

SCHULCZ PATRIK

AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁS JELENTŐSÉGE AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAVÁLLALÓK SZEMSZÖGÉBŐL (3. RÉSZ)

AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAKÖRBEN DOLGOZÓ ALKALMAZOTTAK TOVÁBBKÉPZÉS-LEHETŐSÉGEI

Ahogy a Katedra előző számában írtuk, a jelen számban kitekintünk a Szlovákiában elérhető, adminisztratív munkakörben tevékenykedő alkalmazottaknak szánt továbbképzések egy részére, illetve megfogalmazzuk ajánlásainkat azzal kapcsolatban, milyen jellegű továbbképzésekre lenne szükség a vizsgált eredmények alapján.

TOVÁBBKÉPZÉSI LEHETŐSÉGEK SZLOVÁKIÁBAN

A meglévő és hiányzó kompetenciák után szükséges megvizsgálni, hogy Szlovákiában napjainkban milyen jellegű továbbképzéseket kínálnak a közigazgatási egységeknek, azok alkalmazottainak. A továbbképzések nagy része nem kimondottan a dél-szlovákiai régió szervezeteinek, hanem általánosan, Szlovákia összes ilyen típusú szervezetének szól. Szlovákiában több intézmény biztosítja az önkormányzati tisztviselők továbbképzését, ilyen például a: *Združenie miest a obcí Slovenska*¹, *Únia miest Slovenska*², *Inštitút pre verejnú správu*³ és az *Asociácia Vzdelávanie Samosprávy*⁴. Ezekon kívül 2019-ben létrejött egy továbbképzést kínáló program a Nyitrai Konstantin Filozófus Egyetem Közép-európai Tanulmányok Kara által. Ez a program kimondottan a dél-szlovákiai járási hivatalok alkalmazottainak szól, és főleg a hivatali nyelvhasználattal kapcsolatos témákra fókuszál.

Jelen tanulmányban az *Asociácia Vzdelávanie Samosprávy* és a *Közép-európai Tanulmányok Kara* által kínált továbbképzéseket ismertetjük részletesebben. Azért erre a kettőre esett a választás, mert az AVS által kínált képzések a legközkedveltebb továbbképzések közé tartoznak, így érdemesnek tartjuk megvizsgálni, milyen képzéseket kínálnak. A nyitrai egyetem képzéseit pedig a kisebbségi magyar nyelvű ügyintézés szempontjából tekintve elengedhetetlen megvizsgálni. A továbbiakban ezek a továbbképzés-lehetőségek kerülnek ismertetésre.

AZ „AVS” ÁLTAL KÍNÁLT TOVÁBBKÉPZÉSEK JELEN VIZSGÁLATI RELEVANCIÁI

Szlovákiában a közigazgatási alkalmazottak továbbképzéséért felelős egyik jelentős egyesület az „*Asociácia Vzdelávanie Samosprávy*”, ami fő célját következőképp fogalmazza meg:

- a helyi önkormányzatok kreativitásának és hatékonyságának támogatása, és annak a képességnek a támogatása, ami által ezek az önkormányzatok reagálni tudnak a polgárok szükségleteire és követelményeire;
- kiadói tevékenység (aminek keretén belül különféle dokumentumokat adnak ki, amik megkönnyítik a hivatalnokok mindennapi életét);
- a szlovákiai önkormányzatok választott képviselőinek és alkalmazottainak összehangolt oktatási rendszerének biztosítása a Regionális Oktatási Központok (*Regionálne Vzdelávacie Centrum*) segítségével.

Az egyesület több központra oszlik (a teljesség igénye nélkül például Turócszentmárton, Nyitra, Csölle, Szenc, Trencsén, Nagyszombat, Kassa, Eperjes, Rimaszombat stb.). A települések vagy egy bizonyos nagyságú éves díj⁵ befizetésével csatlakoznak az egyes központokhoz, vagy a meghirdetett továbbképzéseken tagság nélkül is részt vehetnek. Amennyiben egy település/szervezet, akinek az alkalmazottja részt vesz a továbbképzésen, nem tagja a központnak, a továbbképzés drágább, míg kisebb a részvételi költség, ha az éves díj befizetésével tagságot vált az adott település. Ezek a központok számtalan továbbképzést kínálnak az alkalmazottaknak, heti rendszerességgel akár több napon keresztül is szerveznek kurzusokat.

