



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

CARDURI DE EVALUARE A COMPETENȚELOR PENTRU ADULȚII CU ABILITĂȚI SCĂZUTE



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Inclusive+

Instrumente de evaluare inclusivă și practică pentru consilierii vocaționali

2018-1-ES01-KA204-050779

Carduri de evaluare a competențelor pentru adulții cu abilități scăzute

Iulie 2019

Acest instrument a fost dezvoltat, în cadrul proiectului “Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners” - 2018-1-ES01-KA204-050779”. Acest instrument este gratuit și disponibil pentru orice părți interesate.

Sprejtinul Comisiei Europene pentru a produce acest instrument nu constituie o aprobare a conținutului său, acesta reflectă doar părerile autorilor; Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor conținute de acesta.



Autori:

Amandine Bonnel (CESIE)

Rosina Ulokamma Ndukwe (CESIE)

Co-autori:

Viorica Ghinea, (Asociația Consultanților și Experților în Economie Socială România)

Michaela Bacskorova, (Europersonal)

Maria Rubio, (Fundación Coremsa)

Babett Csokán, (InovaConsultancy LTD)

Petra Sulovska, (Europersonal)

Design grafic:

CESIE



Introducere

Aceste carduri au fost create pentru a ajuta consilierii vocaționali să identifice competențele clienților lor, ca un prim pas pentru o abordare personalizată, mai empatică și mai eficientă, în ceea ce privește recrutarea și consilierea profesională. Pentru a îndeplini acest obiectiv, au fost dezvoltate două seturi de carduri, unul pentru adulți și unul pentru profesioniștii în orientare profesională și vocațională. Prin imagini, descrieri simple ale competențelor și scenarii/situații realiste, utilizatorii adulți vor fi sprijiniți în autoevaluarea abilităților lor. Pe de altă parte, setul pentru profesioniști, îmbogățit cu întrebări bazate pe tehnica interviului STAR, îi va ajuta să economisească timp și să fie cât mai aproape de realitate, atunci când evaluează competențele clienților lor.

Cui îi este destinat acest instrument?

Acest instrument a fost dezvoltat pentru a sprijini consilierii vocaționali, alți profesioniști în orientare profesională și recrutorii, în activitatea lor zilnică, cu adulți cu calificări reduse. Prin urmare, a fost creat pe baza interviurilor realizate cu aceste părți interesate, ținând cont de provocările cu care se confruntă, în timp ce lucrează cu clienții lor. Apoi, cardurile au fost testate de către profesioniști și feedback-ul/sugestiile lor au fost utilizate, pentru a le face și mai adaptate nevoilor lor.

Cum au fost selectate competențele?

Competențele, incluse în carduri, au fost selectate pe baza unei cercetări realizate în contextul local, din 5 țări (Anglia, Italia, România, Slovacia și Spania), care s-a finalizat cu un raport de cercetare transnațională. Cardurile corespund competențelor, care sunt cele mai importante pentru adulții slab calificați, pentru a găsi un loc de muncă în fiecare context. Acest studiu a fost realizat cu profesioniști, care au experiență cu adulții slab calificați, de către organizații din aceste 5 țări: Asociația Consultanților și Experților în Economie Socială România (România), CESIE (Italia), Europersonal (Slovacia), Fundația Coremsa (Spania) și Inova (Marea Britanie). Participanții la această cercetare au fost: profesori universitari, educatori/traineri, angajați / președinte / manageri de proiect / voluntari / interni în ONGuri sau organizații de ocupare&consiliere/mediere pe piața muncii (publice/private), consilieri de educație profesională, psihologi, recrutori (experți în resurse umane și angajatori activi în domeniul catering, agricultură și construcții, distribuție de mașini, depozitare și livrare de bunuri), consilieri vocaționali, asistenți sociali și traineri/formatori etc.

Această diversitate de participanți a permis colectarea de informații de la două categorii principale, care pot avea puncte de vedere diferite asupra competențelor esențiale, necesare adulților cu nivel scăzut de calificare: pe de o parte, unii dintre participanți ajută adulții cu nivel scăzut de calificare să facă un CV, să identifice un loc de muncă etc. Pe de altă parte, recrutorii încearcă să evalueze aptitudinile acestor adulți, în timpul procesului de recrutare&selecție.

