

# Elevator Development Centre Lépcsős Fejlesztő Központ

Opportunity

**IT 4 ALL**

for Everyone



Carpathian Foundation



T-Systems



ZOM Presov



IT Services Hungary



CJD



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

Erasmus+



## Tartalomjegyzék

1. Az Elevator Development Center (EDC) – Lépcsős Fejlesztő Központ kiindulópontjai .....	3
2. Az EDC jelentősége az egészségügyi fogyatékkal élő jelöltek átképzése kontextusában ...	3
3. Az EDC céljai az informatikai társaság szemszögéből .....	5
4. Az EDC (Szlovákia) célcsoportja .....	8
5. Munkakörök azonosítása az EDC célcsoport számára .....	9
6. Az EDC Lépcsős Fejlesztő Központ előkészítési és létrehozási folyamata .....	12
6.1. Az EDC program jelöltjei szakmai készségeinek tesztelése .....	12
6.2. Az EDC tanfolyamok tartalmának kidolgozása .....	17
7. Implementáció és a Lépcsős Fejlesztő Központ - EDC programjának menete .....	20
8. Az EDC program eredményei, a jelöltek fejlődése és értékelése a VPAC2 segítségével ...	25
9. A jelöltek adaptációs szükségletei és a munkáltató rugalmassága (a környezet technikai és mentális átalakítása) .....	29
10. EDC egységes minőségi elvárásai .....	31
11. EDC, mint a diverzitásra reflektáló és az inklúzió támogató rugalmas program .....	33

## Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Készségfejlesztési célok a cégek szemszögéből .....	7
2. táblázat: A munkavállalóval szemben támasztott követelmények az EDC programba való csatlakozás számára releváns pozíciókban .....	10
3. táblázat: Az IT készségek tanfolyam órarendje .....	18
4. táblázat: Lány készség tanfolyam szerkezete .....	19
5. táblázat: Az oktatás során használt módszerek értékelése .....	22
6. táblázat: Pozitív hatás és az EDC programmal kapcsolatos személyes tapasztalat stimuláló hatása .....	35





# 1. Az Elevator Development Center (EDC) – Lépcsős Fejlesztő Központ kiindulópontjai

Míg az értékelő központ (Assessment Centre) a jelöltek feltérképezésének és az adott munkakörre való megfelelése értékelésének eszköze, a fejlesztő központ (Development Centre) a munkavállaló/jelölt kvalitásai feltérképezésének és értékelésének eszköze, mely a szakmai előmenetelének alapja lehet. Az általános értékelő központ tevékenységének eredménye a jelölt megfelelése az adott munkakörre, az általános fejlesztő központ tevékenységének eredménye pedig a munkavállaló további fejlődésének alapja.

Esetünkben - a VPAC (Munkapotenciál értékelő központ) mintájára kialakított Értékelő Központban, a T-Systems Slovakia (TSSK) követelményei alapján kiemelt kompetenciákat (<https://myt-systems.sk/>) határoztunk meg a TSSK társaságnál való érvényesüléshez, és ezt követően értékeltük a résztvevők - egy specifikus csoport tagjai - valamilyen egészségügyi fogyatékkal élő vagy szociálisan hátrányos helyzetben lévő jelöltek potenciálját. A VPAC 1. segítségével megkaptuk a személyiségi és kompetencia értékelést a további fejlesztési folyamatban, a Lépcsős fejlesztő központ (EDC) programjában való részvételhez.

## 2. Az EDC jelentősége az egészségügyi fogyatékkal élő jelöltek átképzése kontextusában

*A rész elsődleges szerzője: Anna Ričányiová*

Jelenleg gyakorlatilag az összes szlovák informatikai társaság a képzett munkaerőhiány problémájával küzd, minden junior és szenior pozíció tekintetében. Tendencia a munkaerő átképzése különböző átképző tanfolyamokon, IT-Farmon, boot camp-en stb. való részvétel során.

Bár a fizetések az IKT ágazatban sokkal magasabbak az átlagnál, ez a tény nem hozott a cégek igényeit kielégítő mennyiségű szakembert. Egy képzett informatikai szakembernek nem csak alkalmazottként sokkal jobbak az érvényesülési lehetőségei, hanem vállalkozóként is.

Amennyiben szakképzett informatikai szakemberekről beszélünk, ők többnyire műszaki szakközépiskolákban, érettségi utáni képzéseken, és elsősorban főiskolát végzett szakemberek. Azonban más végzettséggel rendelkező jelölt is szakemberré válhat, amennyiben érdeklődik a modern technológiák iránt és hajlandó tanulni, fejlődni, átképezni magát szakképzésen vagy tanfolyamon való részvétellel vagy önképzéssel, és fokozatos gyakorlati tapasztalatok szerzésével. Fontos tényező a jelölt induló potenciálja - iskolai végzettsége -, annak szintje és területe, számítógépes ismeretei, műszaki és IT területen való tájékozottsága, idegen nyelv tudása, műszaki gondolkodásmódja, az IKT területe iránti vonzódása és elkötelezettsége.





A jelentős munkaerőhiány idején a HR szakemberek olyan, a produktív lakosság speciális csoportjaiba tartozó, egészségügyi fogyatékkal élő vagy szociálisan hátrányos helyzetben lévő jelöltek képzését is mérlegelik, akik bevonhatók az informatika területére látási, hallási, testi fogyatékkal, vagy akár a szociálisan hátrányos helyzetük ellenére is. A hátrányos helyzetű személyekkel, illetve a munkaerőpiacra történő belépésükkel foglalkozó téma igen aktuális akkor, amikor számos ország egyre inkább humanizálódó politikával úgy igyekszik átalakítani a szociális rendszerét és a foglalkoztatási politikáját, hogy a hátrányos helyzetű emberek számára is lehetőség nyíljon a normál társadalmi életbe való bekapcsolódásra.

**A hátrányos helyzetű jelöltek bevonása tekintetében különösen érdekelnek a testi fogyatékkal élők szakmai érvényesülésre való kilátásai, hajlandók-e egyáltalán a munkaadók foglalkoztatni ilyen típusú fogyatékkal élőket a nyitott IT munkaerőpiacon.**

Az egészségügyi fogyatékkal élők nem csak egészségügyi jellegű korlátokkal küzdenek, de betegségük elválaszthatatlan része a szociális dimenzió is. Az egészségügyi fogyatékkal élők a kézben járhat a szociális elszigetelődés is, tehát a szociális kapcsolatok pszichológiai elvesztése, magányba húzódás a súlyos élethelyzetben. Általánosságban elmondható, hogy a fogyatékkal élők számára nehéz a személyes elvárásainak és életcéljainak megfelelő szakmai érvényesülés az egészséges emberek konkurenciája miatt, a mentálisan sérültek esetén az önálló életvitelre való képesség gyakori hiányára való tekintettel ez a probléma pedig még égetőbb.

**Napjaink társadalmában folyamatosan találkozunk a fogyatékos emberekkel kapcsolatban élő sztereotípiákkal.**

A fogyatékkal élők védelmében a jogszabályokban rögzített foglalkoztatási politika az azonos feltételek biztosítására összpontosít, valamint a munkaerőpiacon jelenlévő mindennemű diszkrimináció megszüntetésére az egészségügyi fogyatékkal élőkkel szemben. Az adott személyt csak kis mértékben korlátozó, enyhébb fogyatékkal élők esetén gyakori a nyitott munkaerőpiacon való elhelyezkedés egészséges munkavállalók között. Súlyosabban fogyatékos személy elhelyezése egy ilyen környezetben nehezebb, mivel a foglalkoztatásával kapcsolatba több olyan ok is felmerülhet, amely visszatartja a munkaadót a foglalkoztatásától.

**Célunk megerősíteni vagy megcáfolni azt a hipotézist, mely szerint az egészségügyi fogyatékkal élők a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű csoportot alkotnak, megkíséreljük feltárni az akadályokat és megvizsgálni az IKT munkafolyamatba történő integrációjuk lehetőségét.**

A VPAC keretében olyan jelölteket azonosítottunk, akik rendelkeznek megfelelő potenciállal az átképzési, oktatási és tréning programban való részvételhez annak érdekében, hogy később munkalehetőséget találjanak. A jelöltek befejezték a számítógépes tudásuk (MS Office programok használata), nyelvtudásuk (angol és német nyelv) fejlesztésére irányuló EDC programot, valamint a kommunikációra, önreprezentációra, csapatmunkára irányuló, lágy készségeket fejlesztő tréning-sorozatot.





A próba implementáció során a jelölteknek alkalmuk nyílt a T-Systems Slovakia társaságnál (TSSK) közvetlenül informatikai szakemberektől tanulni, és választ kapni arra a kérdésre, nekik való-e az informatikai területen végzett munka. A résztvevők maguk dönthették el, hogy aktívan állnak-e hozzá az EDC fejlesztő központ programjához, azaz részt vesznek-e minél nagyobb számú tréningen, ezzel növelve esélyeiket az azt követő VPAC II értékelési folyamatban.

Az EDC fejlesztő központ program befejezését követően az oktatókkal együtt értékeltük a résztvevők belépési tesztjeinek eredményeit, rendszeres részvételüket, elkötelezettségüket, aktivitásukat és természetesen a záró tesztjeik eredményét.

### **3. Az EDC céljai az informatikai társaság szemszögéből**

*A rész elsődleges szerzője: Martin Džbor*

Az Európai Bizottság tanulmányai szerint az utóbbi évtizedben a modern társadalomban több olyan csoport is létezik, melyet szegénység és társadalmi kirekesztés fenyeget. Az ezen csoportokba való bekerülés (például) a fizikai fogyatékkal élőket, az etnikai csoportokat (Szlovákia esetében főként a romákat), valamint a hajléktalanokat stb. fenyegeti. Az EU prioritásai közé tartozik ezeknek fenyegetett csoportok minden tagjának integrációja, így a tagállamok is kötelezettséget vállaltak a fenyegetett csoportok befogadási lehetőségeinek fejlesztésére.

Míg állami szinten léteznek külön mechanizmusok a hátrányos helyzetű csoportok támogatására, a projekt csoport tagjainak véleménye szerint ugyanolyan fontos az üzleti társaságok, cégek bekapcsolódása az integráció folyamatába, akár közvetlenül, vagy nemzeti, vagy európai szintű támogató mechanizmusok segítségével. Az informatikai terület esetén a részvétel szükségessége azért is fontos, mivel úgynevezett digitális készségek fejlesztéséről van szó, melyeket nem csak közvetlenül az informatikai cégeknél lehet használni, de gyakorlatilag a legtöbb munkahelyen is.

Természetesen számos tanfolyam létezik, mely során a résztvevőket konkrét szoftvereszközökkel ismertetik meg (leggyakrabban az MS Word, Excel, Powerpoint vagy internet böngésző). Sokkal kevesebb azonban a műszaki gondolkodásmód, esetleg az algoritmikus gondolkodásmód fejlesztését támogató tanfolyam. Egy különböző célcsoportok különböző képzési formáit szervező informatikai társaság tapasztalatai azt mutatják, hogy inkább a problémamegoldás, a strukturált gondolkodás, a kommunikáció területén szerzett készségek, vagy a csapatban végzett munkára való képesség növeli bármilyen jelölt esélyét a sikerre. Sokkal kisebb hatást gyakorolnak a hosszú távú sikerre a specifikus technológiákkal vagy szoftver termékekkel kapcsolatos tanfolyamok.

Ezért fontos maguknak a társaságoknak a részvétele a tantervek, képzési programok tartalmának kialakításában. Ahogy az előző bekezdésben említésre került, a TSSK értékeli a képzési tartalom kialakításának és kivitelezésének fontosságát épp az informatika, illetve a digitális készségek területén, és elsősorban azon területen, melyet digitálisan átruházható,





támogató készségeknek nevezhetnénk. Ez rendkívül fontos, mivel ha a cég a képzés támogatásában kizárólag specifikus szoftvercsomag vagy módszertan típusú kemény készségekkel foglalkozna, csak egy adott szoftver szűk szegmensre irányuló használóját sikerülne kinevelni. Amire azonban egy modern cégnek (és egy modern informatikai cégnek) minden bizonnyal szüksége van, az inkább egy olyan jelölt, aki képes ellátni az információ, az új tudás és adatok termelőjének - gyártójának szerepét, aki kreatívan használja technikai tudását.

Az angol szakirodalom az ilyen típusú készségre egyre gyakrabban a „prosumer” kifejezést használja: a „producer” (alkotó, termelő) + a „consumer” (fogyasztó, felhasználó) angol szavak kombinációját. A T-Systems Slovakia IT4All projektben résztvevő projektcsoport tagjai véleménye szerint a projekt fő céljait éppen ez a preferenciánk motiválja, illetve az a cél, hogy a hátrányos helyzetű csoportokból érkező jelöltek közül ilyen „prosumereket” képezzen. A projektben javasolt EDC programot fokozatosan elvégző jelölteknek nem csak a különböző informatikai médiumok használatára kell képesnek lenniük, de arra is, hogy legalább megkíséreljék ezek létrehozását, módosítását, adaptációját.

Elsődleges cél tehát, hogy ezek a hátrányos helyzetű csoportokból érkező potenciális jelöltek végül ne legyenek a digitális tartalom által még jobban fenyegetve. Amennyiben ugyanis kizárólag a létező tartalmak böngészőn, telefonon vagy tableten történő fogyasztására tanítjuk meg őket, az náluk leginkább az IT technológiák döntően szórakozásra történő használatát idézi elő, mely révén nagyon könnyen alakulhatnak ki beteges függőségek. Amennyiben e jelöltek fejlesztésében inkább a problémamegoldás, a kritikus gondolkodás, a kreativitás és hasonló készségek fejlesztésére összpontosítunk, úgy csökken annak az esélye, hogy ezek a személyek még lejjebb csúsznak.

