

SCHULCZ PATRIK

AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAERŐVEL SZEMBENI KOMPETENCIAELVÁRÁSOK* ORSZÁGOK KÖZTI ÁTTEKINTÉS

BEVEZETÉS

A tudásalapú társadalom szerves részét képezik a kompetenciák, melyeknek hármas szerepük van: egyrészt növelik a foglalkoztatottság esélyét; erősítik a társadalmi kohéziót; másrészt segítik az egyének személyes karrierjét és önmegvalósítását (Vojtek – Juhász – Erdő – Garai, 2018, 5–20). A munkaerőpiaci siker érdekében az egyéneknek megfelelő összetettségű készségekkel és kompetenciákkal kell rendelkezniük, s ezek keveréke a sikeres gazdaság által is megkövetelt (OECD). A továbbiakban az adminisztratív munkakörben megkövetelt kompetenciákat kívánom bemutatni az alábbi három régió kerestül:

a) az Európai Unió tagállamaként Szlovákiában ezen vizsgálatok adhatják az elsődleges útmutatást az adminisztratív munkakörben dolgozni kívánó munkakeresőknek;

b) az Amerikai Egyesült Államok a világ egyik legmeghatározóbb térsége, az ott megjelenő trendek a világ többi országának iránymutatóként szolgálnak, gyakran néhány év elteltével az ottani tendenciák beépülnek a többi ország működésébe;

c) a kanadai Emberi Erőforrás Titkársága által kidolgozott keretrendszer egy rendkívül kidolgozott ajánlás, amely magába foglalja az adminisztratív munkakör nélkülözhetetlen kompetenciáit.

EURÓPAI UNIÓS ÁTTEKINTÉS

Az Európai Unió 2004-es bővítése után nyilvánvalóvá vált, hogy az egyes tagállamok különböző terminológiát használnak a kompetenciákra, és magát a kompetencia fogalmát is másképpen értelmezik. Feltételezték, hogy az EU bővítése után más kompetenciákra van szükség, mint nemzeti környezetben, és ennek bizonyítására egy kutatás készült *Európai kompetenciák* címmel. Az akkori 25 uniós tagállam (a jelenlegi tagállamok, Bulgária, Horvátország, Románia kivételével) közigazgatási intézeteit kérdezték arról, mit kell tudnia, tennie vagy mutatnia egy

köztisztviselőnek ahhoz, hogy sikeresen helytálljon az európai munkaerőpiacon. Az említett tanulmány a kompetenciát mint a „sikeres cselekvés képességét” fogalmazza meg. A kompetenciákat a vizsgálat három területre osztotta: tudás (knowledge), készségek (skills), hozzáállás (attitude). A lenti táblázatban olvasható a három terület, valamint a hozzájuk kapcsolódó kompetenciák (Szabó, 2014, 14–17).

A 42 kompetencia közül a következő kilenc kiemelt helyen szerepel: tárgyalóképesség, folyamatok és eljárások ismerete, intézmények ismerete, nyitottság, stratégiai látásmód, szociális készségek, hálózatépítési készségek, szervezőkészség, interkulturális kommunikáció (Dávid, 2007).

AZ AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK „KÉZIKÖNYVE”

Az Amerikai Egyesült Államok Munkaügyi Statisztikai Hivatala által kiadott *Occupational Outlook Handbook* (web 1) elnevezésű kézikönyve rendszeresen frissíti az egyes foglalkozásokkal kapcsolatban elvárt készségeket és kompetenciákat. Az adminisztratív munkaerő esetében megemlíti, hogy a dolgozók gyakran rövid (néhány napig, esetenként hétig) tartó továbbképzése-

ken szerzik meg azokat a képesítéseket, melyek szükségesek bizonyos feladat ellátásához. A kézikönyv négy tulajdonságot említ, amelyek elengedhetetlenek egy adminisztratív munkakörben dolgozó személy esetén, s ezeket meg is indokolja:

a) *döntéshozatali készség*: Gyakran szükséges a feladatok rangsorolása, valamint a munkáltató nevében bizonyos döntéseket az alkalmazottnak kell meghoznia.

2) *személyközi (interperszonális) készség*: Fontos eleme a munkakörnek az ügyfelekkel, más szervezetekkel való kapcsolattartás. Ide tartozik a kommunikációs készség is, hiszen fontos a hatékony és udvarias kommunikáció, törekedni kell a pozitív munkakörnyezetre és ügyfélélményre.

c) *szervezőkészség*: A hatékony irodai munkavégzés érdekében az alkalmazottnak rendezetten kell tartani a mappákat, különböző iratokat, be kell tartani az időpontokat.

d) *írás-készség*: Szükséges a helyesírás, a pontosság (a megfelelő terminológia) és a hivatalos levelezési stílus ismerete, hiszen az ügyfelekkel, egyéb szervezetekkel nem csak szóban, de írásban is kommunikálnak az alkalmazottak.