Ce conține acest instrument?

Acest instrument include două seturi diferite de carduri. Fiecare dintre ele este compus din 5 tipuri diferite de carduri, care vizează:

1. Abilități personale
2. Abilități sociale
3. Abilități digitale
4. Abilități profesionale



5. Hobby-uri

Aceste categorii au fost alese pentru a include acele competențe, care sunt cel mai adesea cerute, atunci când este vorba de un adult cu un nivel scăzut de calificare, care caută un loc de muncă, având în vedere atât abilitățile "soft", cât și cele "hard" (tehnice). Pentru a ajuta profesioniștii să identifice abilitățile "ascunse" ale clienților lor, carduri cu hobby-uri au fost incluse, de asemenea, pentru a conecta activitățile pe care clienții lor le fac în timpul liber și, care pot ajuta la descoperirea unor competențe utile, pentru un loc de muncă.

Acest instrument a fost, de asemenea, conceput pentru a facilita evaluarea competențelor dobândite într-un cadru nonformal și informal. Există 53 de carduri, referitoare la diferite abilități și 12 carduri, referitoare la hobby-uri.

În plus față de carduri, a fost creat și un Evidence Toolkit (un ghid despre utilizarea concretă a tehnicii interviului STAR), dezvoltat pentru profesioniști. Acest instrument este folosit pentru a-i ajuta să folosească cardurile cu clienții. Pe de o parte, îi va sprijini în evaluarea competențelor adulților, iar pe de altă parte, le va oferi posibilitatea de a-și pregăti clienții, pentru interviuri de muncă, folosind întrebări de tip comportamental, care sunt tot mai des folosite de angajatori, în timpul procesului de recrutare. De asemenea, a fost elaborat un Portofoliu de competențe pentru adulți, pentru a-i sprijini în învățare și pentru a-i ajuta să se pregătească pentru candidaturile viitoare pe piața muncii.

Caracteristicile acestor carduri

Aceste carduri reprezintă un instrument foarte flexibil. Acoperă o mare diversitate de competențe, care pot fi utilizate în diferite sectoare și domenii de activitate, în funcție de profilul adultului. Mai mult, varietatea hobby-urilor vizate permite, de asemenea, profesionistului să conecteze interesele personale ale clientului său cu diferite competențe specifice, răspunzând nevoilor individuale ale acestuia. În acest fel, aceste carduri pot conduce la căi de evaluare foarte diferite! Conexiunile sugerate cu alte competențe de pe fiecare card fac utilizarea lor rapidă, flexibilă, precum și mai adaptabilă la limitările de timp ale unei sesiuni de evaluare. Sunt ușor de utilizat, datorită imaginilor și scenariilor specifice, prezentate sub formă de mici teste.

Componența cardurilor

Utilizatorul țintă este indicat în partea din față a fiecărui card sub numele de „Adulți” și „Profesioniști”. Elementele de pe spatele cărților sunt diferite în funcție de utilizatorul vizat.

Cardurile pentru adulți includ:

- descrierea caracteristicilor specifice, pe care ar trebui să le dețină cineva, pentru a avea o anumită competență.
- un scenariu/situație, sub forma unui test.

Cardurile pentru profesioniștii de orientare includ:

- descrierea caracteristicilor, pe care clientul său trebuie să le posede, pentru a avea o anumită competență.
- întrebări, bazate pe tehnica interviului STAR, pentru a ajuta clientul să înțeleagă dacă deține acea competență.



- sugestie – posibile alte competențe, cu care ar putea fi conectată competența analizată.

Cum se utilizează cardurile?

Pentru a utiliza setul pentru adulți, utilizatorii pot începe să citească caracteristicile, care definesc acea competență, pentru a vedea, dacă s-ar putea să o posedă sau nu. Dacă utilizatorul crede că s-ar putea să o dețină sau are îndoieli, el / ea poate continua cu scenariul creat, pentru a înțelege cum s-ar comporta într-o anumită situație precisă. El / ea poate descrie profesionistului acel comportament, pe care l-ar adopta, în situația respectivă, pentru a obține o interpretare a rezultatului.