További fontos szempont, melyre a T-Systems Slovakia kihívásként tekint az EDC céljai meghatározása során, az az akadályok leküzdése, hogy a hátrányos helyzetű jelölt megtanulja becsülni önmagát, a megszerzett képességeit, és hogy képes legyen önálló, aktív interakcióra kollégáival, képes legyen olyan információkat vagy tanácsokat kérni tőlük, melyek közvetlen megszerzése számára személyesen nehéz. A cég projektcsapata hisz abban, hogy a hátrányos helyzetű jelölt esélye az integrációra növekedhet, amennyiben képes lesz bekapcsolódni a közös tevékenységbe azon csoport többi tagjával, ahová besorolták - tehát hozzájárulni a vitákhoz és beszélgetésekhez, a strukturált anyagok előkészítéséhez. Az ilyen jelöltek informatikai karrierje nem merülhet ki kizárólag egy szoftvercsomag rutinhasználatának megtanulásában - ez túlzottan rövidtávú és kontra-produktív eljárás.

Az EDC céljait a társaság szemszögéből a következőképpen fogalmazhatjuk meg röviden és vázlatosan (lásd 1. [táblázat](#). táblázat).

Egy informatikai cég számára alaphelyzetben az összes említett kategóriának és készségterületnek követelménynek kellene lennie. Tekintettel arra, hogy ez a projekt relatíve új kísérlet tudás- és tapasztalatrendszer kialakítására az integráció területén, pragmatikusan a felsorolt ambíciók részhalmazára összpontosítottunk – a célkitűzés olyan konkrét eredmények és tapasztalatok megszerzése, melyekre a későbbiekben építeni lehetne a hátrányos helyzetű jelöltekkel folytatott munkában. Hasonlóan fontos tényező volt a megfelelő szintű ambiciózus cél felajánlása a hátrányos helyzetű jelölt számára - a potenciális informatikai munkáltató túlzott





mértékű elvárásai ezt blokkolhatják, ami esetlegesen akadályozhatja a kívánt fejlődést. A fokozatos lépések, és a fokozatosan növekvő célkitűzések útját preferáljuk. Ezért céljaink között elsődlegesen szerepel:

- a hátrányos helyzetű jelölt kommunikációjának javítására irányuló készségek fejlesztése,
- a csapatokba és csoportokba való integráció javítására irányuló készségek fejlesztése,
- az alapvető ("irodai") informatikai képességek javítására irányuló készségek fejlesztése,
- a további informatikai képzés és az IKT területen épített karrier sokszínűsége megértésének támogatása,
- az önreprezentáció és a saját eredmények bemutatásának támogatása a csoporton és csapaton belül.

### 1. táblázat: Készségfejlesztési célok a cégek szemszögéből

A készség céltípusa	Konkrét terület	Magyarázat, motiváció
<b>Másokkal való együttműködés</b>	Kommunikáció	Bármilyen esély alapja; vélemény, ötlet, egyetértés vagy ellenzés megfogalmazására való képesség az adott kontextusnak, helyzetnek megfelelően
	Csoportban végzett munka, konfliktusok kezelése	A hátrányos helyzetű jelölnél az informatikai karrierhez szükséges számos készség nem megfelelően fejlett - meg kell tehát tanulnia kompenzálni a „hiányosságait” a csapatmunkával, a többi kollégával való együttműködéssel
	Idegen nyelv (angol)	Az informatikai karrierhez gyakorlatilag elengedhetetlen - a specifikus terminológia (elsősorban a programozásnál), a dokumentáció, a megbízók okán
<b>Problémamegoldás az informatika területén</b>	Támogató informatikai csomagok	Számos informatikai tanfolyam szokásos központi témája (táblázatok, szövegszerkesztők, böngésző programok, stb.) - önéletrajz írás, levelezés, állaspályázat, stb.
	Az informatikai területek áttekintése	Az informatikai karrier messze meghaladja az irodai munka terjedelmét (táblázatok, szöveges dokumentumok) - előnye olyan tevékenységek megismerése, mint az informatikai rendszerelemek kezelése, előkészítése vagy kialakítása (szerver, adatbázis, hálózat)
	További informatikai képzés	A hátrányos helyzetű jelöltnek gyakran több időre van szüksége munkahelyi siker eléréséhez - fontos tehát az elérhető (sztenderd) képzések igénybevételéhez vezető szokások kialakítását kínálni neki.





<b>Digitális tartalom létrehozása</b>	Kreativitás	Átmenet az eszközökkel való passzív ismerkedéstől azok konkrét, személyes célra történő használatához - dokumentáció, játék, tananyag formájában.
	(Ön)prezentáció	A kommunikációs képességgel együtt az egyik alapvető követelmény - képesség „eladni” önmagát, az ötletét, a fellépését (a nyilvánosság előtt is)
	Dokumentáció/elemzés	Képesség akár strukturált, nagyobb terjedelmű szöveges vagy grafikus anyag létrehozására prezentáció vagy egyéb kommunikáció céljára

## 4. Az EDC (Szlovákia) célcsoportja

*A rész elsődleges szerzője: Anna Ričányiová, Barbara Kollárová*

A próbateszteken résztvevő célcsoport az EDC próbaimplementációjánál az IT4ALL projekt azon résztvevőiből kerül ki, akik sikeresen elvégezték a VPAC1 programot, és akiknél fennálltak az informatikai területen végzett munka feltételei és potenciálja. 11 közülük valamilyen testi fogyatékkal élt, 2 roma származású volt.

Az öt jelöltből, akik nem kezdték meg az EDC programot: 1 jelölt elhelyezkedett, 1 megkezdte a főiskolai tanulmányait nappali tagozaton, ketten visszaléptek egészségügyi és családi okok miatt és 1 jelölt előnyben részesítette a saját vállalkozását, mely lehetővé teszi számára a munkából származó bevétel (informatikai szolgáltatásokat nyújtó védett munkahely) és az állami hozzájárulás összekapcsolását. Ez a résztvevő kezdeményező volt, és a rendelkezésére álló műszaki felszereltségre való tekintettel online MS Office Professional oktatási projektet javasolt a Kárpáti alapítvánnyal való együttműködésben. Ez a projekt kidolgozott, és támogatási lehetőségek felmerülésére vár.

Az EDC 9 résztvevő kezdte meg a programot. Hatan közülük a minimális követelmények teljesítésével végeztek (kezdeti tudásszint tesztelése, minimális részvétel a kapcsolattartó órákon, az egyéni feladatok kidolgozása). Hárman visszaléptek, többnyire személyes és egészségügyi okok miatt. Az EDC hat résztvevője külső trénerek által vezetett, három témakörrel foglalkozó, 21 kapcsolattartó órán vett részt. Egyénileg teljesítették a trénerek által kiadott és később ellenőrzött feladatokat.

Az EDC programja során a résztvevőknek szükség és érdeklődés esetén lehetőségük volt kapcsolatba lépni egy saját pszichológussal - az informatikai társaság alkalmazottjával, személyes találkozó céljából. Azonban a résztvevők közül senki sem élt ezzel a lehetőséggel.

Mindent kapcsolattartási órára a résztvevő informatikai társaság akadálymentesített és akadálymentes mosdóval, parkolóval és étkeztetési szolgáltatással rendelkező tréning helységeiben került sor. Azonban az immobilis és mozgássérült vendégek számára fenntartott parkolóhelyek nem voltak minden esetben szabadok. A központ megközelíthetősége tehát







elvileg biztosított és problémamentes volt. Ebben a tekintetben azonban még szükséges biztosítani a speciális igényű munkavállalók által potenciálisan elfoglalható minden munkahely elérhetőségét.

A próba célcsoport értékeléseiből és visszajelzéseiből kitűnik, hogy a megközelíthetőség megfelelő volt, a trénerek és egyéb személyzet hozzáállása pedig nagyon jó. Egyetlen azonosított problémának a nem egészen megbízható és megfelelő műszaki feltételek bizonyultak, valamint a használt elektronikus dokumentumok paraméterei, melyek nem tették lehetővé a látássérült résztvevők számára a velük való munkát. A technikai és technológiai feltételekkel részletesebben a 9. fejezet foglalkozik.

Az EDC program mind a hat végzett résztvevője lehetőséget kapott az értékelő központ következő, VPAC 2 lépcsőjében való részvétellel, melynek célja a fejlődésük értékelése, és egyben felkészítésük a kiválasztott nyitott pozíció megpályázására a csatlakozott informatikai társaságnál. Részletesebb információkat a képzés folyamatáról, és a jelölteknek a VPAC 2 segítségével történő értékeléséről a 8. fejezet tartalmaz.

A hat jelölt közül öt számára javasoltuk folytatni az informatika területén való érvényesülési lehetőség keresését és biztattuk a nyitott állások megpályázására. Egy résztvevőnek az IT szektoron kívüli szakmai érvényesülés keresését ajánlottuk. Egy jelölt részt vett felvételi beszélgetésen és állást vállalt a résztvevő informatikai társaságnál. Két jelölt 1 hónapos gyakornoki munkát kezdett meg az IT Services Hungary Kft-nél Debrecenben (az IT4ALL projekt partnere). Feltételezhető, hogy a gyakornoki idő leteltével állást pályáznak meg az informatikai szektorban. Egy résztvevő folytatja az egyetemi tanulmányait informatikai szakirányon és duális képzésben való részvételt tervez a csatlakozott társaságnál. Egy résztvevő úgy döntött, hogy visszatér az IT vállalkozásához a szülővárosában.

## 5. Munkakörök azonosítása az EDC célcsoport számára

*A rész elsődleges szerzője: Daniela Bodnárová, Martin Džbor*

Tekintettel a hátrányos helyzetű csoportokból érkező jelöltek viszonylag alacsony felkészültségi szintjére a programba való belépéskor, a munkaerőpiacra való belépésük első fázisaiban e célcsoport számára leginkább junior munkakörök felelnek meg, amelyeknél nincs szükség specifikus területen szerzett előző munkatapasztalatra. Azonban egyáltalán nincs szó a potenciális jelölt szándékos dehonesztálásáról. Fontos inkább átgondolni, mennyire megfelelő a konkrét munkakörrel és ajánlattal járó kihívás szintje. Amennyiben ugyanis a hátrányos helyzetű jelölt túl nehéz munkakört tölt be, ahol külön hangsúlyt fektetnek a korábbi tapasztalatokra és gyakorlatra, akkor az ilyen munkakör inkább a jelölt személyes frusztrációjához, és blokkolásához vezethet, mintsem a biztatásához és motiválásához.

Az úgynevezett junior pozíciók további előnye a viszonylag hosszú távú esély a fokozatos fejlődésre. Ezek a pozíciók általában a karrier és ranglétrák elején állnak, így az ilyen munkakört ellátó jelölt minden irányban fejlődhet úgy, ahogy fokozatosan megismeri a saját



lehetőségeit, képességeit, és az informatikai terület különböző tevékenységeinek követelményeit.

A munka nehézségi foka tekintetében ezek többnyire kezdő műszaki pozíciók, de folyamat és támogató pozíciók is, ahol a próbaidő alatt az informatikai társaság betaníthatja és megfelelően képezheti a munkavállalót a szükséges technológiák tekintetében. Ezeket a pozíciókat általában a szakközépiskolát, vagy akár a nem műszaki irányú főiskolát végzetteknek ajánlják. Tehát nem egyfajta „szegregált” munkahelyekről van szó. Ezek konkrétan I. szintű, esetleg II. szintű IKT adminisztrátori pozíciók, elsősorban Linux (esetleg Windows) operációs rendszerek támogatása területén, de akár az informatikai megoldások támogatása is a számítógépes hálózatok (LAN), adatbázisok, vagy ügyfélalkalmazások területén.

Egy másik, nagyon alkalmas munkakör kategória a folyamat szakértői (process specialists) terület. Ebben az esetben olyan munkáról van szó, mely nem követel nagyon mély műszaki tudást és készséget, inkább átruházható készségeket (kommunikáció, prezentáció) és általánosabb digitális készségeket (irodai csomagok, idegen nyelvek, problémamegoldás) követel meg. A végzett jelölteknek továbbá úgynevezett gyakornoki helyeket ajánlottunk fel, mint a konkrét munkahely alternatíváját hasonló pozíciókban a T-Systems Slovakia-nál, esetleg az IT Services Hungary-nél Magyarországon. Az ilyen alternatíva célja az, hogy a jelölt „bepillantasson a kulisszák mögé”, megismerje a követelményeket és az elvárásokat, a normál munkahelyen, főleg teljes állásban gyakran előforduló kötelezettség és a siker elvárása nélkül.

Alább röviden bemutatjuk a fenti munkaköröknél elvárt alapvető készségeket a projekt implementációja során a T-Systems Slovakia-nál érvényes specifikációk szerint (lásd 2. táblázat. táblázat).

