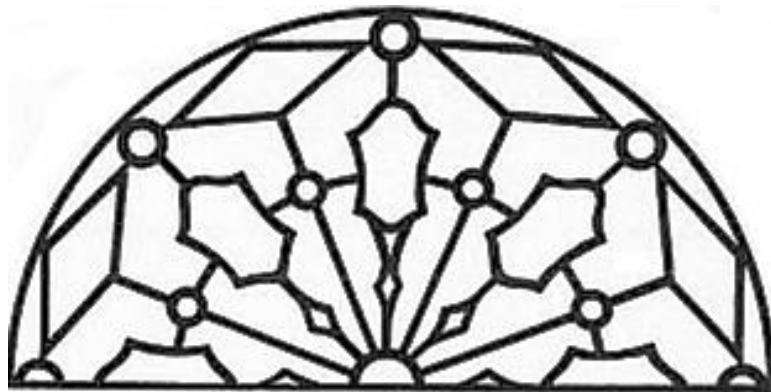


NYELV **W**ILÁG

A BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
IDEGEN NYELVI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS INTÉZETÉNEK
SZAKMAI KIADVÁNYA



18

2016

Szerkesztőbizottság

Barthalos Judit, dr. Hegedüs Gyula, Hukné dr. Kiss Szilvia,
dr. Kéri András, Lehr Emma, Szendrői Ildikó, dr. Wiesenmayer Teodóra

Főszerkesztő

Dr. Kéri András

Főszerkesztő-helyettes

Dr. Wiesenmayer Teodóra

Technikai szerkesztő

Deák Gabriella

Szerkesztőség címe:

1054 Budapest, Alkotmány u. 9-11.

ISSN 1786-0636

Felelős kiadó: Dr. Zimányi Krisztina

Készült a BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar házi nyomdájában.

Formátum: A/4

Ívszám: A/5

Példányszám: 250

Munkaszám:

Nemzetközi ENSZ tisztviselők nyelvi színtezése a BGE-n

DR. VÁLÓCZI MARIANNA
KKK

A projekt

A Budapesti Gazdasági Egyetem Külkereskedelmi Kara 2014. szeptember-októberében folytatott tárgyalások alapján 2014 novemberében egy egy évre szóló szolgáltatási szerződést kötött az ENSZ genfi székhelyű Menekültügyi Főbiztosi Hivatalával (United Nations High Commissioner for Refugees – UNHCR). A szolgáltatási szerződés értelmében egy éves projekt keretében az UNHCR a világ minden táját érintő munkaerő felvételi eljárásának nyelvi színtező részét a BGE-KKK Nemzetközi Gazdálkodás Szaknyelvi Intézeti Tanszék végzi. A feladat nemzetközi szinten mérve is rendkívüli presztízst jelent az intézmény számára, egyben igen nagy szakmai kihívás és felelősség.

UNHCR – Kiket vizsgáztatunk?

Az Egyesült Nemzetek Szervezetének Menekültügyi Főbiztosi Hivatalát 1950. december 14-én alapította az ENSZ Közgyűlése. A szervezet a menekültek védelmét szolgáló nemzetközi intézkedések irányításával és koordinálásával foglalkozik, elsődleges feladata a menekültek jogainak és jólétének védelme, tekintet nélkül faji, vallási, politikai és nemi hovatartozásukra. Igyekszik biztosítani, hogy mindenki kérhessen és kaphasson menedéket egy másik államban és joga legyen önként hazatérni. Az elmúlt 60 évben a Főbiztosság sok tízmillió embernek segített abban, hogy új életet kezdhessenek. A menekültek érdekében végzett rendkívüli munkájának elismeréseképpen 1954-ben és 1981-ben a szervezet Nobel-békedíjat kapott.