Setul pentru Profesioniști include aceleași elemente de definire a competenței, ca și setul pentru Adulți, pentru a-i ajuta să înțeleagă și să-și sprijine clienții. Cardurile conțin întrebări, bazate pe tehnica interviului STAR. Pentru a verifica dacă un client deține o competență în mod real, profesionistul poate alege să pună o întrebare de tip comportamental, pe care și un recrutor i-ar pune-o, la un interviu real. De asemenea, ar fi o pregătire pentru interviurile pentru obținerea unui job, cu care s-ar putea confrunta clienții lui. Cu toate acestea, dacă clienții au nevoie să fie îndrumați un pic mai mult, pentru a răspunde la aceste întrebări într-un mod structurat și clar, profesionistul poate pune întrebări suplimentare, ajutătoare, corespunzătoare diferitelor etape ale tehnicii interviului STAR. Evidence Toolkit are rol de instrument suplimentar, pentru carduri, pentru a ajuta profesioniștii să utilizeze această tehnică cu grupul lor țintă.

Fiecare card are un număr în cadrul fiecărei categorii, pentru a ajuta utilizatorii să navigheze cu ușurință între cardurile de competență și să facă diferite conexiuni posibile între acestea.

Pașii de urmat de către un profesionist:

După ce ați citit introducerea și Evidence Toolkit (despre tehnica STAR), ar trebui să urmați acești pași:

1. Citiți cu atenție CV-ul clientului dvs.
2. Încercați să identificați cele mai importante abilități, pentru tipurile de locuri de muncă, pe care le-ar putea solicita acest client (conform profilului lui)
3. Pe baza CV-ului, selectați cele mai potrivite carduri, din categoria „Abilități profesionale” (alegeți până la 3 carduri diferite). Dacă aveți dificultăți în a identifica abilități relevante sau dacă doriți să descoperiți, în special, abilități dezvoltate într-un cadru informal, puteți începe cu „Hobby-uri” ca alternativă.
4. Oferiți clientului cardurile și clarificați abordarea/modul în care veti proceda și obiectivele urmărite. Explicați-i cum să le folosească.
5. Lăsați clientul să citească elementele definiției și să își clarifice termenii, dacă este necesar.
6. Cereți clientului să citească scenariul și să vă spună ce va face în această situație specifică.
7. Dacă clientul răspunde folosind exemple din CV-ul său sau din experiențele sale anterioare, nu este necesar să folosiți întrebările de tip comportamental, de pe cardul corespunzător, pentru profesioniști. Dacă nu, adresați-i acele întrebări ajutătoare, pentru a evalua în continuare abilitățile clientului.
8. După ce parcurgeți pașii 5 - 7, nu ezitați să treceți la un alt card, folosind sugestia de conexiune, de pe cardurile pentru profesioniști sau puteți continua cu o altă competență, identificată la pasul 2.
9. La sfârșitul evaluării, completați Tabelul de evaluare și evoluție a competențelor (din Portofoliul de competențe), împreună cu clientul.
10. Ajutați-vă clientul să completeze Tabelul Învățării (din Portofoliul de competențe), pentru a identifica acele activități, la care poate participa, pentru a îmbunătăți competențele identificate ca având nevoie de îmbunătățire și dezvoltare.

Note:

- Puteți efectua etapele 1 până la 3, înainte de începerea sesiunii de evaluare sau în timpul ei.
- Nu uitați să luați notițe, pentru a completa Portofoliul de competențe, împreună cu clientul dvs., la



sfârșitul sesiunii.

- Încercați să limitați numărul de carduri utilizate într-o singură sesiune (de exemplu, 10 carduri, în funcție de timpul disponibil), pentru a vă concentra pe cele mai importante abilități.
- În legătură cu pasul 10, clientul dvs. poate continua să completeze singur Tabelul Învățării.
- Acești pași au obiectivul de a vă ajuta să utilizați cardurile, în mod concret. Totuși, pașii sunt orientativi, pentru a vă sprijini în activitatea practică de zi cu zi, astfel încât sunteți liber să faceți modificări/adaptări, în funcție de nevoile dvs. specifice!

