

A kompetencia fogalmi értelmezése

A kompetencia fogalmát sok helyen használják! Sokan sok mindent értenek kompetencia fogalma alatt. Számomra ez akkor vált világossá, mikor képzésekről szóló konzultációkon a kompetenciák meghatározásához érkezünk! Ekkor szembesülök azzal, hogy a kompetencia értelmezése eléggé bajos. Mert ugyan van valamiféle elképzelés a kompetencia fogalmáról, de ennek nem sok köze van a tudomány megállapításaihoz. Természetesen senki sem várja el, hogy az, aki képzést rendel meg pontosan, naprakészen tudjon mindent a kompetenciáról, de legalább a kompetencia értelmezéséről valami tudást várna az ember. Sajnos ez egyáltalán nincs így! Hogy ennek mi az oka azt nem tudom, de az információ hiány biztosan nem! Elég csak beütni az internet keresőbe, hogy kompetencia és millió válasz jelenik meg! Lehet, hogy a bőség zavarának köszönhető az, hogy nem tudnak választ találni arra, hogy miként kellene értelmezni a kompetenciát? Lehet! A cikkem a kompetencia értelmezéséhez nyújt segítséget!

A kompetenciának egy általánosan elterjedt és hangoztatott meghatározása a következő: azokat az alapvető személyes tulajdonságokat nevezzük kompetenciának, amelyek eredményeként adott munkakörben egy munkatárs magatartás alapján értékelhető, előre meghatározott kritériumok szerint jó/kiváló teljesítményt nyújt.¹

A kompetencia a kutatások alapján alapvető személyes tulajdonság, tehát mindenkinek van. Minden ember rendelkezésre áll a személyes kompetenciáinak sora, amely megnyilvánul, ha megfelelő közegben kell csinálnunk valamit. A kompetencia tehát csak cselekvések sorozatában jelenik meg, vagyis a kompetencia cselekvés nélkül nem értelmezhető! Miért érdekes ez? Azért mert az az emberi tulajdonság, ami nem figyelhető meg, mert nem nyilvánul meg cselekvésben, az nem kompetencia! Egy példával mindjárt világossá válik, amit írtam! Egy ügyfélszolgálati irodába olyan embereket kell felvenni, akik kedvesek, nyugodtak és jó kommunikáló képességgel rendelkeznek. De hiába kedves, nyugodt és jó kommunikációs képességgel rendelkező munkavállaló valaki, ha ezek a kompetenciái az ügyféllel való személyes találkozások során nem jelennek meg, mert kényelmetlenül érzi, magát a személyes találkozások során például zavarja, ha valaki orrhangon beszél vagy affektál, vagy bármi más! Az ilyen munkavállaló nem fog jó vagy kiváló teljesítményt nyújtani, nem figyelhető meg, nem jelennek meg azok a kompetenciák, amikre szükség lenne, hiába rendelkezik ilyen emberi tulajdonságokkal! Tehát hiába kedves, nyugodt és jó kommunikál valaki egy baráti társaságban az még nem biztos, hogy alkalmassá teszi őt arra, hogy egy ügyfélszolgálati irodában dolgozzon! a definíció második részében a jó, kiváló teljesítményt vár el a dolgozótól egy értékelő rendszer szerint. Tulajdonképpen itt arról van szó, hogy a szervezet egy bizonyos teljesítményt vár el a dolgozótól. Ez a teljesítmény a szervezet sikeres működéséhez szükséges! A szervezet sikeres működése egyértelműen kapcsolódik a dolgozók személyes tulajdonságaiból adódó munkahelyi viselkedéshez, vagyis a kompetenciáihoz. Ebből logikusan következik az, hogy sikeres szervezet csak olyankor jön létre ahol a dolgozók sikeresen nyilvánulnak meg a munkahelyi környezetükben. A munkahelyen történő sikeres megnyilvánulás a dolgozó személyiségének megjelenése cselekvő tevékenység formájában. Ha tehát kompetenciát kívánunk meghatározni egy adott munkahelyen vagy kompetenciákat kívánunk hozzá rendelni egy adott képzéshez, akkor arra a kérdésre kell válaszolnunk milyen emberi viselkedések kellenek a sikeres munkavégzéshez az adott munkahelyi környezetben! A kompetenciák meghatározásánál öt összetevőt kell figyelembe venni:

1. Ismeretek, a tudás: rendszerezett információk, amivel a személy rendelkezik az adott szakterületről;
2. Készségek, jártasságok: melyek bizonyos fizikai és szellemi feladatok teljesülésének képességét adják;
3. Énkép, önértékelés, szociális szerepek: melyek személyes értékek mentén szerveződnek, tehát olyan attitűdök, értékek, melyeket a személy fontosnak ítél, hogy legyenek vagy megtegye őket;
4. Személyiségvonások: vagyis fizikai - pszichikai jellemzők a helyzetekre, információkra adott válaszok és az érzelmek kezelése, megélése különböző élethelyzetekben, vagyis az érzelmi intelligencia;
5. Motivációk: irányítják, befolyásolják, szelektálják a viselkedést bizonyos magatartások, célok felé.