Alapításakor az UNHCR mindössze 34 munkatárssal dolgozott, mára több mint 125 országban 414 irodát üzemeltet és közel 8000 alkalmazottat foglalkoztat, akiknek 85%-a terepen dolgozik. Nap, mint nap körülbelül 33,9 millió embernek nyújtanak segítséget. 2012-re a szervezet éves költségvetése megközelítette a 3,6 milliárd dollárt. Jelenleg, 2005 óta, António Guterres az ENSZ tízedik Menekültügyi Főbiztosa.¹

Az UNHCR-nek számos neves támogatója van, királyi családok tagjai, tudósok, írók, sportolók, zenészek, színészek, akik igyekeznek felhívni a világ figyelmét a menekültügy problémájára. A főbiztos különmegbízottjaként tevékenykedik például Angelina Jolie, jószolgálati nagykövetként működik Giorgio Armani divattervező és Khaled Hosseini író.

Budapesten az UNHCR nyolc Közép-Európai Regionális Képviseletének egyike működik, továbbá 2008 óta Budapest a székhelye az UNHCR Globális Szolgáltatási Központjának, amely pénzügyi, személyzeti, kommunikációs, ellátási és globális tájékoztató feladatokat lát el.

Az ENSZ Menekültügyi Főbiztosi Hivatalának munkaerő-felvételi eljárása

A szervezet folyamatosan keres motivált, magas szintű szakmai készségekkel rendelkező, elkötelezett munkatársakat, mind ún. belépő szintű, fiatal szakembereket az EHP – Entry Level Humanitarian Program keretében, mind pedig középvezető beosztású ún. nemzetközi szakembereket a CBI – Capacity Building Initiative program keretében, számos pozícióra (például: regionális menekültügyi programvezető, pénzügyi projektfelelős, betelepülési programvezető stb.).

¹ Az adatok forrása: www.unhcr.org

A munkaerő felvételi eljárás része, több egyéb szelekciós folyamat után egy nyelvi színtező szakasz, amelyen angol nyelvből KER szerinti C1, egy további ENSZ hivatalos nyelvből (arab, francia, kínai, orosz, spanyol) B2 szinten kell a jelentkezőknek megfelelniük. A nyelvi színtezés az utolsó szakasz a Brüsszelben zajló személyes interjúk előtt.

Az UNHCR – Language Proficiency Assessment (továbbiakban UNHCR – LPA) nyelvi színtező rendszer

2014 őszén a nyelvi színtezés szolgáltatásra vonatkozó ajánlattételi pályázati anyag összeállítására, időközben az ENSZ–MFH elvárásai alapján megtervezett, egyedi nyelvi színtező rendszer kidolgozására mindössze másfél hónap állt rendelkezésre. Az elvárás olyan nyelvi színtező rendszer felépítése volt, amely a Közös Európai Referenciakeret elvei és útmutatója alapján méri a jelöltek képességeit, ugyanakkor alkalmas a világ minden tájáról jelentkező és fizikailag ott is tartózkodó pályázók nyelvi szintjének gyors, hatékony, de biztos mérésére.

A hat nyelvre (angol, arab, francia, kínai, orosz, spanyol) kifejlesztett nyelvi színtező rendszer egy MOODLE rendszerben működő írásbeli online tesztből és egy szóbeli skype interjúból áll. Az írásbeli teszt 4 része nyelvhelyességet, szókincset, olvasás- és íráskészséget mér. Az első három részt a rendszer automatikusan javítja, az íráskészséget mérő részt a vizsgáztató javítja ki. Az eredményeket, az ENSZ – UNHCR elvárásait figyelembe véve %-os értékekben adjuk meg (0-60% sikertelen, 60-80% sikeres, 80-100% sikeres-kiemelkedő).

A szóbeli interjú 15 perc kötetlen, elsősorban a szakmai motiváció témakörét érintő beszélgetés az adott nyelveken, amelyhez egy 50 kérdésből álló kérdésbankot dolgoztunk ki. A kérdések elsősorban ötlettárként szolgálnak a vizsgáztatók számára a kötetlen beszélgetéshez, ugyanakkor kidolgozásukkor gondot fordítottunk a jelöltek esetleges interkulturális különbségeiből adódó elvárásokra, az egyes kultúrák kommunikációs jellegzetességeire és szabályaira.

A szóbeli rész esetében 5 tényezőt értékelünk: folyékonytságot, beszédkoherenciát, szociokulturális kompetenciát, kiejtést, és monitoring/önjavítási képességet. Az eredményt a megrendelő kérésére, a szóbeli esetében is százalékos formában adjuk meg (5 mért készség, készségenként 5 pont = 25 pont = 100%).