Competențe incluse:

Număr	Competențe
Abilități personale	
N°1	Înțelegerea propriilor strategii de învățare preferate
N°2	Perseverență
N°3	Autonomie
N°4	Auto-disciplină
N°5	Flexibilitate și adaptare
N°6	Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni
N°7	Abilitatea de a face față stresului și frustrării și de a le exprima într-un mod constructiv
N°8	Abilitatea de a evalua și identifica propriile puncte tari și puncte slabe
N°9	Abilitatea de a rezolva probleme
N°10	Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse
N°11	A fi punctual
N°12	Acceptarea feedback-ului
N°13	A fi organizat
N°14	Dorința de a descoperi și învăța lucruri noi
N°15	Acuratețe și atenție la detalii
N°16	Simțul răspunderii
N°17	Profesionalism
N°18	Răbdare
N°19	Abilitatea de a respecta un program
N°20	Încrederea în sine
N°21	Hărnicie
Abilități sociale	
N°1	Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris
N°2	Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonale
N°3	Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor general acceptate în diferite societăți și medii
N°4	Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură
N°5	Toleranță
N°6	A exprima și a înțelege diferite puncte de vedere
N°7	A negocia și a inspira încredere
N°8	Empatie
N°9	Abilitatea de a valoriza diversitatea și respectul față de alții
N°10	Încredere
N°11	Abilitatea de a colabora într-o echipă
N°12	Atitudine pozitivă



N°13	Politețe
N°14	Ascultare activă
N°15	Abilități – servicii cu clienții
Abilități profesionale	
N°1	Abilități manuale generale
N°2	Cunoștințe mecanice generale, de bază
N°3	Abilități de bază în vânzări
N°4	Abilități de gestiune depozit
N°5	Abilități matematice de bază
N°6	Cunoașterea normelor de igienă și a celor alimentare
N°7	Cunoștințe de bază în îngrijire
N°8	Cunoștințe de bază în depozitare
N°9	Cunoaștere cataloage de produse
N°10	Abilitatea de a lucra în schimburi/în ture
Abilități digitale	
N°1	A căuta pe Internet
N°2	A utiliza telefonul
N°3	A utiliza emailul
N°4	A utiliza rețele sociale
N°5	Utilizare de baza a computerului
N°6	A face un CV
N°7	Abilitatea de a învăța un soft de bază
Hobby-uri	
N°1	Sporturi/Jocuri de echipă
N°2	Activități manuale, artistice și artizanale
N°3	Activități artistice
N°4	Rețele sociale
N°5	Interes în limbile străine
N°6	Îngrijirea animalelor și grădinărit
N°7	Citit
N°8	Gătire și panificație/patiserie
N°9	Voluntariat
N°10	Jocuri pe computer
N°11	Jocuri sociale/de grup
N°12	Activități în natură (la mare, munte etc)

Instrucțiuni pentru printarea cardurilor

Cardurile au fost concepute, astfel încât să fie ușor de printat și de utilizat. Pentru a obține un rezultat optim, vă rugăm să selectați atât opțiunile „Tipărire pe ambele părți” cât și „Rotire în marginea scurtă” din „Setări”, în caseta de dialog „Tipărire”. Vă sfătuim să imprimați aceste carduri pe hârtie cu grosime mai mare sau carton.



Referințe:

Carduri de evaluare a competențelor:

Autonomie [on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019]. <<http://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>>

Autonomie [on-line]. Larousse. [Accessed on 26/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/autonomie/6779>>

Alison Doyle. *Important Skills for Customer Service Jobs* [on-line]. The balance careers. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/customer-service-skills-list-2062380>>

Axel, *Apprendre à avoir confiance en soi* [on-line]. Réussite personnelle, 29 novembre 2017. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/apprendre-a-avoir-confiance-en-soi/>>

Bérangère Touchemann. *Comment être super-organisé(e) au travail ?* [on-line]. Coaching de carrière. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.coachingdecariere.com/comment-etre-super-organisee/>>

Bruno Lallement. *La gestion du stress : indispensable pour vivre sereinement* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.ressources-actualisation.com/stress/la-gestion-du-stress/>>

Challenge Action [on-line]. [pageconsultée le 11 avril 2019]. <<https://www.challenge-action.com/formation-vente/formation-service-a-la-clientele/>>

Collège Lionel-Groulx. *La motivation* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <http://www.clg.qc.ca/fileadmin/clg/etudiant/pdf/Feuillet_-_La_Motivation_01.pdf>