Ezek a továbbképzések több éven keresztül jelenléti formában valósultak meg, leggyakrabban előadás és szeminárium keretén belül (Vojvodíková, 2017, 59), ekkor a hivatali alkalmazottak elutaznak ahhoz a központhoz, ahol a képzés megvalósul. A Covid-19 járvány megjelenése óta gyakoribb az online megrendezésre kerülő továbbképzések. Mivel ezek a képzések legtöbbször nem a hivatal falain belül valósulnak meg (Vladárová, 2017, 69), ezért a virtuális térben tartott elő-

¹ Hivatalos weboldal: <https://www.zmos.sk> (elérhető 2022. szeptember 3.)

² Hivatalos weboldal: <https://www.uniamiest.sk> (elérhető 2022. szeptember 3.)

³ Hivatalos weboldal: <http://www.ivs.sk> (elérhető 2022. szeptember 3.)

⁴ Hivatalos weboldal: <https://www.avs-rvc.sk> (elérhető 2022. szeptember 3.)

⁵ Például a turócszentmártoni központ esetében a lakosok száma alapján szabják meg a regisztrációs díjat, ami mellé minden településnek be kell fizetni egy egyszeri összeget. Ezzel ellentétben a nyitrai központban egy fix összeget fizetnek a települések az alapján, hogy mennyi lakosuk van: 1 – 500 lakos 130 €, 501 – 1000 150 € stb.

adások előnye, hogy több központ tudja egyidejűleg meghirdetni ugyanazt a kurzust, hiszen online csatlakozni az ország bármely pontjáról sokkal egyszerűbb, mint akár többszáz kilométert utazni. Az egyes központok weboldalán részletesen le van írva az elkövetkezendő néhány hónapra tervezett képzések tematikája és időpontja.

Az RVC által kínált továbbképzéseket megvizsgálva elmondható, hogy ezek leggyakrabban jogszabály-, illetve törvény-módosítás által bevezetett változásokkal kapcsolatosak. Ezek a továbbképzések arra összpontosítanak, hogy az új változtatásokat figyelembe véve az alkalmazottak a törvény szerint képesek legyenek hiba nélkül végezni munkájukat. Leggyakrabban számvittel, pénzügyekkel és adókkal kapcsolatos továbbképzéseket kínálnak, így ezek elsősorban a szervezetek könyvelőit, illetve ökonómiai osztályait, alkalmazottjait szólítják meg. Azok az önkormányzatok, akik befizetik az éves tagsági díjat, rendszeresen kapnak értesítést arról, hogy milyen képzések az aktuálisak, és a képzés jellege és témája alapján eldöntik, hogy részt vesznek-e az adott eseményen, vagy kihagyják azt.

Ezek a továbbképzések leginkább az alkalmazottak munkavégzéssel kapcsolatos ismereteit, kompetenciáit fejlesztik. Az ilyen jellegű továbbképzések rendszeresen, akár heti több alkalommal is megszervezésre kerülnek, ezért az alkalmazottak nem érzik szükségességét (Vojvodíková, 2017). Fontos azonban kiemelni, hogy ezek a továbbképzések a hatékony munkavégzéshez elengedhetetlenek, hiszen segítségükkel tudják a hivatalnokok megfelelni, a törvény által előírt módon végezni munkájukat.

A „CÚZ” ÁLTAL KÍNÁLT TOVÁBBKÉPZÉSEK JELEN VIZSGÁLATI RELEVANCIÁI

A Nyitrai Konstantin Filozófus Egyetem Közép-európai Tanulmányok Karán működő Magyar Nyelv- és Irodalomtudományi Intézet néhány tanára 2019-ben először tartott kétnapos továbbképzést a járási hivatalok különböző osztályainak alkalmazottainak. Ezek a továbbképzések a „*Centrum Účelových Zariadení*” intézetének égisze alatt valósultak meg.

A 2019-es évben három alkalommal háromnapos, majd 2021-ben egy alkalommal kétnapos továbbképzés valósult meg. A Covid-19 világiárvány miatt a 2021-es kétnapos eseményt az online térben tartották a szervezők. Ezekről a továbbképzésekről az alkalmazottak bizonyítványt kaptak, amik beszámítódnak a továbbképzéseikhez.

