

Opportunity

IT 4 ALL

for Everyone

Erasmus + IT4ALL

Vocational Potential Assessment Centre (VPAC)

Munkaerő-potenciál Értékelő Központ



Carpathian Foundation



T-Systems



ZOM Prešov
občianska združenie ľudí
so zdravotnými postihnutím

ZOM Presov



**SERVICES
HUNGARY**
Member of T-Systems

IT Services Hungary



CJD



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

Erasmus+



TARTALOMJEGYZÉK

Vocational Potential Assessment Centre (VPAC)	1
Munkaerő-potenciál Értékelő Központ	1
1 Bevezető	4
1.1 Az IT4ALL projekt bemutatása (ITrampoline for All)	4
1.2 VPAC célcsoport (Szlovákia).....	6
2. Az informatikai munkaerő-piac jellemzői	6
2.1 Az informatikai munkáltató bemutatása	6
2.2 Az informatikai társaság követelményei a jelentkező kiválasztás során.....	9
3 VPAC (Vocational Potential Assessment Centre) – Munkaerő-potenciál Értékelő Központ	10
3.1 A VPAC jelentősége.....	10
3.2 A VPAC kidolgozásának módszertana	11
3.3 A VPAC egységes minőségi elvárásai.....	15
4 A VPAC implementációja	17
4.1 A VPAC program jelölt kiválasztási követelményei	17
4.2 Trambulin Tréning - felkészülés a VPAC projektre	18
4.3 VPAC a gyakorlatban	19
4.4 A VPAC 1 előtti helyzet	19
4.5 A VPAC 1 - Értékelő Központ folyamata.....	20
4.6 A VPAC értékelés módja	23
4.7 Visszajelzés – csoportos és egyéni	23
4.8 Visszajelzés a VPAC 1 után	25
4.9 Mit tanultunk a célcsoportról.....	26
4.10 A VPAC adaptációs potenciálja	27
5 Összefoglalás	27
6 Köszönetnyilvánítás a partnereknek és munkatársaknak	27
Felhasznált források	28
Mellékletek	29





Rövidítések

AC	Assessment Centre (Értékelő Központ / ÉK)
CJD	Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands Gemeinnütziger EV
EDC	Elevator Development Centre (Lépcsős Fejlesztő Központ)
ITSH	IT Services Hungary
KN	Karpatská nadácia
VPAC	Vocational Potencial Assessment Centre (Munkaerő-potenciál Értékelő Központ)





1 Bevezető

A kézikönyv célja egy innovatív eszköz bemutatása az informatikai szektorban állást megpályázó, a munkaerőpiacon bizonyos módon hátrányt szenvedő álláskereső értékelésére és kiválasztására. Az innováció célja, hogy a meglévő, a munkavállalók értékelésére és kiválasztására egy konkrét munkakör betöltésére a gyakorlatban használt módszereket olyan módon alakítsa át, hogy képesek legyenek figyelembe venni a munkaerő-diverzitást, és így a bármilyen formában hátrányos helyzetű, specifikus szükségletekkel rendelkező pályázók létező, gyakorlatilag automatikus diszkriminációját lehetőséggé változtassa. Az eszköz esélyt nyújt a jelentkezők szélesebb körének, és egyben új lehetőségeket nyújt azon munkaadók számára, amelyek már jelenleg is munkaerőhiánnyal küzdenek, vagy a későbbiekben szembesülnek ezzel a problémával.

Az eszköz neve Vocational Potential Assessment Centre (VPAC), tehát Munkaerő-potenciál Értékelő Központ, és a benyújtott formája több alany - főszereplő - ágazatok közötti együttműködésének eredménye, akik rendelkezésre bocsátották a saját know-how-jukat, elemzéseiket, szakembereiket, infrastruktúrájukat és kapcsolataikat a jelen kézikönyv kidolgozása, összeállítása, tesztelése és az eredmények feldolgozása céljából.

A VPAC kézikönyv az IT4ALL nemzetközi partnerprojekt két fő végeredményének egyike.

1.1 Az IT4ALL projekt bemutatása (ITrampoline for All)

Az IT4ALL egy nemzetközi partnerségi projekt, melynek célja a hátrányos helyzetű személyek (testi fogyatékos, társadalmilag hátrányos helyzet) foglalkoztatottságának, és inklúziójának erősítése, egy innovatív, egyéni potenciált fejlesztő modell által segíteni őket az informatikai szektor munkakörnyezetébe való integrációhoz. A modell kidolgozása és implementációja a köz- és magánszféra partnersége és nemzetközi tapasztalatcsere keretében történt.

A projekt eredménye egy két eszközből (1. értékelési - kiválasztás és 2. tréning - mentoring) álló kísérleti modell:

1. VPAC (Vocational Potential Assessment Centre) – Munkaerő-potenciál Értékelő Központ

2. EDC (Elevator Development Centre) – Lépcsős Fejlesztő Központ

A projekt célcsoportját elsősorban azok a kelet-szlovákiai fiatalok alkották, akik valamilyen hátrányos helyzet, és az ezzel összefüggő akadályok miatt nem tudtak megfelelő munkahelyet találni, ezért nem tudták beteljesíteni a szakmai önérvényesülésük igényét.

A projekt megvalósítására 2016. október 3. és 2018. július 30. közötti időszakban került sor. A projekt támogatása és a társfinanszírozása az Erasmus, KA2: Stratégiai partnerségek a szakképzés és oktatás területén program révén történt.

A projekt partnerei: Karpatská nadácia (KN, <http://karpatskanadacia.sk/>), Szlovákia, T-Systems Slovakia (<https://myt-systems.sk>), ZOM Prešov, Szlovákia (ZOM Prešov, <http://www.zompresov.sk/>) Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands Gemeinnütziger EV (CJD, www.cjd.de), Németország és IT Services Hungary (ITSH, <https://www.it-services.hu/>), Magyarország.





A partnerek feladatai az IT4ALL projektben:

Informatikai próbavállalkozás (T-Systems Slovakia (TSSK), <https://myt-systems.sk/>) – a cég szakemberei és oktatói/trénerei aktívan részt vettek a kiválasztás, toborzás, előkészítés, koordináció, implementáció, értékelés és a szellemi termék feldolgozásának egész folyamatában. Az informatikai próbavállalkozás/kísérleti vállalkozás azzal a céllal vett részt a projektben, hogy szakképzett munkavállalóit, a szükséges know-how-t, a szükséges helyiségeket, felszerelést, valamint a szakmai és műszaki támogatását rendelkezésre bocsássa. A tartalmi súlyok kialakításának céljaira, valamint a projekt szellemi termékeinek tesztelésére (O1 – Vocational Potential Assessment Centre és O2 – Elevator Development Centre) az informatikai szektorban mindenkor érvényes és egységes toborzási, értékelési és kiválasztási szempontokat alkalmaztuk. A standardokat a VPAC előkészítése és implementációja során adaptáltuk fejlesztettük a jelöltek adott csoportjának szükségletei szerint.

ZOM Prešov (Testi fogyatékossgal élő emberek polgári egyesülete, <http://www.zompresov.sk/>) – a jelöltek toborzása és kommunikáció a célcsoporttal.

IT Services Hungary (<https://www.it-services.hu/>) – informatikai társaság: konzultáció, tapasztalatok megosztása, a projekt szellemi termékeinek lokális adaptációja.

Christliches Jugendorferwerke Deutschlands (CJD, <https://www.cjd.de/>) – a különböző hátrányos csoportokkal gyakorlatban szerzett tapasztalatok megosztása, HC applikáció segítségével (ún. Profile AC), know-how megosztás, helyszíni látogatások biztosítása Németországban.

Karpatská nadácia (<http://karpatskanadacia.sk/>) – Kárpátok Alapítvány - a résztvevő alanyok koordinálása, a teljes előkészítési, toborzási folyamat, a célcsoporttal való kommunikáció, az implementáció, tesztelés, végeredmény-feldolgozás irányítása.

Az összes résztvevő segítőkészsége és kommunikációja a sikeres együttműködés alapvető feltétele volt. A VPAC előkészítésében és megvalósításában részt vett a kísérleti munkaadó több részlegének képviselője (toborzás és kiválasztás, HR, Local Strategy Development), valamint a speciális igényű, illetve társadalmilag hátrányos helyzetű személyeket tömörítő szervezet/szervezetek képviselője/képviselői, illetve külső konzulens is egy személyzeti ügynökségtől. Az informatikai társaság (TSSK) belső tréneri szintén jelentősen képviseltetik magukat az egész folyamatban a technikai, kommunikációs és nyelvi készségek értékelése során azzal a céllal, hogy a kiválasztott jelöltek számára személyre szabott EDC - Lépcsős Fejlesztő Központot készítsenek. A Fejlesztő Központ programjában csak azok a jelöltek vesznek részt, akiknek potenciálja az informatikai szektorban végzett munkához a VPAC értékelés alapján megfelelőnek bizonyult.

A speciális igényű, illetve társadalmilag hátrányos helyzetű személyeket tömörítő szervezet/szervezetek képviselőjének/képviselőinek észrevételei és magyarázatai figyelembe veendőek a jelöltek potenciálja, tehát az általános teljesítményük végső (záró) értékelésénél, mivel tisztázhatnak és megmagyarázhatnak néhány eltérést a VPAC programot sikeresen elvégzők általános profiljától, melyek oka éppen a speciális igény, ill. fogyatékossg lehet.





1.2 VPAC célcsoport (Szlovákia)

A VPAC előkészítési és összeállítási folyamata során próbateszten résztvevő célcsoport az informatikai szektorban végzett munka iránt érdeklődő személyekből állt, akiknek 80%-a valamilyen típusú fogyatékossgal élő, ill. hátrányos helyzetben lévő jelölt. A tesztelt csoport összetétele szándékosan úgy lett összeállítva, hogy a jelöltek valóságghű helyzeteket éljenek át, amikor fogyatékkal nem élő emberek közösen oldanak meg munkafeladatokat valamilyen formájú hátrányos helyzetben lévő kollégákkal. Ez a módszer bevált, mindkét csoport számára előnyös, a résztvevő jelöltek értékelése szempontjából pedig igen hatékony.

A toborzás nem csak azt a csoportot célozta meg, melynek tagjai már megfelelnek az adott munkakör követelményeinek, de azok a jelöltek is esélyt kaptak, akik kedvet éreztek a tanuláshoz és, motiváltak voltak a jobbá válásban és az önfejlesztésben. A kísérleti célcsoportban társadalmilag hátrányos környezetből érkező résztvevők is szerepeltek, illetve olyan jelöltek, akik számára az általánosan megkövetelt gyakorlat hiányában nehézséget okozott akár csak esélyt is kapni potenciáljuk bemutatására.

A jelölttoborzás koordinációját a Kárpátok Alapítvány végezte, amely, mint a T-Systems Slovakia társasággal együtt, aki projekt egyik ötletgazdája, és mint a projekt formális gazdája, hosszú távú együttműködést folytat a fogyatékos és társadalmilag hátrányos helyzetű emberek ernyőszervezeteivel. A ZOM Prešov egyesület mint projekt partner, jelentősen hozzájárult a célcsoport közvetlen toborzásához, valamint a potenciális jelöltek projektben való részvételének motivációjához. A célcsoport kommunikációja, amelyet a munkahelyek megpályázásával hosszú távon szerzett személyes tapasztalatokra való tekintettel viszonylag szkeptikus, sőt rezignált hozzáállás jellemzett, kiemelt fontosságúnak bizonyult.

