



# Karjääriinfo vahendamise mudel ja selle rakendamise protsess



**Koostanud:** Anne-Liise Verpson ja Ave Szymanel SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskusest

Materjali koostamisel on kasutatud James P. Sampsoni kognitiivse infotöötuse mudelit ja Saksamaa föderaalset tööhõiveameti nõustamiskontseptsiooni põhimõtteid.

**Kaanefoto:** Johannes Jansson/norden.org

**Kujundanud:** BestIT OÜ

**Sihtasutus Innove**

**Tallinn 2014**

# Sisukord

<b>Sissejuhatus</b> .....	<b>3</b>
<b>I OSA</b> .....	<b>3</b>
1. MIKS PÖÖRDUTAKSE KARJÄÄRISPETSIALISTI POOLE?.....	3
2. KARJÄÄRIINFO VAHENDAMISE PROTSESS .....	4
3. VESTLUS KLIENDIGA KUI PÕHILINE TEGUTSEMIS- JA DIALOGIVORM .....	4
4. JÄTKUSUUTLIKU KLIENDITÖÖ ALUSEKS OLEVAD TEGEVUSPÕHIMÕTTED.....	6
<b>II OSA</b> .....	<b>7</b>
1. PROBLEEMILAHENDUSPROTSESSI MUDEL.....	7
2. INFOTÖÖTLUS e. CIP-mudel .....	9
3. OTSUSTUSPROTSESS e. CASVE-mudel.....	10
<b>Lõppsõna</b> .....	<b>14</b>
<b>Viidatud/ kasutatud allikad</b> .....	<b>15</b>

## Sissejuhatus

Seoses ühiskonna kiire muutumisega räägivad poliitikud, majandusspetsialistid ja teadlased aina rohkem suurenenud karjääriteenuste pakkumise vajadusest hariduse ja tööhõive vallas. Lisaks on suurema tähelepanu pööramine karjääriteenustele tähtis kasvavate nõuete tõttu, mida esitatakse individuaalse tööalase konkurentsivõime loomise, tagamise ja arendamise suhtes (Rübner, 2009)<sup>1</sup>.

Teenusepakkujatelt oodatakse avatud ja kergesti kättesaadavat teenustevalikut. Teenuse pakkumise toetamiseks on SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus koostanud praktilise metoodilise materjali, millest saab karjäärispetsialist tuge igapäevatöö efektiivsemaks muutmiseks. Materjali koostamisel on kasutatud James P. Sampsoni kognitiivse infotöötuse mudelit ja Saksamaa föderaalset tööhõiveameti nõustamiskontseptsiooni põhimõtteid. Koostajad tänavad panustamise eest kolleege, Kadri Eensalu, Teele Traumanni, Katrin Kreegimäed ja Kristina Orioni, SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskusest ning koostööpartnereid Saksamaa föderaalset tööhõiveametist.

Materjali esimeses osas pööratakse tähelepanu klienditeenindust mõjutavatele aspektidele ja olulistele etappidele vestluses kliendiga ning selgitatakse jätkusuutliku töösuhte kujundamise aluseks olevaid tegevuspõhimõtteid. Teine osa keskendub kognitiivsele karjääriinfo vahendamise protsessile. Täpsemalt kirjeldatakse infovahendamise protsessi eri etappe, pakkudes sealjuures praktilisi selgitusi, viiteid ja näiteid, et selgitada mudeli kasutegurit igapäevases töösituatsioonis kliendiga suheldes.

## I OSA

### 1. MIKS PÖÖRDUTAKSE KARJÄÄRISPETSIALISTI POOLE?

Noortel ja täiskasvanutel võib karjääriabi vajadus tekkida erinevatel eluetappidel ja eri olukordades, nt kooli lõpuklassides, tööelu alustamisel, töökoha vahetamisel, karjääri kavandamisel, pärast vanemapuhkust, tööalasel ümberõppel, töökoha kaotamise hirmus või töötuks jäämisel. Tihti vajatakse hinnangut olemasoleva info kohta, tuge ja lisainfot eri võimaluste vahel valimiseks, asjatundja abi sobiva koolitus- või töökoha leidmiseks.

**Karjäärispetsialisti poole pöördumise ajendiks on tavapäraselt mingi probleem, st kliendi soovimatu või enam mitte parima võimalikuna tajutav lähteolukord**, mida soovitakse asjatundja abil soovitud eesmärgi suunas muuta. Eesti keeles on sõnal „probleem“ enamikel juhtudest negatiivne varjund. Infovahendamise protsessis kasutatakse sõna „probleem“ aga muutust hõlmavas tähenduses ja kliendi võimetest lähtuvast vaatenurgast. Inglise keeles kasutatakse selles kontekstis sõna „gap“, mis ei oma kindlat varjundit (nt kahe võrdselt hea võimaluse omamine, kus probleem seisneb selles, et inimene ei oska kahe hea asja vahel valida).

<sup>1</sup> Rübner, Matthias (2009) „Berufsberatung weiter stärken. Zielsetzungen und Perspektiven der Bundesagentur für Arbeit.“ *Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis*, 4.

## 2. KARJÄÄRIINFO VAHENDAMISE PROTSESS

Karjääriinfo vahendamise protsessi võib kirjeldada kui **metoodiliselt struktureeritud sekkumisvahendit**, mis juhatab sisse korrakindla ja tulemustele suunatud probleemianalüüsi ning toetab seda. Karjäärispetsialisti ja kliendi vahel **areneb kindla struktuuriga suhtlus**, mille käigus töötatakse lähteanalüüsi ja kokkulepitud eesmärkide põhjal välja lahenduskäigud ning kavandatakse nende ellu viimine. **Sellest lähtuvalt eristub karjääriinfo vahendamine teistest vestlusvormidest**, nt lihtsast info edastamisest.