Az első megszerzhető képzésekkel, iskolák elvégzésével, melynek az elvégzését bizonyítványokkal, okmányokkal igazolunk. A második az adott szakterületen való tapasztalatot írja le, vagyis mennyi ideje vagyunk az adott szakterületen és mennyi tapasztalatot gyűjtöttünk össze. Ez az a két összetevő egyszerűen észlelhető, könnyen felmérhető! A másik három azonban már nem csak tudományos eszközökkel mérhető, észlelhető objektívan és tulajdonképpen e három tényező miatt nehéz a kompetenciát meghatározni! Ezért van a tudományos módszerekre szükség a kompetenciák meghatározásához!

A tudományos kutatás is arra irányult, hogy általános, minden szervezetben használható kompetenciákat definiáljon a könnyű használhatóság érdekében!

Spencer és társai kompetencia modellje ²

A Spencer és társai kompetencia modell a 21 generikus kompetenciát azonosított be és ezeket hat csoportba rendezte. Az egyes kompetenciákhoz még hozzárendelt kilenc szintet. Ezek a szintek a kompetenciák megjelenések leírása az emberi magatartás formájában az elégtelentől a legjobbig. Érdekes módon Spencer és csapata a számozást -1-gyel kezdte és 7-nél fejezte be. A -1-es szinten az adott kompetenciához kapcsolódó magatartás visszautasítása található, vagyis a dolgozó kérés ellenére is megtagadja az elvárt cselekvést, míg a 7-es szinten az önmotivációból fakadó tökéletes, sikeres megnyilvánulás található!

Spencer modellje

- „teljesítmény és cselekvési kompetenciák”
 - teljesítményorientáció
 - rend kialakítása
 - minőségre és pontosságra törekvés
 - kezdeményező képesség
 - információkeresés
- „támogatás és mások segítése”
 - empátia
 - ügyféltudatosság
- „befolyásolás”
 - befolyásolás
 - szervezeti tudatosság
 - kapcsolatok építése
- Vezetői kompetenciák
 - mások fejlesztése
 - irányítás és asszertivitás
 - csapatmunka és együttműködés
 - csapatvezetés
- Kognitív kompetenciák
 - analitikus gondolkodás
 - fogalmi gondolkodás
 - szaktudás
- Személyes hatékonyság kompetenciái
 - önkontroll
 - önbizalom
 - rugalmasság
 - elkötelezettség a szervezet iránt.

Ebből a modellből kiindulva össze lehet állítani egy olyan kompetencia szótárt (kompetenciák listáját), ami az adott területhez szükséges. Összeállíthatunk olyan kompetencia szótárt, ami egy adott szervezetről szól vagy egy olyat, ami egy konkrét munkakörhöz szól. A szervezetről szóló kompetencia lista mögött olyan megfontolás állhat, hogy milyen magatartású dolgozók kellenek ahhoz, hogy a szervezet sikeres legyen, a munkakörhöz kapcsolódó kompetenciák pedig azt írják, le milyen magatartás kell a meghatározott jó/kiváló teljesítményhez.

Beszélnünk kell még a kompetencia modell terjedelméről³ is.

A modell terjedelme lehet átfogó, szelektív, hibrid. Az átfogó modellben található kompetenciák száma legalább 20. A szelektív modellekben a kompetencia száma 10-20 között változik. A hibrid vagy vegyes modellekben általában 5 kompetencia található.

Az átfogó modellekben minden benne van, amit az adott területen dolgozótól elvárunk, a szelektív modellben csak azok a kompetenciák vannak benne, amik megkülönböztetik a kiváló dolgozót a közepesétől, a vegyes modellekben az elengedhetetlen kompetenciák (általában négy-öt) mellett van speciális helyzetekben szükséges kompetenciák, amiket az átfogó modellből választunk ki.

