

A karrierdöntés mint kognitív információs folyamat

A karrierépítés és a pályaválasztás elméletei általában nem foglalkoznak a döntésben ténylegesen közrejátszó folyamatokkal. Ezt a szempontot célozzák meg a döntéseméleti megközelítések, amelyeknél meg kell különböztetni a normatív és a leíró modelleket. Az előbbiek azt magyarázzák, hogyan kellene döntéseket hozni; az utóbbiak azt vizsgálják, hogy az egyéni döntéshozatali magatartás ténylegesen hogyan zajlik. Az alább bemutatott megközelítés eklektikus, és inkább a leíró megközelítések közé tartozik (Ertelt, Schulz, 1997, 223. o.; Ertelt 2001, 1385. o.; Peterson, Sampson, Reardon, Lenz, 1996, 423. o.).

Az egyéni döntéshozatali és problémamegoldási folyamatok ideális esetben feloszthatók egy döntés előtti, egy döntési és egy döntés utáni szakaszra, amelyek mindegyikére sajátos információs tevékenységek jellemzők. Az információk három típusa különböző módon hat egymásra: A tényyszerű tudás magában foglalja a lehetséges alternatívákról, azok „kielégítéssel kapcsolatos ajánlatairól”, valamint megvalósításuk módjáról és esélyeiről szóló információkat; az értékelő tudás magában foglalja a saját magáról alkotott elképzeléseknek a megfigyelt szakmai-társadalmi környezethez való viszonyításból leszűrt kritériumokat; a személyhez kötött problémamegoldó stratégiák megmutatják az egyénnek, hogy mely tényyszerű és értékelő információkat milyen módon kell kombinálni.

Csak az egyén által egy adott problémamegoldó helyzetben felvett információkat nevezzük „döntési premisszáknak”.

A ténybeli premisszák főként a pályával kapcsolatos ismereteket és az alternatívák megvalósíthatóságának esélyeire vonatkozó szubjektív értékelést foglalják magukban. Az értékalapú premisszák az érdeklődésből, a motivációból, az önértékelt képességekből és a „fontos” referenciaszemélyek hatásaiból táplálkoznak. Az előíró premisszák a problémamegoldás szubjektíven fontosnak tartott módszereit foglalják magukban (vö. Mitchell, Krumboltz, 1996): 1) a döntési helyzet szubjektív jelentősége, 2) a szükséges lépések realiztikus meghatározása, 3) a hasonló helyzetekben szerzett korábbi tapasztalatok gondos vizsgálata, 4) különböző cselekvési alternatívák kidolgozása, 5) információgyűjtés ezekről az alternatívákról, 6) az alternatívák súlyozása a kritériumok alapján és a nem vonzó alternatívák kiszűrése.

A szakmai problémamegoldásban közrejátszó folyamatokat már a korai kognitív információfeldolgozási koncepciók is differenciáltan kezelték (vö. Ertelt, Feckler 1979; Ertelt 1982), majd később többször empirikusan is vizsgálták (Ertelt, Schulz, Frey, 2022, 155. o.). Hasonló módon jellemzik Peterson és munkatársai (1996, 444. o.) a foglalkozási döntésekben részt vevő

folyamatokat a „kognitív információfeldolgozási megközelítésben” (Cognitive Information Processing Approach, CIP).

A pályaorientációban az információkezelés szempontjából azonban központi jelentőségű az a kérdés, hogy az egyénnek mennyi információra van szüksége a megfelelő pályaválasztási döntés meghozatalához. Erről eltérnek a vélemények attól függően, hogy az a normatív gondolat a mérvadó-e, miszerint az ügyfelet racionális döntésre kell rávezetni, vagy inkább a praktikus problémamegoldó magatartás gondolata.

A normatív elképzelések azt feltételezik, hogy az egyénnek hogyan kellene a legjobban döntenie; ezért nevezik őket előíró modelleknek. Ezzel szemben a leíró modellek annak a megfigyelésére építenek, hogy hogyan születnek a döntések valójában.

Ha az emberektől elvárják, hogy racionális döntéseket hozzanak például a pályaválasztás során, akkor a pályaorientációs információmenedzsmentnek gondoskodnia kell arról, hogy a pályaválasztók

- ismerjék a számukra nyitva álló összes alternatív cselekvési lehetőséget és azok hozzájárulását az egyéni célokhoz („elégedettségi ajánlatok”),
- elegendő értékelési kritériummal rendelkezzenek az alternatívák értékeléséhez, hogy (szubjektív) előnyök szerinti preferencia-skála alakuljon ki, és
- mindig azt az alternatívát válasszák, amelyet ebben a fontossági sorrendben semmi nem előz meg.