Iga kohtumise määravad selles osalevad isikud ja nende suhtlusteema. Oluline on anda vestlusele üldine põhjendatud suund. Vestluse asjatundlikuks arendamiseks peab karjäärispetsialistil olema **vastav eriala- ja metoodiline pädevus** (nt teadmised kutsenõuete kohta, ülevaade olukorrast tööturul) ning **sobivad isikuomadused**. Karjäärispetsialisti pädevust näitab paljuski tema võime tulla toime võimalike pingeliste ja eri lähenemist vajavate olukordadega. Karjääriinfo spetsialisti pädevused on üles loetletud kutsestandardis (vt [karjääriinfo spetsialisti kutsestandardis 5 ja 6](#)).

**Psühholoogiliste arengu-, otsustus- või käitumisprobleemidega tegelemine ei kuulu karjääriteenuste valdkonda** (nt isiksuse arengu raskused, suutmatus otsuseid vastu võtta, kognitiivsed häired). Kui need raskused hakkavad mõjutama karjäärivalikut, otsitakse erialaasutuste või teiste võrgustikku kuuluvate partnerite (nt õppenõustamisspetsialistide) abil teenuseid, mis võimaldaksid nende probleemidega pädevalt tegeleda. **Küll aga kuulub karjäärispetsialisti pädevusse niisuguste raskuste märkamine**, nende kirjeldamine, nendele tähelepanu juhtimine ja koostöö arendamine erialaspetsialistidega.

**Infovahendamine on eesmärgi- ja lahenduskeskne suhtlus vähemalt ühe karjäärispetsialisti ja ühe kliendi vahel.** Klient kaasatakse aktiivselt ja lahendus probleemile leitakse koos temaga. Seejuures **võtavad spetsialistid arvesse kliendi isiksust ja sõltumatust**. Kui vajalikuks osutuvad lisakohtumised, hinnatakse nende käigus senini toimunud tegevuse edukust ja liigutakse edasi lahenduste leidmise suunas. Kui kliendil puudub teadmine iseendast (mis on aga tulevikuotsuste tegemiseks väga oluline), võib infospetsialist soovitada kliendile **eneseanalüüsi ja karjääriplaani tegemist karjäärinõustajaga**.

## 3. VESTLUS KLIENDIGA KUI PÕHILINE TEGUTSEMIS- JA DIALOOGIVORM

Karjäärispetsialist valmistab ennast professionaalselt ette igaks kohtumiseks kliendiga. Kui ka **klient on vestluseks valmistunud, on tal suuremad ootused spetsialisti metoodilise pädevuse suhtes**. Ootuspärane on sel juhul karjäärispetsialisti poolne asjatundlik vestluse juhtimine konkreetse tulemuse suunas. Spetsialist peab vestluse käigus kliendi valmisolekule adekvaatselt reageerima (vt inimese sisekõne CIP-mudeli näitel). Lisaks nõuavad klientide **erinevad soovid ja vajadused täpset ja tõhusat planeerimist**, mille kaudu mõlemad pooled jõuaksid aktiivse koostööni, eesmärgi teadvustamiseni ja tulemuste eest vastutuse võtmiseni.

Üldjuhul peaksid spetsialist ja klient esimesel vestlusel **järgmisteks sammudeks ühiselt suuna seadma**. Eduka alguse tagab kliendi omaduste ja oskuste teadvustamine. Vestluse käigus **analüüsitakse tema võimeid ja tugevaid külgi ning teadvustatakse neid talle**. Toimub niiöelda „informeeriv kujundamine“, mis tähendab seda, et klient omandab uusi

teadmisi kohe vestluse alguses ning kindla tulemuse saavutamist ei nendita ja selle üle ei arutleta alles protsessi lõpus. Enda võimetest teadlik olemine ja nendega arvestamine suurendab ka kliendi tegutsemisvõimet.

**Klientide erinevad vajadused nõuavad individuaalseid lahendusi.** Karjäärispetsialist kavandab infovahendamise protsessi kliendist lähtuvalt – klienti motiveeritakse aktiivselt koostööd tegema, ebaedu korral aidatakse tal pettumusest üle saada, töötatakse välja alternatiivid valitud ametile ja võimalused vajalike kutseoskuste omandamiseks. Kui olemasoleva info põhjal on kliendil raskusi tulevikuvaliku tegemisel, võib kliendil soovitada karjäärinõustaja abil põhjaliku eneseanalüüsi tegemist ja selle põhjal uute lahendusviiside leidmist. **Püüetes saavutada ühine arusaamine ja kokkulepe teenuse osutamises väljendub tõhusa karjääriteenuse kvaliteet.**

**Vestluse, kui olulise tegutsemis- ja dialoogivormi peamised põhimõtted:**

➤ **Rohkem tähelepanu vestluse algusele**

Vestluse alguses tuleb kliendile hea meeskonnatöö huvides esitada rohkem sissejuhatavaid küsimusi ja kaasata teda aktiivselt dialoogi. Tähtis on **luua ühine vestlusruum**, milles saaks tähelepanu pöörata kliendi individuaalsetele soovidele ja reaalsele vajadustele. Nii luuakse **alus vestlusele, mis keskendub kliendi võimele olukord ja vajadused ühiselt välja selgitada.**

➤ **Meeskonnatöö**

Pärast kliendi olukorra ja vajaduste väljaselgitamist ning eesmärkide püstitamist tutvustab spetsialist kliendile seda, kuidas eesmärkideni jõutakse. Selles **protsessis peavad nii klient kui ka spetsialist aktiivselt osalema.**

➤ **IT-põhine protsessijuhtimine**

Kuigi see on eesmärgi saavutamisel oluline, ei tohiks info otsimine ja infoallikate leidmine mõjutada vestluse algust ega saada ülejäänud vestluse peateemaks. Rohkem tähelepanu tuleks pöörata kliendi teadlikkusele ja tema oskusele seostada info leidmine, otsimine ja kasutamine enda haridus- ja/või töövalikute ellu viimisega.