Ez a tapasztalat világossá tette számunkra, hogy a jelen kulturális - társadalmi helyzetben a munkaadók és a hátrányos helyzetű jelöltek munkaerő-piacá között működő mediátor szükségessége nyilvánvaló. E problémát a nyilvánvaló és látható technológiai hézagokon kívül a történelmileg és kulturálisan meg nem erősített inklúzió által terhelt ún. többségi társadalom állandósult előítéletei és szellemi korlátai súlyosbítják.

2. Az informatikai munkaerő-piac jellemzői

2.1 Az informatikai munkáltató bemutatása

A T-Systems Slovakia (a továbbiakban: informatikai cég) Szlovákiában alakult 2006-ban, azzal a céllal, hogy kiszervezett információs és kommunikációs (IKT) megoldásokat nyújtson a Deutsche Telekom AG csoport globális vállalati ügyfelei számára. A társaság megalakulása óta kizárólag Kassán tevékenykedik. A cég a T-Systems International GmbH



társaság leányvállalataként jött létre, melynek a Deutsche Telekom AG globális cégcsoport tagja, székhelye Németországban található.

A szlovák leányvállalat outsourcing szolgáltatásokat nyújt a cég ügyfelei számára Németországban, Európai Unióban, valamint globális szinten. Mérete, széleskörű tevékenysége, és minőségi munkája okán hozzájárul ahhoz, hogy a T-Systems International a német piacvezető márkája, az IKT szolgáltatásokat nyújtó nagy négyes egyik tagja lehet.

A társaság az utóbbi évtized alatt, megalakulása óta Szlovákia második legnagyobb informatikai cégévé, valamint Kelet-Szlovákia második legnagyobb munkáltatójává vált. Munkavállalóinak száma 2016 év végén Kassán elérte a 3 850 főt. Ezzel a megosztott szolgáltatások második legnagyobb központja, és egyben Szlovákia tizenöt legnagyobb munkaadójának egyike lett.

A cég gyakorlatilag mindenre kínál outsourcing megoldást, ami az információs és kommunikációs technológiákkal összefügg - cégen belüli és távolsági számítógépes és kommunikációs hálózatok, különböző operációs rendszerekkel működő számítógépes szerverek, vállalatirányítási SAP rendszerek, és specifikus ügyfél megoldások vámbeszedéshez, oktatáshoz vagy kutatáshoz.

A társaság duális képzési rendszert is működtet, mellyel a fiatal tehetségeket kívánja támogatni, hogy már a tanulmányaik alatt munkatapasztalatokat szerezzenek, így a program befejezése után a társaságban automatikusan teljes munkaidős pozícióban kezdhetnek.

A magyar projektpartner, IT Services Hungary Kft. (ITSH) Magyarország legnagyobb ICT foglalkoztatója, ahol ma már több mint 4400 szakember dolgozik együtt a sikerért. Büszkék arra, hogy nemcsak a legnagyobbak, hanem a legjobbak egyike is lehetnek: 2014-ben a European Business Awards üzleti versenyen az ITSH lett Magyarország legjobb munkahelye, 2008-ban és 2015-ben pedig az "Év befektetője"!

2006-ban alapított cég a T-Systems International 100%-os leányvállalata, amely négy hazai helyszínen működtet szolgáltató központokat. Az IT Services Hungary értékesítési tevékenységet – néhány kivételtől eltekintve – nem végez sem Magyarországon, sem Magyarországon kívül, az ITSH a T-Systems csoportban un. IT szolgáltatói központ funkciót lát el. Budapesti, pécsi, szegedi és debreceni telephelyeinken elsősorban az anyavállalat és a cégcsoport nemzetközi nagyvállalati ügyfelei számára nyújt – egyedülálló módon – teljes körű ICT outsourcing és rendszerintegrációs szolgáltatásokat. Az ITSH folyamatosan növekszik és tudatosan fejlődik, és az elmúlt évek során létrehozott egy olyan kompetencia-alapú ICT szolgáltató központot, amely a legmagasabb szaktudást igénylő hazai és nemzetközi megbízásokat is sikerrel teljesíti. Az ITSH nagy erőfeszítést tesz annak érdekében, hogy továbbra is magas színvonalú end-to-end (E2E) ICT szolgáltatásokat nyújthasson ügyfeleinek konzernben belül és kívül.



Meggyőződésük, hogy Magyarország az ICT szolgáltatások és az innováció egyik központjává tehető a régióban – ebben a folyamatban az ITSH jelentős szerepet tud és akar játszani.

Portfóliójukat folyamatosan fejlesztik, céluk, hogy magasabb hozzáadott értéket képviselő tevékenységeink számát folyamatosan növeljék. Az ITSH büszke arra, hogy nemcsak a legtapasztaltabb szakértőket tudja sorai között, de vonzó karriert kínál Magyarországon pályakezdő szakemberei számára is.

Az ipar számos területén megfigyelhető trend a digitalizáció és a cloud computing. Mindezekon felül a digitalizáció teljesen megváltoztatja a vevőket, a vevői és vállalati szokásokat egyaránt. IT szempontból mindez egy magasabb hálózati terhelést és a hatalmas mennyiségű adatot generál (2022-ben akár már 50-szer több adatot jelenthet a mostanihoz képest). Ahhoz, hogy a rendszerek hibátlanul működjenek, az adatok feldolgozása és biztonságos tárolása biztosított legyen új, magasan képzett munkavállalókra van szükségünk. A hazai felsőoktatás kiemelkedő intézményeivel országszerte érdemi együttműködést alakított ki. Ezzel hozzájárulhat ahhoz, hogy a magyar ICT képzés versenyképes tudáshoz és piacképes diplomához juttassa hallgatóit, az ITSH számára pedig biztosított legyen a megfelelő felkészültségű szakember utánpótlás.

Társaságról további/bővebb információ található a <http://www.it-services.hu> oldalon.

Az IKT területen végzett munka iránt érdeklődők toborzása

Az IKT területen lévő állásokról az érdeklődők több, könnyen hozzáférhető platformon tájékozódhatnak. Legyen szó akár az általánosan ismert weboldalokról, mint a Profesia (Szlovákiában) vagy a LinkedIn (globálisan), az egyetemeken szervezett különböző állásbörzékről, vagy a már a cégnél alkalmazott ismerősök ajánlásairól. Nem utolsósorban az érdeklődő megtalálhat minden aktuális nyitott pozíciót az érdeklődő megtalálhat az informatikai társaság weboldalán. A pozíció feltételeinek részletes áttanulmányozását és az iránta való érdeklődés átértékelését követően az érdeklődő jelentkezhet az állásra. Kérvényét a toborzási munkatárs regisztrálja, amivel bekerül a társaság belső adatbázisába.

A kiválasztási folyamat e fázisában a toborzási munkatárs részletesen áttanulmányozza a jelölt önéletrajzát, esetleg motivációs levelét, amennyiben a jelölt küldött ilyet, ezt követően pedig értékeli, hogy az önéletrajzában olvasható információk alapján megfelel-e az adott pozícióra - alapvetően megfelel-e a pozíció kritériumainak. Nemleges válasz esetén a jelentkezőt elutasítják, ami azonban nem jelenti azt, hogy elveszítené az esélyt az érvényesülésre. Sok esetben előfordul, hogy annak ellenére, hogy a jelölt nem felel meg az egyik pozíció követelményeinek, a társaságban egy másik pozícióban érvényesülhetne, így a toborzási munkatárs egy másik, megfelelőbb pozícióra továbbítja az önéletrajzát, és kapcsolatba lép a jelölttel.

Még mielőtt a jelöltet behívják felvételi beszélgetésre, megtörténik az ellenőrzése a társaság adatbázisában, azt követően pedig megfelelőségének elsődleges elbírálása, egy telefonbeszélgetés formájában. E művelet lényege a jelölt nyelvtudásának ellenőrzése, a





beszélgetés tehát angol vagy német nyelven folyik, annak függvényében, melyik nyelv szükséges a jelölt által megpályázott pozícióban. Előfordulhat, hogy mindkét nyelven egyszerre értékelik a jelölt képességeit. A jelölt képességeinek ilyen típusú ellenőrzése átlagosan 10 percig tart. Végeztével a toborzási munkatárs megfontolja, elegendő-e a jelölt nyelvtudása, ezután következik a személyes beszélgetés megtervezésének fázisa.

2.2 Az informatikai társaság követelményei a jelentkező kiválasztás során

Az informatikai cégek sok szabad munkahelyet kínálnak. Ezek junior, haladóbb vagy szenior pozíciók, melyeknél magasabb a pozícióhoz szükséges tudás és képességek szintje.

Egy informatikai céghez való belépés alapkritériuma az idegennyelv-tudás. Elengedhetetlen az angol nyelvtudás, de a német nyelvtudás is nagy előnyt jelent. Megközelítőleg a pozíciók felénél szükséges e két nyelv kombinációja. Néhány specifikus pozíciónál előnyt jelent más idegen nyelvek ismerete is, legyen ez akár a francia vagy a spanyol nyelv. Mivel a kísérleti IT cég egy nemzetközi társaság, a cég tárgyalási nyelve az angol, a kommunikáció legtöbbször ezen a nyelven folyik, és a dokumentumok is gyakran angol nyelven készülnek. Azok a pozíciók jelentenek kivételt, ahol a munkavállaló közvetlen kapcsolatban van a vevővel vagy egy németországi kollégával, így a kommunikáció nyelve a német. Ebben az esetben az elvárás a kommunikáció szintű nyelvtudás, ideális esetben B2 szint.

Az informatikai céghez való belépéshez elegendő a középiskolai végzettség, nem feltétlenül szükséges főiskolai végzettség, bár az cég dolgozóinak többsége rendelkezik főiskolai végzettséggel.

Ami az ún. lágy (soft) készségeket illeti, előnyt jelentenek elsősorban a kommunikációs készségek, az időgazdálkodás, a csapatban végzett munka képessége, a rugalmasság és a proaktivitás. Az egyik legfontosabb készség az akarat és képesség új dolgok megtanulására, amelyek minden pozícióban szükségesek.

A munkahelyre pályázóknál előnyt jelent az informatikai területen való tájékozottság, vagy legalábbis pozitív viszonyulás az IT világhoz. Azok számára, akikhez közel állnak az információs technológiák, elérhetők az olyan pozíciók, mint a junior applikáció adminisztrátor/junior rendszer adminisztrátor, ahol a Linux és Windows operációs rendszerek terén szükséges, hogy a jelölt bizonyos tudással rendelkezzen. A rendszerorientáltak számára például a minőségirányítás területén kínálkozik érvényesülési lehetőség, olyan pozíciókban, mint a minőségügyi szakember. Ezeknél a pozícióknál alapvető fontosságú a jó angol nyelvtudás, valamint az Excel program ismerete, mivel a munkakör feladatai közé tartozik a jelentéskészítés. Azonban ezekhez a pozíciókhoz néha többműszakos - nappali és éjszakai - munkarend tartozik. A junior jelöltek gyakran éppen a rendszer és applikáció monitoringgal foglalkozó pozíciót elfoglalva lépnek be a céghez.





A német nyelvtudással rendelkező jelöltek számára érdekes lehet a koordinátori pozíció, ahol megint csak az Excel ismerete szükséges.

3 VPAC (Vocational Potential Assessment Centre) – Munkaerő-potenciál Értékelő Központ

A VPAC az informatikai szektor potenciális dolgozóinak értékelésére és kiválasztására szolgáló eszköz, amely figyelembe veszi a bizonyos fogyatékkal élő jelöltek specifikus szükségleteit és korlátait. A VPAC egy érzékeny kísérleti értékelő központ. A VPAC a résztvevők értékelésére irányuló értékelő módszerek és tevékenységek összessége, melyek alkalmazásával a fogyatékkal élő jelöltek nem válik automatikusan hátránnyá. Épp ellenkezőleg, a fogyatékkal élő jelöltek a munkaadó szempontjából jelentős előnynek tekintik.