Comment être patient [on-line]. Techniques de méditation. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.techniquesdemeditation.com/comment-etre-patient/>>

Des choses à savoir sur les systèmes d'entreposage [on-line]. KardexRemstar. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.kardex-remstar.fr/fr/soulevez-systemes-de-stockage-presentation/systeme-dentreposage-dentrepot.html>>

Erin Leonard, translated by Morgane Costaire. *Accepter le feedback : le positif, le négatif, et le reste (première partie)* [on-line]. Magic Judge. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://blogs.mtgjudge.cn/feedback/2017/10/12/accepter-le-feedback/>>

eSoft Skills Team. *Adaptability & Flexibility* [on-line]. Soft Skills Training. [Accessed on 27/03/2019]. <<https://www.esoftskills.com/10-soft-skills-you-need-adaptability-and-flexibility-7/>>

Josselin. *Qu'est-ce que la pensée positive ?* [on-line]. Réussite personnelle, 10 février 2016. [Accessed on 05/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/est-ce-que-la-pensee-positive/>>

Julien, *La relation de confiance au travail : comment la mettre en œuvre solidement et durablement ?* [on-line]. Réussir son management. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://reussir-son-management.com/la-relation-de-confiance/>>

Les différentes familles de jeux vidéo [on-line]. Grosbill. [Accessed on 10/04/2019]. <https://www.grosbill.com/3-guide_achat_gaming-gamer_familles_jeux_video-cat-guides_achat>

Problem Solving[on-line]. Skills you need.[Accessed on 28/03/2019].

<<https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>>

Patience[on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/patience/58653?q=patience#58296>>

Précision[on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9cision/63354?q=pr%C3%A9cision#62645>>

Que signifie être responsable? [on-line]. Cafés philo, 11 février 2011. [Accessed on 10/04/2019].

<<http://cafes-philos.org/2011/02/que-signifie-etre-responsable/>>

Remez Sasson. *What Is Self-Discipline – Definitions* [on-line]. Success Consciousness. [Accessed on 23/04/2019].

<<https://www.successconsciousness.com/what-is-self-discipline.html>>

Respect [on-line]. La Toupie.[Accessed on 04/10/2019].

<<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Respect.htm>>

Responsable[on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019].

<<http://www.cnrtl.fr/definition/responsable>>

Styles d'apprentissage et stratégies associées [on-line]. [page consultée le 15 avril 2019].

<http://crif.csvdc.qc.ca/wp-content/uploads/sites/47/2015/04/style_apprentissage_strategies.pdf>

Ghid - Tehnica de interviu STAR :

Alison Doyle. *How to Use the STAR Interview Response Technique* [on-line]. The balance careers, updated

on 24/02/2019. [Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/what-is-the-star-interview-response-technique-2061629>>

Lily Zhang. *30 Behavioral Interview Questions You Should Be Ready to Answer*[on-line]. The Muse. [Accessed

on 02/05/2019]. <<https://www.themuse.com/advice/30-behavioral-interview-questions-you-should-be-ready-to-answer>>

Michael Higgins. *Using the Star technique to shine at job interviews: a how-to guide* [on-line]. The Guardian.

[Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.theguardian.com/careers/careers-blog/star-technique-competency-based-interview>>

Tips on using the STAR technique to answer job interview questions [on-line]. Enterprise Holdings. [Accessed

on 02/05/2019]. <<https://careersblog.enterprise.co.uk/tips-on-using-the-star-technique-to-answer-job-interview-questions/>>

Portofoliul de competențe:

Employability skills portfolio [on-line]. [Accessed on 19/04/2019].

<<http://www.youvillecentre.org/Dnlds/Asst7.Portfolio.pdf>>

Job Yes consortium, *The Knowledge portfolio* [on-line]. [Accessed on 21/04/2019]. <<http://job-yes.eu/en-gb/node/46>>

PARTENERIAT



COORDONATOR

FUNDACIÓN COREMSA
www.fundacioncoremsa.org



Asociația Consultanților și Experților
în Economie Socială

ACE-ES Romania
www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL
www.skolenievzv.eu



INOVA
www.inovaconsult.com



CESIE
cesie.org



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.