A színtezőrendszert mind a hat nyelv esetében a BGE Külkereskedelmi Kar hallgatói csoportjaival teszteltük és fejlesztettük tovább, illetve a projekt alatt is többször módosítottuk a közben felszínre került hibákat.

A vizsgáztató az írásbeli és a szóbeli részben nyújtott teljesítményről a százalékos eredményt illetve az egyes mért kompetenciák szintjére vonatkozó szöveges elemzést tartalmazó riportot tölt ki a jelöltről. A résztvevő vizsgáztatók és vizsgaszervezők tréningeken sajátították el a projektben való részvételhez szükséges ismereteket és készségeket.

Vizsgaszervezés és a vizsgák lebonyolítása

A projektben összesen 39 fő vett részt: szakmai vezető, intézményi koordinátor, 2 fő vizsgaadminisztrátor, 2 fő technikus és 33 vizsgáztató. A vizsgáztatók a BGE Külkereskedelmi Kar Nemzetközi Gazdálkodás Szaknyelvi Tanszékének főállású oktatói, illetve óraadói, túlnyomó többségük a BGE Nyelvvizsgaközpont gyakorlott szaknyelvi vizsgáztatója.

A szerződés értelmében a színtezésre kerülő jelöltekről az ENSZ–UNHCR budapesti irodája a vizsgafolyamat megkezdése előtt néhány nappal az egyes profilokra jelentkezőkről listákat küld a

BGF részére. A vizsgák megszervezése és lebonyolítása rendkívül nagy – a területen szerzett előzetes tapasztalat nélkül felmérhetetlen – adminisztrációs és technikai háttérmunkát igényel.

A jelöltek tartózkodási helye a világ öt kontinensén, több mint 40 ország (európai országokon kívül, példának okáért: Irak, Kolumbia, Libanon, Etiópia, Kongó, Jordánia, Mali, Fülöp-szigetek, Szudán, Honduras, Peru, Japán, Kenya stb.).

A vizsgaadminisztrátorok, az UNHCR-től kapott lista alapján „meeting planner” program segítségével, a néha extrém időeltolódásokat és a tanárok rendelkezésre állását figyelembe véve kiszámolják a lehetséges vizsgaidőpontokat, összeállítják a vizsgabeosztást és a technikusok segítségével megalkotott, a jelöltekhez illetve a vizsgaalkalmakhoz tartozó, egyedi MOODLE és skype azonosítók létrehozása után, a lista érkezésétől számított 24 órán belül kiértékelik a jelölteket a vizsgaidőpontokról és az online tesztek elérhetőségéről. A jelölteknek 48 órájuk van a visszajelzésre. Tekintettel arra, hogy sokan terepen vannak a pályázási időszakukban is, internet hozzáférés nélkül, a vizsgaidőpont többszöri átszervezését kérhetik, vagy nem is elérhetőek. A projekt 2015 május-júniusi időszakában például Fülöp-szigetek, Szíria, Nepál, Irak, Irán, Szicília, Pakisztán, Etiópia, Mianmar, Ecuador, Sierra Leone-i menekültügyi projekteken dolgozó vezetőknek voltak a terepmunkához kapcsolódó problémáik és kérték a vizsgaidőpontok többszöri módosítást.

Előfordult olyan jelölt, akinek a városában bombáztak, volt, aki a sivatagban tartózkodott internet hozzáférés nélkül, előfordult, hogy a jelöltet műtötték vagy éppen szült. A szóbeli vizsgák leszervezése egy-egy jelölt esetében gyakran hetekig tartó levelezést, újraszervezést, az UNHCR-rel történő egyeztetést igényelt.

Az online tesztek elkészítésére a pályázóknak a kiértékeléstől számítva 7 napjuk van, ez alatt a szóbeli interjúk is lezajlanak. A szóbeli interjúkat a vizsgáztatók a Külkereskedelmi Kar épületében létrehozott több mint 20 skype pont (kamerával és mikrofonnal felszerelt tanterem vagy önálló iroda, telepített skype programmal) egyikében végzik. A színtezők idejében folyamatos technikai felügyeletet biztosítunk.