Tudás	európai ismeretek	intézmények, folyamatok, EU-politikák és jogalkotás
	nemzeti ismeretek	rendszerek, ágazati politika, prioritások, többi tagállam ismerete
	kapcsolatok	az európai szociális hálózatok és a tagországok közötti kapcsolatok
Készségek	szociális készségek	képes másokat meghallgatni, interkulturális a kommunikációja, előadói készséggel rendelkezik
	csoportgondolkodás	képes konszenzust teremteni, jól lobbizik
	tárgyalásközpontú	tárgyalóképes, stratégia-gondolkodásmódú, meggyőző képességű
	sikerközpontú	képes feldolgozni az információkat, ítélőképes, képes döntéseket hozni, célirányos, problémamegoldó
Hozzáállás	szervező	jó szervezőkészségű, képes tervezni és értékelni, fontosnak tartja a munkatársak fejlődését, delegáló-képes, csapatjátékos
	nyitott	nyitott, rugalmas, tanulékony
	újító	kezdemenyező és tevékeny, újító, kreatív, bátor
	integráló	tisztességes, nincs takargatnivalója, felelősségtudó, lelkes

* Jelen munkát Magyarország Collegium Talentum programja támogatta.

A munkaügyi statisztikai hivatal által kiadott kézikönyv egy általános érvényű dokumentum, amely az Amerikai Egyesült Államok egész területén érvényes. Az egyes foglalkozásoknál szereplő kompetenciák és készségek igény szerint bővíthetők, a kézikönyv csupán a küszöb-kompetenciákat határozza meg. A *Houston Chronicle* „A sikeres adminisztrációs asszisztenssé váláshoz szükséges kilenc készségről” (Audra, 2018) c. cikkjében ír arról, hogy az adminisztratív asszisztensnek képesnek kell lennie egyszerre számos kihívást jelentő helyzet kezelésére. A szerző szerint a legfontosabb készségek a következők: technológiai készségek, kommunikációs készségek, szervezési képesség, írásbeli kifejezés, időgazdálkodás, irodai koordináció, adminisztratív szolgáltatások, problémamegoldó készség, tervezési készség.

A KANADAI KOMPETENCIA KERETRENDSZERE

A kanadai Emberi Erőforrás Titkárság a Tanulás és Fejlődés Központjával együtt kidolgozott egy kompetenciákat tartalmazó keretrendszer *Administrative Support Professionals Competency Framework* (web 2) címen. Ebben meghatározzák azokat a kompetenciákat, melyeket fontosnak tartanak egy adminisztratív munkakört betöltő alkalmazott esetében. Az szerkesztők által „kiskönyvnek” (booklet) nevezett dokumentumban egy tanulási tervet dolgoztak ki, mely segíti az érdeklődőket a tanulási igények azonosításában, fontossági sorrendbe állításában. Ezáltal átfogóbb képet kapnak a kompetenciaelvárásokról azok a személyek, akik adminisztratív munkakörben kívánnak dolgozni. A keretrendszer specifikus készségeket és tulajdonságokat tartalmaz, ezek relevánsak az összes adminisztratív munkakörben, függetlenül az osztálytól, a részlegről és a munka jellegétől. Egy ilyen bő és átfogó jellegű keretrendszer kidolgozása hasznos útmutató lenne a Szlovákiában élő, adminisztratív munkaerőnek készülő személyek számára is, hiszen tiszta képet kapnának arról, milyen kompetenciákra kell fókuszálniuk, hogy minél inkább a munkaerőpiacra felkészült munkakeresővé váljanak. A kanadai Emberi Erőforrás Titkársága által meghatározott alapvető kompetenciák a következők:

a) *szervezés*: A kategória fontos eleme a munka előrehaladásának nyomon követése, annak biztosítása. Az alkalmazottnak az elvégzendő feladatokat rangsorolnia kell a határidők alapján, és előny, ha az elvégzendő feladatokat mások kérése előtt elvégzi.

b) *kommunikáció*: Az adminisztratív munkakörben dolgozó személy esetében fontos, hogy figyelmesen meghallgassa és megértse más emberek ötleteit és aggodalmait, és azokra világosan, érhetően válaszoljon. Az írásos kommunikáció fontossága is megkérdőjelezhetetlen: minden írott dokumentumban fontos a helyes grammatikai és lexikai szabályok használata, valamint a megfelelő hivatali, üzleti stílus alkalmazása. Ide tartozik az alkalmazott-felettes közötti információcsere is.

c) *szolgáltatás nyújtása*: A szolgáltatásnyújtás elsődleges tétele az ügyfelekkel szembeni udvarias viselkedés. Az ügyfél problémáinak gyors és hatékony megoldása elengedhetetlen, s ennek érdekében a megbízható és pontos információszerezést tartja szem előtt. A kellő gondosság a bizalmas információkkal szemben kulcsfontosságú, akárcsak a konfrontatív helyzetek kezelése is.

