

SCHULCZ PATRIK

AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁS JELENTŐSÉGE AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAVÁLLALÓK SZEMSZÖGÉBŐL (1. RÉSZ)

A LLL KULCSKOMPETENCIÁINAK ÖSSZEFÜGGÉSE AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAKÖRREL

Napjainkban az élethosszig tartó tanulás (lifelong learning – LLL) jelentősége megkérdőjelezhetetlen, hiszen a XXI. században a gyorsan fejlődő technológiák mindenkitől megkövetelik a kompetenciák és képességek fejlesztését. Ugyanakkor a munkáltatóknak is érdekük, hogy a dolgozók ismerete, képessége fejlődjön, hiszen ezáltal tudják biztosítani a hatékonyabb munkavégzést (Stéber, 2014, 418). Az élethosszig tartó tanulás lehetőséget biztosít arra, hogy az egyes szakmák alkalmazottainak esetleges kompetenciadeficitjeit is ki lehessen egyenlíteni, aminek köszönhetően az aktív alkalmazottnak is lehetőségük nyílik a jelenkori kompetenciakövetelményeknek megfelelően képezni magukat, munkatölteiket a friss elvárásoknak megfelelően végezni. Így akár hosszabb távon is biztosítható egy munkahely megtartása, hiszen az az alkalmazott, aki gyakorlattal rendelkezik, „naprakészen” tudja tartani ismereteit.

Az élethosszig tartó tanulás, illetve oktatás koncepciója már az 1970-es években kezdett általánossá válni. A kezdeti időszakban az élethosszig tartó tanulás csak a felnőttek visszatérő iskolarendszerű oktatására vonatkozott, ám az 1990-es évek vége felé a fogalom értelmezésének árnyalására került sor. Elsőként 1996-ban kapott hivatalos jelentést a fogalom, amikor az OECD-országok oktatási minisztereinek értekezletén az egész életen át tartó tanulást tárgyalták (Harangi, 2009). Egy évvel később, az 1997-es hamburgi felnőttoktatási világkonferencián az élethosszig tartó tanulás fogalmának új definíciós környezete alakult ki Európában, amelyben a felnőttképzés már nem központi elemként van jelen (Kraiciné Szokoly, 2009, 133).

Az új értelmezésekben az élethosszig tartó tanulás egy szándékos tanulási tevékenységnek számít, ami a születéstől a halálig tart, és célja az egyén ismereteinek és kompetenciáinak fejlesztése (Harangit idézi Várnagy, 2019). Tehát az élethosszig tartó tanulás olyan tanulási tevékenységet foglal magába, ami az egyén életpályájának bármely pontján megjelenhet. Az élethosszig tartó tanulás elsődleges célja az adott egyén tudásának fejlesztése, a képzettségek, kompetenciák és ismeretek megszerzése, ami által növelhető a munkaerő-piaci, foglalkoztatási esély. Ezáltal elérhetőbbé válik a személyes célok megvalósítása (Koczkáné Végh, 2019, 11). Az élethosszig tartó tanulás napjainkban egész Európában neveléstudományi és oktatáspolitikai paradigmává vált, melynek egyik célkitűzése az emberi erőforrások, tehát a humántőke fejlesztése (Óhidy, 2006).

AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSÁNAK REFERENCIAKERETE

Az Európai Unió számára új stratégiai cél került meghatározásra 2000 márciusában a lisszaboni Európai Tanács által, aminek értelmében az EU-nak törekednie kell arra, hogy a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudásalapú gazdasága legyen. Ehhez hozzájárul az Európai Unió Tanácsának 2018 májusában elfogadott referenciakerete, ami az életen át tartó tanulás nyolc kulcskompetenciáját tartalmazza. Az ajánlás hangsúlyozza, hogy a kulcskompetenciák egyik fontos tulajdonsága, hogy különböző környezetben formálódnak, valamint elengedhetetlen tudatosítani, hogy a kulcskompetencia jelentésének éles határok közé sorolása szinte lehetetlen, hiszen a kompetencia magába foglalja a *tudást*, a *készségeket* és a *hozzáállást*, más szóval az attitűdöt is. A kulcskompetencia az alábbi három fogalom kombinációjaként értelmezhető:

- *Tudás*: már kialakult fogalmakból és tényekből, elképzelésekből áll, melyek támogatják egy bizonyos terület vagy téma megértését.
- *Készségek*: az eredmények elérése érdekében végzett folyamat, a meglévő tudás felhasználásának, valamint a folyamatok végrehajtásának képessége.
- *Hozzáállás*: az ötletekre, személyekre vagy helyzetekre reagáló hajlamot és gondolkodásmódot írja le.