A VPAC modell a résztvevők egyéni teljesítménye alapján történő irányítás eszközévé válhat. Több lehetőség is adott potenciáljuk fejlesztésére a fogadó szervezetben, valamint nyitva áll előttük az egyéni fejlődés lehetősége a Lépcsős Fejlesztő Központ (EDC) keretében, mely a benyújtott kísérleti modell egy magasabb fokozata. (Minden információ az EDC programról itt olvasható hivatkozás az EDC dokumentumra).

3.1 A VPAC jelentősége

A VPAC mint kiválasztási-értékelési eszköz kidolgozásának elsődleges célja a lehetőség biztosítása azon jelöltek számára, akik nem felelnek meg az általános AC - Értékelő Központ követelményeinek az informatikai szektorban meghirdetett állásokra, *nem csak Kelet-Szlovákiában*. Egy olyan helyzetben, amikor az informatikai szektor, különösen a kelet-szlovákiai régióban (vagy a világ bármely pontján) akut munkaerőhiánnyal küzd, akár hiányos képzettség, akár tartós agyelszívás okán, az elsődlegesen helyi megoldások keresése feltétlenül szükséges.

A VPAC egy viszonylag erős adaptációs potenciállal bíró innováció. A regionálisan elérhető forrásokban nem találtunk semmilyen hasonló módszert, mely az átlagostól eltérő, tehát speciális szükségletekkel rendelkező és fogyatékkal élő jelöltek kiválasztására irányulna.

A Szlovákiában (de Európa többi részén is) működő informatikai cégek már régóta tapasztalják a képzett munkaerő hiányát a munkaerő-piacon. A munkaerőhiány oka az informatikai üzletág dinamikája és jellege, a középiskolai és főiskolai végzettségűek alacsony száma, mely nem reagál a gyakorlat növekvő igényeire. A cégek kénytelenek alternatív jelöltforrások után nézni, és Szlovákia határain túlról, gyakran még az EU határain túlról is jelölteket behozni. Ez egyik elsődleges lehetőség a létező szabad munkaerő-potenciál munkaerő piacon való beazonosítása, és további fejlődési lehetőségének megfontolása az IT ágazat számára.





Ilyen szabad potenciállal rendelkező csoport állhat egészségügyi fogyatékkal élő személyekből, csökkentett munkaképességű személyekből, társadalmilag hátrányos helyzetű csoportokból származó személyekből, akik rendelkeznek az informatikai területen való érvényesüléshez szükséges potenciállal. A jelöltek átképzésének kiindulási feltétele egy világnyelv legalább mérsékelt haladó szintű ismerete (angol nyelv, német nyelv), előnyt jelent gazdasági, műszaki, IT irányultságú végzettség, és bármilyen releváns munkatapasztalat. A siker fontos tényezője a motiváltság a képzéshez, az információs technológiák területén végzett munkához.

3.2 A VPAC kidolgozásának módszertana

A Vocational Potential Assessment Centrum – Munkaerő-potenciál Értékelő Központ egy adaptáció és innováció is egyben. Egy általános **AC - Assessment Center**ből indul ki, tehát a munkavállalók konkrét állásokra való értékelésére és kiválasztására szolgáló módszerből, mely jól ismert a munkaerő-toborzás vagy fejvadász területeken.

Az Assessment Center (Értékelő Központ, a továbbiakban: „AC”) egy csoportos beszélgetés, melynek célja értékelni a résztvevők képességeinek körét, megfelelőségét az adott munkakörre, az adott munkacsoport számára, a kiválasztott munkaterületre vonatkozóan. A beszélgetés és a megfigyelés elsősorban a pályázók társadalmi, kommunikációs és elemzői képességeinek értékelésére, a motivációjuk, a problémamegoldó és prioritás-megállapítási képességük, a változó munkakörnyezethez, stresszhelyzetekhez való rugalmas alkalmazkodásuk értékelésére irányul. Az AC a szakmai döntések legmegbízhatóbb és legigazságosabb eszközeként jellemezhető.

Az AC egységesebb és reálisabb képet nyújt a jelöltről, és az értékelők visszajelzései alapján maga a jelölt is sok mindent megtud önmagáról. Előnye a jelöltek számára, hogy az AC során olyan erős oldalaik is megnyilvánulhatnak, melyek egy szokásos interjú során rejtve maradnának.

Az AC az objektivitása miatt is kedvelt eszköz. Hogy miként érzékeli az értékelő a jelölt egyes jellemzőit, gyakran igen eltérő. Ezért fontos, hogy az objektivitás kérdését már az AC, illetve VPAC kidolgozása folyamán is szem előtt tartsuk az értékelő csoport gondos kiválasztásával. Összetétele tekintetében lehetőség szerint változatosnak kell lennie. Az AC jelentősége elsősorban magas szintű validitásában és komplexitásában rejlik, mivel a következő elveken alapszik:

- a „több szem többet lát” elve;
- a „különböző szemszögek” elve;
- a „változások időbeli nyomon követésének” elve.

A gyakorlatban az emberek és a cégek is gyakran keverik az „Értékelő Központ” (AC) kifejezést a „Fejlesztő Központ” (DC) kifejezéssel. Az Értékelő és Fejlesztő központ elvek és arculat tekintetében azonos. Különbség az alkalmazásuk módjában van. Az AC mint





kiválasztási eszköz használandó, a jelölt megfelelőségének feltérképezésére és értékelésére az adott munkapozícióra. A DC pedig egy *fejlesztő* eszköz, a jelölt képességeinek feltérképezésére és értékelésére, ami a későbbi karrierfejlesztés alapja. Az AC eredménye a jelölt *megfelelősége* az adott munkapozícióra, az Értékelő Központ eredménye pedig a munkavállaló *további fejlődésének* alapja.

Az általános AC eszközeit a munkaerő-diverzitást is figyelembe vevő VPAC - Munkaerő Potenciál Értékelő Központban adaptáltuk és módosítottuk, annak érdekében, hogy megfeleljenek a célunknak, amely a hátrányos helyzetű pályázók nyitottságának növelése, és inklúziójuk támogatása volt.

A VPAC kompetencia modell

A VPAC megkezdése előtt a projektcsoport azonosítja a kívánt metszeti, illetve univerzális kompetenciákat (képességeket, tudást, egyéni jellemzőket), melyek szükségesek a feladatok hatékony teljesítéséhez bármilyen/több/nyílt/elérhető munkapozícióban az informatika területén - az angol nyelv a „core competencies” kifejezést is használja.

A projektcsoport megbeszélésein részt vesznek a munkaerő-/toborzási és kiválasztási osztály dolgozói, külső trénerek egy informatikai cégtől, a hátrányos helyzetű jelöltek célcsoportjával/célcsoportjaival közvetlenül dolgozó szervezet képviselői, esetleg, ahogy a mi esetünkben is, egy külső konzulens is a HR területről, és egy belső vagy külső pszichológus részvétele is ajánlott. Ez a csoport alakítja ki az egyértelmű kritériumok univerzális kompetencia modelljét a munkavállalók kiválasztásához. A kidolgozás során természetes szelekcióval kiesik néhány, a jelöltek testi fogyatékosságával ellentétes követelmény. Ezek elsősorban az időtényező, a térben való mozgás, és a helyváltogatás a nem 100%-ig akadálymentes munkakörnyezetben.

A VPAC kidolgozása során a fogyatékkal élő jelöltek kompetenciáinak lehető legobjektívebb értékelése érdekében szükséges a támogató berendezések és munkaeszközök beszerzése, ami a kiadott feladatok megoldásának feltétele. A csoport meghatározza a figyelt kompetenciák értékelési skáláját (1 - 5), 1 - minimális megfelelés, 5 - maximális megfelelés, és meghatározza az egyes kompetenciák kívánt szintjét. A mi esetünkben ez a 3-as szint volt.

A megfigyelt kompetenciák

Kommunikativitás: A jelölt a kommunikáció során magabiztosnak mutatkozik, képes az információk világos és tárgyilagos kommunikációjára, képes a különböző szinteken való kommunikációra, képes érvelni, tényekkel dolgozik, képes alkalmazkodni a másik félhez a kommunikáció stílusában.

Kérdésfeltevés képessége: A jelölt aktívan figyel, érdeklődik, tekintettel van mások véleményére, releváns kérdéseket tesz fel, nem tér el a tárgytól, konstruktívan, világosan és strukturáltan beszél, képes dolgozni az információkkal, összefüggéseket talál a válaszokban, a megszerzett információkat képes kontextusban használni.

Feladatmegértés: A jelölt gyorsan megérti a feladatot, érti az elhangzottakat, megtalálja az összefüggéseket, kétség esetén kérdéseket tesz fel, esetleg más forrásból tájékozódik.

Stresszhelyzetek megoldása: A jelölt reális célokat fogalmaz meg, fontossági sorrendet állapít meg, képes időhiányban dolgozni a feladat megoldása céljával, nem adja fel negatív körülmények hatása alatt.





Integráció a közösségben: A jelölt magabiztosan lép fel, képes érvényesülni a közösségben és megtalálni a helyét, empátikus, elfogadja az kritikát.

Reagálás a változásokra: A jelölt képes rugalmasan reagálni a megváltozott feltételekre, elfogadja a változást, tevékenységét a megváltozott feltételekhez igazítja, új információk alapján képes teljesen megváltoztatni az addigi hozzáállását.

A feladatok prioritásának megállapítása: A jelölt képes meghatározni a prioritásokat, és a szerint eljárni, hatékonyan gazdálkodik az idejével, célokat tűz ki, meg tudja különböztetni a lényeges és a lényegtelen információkat, elemez, jövőképpel dolgozik, tudja, mit akar elérni, és azt miként fogja elérni, nem halogatja a dolgokat.

Kitartás: A jelölt strukturált, szisztematikusan jár el, az energiáját a cél eléréséhez vezető cselekvésre irányítja, azt keresi, hogyan lehet valamit elvégezni, az akadályokat kihívásnak tekinti, befejezi a tevékenységét, nem adja fel az első kudarcok után.

1. táblázat. Kompetencia és modellhelyzet mátrix

Kompetencia/Feladat	Egyéni prezentáció	A feladatok prioritásának megállapítása:	Laikusnak adott magyarázat/lphone
Kommunikativitás	X	X	X
Kérdésfeltevés		X	X
Feladatmegértés:	X	X	X
Stresszhelyzetek megoldása		X	X
Integráció a közösségben	X	X	
Eredményorientáció	X	X	X
Reagálás a változásokra		X	X
A feladatok prioritásának megállapítása		X	
Kitartás		X	X

A VPAC időtartama, szerkezete és formája

A szokásos AC időtartama néhány óra, általában egész napos elfoglaltságot jelent. A célcsoportra való adaptáció keretében - a célcsoport összetételére és szerkezetére, a lehetséges egészségügyi fogyatékoságukra, a feladatok során tartandó szünetek szükségességére stb. való tekintettel - a VPAC időtartamát 4 órában határoztuk meg (délelőtt).