**2. táblázat: A munkavállalóval szemben támasztott követelmények az EDC programba való csatlakozás számára releváns pozíciókban**

Pozíció	A munkavállalóval szemben támasztott tipikus elvárások	
	Kemény ismeretek és készségek	Lágy ismeretek és készségek
Junior/ICT Adminis- trator	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administration of Windows, Linux or computer networks, in productive environments</li> <li>▪ Knowledge of and capability to work according to ITIL processes, i.e. change, problem-, incident- and configuration management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Willingness to learn</li> <li>▪ Flexibility, responsibility</li> <li>▪ Team player</li> <li>▪ English - intermediate (B1+)</li> </ul>
ICT Adminis- trator	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ General overview of ICT</li> <li>▪ Administration of Windows, Linux, or SAP Systems or computer networks, in complex and productive environments.</li> <li>▪ Knowledge of and capability to work according to ITIL processes, i.e. change, problem-, incident- and configuration management,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flexibility, responsibility</li> <li>▪ Capability to self-learn</li> <li>▪ Active approach to fulfill work tasks</li> <li>▪ Good communication skills</li> <li>▪ Team player</li> <li>▪ English - intermediate (B1+)</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Overview of the ITIL processes</li><li>▪ Understanding of IT security</li><li>▪ Knowledge of databases and application environments</li><li>▪ Min 1 year on similar position</li></ul>	
DB Administrator (junior)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Administration of UNIX/Linux at intermediate level</li><li>▪ Administration of MySQL or other SQL databases at intermediate level</li><li>▪ Capability to create shell scripts for automation - bash, perl</li><li>▪ Capability to analyze system data and evaluate component status</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Flexibility, responsibility</li><li>▪ Capability to self-learn</li><li>▪ Active approach to fulfill work tasks</li><li>▪ Good communication skills</li><li>▪ Team player</li><li>▪ English - intermediate (B1+)</li></ul>
Process Specialist	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Technical skills – overview of basic ICT</li><li>▪ Knowledge of international process standards (ITIL – min. incident, change, problem and configuration management)</li><li>▪ Process orientation and analytical thinking</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Communication skills</li><li>▪ Interpersonal skills</li><li>▪ Organizational skills</li><li>▪ Ability to interact professionally with employees at all levels of the organization and across cultures</li><li>▪ English - Upper intermediate (B2)</li></ul>
Quality Specialist	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Practical experience of continuous improvement methods and techniques</li><li>▪ Experience with process, incident and problem management</li><li>▪ Excel, macros, VBA at advanced level</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Very good communication and negotiation skills</li><li>▪ Ability to understand how the IT technology supports the business</li><li>▪ Good understanding of statistical and analytical principles and processes</li><li>▪ English - advanced (C1)</li></ul>
Reporting Specialist	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experience in the field of data processing and reporting, possibly report automation</li><li>▪ Experience with creating user reports</li><li>▪ Experience as a user with databases like MSSQL, MySQL</li><li>▪ Knowledge of programming languages, scripting</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Very good communication and negotiation skills</li><li>▪ Ability to understand how the IT technology supports the business</li><li>▪ Good understanding of statistical and analytical principles and processes</li><li>▪ English - advanced (C1)</li></ul>

*Az IT Services Hungary Kft. erre vonatkozó gyakorlatában kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a hátrányos helyzetű pályázók egyenlő eséllyel jelentkezhessenek és vehessenek részt a kiválasztási folyamaton a meghirdetett álláslehetőségek kapcsán. A pozíciók hozzáadott értékének szórása jól bizonyítja ennek megvalósulását, hisz mind az alacsonyabb szintű pozíciókban (pl. System Administrator; Application Administrator) mind a magas hozzáadott értékű pozíciókban (pl. Technical lead, Developer) dolgoznak kollégák ebből a célcsoportból.*





## 6. Az EDC Lépcsős Fejlesztő Központ előkészítési és létrehozási folyamata

A rész elsődleges szerzője: Martin Gbúr

### 6.1. Az EDC program jelöltjei szakmai készségeinek tesztelése

A VPAC 1 program segítségével történő jelölt kiválasztás után, ahol a résztvevők a kiválasztott és értékelt kompetenciák alapján megfelelő potenciált mutattak az informatikai szektorban végzett munkához, még szakmai készség tesztek is végeztek. A tesztek az informatikai készségek, az angol és a német nyelvtudást, és a lány készségek területét érintették. Minden teszt kidolgozásánál figyelembe vettük a jelöltek specifikus szükségleteit és korlátait, és a tesztek úgy dolgoztuk ki, hogy a tesztelés során kivétel nélkül minden jelölt számára kivételektől vagy előnyöktől mentes azonos feltételeket biztosítsunk.

A tesztelés célja minden jelölt tudásszintjének meghatározása volt az egyes területeken, mely után a jelöltek a tudásszintjüknek megfelelő csoportokba kerültek (kezdő, haladó). Ez a tesztelés meghozta a várt eredményt, tehát információt nyertünk a jelöltek ismereteiről és eddigi tapasztalatairól az informatika, az angol és a német nyelv, valamint a lány készségek tesztelt területein.

Az informatikai készségek, valamint az angol nyelvismeret tekintetében a jelölteket két csoportba osztottuk; kezdőkre és haladókra. A német nyelv tekintetében csak egy csoport jött létre, azokból a jelöltekből, akiknek szükségük van erre a nyelvre a karrierjük fejlődése érdekében. Mivel a lány készségek területe igen széles, a jelöltek egész csoportjához igazítottuk, azzal a céllal, hogy ismertessük velük a fejlődésükhöz szükséges lány készségeket, így a tesztelés alapján nem volt szükséges csoportokra osztani a jelölteket.

A tesztek közvetlenül a teszt résztvevőivel való találkozást követően értékeltük. Az elért eredmények alapján két csoportot alakítottunk, melyek a tananyag nehézségi szintjében különböztek.

#### A lány készségek tesztelési koncepciója

A résztvevői tesztek összeállításánál a saját oktatói tapasztalatainkból, és az IT4ALL projekt kivitelezése során, valamint a német partnerünkkel, a CJD Frechen (<http://www.cjd.de/>) oktatási központtal végzett tapasztalatcsere során szerzett ismereteinkre hagyatkoztunk.

A VPAC 1 program eredményei alapján döntöttünk az MBTI teszt használata mellett, melyet a T-Systems Slovakia HR részlege dolgozott ki és használ. Ez a teszt jelenleg az egyik legtöbbet használt teszt HR területen. Az MBTI a személyiség azonosítására készült személyiségi teszt. Több tényező is szól e teszt kiválasztása mellett. Közülük első az, hogy a VPAC 1 teszt alapján végzett kiválasztás olyan résztvevőket hozott, akiknél nem csökkentek a kognitív (megismerő)





képességek. A második tényező a német kollégáink (CJD Frechen) által használt egyenlő bánásmód elve volt, ami a társaságunknál általánosan használat azonos teszt eszköz használatához vezetett minket.

Az MBTI értékelési modell segít annak a megértésében, mire törekednek az egyének az önmegvalósításuk során, mit tartanak fontosnak, miként hoznak döntéseket, illetve hogyan viselkednek a környezetükkel szemben. Ez a tipológia abból a feltételezésből indul ki, hogy az emberi viselkedés nem véletlen, és előre látható. E típusjegyek alapján rendezhetők az egyes személyiségi típusok, illetve azok különbözőségei. A különbözőségek teljesen természetesek, és nem jelentenek semmilyen elhajlást vagy furcsaságot.

Az értékelésre egy pszichometriai kérdőív szolgál, melyet úgy állítottak össze, hogy a lehető legpontosabban mérje az emberek pszichológiai preferenciáit, arra való tekintettel, miként érzékelik az őket körülvevő világot, minek alapján hozzák meg döntéseiket. Az általunk használt teszt alapjául Michal Čakrt - Személyiség tipológia menedzserek számára (Typologie osobnosti pro manažery - Management press, Praha, 2012) című könyve szolgált.

A teszt feladatait elektronikus formában dolgoztuk ki, Excel formátumban, a tesztet nem módosítottuk. Az MBTI tesztet tartalmazó fájlt a teszt résztvevőinek le kellett tölteniük a számítógépükre. A fájlt online tároltuk, a teszt helyére mutató hivatkozást pedig e-mailben küldtük el a teszt résztvevőinek. A kidolgozott tesztet a résztvevők szintén e-mailben küldhették vissza, vagy elmenthették egy megosztott címjegyzékbe a Google Drive-on.

A második teszt, melynek alkalmazása mellett döntöttünk, a Kolb-féle hat tanulási stílus nevű teszt volt. A Kolb-féle modell szerint a tanulás akkor a leghatékonyabb, ha egy folyamatban történik, és a megítélését nem kizárólag az elért eredményekre alapozzák. Négy indok vezetett ennek a tesztnek a kiválasztásához: az első az, hogy csak nagyon kevés ember van tisztában azzal, milyen tanulási stílus felel meg nekik. A második indok az Európai Bizottság ajánlása, amely a „Tanulás tanulása” kompetenciát a nyolc legfontosabb életkompetencia közé sorolja. A harmadik indok az, hogy egy új munkahelyre való érkezésnél mindenkinek minél rövidebb időn belül alkalmazkodnia kell. Ebben az alkalmazkodási folyamatban sokat segíthet a kompetenciánk ismerete.

A negyedik indok pedig az, hogy e teszt eredményei a személyiségi teszttel való kombinációban nagyon jól kiegészítik az adott emberről alkotott képet. Az eddigi tapasztalatainkból kiindulva ez az egyik legkevésbé ismert kompetencia a népességünk körében. A célunk annak a megállapítása volt, hogy a preferált tanulási stílus tekintetében milyen típusú jelöltek vesznek részt a tréningjeinkben (EDC). Tehát több olyan résztvevő lesz-e, aki az elméleti felkészülésre összpontosít, vagy inkább több ügynevezett aktivista, akinek arra van szüksége, hogy csinálja és kipróbálja a dolgokat, de az elmélet kevésbé érdekli. A tesztelésünk eredménye, legalábbis elméletben, felkészített minket a résztvevőinkre, és a két teszt eredményeinek összevetésével kialakítottuk a profiljaikat. A két teszt eredményei érdekesen egészítették ki egymást.

A tesztet mind a 13 jelölt kitöltötte, bár a képzési folyamatban csak 8 személy vett részt. A cél annak a meghatározása volt, milyen típusú személyiségekkel fogunk majd dolgozni, és az





egyes típusok összehasonlításával annak az előzetes megállapítása, mely típusok lesznek képesek, vagy nem lesznek képesek csoportban dolgozni.

A Kolb-féle tanulási ciklus jelenleg az egyik legelterjedtebb tanulási és készség-elsajátítási elmélet. A Kolb-modell szerint a tanulás a személyes tapasztalaton alapuló szüntelen folyamat. Ezt követően szükséges a tanulás elemzése a folyamat (aktivitás/játék reflexió), nem pedig az elért eredmény szemszögéből. Így a tudás (tanulással és tapasztalattal szerzett ismeretek) kombinációja az (átélt) tapasztalat megértésének, és a felismerésnek, hogy hogyan tudom ezt a tapasztalatot a jövőben használni.

### **1. kép: Séma: Kolb-féle tapasztalati tanulási ciklus és a tanulási alapstílusok**

A Kolb-féle elmélet a minden emberre vonatkozó tapasztalati tanulási ciklust is elmagyarázza egyben. A ciklus 4 részből áll, és bármely pontban elkezdhető:

1. Konkrét tapasztalat (CE)
2. Reflexió, az átélt tapasztalat átgondolása (RO)
3. Absztrakt tervek és elképzelések kialakítása (AC)
4. Kísérletezés a következtetésekkel, új tervek készítése (AE)

A Kolb-féle elmélet összefonódik a személyiség elmélettel, például az MBTI tipológiával. A Kolb-féle elmélet inspirálta Peter Honeyt és Alan Mumfordot is, egy nagyon hasonló elmélet megalkotóit.

Kolb egy másik tanulási stílus is definiált, amely az általunk tett, vagy preferált, egymást támogató két választás eredménye. Egy konkrét élmény (CE), amikor az ember egy konkrét dologba szeretne kapaszkodni kontra absztrakt elképzelés (AC), amikor az ember próbál elemezni, és logikusan gondolkodni. A második választás az információ feldolgozásánál történik.

Az első csoportnak az adott dologgal való kísérletezésre van szüksége (AE), míg a másik csoport megfigyel (RO), meghallgat, beszél róla és értékeli. A két említett módszer kombinációjával Kolb egy olyan modellt alkotott, melynek alapján az embereket az információ befogadás és feldolgozás 4 csoportja egyikébe lehet sorolni.





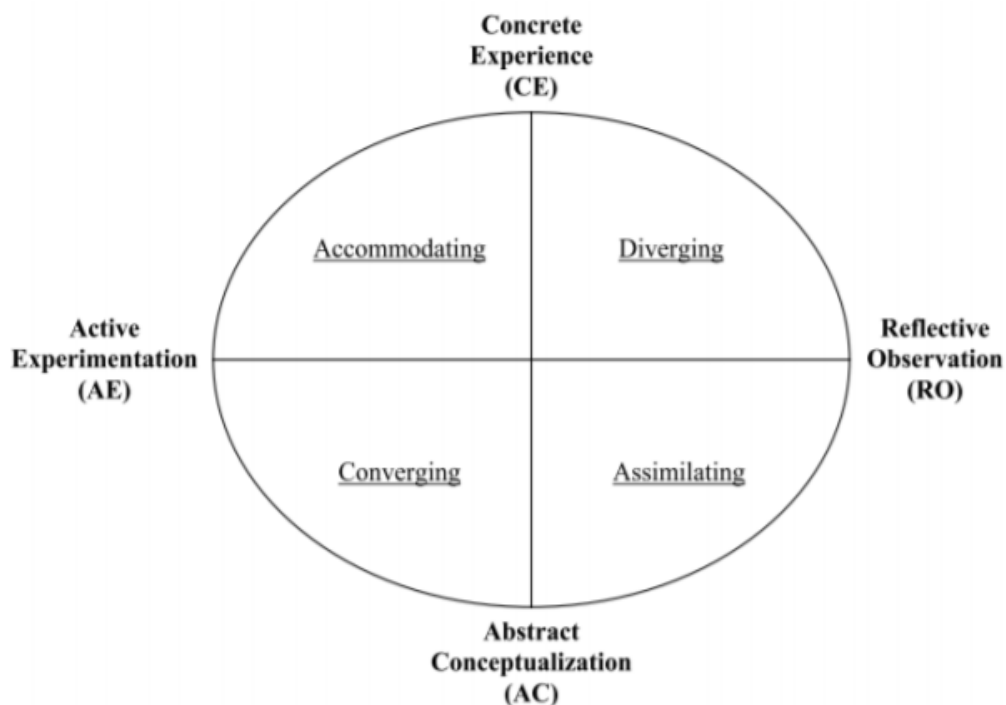


A tanulási stílus azt a módot jelenti, ahogy a tanulási folyamat alatt tett egyes választások befolyásolják az információk kiválasztását és feldolgozását. A tanulási stílusok közötti különbség a magyarázata annak, miért preferálnak egyesek egy konkrét tanulási módot jobban mint mások.