A továbbiakban ismertetésre kerülnek *Az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák* című referenciakeretben megjelenő kompetenciák, valamint azok adminisztratív munkakörben betöltött szerepe. Fontos megemlíteni, hogy a dokumentum minden kulcskompetenciája egyformán fontosnak tekintendő (tehát az egyes kompetenciák előbbi elhelyezkedése pusztán véletlen, nem fontossági sorrend alapján alkotott), hiszen az egyik terület lényeges szempontjai támogatják egy másik terület kompetenciafejlesztését is.

AZ EGÉSZ ÉLETEN ÁT TARTÓ TANULÁS EGYES KULCSKOMPETENCIÁI

Az egész életen át tartó tanulás kulcskompetenciái, ismeretei, készségei és attitűdjei transzferábilisak, tehát egyik helyzetről a másikra is átvihetők, ami biztosítja a több szituációban és kontextusban történő alkalmazhatóságát. Ezek a kulcs-

¹ Az elnökség következtetései. Lisszaboni Európai Tanács, 2000 március 23–24., 5. pont (<https://www.consilium.europa.eu/media/21038/lisbon-european-council-presidency-conclusions.pdf>)



| Fotó: <https://www.planitplus.net>

kompetenciák használhatók különböző célok elérése, különböző feladatok és problémák megoldására is, ezért többfunkciósak nevezhetők.

■ **Műveltségi kompetencia** (Literacy competence)

A műveltségi kompetencia a fogalmak, tények és vélemények azonosításának, megértésének, kifejezésének, létrehozásának, értelmezésének írásbeli és/vagy szóbeli képessége. Lehetőséget biztosít a másokkal történő kreatív és hatékony kommunikációra. E kompetencia fejlesztése képezi a továbbtanulás alapját. A sorok olvasása után egyértelművé válik, hogy a műveltségi kompetencia lényegében az *anyanyelvi kompetenciát* foglalja magába, hiszen az anyanyelv megfelelő szintű elsajátítása a feltétele bármilyen továbbtanulásnak.

A műveltségi (vagy anyanyelvi) kompetencia fontos a Dél-Szlovákiában tevékenykedő adminisztrátorok esetében, hiszen a magyar anyanyelvű hivatalnokok magyar nyelvű terminológiaismerete a régióban elengedhetetlen annak érdekében, hogy megfelelő szintű, minőségi ügyintézés tudjanak nyújtani ügyfeleiknek.

■ **Többynyelvű kompetencia** (Multilingual competence)

A különböző nyelvek kommunikációhoz való megfelelő és hatékony használatának képességét jelenti ez a kompetencia. Részben megegyezik a korábbi kompetenciával, hiszen a fogalmak, tények és vélemények azonosítása, megértése stb. itt is megjelenik, azonban nem anyanyelven, hanem valamilyen idegen nyelvi szempontból. Ez a kompetencia tulajdonképpen az *idegen nyelvi kompetenciának* felel meg, amely magába foglalja még a közvetítéshez és interkulturális kapcsolatokhoz szükséges készségeket is. Adott esetben magába foglalja egy ország hivatalos nyelvének vagy nyelveinek elsajátítását is.

A többynyelvű kompetencia fontossága megkérdőjelezhetetlen, hiszen a nyelvi tényezők a dél-szlovákiai régióban egyediek: a hivatalnokoknak nem elég az államnyelvi fogalmakat ismerniük, fontos, hogy magyarul, a Szlovákiában kisebbségként jelenlévő nyelven is ismerjék azokat a terminusokat, melyekkel munkavégzésük során találkoznak.

■ **Matematikai, tudományos és technológiai, valamint mérnöki kompetencia** (Mathematical competence and competence in science, technology and engineering)

A matematikai gondolkodás és áttekintés fejlesztése és alkalmazása tartozik ehhez a kompetenciához. Fókuszba állítja a mindennapi helyzetekben előforduló probléma és nehézség megoldását, és különböző mértékben ugyan, de ide tartozik a matematikai gondolkodás és előadásmódok (képletek, grafikonok, diagramok stb.) használatára való képesség és hajlandóság is. A tudományos kompetencia a megfigyelés és kísérletezés általi, bizonyítékokon alapuló következtetéseket levonását jelenti.

A mindennapi helyzetekben előforduló probléma megoldása elengedhetetlen az ügyfélközpontú munkakörökben, hiszen általában az ügyfelek ügyeit/problémáit kell megoldani az említett munka során. Ugyanakkor a hivataloknak és hivatalnokoknak olykor nagy adatbázisokkal kell dolgozniuk, ahol a grafikonok és diagramok olvasása és megértése elengedhetetlen.