➤ **Asjatundlikkus ja läbipaistvus kui rollikujunduse kesksed osad**

Kliendiga suheldes tuleb muu hulgas **välja selgitada, kas ootused, hinnangud ja toimumisviisid on realistlikud.** Spetsialist peaks siin esinema asjatundjana tööturu valdkonnas ning andma kliendile vastavat erialast nõu ja toetust. Kutsealane informeeritus ja kutsealane enesehindamine on kaks tihedalt seotud, kuid iseseisvat karjääri kavandamise ja elukutsevaliku protsessi mõõdet. **Ilma minimaalse korrastatud teabeta elukutsete ning nende paigutuse kohta haridussüsteemis ja tööturul** võivad haridustee ja elukutse valiku tegemist mõjutada nii kliendi enda kui ka tema sõprade, lähedaste, jt mõjutajate subjektiivsed arvamused. Vastata tuleb küsimusele, kas kliendil on temale sobivate võimalike kutsealaste toimumisviiside kohta olulist tööturuga seotud ja piisavalt täpset infot.

➤ **Teadmiste täiendamise vajadus**

Seoses muutustega haridussüsteemis, seadusandluses ja ühiskonnas **peavad spetsialistid end pidevalt täiendama nii kutsete info osas kui ka majandusest laiemalt.** Klienditöö tõhustamiseks on oluline enda teadmisi täiendada infovahendamise ja laiemalt kliendisuhtluse põhimõtete osas (suhtlemis-, arengu- ja isiksusepsühholoogia alused).

## 4. JÄTKUSUUTLIKU KLIENDITÖÖ ALUSEKS OLEVAD TEGEVUSPÕHIMÕTTED

Jätkusuutlikku töösuhet, milles on esiplaanil eesmärgipärane ja aktiivne tegelemine probleemiga, saab kujundada järgmiste kirjanduses soovitatud tegevuspõhimõtete kohaselt.

- **Klienti tuleb tõsiselt suhtuda ja teda parimal viisil toetada.** Karjäärispetsialistid võtavad oma kliendi soove ja probleeme tõsiselt, julgustavad ja toetavad teda aktiivselt, et leida tema jaoks sobivaimad lahenduskaigud. Nii tajub klient spetsialisti aktiivse partnerina, kes valiku tegemise protsessi algusest peale asjatundlikult toetab.
- **Klient on aktiivne ja vastutustundlik partner.** Mõlemal suhtluspoolel – infovahendajal ja kliendil – peab olema õigus oodata vastaspoolelt aktiivset osalemist probleemi analüüsimisel ja sellele lahenduse otsimisel. Klient kaasatakse algusest peale aktiivse partnerina dialoogi arendamisse.
- **Silmas tuleb pidada kliendi võimeid.** Kliendi võimete teadvustamine ja arvestamine kuuluvad tulevikuvahetuste välja selgitamisel tähtsaimate edutegurite hulka. Nende märkamine ja arendamine on eesmärgi saavutamisel üks peamisi tegureid. **Kliendiga suheldes luuakse lahendusele suunatud ja võimetele tuginev dialoog**, kus tuuakse vajaduse korral välja kliendi isiklikud nõustamist vajavad probleemid, mõjutatakse soodsas suunas kliendi põhihoiakut ja viidatakse võimalusele pöörduda probleemide analüüsimiseks nõustaja poole.
- **Klienditöö peab olema läbipaistev.** Karjäärispetsialist on meetoodiliselt pädev; ta on protsessi eestvedaja ja vastutab selle ülesehituse eest. **Spetsialisti sekkumine ja tema ootused kliendi suhtes peavad olema selged ja arusaadavad.** Kasutatava meetoodika läbipaistvus peaks võimaldama mõlemal poolel üksmeelselt probleemid läbi töötada ning aitama vältida arusaamatusi ja võimalikku usaldamatust.
- **Infovahendamisprotsess on suunatud tulemustele.** Eesmärk on anda kliendile võimalus oma probleemidele sobivaim lahendus leida ja see ka ellu viia. Oluline on **tähelepanu pöörata tulemuste praktilisusele**, st olukorra analüüs ja leitud tegutsemisvõimalused tuleb muuta konkreetseteks sammudeks, mille abil on võimalik jõuda järk-järgult eesmärgini. Nii tajub klient, et spetsialistile ei ole kõige tähtsam mitte protsessi etappide range järgimine, vaid et spetsialist aitab edendada kliendi elukutsevaliku oskust ning teadlikke tegutsemise võimalusi.
- **Kohustuse võtmine olgu mõlemapoolne.** Probleemilahenduse eesmärgid ja sammud täpsustatakse ja kooskõlastatakse. **Probleemide läbi töötamine peab olema sihikindel ja klient peab selle eest vastutust võtma.** Kui klient seab endale spetsialisti abiga konkreetset eesmärgid, siis on aktiivseks tegutsemiseks vajalik motivatsioon olemas. Ootused kliendi suhtes peavad olema realistlikud ning näiteks noorte inimeste ja täiskasvanute puhul võivad need erineda.

Eelnimetatud tegevuspõhimõtted asuvad klienditöö põhihoiakute, meetodite ja vestlusvõtete kokkupuutepunktis. Ühest küljest peavad karjäärispetsialistid olema valmis ja võimelised looma häid suhteid ning suutma ja tahtma oma kliente probleemide analüüsimisel aidata. Teisest küljest on võimalik suhtlusprotsessis suhteid sihipärase sekkumisega teadlikult ja seega rohkem või vähem asjatundlikult kujundada.

# II OSA

## 1. PROBLEEMILAHENDUSPROTSESSI MUDEL

Kliendi ja spetsialisti vahelise suhtlemise aluseks on **kindlal metoodikal põhinev sekkumine probleemi järkjärgulisse lahendamisse**, st spetsialist algatab korra kindla probleemilahenduse protsessi ja jälgib selle arengut. Protsess ise koosneb järgmistest faasidest:

- toetust vajavate põhivaldkondade kindlaksmääramine,
- konkreetsete eesmärkide ja soovitud tulemuste kindlaksmääramine,
- eesmärgi saavutamise strateegiate väljatöötamine.

