

SCHULCZ PATRIK

AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁS JELENTŐSÉGE AZ ADMINISZTRATÍV MUNKAVÁLLALÓK SZEMSZÖGÉBŐL (2. RÉSZ)

A DÉL-SZLOVÁKIAI ÖNKORMÁNYZATI ÜGYINTÉZÉS NYELVEZETE ÉS MENETE A TELEPÜLÉSEKEN VÉGZETT KUTATÁSOK ALAPJÁN – ÖSSZEGZÉS

Ahogy a Katedra korábbi számában említettük, jelen tanulmány során ismertetésre kerülnek a dél-szlovákiai önkormányzati szervezetek kompetenciái, amit az alkalmazottakon keresztül tárunk fel. Az alkalmazottak kompetenciáinak vizsgálata során fény derül azokra a meglévő, illetve hiányzó kompetenciákra, melyek elvártak az adminisztratív dolgozókkal szemben. A kompetenciadeficit pedig rámutat azokra a területekre, amikre fókuszálni kell az önkormányzati alkalmazottak továbbképzése során.

Az önkormányzati szervezetek kompetenciáit a korábbi években megírt munkák alapján vizsgáljuk. Ezeket a dolgozatokat a CRZP¹ (Centrálny register záverečných a kvalifikačných prác) adatbázisából szűrtük ki a következő kulcsszavak segítségével: *hivatali nyelvhasználat; hivatali nyelvhasználatának; közigazgatási alkalmazott; kompetencia; kommunikáció; hivatali terminológia*. Olyan záródolgozatokat és diplomamunkákat vizsgálunk, melyek a kulcsszavak alapján illeszkednek a tanulmány témájához, valamint megjelenési évük 2018–2021 közötti, és nyilvánosak az adatbázisban, tehát bárki által elérhetőek és olvashatóak. Azért ezt az időszakot vizsgáljuk, mert 2018-ban volt a legutolsó kommunális választás időpontja Szlovákiában, így ezekben a dolgozatokban a mai napig jelenlévő² vezetők által működtetett szervezetek kompetenciáit vizsgálják a szerzők. A kulcsszavak alapján szűrve a 2018-as évben négy, 2019-ben, 2020-ban és 2021-ben egy-egy munka található. Az önkormányzati szervezetek kompetenciaszintjei 8 településen végzett kutatás alapján kerülnek összegzésre. A nyolc település a következő:

Csütörtökivá Fanni záródolgozata során a Komáromi járás két településének, Szilas és Lakszakállas hivatali nyelvhasználatát vizsgálja (Csütörtökivá, 2018). A kutató részvételi megfigyelést alkalmaz, ami során két napon keresztül figyeli a hivatali ügyintézés nyelvezetét. Az ott tartózkodás alatt az alkalmazottakkal, polgármesterekkel interjút készít, hogy még átfogóbb képet kapjon a hivatali nyelvhasználatról. Ezek után településenként 50 lakossal töltet ki kérdőívet, melyek eredményeivel ismereti a községek hivatali nyelvhasználatát. A kérdőív 15 kérdést tartalmaz, ami két szociológiai kérdés után a hivatali ügyintézés során alkalmazott nyelvre kérdez rá.

- Morovičová Orsolya a Komáromi Városi Hivatal lakossággal való kapcsolattartásának nyelvét vizsgálja diplomamunkájában (Morovičová, 2018). A kutatás során Morovičová irányított interjút készít a városi hivatal vezetőjével, aminek keretén belül a feltett 16 kérdés a kétnyelvű hivatali nyelvhasználatra vonatkozik.

- Marcelházán végez kutatást Szigetiová Annamária, aki több szempontból vizsgálja a település hivatali nyelvhasználatát (Szigetiová, 2018). Egy héten keresztül figyeli a hivatalban történő ügyintézés.

- Dunaszerdahelyi kutatása során Vímiová Bernadett online kérdőívét 112 személy tölti ki, valamint a hivatal három alkalmazottjával is készít kérdőíves felmérést (Vímiová, 2018, 30).