A tesztfeladatokat papír alapon dolgoztuk ki, a tesztet a tesztelés minden résztvevője megkapta, és kitöltés után leadta. A teszt 12 kérdést tartalmazott, minden kérdéshez 4 válasz tartozott. Egy 1-től 4-ig terjedő skálán meg kellett adni a saját preferenciákat. A 4 azt jelentette, hogy a kijelentés leginkább igaz rám, míg az 1 azt, hogy az adott kijelentés egyáltalán nem igaz rám. A 12 kérdésen kívül a teszt egy táblázatot is tartalmaz, melyet minden résztvevőnek a mellékelt utasítás szerint kellett kitölteni.

### Az informatikai készségek tesztelési koncepciója

Az informatikai készség teszt összeállításánál a szokásos munkaeszközökből (szoftver), és annak a bekapcsolódott cégen belül történő használatából indultunk ki. A munkaeszközök közé soroljuk elsősorban a Microsoft Office csomag alkalmazásait - Excel, Word, PowerPoint. Ezen kívül teszteltük az általános informatikai ismereteket, valamint a Microsoft Windows operációs



rendszer használatát. Kidolgoztuk a fenti öt terület felölelő tesztelési egységet. Mindegyik terület öt - tíz, különböző nehézségi fokozatú feladatból állt. A kérdések nehézségi fokozatát tükrözte az értékelésük. A tesztben összesen 100 pontot lehetett elérni (egy témakörben 20 pontot).

A teszt egyes részei kidolgozásának forrása az oktató személyes tapasztalata volt a T-Systems Slovakia-nál használt informatikai eszközök tekintetében. A tesztek egyediek, és kizárólag a





részvevők tudásszintjének tesztelésére készültek. A teszt összeállítása során arra fektettünk hangsúlyt, hogy a feladatok és a grafikus elemek leírása egyértelmű legyen. Amint a tesztelés folyamán kiderült, a vak résztvevő által használt olvasó szoftver mégsem tudta teljes mértékben átadni a feladatokat (elsősorban az Excel és a PowerPoint programban). Erre tekintettel a végleges anyagból és a záró tesztből kivettük a PowerPoint témakört.

A teszt feladatokat elektronikus formában dolgoztuk ki, a résztvevők fizikai szükségleteinek figyelembevételével. A képekhez leírás tartozott arról, hogy mit ábrázol a kép. A teszt egy - egy témakörét egy-egy fájl tartalmazta, melyet a résztvevőknek le kellett tölteni a számítógépükre. Egy adott témakörnél meg kellett jelölni a választ (feleletválasztás) vagy ki kellett dolgozni a feladatot (Excel és PowerPoint feladatoknál) közvetlenül a fájlban. Minden fájl tárolása online történt. A feladatok helyére mutató hivatkozást (hivatkozás) a teszt résztvevői e-mailben kapták meg. A kidolgozott feladatokat a résztvevőknek szintén e-mailben kellett visszaküldeniük.

## **A nyelvi készségek (német nyelv, angol nyelv) tesztelési koncepciója**

Az EDC céljaira történő idegen nyelvi felmérésnél egyaránt figyelembe kell venni a nyelv nyelvtani részét és a résztvevő kommunikációs készségét. A projekt keretein belül a szóbeli tesztelést találtuk a legelfogadhatóbbnak, mivel így a tesztelés során a résztvevők közelebbről megismerkednek az oktatóval és ez oldhatja a gyakran feszült légkört. A tesztre adott idő kb. 10 - 15 perc, igazodva a nyelvtudás szintjéhez. Alacsony szintű nyelvtudásnál a beszélgetés szlovák nyelven folyt. Magasabb szintű nyelvtudásnál a tesztelés kizárólag idegen nyelven történt. Kérdésekkel kideríthető a nyelvtudás hozzávetőleges szintje.

Mindkét teszt során felmértük az idegennyelv-tudás nyelvtani részét, olyan alapvető témákat érintő szókinccsel, mint a hétköznapiak, kedvelt tevékenységek, közelmúlt és végül az idegen nyelvhez való viszonyulást. A tesztelés végén bemutattuk a képzés hozzávetőleges folyamatát, a kiválasztott témákat és az oktatási módszereket (hangsúlyt fektetve a kommunikációra, szókinccs bővítésre és az alapvető nyelvtanra). Mindkét tesztelés során tanácsos áttekintést szerezni arról, milyen témák iránt érdeklődnek a résztvevők, és ezeket később beiktatni az oktatásba.

Mivel a tesztcsoport résztvevői között súlyosan hátrányos helyzetű (látás- és hallássérült) résztvevők is voltak, át kellett alakítani a tesztelés módját és az oktatási folyamatot is. A tesztelés egyénekenként történt, nem volt szükséges a tesztelés módját az egész csoporthoz igazítani, e helyett kommunikációval igyekeztünk többet megtudni a résztvevőről. A számítógép segédeszközként használható, mivel hallássérültek esetében nem lehet mindent szájról olvasni.

Az angol nyelvtudást mérő teszt a lenti internetes címen elérhető<sup>1</sup>.

A résztvevők szintek szerinti besorolása egy írásos teszt és a beszélgetés során adott rövid önjellemzés alapján történt.

<sup>1</sup> Hivatkozás: <http://fandeskola.sk/vstupny-test.php>





## A tesztelés során szerzett tapasztalatok

A tesztelés során beleütköztünk néhány technikai problémába és ezekkel valószínűleg összefüggő kisebb kognitív problémába is.

- A résztvevők nem eléggé megbízhatóan és jól működő hálózati csatlakozása a helységben.
- Problémák a látássérült résztvevők olvasó szoftverével.
- Papír alapú tesztekhez asszisztens szükséges, ami korlátozza a jelölt teljesítményét, akár az idő vagy/és a minőség szempontjából.
- Az Excel/pdf formátumú fájlt elsődlegesen nem módosítottuk a látássérült résztvevők szükségleteinek megfelelően.  
Ezt a tesztelés során operatíván megoldottuk.
- Néhány résztvevőnél a feladatmegoldás során figyelemszint csökkenést tapasztaltunk, ami figyelmetlenséghez vezetett és a beszerkesztett képek leírása ellenére ignorálták a képeket tartalmazó feladatokat, néhány feladatot befejezetlenül hagytak és csak részben kidolgozott feladatokat adtak le.
- Néhány résztvevőnél magasabb, néhánynál túl alacsony nyelvtudás szintet tapasztaltunk, ami időnként a csoport tagjainak stagnálásához vezetett.
- A hallott szövegértésnél a hallássérült résztvevőnél merült fel probléma.

## 6.2. Az EDC tanfolyamok tartalmának kidolgozása

### Informatikai készség tanfolyam

A résztvevők kérésének eleget téve tettük lehetővé az alacsonyabb tudásszintű csoport tagjainak a magasabb tudásszintű csoportban való látogatásokat, és fordítva. A résztvevők maguk vallották be, hogy bizonyos esetekben nem érzik magukat magabiztosnak az adott problémakörben és ezért szeretnék látogatni az órákat mindkét szinten. Az órarendet és az órák anyagát úgy állítottuk össze, hogy az alacsonyabb szintű témák a magasabb szintű témák előtt kerüljenek sorra.

Hangsúlyt fektettünk a Microsoft Office szoftver csomag egyes programjaival való munka során szerzett ismeretek és folyamatok gyakorlására. A tanfolyam időtartama 21 óra volt.

Az alábbi táblázatban szerepel az egyes csoportok órarendje és a tárgyalt témák (lásd 3. táblázat).





### 3. táblázat: Az IT készségek tanfolyam órarendje

Időpont	Időtartam	Témakör	Leírás
1 nap	2 óra	Bevezető óra	Rövid bevezető, az órák ütemterve, kihívások és elvárások, az órák technikai háttere
2 nap	2 óra	Excel	Formázás, billentyűparancsok, rendezés és szűrés
3 nap	2 óra	Excel (ismétlés)	Képletek, grafikonok, kontingencia táblázatok, makrók
4 nap	2 óra	Excel (ismétlés) / Word	Word - Formázás
5 nap	2 óra	Word (ismétlés) / Word	Dokumentum tagolás, oldalszámzás, tartalom beszúrás, lábjegyzet beszúrása
6 nap	2 óra	Word (ismétlés) / Érdekességek az IT világából	
7 nap	2 óra	Záró teszt (Excel / Word)	-

#### Lágy készség tanfolyam

A tanfolyam összeállítása során a teszt eredményeket vettük figyelembe (lásd 8. fejezet). Az egyes tanórák kialakítása során abból a téma listából indultunk ki, melyet a tréner és a projektben résztvevő kollégák a résztvevők tesztelése előtt állítottak össze. A tanfolyamok témái az úgynevezett lágy készségekre és azok fejlesztésére összpontosítanak. Ezek a készségek különbözőek, mi pedig egy olyan terv kidolgozásában állapodtunk meg, melynek célja az egymás jobb megismerése, és a készségek és hozzáállás erősítése az egymás közötti kommunikációban, a csoportban, illetve a csapatmunka területén. Az adott csoportból idővel egy csapatot szerettünk volna kialakítani, melynek tagjai képesek egymással kommunikálni, együtt teljesíteni a rájuk bízott feladatokat és együttműködni. Ezek mind nagyon fontos készségek az informatikai szektorban végzett munka során, és a záró tesztek eredményeire való tekintettel megállapíthatjuk, hogy ezt a célt sikerült elérnünk.

A tréning órák kialakítása során a Kolb-féle tanulási cikluson alapuló, és az élménypedagógiában is alkalmazott non-formális tanulás módszereit alkalmaztuk. Ennek előnye, hogy az egyes résztvevők konkrét személyes élményével dolgozik, nagy hangsúlyt fektet az élmény reflexióra, melyből szépen kivehetők a tanulási pillanatok, és ezek a következő foglalkozás során alkalmazhatók. E módszer alapja az aktív közreműködés túlsúlya és kevesebb elmélet beiktatása. Egyidejűleg szükséges a kommunikáció és a csoportmunka. Az egyes órák programját úgy állítottuk össze, hogy mindig tartalmazzon legalább egy, akár párokban, akár nagyobb csoportokban végzett tevékenységet. A kapcsolattartási óra elejére időzítettük az elméleti bevezetőt, melyet prezentáció formájában mutattuk be.





#### 4. táblázat: Lány készség tanfolyam szerkezete

Időpont	Időtartam	Témakör	Leírás
1 nap	2 óra	Bevezető óra	Ismerkedés, elvárások, személyiségtípus teszt
2 nap	2 óra	Motiváció - Önismeret	Tanulási stílusok, önismeret - Johari-ablak, EQ motiváció és önmotiváció
3 nap	2 óra	Kommunikációs készségek I.	Mi a kommunikáció, verbális - nonverbális kommunikáció, aktív figyelés.
4 nap	2 óra	Kommunikációs készségek II.	Az előző óra reflexiója, testbeszéd, személyes visszacsatolás
5 nap	2 óra	Asszertivitás - Értékesítési készségek.	Mi az asszertivitás; néhány technika gyakorlása. Mi az értékesítési technika - általánosan használt trükkök.
6 nap	2 óra	Stressz és a változás irányítása.	Mi a stressz, distressz, eustressz. Stressz kezelési technikák. Stressz - élethelyzet teszt. Mi a változás irányítás.
7 nap	2 óra	Prezentációs készségek I.	Elmélet és elosztás a személyes/frontális prezentációra és a megosztott prezentációra (webex). Hogyan készítünk személyes - frontális prezentációt
8 nap	2 óra	Prezentációs készségek II.	Prezentáció a T-Systems Slovakiánál, a jó PPT készítés elvei, és a Telekom céges PPT prezentáció szabályai.
9 nap	2 óra	A résztvevők prezentációi I.	A résztvevők házi feladata prezentáció készítése és frontális előadása egy IKT témában.
10 nap	2 óra	A résztvevők prezentációi II.	A résztvevők házi feladata prezentáció készítése és frontális előadása a Telekom sablon segítségével, egy IKT témában.
11 nap	2 óra	Vállalati kultúra (kultúra a TSSK-nál)	Mit tartalmaz a vállalati kultúra, a Telekom és a T-Systems szabályai
12 nap	2 óra	vállalati kultúra + vendég	A T-Systems négy pillére; a vendég, Juraj Probala úr, beszél az életéről a T-ben és a motivációról
13 nap	2 óra	Beszélgetések	
14 nap	2 óra	Beszélgetések és befejezés	





## Nyelvtanfolyam

A német nyelvtanfolyam a nyelv kommunikációs oldalára fektette a hangsúlyt. A tesztelés után figyelembe vettük a résztvevők nyelvtudását. Az alacsonyabb szintű nyelvtudásnál a szókincs bővítésére összpontosítottunk, olyan területeken mint a ház és háztartás, munkahely és az ott található dolgok, az időjárás, beszélés önmagunkról (bemutatkozás, beszélgetés találkozáskor egy németül beszélő személlyel), étel, szabadidő, alapvető informatikai fogalmak, étteremben, szállodában, repülőtéren vagy pályaudvaron és önéletrajz írás. A nyelvtani részből foglalkoztunk a jelen, jövő és múlt idővel, a témával összefüggő különböző melléknevekkel, a ragozással, a segédigékkel, és a tegezés és magázás közötti különbséggel.

A magasabb szintű nyelvtudásnál a témákat a résztvevővel egyeztetve határoztuk meg, az órák pedig különböző témákban folytatott nyílt beszélgetés formájában folytak. Két órát szántunk az informatikai kifejezésekre, valamint a munkában és az e-mail írás során használt kifejezésekre.

Mivel a német nyelv iránt kisebb volt az érdeklődés, lehetőségem volt a résztvevőkkel egyénileg foglalkozni és segíteni a német nyelvtanulás során felmerülő különböző problémákban, úgy mint a kiejtés, a mondat szerkezet elmagyarázása és egyebek. Az órák elején az előző téma ismétlésével foglalkoztunk, valamint a házi feladat kidolgozása során felmerülő problémákkal. A résztvevőknek egy német nyelvű önéletrajzot is el kellett készíteniük.