d) *technikai ismeretek*: A szükséges számítógépes programok megfelelő szintű ismerete fontos az adminisztratív munkakörben dolgozó személy esetén. Erre nem csak az adatok szerkesztésénél, továbbításánál és összekapcsolásánál van szükség, de az elektronikus alapú nyilvántartási rendszerek létrehozásánál is.

e) *rugalmasság*: A rugalmasság két szempontból fontos. Először, az alkalmazottnak nyitottnak kell lennie más emberek véleményére, és el kell ismernie, amennyiben az a sajátjánál hatékonyabb munkavégzést biztosít, hiszen elengedhetetlen a különböző stratégiák közti váltás. Másodsor, el kell végezni a speciális feladatokat is, melyhez hozzájárul a kreatív munkavégzés, a stresszes helyzetek kezelése.

f) *személyközi kapcsolatok*: Az alkalmazottnak el kell fogadnia és tiszteletben tartania az ügyfelek és munkatársak sokszínűségét. A „csapatjátékos” viselkedés (sok munkakörhöz hasonlóan) szükséges a közös cél eléréséhez, azonban az egymással megosztott bizalmas információ tiszteletben tartásánál is elengedhetetlen.

ÖSSZEGZÉS

Az itt tárgyalt kompetenciák skálája rendkívül széles, ami nem meglepő, hiszen maga az adminisztratív munkakör is számtalan pozíciót foglal magába, és ezek a pozíciók más-más kompetenciák meglétét követelik meg. Úgy gondolom, nem meglepő, hogy a leggyakrabban megjelenő készség a *kommunikatív kompetencia*. E kompetencia esetében nem csupán a szóbeli kapcsolattartásra kell gondolni, hiszen a kommunikatív kompetencia magába foglalja az írás-

beli kommunikációt, de ide tartoznak a tárgyalások, munkamegbeszélések és az üzleti ebédek is. E kompetencia fontos részét képezi az idegennyelv-ismeret, melynek szerepe az utóbbi időben egyre jobban felértékelődött. Az e munkakörben dolgozók gyakran vannak kapcsolatban ügyfelekkel, illetve más hivatalok alkalmazottjaival, ezért elengedhetetlenek az olyan *interperszonális kompetenciák*, mint például az ügyfél irányába kinyilvánított empátia, türelem és elfogadás. Nagyon fontos, hogy az adott személy képes és hajlandó legyen csapatban dolgozni, saját érdekeit a csapat érdekei mögé tudja helyezni. Az interperszonális és kommunikatív kompetencia értelmezésem alapján több ponton is érinti, illetve fedi egymást, hiszen a kommunikáció nagyban hozzájárul ahhoz, milyen személyközi kompetenciákkal rendelkezünk. A következő csoport a *hivatáskompetenciák* csoportja, mely olyan tulajdonságokat és készségeket követel meg, amelyek a munkavégzés elengedhetetlen feltételei. Ezek a készségek (valamint azok mértéke) pozíciótól függően változnak. Az e csoportba tartozó készségek is széles skálán mozognak, többek között ide tartoznak a technológiai ismeretek, a felelősségtudat és rugalmasság, de ide sorolható még a szervező, valamint döntéshozatali készség is.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Audra, B. 2018. *Nine Skills Needed to Become a Successful Administrative Assistant*. The Houston Chronicles, <https://work.chron.com/nine-skills-needed-become-successful-administrative-assistant-8112.html>.
- Dávid, P. 2007. *A Teljesítményértékelés és Minősítés a Közigazgatási Szervek Vezetésében*. Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ, Budapest.
- Szabó, Sz. 2014. *Kompetencia alapú emberi erőforrás gazdálkodás*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest. pp. 14–17.
- Vojtek, É. – Juhász, G. – Erdős, M. – Garai, P. 2018. *A kompetenciák szerepe és jelentősége a munkaerő-piaci esélyek fokozásában, valamint a munkakörelemzésben és értékelésben*. In: Szakképzési Szemle, vol. 29. No. 1. pp. 5–20.
- OECD (2017), “In-Depth Analysis of the Labour Market Relevance and Outcomes of Higher Education System: Analytical Framework and Country Practices Report, Enhancing Higher Education System Performance, OECD, Paris.
- web 1 = U.S. Bureau of Labor Statistics, Occupational Outlook Handbook, <https://www.bls.gov/ooh/>.
- web 2 = Human Resource Secretariat and The Centre of Learning and Development. *Administrative Support Professionals Competency*, <https://www.gov.nl.ca/exec/hrs/files/learning-and-development-pdf-administrativerecompetencyframework.pdf>