Az egyén információbefogadó és -feldolgozó képességének túlterheltsége, az információ túlterheltségre adott reakciók (információs stressz), az egyéni konfliktusok és érzelmek, valamint a véletlenek vagy „kedvező alkalmak” hatása nagyrészt figyelmen kívül marad a döntéshozatal előíró modelljeiben (vö. Ertelt, 1992, 95. o.; Holling et al., 2000, 10. és 28. o.). Ezért ezek a normatív megközelítések csak korlátozottan alkalmasak arra, hogy a pályaorientáció jövőorientált információmenedzsmentjének alapjául szolgáljanak, bár a pálya- és tanulmányi tanácsadás nemzeti és nemzetközi eljárásainak nagy része még mindig ezeken alapul (vö. Holling et al., 2000, 28. o.). Az emberi döntéshozatal leíró modelljei, amelyek az egyén információval kapcsolatos szükségleteire és viselkedésére irányulnak, megfelelőbbnek tűnnek a pályaorientáció jogi és szakmai-etikai kereteihez, azaz ott „találkoznak” a címzettel, ahol az éppen van a problémamegoldás folyamatában. Ezért beszélünk „igényorientált” megközelítésről, szemben az előíró modellek „kínálatorientált” jellegével.

A karrierproblémák és -döntések általában összetettek, ezért nehéz őket egyértelműen meghatározni („rosszul meghatározott helyzet”). Ritkán van „helyes” megoldás és egyértelműen

kiszámítható végkifejlet, vagy éppen garancia arra, hogy egy adott cselekvéssor megoldást hoz. Az ilyen döntéshozatali folyamatokat általában erős érzelmi érintettség kíséri, mint például a nyomás a probléma megoldására, az információs stressz, a hiányos információk miatti visszafordíthatatlanul rossz döntéstől való félelem és a kétségek, hogy a kiválasztott alternatíva valóban a helyes-e (vö. Peterson et al., 1996, 428. o.).

A leíró modellek az emberek „heurisztikus” viselkedését írják le nehezen meghatározható döntési helyzetekben: A megoldásokhoz lépésről lépésre közelítenek, tapogatózva és leegyszerűsítésekkel, csak néhány alternatívát vesznek figyelembe a számításokban és csak néhány kritérium alapján értékelik őket, és a kötelező erejű döntéseket a lehető legtovább elhalasztják, hogy új információkat tudjanak figyelembe venni.

A heurisztikák olyan leegyszerűsítő szabályok, amelyeket az emberek a döntéshozatali folyamatok során használnak, hogy nagymértékben csökkentsék az információfeldolgozással járó kognitív erőfeszítést; az ilyen „megoldjuk” stratégiák tehát nem tévelygések, amelyeket el kell kerülni a problémamegoldás során, hanem ez a norma. Wegmann (2005, 25. o.) egy szakirodalmi áttekintés után tíz ilyen heurisztikát ír le és megállapítja, hogy a következő jellemzők alapján lehet őket megkülönböztetni egymástól: 1. keresési szabályok az alternatívákra, illetve azok jellemzőire, 2. szabályok a keresés leállítására és 3. döntési szabályok az alternatíva kiválasztására. (vö. még Ertelt, Ruppert 2011).

Példa Heurisztika	1. keresési szabály	2. stop-szabály	3. döntési szabály
Fokozatosság	Olyan alternatívák keresése, amelyek csak kis mértékben térnek el a kiindulási állapottól.	A keresés akkor fejeződik be, ha olyan alternatívát találtunk, amely a kiindulási helyzethez képest javulást jelent.	Döntés egy olyan alternatíva mellett, amely csak kis mértékben tér el az eredeti helyzettől, de javulást jelent.
„Válasszuk a legjobbat” heurisztika	Olyan jellemző keresése, amely a legerősebb döntést elősegítő erővel rendelkezik.	A keresés befejeződik, amint olyan jellemzőt találunk, amelyben az alternatívák különböznek egymástól.	Döntés a kiválasztott jellemző magasabb értékével rendelkező alternatíva javára.
Elégedettség	Véletlenszerű keresés.	A keresés leáll, amint egy alternatíva megfelel az „elégedettségi szintnek”.	Döntés az első alternatíva mellett, amely megfelel az „elégedettségi szintnek”.
„Minimalista” heurisztika	Véletlenszerű keresés egy releváns attribútumra, amelyben az alternatívák különböznek egymástól.	A keresés véget ér, amint olyan jellemzőt találunk, amelyben az alternatívák különböznek egymástól.	Döntés az ismert alternatíva javára. Ha az egyik vagy mindkettő ismeretlen, akkor a kiválasztott jellemző tekintetében magasabb értékkel rendelkező alternatíva javára dönt -

1. táblázat: A heurisztikák megkülönböztetésére szolgáló jellemzők.

Az egyéni döntéshozatali folyamatok és a folyamat során alkalmazott heurisztikák rögzítésére Tittel (2019) kifejlesztett és tesztelt egy, az ISM-en alapuló kérdőívet, amely a pályaorientációban alapvető segédeszköznek tekinthető. Ez a kérdéssor lehetővé teszi, hogy a fenti heurisztikák mindegyikéhez hozzárendeljük a megfelelő kérdéseket, amelyek mind a tanácsadás, mind a rögzített beszélgetések későbbi tartalomelemző kiértékelése során az egyértelmű azonosítást szolgálják. Erre alapozva kifejleszthető az igényorientált tanácsadás-kísérő és tanácsadás-követő információmenedzsment (vö. Tittel, 2019, 91. o.).