- Szuri Gábor Ekel község hat alkalmazottjával készít irányított interjút annak érdekében, hogy megtudja, az alkalmazottak milyen szinten ismerik a magyarországi hivatali terminológiát (Szuri, 2019). A hat interjú mindegyike 5-10 perces, aminek keretén belül Szuri 14 kérdést tesz fel az összes alkalmazottnak, aminek célja az interjúalany beszéltetése.

- Bognár Andor a csallóközi Vásárút község hivatali nyelvhasználatát vizsgálja (Bognár, 2020) az alkalmazottakkal készített interjúk segítségével.

- Több szempontból vizsgálja Szepsi városának hivatali nyelvhasználatát Karaffová Diana (Karaffová, 2021). Riportot készít a hivatal egyes alkalmazottaival, valamint egy kérdőíves felmérés keretén belül ismeri meg jobban a hivatali nyelvhasználatot.

Az egyes dolgozatok bővebb, tartalmi ismertetésére terjedelmi okokból nem kerül sor ebben a tanulmányban. A korábbi kutatások eredményeiből látható, hogy mely területen vannak hiányosságai a közigazgatási szervezeteknek, milyen kompetencia hiányzik az alkalmazottaktól annak érdekében, hogy kisebbségi nyelven folyjon a hivatali kommunikáció. A fent említett munkák elsősorban a nyelvhasználatot veszik górcső alá, azonban néhány dolgozatban egyéb kompetenciák, elvárások is megjelennek az alkalmazottakkal szemben. A továbbiakban a munkák eredményeiből levont következtetéseket a *nyelvi/kommunikatív és munkavégzéssel kapcsolatos kompetenciák* alapján ismertetjük.

A NYELVI ÉS KOMMUNIKATÍV KOMPETENCIÁK

Azokon a településeken, ahol a magyar anyanyelvű lakosok vannak többségben, szóban a magyar nyelvű ügyintézés dominál. Minél kevesebb a kisebbségi anyanyelvű lakos egy adott településen, annál inkább felerősödik az államnyelvű

¹ Hivatalos weboldal: <https://crzp.cvtisr.sk> (Elérhető: 2022. szeptember 3.)

² Természetesen előfordulhat, hogy néhány településen megváltozott azóta a polgármester személye, a képviselő-testület, illetve az alkalmazottak összetétele, de ezek leggyakrabban a választási eredmények által alakulnak át.

ügyintézés szóban is, ami nem meglepő, hiszen minél kevesebb a magyar ajkú lakos, annál ritkábban jelenik meg a nyelv az ügyintézés során a hivatal falain belül. Az is előfordul, hogy az ügyfél nem mindig tud élni kisebbségi nyelvhasználati jogával, mivel az ügyintézők nem beszélnek magyarul, vagy nem hajlandók magyar nyelven megszólalni. Ezzel a közigazgatási szervezetek ellenállnak annak a kisebbségi nyelvhasználati törvényből adódó kötelezettségnek, miszerint „A nemzeti kisebbséghez tartozó szlovák állampolgárságú személynek az államnyelven kívül a nemzeti kisebbségi nyelvet is joga van használni.”³ Több kutató is kiemeli (lásd: Morovičová, 2018, Szuri, 2020), hogy a magyar nyelv szélesebb körű használatát elsősorban a magyar terminusok ismeretének hiánya okozza. A magyar nyelvű interjúkban több alkalmazott szlovák nyelvű szavakkal egészíti ki mondandóját. Leggyakrabban a speciális szakszavak magyar nyelvű terminusainak hiánya miatt kényszerülnek az alkalmazottak szlovák szavakat használni magyar nyelvű szóbeli megnyilvánulásukban, viszont mivel csak néhány szó esetében jelenik meg a szlovák nyelv a szóbeli ügyintézésben, ezért magyar nyelvű kommunikációnak van minősítve az alkalmazottak és az ügyfelek részéről is.