## 7. Implementáció és a Lépcsős Fejlesztő Központ - EDC programjának menete

*A rész elsődleges szerzője: Martin Gbúr*

### **Ajánlások és tapasztalatok az informatikai készségek tanfolyamának kísérleti implementációjával kapcsolatban:**

A technikai felszereltség, mind az oktató, mind a hallgatók szempontjából megfelelő volt. Az egyetlen problémát az egyedi problémák jelentették a Wifi-re való csatlakozásnál. Ennek azonban a tréning szempontjából nem volt különösebb jelentősége, és később szükségtelennek is bizonyult. Viszont részben problémának tekinthető az egyes hallgatók számítógépeire telepített Microsoft Office csomag változatainak különbözősége. Ezért az oktatás tárgyát alkotó témák néhány pontját általánosítottam, vagy kihagytam.

A helységet, ahol az órákat tartottuk, nem találtam megfelelőnek, mivel egy ablak nélküli helységről van szó, természetes megvilágítás és megfelelő szellőzés nélkül (a légkondicionálás a testi fogyatékkal élők számára nem alkalmas). Az említett problémák megoldását a társaságunk tantermeinek használatában látom (akadálymentes megközelíthetőség biztosításával).

Az egyes órák a terv szerint zajlottak, meghatározott ütemtervben és időtartamban. A részvételi figyelem néhány kivétellel megfelelő volt. Az órák időpontját néha egyéb munkahelyi időpontokkal, vagy egy másik terület óráival kellett összeegyeztetni. Azonban minden szervezeti módosítás kommunikációja véleményem szerint megfelelő és problémamentes volt.







A tanult témákkal lassan haladtunk. A hallgatók interakciója velem, mint oktatóval véleményem szerint megfelelő volt, a tanult témákra való összpontosításhoz hasonlóan. A hallgatók menet közben feltett kérdései tárgyilagosak voltak és nem zavarták a tréninget. A hallgatók ismeretei közötti különbség lényegtelennek bizonyult. Jelentős problémának bizonyult azonban a csoportok összetétele, melyekben különböző fogyatékkal élő hallgatók találkoztak. Véleményem szerint ennek a következménye volt Janka Andrejková alacsonyabb mértékű aktivitása *(bővebben alább, a hallgatók egyéni értékelésénél)*, vagy hogy Andrea Sabová elvesztette a tanfolyam iránti érdeklődését. Az oktató interakciója egy ennyire nem homogén csoporttal mindig az egyének hátrányára fordult, és egyéni hozzáállást követelt.

A fent említett ok miatt vettem ki az órarendből a Microsoft PowerPoint témát, és olyan témával helyettesítettem (Érdekességek az IT világából), amely Janka Andrejková számára is megfelelő. A zárótesztet is a Microsoft Word és Microsoft Excel témákra korlátoztam, melyeket a hallgatók képesek voltak többé-kevésbé azonos szinten elsajátítani.

Összességében tehát elmondható, hogy a tréning az új ismereteknél hangsúlyosabb lehetőséget nyújtott a hallgatók számára gyakorolni a Microsoft Office programcsomag kezelését, és megbeszélni az egyéni kérdéseiket. Javasolnám esetleg további, hasonló jellegű tanfolyamok megvalósítását, megfelelőbb, akadálymentesített helységben (pl. mint az IT Senior projekten belül), a fogyatékoság jellegét illetően homogénebb csoportokban.

A tréning program megvalósítása során szerzett tapasztalatok alapján a következőket állapíthatjuk meg:

- Nem előnyös a túl nagy csoportok kialakítása (öttagú csoportot tekintünk optimálisnak), nagyon különböző érzékszervi fogyatékosággal élő tagokkal.
- A legideálisabb a lehető legegyszerűbb módon közelíteni a hallgatókhoz.
- Azonos téma áttekintésére szükséges idő a különböző fogyatékkal élőkönél alapvetően különbözik.

### **Lágy készség tanfolyam implementációja**

A lágy készségek területén a trénerek 14 órából álló órarendet dolgoztak ki; az egyes órák időtartama 90 perc. Minden óra egy - egy témával foglalkozott, azonban leginkább arra összpontosítottunk, ami a résztvevőket a legjobban érdekelte, és értékeltük az adott téma jövőbeni szükségességét. Azzal a céllal, hogy a résztvevők jobban megismerjék egymást, és hogy a trénerek is megismerhessék őket, az órarend elején a személyiségtípus megállapítása, jellemzése, valamint a tanulási stílus szerepelt. Ezeknek a tevékenységeknek - az öntesztelésnek - köszönhetően a trénerek jobban tudták értékelni a résztvevőket akár a tréning ideje alatt, akár a projekt végén. A kommunikációs és prezentációs készségek tréningjei következtek, ahol a résztvevők az elmélet tanulásán kívül a prezentálást is kipróbálhatták. Éppen a prezentáció téma iránt mutattak legnagyobb érdeklődést. Ezért több mint négy tanórát szenteltünk a prezentáció elméletnek, valamint a résztvevők prezentációinak.

A résztvevők feladata volt egy 5 perces prezentáció készítése és bemutatása a többieknek egy szabadon választott témában. A következő óra feladata egy újabb prezentáció kidolgozása volt,





most már meghatározott, többnyire a T-Systems Slovakia-val kapcsolatos informatikai témában, vállalati prezentációs sablon használatával.

Az órák alatt a résztvevők nagyon interaktívak voltak, elmondták a véleményüket az adott témáról, és elsősorban a történeteiket és ismereteiket osztották meg. A lány készségek témakör ezért is elsősorban a kommunikációra fektette a hangsúlyt, illetve a vállalat megismerésére, hogy a résztvevők képet kapjanak a társaság működéséről. Két tanórát a vállalati kultúrának szenteltünk, a társaság tevékenységének bemutatásának. Egy órára meghívtunk egy kollégát, aki néhány éve dolgozik a cégnél, több pozíciót is betöltött, és nagyon pontos képet tudott festeni a résztvevőknek a társaságnál való munkáról.

Az egyik legfontosabb téma a motiváció és az önmotiváció volt. A trénerek tapasztalatot és ötleteket cseréltek a résztvevőkkel arról, miként maradhat az ember motivált és hogy fejlesztheti folyamatosan önmagát. Az utolsó órát személyes beszélgetésekkel töltöttük minden résztvevővel (de csoportosan), mely során mindenki válaszolt a fogyatékoságát, az iskolai végzettségét, az érdeklődési körét, valamint az IT4ALL projektet érintő néhány kérdésre.

A leggyakrabban alkalmazott módszerek közé tartozott a vita, a csapatmunka, az egyéni prezentáció, a prezentáció - fellépés (lásd 5. táblázat).

#### 5. táblázat: Az oktatás során használt módszerek értékelése

<b>Vita:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pozitívumok: minden résztvevő lehetőséget kap véleményének előadására az adott témáról; azonos vagy hasonló vélemények támogatása; fesztelen hangulat</li><li>- Negatívumok: kevesebb konkrét végeredmény</li></ul>
<b>Csapatmunka:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pozitívumok: csoportmunka, a jelöltek megtanultak különböző típusú személyiségekkel együttműködni; a tevékenység közös eredménye</li><li>- Negatívumok: az egyes személyiségek nem minden esetben felelnek meg egymásnak (kihívás a jelöltek számára)</li></ul>
<b>Egyéni munka:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pozitívumok: önkifejezés, saját vélemény előadása; mindenki önmagáért dolgozik, és kénytelen valamilyen eredményt felmutatni; tevékenység eredménye</li><li>- Negatívumok: nem mindenki tud önállóan dolgozni, és így az eredmények nem mindig felelnek meg az elvárásoknak</li></ul>
<b>Prezentációk:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pozitívumok: megtanulnak lelkiismeretesen felkészülni, mindenki a „saját” nevében játszik; mindenki csak saját magára hagyatkozhat; különböző prezentációs stílusok</li><li>- Negatívumok: nem komfortos érzés emberek csoportja előtti szereplésnél</li></ul>





## **Ajánlások és tapasztalatok a tanfolyam kísérleti implementációról:**

Annak ellenére, hogy a lány készségek területén eleinte különböző munkamódszereket határoztunk meg, az órák alatt a trénerek jobban megismerték a résztvevőket, és megállapították, hogy a résztvevők számára nem okoz problémát önmagukról beszélni, gyakran beszéltek a korlátaikról, az élettapasztalataikról, és egyben azt is észrevettük, hogy nagy igényük van arra, hogy beszélhessenek erről és hogy meghallgassák őket. Ezért minden óra elején időt kell biztosítani a csoport úgynevezett ráhangolódására. A tapasztalatunk azt mutatja, hogy legjobb módszer teret engedni maguknak a résztvevőknek az önprezentációra, a véleményük elmondására, de hasonlóan jó módszer a csoportmunka és a vita is.

A csoportunk összetétele igen heterogén volt. Tagjai között nagy volt a korkülönbség - a 20 éves személyektől egészen a 40 évesekig. Az iskolai végzettséget illetően is színes volt a csoport összetétele, volt középiskolai végzettséggel rendelkező résztvevőnk, de PhD címmel rendelkező is. A legnagyobb kihívást azonban a különböző fogyatékkal élő résztvevők jelentették. Legnehezebbnek bizonyult a látássérült és a hallássérült személyek integrálása. Néhány óra elteltével megtaláltuk, mi oktatók, de a résztvevők is a látássérült személlyel való együttműködés legjobb módját. Az oktatás szempontjából, de a csoportszellem szempontjából is nagyon hátrányos volt a látássérült és a hallássérült személyek egyidejű jelenléte. Ilyen képzési formában egy 90 perces tanóra megtartása nem megfelelő.

Általánosságban javasoljuk, hogy a hasonló tréning programok fektessenek még nagyobb hangsúlyt a csoportos tevékenységre és a még nagyobb fokú kölcsönös megismerésre. Ennek több időt szükséges szentelni. Hasonlóképpen fontos csökkenteni a képzés témáinak számát, és csak a szervezet, vagy a cég számára fontos néhány kompetenciára összpontosítani, és ezeket tovább erősíteni. Nagyon fontos tisztázni mely testi fogyatékoság, milyen kihívással jár az oktatói munka és a módszer megválasztás szempontjából. A tapasztalataink fényébe kevésbé heterogén csoportok kialakítását javasolnánk. Nem szerencsés, ha egy csoportot nagyon különböző érzékszervi fogyatékosággal élők alkotják.

Egyéni hozzáállás egy hasonló csoport tagjaihoz a lány készségek tréningen nem javasolt, mivel a tréning célja a résztvevők felkészítése egy átlagos, hétköznapi környezetbe és egy munkacsoportba való integrációra. Ezért fontos, hogy be tudjanak tagolódni a csoportba, ne féljenek elmondani a véleményüket stb., hogy alkalmazzuk az úgynevezett „treatment” megközelítést. Maguk a fogyatékkal élő résztvevők előnyben részesítik ezt a hozzáállást.

## **A nyelvi készségek tanfolyam implementációja**

A német nyelvtanfolyam a nyelv kommunikációs oldalára fektette a hangsúlyt. A tesztelés után figyelembe vettük a résztvevők nyelvtudását. Az alacsonyabb szintű nyelvtudásnál a szókincs bővítésre összpontosítottunk, olyan területeken, mint a ház és háztartás, munkahely és az ott található dolgok, az időjárás, az önmagunkról való beszélés (bemutatkozás, beszélgetés találkozáskor egy németül beszélő személlyel), étel, szabadidő, alapvető informatikai fogalmak, étteremben, szállodában, repülőtéren, vagy pályaudvaron, és az önéletrajz írás. A nyelvtani





részből foglalkoztunk a jelen, jövő és múlt idővel, a témával összefüggő különböző melléknevekkel, a ragozásukkal, a segédigékkel, és a tegezés és magázás közötti különbséggel.

A magasabb szintű nyelvtudásnál a témákat a résztvevővel egyeztetve határoztuk meg, az órák pedig különböző témákban folytatott nyílt beszélgetés formájában folytak. 2 órát szántunk az informatikai kifejezésekre, valamint a munkában és az e-mail írás során használt kifejezésekre.

Mivel a német nyelv iránt kisebb volt az érdeklődés, lehetőségem volt a résztvevőkkel egyénileg foglalkozni, és segíteni a német nyelvtanulás során felmerülő különböző problémákban, mint a kiejtés, a mondatszerkezet elmagyarázása és egyebek. Az órák elején az előző téma ismétlésével foglalkoztunk, valamint a házi feladat kidolgozása során felmerülő problémákkal. A résztvevőknek egy németnyelvű önéletrajzot is el kellett készíteniük.

### **A nyelvi készségek tanfolyam implementációja - angol nyelv**

Az angol nyelvtanfolyamnak több résztvevője volt, mint a németnek, de magasabb volt a fluktuáció is az egyes órákon. A tanfolyam lefolyása a német nyelvtanfolyaméhoz hasonló volt. Az elején minden résztvevő kitöltött egy tesztet, és a teszteredmények alapján választottuk ki az egyes órák tartalmát. A tanfolyam a legnagyobb hangsúlyt a szókincs bővítésre fektetett, különös figyelemmel az informatikai terület szavaira. Továbbá fejlesztettük a kommunikációs készségek szintjét az angol nyelvterületen.

A teszteredményekből az következett, hogy résztvevőink nyelvtudásuk szintje alapján két csoportba oszthatók. Az alacsonyabb szintű nyelvtudásnál a szókincs bővítésre összpontosítottunk, olyan területeken, mint beszélés önmagunkról (bemutatkozni és beszélgetni egy találkozásnál), alapvető informatikai fogalmak, de olyan témákban is, mint az étel, szabadidő, ház és háztartás, étteremben, szállodában, repülőtéren, vagy pályaudvaron, és az önéletrajz írás. Ami a nyelvtant illeti, az angol „ragozással” foglalkoztunk, tehát a jelen, jövő és múlt idővel, valamint az segédigékkel és a témával összefüggő különböző melléknevekkel. Foglalkoztunk még a modális, vagy a módosító segédigékkel, és a szlovák és angol nyelv közötti különbséggel.