A 2019-ben tartott továbbképzések négy témakört érintettek, melyek 40 órányi (témakörönként 10 óra, 5 óra elméleti és 5 óra gyakorlati rész) képzést jelentenek. A négy témakör a következő:

- Magyar nyelvű kommunikáció és retorika
- Kétnyelvű hivatali levelezés
- Magyar helyesírás
- Fordítás módszertana

A továbbképzés 2019 júniusában Vágsellyén és Érsekújvárbán, októberben pedig Rimaszombatban valósult meg. Mindhárom helyszínen azonosak voltak a továbbképzések témái, melyeken összesen 59 alkalmazott vett részt az ország 8 járási hivatalából. Minden helyszínen két részben valósult meg az esemény, például Vágsellyén június 4–6., majd 11–13 között.

A tavalyi (2021) évben a továbbképzés egy alkalommal került megszervezésre, hiszen az online tér adta lehetőségek miatt az ország bármely pontjáról bekapcsolódhattak a hivatalnokok. A kurzus 2021. december 16-án és 17-én zajlott, amire az ország 11 járási hivatalából⁶ 63 hivatalnok csatlakozott. A kétnapos program a *Nyelvi kompetenciaképzés magyar nyelven* címen került megrendezésre, aminek első napján olyan elméleti ismereteket szereztek a jelenlévők, amiket a második napon a gyakorlatban próbálhattak ki.

A 2021-es kurzusok tematikája hasonlított a korábbi továbbképzésekéhez. Itt is elsősorban a nyelvi kompetenciákra összpontosítottak a tanárok, ismertetésre kerültek a szlovák-magyar közigazgatási terminológia változatosságai, de a konfliktuskezeléssel kapcsolatos ismeretek fejlesztése is előtérbe került.

Az általunk vizsgált dolgozatokban megjelenik, hogy a magyar nyelvű szaknyelv ismeretének hiányában a hivatalnokok és az ügyfelek kénytelenek szlovák szavakat használni ügyintézésük során. A CÚZ által kínált továbbképzések elsősorban az ilyen jellegű nehézségek megoldására nyújtanak segítséget, hiszen a kurzusok részét képezi a kétnyelvű (magyar–szlovák) hivatali levelezés, valamint a fordításmódszertan is. Ezek segítségével az alkalmazottak olyan ismeretekre tehetnek szert, melyeket munkavégzésük során hasznosíthatnak. Az ilyen jellegű ismeretek gyakorlatban történő alkalmazása elősegítheti a magasabb szintű, kisebbségi magyar nyelvű hivatali ügyintézését.

A TOVÁBBKÉPZÉSEK ÖSSZEFOGLALÁSA

Az egyes továbbképzés-kínálatokat áttekintve kijelenthető, hogy elsősorban a törvényekkel és jogszabályokkal kapcsolatos továbbképzéseken van lehetőségük részt venni az önkormányzatok alkalmazottainak. Ilyen jellegű kurzusokat tartanak leginkább az RVC szervezésében, ezért nem meglepő, hogy alkalmazottak főként ilyen továbbképzésen vesznek részt (Rybáriková, 2012). Az ilyen jellegű továbbképzéseken tanultakat a munkájuk során nagy részben tudják hasznosítani (Somorovský, 2021, 48). A jogszabályokkal és törvényekkel kapcsolatos továbbképzések után a következő leggyakrabban megjelenő téma a számítógépes programok használatával függ össze, és jóval ritkább számban vannak a nyelvet és kom-

⁶ Dunaszerdahely, Galánta, Komárom, Érsekújvár, Vágsellye, Szenc, Rozsnyó, Rimaszombat, Szepsi (Kassai járási hivatal), Királyhelmece (Tótkeserébesi járási hivatal), Nagykapos (Nagyimihályi járási hivatal)

munkációt érintő továbbképzések. Ezek az eredmények nem csak az általunk vizsgált RVC weboldalon jelennek meg, de hasonló eredményeket kap 2017-es kutatásában Vojvodíková is (lásd bővebben Vojvodíková 2017, 62).

A nyelvvel kapcsolatos továbbképzések a többivel szemben azért szorulnak háttérbe, mert a közigazgatás különböző területén gyakrabban lehetünk szemtanúi a jogszabályok, illetve szoftverek változtatásának, fejlesztésének, mint a nyelvvel kapcsolatos módosulásoknak. Mindemellett míg az első két kategória Szlovákia összes (legalábbis nagy részén) közigazgatási önkormányzatánál megjelenik⁷, addig a nyelvi kérdés már területspecifikusabb, hiszen nem minden településen élnek valamilyen nemzeti kisebbséghez tartozó állampolgárok, vagy valamilyen csak idegen nyelvet beszélő lakosok. Azokon a településeken, ahol nagyobb számban élnek ilyen lakosok, nagyobb igény lehet a nyelvvel és kommunikációval kapcsolatos továbbképzésekre, kifejezetten igaz ez azokon a településeken, ahol a törvényből adódóan biztosítani kell az állampolgártól eltérő nyelvű ügyintézését is. Az a részvételi arányból látható, hogy ilyen jellegű továbbképzésekre is van szükség, hiszen a meghirdetett kurzusokra nagyszámban jelentkeznek, így a CÚZ által kínált, kimondottan szlovákiai magyar hivatalnokok számára tartott továbbképzések relevanciája megkérdőjelezhetetlen.