Az igényorientált irányítási és információs rendszer minősége most attól függ, hogy mennyire tud alkalmazkodni az egyén kognitív-affektív információfeldolgozási folyamataihoz, azaz mennyire tudja azokat szimulálni. Ebben az értelemben az olyan elképzelések, mint Peterson et al. fentebb ismertetett problémamegoldási ciklusa vagy a fázisokra, szakaszokra bontás diagnosztikai eszközök arra, hogy megállapítsuk, az egyén hol tart a döntéshozatali folyamatban, és rendkívül hasznosak a megfelelő hasznos információk közvetítésében. Ha egy személy egy problémás helyzettel szembesül, amelyet például az iskolaelhagyás, a munkanélküliség vagy a tanulmányi kudarc vált ki, akkor információra van szüksége a számára új helyzet meghatározásáról, a döntés típusáról, a döntéskerülés hátrányairól, a hogyan tovább módjáról és a várható információs erőfeszítésről.

Ennek értelmében alternatív cselekvési lehetőségek generálásához kell segítséget nyújtani, ahol kevésbé a minél nagyobb szám, mintsem a jellemző példák kiválasztása a fontos.

A lehetséges cselekvési irányok értékeléséhez információkra van szükség azokra a releváns értékelési kritériumoknak a tudatosításához, amelyek segítségével fel lehet mérni, az alternatívákat mennyire célravezetőek az egyes célok szempontjából.

A döntési fázisban, amikor az egyén személyesen elkötelezi magát egy alternatíva mellett, olyan információkra van szüksége, amelyek tájékoztatást adnak neki saját döntési képességéről, a választás és az elkötelezettség konfliktusairól, a veszteségtől való félelemről és a sikeres megvalósítás esélyeiről.

A döntést követő szakaszra jellemző disszonancia-élményekkel való megbirkózáshoz leíró, megerősítő és értelmező információkat kell nyújtani. Különösen fontos például egy új képzés vagy munkahely esetében, hogy kétségek vagy kudarcok esetén tanácsadással és magyarázatokkal szolgáljunk, hogy az elhamarkodott reakciók ne ássák alá a döntés sikeres végrehajtását.

Az ezekre a premisszákra épülő információs strukturális iránymutatás (ISM) a személy egész pályafutása során nyújtott tanácsadói támogatásra vonatkozik. A hangsúly a döntéshozatali és problémamegoldó magatartáson van az átmeneti szakaszokban, nemcsak reaktívan, hanem proaktívan is (vö. Ertelt, Schulz, Frey 2022).

Hivatkozások

- Ertelt, B.-J. (1982). Lernbedingungen für einen entscheidungsorientierten Berufswahlunterricht. In: Seidel, G. (Ed.). Orientierungen zum pädagogischen Handeln. Göttingen/Toronto: Hogrefe, 72-97.
- Ertelt, B.-J. (2001). Informationsmanagement in der Beratung. *ibv (BA)*, 2001 (21), 1385-1396.
- Ertelt, B.-J.- & Feckler, K. (1979). Aspekte einer Intensivierung und Erweiterung von Informationssaktivitäten der AVuAB. *ibv (BA)*, 1979 (5).
- Ertelt, B.-J. & Ruppert, J.J. (2011). Heuristic Theory of Decision Making: Evidence and Implications for Career Guidance. In: Kraatz, S. Ertelt, B.-J. (Eds.). Professionalisation of Career Guidance: European Mobility – Chance and Challenge. Tübingen: dgvt, 192-206.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W. E. (1997). Theorien und Methoden der Beratung in Bildung, und Beruf. Leonberg: Rosenberger.
- Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022). Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation. Springer Nature Switzerland
- Holling, H., Lüken, K.H.- Preckel, F.-& Stotz, M. (2000). Berufliche Entscheidungsfindung, *BeitrAB* 236 (IAB/BA).
- Mitchell, L. K. & Krumboltz, J. D. (1996). Krumboltz's learning theory of career choice and development. In D. Brown, & L. Brooks (Ed.). Career choice and development (3rd Edition). San Francisco, CA: Jossey-Bass. 233-280.
- Peterson, G. W., Sampson, J. P., Jr., Reardon, R. C., & Lenz, J. G. (1996). Becoming career problem solvers and decision makers: A cognitive information processing approach. In D. Brown & L. Brooks (Eds.). Career choice and development (3rd Edition). San Francisco, CA: Jossey-Bass, 423-475.
- Tittel, C. (2019). Erhebungsinstrument zum beruflichen Entscheidungsverhalten. Mauritius: AV-Akademikerverlag
- Wegmann, O. (2005). Individuelle Entscheidungsstrategien in der beruflichen Laufbahn im Vergleich zu Modellvorstellungen der beruflichen Laufbahnberatung, Mannheim: Universität (Diplomarbeit).