A magasabb szintű nyelvtudásnál a témákat a résztvevőkkel egyeztetve határoztuk meg, az órák pedig különböző témákban folytatott nyílt beszélgetés formájában folytak. 2 órát szántunk az informatikai kifejezésekre, valamint a munkában és az e-mail írás során használt kifejezésekre.

A magasabb érdeklődés ellenére lehetőségem volt a résztvevőkkel egyénileg is foglalkozni és segíteni az angol nyelvtanulás során felmerülő különböző problémákban, mint például a kiejtés, a mondatszerkezet elmagyarázása, és egyebek. Az órák elején az előző téma ismétlésével foglalkoztunk, valamint a házi feladattal. A résztvevőknek egy angol nyelvű önéletrajzot is el kellett készíteniük.





## Ajánlások és tapasztalatok a tanfolyam kísérleti implementációjáról:

A német nyelvtanfolyam problémák nélkül zajlott le, részben az alacsony számú résztvevő miatt is. Az oktatónak elegendő tér állt rendelkezésére ahhoz, hogy az órákat a résztvevők egyéni szükségletei szerint alakítsa.

Az angol nyelvtanfolyam iránt nagyobb érdeklődést mutattak a résztvevők. A lefolyása az általános nyelvtanfolyamokéhoz hasonló volt. Az órákon más hozzáállást kellett alkalmazni az érzékszervi fogyatékosággal élőkkel kapcsolatban, és a tananyag előkészítés az ilyen résztvevők számára is más hozzáállást követel. A résztvevők általános tanulási motiváltsága magas volt, egyetlen hiányosság az órák időnkénti kihagyása volt egyes személyeknél, ami lassította az oktatás tempóját.

Szintén megerősíthetjük Pavel Horňák kollégánk javaslatát, mégpedig hogy azonos tananyag átvételére szükséges idő különböző fogyatékkal élő résztvevőknél nagy mértékben eltér.

## 8. Az EDC program eredményei, a jelöltek fejlődése és értékelése a VPAC2 segítségével

*A rész elsődleges szerzője: Anna Ričányiová*

Az EDC program résztvevőinek a szilárd készségek területén elért fejlődése az egyes tanfolyamok tréneri/oktatói értékelésében szerepel.

A VPAC 2 program tekintetében célul tűztük ki a résztvevők fejlődésének értékelését a megfigyelt kompetenciák területén - a kommunikativitás, képesség kérdéseket feltenni, megérteni a feladatokat, megállapítani a prioritásukat, eredményközpontúság és kitartást a feladatmegoldás során, a stresszhelyzetek megoldása a változásokra adott reakcióval együtt, és végül a csoporton belüli kompetencia - integráció a közösségbe.

Az értékelő központ célja a potenciál és a motiváció azonosítása volt az informatikai területen való érvényesüléshez, a megfelelő munkahely felajánlása a TSSK-nál, esetleg a lehetséges fejlődési irány megadása. A kiválasztott résztvevőknek külföldi gyakornoki helyet ajánlottunk, kíséret biztosításával.

A résztvevőknek lehetőségük volt megtapasztalni egy informatikai munkaadó légkörét, a kommunikáció stílusát, a vállalati kultúrát, a csapatmunka fontosságát a munkahelyen, az idegen nyelvismeret jelentőségét egy nemzetközi társaságnál való érvényesüléshez. Sok jelölt nem érti az idegen nyelv (általában angol vagy német) kommunikációs szintű ismeretere fektetett hangsúlyt a beválasztási folyamat elején. Feltételezik, hogy ha Szlovákiában keresnek munkát, elég a szlovák nyelv, esetleg egy világnyelv alapfokú ismerete. Az EDC program célja elmagyarázni a jelölteknek a kommunikáció fontosságát a csoport külföldi tagjaival, a külföldi vagy a társaság központjából érkező kollégákkal, a társaság belső és külső ügyfeleivel. Az informatikai társaságoknál gyakran éppen az angol a társalgási nyelv, számos irányelv, utasítás





és kézikönyv idegen nyelven íródott, és az e-mail kommunikáció is gyakran idegen nyelven folyik. Az EDC Lépcsős Fejlesztő Központ segítségével a résztvevőknek lehetőségük nyílt megérteni, miért annyira fontos az idegen nyelvtudás, mint belépési követelmény.

Néhány résztvevő a bevezető AC program után haladónak értékelte a PC készségeik szintjét. Az EDC program lehetővé tette számukra megismerni az MS Office programokkal végzett munkájuk valódi szintjét, hogy ténylegesen használják-e a program minden funkcióját, és így önreflexív módon értékelni a felkészültségüket az informatikai munkahelyek piacán.

A helyi piacon felajánlott minden junior pozíció nem csak felhasználói szintű MS Office ismeretet követel, de a Windows, Unix/Linux adminisztrációban szerzett gyakorlatot, az ERP SAP rendszerben való tájékozottságot, az ITIL folyamatok ismeretét, az adatbázisok ismeretét és általános tájékozottságot is az informatika területén.

Az EDC program, tekintettel az időtartamára, a résztvevők összetételére, a korlátaikra, illetve a kezdő technikai szintre, nem volt ugyan képes részletesen foglalkozni a fejlődéshez szükséges minden felsorolt területtel, de a kísérleti implementációja számos tapasztalatot és ösztönzést hozott, melyek relevánsak minden további belső bevásárlási - fejlesztési eszköz paramétereinek beállításánál az olyan informatikai munkáltatóknál, akik nyitottak a speciális igényű munkavállalók foglalkoztatására.

Amennyiben tehát értékeljük a speciális igényű jelöltek felkészültségét az informatikai munkaerő piacon történő megjelenés tekintetében az EDC program teljesítését követően, úgy a jelöltek motiváltságából szükséges kiindulni, támogatni a kezdeményező készségüket, valamint a mai munkaerőpiac által kínált különböző átképzéseken való részvételüket.

A VPAC 2 eredményei megmutatták, hogy a lány készségek, mint a kommunikativitás, képesség megérteni a követelményeket és a feladatokat, megoldani a stresszhelyzeteket, valamint a résztvevők prezentációs képességei javultak. Néhány résztvevőnél ezek a készségek a kezdeti szinten maradtak, de a többségüknél jelentős fejlődést láttunk, rugalmasabban tudtak reagálni a változó környezetre, jobban megértették a feladatok célját és értelmét, felismerték az összefüggéseket. Az EDC program alatt végzett csoportmunka is jelentős hozadékként értékelhető. A záró VPAC 2 program alatt a csoport csapatként működött, tiszteletben tartotta néhány tagjának korlátaikat, a személyiségek közötti különbségeket, ami jelentősen befolyásolta a VPAC 2 végeredményét.

A VPAC 2 azonban tagadhatatlanul demonstrálta az informatikai tudatosság növekedését, az alapfogalmak elsajátítását és az informatika terén való jobb tájékozottságot. Az EDC program kétséget kizáróan ösztönözte a résztvevőket a további tanulásra, növelte önbizalmukat és elszántságukat arra, hogy megpályázzák az informatikai szektor szabad állásait.

A VPAC 2 program elrendezésének kidolgozásánál figyelembe vettük az egyének sajátosságait, a csoport összetételét és dinamikáját, alapvető tájékozottságot az informatikai terminológiában, azt, hogy a csoport tagjai ismerték egymást, amely révén egyértelműen és







fokozottabban kerültek a komfortzónájukon belülre, és így a VPAC 2 teljesítése kevésbé jelentett stresszhelyzetet a számukra.

## VPAC 2. Feladatlista

### 1. FELADAT - ÖNÁLLÓ FELADAT: Prezentáció - laikusnak adott magyarázat

**Figyelt kompetenciák:** A feladatok megértése |Eredményközpontúság | Kommunikativitás | Kitartás

**Felkészülés:**

5 perc - önálló felkészülés

2 perc - önálló prezentáció

**Feladat:** Írjon a lapra az eszébe jutó bármilyen **szót** az informatika területéről. Ez lehet olyan szó, amellyel az utóbbi hónapokban találkozott a tanfolyamon. Hajtogassa össze a lapot, és tegye az asztal közepére.

Vegyen el az asztal közepéről egy lapot.

Készítsen egy kétperces prezentációt arról a szóról, ami a lapra van írva.

### 2. FELADAT - ÖNÁLLÓ / CSOPORTOS FELADAT - Projekt előkészítés

**Figyelt kompetenciák:** Kommunikativitás | Kérdés feltevés | A feladatok megértése | Stresszhelyzetek megoldása | Integráció a közösségbe | Eredményközpontúság | Reagálás a változásokra | A feladatok prioritásának megállapítása| Kitartás

**Felkészülés:**

15 perc - önálló felkészülés

20 perc - csoportos brainstorming

10 perc - a közös eredmény prezentációja + kérdések a moderátor részéről

**a) feladat:** Programozóként dolgozik a T-Systems társaságnál.

A közvetlen felettese megkérte, hogy tervezze meg az év végi karácsonyi buli programját. A programozó csapat mindig a hagyományos dolgokat részesíti előnyben - finom ételek, minőségi italok és karácsonyi ajándékok. Különösebben nem rajonganak a táncért, zenéért és hasonló dolgokért.

Készítsen el egy olyan karácsonyi buli tervezetét, amely érdekes lenne a kollégái számára a helyszín, a program, a szórakozásra szánt költségvetés tekintetében.





**b) feladat:** Pénzügyi ellenőrként dolgozik a T-Systems társaságnál.

A közvetlen felettese megkérte, hogy tervezze meg az év végi karácsonyi buli programját. Az ez évi alkalmazotti szociális program költségvetése viszont majdnem teljesen kimerült, ezért olcsóbb karácsonyi bulit kell szervezni, mint az elmúlt években. Erről azonban a társaság többi alkalmazottja nem tud.

Készítse el a karácsonyi buli tervezetét, a résztvevőktől a helyszíinig, a programmal, a szórakozásra szánt költségvetéssel stb.

**c) feladat:** Marketing specialistaként dolgozik a T-Systems Slovakia-nál.

A közvetlen felettese megkérte, hogy tervezze meg az év végi karácsonyi buli programját. A kollégák minden évben arra panaszkodnak, hogy a buli nem eredeti, hogy mindig ugyanolyan program van, ezért valami kreatívat kellene kitalálni, amire az alkalmazottak még sokáig emlékezni fognak.

Készítse el a karácsonyi buli tervezetét, a résztvevőktől a helyszíinig, a programmal, a szórakozásra szánt költségvetéssel stb.

### 3. FELADAT - ÖNÁLLÓ FELADAT / CSOPORTOS FELADAT - Fejtörők

**Figyelt kompetenciák:** A feladatok megértése | Stresszhelyzetek megoldása | Integráció a közösségbe | Eredményközpontúság | A feladatok prioritásának megállapítása | Kitartás

Felkészülés: Erre a feladatra felkészülés nem szükséges. A kérdéseket/fejtörőket szóban tette fel az értékelő központ moderátora, a résztvevők pedig brainstormingon, illetve önállóan megpróbálták megtalálni a helyes megoldást.

A feladat célja nem feltétlenül az egyes fejtörők helyes megoldása. A cél a résztvevők gondolkodásának, értő olvasásának, összefüggések összekapcsolásának, racionális gondolkodásának megfigyelése, valamint kezdeményező készség mutatása a megoldás keresésénél stb.

1. Egy buszvezető Párizsban a lejtőről lefelé vezette a buszt. Elhaladt a stop tábla mellett, de nem állt meg. Azután balra fordult a balra fordulni tilos táblánál. Végül egy egyirányú úton a menetiránnyal szemben folytatta az utat. Mégsem sértett meg egyetlen közlekedési szabályt sem. Hogyan lehetséges ez?
2. Változtassa meg a következő kifejezés betűinek sorrendjét úgy, hogy egy szót alkossanak!  
**NEW DOOR**
3. Néhány hónap 31 napos. Hány hónap 28 napos?
4. Hogyan lehetséges, hogy a kínaiak több rizst fogyasztanak, mint a japánok?
5. Jogosult az éjszakai ór nyugdíjra, ha nappal hal meg?
6. A feladata tüzet gyújtani, és rendelkezésére áll szesz, gyertya, benzin, papír, szalma, feketeszén, egy doboz gyufa és egy darab vatta. Mit gyújt meg elsőként?





7. Egy gőzhajón gyilkosság történt. A gyilkosság idején a gőzhajón 4 személy tartózkodott (az áldozat, a kapitány, a szakács és a hajósinas). Az egyes személyek vallomásai alapján mondja meg, ki volt a gyilkos!

**A kapitány:** „Abban az időben kormányoztam.”

**A szakács:** „Abban az időben főztem.”

**A hajósinas:** „Abban az időben húztam be a vitorlákat.”

Ki a gyilkos?

## 9. A jelöltek adaptációs szükségletei és a munkáltató rugalmassága (a környezet technikai és mentális átalakítása)

Úgy gondolják, hogy át lehet helyezni az objektumokat, középre lehet helyezni őket, kiszínezni vagy megváltoztatni az árnyalatukat, a képről megtudni az objektumok számát stb. az utasítások alapján úgy, hogy teljesítik a feladatot, de közben be van kötve a szemük?