A VPAC jelöltek optimális száma hat, ez azonban az értékelők számának függvénye. A jelölt számára is megfelelőbb egy kisebb létszámú pályázó csoport, ahol nagyobb lehetősége nyílik a megnyilvánulásra. A VPAC céljainak megfelelően ajánlott fogyatékkal nem élő pályázókat is bevonni az értékelt jelöltek csoportjába. Amennyiben nem sikerül organikus módon ilyen csoportot összeállítani a pályázók listájából, megoldás lehet a társaság meglévő dolgozóinak bevonása. Az ilyen összetételű csoport lehetővé teszi az





értékelők számára, hogy értékeljék az interakció minőségét egy „vegyes” csoportban, valamint:

- a) a jelöltek integrációs potenciálját,
- b) a diverzitás elfogadásának képességét a társaság dolgozói részéről.

A VPAC megkezdése előtt, valamint a program és a szerkezet kialakítása során fontos az AC egyes szerepeinek meghatározása (moderátor, értékelő, megfigyelő/koordinátor, jelölt-résztevő). Ezeket a szerepeket a következőképpen határoztuk meg:

1. **Moderátor** = külső konzulens - feladata bizonytalanság esetén jó irányba terelni a feladatmegoldási folyamatot, figyelni az egyes feladatok megoldására kiszabott időt, megválaszolni a kiegészítő kérdéseket stb. Általában nem elfogadható, ha a moderátor egyben értékelő is. A VPAC projekt egyik követelménye, hogy a moderátor szakember legyen, aki szakmailag kompetens: érzékeny a diverzitásra, és egyben képes rugalmasan megoldani a váratlan helyzeteket, melyek az egészségügyi problémával/fogyatékkal összefüggésben, vagy a hiányzó tapasztalatok okán a VPAC többi résztvevője részéről (jelöltek, értékelők) a fogyatékkal élőkkel szembeni előítéletekkel kapcsolatban keletkeznek.
2. **Koordinátor** = a Recruitment vagy a HR részleg dolgozója, aki koordinálja a csoportot a VPAC kezdeténél, irányítja a résztvevők köszöntését, bemutatását, a logisztikát és a VPAC eszközellátását, a résztvevők visszajelzésének kikérését közvetlenül a program befejezése után. A VPAC kísérleti implementációjánál ezt a szerepet az IT4ALL projekt menedzsere vállalta magára (Kárpátok Alapítvány). Ezzel a feladattal a hátrányos helyzetű jelölteket képviselő szervezet/intézmény képviselője is megbízható.
3. **Értékelők** = az IT társaság szakemberei (HR, Recruitment) és trénerai, akik megítélik és értékelik az egyes jelöltek reakcióit, az elért kompetenciák szintjét, és a VPAC elvégzését követően egyéni visszajelzést adnak a résztvevőknek.

A speciális szükségletekre reflektáló VPAC forma

Az eszköz egyik célja a kiválasztási és értékelési eljárások átalakítása olyan módon, hogy a valamilyen fogyatékkal élő pályázók számára megfelelő körülményeket teremtsen a potenciáljuk értékeléséhez, és ne szenvedjenek hátrányt korlátok és akadályok miatt, melyek a teljesítményüket, valamint az egész kiválasztási folyamatot negatív módon befolyásolhatják. A megfelelő körülmények megteremtése természetesen az egyes jelöltek fogyatékosági szintjének függvénye. Az átalakítások és módosítások különböző formában történhetnek.

Néhány jelölt testi fogyatékoságára való tekintettel a VPAC kísérleti implementációjánál a VPAC szóbeli formáját választottuk, két egyéni és egy csoportos feladat formájában. Ez a forma azonban megváltoztatható a konkrét értékelt csoport összetétele és jellege függvényében.

A VPAC előkészítésénél javasoljuk minél nagyobb számú információk összegyűjtését a jelöltek speciális szükségleteiről és fogyatékoságairól. Alapos felkészülés mellett a VPAC teljes feladatköre megvalósítható, a szokásos AC projekthez hasonlóan.

A testi fogyatékkal élő jelöltekkel végzett VPAC támogató intézkedések és segédeszközök listája:





1. A pályázók speciális szükségleteinek időben történő megismerése, elegendő idővel az intézkedések bevezetésére.
2. Parkolóhely biztosítása/lefoglalása az immobilis jelöltek számára.
3. Vakvezető kutya belépésének biztosítása (a Szlovák Köztársaság törvényi szabályozásából következően).
4. A VPAC termék akadálymentes elérése.
5. Liftek és rámpák a lépcsők akadálymentesítésére.
6. Akadálymentes mozgás a helységben a csoportos és egyéni feladatok megoldásához, ill. az egyéni visszajelzéshez.
7. A jelöltek teremváltásának csökkentése a lehető legkisebb mértékre.
8. Az akadálymentes mosdó, büfé/frissítő elérhetősége a szünetek alatt.
9. A helységek megfelelő megvilágítása, a természetes fény előnyben részesítése.
10. Megfelelő méretű terek a tolokocsival való mozgáshoz.
11. Állítható magasságú asztalok.
12. Állítható székek.
13. Laptopok vagy asztali számítógépek internet-hozzáféréssel.
14. A feladatok megküldése elektronikus formában a látássérült jelöltek számára felkészülési időben.
15. A nyomtatott vagy vetített anyag alternatív megjelenítése (betűméret, képernyőolvasó, hangfelvevők, alternatív szövegmegjelenítők stb.).
16. Kiegészítő képernyőolvasók a látássérült jelöltek számára.
17. Az megküldött fájlok átalakítása az olvasó berendezések szükségleteihez (ún. nyitott fájlok).
18. A kiválasztási eljárás rugalmas időbeosztása (hosszabb időtartam biztosítása az egyes feladatokra).
19. Hosszabb szünetek.
20. Személyes asszisztens kíséretének biztosítása.
21. A csoport többi tagjának (fogyatékoság nélküli jelöltek) együttműködése.

3.3 A VPAC egységes minőségi elvárásai

Az AC lényegi és általános meghatározása: egységes eljárás a személyek viselkedésének értékelésére, mely több forrásból szerzett adatokon alapul. Az AC eljárása során feltétlenül szükséges nagyobb számú gyakorlott értékelő együttműködése, valamint több modellhelyzet alkalmazása. Az értékelés a résztvevők viselkedésének megfigyelésén alapul különböző modellhelyzetekben, melyek különböző viselkedéseket idéznek elő, és ennek alapján jól feltételezhetővé teszik a mindennapi életben való viselkedést (Vaculík, 2010).

A fenti elveket jól összesíti megközelítésében Hroník (2007). E szerint az AC elsősorban az ún. trianguláció elvének, tehát három alapvető elvnek köszönhetően különbözik az egyéb kiválasztási módszerektől:

- **A több szem többet lát elve** – az AC hatékonyságát jelentősen befolyásolja az értékelők felkészültségének és szakmaiságának minősége. Szintén nagyon fontos kritérium a megfelelő létszám biztosítása (az értékelők létszáma: a pályázók





- létszáma), valamint az értékelő csapat heterogenitása (kor, nem, tapasztalatok, külső/belső környezet), ami az adott helyzetre való sokrétű rátekintés biztosítója.
- **A különböző szemszögek elve** – az AC során feltétlenül fontos több módszer alkalmazása. A modellhelyzeteket úgy célszerű „bekeverni”, hogy mindegyik egy másik „kompetenciacsomag” értékelésére nyújtson lehetőséget, de minden kompetenciát legalább két modellhelyzetben szükséges megfigyelni.
 - **A változások meghatározott időben történő nyomon követésének elve** – mivel az AC időtartama általában hosszabb, lehetővé teszi annak megfigyelését, hogyan változik a jelölt teljesítménye az idő előrehaladtával. Némelyik jelölt pl. lassan kezd, néhányan épp ellenkezőleg mindjárt az elején „teljes erővel” tudnak teljesíteni. Az AC időtartama különböző, ez lehet néhány óra, de akár néhány nap is, az időtartam azonban általában 1 munkanap.

Hroník (2007) továbbá figyelmeztet, hogy az említett elvek betartása mellett minimális hiba és torzulás fordulhat elő, és jelentősen növekszik az AC hatékonysága.

Az AC értékelési módszerként való alkalmazása a személyi-pszichológiai gyakorlatban feltétlenül megköveteli az etikai elvek folyamatos tiszteletben tartását. Az etikai elvek három területet érintenek: az AC résztvevőivel végzett munka, a módszerekkel végzett munka és az adatokkal végzett munka. Az AC-n a többi értékelőn kívül jelen kell lenni egy pszichológusnak, aki betartja a szakmájából következő etikai szabályokat, tevékenységének legnagyobb értéke pedig az ügyfelek egészségére és jólétére való odafigyelés. A többi megfigyelőnél fontos mindenekelőtt a pártatlanság betartása, a lehető legnagyobb mértékű objektivitás.

A jelölt kiválasztás az AC segítségével pszichikai terhelést jelent a jelöltek számára. A folyamatosan fejlődő etikai kódexek egyik célja ennek a terhelésnek a minimalizálása, és így a kiválasztási eljárás lehetséges negatív pszichikai következményeinek mérséklése. Vaculík (2010) azonban optimistán ítéli meg az AC kiválasztási módszert: „Tapasztalataink szerint az AC sikeres és sikertelen résztvevőinek reakciói inkább pozitívak. Az AC kiválasztási eljárásainak résztvevői mindenekelőtt a számos módszert értékelik, melyet abszolválniuk kell, valamint a kiválasztási eljárásban résztvevő személyek számát. Ezen kívül értékelik a konkrét és részletes visszajelzést, melyet kapnak, valamint a nyitottságot, mellyel tudomást szereznek a tartalékaikról és fejlesztési tevékenységeikről.”

Az AC való felkészülés az egységes minőségi elvárások betartása tekintetében viszonylag nehéz, és hosszantartó figyelmet követel. Waldron és Joines (1994) szerint fontos az előkészítés során figyelni a következő kulcsfontosságú szabályokra és lépésekre:

- Munkaelemzés
- Teljesítménymérési technikák kiválasztása
- Egyes megfigyelések értékelése a mérhető kategóriák szerint
- Minden dimenziót az AC időtartama alatt többször szükséges mérni, több feladat keretében
- Minden jelöltet több megfigyelő figyel meg
- A megfigyelők megfelelő felkészítésben részesülnek





- Szükséges egy szisztematikus módszer kiválasztása a jelöltek viselkedésének feljegyzéséhez
- Több forrásból - a megfigyelőktől, az általános vitából és a statisztikai mérésekből - származó adatok integrációja.

Minden felsorolt egységes elvárás a jelöltek teljesítményének értékelésére irányul. Megközelítésünkben teljes mértékben tiszteletben tartottuk, és egyidejűleg azonosítani igyekeztünk az akadályokat (mentális, fizikai, technikai), melyek negatív hatással lehetnének a fogyatékkal élő személyek egyéni teljesítményére, és korlátozó hatásuk lehetne a teljesítmény minőségére.

4 A VPAC implementációja

A VPAC egy eszköz az informatikai szektorban végzett munka iránt érdeklődő speciális igényű pályázók potenciáljának értékelésére. Ahhoz, hogy a jelölt a kiválasztás során sikeres legyen, több kritériumnak is meg kell felelnie, és teljesítenie kell az egész kiválasztási eljárást, mely már az önéletrajz beküldésével elkezdődik. Tudatában lennie annak, hogy az önéletrajz, amit a jelölt elküld a társaságnak, a potenciális munkaadónak, az ő névjegye, mely alapján alakul ki róla az első kép. Azonban hogyan tovább?

4.1 A VPAC program jelölt kiválasztási követelményei

A toborzási munkatársak hangsúlyozzák a felelősséggel elkészített önéletrajz jelentőségét, annak fontosságát, hogy a benne szereplő minden adat valós legyen. Ma már az interneten szabadon hozzáférhető számos önéletrajz-minta, mely segítséget nyújthat az önéletrajz kidolgozása során. A gyakorlatban a kísérleti informatikai cég angol nyelvű önéletrajzokat is kér, azonban az IT4ALL projekt keretében a célcsoportnál ezt a követelményt nem alkalmazta.