**Probleemilahenduse kesksed meetodid** on teoreetiliselt hästi põhjendatud, nende mõju on empiirilisel kinnitust leidnud ning nad on end eri rakendusvaldkondades õigustanud. **Meetodid põhinevad sotsiaalteaduste kognitiivsetel, õppimis- ja käitumisteooria lähtekohtadel.** Nende meetodite rakendamist on põhjendatud lähtuvalt probleemi põhikomponentide analüüsist ja sellest, et probleemi on võimalik süsteemselt läbi töötada. Selle argumendi järgi **koosneb probleem kolmest osast:**

1. **Muutmist vajav või enam mitte parima võimalikuna tajutav lähteolukord.** Mõned lähteolukorrad võivad olla rohkem, teised vähem keerukad. Klient ise võib osata oma olukorda paremini või halvemini analüüsida, ta võib probleemi rohkem või vähem teadvustada.
2. **Soovitud lõppolukord.** Selles võib sisalduda **mitu eesmärki või ka ainult üks eesmärk** ning **see võib kirjeldada nii pika- kui ka lühiajaliselt saavutatavat olukorda.** Kliendil võib olla väga erinev (nt selge või ähmne) ettekujutus soovitud muutuse eesmärgist. Ka **usk eesmärgi saavutatavusse** võib olla erinev.
3. **Võimalikud takistused.** Probleemi lahendamist, st lähteolukorrast **soovitud lõppolukorda jõudmist võivad raskendada järgmised tüüpilised takistused:**
  - **Lähteolukorda ei ole piisavalt hästi kirjeldatud.** Küsimustele ei osata täpselt vastata. Nt küsimused: „Mis täpselt ei lähe kõige paremini?“, „Mis tundub probleeme valmistavat?“
  - **Lõppolukord on sõnastatud liiga laialivalguvalt,** et muutmisprotsessi loogiliselt kavandada ja seda hinnata osata. Küsimustele ei osata rahuldavalt vastata. Nt küsimused: „Mida tuleb täpselt saavutada?“, „Mille järgi võib ära tunda, et lähteolukord on paranenud?“
  - **Ei tunta vajalikke lahendusteid,** neid ei osata mõtestatult seostada või nõustatav ei näe võimalusi. Küsimustele ei osata üldse vastata või vastatakse osaliselt.

Seega on oluline teenusepakkumise protsessis kasutatavate mudelite eri faase ja etappe nii üksikasjalikult kirjeldada, et see võimaldaks inimeste probleemilahenduse keskset tegevust võimalikult hästi toetada. Üldise probleemilahendusprotsessi kujundamisel pööratakse karjääriinfo vahendamise kontekstis erilist tähelepanu Gary Petersoni, James Sampsoni ja



Robert Reardon (1991) **kognitiivse infotöötlemise käsitlusele**<sup>2</sup> – s.o teoreetiliselt põhjendatud ja kaasav lähenemisviis, mille põhiseisukohad on välja toodud järgnevas osas.

Pakkumaks karjääriteenuseid võimalikult kuluefektiivselt, on mitmed autorid esile toonud **diferentseeritud teenuse pakkumise mudelit**. Autoritest tuntuim on James P. Sampson, kes on karjääriteenuste vahendamise teemalistes uurimistöodes keskendunud kahele valdkonnale. Esimene valdkond kätkeb arvutirakenduste kasutamist karjääriteenuste vahendamisel, teine valdkond hõlmab karjääriinfo pakkumist. Sellesse valdkonda kuuluvad (a) teooria (kognitiivne infotöötlemise mudel – *Cognitive Information Processing* e CIP-mudel), (b) karjääriotsuse tegemise valmidus (mudelid, negatiivsed mõtted karjäärist, mõõtevahendid ja karjääriabi), (c) kavandamine (karjääriinfo vahendamise abivahendid), (d) juurutamine (muutuste ja pideva parendamise strateegiad) ja (e) atesteerimine (karjäärispetsialistid, karjääriplaneerijad ja testimine). **Sampson kirjeldab oma lähenemises diferentseeritud teenuse pakkumise mudelit, mis võeti aluseks ka Eesti karjääriteenuste süsteemi väljatöötamisel.**

Diferentseeritud mudeli kohaselt tuleb karjääriinfo vahendamisel silmas pidada, et kliendid saaksid karjäärikeskuses piisavalt abi – mitte rohkem ega vähem. Diferentseeritud karjääriinfo vahendamise mudelist lähtudes võib karjääriinfo vahendamine toimuda kolmel tasandil: eneseabi-, töötajatoega või juhtumipõhise teenusena. Nimetatud mudeli kohaselt tuleb esmalt hinnata kliendi karjääriotsuste tegemise valmidust, misjärel on võimalik pakkuda talle sobival tasemel teenust.

**Karjääriotsuse tegemise valmidus** tähendab inimese võimet teha haridus- ja tööalaseid valikuid oma elu-olu arvesse võttes. Inimeste otsustusvalmidust saab liigitada suureks, mõõdukaks ja väikeseks (vt diferentseeritud teenuse mudeli tabelit).

	Miinimumtasand: eneseabiteenus	Mõõdukas tasand: töötajatoega teenus	Maksimumtasand: juhtumipõhine teenus
<b>Kliendi valmidus</b>	suur	mõõdukas	väike
<b>Infospetsialisti osutatud abi</b>	vähene või puudub	minimaalne	suur
<b>Infospetsialisti ülesanne</b>	klient suunatakse infoallikate juurde, klient sooritab infootsingu iseseisvalt	infospetsialist aitab klienti infootsingul	infospetsialist sooritab infootsingu ja edastab info kliendile