*Janka (az EDC projektet elvégzett vak résztvevő)*

*A rész elsődleges szerzője: Martin Gbúr*

**Mit mondtak a projekt résztvevői:** résztvevők kikérdezésének/visszajelzésének eredménye

- A munkaterület és a mosdók akadálymentesítése.
- Megfelelő munkaszék - könnyen beállítható dőlésszög és magasság, esetleg fitness labda használati lehetőség.
- Légkondicionálás - egyedileg szabályozható, tehát szabályozási lehetőség (hőmérséklet és intenzitás), esetleg AC kikapcsolási lehetőség.
- Szünet lehetőség, és tér rövid egyéni fizioterápiára.
- Nagy képernyő XXL billentyűzettel.
- Nyomtatott szöveg kétszeres betűmérettel.
- A ppt prezentációk előzetes megküldése e-mailben. A betűméret egyéni módosításának lehetősége.
- Tér biztosítása komfortos és higiénikus kontaktlencse berakáshoz. (Kisasztal, mosdó, tükör)

A súlyosan látássérült személyek számára a legnagyobb akadály a vizuális információk elérhetetlensége.

A számítógép képernyőjén megjelenő információt közvetítő szoftver, illetve hardver. Az információkhoz való hozzáférés közvetítése hang, esetleg tapintás formájában történik. Hangformát a hangkimenet jelenti. Ez egy általános számítógépre telepíthető szoftver. Ez a hangszoftver lehetővé teszi a látássérültek számára a számítógép képernyőjén szöveg formátumban megjelenő információk elolvasását. Azonban nem teszi lehetővé a grafikai információ leolvasását, tehát nem képes leolvasni a képeket és semmilyen grafikai kimenetet.





Második módja a számítógép képernyőjén megjelenő információkhoz való hozzáférésnek a tapintás. Az információkhoz való hozzáférést tapintás segítségével a Braille írást megjelenítő Braille terminál. Azonban ez is csak a szöveges, nem pedig a grafikus információ elolvasását teszi lehetővé. A hangszoftver nem kommunikál olyan grafikát használó programokkal és dokumentumokkal, mint pl. a Microsoft PowerPoint. A Microsoft Word és Microsoft Excel által használt grafikák is problémát okoznak. A dokumentumokat át kell alakítani a képernyőolvasó számára felismerhető formátumra.

Az intézkedések listája, melyek megkönnyítik a testi fogyatékkal élő résztvevők számára az értékelő, bevásárlási és fejlesztő tevékenység elvégzését az informatikai társaság munkakörnyezetébe történő beilleszkedésük érdekében:

- A munkaeszközök, a számítógép, a használt szoftver a fogyatékkal élők számára elérhető kell, hogy legyen (beleértve a látássérült jelölteket).
- A számítógépet segítő technológiával kell felszerelni - olvasó, és nagyító szoftver. Számolni kell a beszerzésével és rendszeres frissítésével.
- A szoftvernek, nem az általános szoftvernek, mint az Windows operációs rendszer vagy az MS Office irodai csomag, hanem a specifikus, céges szoftvernek képesnek kell lenni a segítő alkalmazásokkal való együttműködésre. Ehhez tesztelésre és esetleges átalakításokra van szükség.
- A papíralapú (fekete-fehér) dokumentumok, nyomtatványok, körlevelek, illetve egyéb iratanyag feldolgozásához a gyengén látóknak elektronikus olvasó nagyítóra van szüksége. A vakoknak szkennerre és OCR alkalmazásra van szükségük.
- A gyengén látó vagy vak jelöltnek tehát a szükségéi szerint átalakított saját számítógépe van. Ebből következik, hogy nem várható el tőle, hogy leüljön bármelyik számítógéphez, és elvégezze a kiadott feladatokat.
- Az elektronikus dokumentumokat elérhető formátumban szükséges feldolgozni. Ez vonatkozik a belső utasításokra, körlevelekre, jelenléti ívekre, prezentációkra az értekezleteken (ezeket előre kellene megkapniuk, pl. az értekező megkezdése előtt) stb.
- A gyengén látóknak egy állandó munkahelyet kellene biztosítani.
- Közlekedésnél a látássérültekkel be kell gyakorolni a recepciótól a munkahelyig, a mosdóba, a helyéig az ebédlőbe, az értekezletek helyszínére stb. vezető útvonalat.
- A bejáraton vezető vonalakat, dombornyomott jeleket kellene kialakítani a padlón, hogy a látássérült önállóan odataláljon a forgóajtókhoz és a liftekhez.
- A látássérült, vagy akár egyéb fogyatékkal élő munkavállalók alkalmazásánál tanácsos a kollégákat értesíteni arról, hogy a fogyatékkal élő munkavállaló kollégáknak alkalmanként segítségre lesz szükségük.
- Célszerű lenne, ha a csoport dolgozói, amelyben a fogyatékkal élő dolgozni fog, egy megfelelő rövid oktatáson vennének részt. Ebben az esetben nem csak egy új kollégát kell bevezetni a csoportba, de a csoport addigi tagjainak coachingon való részvételét kellene biztosítani, melyen lehetőségük lenne egy integrációs szakemberrel, esetleg pszichológussal beszélni a nehézségeikről, a meg nem értésről, és az ezzel járó kihívásokról, így segítve a hátrányos helyzetű munkavállaló zökkenő mentesebb integrációját.

### **Mit mondott az EDC belső tréner: *Martin Gbúr***

IT4ALL

– publikus –

30. / 37 oldal

*Jelen verzió a projekt során szlovák nyelvről magyar nyelvre történő fordítás, valamint az IT Services Hungary Kft. munkavállalói általi kiegészítések (dőlt betűs részek) során került véglegesítésre.*





Az eddigi, valamint az IT4ALL projektben szerzett oktatói ismereteim és tapasztalataim alapján azt gondolom, hogy a résztvevők adaptációs szükségletei tekintetében fontos, hogy a jelöltek tisztában legyenek azzal, mit vállalnak, ha egy ilyen nagy és jól működő társaságnál, mint a T-Systems Slovakia lépnek munkába. Pontosabban kifejtve, hogy tudják milyen cégnél vállalnak munkát, hogyan működik ez a cég (a munkába való érkezés és az onnan való távozás ideje, ebédszünetek), a cégben használt kommunikáció formája: tegeződés a munkahelyen, az angol nyelv használata, a munkatársak szleng kifejezései. Mindezzel minden új munkavállaló találkozik; nem arra gondolok, hogy a dolgozónak ezeket részletesen ismerni kell már a munkába állás előtt. Inkább arra, hogy tudatában legyen ezeknek a „részleteknek”, hogy találkozni fognak velük és majd alkalmazkodniuk kell hozzájuk, ami néha azt is jelenti, hogy tolerálni kell majd ezeket, és alkalmanként miattuk valamit feláldozni a saját komfort elvárásaikból.

Legalább annyira fontos a tudatosítás és felkészülés a fogyatékkal élő új munkatárs érkezésére, mint az, hogy az új kolléga tisztában van az új társaságnál, új kollégákkal rá váró kihívásokkal.

Minden munkacsoportnak, amely fogyatékkal élő munkatársat befogad a soraiba, rendesen fel kell készülnie az érkezésére. Megtudni, hogy milyen műszaki és szoftver ellátottságra van az adott dolgozónak szüksége, a legegyszerűbb dolog.

Fontos megismerni azt is, mi a szokásos napirendje, milyen az önellátása és mik a szükségletei, mit jelent ez az adott csoport számára, és meddig képes az adott személy szünettartás nélkül dolgozni. Milyen típusú feladatot lehet rábízni, és milyen nem. Megtudni, mennyi időre van szüksége a feladatok önálló megoldásához, vagy az anyagok elkészítéséhez, és ezt figyelembe venni. Még egy - lehet, hogy a legfontosabb dolog -, megtanulni vele kommunikálni. Felkészülni, és megtanulni másként hozzáállni a munkatárshoz, beszélni vele, visszajelzést adni neki, meghallgatni őt, stb. Mindez talán túl egyszerűen hangzik, vagy első olvasásra egyszerűnek tűnik, de többnyire úgy szokott lenni, hogy az újonnan érkező a bejáratott csoporthoz alkalmazkodik, melybe érkezik. Testi fogyatékkal élő munkatárs felvétele esetén előfordulhat, hogy az egész csoport, annak egész eddigi működése, a csoporton belüli viselkedés majd az újonnan érkezőhöz kell, hogy alkalmazkodjon, tehát hogy mindannyiunknak változnunk kell.

Tudatosítani ezt a változást, minden hozadékát és árát (idő, pénz, energia) nagyon fontos az új munkatárs könnyebb befogadása, és egy új munkastílus kialakítása érdekében. Általánosságban azt gondolom, hogy a pozitív eredmények (egy kicsit később) meglesznek, és hogy ez megéri a fáradságot.

## 10. EDC egységes minőségi elvárásai

*A rész elsődleges szerzője: Anna Ričányiová*

Az EDC projekt kialakítása és tervezése az informatikai társaságok szükségletei számára a főiskolákon végzett diákoknak az IKT körülmények között való érvényesüléshez nem megfelelő





felkészültségére, valamint az informatikai társaságok stratégiai fejlődéséhez elengedhetetlen készségeknek a piacon lévő jelölteknél jelentkező hiányára reagál. Amennyiben egységes minőségi elvárásokról beszélünk, ezek általában „egységes tartalmi elvárásokat” és „egységes teljesítmény elvárásokat” jelentenek.

Az EDC program standardizálása, annak további implementációja érdekében ebből a szempontból a lány készségek és az általános informatikai kompetencia, az úgynevezett „basic IT overview” egységesítésre korlátozódik. Az EDC program tartalmi egységesítése ezzel a specifikus módszerrel történt, az informatikai képzés sajátos jellemzőinek figyelembevételével. A tartalmi egységesítés nem határoz meg „statikus” tananyagot (fogalmak, tematikus egységek stb.), ehelyett jellemző tevékenységeket határoz meg, melyek elvégzésével elérhető a vonatkozó standard teljesítmény. A tartalmi egységesítést ezután pontosítani kell és ki kell egészíteni a tréning oktatóinak a terveiben az EDC program megvalósítása folyamán.

A teljesítmény-egységesítés alapja az elvárt képzési eredmények meghatározása. Tehát az elvárt eredmény, illetve magatartás leírása, melynek alapján megállapítható a képzés célja, azaz az EDC program teljesítése vagy nem teljesítése. A fejlesztő központ célja a meghatározott és követelményként megfogalmazott egységesített eredmény elérése.

## **A Lépcsős Fejlesztő Központ - EDC tervezése**

A konkrét tervezés alapjai az iskolai oktatási programok több kötelező elemének egyikét képviselik.

A tervezés során az oktató a hátrányos helyzetű résztvevők egészségügyi fogyatékán kívül figyelembe veszi a természetes változó képességüket, iskolai végzettségük szintjét, a társadalmi és kulturális környezetet, amelyből az EDC program résztvevői származnak. A tervezett képzési tevékenységek számának esetleges növekedésénél az oktató figyelembe veszi annak a lehetőségét, hogy a kiválasztott tevékenységek egymással kombinálhatók legyenek és összefonódjanak az érintett képzési területekkel a megcélzott képzési tevékenység keretében.

Az adaptáció támogatása érdekében javasolt a tevékenységek szisztematikus felépítése, a résztvevőkkel szemben támasztott kevésbé nehéz követelményektől a nehezebbek felé. Nem kizárt, hogy egy megcélzott képzési tevékenységen belül az oktatók a csoportot alkotó résztvevők fejlődési lehetőségei figyelembevételével egyazon teljesítményi elvárás különböző szintjeit választják. Nem szükséges azonban minden szint formális elvégzése.

Az egységes teljesítményi elvárások megoszthatók, amennyiben a meghatározásuk szélesebb körű, és egy célzott képzési tevékenységen belüli elvégzéshez túlzottan terjedelmes (pl. érti a cella, funkció, szűrő, adatbázis fogalmakat, elemi szinten tájékozott a napi, heti, havi riportok időbeli kapcsolata tekintetében), de akár egyesíthetők is (pl. azonosítja a hibákat a táblázatban stb.).







A képzési program tervezésénél nem szabad megfeledkezni az úgynevezett inkluzív oktatás és tréning elveinek következetes betartásáról. Az egészségügyi fogyatékkal élő, vagy társadalmilag hátrányos helyzetű résztvevő esetén az oktatók a sajátos nevelési-oktatási program kidolgozása során alkalmazhatják az egységes teljesítményi elvárások adaptációját is.

Az EDC céljainak megfelelő meghatározása érdekében fontos a résztvevők és a csoport szükségleteinek részletes elemzése, mely érzékeny a társadalmi egyenlőtlenségek tekintetében, figyelembe veszi a meglévő fizikai vagy technikai akadályokat, az egyéni korlátokat, illetve a fogyatékosokat, amelyekkel a célcsoport találkozhat, és amelyekkel szükséges előre számolni.

### Felhasznált források:

[http://nuczv.sk/images/dokumenty\\_na\\_stiahnutie/vystupy\\_CVANU/Aktivita\\_1.1/Standard\\_y%20kvality%20institucii%20dalsieho%20vzdelavania%20a%20analiza%20nastrojov%20na%20meranie%20kvality%20vzdelavacieho%20procesu%20a%20vzdelavacich%20nstitucii.pdf](http://nuczv.sk/images/dokumenty_na_stiahnutie/vystupy_CVANU/Aktivita_1.1/Standard_y%20kvality%20institucii%20dalsieho%20vzdelavania%20a%20analiza%20nastrojov%20na%20meranie%20kvality%20vzdelavacieho%20procesu%20a%20vzdelavacich%20nstitucii.pdf)

<https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Standardy-vzdelavania-pre-trening-trenerov-a-trenerov-z-pomahajucich-profesii.pdf>

## 11. EDC, mint a diverzitásra reflektáló és az inklúzió támogató rugalmas program

*A rész elsődleges szerzője: Martin Džbor*

Az EDC – Elevator Development Centre – program terve a cég szemszögéből a valamely hátrányos helyzetű csoport tagja támogatásának igen realiztikus formáját jelenti. Az EDC gyakorlati értéke abban rejlik, hogy hangsúlyozza a lift (Elevator) / lépcsős kifejezést, mint valami olyannak a metaforáját, ami a hátrányos helyzetű jelöltet megkísérli az ismeretek és készségek kezdeti szintjéről egy magasabb szintre juttatni, ahová a jelölt már jobban felkészülve érkezik a fősodorból érkező jelentkezőkkel való versenyre. A hátrányos helyzetű csoportokból érkező jelöltek pozitív diszkriminációja szükségességéről, illetve célszerűségéről szóló különböző nyilatkozatokra való tekintet nélkül, a T-Systems Slovakia sok éves tapasztalatit figyelembe véve azt gondoljuk, hogy a pozitív diszkrimináció önmagában a felvételi beszélgetések vagy toborzás során nem elegendő. A hátrányos helyzetű jelöltekkel hosszú távú és szisztematikus együttműködés szükséges, segíteni kell nekik a személyes és szakmai profiljuk felépítésében, és ezzel esélyhez juttatni őket egy hosszabb távú és társadalmilag is jobban elismert és elfogadott munkahely megszerzésére az informatikai szektorban.