■ **Digitális kompetencia** (Digital competence)

A munka és a társadalmi élet során alkalmazott digitális technológiák magabiztos és felelősségteljes használatát jelenti e kompetencia. Fejlesztése nagy hatást gyakorol a logikus és kritikus gondolkodásra is. A digitális kompetencia utat mutat a multimédiás technológiájú információk között, segíti azok megértését és megtanítja a személyeket alkotni, tárolni, bemutatni és átadni digitális tartalmakat.

A digitális technológiák, számítógépes programok² ismerete nélkülözhetetlen, hiszen napjainkban minden dokumentumot számítógépen készítünk el, számítógépre (esetleg felhőbe) mentünk. A lakosok, ügyfelek adatbázisa is minden esetben számítógépes szoftvereken tárolandó a könnyebb szűrés és módosítás érdekében.

² Elsősorban a Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook programjai, hiszen ezek elengedhetetlen eszközök az irodai munkavégzés során, így a közigazgatási alkalmazottak munkája során is mindennaposak ezek a szoftverek. Természetesen a Microsoft programokon kívül ide sorolandó minden olyan szoftver, amit az alkalmazottak használnak/használhatnak.

■ **Személyes, szociális és a „tanulás tanulása” kompetencia** (Personal, social and learning to learn competence)

A saját tanulás önállóan és csoportban történő szervezésének képességét foglalja magába, hozzájárul az időbeosztás és problémamegoldás hatékony kezeléséhez. Fontos az egyén önreflektáló képessége, valamint az új tudás elsajátítása és annak különféle kontextusokban történő felhasználása. E kompetencia magába foglalja ama képességet, melyek szerint a személy képes megbirkózni a bonyolult és bizonytalan dolgokkal, megtanul tanulni, ami által képes irányítani saját karrierjét.

A hatékony időbeosztás és a csapatban történő munkavégzés kulcsfontosságú a gördülékeny ügyintézés és munkavégzés megteremtéséhez, hiszen ez biztosítani tudja az esetleges problémamegoldást. A hatékony feladatmegoldás következő eleme, hogy a már egyszer megszerzett tudást más esetekben is alkalmazni tudják a közigazgatási alkalmazottak, hiszen sokszor találkozhatnak olyan nehézségekkel, melynek megoldása hasonlít egy korábbi esethez, csak az elemek (személyek, házszámok stb.) különböznek.

■ **Állampolgári kompetencia** (Citizenship competence)

Ide tartoznak azok a viselkedésformák, melyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy egy egyén képes legyen konstruktívan és hatékonyan a társadalom részévé válni. A konfliktusok megoldása és elsimitása is ide tartozik. Ezek a kompetenciák alkalmazhatóak a közéletben és magánéletben is, valamint elengedhetetlenek a hatékony személyes és csoportos érintkezéshez. E kompetencia megléte elengedhetetlen olyan személy esetében, aki valamilyen csoport tagja – tehát minden személynél fontos, hiszen ahogy Arisztotelész is mondta: „Az ember társas lény és csak más emberekkel szövetségben, kapcsolatban élhet teljes életet”³. Tehát lényeges, hogy képes legyen a társadalom hatékony tagjává válni.

■ **Vállalkozói kompetencia** (Entrepreneurship competence)

A vállalkozói kompetencia arra a képességre utal, hogy a személy képes a lehetőségek és ötletek alapján cselekedni úgy, hogy mások számára értéket kovácsoljon. A kulturális, társadalmi és pénzügyi értékű projektek megtervezése és irányítása érdekében történő kezdeményezőkézség tartozik még ehhez a kompetenciához. Ez a kompetencia részben kapcsolódik az adminisztratív munkavégzés területéhez, azonban fontos megemlíteni, hogy néhány esetben lehetőségük van az alkalmazottaknak arra, hogy a már fennálló lehetőségekből értéket kovácsoljanak az ügyfeleknek.⁴

■ **Kulturális tudatosság és annak kifejezésének kompetenciája** (Cultural awareness and expression competence)

Magába foglalja annak megértését és tiszteletben tartását, hogy az ötletek és jelentések különböző kultúrákban különböző kreatív módon (művészeteken keresztül) fejeződnek ki. Ide tartozik annak készsége is, hogy képesek vagyunk elvont eszmék, tapasztalatok és érzelmek empátiával való kifejezésére akár több művészeti ágon vagy kultúrán keresztül is.