Tabel: Diferentseeritud teenuse mudel

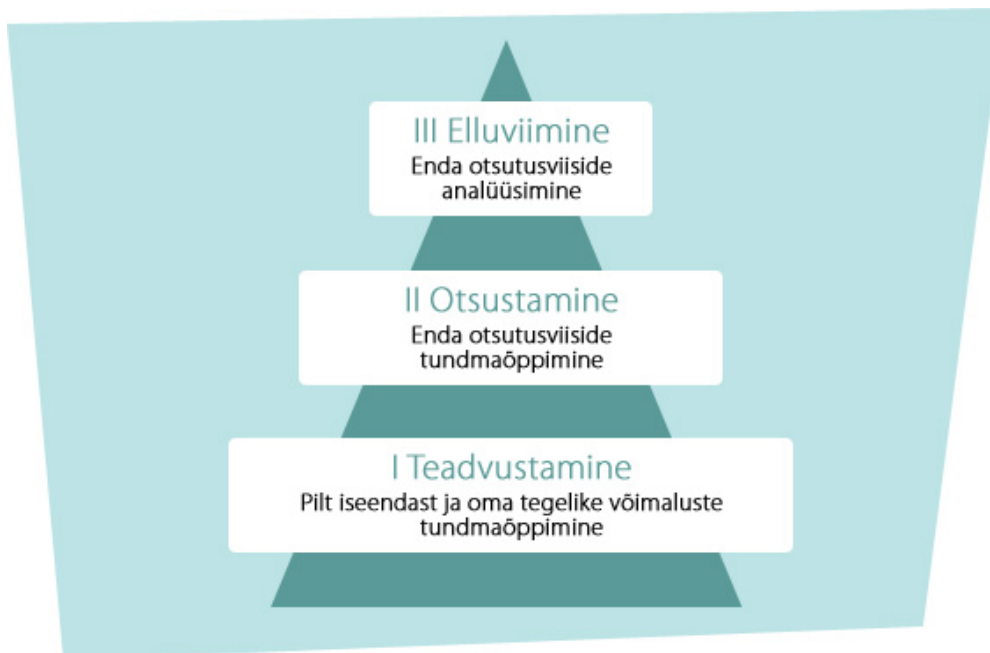
Toetudes karjäärivaliku tegemisel teatud mudelitele, on lihtsam mõista otsustusprotsessi sisu ja kulgu (J.P. Sampson, 2010). Karjääriprobleemide lahendamisel ja otsuste tegemisel leiab sageli kasutamist **kognitiivne infotöötlemise mudel** (CIP mudel), mille 2 põhiideed on infotöötluspüramiid ja CASVE mudel<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Peterson, Gary W. & Sampson, James P. & Reardon, Robert C. (1991) "Career Development and Services. A Cognitive Approach." Belmont.

<sup>3</sup> Sampson, James P. (2010) „Karjääriinfo vahendamise käsiraamat.“ SA Innove, Tallinn.

## 2. INFOTÖÖTLUS e. CIP-mudel

CIP-mudel kirjeldab infotöötuspüramiidi (vt joonist) abil karjäärivaliku olemust ja protsessi, st kuidas inimene teadvustab endale probleemi olemust ning enda analüüsi- ja otsustusvõimet. Mudelis käsitletakse probleemi kui lahknevust inimese tegeliku ja soovitava seisundi vahel.



Joonis 1: Infotöötuspüramiid

Järgnevalt selgitatakse näidisküsimuste abil seda, kuidas kognitiivne infotöötlus toimub, st kuidas inimene endamisi olukorra üle arutleb.

### 1. etapp – Teadvustamine

1) Enesetundmine (st väärtused, oskused jms mida inimene ise arvab endal olevat)

- „Millised on minu väärtused, huvid ja oskused?“
- „Millised on minu ootused töökoha suhtes – mida ma hindan (nt reisimine, vahetustega töö), mida ma soovin vältida (nt töötamine kõrgustes)?“

2) Haridus- ja tööturuinfo tundmine (st faktid haridus- ja töömaailma kohta, reaalsed võimalused).

- „Millist tööd ma võin saada oma hariduse ja kogemusega?“
- „Milline näeb välja mind huvitavat ametit pidava inimese tööpäev?“
- „Millised on hariduse ja kogemuse nõuded mind huvitavale töökohale?“

### 2. etapp – Otsustamine

- „Millised on olulised sammud minule sobiva eriala või ameti valimisel?“
- „Kuidas teen tavaliselt enda jaoks olulisi otsuseid?“  
Siin etapis on võimalik kasutada karjääriotsuse tegemiseks CASVE-mudelit (mudeli kirjeldust vt lähemalt järgmisest peatükist).

### 3. etapp – Elluviimine e. Tehtud otsuse hindamine

- Inimene peab endamisi nõu, kuidas otsuse tegemine on õnnestunud.

- Enesega peetav sisevestlus võib olla nii negatiivne kui ka positiivne. Oluline on muuta negatiivne sisekõne positiivseks: nt „Ma ei suuda kunagi teha õiget karjäärivalikut!“ asemel mõelda „Ma vajan rohkem infot!“; „Lõpliku otsuse tegemine on hirmutav!“ asemel mõelda „Ma vajan abi otsuse tegemisel!“.