Egy olyan méretű vállalat, mint a T-Systems Slovakia szemszögéből minden bizonnyal kívánatos erőfeszítést befektetni a hátrányos helyzetű jelöltekkel való közvetlen interakcióba is.





Ennél az informatikai cégnél az utóbbi években 300 és 600 közötti számú álláskereső felvételére merült fel igény a külső munkaerőpiacról. Az utóbbi években ezen munkahelyek megközelítőleg 40 - 50 %-a (tehát 150 - 300 munkahely) volt megfelelő az informatika területén kezdők, előző gyakorlattal nem rendelkező személyek számára. A kelet-szlovákiai régió munkaerőpiaca most olyan állapotban van, hogy ennyi, a fősodorból érkező (tehát speciális szükségletek nélküli jelölt) álláskereső rendelkezésre áll. Azonban a közeljövőben a munkaerőpiaci helyzet megváltozik, és a munkatevékenységek is megkívánnak majd egy bizonyos mértékű diverzitást - elsősorban interkulturális területen. És itt jelenik meg a hátrányos helyzetű közösségekből érkező jelöltek potenciális előnye.

Mivel a hátrányos helyzetű jelölt sikerének egyik alapfeltétele a kommunikációs készségének, az önmaga és gondolatai bemutatásának képessége, különösen a fősodort alkotó többi közösség felé, megfelelő képzés elvégzése után ezen jelöltek automatikusan nagyobb empátiával vannak a partnereik felé, beleértve a más kultúrákból és országokból, vagy vállalkozási szektorokból érkező potenciális munkatársakat is. Paradox módon tehát a modern korban éppen eredetileg egy hátrányos helyzetű közösség vagy csoport tagja jelentheti a csoportban azt a kapcsolatot, mely növeli az amúgy is diverzifikált csoport vagy csapat kohéziójának mértékét. Ebből a szempontból az EDC program, melyet a T-Systems Slovakia kísérleti formában kíván megvalósítani, és egyben hozzájárulni a fejlődéséhez, fejlesztéséhez, teszteléséhez és fokozatos javításához, nem csak a vállalati társadalmi felelősségvállalás szempontjából fontos, hanem mint potenciális versenyelőny is, az egyre bonyolultabbá váló munkaerőpiacon.

Az ezen versenyelőny kihasználásra való képességet természetesen egyáltalán nem egyszerű elsajátítani. Egész biztosan nem egy egyszerűen és gyorsan megvalósítható algoritmusról van szó. Az EDC eddigi alapja, követelményei és ajánlatának iránya a hátrányos helyzetű jelölt, akit bizonyos módon megpróbál átalakítani, potenciálját fejleszteni. Azonban ugyanannyira fontos az „ellensúly” bevezetése a rendszerbe - nem elegendő a hátrányos helyzetű jelöltek megváltoztatása, fejlesztése és motiválása, fontos az átlagos dolgozók, az átlagos menedzserek (különösen a közvetlen felettesek), de a különböző támogató beosztások (épületfenntartó, személyzeti osztály - beleértve a toborzási szakembereket, kommunikációs osztályokat - és beleértve a kommunikáció új formáit a potenciálisan hátrányos helyzetű csoportokkal stb.) irányába való gondolkodásmód ráhangolása is az új helyzetre.

Az alábbi táblázatban minden típusú dolgozónál megjelöltük a pozitív hatást, amelyet az EDC típusú programban való részvétel és az ott szerzett személyes tapasztalat gyakorolhat rá, de megadtuk azokat a magatartási, illetve érzékelési tényezőket is, melyekre a dolgozó adott típusánál tekintettel kell lenni a konfliktushelyzetek elkerülése érdekében (lásd a 6. táblázat. táblázat).

Annak ellenére, hogy az inklúzió és a diverzitás egyre magasabb prioritást élvez a vállalatoknál, a valóság gyakran a „különböző csoportok képviselőinek bizonyos százalékának elérésére” való törekvés, a „diverzitás százalékának növelése X %-kal”, és hasonló, viszonylag egyszerű





kijelentések szintjén marad. A gyakorlat azt mutatja, hogy az ilyen ambíciók csak ritkán vezetnek valódi és hosszú távú változásokhoz. Létezik számos anekdotaszerű referencia az irodalomban, mely a legkülönbözőbb hátrányos helyzetű csoportok által feltöltött kvótákról ír, azonban e csoportok valós befolyása a vállalatnál meghozott döntésekre, a vállalat fejlődésére, gyakorlatilag változatlan maradt. Másképp fogalmazva, a formális adatok ellenére nem valósul meg a hátrányos helyzetű csoportok semmilyen jelentős támogatása és inklúziója. Ezen kívül gyakran összekeverik a „diverzifikáció” és az „inklúzió” fogalmakat. Ezek a fogalmak szorosan összefüggnek, azonban az inklúzió sokkal mélyebb hatással van a szervezetre, a kisebbségek és a hátrányos helyzetűnek tekinthető csoportok valós részvételére az értékek létrehozásában, a döntések meghozatalában.

#### 6. táblázat: Pozitív hatás és az EDC programmal kapcsolatos személyes tapasztalat stimuláló hatása

Célcsoport	Az EDC pozitív hatása a munkavállalóra	A munkavállalónál fennálló rizikófaktor
<b>Általános munkavállaló</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A csapattagok sokféleségének fokozott tudatossága megkönnyíti a hátrányos helyzetű személy belépését</li><li>• A hátrányos helyzetű kolléga „másságának” elfogadása kulcsfontosságú a jó munkahelyi légkör és teljesítőképeség megteremtéséhez</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nagyobb empátia szükségessége</li><li>• A kommunikáció terén jobban alkalmazkodni a kontextushoz, a helyzethez = a többiekhez</li><li>• A hátrányos helyzetű jelöltre mint hangsúlyos kisebbségre tekint (1-re a sok 100-ból)</li><li>• Gyakran extra erőfeszítés szükségessége, melyet nem feltétlenül explicit módon értékelnek</li></ul>
<b>Általános vezető dolgozó</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Közvetlen felettes, mint a hátrányos helyzetű személy motivációjának fő forrása</li><li>• Támogatási lehetőség a HR eszközök segítségével (visszajelzés, eredmény és potenciál értékelése, jutalom)</li><li>• A potenciális karrierfejlődést és -növekedést lehetővé tevő referencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A nyomás gyakran csökkenti a beosztottakhoz való személyes odafigyelésre fordított időt</li><li>• Vonakodás az új dolgok kipróbálásától (amíg vannak szokványos jelöltek, minnek a hátrányos helyzetűekkel foglalkozni)</li><li>• Tapasztalatok hiánya a környezet adaptáció területén (hozzáférések, kommunikációs forma, a munkavégzés gyorsasága, rendszeres/rendszeretlen hozzáférés, ...)</li></ul>
<b>Létesítmény fenntartó</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A befogadó környezet láthatóságára gyakorolt hatás</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kényelmes fizikai hozzáférés különböző típusú fogyatékosággal</li></ul>





	<p>(külső jelek)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A jogszabályi környezet ismerete egyszerűbbé teheti a változásokat a vállalat fizikai környezetében</li></ul>	<p>élők számára (jelentős beruházás + megértés)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Többnyelvű környezet potenciális szükségessége (kisebbségi, jelnyelvi, ...)</li><li>• Integrált hozzáférés a munkakörnyezethez - behajtás, parkolás, liftek, folyosók, helységek, étkezés, ...</li><li>• Képesség közvetlen tapasztalat nélkül is előre látni egy másik csoport szükségleteit</li></ul>
<p><b>Egyéb támogató szerep</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A befogadó környezet elfogadására gyakorolt hatás (a vállalati kultúra révén)</li><li>• A sikertörténekre/sikertörténetek által gyakorolt hatás</li><li>• Támogató mechanizmusok kialakítására gyakorolt hatás (coaching, mentoring, shadowing, home office,...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Többnyelvű környezet potenciális szükségessége (kisebbségi, jelnyelvi, ...)</li><li>• Képesség közvetlen tapasztalat nélkül is előre látni egy másik csoport szükségleteit</li><li>• Támogatás, coaching a dolgozók szokásos keretén felül (potenciálisan „pozitív diszkrimináció”/támogatás)</li></ul>

Az inklúzió alapvető célja olyan állapot elérése, amelyben a cég minden dolgozójára külön egyéniségként tekint, amely képes alkalmazni a specifikus készségeit, tudását és tehetségét az üzleti célok elérése érdekében. A kritikus tényező az, hogy a „minden” fogalom érinti úgy a semmilyen demográfiai hátránnyal nem rendelkező dolgozókat, mint a valamilyen demográfiai, társadalmi, egészségügyi vagy egyéb hátránnyal rendelkező dolgozókat, jelölteket is. A befogadás növeli a lojalitást a munkahelyen, az pedig a végzett munkával való nagyobb elégedettséghez vezet, ami végeredményben megmutatkozik a magasabb munkahatékonyságban, ebből következően pedig a jövedelmezőségben. A T-Systems Slovakia társaság tapasztalatokkal rendelkezik az így értelmezett inklúzióval kapcsolatban - legyen ez akár a nem technikai szakokon végzett hallgatók bevonása az úgynevezett „második lehetőségbe” IT farmok segítségével, melyeket a társaság a 2007. évtől szervez, vagy az érettségizettek informatikai készségeinek és tudásnak elmélyítésére lehetőséget kínáló duális képzés. Mindkét esetben mint hatás megjelent a fent említett magas lojalitás, hosszú távú elégedettség, növekvő produktivitás. Természetes tehát az ambiciózus célok meghatározása a vállalatnál a társadalmi, egészségügyi, vagy egyéb módon hátrányos helyzetben lévő csoportok irányában.

Ezen csoportok munkaerőpiaca potenciálisan érdekes, azonban a nagysága és a minősége jelenleg néhány tíz jelölt szintjén van, összevetve a fősoddal, ahol a munkaerőpiaci kapacitás



több ezer, vagy akár több tízezer potenciális jelöltet jelent. Az EDC projekt eredményei ezt a jelentős különbséget csak megerősítik. A VPAC projektben 12 sikeresen végzett jelölt, ezt követően pedig az öt jelölt az EDC projektből, az eredeti, csaknem 30 fős létszámmal szemben jól tükrözi, mekkora piacra számíthatunk a befogadással összefüggésben.

A VPAC és EDC típusú projektek egy olyan cég számára mint a T-Systems Slovakia nem csak a munkaerőpiac potenciális növekedése szempontjából érdekesek, amely így megragadható, hanem abból a szempontból is, hogy miként vonható be az inklúzió témája a cégen belüli eszmecserebe, miként lehet az inklúzióról, mint „beruházási” lehetőségről beszélni, és nem csak mint költségtenyezőről. Másképp fogalmazva, a jelölt bármilyen felkészítése a munkába állás előtt előnyös - csökkenti a betanítási költségeket, lerövidíti az új szerepbe való beilleszkedést, és így lehetővé teszi a bevételi elem gyorsabb beindítását, miután a jelölt elkezdi végezni specifikus feladatát. Alább ismertetjük a reális pénzügyi szempontokat, mely a próba projekt jelöltjeivel kapcsolatban viszonylag pontosan megbecsülhető:

- A továbbképzések megtakarított értéke a munkába állást követően csaknem 500 euró egy személy egy hónapos szakképzésére vonatkozóan. Általános betanításnál egy teljesen kezdő személy esetében 3 - 6 hónapra van szükség.
- A munkavállaló gyorsabb elhelyezése egy összetettebb munkakörbe megközelítőleg 600 - 1000 eurót képes generálni egy személy tekintetében egy hónap alatt, a vállalat számára végzett üzemi vagy tervezési tevékenységből származó bevétel formájában (munkakör függvényében). Amennyiben tehát a munkavállaló betanítási idejét lerövidítjük hat hónapról három hónapra, ennek a pénzügyi értéke akár a háromezer eurót is elérheti...
- A jelöltekkel a tesztelés, toborzás, felvételi beszélgetés stb. előtt végzett munka értéke a jobban fókuszálható csoport kialakulásában nyilvánul meg, mellyel marketing szempontból könnyebben és hatékonyabban lehet dolgozni, mint a túlságosan sokszínű csoporttal. Duális képzés esetén a toborzással összefüggő költségcsökkenést megközelítőleg 200 - 400 euróra becsültük egy sikeres jelölt tekintetében.

*Az IT Services Hungary Kft. Magyarország legnagyobb ICT-munkaadójaként számos egyetemi és középiskolai együttműködést folytat, széles körű lehetőségeket biztosít a munkatársainak arra, hogy folyamatosan fejlesszék magukat, valamint időről időre olyan akadémiákat, képzési programokat is meghirdet, amelyek elősegítik a külső piacról érkező kollégák speciális (nyelvi, informatikai) tudásának megalapozását és/vagy bővítését. Az ITSH külső és belső képzés – fejlesztési tevékenységeiről, partneri együttműködéseiről bővebb információ a cég honlapján található:*

<https://www.it-services.hu/a-tudasba-fektetunk/>