Továbbá is problematikus a jelölt egészségi állapotáról, a korlátozott munkaképességéről szóló információk átadása.

A szlovák Munka törvénykönyvének 1 cikk szerint természetes személyeket (nem csak szlovák állampolgárokat) megilleti a munkához, és a munka szabad megválasztásához való jog, összhangban a diszkriminációellenes törvény által a munkajogi viszonyok számára szabályba foglalt egyenlő bánásmód elvével. Ezek a jogok mindennemű faji, nemi, családi állapot, bőrszínből, nyelvi, korból, betegségből vagy kedvezőtlen egészségi állapotból, vagy fogyatékból, genetikai tulajdonságokból, hitbéli, vallási, politikai vagy egyéb meggyőződésből, szakszervezeti tevékenységből, nemzeti vagy társadalmi származásból, nemzetiségi vagy etnikai hovatartozásból, vagyoni, születési vagy egyéb helyzetből fakadó korlátozások és diszkrimináció nélkül illetik meg. **Kivéve** amennyiben a nem egyenlő bánásmód indoka a munkahelyen végzett tevékenységek jellege, vagy a munkavégzés körülményei, amennyiben ez az indok az állás valódi és döntő követelménye, feltéve, hogy a cél törvényes, a követelmény pedig ésszerű.





A gyakorlatban a jövődöbéli munkáltató értesítése vagy nem értesítése a CV révén az egészségi állapotról kizárólag az adott személy döntése.

Az IT4ALL projekt esetében a jelöltek önéletrajzát a projekt partnerétől (ZOM Prešov) kaptuk meg, aki más partnerekkel együttműködve végezte a potenciális résztvevők toborzását.

A Kárpátok Alapítvány végezte az interaktív felkészítési tréninget a VPAC projektre - Trambulin Tréning (<http://karpatskanadacia.sk/trampolina/>), melyben a regisztrált résztvevők releváns része részt vett.

A frissített önéletrajzokat az adatkezelési hozzájárulással együtt benyújtották a VPAC értékelőinek kezdeti értékelésre. Az egyébként alkalmazott idegennyelv-tudás telefonos ellenőrzését az IT4ALL projekt jelöltjei esetében kihagytuk.

4.2 Trambulin Tréning - felkészülés a VPAC projektre

Az IT4ALL projekt azon résztvevőinek, akinek toborzása még az IT4ALL projekt implementációja előtt történt (összesen 16 személy), a VPAC1 elvégzését megelőzően tréning-felkészítést nyújtottunk, mely magában foglalta az aktuális munkaerő-piac számára szükséges készségeket. A felkészülés 80 órás intenzív interaktív tréninget jelentett. A tréning a következő kurzusokból állt:

- Pszichológiai személyiségi tesztek a szakmaválasztáshoz
- Önéletrajz és motivációs levélírás
- Hogyan kell kezelni a felvételi beszélgetést
- Testbeszéd - nonverbális kommunikáció a gyakorlatban
- Telefonálás
- Etikett
- Konfliktuskezelés és -megelőzés a csoportban
- Interkulturális kommunikáció
- Csapatmunka

Az interaktív tréninget a Kárpátok Alapítvány biztosította, amelynek többéves tapasztalata van ilyen típusú informális oktatásban. A Trambulin Tréninget (<http://karpatskanadacia.sk/trampolina/>) 2014 óta végezzük. Ez a nonformális tréning és oktatási modell bevált, mint megfelelő és hasznos felkészülés ("ugródeszka") a munkaerő-piacra, különösen munkatapasztalatokkal nem rendelkező, valamilyen módon (társadalmilag, testileg) hátrányos helyzetű fiataloknál. A tréning további célja segíteni a valamilyen típusú fogyatékossgal élő, vagy hátrányos helyzetű résztvevők integrációját. Éppen ez az út és az integrációs aktivitás mutatkozik az előítélet lebontás igen hatékony és természetes módjának.

A Trambulin előkészítésen részt vevők és végzetek visszajelzései szintén nagyon pozitívak. (A résztvevők elégedettsége a képzéssel átlagosan 1,32 osztályzatot kapott, amikor az 1 = nagyon elégedett, az 5 = pedig nagyon elégedetlen.)

Javasoljuk tehát, akár a foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtó intézményeknek és szervezeteknek (munkaügyi hivatalok stb.), akár közvetlenül a munkaadóknak, a hasonló formában történő támogatást, és felkészítést a munkakörnyezetbe és munkacsoportba való





integrációra az ilyen vagy hasonló célcsoportokból érkező potenciális jelöltek számára. A tréning szemmel láthatóan előnyt és adaptációs eszközt jelent mindkét fél számára: úgy a befogadó fél (munkaadó), mint az érkező fél (munkavállaló) számára.

4.3 VPAC a gyakorlatban

Az érdeklődők a munkaerő-piacon kívüli környezetből érkeznek. Értékeljük a képességeiket egy-egy állás betöltéséhez, és pontosan meghatározzuk az egyéni szükségleteiket a következő területeken: a szükséges végzettség kiegészítése, technikai, technológiai és munkajogi támogatás a munkaadó részéről (a munkahely technikai paraméterei, a testi fogyatékkal összefüggő technológiai segédeszközök, rugalmas munkaidő lehetősége, megosztott állás stb.), a munkacsoportba való integráció lehetősége.

A kiválasztási eljárás legjobban várt fázisa minden jelölt számára éppen a felvételi beszélgetés. Az egyéni elbeszélgetés során derülnek ki a jelölt képességei, melyeket a felkészülése és prezentációja során használt. Legyenek ezek akár prezentációs képességek, kommunikációs képességek, egy váratlan ingerre vagy feladatra való reagálás képessége, rendszeresség, szervezethez, mely a feladatmegoldás során megmutatkozik. A projektünkben felvételi beszélgetések helyett a kollektív értékelés és kiválasztás eszközét, a VPAC projektet választottuk, melynek általában használt formáját a fogyatékkal élő jelentkezők speciális igényeihez igazítottuk. E módszer kiválasztásának, fejlesztésének/átalakításának egyik fő oka a VPAC célja volt, amely a speciális igényű jelöltek személyenkénti potenciáljának megítélése az informatikai társaság stimulált munkacsoportjába való integrációhoz.

A VPAC rugalmas eszköz, melynek beállításai a speciális igényű (fogyatékkal élő) jelöltek értékelésének és kiválasztásának több szintjén is alkalmazhatók. Ez tehát egy olyan eszköz, mely a munkavállalók többlépcsős kiválasztási folyamatában alkalmazható. A benyújtott kézikönyvben az I. és II. lépcsőn való alkalmazását írjuk le a következő szinteken:

- I. A munkapotenciál alapját történő toborzásnál és kiválasztásnál (esetünkben a VPAC1 átlinkelni a VPAC1-re)
- II. A jelöltek irányítása konkrét állások felé, ill. az egyéni szakmai fejlődésükhöz és karrierépítéshez (esetünkben átlinkelni a VPAC2).

4.4 A VPAC 1 előtti helyzet

A jelölteket önéletrajzuk átvizsgálását követően hívjuk be a VPAC1 projektbe. Minden meghívott jelöltnek meg kell felelni legalább az alapvető végzettségi feltételnek. Az e-mailben megküldött meghívó a VPAC projektbe a következő információkat és szervezési útmutatásokat tartalmazza:

Dátum; Időpont; a VPAC helyszíne; a projekt rövid leírása; a VPAC1 időbeosztása (azonban nem a konkrét feladatok); Kérés a részvétel visszaigazolására; a felelős és kapcsolattartó elérhetőségei; javaslatok, pl.

- Jól aludja ki magát, „ne éjszakázzon”, pihenje ki magát.
- Ne gondoljon a munkahelyi feladatokra.





- A találkozást kellemesebbé teszi az optimista hozzáállás, a jókedv és a bátorság valami új kipróbálására.

A részvétel visszaigazolását követően minden jelölttel telefonon felvesszük a kapcsolatot, és megbeszéljük a fogyatékoságából következő speciális szükségleteit (személyes asszisztens szükségessége, aki a VPAC eljárás egész ideje alatt kíséri a jelöltet, esetleg vakvezető kutya szükségessége, segítség szükségessége helyváltoztatás során, képernyőolvasó szükségessége stb.). A VPAC helyszínének meg kell felelni legalább az akadálymentesítés alapvető feltételeinek, megfelelően széles bejárati ajtók, megfelelő világítás, elegendő hely a toló kocsival való mozgáshoz, kényelmes, szélesebb ülőhely az elektromos csatlakozók (dugaljak) közelében, mosdók akadálymentesítése a mozgássérültek számára.

A VPAC projekt során használt anyagokat (feladatok, tesztek, kérdőívek) elő kell készíteni, elektronikus formában is hozzáférhetővé tenni, és alkalmassá (hozzáférhetővé) a képernyőolvasót használó látássérültek számára. Az értékelőknek számolniuk kell nagyobb időráfordítással az egyes feladatoknál, főként azoknál, melyeknél a résztvevők fizikai helyszínváltozása szükséges. Egy ilyen típusú Értékelő Központ kialakítását szükséges megbeszélni a sérült emberekkel dolgozó szakemberekkel, szervezetekkel.

4.5 A VPAC 1 - Értékelő Központ folyamata

A VPAC kivitelezését megelőzően fontos, hogy az értékelő csoport meghatározza a VPAC projekt időkeretét. A kért feladatok számát, azok szövegét, mely feladat milyen kompetencia megfigyelésére irányul, és meghatározni minden feladat időkeretét.

Esetünkben három feladatot határoztunk meg, a feladatok megoldására 4,5 óra időtartamot szabtuk meg, beleértve a 2 szünetet.

1. Önprezentáció (1.sz. melléklet)

Az egyéni prezentáció célja a jelöltek következő készségeinek megfigyelése: kommunikációs készség, képesség a kérdések fontosságának megértésére, képesség önmaguk prezentálására a megadott kérdések kontextusában. Az egyéni irányított önprezentációnál minden jelölnél a következő készségeket/kompetenciákat figyeltük meg:

Kommunikáció:

- Strukturált az előadásmódja? Folyékonyan fejezi ki magát?
- Röviden és világosan mondja el az információkat?
- Érthetően válaszol a kérdésekre?
- Képes érvelni és rugalmasan reagálni?
- Az előadásmódja dinamikus, képes megtartani a hallgatók figyelmét?
- Önállóan irányítja a prezentációt, vagy szüksége van külső ingerekre?
- Milyenek a prezentációs képességei?

Feladatmegértés:

- Képes a prezentációba belefoglalni az összes kérdést és a rájuk adott válaszokat?
- Bizonytalanság esetén tesz fel kiegészítő kérdéseket a feladatokhoz?
- A válaszai elegendő tartalmi értékkel bírnak?

Integráció a közösségben:

- Miként veszi fel a kapcsolatot a csoport többi tagjával és a moderátorral?





- Laza és fesztelen benyomást kelt?
- A többi kolléga és résztvevő által okozott stressz befolyásolja a verbális kifejezését?

Megoldás- és eredmény orientáltság

- A prezentációra anyagokkal, válaszokkal , jegyzetekkel készült, vagy improvizál?
- A prezentáció során szisztematikusan, egyik pontról a másikra halad?
- Teljesen kihasználja a rendelkezésére álló időt? Odafigyel a prezentációra megszabott időtartamra?
- Követi a feladat célját?