### 3. OTSUSTUSPROTSESS e. CASVE-mudel

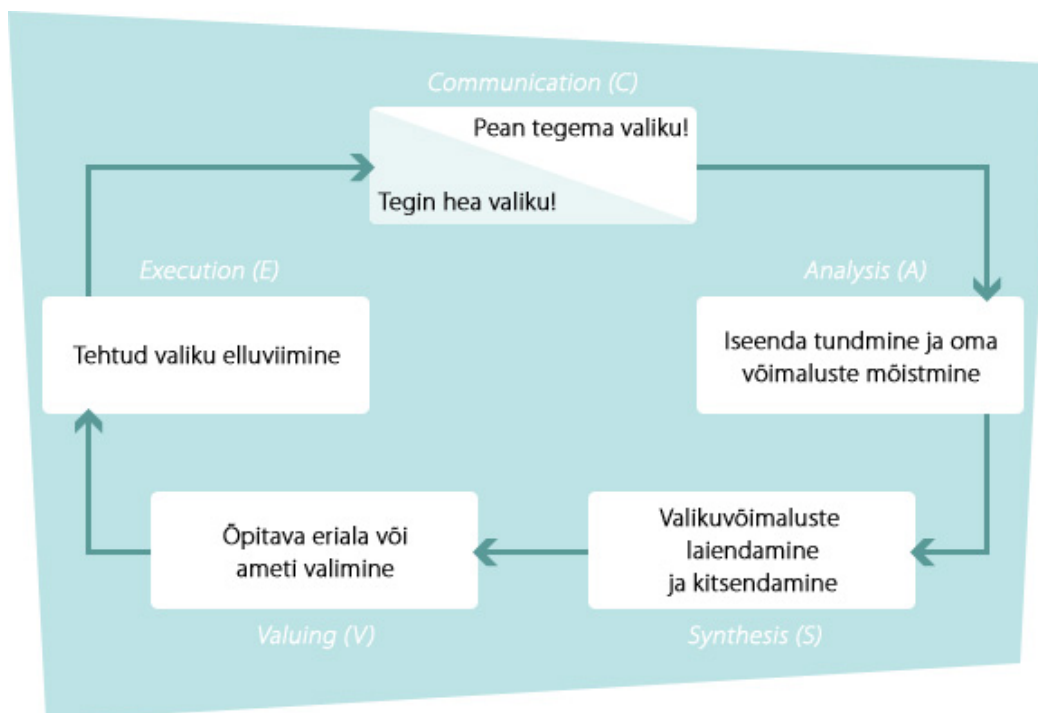
Karjääri- ja elukutsevaliku **otsuse tegemise põhistruktuur järgib kindlat protsessimudelit**. Seejuures on iga faasi jaoks välja töötatud temaatiline raamistik, mille alusel saab üheselt sõnastada olukorra analüüsi, eesmärgiotsingu ja lahendusstrateegiad.

**Protsessimudel näeb ette ka tagasisidestamise.** Sellega võetakse arvesse asjaolu, et (keerukad) probleemilahendusprotsessid ei kulge tavaliselt lineaarselt. Alati on võimalikud viivitused, tagasilöögid, olukorra muutumine või ebaõnnestumised, mis tingivad plaani muutmise.

#### Miks on vaja jagada protsess eraldi etappideks?

- Protsessi jagamine etappideks **aitab hoida ülevaadet teel lähteolukorrast soovitud lõppolukorrani**. Etappidel on struktureeriv funktsioon – nende abil on spetsialistil lihtsam keerukaid olukordi planeerida ja protsessi juhtida, kliendil aga on lihtsam toimuvast aru saada.
- Mudelite keskne lähtepunkt on, et nad **loovad korrakindla pildi sellest, kuidas inimesed oma mõtetes ja tegudes probleeme lahendavad**.

„Mudeli abil saab paindlikult ja süsteemselt kirjeldada samme, mida inimesed põhjalike muudatuste analüüsimisel teevad. Põhjus, miks see mudel nii hästi eri kultuurides toimib, on selle loogika, mis põhineb inimteadvusel endal.“ (Egan, 2002 b)<sup>4</sup>



Joonis 2: CASVE-mudel

<sup>4</sup> Egan, Gerard (2002b) "The Skilled Helper." 7th ed. Pacific Grove.

### **(C) Communication – Kliendilt info kogumine (Klient teadvustab endale, et peab tegema valiku)**

**Selles etapis toimub olukorra analüüs ja sissejuhatus vestlusele.** Esmane vestlus kliendiga taotleb terviklikku pilti kliendi karjääri kavandamise ja elukutsevaliku protsessi hetkeolukorrast. Vestlus on rajatud eelkõige eesmärgile saada aru olukorra teadvustamisest kliendi poolt, tema senisest tegevusest, küsimustest ja soovidest. Milliste konkreetsete eelduste, probleemide ja ootustega tuleb klient nõustamisele? See osa kliendi-spetsialisti vahelisest suhtlusest koos **tervitus** ja **vestluse sissejuhatus**ega on väga tähtis, et luua **edasiseks suhtlemiseks püsiv konstruktiivne tööõhkkond**. Esitatavad küsimused peavad olema lühikesed, selged, toetama aruteluteema käsitlemist, mitte suunama soovitud vastustele ning vältima vestluskaaslase hindamist. Näited võimalikest eri tüüpi küsimustest:

Alustav: „Mis sind täna siia tõi?“

Suunav: „Kas sa oled mõelnud haridusvalikute peale?“, „Mida sa võiksid teha teisiti?“

Kirjeldav: „Miks sa seda nii teed?“

Eesmärki täpsustav: „Mida see sulle annab?“

Peegeldav, täpsustav: „Sain ma õigesti aru?“

Tegevusele ärgitav: „Millest alustada?“

**Oluline on täpsustada seatud eesmäärke.** Sihipärane läbimõtlemine, eesmärkide põhjendatud valik, täpsustamine ja kokkuleppimine on oluline CASVE-mudeli kõikides etappides. Abiks on suunavad küsimused: „Mida tuleb saavutada?“, „Mille järgi ma saan hiljem aru, et olen oma eesmärgid saavutanud?“, „Kuidas toimivad eri eesmärgid üksteise suhtes?“, „Millistele eesmärkidele keskendun kõigepealt ja millistele hiljem?“.

Eesmärkide saavutatavust tuleb eriti hoolikalt kontrollida, kui kliendil ei ole veel konkreetseid eesmäärke või kui kliendi eesmärkide ja nõustamisvõimaluste vahel on olulised vasturääkivused (st karjäärispetsialistile on pandud ebarealistlikud ootused eesmärkide suhtes).

Vastata tuleb küsimusele, kas kliendis on sisemine valmisolek karjääriotsuse tegemiseks juba välja kujunenud või mitte (probleemiteadlikkus, pühendumus, valmisolek vastutuse võtmiseks – vt diferentseeritud teenuse mudelit).

