez a speciális emberi tőke. Fontos, hogy a vezetők a legoptimálisabb kapcsolatot építsék ki a tudásmunkásokkal, akik nagy értéknek számítanak, virtuális tőke, mint a „good will”, a jó hírnév. A vállalat tudását teremtik meg kreativitásukkal és intézményi emlékezetükkel (Wilson, 2000). Ambiciózusak, munkaközpontúak, mely növeli képességüket, fejlesztik know-how tudásukat. Mozgékonyaságuk, munkahelyi mobilitásuk igen nagy.

Összegezés

Tanulmányunkban néhány személyi kompetenciát mutattunk be, amelyek megítélésünk szerint rendkívül fontosak versenyképességünk fejlesztése és megőrzése érdekében (kommunikációs készség, problémamegoldó készség, kreativitás). A tudásgazdaság alapjainak lerakása, megerősítése állandóan növekvő igényeket támaszt a munkavállalókkal és az intézményekkel szemben, amelynek csak az iskolai végzettség állandó emelésével és a folyamatos tanulással lehet csak megfelelni. Ez azonban csak akkor válhat valóra, ha a munkavállalók birtokában vannak azoknak a perszonális (motivációs készség és attitűd, tanulási készség, problémamegoldó képesség, stb.) és interperszonális kompetenciáknak (team-munka képesség,

szociális készség, vezetési képesség, stb.), amelyek feltétlenül szükségesek eredményes munkájukhoz, foglalkoztatásuk megerősítéséhez, saját érvényesülésük és a társadalom javára. Ez feladatokat ró az iskolai és az iskolán kívüli felnőttképzésre egyaránt.

Ezen belül, a knowledge workereknek, idem eadem, azoknak a munkavállalóknak, akik tudományos ismereteket alkalmaznak és hoznak létre, az előzőekben felvázolt még magasabb szintű személyi kompetenciákra és készségekre van szükségük, hogy önként vállalt vagy másoktól elvárt kötelezettségeiknek megfeleljenek. Ennek a nem mindennapi tudásnak (pld. magas szintű elemző készség) elsajátítása azonban nem kizárólagosan csak az iskolai oktatás eszközeivel történik, hanem a tanulás teljes spektrumával, hiszen nem törvényszerű, hogy valamennyiük diplomával rendelkezék, de az elengedhetetlen, hogy magas legyen a „literacy”-ük. (OECD, 2001). Az oktatási szakemberek előtt nem világos, hogy ezek a személyi kompetenciák milyen csatornákon keresztül, hogyan alakulnak ki. Konszenzus van azonban abban, hogy ezeknek különleges ismereteknek és készségeknek tudatosabb fejlesztésében alapvető változásokra van szükség a tanulás kontextusaiban, tartalmában, módszereiben és a tanár (facilitator) szerepkörét illetőleg.

Források

1. Education Policy Analysis. Education and Skills. OECD. Paris. 2001. 151 p.
2. Kulcskompetenciák az egész életen át tartó tanuláshoz. Felnőttképzés, 2007. 1. sz.
3. Dolfsma, W., Soate, L.: Understanding the Dynamics of Knowledge Economy. 2006. 263 p.
4. Osberg, L., Wolf, E., and Baumol, W.: The Information Economy: The implication on the unbalanced growth. The Institute for Research on Public Policy. Nova Scotia. 1989.
5. International Adult Literacy Survey (1994-1998), OECD. 1999.
6. Information Literate Knowledge Worker: Wikipedia, the free encyclopedia. 2007.
7. Stasz, C.: Assing Skills for Work.: Two Perspectives Oxford Economic Papers. 2000.
8. A problémamegoldó gondolkodás képessége... In: Nemzeti Alaptanterv. Oktatási Minisztérium, 2003.
9. Béjaoul, A.: Sur la mesure des qualifications: application á l'émergence de l'économie du savoir, Human Resources Development, Ottawa. 2000.
10. Zajda, J.: International Handbook on Globalization, Education and Policy Research. 2005. Springer, New York 828 p.



11. Falk, S., Berli A., Dimers, D. Contributor: Th. Davenport: Knowledge Management and Networked Environments: Leveraging Intellectual Capital. 2003. AMACOM. 243 p.
12. White, D.: Knowledge Mapping and Management. 2002. Idea Group Inc. 375 p.
13. Leicester, M. and Field, J.: Lifelong Learning Education Across the Lifespan. Routledge. 2000. 321 p.
14. The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. US Department of Labour. 2000. Washington, 70 p.
15. Davenport Th.: Thinking for a Living: How get better performance and results from know-ledge workers. 2005. 288 p.
16. Szewczak, J. and Snodgrass C.: Managing the Human Side of Information Technology. Idea Group Inc. 351 p.