A vizsgáztatóknak a 2. vizsgatípus lezajlása után 24 órán belül egy a színtező sikerességét igazoló „Flash Report”-ot, majd 48 órán belül egy a részletes %-os és szöveges eredményeket tartalmazó „Full Report”-ot kell készítenie, amelyet ellenőrzés után küldünk az ENSZ UNHCR budapesti irodájának. A teljes vizsgafolyamat egy-egy lista esetében a lista beérkezésétől a részletes riportok elküldéséig maximum 10 nap alatt véget ér.

A projekt eredményei

A projekt egy éve alatt (2014. november–2015. november között) összesen 473, ENSZ Menekültügyi Főbiztosi Hivatal által kínált állásra jelentkező jelölt 945 vizsgáját szerveztük meg és bonyolítottuk le. A jelentkezők tartózkodási helye öt kontinensen, összesen 43 ország. A listák alapján a vizsgák kb. 98%-át sikerült megszerveznünk és lebonyolítanunk, csak néhány extrém esetben volt sikertelen a folyamat a hosszas egyeztetések és megkeresések ellenére elsősorban a jelöltek személyes jellegű problémái miatt. A legnagyobb volumenű CBI (Capacity Building Initiative) program keretében nemzetközi menekültügyi projektek vezető pozícióira pályázó, jelenleg is nemzetközi szervezeteknél vezető beosztásban lévő jelölteket vizsgáztattunk. Az ezekre a pozíciókra jelentkezők vizsgái alkották a tavalyi évben a nyelvi színtezők körülbelül két harmadát. A fennmaradó részt az EHP (Entry Level Humanitarian Program) projektekre jelentkezők tették ki, azaz fiatal, pályakezdő, menekültügyi témában érdekelt, az UNHCR-be belépni kívánó jelöltek,

illetve a Menekültügyi Főbiztosi Hivatal által nem projektként, hanem ún. állandó profilokként meghirdetett állásokra pályázók.

Kihívások és élmények

A projekt minden szempontból rendkívüli szakmai és emberi kihívásokat és tapasztalatokat nyújtott a résztvevők számára. Legjobb tudásunkat adva, de a területen szerzett korábbi tapasztalatok nélkül vágtunk bele a programba. Noha a projekt résztvevői rendelkeztek korábbi vizsgaszervezői és nyelvvizsgáztatói tapasztalattal, a feladat teljesen új, egyedi szakmai, interkulturális és emberi kihívások elé állított bennünket.

Nehézséget jelentett a program egésze alatt, a szerződéskötéstől a pénzügyi elszámolásokig összegeyztetni egy magyar állami felsőoktatási intézmény adminisztrációs eljárásrendjét egy nemzetközi szervezet felfogásával, működésével és elvárásaival.

A munka a résztvevőktől rendkívül nagy rugalmasságot igényel, mind a vizsgaszervezők, mind pedig a vizsgáztatók részéről. Mindössze 10 nap áll rendelkezésre a lista átvételétől a végső riportok benyújtásáig. Előfordult, hogy a szerződésben meghatározott 10 napos folyamatot is le kellett rövidítenünk, mert a megrendelő az adott projekt munkaerő felvételi eljárásának gyorsítása érdekében 5-6 napos határidőt szabott.

Az UNHCR-től érkező listák a tervezetthez képest 1-2 napot, de akár több hetet is késhetnek. Mivel a nyelvi színtezést több szelekciós eljárás előzi meg, teljesen bizonytalan a listák mérete, a tesztelendő jelöltek száma. A vizsgák gyakran kora reggel vagy késő este zajlanak az időeltolódások miatt, akár szombaton is. A hét eleji vizsgák hétfőig kerülnek beosztásra, az oktatók pedig hétfőig készítik el a hét eleji határidős értékelő riportokat, amelyeket a koordinátor és a szakmai vezető ellenőriz, mielőtt az UNHCR részére elküldenénk.