Más a helyzet azonban az írásbeli kommunikáció estén. Az összes vizsgált településen a hivatali írásbeliség nyelve a szlovák. Még a szóban magyarul ügyet intéző személyek is írásban inkább az államnyelvet használva fordulnak a hivatalokhoz. Sőt, Vímiová (Vímiová, 2018, 34) kutatásában az is megfigyelhető, hogy Dunaszerdahelyen, a városi hivatal megkérdezett alkalmazottai maguk is szlovák nyelven fogalmazzák meg a hivatali ügyintézéssel kapcsolatos leveleiket. A magyar nyelvű írásbeli kommunikáció esetében elengedhetetlen a kisebbségi nyelvű szakszavak ismerete, hiszen (a szóbeli ügyintézéssel ellentétben) itt nem fogalmazható és írható olyan szöveg, amiben az általános rész magyarul szerepel, de a terminusokat szlovák nyelven jegyzik. Fontos tisztázni azt, hogy az egyértelműség érdekében sokszor hatékonyabb a szlovák nyelvű kommunikáció, hiszen sok terminust az ügyfelek, lakosok sem ismernek magyar nyelven. Nem sok értelme van megírni egy magyar nyelvű levelet olyan szakszavakkal, mint *statistikai számjel*, *feladóvevény* vagy *tértivevény*⁴, ha az ügyfelek nem tudják azonosítani ezeket a szavakat. Az alkalmazottaknak először szóban kell alkalmazni ezeket az egyes terminusokat, amikor az ügyfél vissza tud kérdezni, ha nem világos számára egy-egy szó, és utána lehet elkezdni az írásbeli használatukat is. Ehhez azonban elengedhetetlen, hogy a hivatal alkalmazottai ismerjék, tudják alkalmazni és kontextusba helyezni a magyar szakszavakat, és ne a már megszokott, spontán jövő szlovák változatot használják.

A magyar és szlovák nyelv ismerete egyértelműen fontos tényezőként jelenik meg, azonban más (angol, német, egyéb) idegen nyelv ismeretének fontossága kevesebbszer fellelhető a vizsgált munkák során. Ténylegesen kellett használni az angol nyelvet, amikor a polgármesternek idegen nyelvű házasságkötést kellett levezetnie. Ezenfelül a dunaszerdahelyi alkalmazottak válaszaiban láthatunk még az idegen (angol, német, cseh) nyelv ismeretére utalást. A szerző az interjúk készítése során sokszor kapja azt a választ, hogy nincs nagy szükség az idegen nyelv ismeretére ezekben az önkormányzatokban, hiszen az olyan ügyfelek száma, akik nem beszélnek a magyar vagy a szlovák nyelvet, nagyon kevés. Általában a hivatalokban van egy-egy személy, aki beszél angolul, németül vagy más idegen nyelven, és ha szükség van arra a nyelvre, akkor azt a személyt hivatják. Ez az idegen nyelvet beszélő személy sok önkormányzat esetén a polgármester, esetleg a hivatalvezető.

A következtetésekből levonható, hogy a magyar nyelvű terminusok és szakkifejezések ismeretére nagyobb hangsúlyt kell fektetni. Dél-Szlovákia régiójában elengedhetetlen a kétnyelvűséggel kapcsolatos iskolázások és továbbképzések szervezése annak érdekében, hogy a közigazgatási egységek maradéktalanul el tudják látni a törvényből adódó kötelezettségeiket, és biztosítsák a megfelelő szintű, hatékony kisebbségi nyelvű ügyintézés.

A MUNKAÉGZÉSSSEL KAPCSOLATOS KOMPETENCIÁK

A fenti dolgozatokban a nyelvi és kommunikációval kapcsolatos kompetenciák mellett megjelennek egyéb, a munkavégzés szempontjából fontos ismeretek, jártasságok is. A munkavégzéssel, ügyintézéssel kapcsolatban részben az ügyfelekkel kitöltött kérdőívek adnak információt. Csütörtökiová (Csütörtökiová, 2018) kérdőívére kapott válaszok alapján a 100 megkérdezett ügyfélből (50-50 településenként) 90-en meg vannak elégedve az alkalmazottak ügyintézéshez való hozzáállásával. Akik nem tartják elégségesnek az alkalmazottak ügyintézéshez való hozzáállását, azok elsősorban a lassú ügyintézés, valamint a nem elégséges információátadást kifogásolják. Dunaszerdahelyen is hasonlóan pozitív a visszajelzés az ügyintézéssel kapcsolatban. A Vímiová által megkérdezett válaszadók teljes mértékben elégedettek a városi hivatalban történő ügyintézés menetével.