2. Priorizálás és feladatirányítás (1.sz. melléklet)

A jelöltek ebben a feladatban bemutatják, hogy képesek-e fontossági sorrendet felállítani a feladatok prioritási szintje szerint, illetve megindokolni az általuk kiválasztott sorrendet. Meg kell becsülniük azt is, mennyi időt fognak majd az egyes tevékenységek igénybe venni.

Megfigyelt kompetenciák:

Kommunikáció:

- Hogyan kommunikál a többiekkel? Érvényesül a kommunikációban mások rovására?
- Képes aktívan hallgatni a kollégákat?
- Relevánsan érvel a megoldása indoklásánál?
- A fellépése domináns, esetleg egyáltalán nem nyilvánul meg a csoportban?
- Képes feldolgozni az esetleges kritikát?

Kérdésfeltevés

- Bizonytalanság esetén tesz fel kiegészítő kérdéseket a feladatokhoz?
- Megpróbálja megkérdezni a többi jelölttől az ő sorrendjüket és megtudni az indoklásukat?
- Megkérdezi a többi jelölt véleményét?

Feladatmegértés:

- Ért minden kérdést és feladatot?
- Rendelkezik szövegértő olvasási képességgel?
- Kérdezi a többi résztvevőt a csoportos beszélgetés során, ők hogyan értették a feladatot?

Stresszhelyzetek megoldása:

- Megnyilvánul a stressz a verbális vagy a nonverbális kommunikációban?
- Hogyan hatnak a megnyilvánulására a zavaró kérdések és hogy a szavába vágnak?
- Hogyan oldja meg a helyzetet, esetleges konfliktust egy másik jelölttel?
- Képes rugalmasan reagálni és megváltoztatni a döntését a csoport érvei alapján?

Integráció a közösségben:

- Elsőként ragadja meg a szót, aktívan részt vesz a vitában?
- Miként veszi fel a kapcsolatot a csoport többi tagjával és a moderátorral?
- Érdeklődik a csoport véleménye és érvei iránt?

Megoldás- és eredményorientáltság:

- Felkészülése során szisztematikusan halad?
- Teljesen kihasználja a rendelkezésére álló időt, követi a rendelkezésére álló időt?





- Követi a feladat célját?
- A feladatot sikeres befejezés felé irányítja?
- Képes elemezni a helyzetet?
- Képes meghatározni, milyen információkra van szüksége?
- Összefüggésekben gondolkodik?

A változásokra adott reakció:

- Képes rugalmasan reagálni?
- Képes átértékelni a saját sorrendjét a többi jelölt érveinek súlya alatt?

A feladatok prioritásának megállapítása:

- Képes saját feladatprioritást megállapítani és meghatározni a megvalósításukra szükséges időt?
- Teljes mértékben teljesítette a feladatot?
- Megfelel a jelölt sorrendje a csoport végső sorrendjének?

Kitartás:

- Képes megtartani a pozícióját a vita egész ideje alatt?
- Teljesítette az összes feladatot és számszerűsítette az időtartamát?

3. A feladat a kreativitásra, találékonyságra, és egyben a jelöltek prezentációs és kommunikációs képességeire irányul (1.sz. melléklet)

Kommunikáció:

- Képes igazodni a megnyilvánulásában a kommunikációs partnereihez?
- Érthető szókapcsolatokat, hasonlatokat használ?
- Használ kellékeket, segédeszközöket? (saját mobil, rajz stb.)

Kérdésfeltevés:

- Megpróbálja megtudni a másik fél szükségleteit?
- Meggyőződik arról, hogy a másik kommunikációs fél érti és megérti?

Feladatmegértés:

- Képes megérteni a feladat nehézségét és célját?
- Tudja kezelni a feladat minden pontját a megszólítástól, bemutatkozástól, a prezentáción keresztül az érvelésig stb.

Stresszhelyzetek megoldása:

- Megnyilvánul a stressz a verbális vagy nonverbális kommunikációjában?
- Hogyan hat a kommunikációjára, ha kommunikációs partnere zavaró kérdéseket tesz fel, és a szavába vág?
- Hogyan birkózik meg az időben való áthelyezkedéssel?
- Képes rugalmasan reagálni, és beállítani az MT árat az adott valutában, ill. árucikkben?

Megoldás- és eredményorientáltság

- Feltérképezi a helyzetet, kiegészítő kérdéseket tesz fel a partnereinek?
- Megszerzi az összes szükséges információt az eladáshoz?
- Követi a célt, tehát ügyfelet szerezni és eladni neki egy mobiltelefont? El tudta adni?





Kitartás:

- Milyen mértékben követi a célját, azaz elmagyarázni a berendezés lényegét, esetleg eladni azt a résztvevőknek?
- Nem adja fel a telefon és az internet működésének magyarázata közben a kommunikációs partnerek értetlensége ellenére sem?

Minden AC végén a jelölt visszajelzést kap, amennyiben szeretne. Visszajelzés kérése a jelölttől is általában a projekt része:

- a) Teljesítette az ÉK az elvárásait? Amennyiben igen, miben?
- b) Mennyire elégedett az ÉK időtartamával és az egyes feladatokkal?
- c) Melyik feladatot teljesítette, és melyikben érzi a leggyengébbnek magát, és miért?
- d) Melyik jelölttel (ÉK résztvevővel) volt számára a legjobb az együttműködés?
- e) Mit szeretne megváltoztatni és módosítani az ÉK projekt folyamatában.

Egyéni visszajelzés a résztvevő számára, melyben a következő információkat nyújtja az értékelő:

1. Mit figyeltek, mely kompetenciákat értékelték az egyes feladatok során?
2. Résztvevő teljesítményének értékelése az egyes feladatok során, ahogy azt az értékelő látta.
3. A feladat teljesítésének/nem teljesítésének értékelése.
4. A jelölt erős és gyenge oldalainak összegzése.
5. További fejlődési irány ajánlása.

4.6 A VPAC értékelés módja

Az AC során, és az egyes feladatok alatt az értékelő a jelöltek kompetenciáit egy 1-től 5-ig terjedő skála alapján értékeli, amelyen az 1 a minimumot jelenti (az értékelőlap-minta a melléklet részét képezi). Minden kompetenciánál szerepel a jelölt esetleges konkrét jegye, valamint a végső értékelése, ami az egyes elért jegyek átlaga.

Az értékelő minden résztvevőnél megjegyzésben ajánlja, vagy nem ajánlja az projekt folytatását. A projekt folytatásában a jelöltet besorolják az Elevator Development Centre - Lépcsős Fejlesztő Központba, melyet a kísérleti célcsoport a következő fázisban végez el. Amennyiben az értékelő nem ajánlja a projekt folytatását, összegzi ennek okait, és végül gyakornoki lehetőséget ajánl a résztvevőnek egy civil szervezetnél a további fejlődés érdekében.

A VPAC projekt megvalósítását és az összes feladat sikeres lezárását követően az összes értékelő egy megbeszélésen vesz részt. Itt összehasonlítják az elért eredményeket, az egyes résztvevők erős oldalait, a gyenge oldalak fejlődési lehetőségét, az egyes feladatok megoldását, a csoportba való integrációt és a csapatmunkát, és értékeli a résztvevő általános potenciálját az informatikai területen való érvényesüléshez.

4.7 Visszajelzés – csoportos és egyéni

A visszajelzés során szóban értesítik a résztvevőt az Assessment Centre - Értékelő Központ projektben elért eredményeiről (Vaculík, 2010). Informálják arról, miként értelmezték az értékelők az AC teljesítése alatt a jelölt megnyilvánulásait különböző





helyzetekben. Ez tehát nem az adott értékelő szubjektív értékelése, hanem az egész bizottságnak az AC végén egyeztetett véleménye. A visszajelzés elsősorban arról nyújt információt, milyen benyomást keltünk más, ismeretlen, és főleg nem érintett emberekben (Kubeš, Šebestová, 2008).

Ideális esetben ezt a visszajelzést egy pszichológus adja, ill. egy tapasztalt értékelő, aki elvégezte a tréninget. Különösen abban az esetben, ha a jelölt értékelése nem pozitív, fontos megfelelő érzelmi támogatást és bátorítást nyújtani neki. Szakmai tapasztalatokkal nem rendelkező személy számára ez különösen nehéz lehet (Kyrianová, 2003). Egy testi fogyatékkal élő ember számára adott visszajelzés még nehezebb feladatot jelenthet a visszajelzést adó személy számára. A visszajelzés során szükséges figyelembe venni a sok csalódást az előző sikertelen munkahely keresési kísérleteknél, és nem okozni újabb lelki traumát. Szem előtt kell tartani, hogy a természetes sajnálatnak, melyet a nehéz emberi sorsok ébresztenek bennünk, nem szabad túl sok teret biztosítani a visszajelzés során. Empátia mellett szükséges a pragmatikus hozzáállás megőrzése, a helyzet megoldása „itt és most”. A megfigyelt kompetenciákat és képességeket értékeljük, azt, milyen kapcsolatot mutatnak a potenciális állással. Mit látunk pozitívnak, miben látjuk a további fejlődést igénylő tartalékokat, és mi az, ami ellentétes az elfoglalandó munkapozícióval. Amennyiben a jelölt nem felel meg az adott pozícióra, előnyt jelenthet számára a további iránymutatás, mely figyelembe veszi az erős oldalait.

A visszajelzést nyújtónak fel kell készülnie a résztvevő közvetlen kérdéseire, és olyan helyzetekre is, amikor a résztvevő kétségbe vonja az AC egész eljárását, nem ért egyet az eredménnyel, és a visszajelzést nyújtóhoz is ellentétesen viszonyul. A visszajelzés célja azonban az, hogy az AC résztvevője elfogadja a tény, miként értékeli őt a külvilág, annak ellenére, hogy viselkedésének irányulása eltérő lehet. Ezután a visszajelzést nyújtónak motiválnia kell a jelöltet önreflexióra, introspekcióra és nyitottságra a személyisége további fejlődéséhez kapott javaslatokra (Hroník, 2005). Feltétlenül fontos tehát, hogy a visszajelzés szemtől szembe történjen, mivel a telefonos vagy e-mailben történő kommunikáció során több lehetőség adódhat félreértésekre. Ideális esetben a visszajelzés nyújtásának alapja mind a résztvevő, mind a visszajelzést adó egyenrangú helyzete, a visszajelzés pedig dialógus formában történik, tehát a résztvevőnek lehetősége van bármely pillanatban reagálnia visszajelzésre (Vaculík, 2010).

Visszajelzés-nyújtás általános elveinek összegzése:

- Már az elején felismerni a visszajelzéssel szemben támasztott elvárásokat - az egész megbeszélés alatt irányítúként működhet.
- Kezdjük a megbeszélést pozitív visszajelzéssel, értékelve a jelölt erős oldalait.
- A visszajelzést adó legyen konkrét, tartsa magát az előre meghatározott, megfigyelt, az elfoglalni kívánt pozíció tekintetében fontos kompetenciákhoz.
- Amennyiben lehetséges, célszerű példákat hozni, vagy idézni a jelöltet megnyilvánulása értelmezésénél.
- Fontos a jelölt bevonása, a visszajelzés dialógus legyen, ne monológ. A jelöltnek lehetőséget kell biztosítani véleménye, motivációja, tapasztalata kifejtésére.
- A visszajelzést adó legyen türelmes, aktívan hallgassa a jelöltet, hogy elnyerje bizalmát, és kapcsolatba léphessen vele.