Mivel a jelentkezők a pályázási időszakban is gyakran terepen dolgoznak, néha extrém körülmények között, előfordul, hogy a jelölttel történő kapcsolatfelvétel, a vizsgaidőpont egyeztetése hosszadalmas, az UNHCR közreműködését is igénylő folyamat.

Tekintettel arra, hogy a jelentkezők tartózkodási helye a világ minden tája és a teljes színtező rendszer az interneten működik magas szintű technikai felkészültség és folyamatos technikai háttérmunka, felügyelet illetve fejlesztés szükséges.

A fentiekben elmondottakon kívül a projekt minden résztvevőtől különleges kommunikációs és interkulturális kommunikációs képességeket igényel. A jelöltek nagyon sokféle kulturális és társadalmi háttérrel rendelkeznek. Rendkívüli, gyakran embert próbáló helyzetekben dolgozó, ugyanakkor magas beosztású jelöltekkel vagyunk kapcsolatban. Ez a vizsgaszervezés szakaszában és a szóbeli interjú lebonyolítása alatt is magas fokú empátiát és interkulturális érzékenységet igényel. A vizsgáztatóknak semmilyen információjuk nincs (a néven és a tartózkodási országon kívül) arról, hogy a skype interjú során ki fog a vonal túloldalán ülni. Előfordul, hogy vezető beosztású, politikailag érzékeny területen dolgozó jelölttel kell szakmai társalgást folytatniuk a munkájukkal járó kihívásokról és problémákról.

Ehhez, a kifogástalan nyelvtudáson és nyelvvizsgáztatói tapasztalaton kívül, számos egyéb ismerettel és készséggel kell rendelkezniük, többek között nemzetközi gazdasági, földrajzi és politikai ismeretek, az UNHCR céljainak és feladatának ismerete, az adott kultúra mélyreható ismerete, interkulturális kommunikációs ismeretek a jelölt származási országára vonatkozóan.

Érzelmi intelligencia, nyitottság, kíváncsiság és magas fokú motiváció, igényesség és precizitás szükséges és elvárt minden projektrésztvevőtől.

A nehézségek mellett a munka kiemelkedő szakmai és emberi élményeket nyújtott. Egy jól működő rendszert és szakmai csapatot hoztunk létre. Sikeresen együtt dolgoztunk egy nemzetközi szervezettel és bevétellel járultunk hozzá a főiskola működéséhez. A projekt az intézmény brandingjének erősítéséhez is hozzájárult, nem csak az UNHCR köreiben szerzett elismerések révén, de azáltal is, hogy a Budapest Gazdasági Egyetem (2015-ben még Budapesti Gazdasági Főiskola) neve a levelezések során több mint 40 országban, közel 500 nemzetközi szakember-pozícióra pályázó fiatal vagy már vezető által vált ismertté.

A vizsgáztatók a szóbeli interjúk kapcsán felejthetetlen emberi élményekről számoltak be. A humanitárius programok egyedi világába tekinthettek be a világ minden tájáról származó jelöltekkel való beszélgetések során, ahol a vizsgázók gyakran korábbi ENSZ projektekben való szakmai tapasztalataikat, a munka iránti indíttatásukat, vagy akár országuk emberjogi problémáival kapcsolatos véleményüket osztották meg a vizsgáztatókkal. A projekt számos új ismerettel gazdagította résztvevőket, fejlesztette nyitottságukat, interkulturális érzékenységüket, empátikus készségüket.

Összegzés

Az egyéves UNHCR-LPA projekt sikeresen lezárult. A megrendelő rendkívül elégedett a munkánkkal, amelyet vezetői megbeszélések alkalmával kifogástalan színvonalúnak minősítettek. A szolgáltatás biztosítására a továbbiakban várhatóan nemzetközi tendert ír ki az ENSZ, amelyen az előzetes egyeztetések alapján a BGE is indulni szándékozik. A jövőbeli pályázat eredményétől függetlenül, a lezárult projekt, a fentiekben ismertetett eredményein túl, különleges szakmai és emberi tapasztalatokat nyújtott a BGE Külkereskedelmi Kar Nemzetközi Gazdálkodás Szaknyelvi Intézeti Tanszék közösségének.