A különféle számítógépes szoftverek ismerete szintén fontos a közigazgatási alkalmazottak munkakörében, hiszen napjainkban főként ilyen programokon keresztül történik az információk iktatása, nyomtatása, adatbázisok szűrése, a könyvelés, bérszámolás stb. Szuri kutatásában (Szuri, 2018, 37) jelenik meg a számítógépes programok ismeretével kapcsolatban több információ. A Microsoft család programjait mindenki használja a hivatal alkalmazottai közül, leggyakrabban a Word és Excel programot nyitják meg az alkalmazottak. A szerző által készített interjúkban is legfontosabbnak értékeli ennek a két programnak az ismeretét, de mellette kiemelt szerepet kap az Outlook levelező program, ami szintén a Microsoft család egyik tagja. Többnyire ezen keresztül zajlik a levelezés, így ennek az ismerete is kulcsfontosságú. Ezeket felül megjelenik még néhány program (EPSIS, Korwin), amelyeket attól függően használnak az alkalmazottak, hogy milyen pozícióban dolgoznak.

A következtetésekből látszik, hogy a munkavégzéssel kapcsolatban felkészültebbek az alkalmazottak, mint a nyelvi/kommunikatív kompetencia szempontjából. Fontos kiemelni, hogy a számítógépes programok ismerete és annak fej-

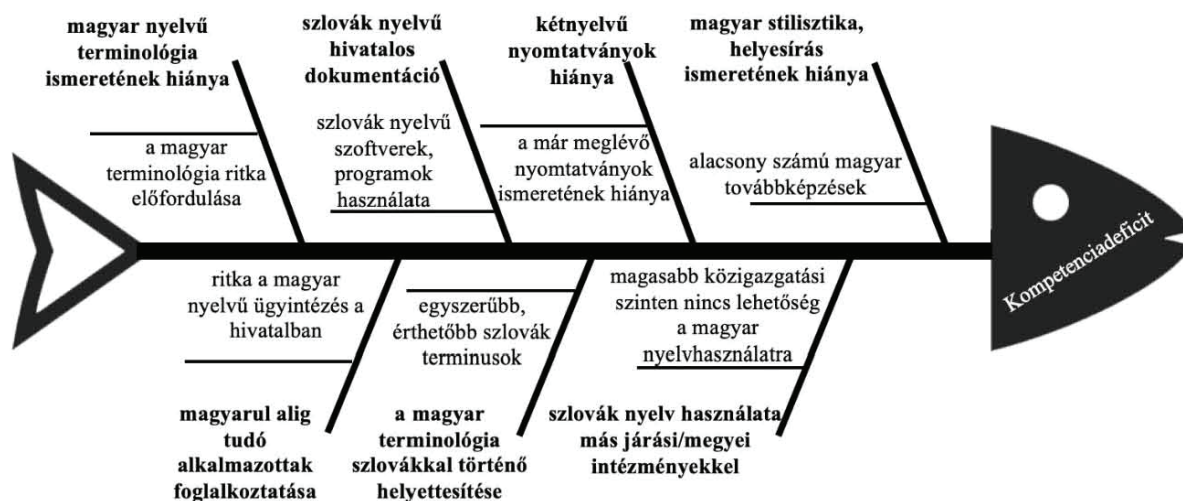
³ 184/1999-es Törvény a nemzeti kisebbségi nyelvek használatáról c. törvény 1.§ (1). https://www.slov-lex.sk/documents/10184/81744/184_1999.pdf/e2f7b66e-80ad-4d68-8660-48a517b3578a

⁴ A szavak szlovák megfelelői IČO, podací listok, doručenka.

lesztése elengedhetetlen annak érdekében, hogy az alkalmazottak megfelelően tudják végezni munkájukat. Ilyen jellegű továbbképzéseket biztosítani kell az alkalmazottaknak.