- A résztvevőnek teret kellene biztosítani ahhoz, hogy az AC ideje alatt megmagyarázhassa cselekvésének indíttatását.
- A visszajelzést adó tartózkodjon az elítélő kijelentésektől, kijelentéseit inkább ajánlat formájában kell megfogalmaznia, nem pedig abszolút és objektív igazságként előadni.
- A visszajelzést adó legyen tudatában annak, hogy a visszajelzés lényege a tanulási mechanizmus - így tehát az erős oldalak és a fejlődési terület tudatosítására kellene irányulnia.

A visszajelzés nyújtható azonnal az AC lezárása után, amennyiben nem kerültek az AC-be pszicho-diagnosztikai módszerek, melyek kiértékelése hosszabb időt vesz igénybe, vagy csak bizonyos idő elteltével. Legkésőbb azonban az AC lezárását követő egy hónapon belül visszajelzést kell adni (Kyrianová, 2003).

Általánosságban a szervezetek nem kötelesek visszajelzést adni a résztvevők számára. Azonban minden AC végén legalább röviden össze kellene foglalni az egész napot a teljes résztvevői csoport tekintetében. Az egyéni visszajelzés az egyik módja annak, hogyan lehet a sikertelen résztvevők számára is hasznos az AC. Végezetül, a résztvevők számára ez egy bizonyos fokú elégtételt is jelent az AC-n eltöltött időért.

4.8 Visszajelzés a VPAC 1 után

A visszajelzés-nyújtás diszkrét módon történik, külön helyiségben, legfeljebb a személyes asszisztens jelenlétében, amennyiben a résztvevő ezzel egyetért. A helyszín a visszajelzés-nyújtásnál azért is fontos, mert a visszajelzés gyakran bizalmas és érzékeny információkat tartalmaz a jelölt számára. Az IT4ALL projekt keretében a résztvevők abban az esetben kaptak visszajelzést, amennyiben igényt tartottak rá. Minden résztvevő igényt tartott a visszajelzésre.

A bevezető részben lehetőséget kell biztosítani a résztvevőnek az önértékelésre - ő maga értékelje részvételét a VPAC projektben, az egyes feladatoknál nyújtott teljesítményét. Célszerű megkérdezni a jelöltet, melyik feladat közben érezte magát komfortosan, és melyik feladatot teljesíthette volna jobban is a saját véleménye szerint. Ez az önreflexió lehetővé teszi, hogy megtudjuk, felkészült-e a jelölt egy teljes körű visszajelzésre, a gyenge oldalai értékelésével együtt. A saját munkájára való személyes rálátás lehetőségével a résztvevő számára biztosítjuk a birtoklás élettérzését, és utat nyitunk a kezdeményezőkézségének.

Nem utolsósorban ebben a bevezető részben célszerű feltenni a kérdést, hogy tetszett neki a VPAC folyamat, min változtatna, ha lenne rá lehetősége, mit hagyna változatlanul, mennyire elégedett a moderátorral, az időbeosztással és a VPAC szervezésével. Ezzel erősítjük az önbizalmát, mert úgy fogja érezni, joga és lehetősége van önállóan véleményt mondani fontos kérdésekről. Ez információgyűjtésnek is tekinthető magáról az eszközről, melyet ezzel a projekttel megalkottunk, és a jövőre nézve lehetőség az alakítására, jobbítására és különböző célcsoportok számára való módosítására.

A visszajelzést általában a jelölt erős oldalaival kezdjük, értékeljük az elért társadalmi és szakmai kompetenciákat, vagy a személyes képességeket. Fokozatosan áttérünk a javítandó területekre.



A résztvevők a visszajelzésnél gyakran várnak, és szükségük van javaslatokra is, ún. finom lökésre, amikor a visszajelzést nyújtó tanácsot adhat a jelöltnek, milyen irányba kellene elindulnia a karrierépítésben, hol keresse a megfelelő információkat, mire kellene összpontosítani, esetleg saját tapasztalatból is mondhat észrevételeket. A támogatás és megértés kinyilvánítása szintén segít, főleg egyes bonyolult egészségi helyzetben lévő résztvevőknél, vagy stresszes, feszült helyzetekben. Sokszor egy rövid válasz is több lépéssel előre tudja mozdítani a résztvevő cselekvését. Az értékes inspiráció képes, energiát, cselekvési kedvet és erőt felszabadítani.

4.9 Mit tanultunk a célcsoportról

Az egész jelölt toborzási, értékelési és kiválasztási folyamat során igyekeztünk minél több információt és reflexiót szerezni magunktól a résztvevőktől. Anonim kérdőívekkel, nyitott csoportos vagy egyéni beszélgetésekkel, valamint konkrét helyzetek megfigyelésével az egész projektcsoporthoz csatlakozott az információgyűjtéshez a meglévő testi vagy szellemi akadályokról, melyek megnehezítették, és problémássá tették a részvételüket, akár a kiválasztási, akár az oktatási -tréning folyamatba (EDC – Elevator Development Center).

A VPAC 1 értékeléseiből az következett, hogy a résztvevőknek tetszett az értékelésnek ez a módja, értékelték a laza és kötetlen hangulatot, az AC koordinátor és az értékelők barátságos és bátorító hozzáállását, valamint a csapatmunkát, ill. a csapatfeladatokat. A kiadott feladatok, úgy az egyéni, mint a csapatfeladatok, tetszettek a jelölteknek, bár néhányan több egyéni feladatot szerettek volna. Többen őszintén be tudták vallani, hol nem sikerült a megoldás, és hol vannak még tartalékaik. Több jelölt mutatott érdeklődést több és nehezebb feladat iránt. Képesek voltak értékelni a többi jelölt képességeit is (akik lényegében a konkurensaik voltak), valószínűleg annak köszönhetően is, hogy többen ismerték egymást az előző Trambulin interaktív tréningről. A részletes visszajelzést a jelöltek magas hozzáadott értéknek tekintik, a visszajelzést közvetlenül a VPAC 1 és a VPAC 2 lezárását követően kapták az Értékelő Bizottságtól, melyben a koordinátoron kívül (a személyzeti ügynökség részlegvezetője) a HR&Development, Recruitment, Dual Training részlegek és a Kárpátok Alapítvány munkatársai is képviseltették magukat.

A VPAC 1 visszajelzés a jelöltek erős oldalainak kiemelésére összpontosított, valamint potenciáljuk értékelésére az informatikai területen való munkához, és a megfelelő potenciállal nem rendelkezők átirányítására a szakmai érvényesülés egyéb területeire. A 15 kiválasztott jelöltnek javasoltuk a projekt folytatását az EDC (Elevator Development Center) tréning központban.

Azzal a céllal, hogy azonosítani tudjunk minél több akadályt, közvetlenül a projekt résztvevőit szólítottuk meg, és nyíltan rákérdeztük náluk azokra az akadályokra, melyeket maguk is meg tudtak nevezni.

Néhányuk több felkészülési időt szeretett volna a feladatmegoldásnál, ablakos helyiségeket természetes megvilágítással, valamint felhasználóbarát szoftvert látássérültek számára, mivel a támogató eszközeik (képernyőolvasók) nem képesek azonosítani a használt fájlok minden formátumát (MS Word, XLS táblázatokat stb.).

4.10A VPAC adaptációs potenciálja

A VPAC adaptációs potenciálja az elsődleges céljából következik, amely az informatikai területen végzett munkához elengedhetetlenül szükséges alapvető feltételek és az ún. univerzális kompetenciák értékelése. Ez a potenciál a Lépcsős Fejlesztő Központ (EDC) szintjén, tehát a modellünk egy magasabb szintjén fejleszhető és irányítható a konkrét munkapozíciók felé.

Az adaptáció következő szintje a speciális igényű célcsoportok jellegének függvénye, melyek számára ez a kézikönyv viszonylag egyszerűen átalakítható. Az átalakítást megelőzően azonban feltétlenül alapos kutatást kell végezni, azonosítani kell a konkrét célcsoport szükségletei, valamint a potenciális munkaadó szükségleteivel való lehetséges konfrontációt.

Nem zárjuk ki a VPAC modell adaptálását a kulturálisan és nemzetiség tekintetében eltérő célcsoportok számára sem, melyek arányának növekedése a munkaerőpiacon csak idő kérdése.

Az ITSH jelenlegi gyakorlatát figyelembe véve, a már eddig is használt kiválasztási módszereken túl (különbéle típusú interjúk, tesztek, AC) nem alkalmaz speciális kiválasztási módszert a hátrányos helyzetű jelentkezők kiválasztására, hiszen minden pozíciónk egyenlő eséllyel elérhető valamennyi pályázó számára.

5 Összefoglalás

A munkaerő értékelési és kiválasztási eszköz, ill. útmutató témáját nehéz, és gyakorlatilag lehetetlen is befejezni. A projekt megvalósítása során nem volt, és most sincs ilyen ambíciónk. Az eszközre ugyanis élő szervezetként tekintünk, melynek létezése céljának teljesítése érdekében meg kell tartania a rugalmasság és alkalmazkodóképesség magas szintjét. Azonban a lényegét tekintve nyitottnak és segítőkésznek kell maradnia a munkaerő-diverzitással szemben, igyekezve eliminálni minél több fizikai és szellemi akadályt társadalmunkban a létezés minden szintjén.

6 Köszönetnyilvánítás a partnereknek és munkatársaknak

Az anyag szerzői köszönetet mondanak mindenekelőtt a projekt IT4ALL partnereinek, akik visszajelzésükkel hozzájárultak a VPAC arculat fokozatos emeléséhez. Hasonlóképpen köszönetet mondunk az Erasmus+ programnak, amely e kutatáshoz anyagi támogatást nyújtott.



Felhasznált források

HRONÍK, F. (2005). Poznejte své zaměstnance:vše o Assessment Centre. (Ismerd meg a munkavállalódat: minden az Értékelő Központról) 2. Kiadó Brno: ERA, 2005,370s, ISBN 80-7366-020-2.

HRONÍK, F. (2007). Rozvoj a vzdelávanie pracovníkov. (A dolgozók fejlesztése és képzése) Kiadó 1. Praha.: Grada. 2007. 233 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

KUBEŠ, J., ŠEBESTOVÁ, L. (2008). 360 stupňová zpětná vazba jako nástroj rozvoje lidí. (360 fokos visszajelzés, mint a személyek fejlődési eszköze) 1, kiadó Praha.: Grada, 2008, 147s, ISBN 978-80-247-2314-3.

KYRIANOVÁ, H. (2003). Assessment centrum v současné personální praxi. (Értékelő Központ a jelenlegi személyzeti gyakorlatban) 1. Kiadó Praha.: Testcentrum, 2003, 105 s. ISBN 80-86471-21-7.

VACULÍK, M. (2010). Assessment centrum: psychologie ve výběru a rozvoji lidí. (Assessment centrum: pszichológia a személyek kiválasztásában és fejlesztésében) Kiadó 1. Brno: NC Publishing, 2010, 202s, ISBN 978-80-903858-8-7.

WALDRON, B., Joines, R. (1994). Introduction to Assessment Centers. International Personnel Assessment Council. Elérhető: <http://www.ipacweb.org/files/ac101.pdf>

The british Psychological Society, Division of Occupational Psychology: The Design and Delivery of Assessment Centres

http://www.upsvar.sk/sluzby-zamestnanosti/nastroje-aktivnych-opatreni-trhu-prace/podpora-zamestnavania-obcanov-so-zdravotnym-postihnutim.html?page_id=13317

<http://www.zakonypreludi.sk/zz/2004-365>

http://www.hrvpraxi.sk/33/manual-pre-zamestnavatelov-pracovny-pohovor-uniqueiduchxzASYZNatvABpzW7TbRfAmu_adBqIplpGVMy1prA/





SERVICES
HUNGARY

Member of T-Systems

Mellékletek

1 sz. melléklet VPAC 1 feladatok

A projekt támogatása és a társfinanszírozása az Erasmus, KA2 Együttműködés az innováció területén, és a bevált módszerek cseréje, Stratégiai partnerségek az oktatás és szakképzés területén programból történt:

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





1. melléklet

A VPAC 1 projekt feladatsora

1. feladat: Bemutatkozás a csoport többi részének, önprezentáció és válaszadás a prezentációjában a következő kérdésekre.