A katonai repülésirányítói kompetencia fogalmi értelmezése

A katonai repülésirányítás a Magyar Honvédség elhanyagolt területe. Tudományos kutatások nem szólnak erről a területről kompetencia vizsgálatok sem! Pedig a kompetencia alapú haderőhöz, ami célként jelenik, meg sok munkát kellene elvégezni! Ennek egyik első lépése lenne az adott szakterületek kompetencia vizsgálata! A vizsgálatok eredményei kompetencia szótár megalkotását tennék lehetővé! A repülésirányítói kompetencia szótárak megléte lehetővé tennék a képzések, értékelések és kiválasztások objektívá tételét és meghatároznák a leendő repülésirányítók kiválasztásának kritériumait! Ahhoz hogy ezt a munkát el lehessen kezdeni néhány kérdésre kellene választ adnunk.

Az első kérdés az lenne, hogy mikor tekinthetjük a repülésirányítói munkát sikeresnek? A második, hogy mit értünk a katonai repülésirányításban jó/kiváló teljesítményen? Amíg ezeket a kérdéseket nem válaszoljuk, meg addig nem tudunk előbbre lépni az objektivitás fele.

Az általam feltett kérdésekre a következő válaszokat tudom adni!

Az elsőre a válaszom azt a repülésirányítói munkát akkor tekintem sikeresnek:

- ha a repülési feladat az előjáró parancsnok által meghatározott sikerességi kritériumszintet eléri;
- a repülésirányító munkája ok-okozati összefüggésben áll a sikeresen végrehajtott repülési

feladattal;

- a repülésirányítói munkát a repülési feladatok befejezéséig úgy végzi, hogy az általa nyújtott szolgáltatások megfeleljenek az érvényben lévő parancsoknak és szabályoknak.

A jó/kiváló teljesítmény szerintem: a repülésirányító úgy végzi a munkáját, hogy az általa felügyelt szakterületeken a rendszer maximális vagy ahhoz közeli terhelése esetén is a repülési feladatok sikeressége biztosított legyen a repülés végrehajtásának teljes időtartama alatt!

Véleményem szerint a fent megfogalmazottak alapján kellene értelmezni a repülésirányítói kompetencia fogalmát!

Összegzés

A kompetencia felhasználása illetve a kompetencia megközelítés bevezetése a Magyar Honvédségben előnnyel járna! Az értékelések, amit a személyek kapnak az évvégén semmit mondanak! A kompetencia megközelítés használatával eljutnánk odáig, hogy objektíven vagy legalábbis objektívebben értékeljék a munkánkat! Az értékelés alapján jobban meglehetne határozni azt, hogy kinek milyen fajta képzésre van szüksége! Kiket lehet kiválasztani missziókba! Ki hol tart tudásban, képességekben és mit kellene tennie ahhoz, hogy jobb legyen! A kiképzési hatékonyság egyéni és szervezeti szinten pozitív irányban változhatna, ami képesség növekedéshez illetve új képesség kialakításhoz is elvezethetne! És még sorolhatnám az előnyöket, amiket a kompetencia alapú megközelítés adhat a Magyar Honvédségnek! De a jelenlegi környezet szervezeti, gazdasági stb. nem támogatja a kompetencia alapú megközelítés bevezetését egészen egyszerűen, mert mások a prioritások, máshová teszik a pénzt! Márpedig a kiképzéstől elvont pénz bármennyire is bizonygatják, a sikeres harctéri viselkedés kialakítását gátolja, vagyis kompetencia csökkenéshez vezet! A kompetencia csökkenés mérni lehet, mégpedig a katonák kiömlött vérével!

Álljon itt egy idézet, amit még 2006 olvastam Bagdadban a cikket egy amerikai katona tiszt, Norvell De Atkine, az amerikai hadsereg nyugalmazott ezredese írta még 1999-ben. A cikk címe Miért vesztik el az arabok a háborúikat? az idézet a következő:

„a hadseregek úgy küzdenek ahogy ki vannak képezve. A csapatokat a békebeli szokásokkal, irányelvekkel, és módszerekkel készítik fel; nem mennek át egy hirtelen metamorfózison ahol az egyenruhába bújtatott civilek hirtelen harcosokká válnak”

¹ SPENCER, Lyle M Jr.-SPENCER, S.M.: Competence at work. John Wiley & Sons, Inc. New York 1993

² SPENCER-SPENCER, 1993.

³ KLIEN BALÁZS-KLEIN SÁNDOR: A SZERVEZET LELKE. EDGE2000 BUDAPEST, 2006

Vissza a tartalomhoz >>>