**Probleemi teadvustamisele – s. o lahknevus inimese tegeliku ja soovitava seisundi vahel – võivad viidata mitmed märgid.** Nt välised märgid: sündmused („Pea tegema valiku lõpueksamite osas!“); lähedased („Ema ütles, et kui ma peagi otsust ei tee, saab mul raske olema!“) või sisemised märgid: ärevad tunded („Kardan ennast kohustustega siduda!“), vältiv käitumine („Ma alustan järgmisel nädalal!“), ebatavalised füsioloogilised seisundid („Ma olen nii endast väljas, et ma ei saa süüagi!“).

### **(C) – > (A) Analysis – Iseenda tundmine ja oma võimaluste mõistmine**

Selles etapis toimub karjääri kavandamise ja elukutsevaliku protsessi hetkeseisu määratlemine. Eesmärk on kliendi tegutsemis- ja toetusvajaduste selgelt struktureeritud analüüs olukorra määratlemisega. **Selleks võib spetsialist kasutada suunavaid küsimusi kogu protsessi vältel** (nt CASVE-mudeli igas etapis esitada vastav kontrollküsimus):

- Kas klient on piisavalt tegutsemisvalmis või probleemist teadlik, et käesoleva karjääri kavandamise ja elukutsevaliku etapi nõuetele aktiivselt vastata? (Valmisoleku hindamine.)
- Kas klient hindab end kutsealaselts piisavalt diferentseeritult ja realistlikult, on tal vastavad ametieelistused? (Enesehindamise hindamine.)
- Kas kliendil on piisaval hulgal põhjendatud ja olulist teavet kutseala kohta ning kas tal on olemas teabekogumise strateegiad? (Informeerituse hindamine.)
- Kas klient kasutab seoses oma kutsealaste otsuste tegemisega isiklikele vajadustele vastavaid ja pädevaid meetodeid? (Otsustuskäitumise hindamine.)
- Kas kliendil on oma haridust, kõrgkooliõpinguid või karjääri puudutavate otsuste elluviimiseks vajalikud teadmised ja lähtekohad? (Elluviimise hindamine.)

Kui kliendi karjääriotsuse tegemise valmidus on määratletud, tuleb jätkata kliendi oskuste, võimete ja pädevuse ning töö- ja haridusteede arutamise ja **Eneseteadlikkuse tõstmiseks** (sh kogemustest saadud teadmised, enesetundmise küsimustike tulemustest saadud info) ja **ametialaste teadmiste suurendamiseks** tuleb välja selgitada kliendi

- Väärtused („Mis motiveerib Sind töötama?“).
- Huvid („Millist tegevust naudid?“, „Millega sisustad vaba aega?“).
- Oskused („Millega saad hästi hakkama?“).
- Töötamisega seotud eelistused („Mida töö juures enim hindad – nt paindlik töögraafik, reisimisvõimalus vms?“, „Kus huvipakkuvat ametit õppida?“, „Milles seisneb praktika, töövarjutamine vms?“).

Inimesel peab siin etapis toimuma **metatunnetuse (ehk sisemaailma) tasandil teadlik tegutsemine**, st iseendas selgusele jõudmine („Peaa otsuse tegema, kuigi kogu protsess tekitab ebamugavust, rahutust, stressi“) ja oma võimaluste hindamine („Millist infot ma vajan enda ja olukorra kohta, et valik teha ja otsuseid vastu võtta?“). Kui kliendil ei ole selget pilti enda omadustest, oskustest ning soovidest, saab infospetsialist **soovitada kliendile iseenda paremaks tundma õppimiseks ja karjääriplaani tegemiseks kohtumist karjääriinõustajaga**.

Klient, kes teeb esmakordselt elukutsevaliku, võiks sõnastada spetsialisti abiga enda eesmärgid. Üldeesmärk on uurida välja, millised kutsealad sobivad isiklike huvide ja teadmistega.

#### **Konkreetsed tegevuseesmärgid:**

- koostada ülevaatlik nimekiri sobivatest kutsealadest;
- luua piisavalt selge pilt oma tugevatest ja nõrkadest külgedest;
- osata nimetada oma olulisemaid kutsealaseid huve ja välistavaid kriteeriume.

Üldiste eesmärkide juurest jõutakse konkreetsete tegevuseesmärkideni. Tegevuseesmärkide kooskõlastamise juurde kuulub ka **vestluskaaslaste asjaomaste rollide suunamine** – milles seisneb kliendi ja milles spetsialisti panus? Kooskõlastatud tegevuseesmärkide abil on võimalik lahendusprotsessi edaspidi täpsemalt välja töötada ja tulemusi kontrollida.

Siin etapis on mõttekas selgitada välja isiklikud elukutsevaliku eelistused ja selleks sobivad kutsevalikuvõimalused (kognitiivsed eeldused). Vastata tuleb küsimusele, kas klient on juba

kujundanud piisavalt täpse ja realistliku pildi oma kutsealastest huvidest, väärtustest, pädevusest ja võimetest, et määratleda endale sobivad ja saavutatavad kutsealased valikud. Loomulikult on siin oma osa ka kliendi sotsiaalsel ja regionaalsel keskkonnal, mis mõjutab ja kujundab tema enesehindamist.

Spetsialist pöörab vajadusel tähelepanu kliendi **infootsingu oskuste väljakujundamisele ja kinnistamisele ning korrastatud teabevahendusele**. Andmaks kliendile infot ametite kohta (nt milliseid ameteid on olemas; mida huvipakkuva ameti esindaja igapäevaselt teeb; kontrollida kliendi teadmisi erinevate ametite kohta) ja aitamaks mõista, millised ametid võiks kliendi oskuste/omadustega sobida, on soovitatav tutvustada kliendile **portaali Rajaleidja ametite andmebaasi** [www.rajaleidja.ee/ametid](http://www.rajaleidja.ee/ametid). Spetsiifiliste küsimuste korral huvitekitava ameti kohta saab kliendile soovitada tutvumist **kutsestandarditega**. Lisaks on siinjuures sobiv aeg kliendi kurssi viimiseks huviäratava **valdkonna seosest tööturul toimuvaga** (sh anda ülevaade sellistest temadest nagu tööjõu vajadus ja hõivatus maakonna lõikes, keskmine töötasu).