A CÉLTERÜLETI KOMPETENCIADEFICITEK ÖSSZEGRZÉSE

Az alábbiakban Ishikawa-diagram segítségével kerülnek bemutatásra azok a kompetenciadeficitok, amelyek a közigazgatási alkalmazottakkal szembeni kompetenciákkal kapcsolatos felmérések alapján elváltak (Schulcz, 2021), azonban hiányként jelennek meg az általunk vizsgált munkákban. A vizsgálatok alapján elmondható, hogy leginkább a nyelvi és kommunikatív kompetencia területén vannak hiányosságok. Az alábbi diagramban a magyar nyelvű írásbeli (felső tételek) és szóbeli (alsó tételek) ügyintézés hiátusai jelennek meg.



Látható, hogy a magyar nyelvű ügyintézésel kapcsolatban vannak leginkább hiányosságai az alkalmazottaknak. A magyar nyelvű írásbeli ügyintézés egyik legnagyobb nehézsége a magyar nyelvű szakszavak ismeretének hiánya (Morovičová, 2018), aminek egyik fő oka az államnyelvű számítástechnikai programok használata⁵. Ehhez járul hozzá a magyar szövegalkotás, stilisztika nem megfelelő ismerete (Szabómihály, 2002, 182). A kétnyelvű formanyomtatványok megalkotásával elérhető lenne, hogy az ügyfél magyarul is kommunikálhasson a hivattal, a terminusok szélesebb körben terjedhessenek el. A szóbeli ügyintézés során gyakran beszélnek az alkalmazottak magyarul (bár olyanra is van példa, amikor nem, lásd: Szigetiová, 2018, 41), azonban a szakszavakat szlovák szóval helyettesítik (Szuri, 2019). Ennek oka lehet, hogy ugyan tevékeny szinten használható a magyar nyelv sok településen, magasabb szinteken azonban kizárólag az államnyelv a használatos, ezért az alkalmazottak többször használják a szlovák nyelvű terminusokat, így azok jobban rögzülnek.

Az Ishikawa-diagramból látszik, hogy vannak olyan területek, melyeken kompetenciadeficit figyelhető meg a Dél-Szlovákiában tevékenykedő adminisztratív hivatalnokok körében. Az ilyen jellegű deficit-kiegyenlítésre alkalmasak az adminisztrátoroknak szánt továbbképzések, melyek lehetőséget biztosítanak arra, hogy új ismereteket és kompetenciákat sajátíthassanak el az alkalmazottak. A Katedra következő számában 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.

A tanulmány bírálati folyamaton ment keresztül.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Bognár Andor (2020): Vásárút község hivatali nyelvhasználatának vizsgálata: bakalárska práca. Nitra, UKF.
- Csütörtökióvá Fanni (2018): Szilas és Lakszakállas községek hivatali nyelvhasználatának vizsgálata: bakalárska práca. Nitra, UKF.
- Karaffová Diana (2021): A hivatali nyelvhasználat vizsgálata Szepsiben: bakalárska práca. Nitra, UKF.
- Morovičová Orsolya (2018): A szlovák és a magyar nyelv használata a lakossággal való kapcsolattartás során a Komáromi Városi Hivatalban: diplomová práca. Nitra, UKF.
- Schulcz Patrik (2021): Az adminisztratív munkaerővel szembeni kompetenciaelvárások. In: Katedra. XXVIII. évf. 9. szám. 22–23. ISSN 2729-9066.
- Szabómihály Gizella (2002): A hivatali kétnyelvűség megteremtésének nyelvi vetületei. In: Magyar nyelvtervezés Szlovákiában. Pozsony, Kalligram, 182–199., ISBN 80-7149-511-5.
- Szigetiová Annamária (2018): A hivatali nyelvhasználat kétnyelvűségi jellemzőinek vizsgálata Marcelházán: bakalárska práca. Nitra, UKF.
- Szuri Gábor (2019): A magyar hivatali terminológia ismerete dél-szlovákiai irodai dolgozók körében: diplomová práca. Nitra, UKF.
- Vímiová Bernadett (2018): Dunaszerdahely hivatali nyelvhasználatának vizsgálata: bakalárska práca. Nitra, UKF.

⁵ A munkavégzéshez használatos programok nagy része szlovák nyelvű, hiszen pl. a könyvvitelrel kapcsolatos kifejezések, tételek elnevezései mind szlovákul vannak.