- a) Miért érdekelné az informatikai területen végzett munka?
- b) Mit (milyen tevékenységeket) nem szeret csinálni, esetleg milyen az a munka, amit sosem vállalna el?
- c) Véleménye szerint milyen előfeltételek teszik alkalmassá az informatikai területen végzett munkára?
- d) Mi lehet az Ön által hozzáadott érték egy informatikai cég számára?
- e) Mi volt a legnagyobb sikere és legnagyobb csalódása az élete folyamán, esetleg a karrierje során?

Az felkészüléshez 5 perc áll rendelkezésére. Ezt követi a prezentációja 10 perc időtartamban.

Az egyéni prezentáció célja a résztvevők kommunikációs készségeinek, a kérdések fontossági sorrendbeli értelmezési készségeinek megfigyelése, önmaguk prezentálása a megadott kérdések kontextusában.

Kommunikáció:

- Strukturált az előadásmódja? Folyékonyan fejezi ki magát?
- Röviden és világosan mondja el az információkat?
- Érthetően válaszol a kérdésekre?
- Képes érvelni és rugalmasan reagálni?
- Az előadásmódja dinamikus, képes megtartani a hallgatók figyelmét?
- Önállóan irányítja a prezentációt, vagy szüksége van külső ingerekre?
- Milyenek a prezentációs készségei?

FELADATMEGÉRTÉS:

- Képes belefoglalni a prezentációba az összes kérdést és a rájuk adott válaszokat?
- Bizonytalanság esetén tesz fel kiegészítő kérdéseket a feladatokhoz?
- A válaszai megfelelő tartalmi értékkel bírnak?

INTEGRÁCIÓ A KÖZÖSSÉGBEN:

- Miként veszi fel a kapcsolatot a csoport többi tagjával és a moderátorral?
- Laza és fesztelen benyomást kelt?
- A többi kolléga és résztvevő által okozott stressz befolyásolja a verbális kifejezését?

MEGOLDÁS- ÉS EREDMÉNYKÖZPONTÚSÁG

- A prezentációra anyagokkal, válaszokkal, jegyzetekkel készült vagy improvizál?
- A prezentáció során szisztematikusan, egyik pontról a másikra halad?
- Teljesen kihasználja a rendelkezésére álló időt? Odafigyel a prezentációra megszabott időtartamra?
- Követi a feladat célját?





2. feladat: Hétfő reggel van, megérkezett a munkahelyére. Egy kicsit megfázott, és nem érzi jól magát. Legszívesebben orvoshoz menne, hogy betegállományba maradjon. A cégnél azonban nagyon sok a munka, ezért bejött dolgozni és egy nap alatt minél több dolgot szeretne elintézni.

Megérkezése után a következő feladatok várnak önre:

- a) Egy kollégája azzal kereste meg, hogy olyan probléma merült fel, melyben csak Ön személyesen tud segíteni.
- b) Holnap van az ügyfél számára készített havi jelentés utolsó leadási határideje.
- c) Az e-mail fiókja megtelt.
- d) Felhívja egy új ügyfél és megrendelés megküldését kéri egy szerver telepítésre.
- e) Délután a nővére telefonját várja. Tudni akarja, nem felejtett-e el utánakérdezni az állásnak az unokahúga számára.
- f) Tegnap megígérte a kolléganőnek, hogy ma elküldi neki az anyagot a készülő prezentációjához, melyre vár.
- g) E-maillt kap az ügyfelétől, hogy új projekt lehetőség nyílt számára, és 10 szerver telepítésére lenne szüksége.
- h) A felesége várja a foglалás visszaigazolást, mivel holnap egy rövidebb nyaralásra indulnak.
- i) Felhívja egy mérges ügyfél nagyon rossz visszajelzéssel arra a jelentésre, amit a kollégája küldött neki.
- j) Az édesanyjának ma születésnapja van, este megy felköszönteni, de még nem vette meg az ajándékát.
- k) Előre megtervezett 3 megbeszélést, ebből 1 regisztrációs.
- l) Az éhségtől már alig lát.

Állítsa sorrendbe ezeket a feladatokat prioritásuk szerint, és magyarázza el a kiválasztott sorrendet. Becsülje meg, mennyi időt fognak majd egyes tevékenységek igénybe venni.

Kommunikáció:

- Hogyan kommunikál a többiekkel? Érvényesül a kommunikációban mások rovására?
- Képes aktívan figyelni a kollégákra?
- Relevánsan érvel a megoldása indoklásánál?
- A fellépése domináns, esetleg egyáltalán nem nyilvánul meg a csoportban?
- Képes feldolgozni az esetleges kritikát?

KÉRDÉSFELTEVÉS

- Bizonytalanság esetén tesz fel kiegészítő kérdéseket a feladatokhoz?
- Megpróbálja megkérdezni a többi jelölttől az ő sorrendjüket, és megtudni az indoklásukat?
- Megkérdezi a többi jelölt véleményét?

FELADATMEGÉRTÉS:

- Ért minden kérdést és feladatot?
- Rendelkezik szövegértő olvasási képességgel?
- Kérdezi a többi résztvevőt a csoportos beszélgetés során, hogy ők hogyan értették a feladatot?

STRESSZHELYZETEK MEGOLDÁSA:

- Megnyilvánul a stressz a verbális vagy a nonverbális kommunikációban?
- Hogyan hatnak a megnyilvánulására a zavaró kérdések és ha a szavába vágnak.





- Hogyan oldja meg a szokatlan helyzetet, esetleges konfliktust egy másik jelölttel?
- Képes rugalmasan reagálni és megváltoztatni a döntését a csoport érvei alapján?

INTEGRÁCIÓ A KÖZÖSSÉGBEN:

- Elsőként ragadja meg a szót, aktívan részt vesz a vitában?
- Miként veszi fel a kapcsolatot a csoport többi tagjával és a moderátorral?
- Érdeklődik a csoport véleménye és érvei iránt?

MEGOLDÁS- ÉS EREDMÉNYKÖZPONTÚSÁG:

- Felkészülése során szisztematikusan halad?
- Teljesen kihasználja a rendelkezésére álló időt, követi a rendelkezésére álló időt?
- Követi a feladat célját?
- A feladatot sikeres befejezés felé irányítja?
- Képes elemezni a helyzetet?
- Képes meghatározni a milyen információk hiányoznak számára?
- Összefüggésekben gondolkodik?

A VÁLTOZÁSOKRA ADOTT REAKCIÓ:

- Képes rugalmasan reagálni?
- Képes átértékelni a saját sorrendjét a többi jelölt érveinek súlya alatt?

A FELADATOK PRIORITÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA:

- Képes saját feladatprioritást felállítani és meghatározni a megvalósításukra szükséges időt?
- Teljes mértékben teljesítette a feladatot?
- Megfelel a jelölt sorrendje a csoport végső sorrendjének?

KITARTÁS:

- Képes megtartani a pozícióját a vita egész ideje alatt?
- Teljesítette az összes feladatot és mérte az időtartamát?

3. feladat: Képzeld el, hogy egy 18. század végi embercsoporttal beszél (Mária Terézia, George Washington, Puskin stb.). Próbálja meg elmagyarázni nekik mi az az iPhone, hogy néz ki, mire használható, és mi a haszna a 21. század embere számára. Amennyiben ez lehetséges, próbálja meg eladni nekik a készüléket. Az felkészüléshez 5 perc áll rendelkezésére. Az egész előadásra és prezentációra 5 perc áll rendelkezésére.

Kommunikáció:

- Képes igazodni a megnyilvánulásában a kommunikációs partnereihez?
- Érthető szókapcsolatokat, hasonlatokat használ?
- Használ kellékeket, segédeszközöket? (saját mobil, rajz stb.)

KÉRDÉSFELTEVÉS:

- Megpróbálja megtudni a másik fél szükségleteit?
- Meggyőződik arról, hogy a másik kommunikációs fél érti és megérti?

FELADAT MEGÉRTÉS:

- Képes megérteni a feladat nehézségét és célját?





- Tudja kezelni a feladat minden pontját a megszólítástól, bemutatkozástól, a prezentáción keresztül az érvelésig, stb.?

STRESSZHELYZETEK MEGOLDÁSA:

- Megnyilvánul a stressz a verbális vagy a nonverbális kommunikációban?
- Hogyan hatnak a megnyilvánulására, ha a kommunikációs partnere a zavaró kérdéseket tesz fel és a szavába vág?
- Hogyan oldja meg az időben való átrendeződést?
- Képes rugalmasan reagálni és beállítani az MT árat az adott valutában, ill. árucikkben?

MEGOLDÁS ÉS EREDMÉNY ORIENTÁLTSAÉG

- Feltérképezi a helyzetet, tesz fel kiegészítő kérdéseket partnereinek?
- Megszerzi az összes szükséges információt az eladás befejezéséhez?
- Követi a célt, tehát ügyfelet szerezni és eladni neki egy mobiltelefont? El tudta adni?

KITARTÁS:

- Milyen mértékben követi a célját, tehát hogy elmagyarázza a készülés lényegét és esetleg eladja a résztvevőknek?
- Nem adja fel a telefon és az internet működésének magyarázása közben a kommunikációs partnerek értetlensége ellenére sem?

Az Értékelő Központ (ÉK) minden értékelése végén a jelölt visszajelzést kap, amennyiben kéri. Visszajelzés kérése a jelölttől is a projekt általános része:

- f) Teljesítette az ÉK az elvárásait? Amennyiben igen, mennyiben?
- g) Mennyire elégedett az ÉK program időtartamával és az egyes feladatokkal?
- h) Melyik feladatot teljesítette és melyikben érzi a leggyengébbnek magát, és miért?
- i) Melyik jelölttel (ÉK program résztvevővel) volt számára a legjobb az együttműködés?
- j) Mit szeretne megváltoztatni és módosítani az ÉK projekt folyamatában.

Egyéni visszajelzés a résztvevő számára, mely során az értékelő a következő információkat nyújtja:

6. Mit figyeltek, mely kompetenciákat értékelték az egyes feladatok során?
7. A résztvevő teljesítményének értékelése az egyes feladatok során, ahogy azt az értékelő látta.
8. A feladat teljesítésének/nem teljesítésének értékelése.
9. A jelölt erős és gyenge oldalainak összegzése.
10. További fejlődési irány ajánlása.





VPAC PROGRAM

	Idő	Egyéni felkészülés	Közös megoldás	Prezentáció
Kezdés	8.30			
Bevezető és köszöntés	8.30 - 8.40			
1. feladat: Önálló prezentáció	8.40 - 9.40	5 perc	-	10 perc
2. feladat: Prioritás meghatározása csoportos feladat	9.40 - 10.20	10 perc	20 perc	10 perc
10 perc szünet	10.20 - 10.30			
3 feladat - Magyarázat egy laikusnak/iPhone egyéni feladat	10.30 - 11.25	5 perc	-	5 perc
10 perc szünet	11.25 - 11.55			
Értékelés és visszajelzés	11.55 - 12.05			
Egyéni visszajelzés	12.05 - 12.55			
Befejezés	12.55 - 13.00			