A kulturális tudatosság és annak kifejezésének kompetenciája az általunk említett munkakörben nem annyira releváns, hiszen nem jellemző a különböző kultúrák találkozása. Néhány esetben azonban szükség lehet erre a kompetenciára is, hiszen előfordulhat, hogy egy Szlovákiai település testvértelepülése egy más kultúrához tartozik.⁵ Ebben az esetben fontos a kulturális különbségek ismerete, gondolva itt akár a köszönési/üdvözlési szokásokra vagy a gasztronómiai sajátosságokra.

A fent említett kompetenciákkal minden személynek rendelkeznie kell ahhoz, hogy kiteljesítse és fejlesztesse személyiségét, valamint be tudjon illeszkedni a társadalomba és foglalkoztatható legyen (Kengyel, 2012). A Katedra későbbi számában 8 településen végzett kutatás alapján kerülnek ismertetésre a dél-szlovákiai önkormányzati szervezetek kompetenciái az ott dolgozó alkalmazottak segítségével. Az önkormányzatok kompetenciáit az ott dolgozó alkalmazottak segítségével tárjuk fel, hiszen a szervezeti kompetencia az egyéni és kollektív képességek, szaktudás és kapacitások összessége (Szabó, 2020). Tehát egy szervezeti egységnél sem fontos, hogy minden egyes alkalmazott rendelkezzen az összes megkívánt kompetenciával, elegendő, ha a szervezeti egységet alkotó alkalmazottak kompetenciái egymást kiegészítve fedik le az egész területet (Belényesi, 2010). A vizsgálatokból következtetések vonhatók le azzal kapcsolatban, hogy milyen meglévő, illetve hiányzó kompetenciákkal rendelkeznek az önkormányzati szervezetek alkalmazottai.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Belényesi Emese (2010): Kompetenciafejlesztés a közigazgatásban. In: *Jelenkori Társadalmi és Gazdasági Folyamatok*. 5. évf., 1-2 szám, 95–100., ISSN 2676-9867.
- Harangi László (2009): A „lifelong learning” paradigma és hatása a magyar közoktatásra. In: Feltöltöttakadémia Szemle, url: <https://ofi.oh.gov.hu/tudastar/tanulas-kora/lifelong-learning> (Letöltés ideje 2022. szeptember 02.)
- Kengyel Ákos (2012): *Emberi erőforrások és versenyképesség*. Budapest, BCE Világgazdasági Tanszék, url: http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/583/1/Kengyel_wp2012d.pdf (Letöltés ideje 2022. szeptember 02.)
- Koczkáné Vég Andrea (2019): *Az élethosszig tartó tanulás felnőtt korban*: bakalárska próca. Komárno: UJS, 53 p.
- Kraiciné Szokoly Mária (2009): Az élethosszig tartó tanulás kihívásai: középpontban a tanuló szervezet. In: *Iskolakultúra*. 9. évf., 12. szám, 131–143., ISSN 1215-5233.
- Óhidy Andrea (2006): Lifelong Learning – Egy oktatáspolitikai koncepció értelmezési lehetőségei Európában. In: *Új Pedagógiai Szemle*. 56. évf., 6. szám, 65–71., ISSN 1788-2400.
- Stéber Andrea (2014): A munkahely mint a felnőttkori tanulás színtere – tények és magyarázatok. In: *Tavaszi szél 2014 Konferenciakötet IV*. Debrecen, Doktoranduszok Országos Szövetsége. 411–420., ISBN 978-963-89560-8-8.
- Szabó Szilvia (2020): *Kompetenciaalapú emberierőforrás-gazdálkodás*. Budapest, Nemzeti Köszolgáltatási Egyetem, Közigazgatási Továbbképzési Intézet, 55 p., ISBN 978-963-498-270-8.
- Várnagy Anna (2019): A „lifelong learning” paradigma és hatása a magyar közoktatásra. url: <https://epale.ec.europa.eu/hu/blog/lifelong-learning-paradigma-es-hatasa-magyar-kozoktatásra> (Letöltés ideje 2022. szeptember 02.)

³ Forrás az alábbi weboldaltól: <http://www.bjg.hu/index.php/2021/12/06/az-ember-tarsas-leny-es-csak-mas-emberekkel-szovetsgeben-kapcsolatban-elhet-teljes-eletet-arisztotelesz/>

⁴ A helyi önkormányzat alkalmazottja többféleképpen képes lehet megoldani egy problémát, és olyan megoldáshoz folyamodik, aminek keretén belül nem csak egyszerűen megoldja az ügyfél problémáját, de az ügyfél valamilyen módon profitál is az ügyintézésnek köszönhetően.

⁵ Dunaszerdahely testvértelepülése például a törökországi Dalaman városa, de megemlíthetők Kassa testvérvárosai is, a vietnami Da Nang, vagy a kínai Wuhan.