A TOVÁBBKÉPZÉSEK FEJLESZTÉSE ÉRDEKÉBEN

A két intézmény által kínált továbbképzések áttekintése után úgy gondoljuk, érdemes néhány gondolatban összefoglalni és megfogalmazni azokat a lehetőségeket, melyek elősegíthetik a közigazgatási alkalmazottak továbbképzéseinek fejleszthetőségét, ezáltal biztosítva az alkalmazottak hatékonyabb munkavégzését. A továbbképzések közül kiemelkedően magas számban vannak a jogszabályi változásokkal kapcsolatos kurzusok, és szintén gyakoriak a különféle számítástechnikai programok magasabb szintű elsajátítására összpontosító képzések. Jóval kisebb számban nyílnak nyelvhasználattal és kommunikációval, valamint pszichológiával foglalkozó továbbképzések. Véleményünk szerint az ilyen jellegű kompetenciák megléte elengedhetetlen a közigazgatási alkalmazottak körében, hiszen folyamatosan kapcsolatban állnak ügyfelekkel, más hivatalok alkalmazottjaival, ezért a megfelelő kommunikációs és nyelvi kompetencia kimagaslóan fontos. A folyamatos társas kapcsolattartás miatt szintén fontos a pszichológiai ismeret, hiszen a különféle szituációk kezelésében segítséget nyújthat. Kifejezetten a stresszes helyzetek megfelelő kezelése lehet fontos az alkalmazottak szemszögéből, hiszen ez elengedhetetlen, amikor egy elégedetlen ügyfél problémáját kívánja megoldani a hivatalnok. A személyiségtípusok ismerete, szituációk kezelésének különféle fajtái nagyban hozzájárulhatnak a hatékony ügyintézéshez. Az ilyen jellegű képzésekre az alkalmazottak szerint is szükség van.⁸ Eppen ezért úgy véljük, hogy több, kommunikációt megcélzó képzésre lenne szükség, hiszen az olyan jellegű képzések, melyeket a CÚZ szervezésében tartanak a Nyitrai Konstantin Filozófus Egyetem magyar intézetének tanárai, elengedhetetlen a szlovák nyelvű hivatalnokoknak esetében is. Ezek kifejezetten a nyelvhasználatot, kommunikációt érintik, fejlesztik az alkalmazottak szövegalkotási készségeit, és nem utolsósorban olyan elméleti ismereteket sajátítanak el a résztvevők ezeken a területeken, melyeket a mindennapi munkájuk során fel tudnak használni. Végso soron ezek a továbbképzések több területen is fejlesztik az alkalmazottak képességeit, hiszen azáltal, hogy magasabb színvonalon tudnak kommunikálni, jobb minőségű szövegeket adnak ki a kezükből, sikeresebben kezelik a konfliktusokat, a munkavégzésükre is hatással van, ami elégedettebb ügyfelek eredményez. A közigazgatási szervezetek elsődleges céljának pedig annak kell lennie, hogy az ügyfelek elégedetten, ügyeiket elintéztve távozzanak.

Az alábbiakban egy táblázat segítségével összegezzük javaslatainkat azokkal a továbbképzésekkel kapcsolatban, melyeket a közigazgatási alkalmazottak kompetenciadeficitjeinek javítása érdekében lehetőségként ítélnünk meg. A táblázatban megjelennek olyan javaslatok is, melyek kifejezetten a magyar többségű települések alkalmazottainak szólnak, de vannak olyanok is, melyek általánosan, a közigazgatási alkalmazottak mindegyikének hasznos lehet.



| Kép: <https://www.valamis.com/hub/lifelong-learning>

⁷ Például a számvitellel kapcsolatos módosítások az egész országot érintik, és a hozzá tartozó szoftverben is változásokat okozhatnak. Így ezekre a területekre nagyobb hangsúlyt kell fektetni, hiszen „minden szervezeti egységre” egyformán vonatkozik.