### **(S) Synthesis – Valikuvõimaluste laiendamine ja kitsendamine**

Analüüsi- ja sünteesietapis on keskne küsimus, kuidas kliendid analüüsivad, sorteerivad ja kaaluvad olulist kutsealast teavet, isiklikke ja sotsiaalseid ootusi ning võimalikke tagajärgi, et enda jaoks kindla otsuseni jõuda. Seejuures rakendatakse mitmesuguseid valikukriteeriume ja otsustusviise, mis võivad olla olenevalt klientide otsustusvalmidusest, -stiilist ja -pädevusest väga erinevad. Vastata tuleb küsimusele, kas kliendil on piisavalt lähteandmeid, et teha otsus (nt kaalutletud elukutsevalik) ning kas kliendil on olemas tõhus tegutsemiskava ja kas ta oskab seda ka samm-sammult ellu viia.

**Sünteesi etapis toimub kõikide edasiõppimise ja/või tööga seotud võimaluste välja toomine** (st võimalused, mis vastavad eelnevalt läbi arutatule – s.o inimese väärtused, huvid, oskused, tööalased eelistused). Oluline on vähendada võimalikke variante, et alles jääks 3–5 sobivaimat võimalust edasiõppimiseks ja/või töötamiseks (st arvestades finantsseisu, transporti, elukohta jms).

### **(S) → (V) Valuing – Valiku tegemine ja tehtud valiku hindamine**

**Siin etapis annab** karjääripetsialist kliendile **tagasisidet ning teeb kokkuvõtte arutletust**. Selle põhjal peaks klient saama enda hetkeolukorrast selgema arusaamise ja mõistma võimalikke valikuid, millega oma karjääriteel edasi liikuda. Sellele etapile on iseloomulik

- Valikutega kaasneva kasu ja kahju välja selgitamine („Milline on tehtud valiku mõju iseendale, omastele, sõpruskonnale, ühiskonnale laiemalt?“);
- Allesjäänud võimaluste seadmine tähtsujärjekorda („Teen enda esimese valiku ja ka varuvariandi juhuks, kui esimene valik ei peaks sobima või peaksin ebaõnnestuma.“).

### **(E) Execution – Tehtud valiku ellu viimine**

**Kohtumise lõppfaasis sõnastatakse konkreetselt ja lepitakse kokku edasine tegevus**. Tegevuskava tehtud valiku ellu viimiseks võib olla järgmine:

- koolitusplaan valiku elluviimiseks valmistumisel (nt õpingud, kutse omanikel kraadiõpe, praktika);
- tehtud valiku testimine tegelikus elus (nt täis-, osakoormusega või vabatahtlik töö, kursustel/praktilistel koolitustel osalemine);

- tööle kandideerimine (nt vajalike dokumentide täitmine, tööintervjuuks valmistumine).

### **(C) Communication – Kliendilt info kogumine (Klient teadvustab endale, et tegi sobiva valiku)**

CASVE-mudeli viimases etapis jõutakse tagasi info kogumise etappi, kus **klient teadvustab endale tehtud valiku sobivust**. Seejuures aitab teda vastuste leidmine järgnevatele küsimustele:

- „Kas tehtud valik oli õige, st teadlikult tehtud ja minule sobivaim?“
- „Kas leidsin enda küsimustele vastused?“
- „Kas segadus ja hirm tuleviku ees on asendunud selguse, rahu ja enesekindlusega?“
- „Kas tean, mida teha endale püstitatud eesmärkide saavutamiseks?“

*„Lõpuks on probleemide ja valikute juhtimise puhul juhendamine suunatud nendele toimingutele, mis viivad tulemusteni ning mõjutavad seejuures positiivselt kliendi elu. Arutelud, eesmärgianalüüs, kooskõlastamisprotsess, strateegia väljatöötamine ja tegevuse kavandamine on mõttekad niivõrd, kuivõrd nad aitavad kliendil läbimõeldult tegutseda ja eesmarke saavutada. Muutused ei toimu võluväel, see on raske töö. Kui klient ei võta oma tegevuse eest vastutust, ei saavutata midagi.“ (Egan 2002a)<sup>5</sup>*

## Lõppsõna

Ühtne metoodika (sh infovahendamise protsessietappide sõnastamine, nende kohta kvaliteedistandardite kehtestamine) annab protsessi kvaliteedi hindamiseks ühtsed kriteeriumid ja on oluline eeldus näiteks töövarju meetodile ja kolleegide nõustamisele. Eestis pakutavate karjääriteenuste kvaliteeditagamise süsteemist annab ülevaate [karjääriinfo vahendamise- ja karjäärinõustamise kvaliteedikäsiraamat](#).

Lisaks loob ühtse metoodika kasutamine eelduse spetsialistide pädevuse suurendamiseks – annab töötajatele oskuseid, mille alusel on võimalik kvalifikatsiooni parandada. Karjääriinfo vahendamise metoodika annab spetsialistidele ühisel alusel ja ühtses vormis üles ehitatud nõuandeid ja toetust töös kliendiga.

<sup>5</sup> Egan, Gerard (2002a) „Exercises in Helping Skills. A Manual to Accompany the Skilled Helper.“ 7th ed. Pacific Grove.

## Viidatud/ kasutatud allikad

Egan, Gerard (2002a) "Exercises in Helping Skills. A Manual to Accompany the Skilled Helper." 7th ed. Pacific Grove.

Egan, Gerard (2002b) "The Skilled Helper." 7th ed. Pacific Grove.

Peterson, Gary W. & Sampson, James P. & Reardon, Robert C. (1991) "Career Development and Services. A Cognitive Approach." Belmont.

Rübner Matthias (2009) "Berufsberatung weiter stärken. Zielsetzungen und Perspektiven der Bundesagentur für Arbeit." Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 4.

Rübner Matthias, Sprengard Barbara (2011) "Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit – Grundlagen."

Sampson, James P. (2010) „Karjääriinfo vahendamise käsiraamat.“ SA Innove, Tallinn.