⁸ Vojvodíková 2017-es kutatásában 67 közigazgatási alkalmazottat kérdezett meg többek között arról, hogy milyen jellegű ismereteket szeretnének elsajátítani a továbbképzéseken. A válaszadók 4 lehetőség közül választhattak, aminek eredménye a következőképp alakult: Nyelvi 48,9%; Pszichológiai 39%; Jogszabályokkal kapcsolatos 12,1%; Egyéb 0% (Vojvodíková, 2017, 69).

A továbbképzés tematikája	A továbbképzésben rejlő lehetőség
A magyar közigazgatási terminológia	Ismertetni az alkalmazottakkal a munkavégzés során megjelenő gyakori terminusok magyar megfelelőjét, azok kontextusban való használatát. Bemutatni nekik különféle terminológiai szótár/szószedet ⁹ működését.
Formanyomtatványok készítése	Az alkalmazottakkal közösen készíteni el néhány formanyomtatványt. Az elkészítés közben megismerhetik az ilyen jellegű iratok elkészítésének módját, ami által a későbbiekben könnyebben tudnak megoldani ilyen jellegű feladatokat.
Helyesírás	Néhány, a munka szempontjából fontos helyesírási szabály gyakorlása, amivel az ország különböző pontjain élő alkalmazottak is találkozhatnak: pl. az intézménynevek helyesírásának szabálya ¹⁰ .
Retorika, stilsztika	A különféle retorikai és stilsztikai továbbképzések lehetőséget biztosítanak a magasabb színvonalú szövegek megalkotására, ami számos területen nyújthat előnyt a hivatalnoknak. Stilsztikai szempontból a hivatalos stílusú szövegek készítése az elvárt, aminek nyelvezete, mondat szerkezete bonyolultabb a köznyelvi stílustól ¹¹ .
Pszichológia – stresszes helyzetek kezelése	Az alkalmazottaknak leggyakrabban olyankor kell ügyet intézniük, amikor az ügyfélnek/lakosnak valamilyen problémája van, eleve feszülten érkeznek a hivatalba. Az ilyen szituációk kezeléséhez segítséget nyújthat néhány képzés, ahol különféle konfliktuskezelési stratégiákkal, az asszertív kommunikációval ismerkedhetnek a hivatalnokok. Ilyen jellegű képzésekre a hivatalnokok szerint is szükség van (Vojvodíková, 2017).

A Katedra folyóirat utóbbi három számában megjelenő tanulmányok során ismertettük az élethosszig tartó tanulás jelentőségét az adminisztratív munkavégzők szemszögéből, kitértünk a dél-szlovákiai adminisztrátorok kompetenciáira, valamint a továbbképzés-lehetőségek egy részét is görcső alá vettük. A kutatási eredmények alapján elengedhetetlennek tartottuk kiemelni, hogy szükség van nyelvi és terminológiai továbbképzésekre, kifejezetten azokon a településeken fontos ez, ahol a kisebbségi nyelvhasználati törvény lehetővé teszi a magyar nyelvű hivatalos ügyintézését.

A tanulmány bírálati folyamaton ment keresztül.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Rybáriková, Zuzana (2012): *Ďalšie vzdelávanie zamestnancov v podmienkach verejnej správy: bakalárska práca*. Trenčín, TnUAD.
- Somorovský, Matej (2021): *Vzdelávanie zamestnancov verejnej správy: diplomová práca*. Trnava, UCM.
- Vladárová, Monika (2017): *Vzdelávanie pracovníkov verejnej správy: diplomová práca*. Trnava, UCM.
- Vojvodíková, Zuzana (2017): *Celoživotné vzdelávanie pracovníkov verejnej správy: diplomová práca*. Trnava, UCM.



| Kép: <https://www.planitplus.net>

⁹ Például a kisebbségi kormánybiztosi hivatal által létrehozott és frissülő közigazgatási szószedetet (https://www.narodnostnemensiny.gov.sk/data/files/7649_slovensko-madarsky-terminologicky-slovník.pdf).

¹⁰ Lokációtól függetlenül kapcsolatba kerülnek az alkalmazottak a Közegészségügyi Hivatallal vagy a Szlovák Hidrometeorológiai Intézetrel. Ezek helyesírása fontos a megfelelő minőségű kisebbségi kommunikáció szempontjából.

¹¹ A hivatalos stílusú szövegekből hiányzik az érzelmi töltet, erős az intertextuális töltet, hiszen gyakran idéznek törvényeket, jogszabályokat, rendeleteket stb.