DIPLOMADOLGOZAT

HORVÁTH VIKTÓRIA

Emberi erőforrás tanácsadó MA

Budapest

2023

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Budai Campus
Emberi erőforrás tanácsadó MA

KOMPETENCIAELVÁRÁSOK A TOLMÁCS SZAKMA TERÜLETÉN

Belső konzulens: Dr. Suhajda Csilla Judit
egyetemi docens

Készítette: **Horváth Viktória**
YW8Y4X
Nappali tagozat

Intézet/Tanszék: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Humántudományi és Szakképzési Tanszék

Budapest
2023

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés ... 3
2. Szakirodalmi áttekintés ... 5
2.1. Kompetencia meghatározások ... 5
2.2. A kompetencia szerepe és meghatározása a munkaerőpiacon ... 6
2.3. A tolmácsoláshoz szükséges kompetenciák ... 7
2.4. A stressz és a tolmácsolás kapcsolata ... 11
2.5. Üzleti kompetenciák ... 14
2.6. Tolmácskompetencia ... 16
3. Saját vizsgálat ... 21
3.1. Kutatási célok, kutatási kérdések és hipotézisek ... 21
3.2. A vizsgálat körülményei és helyszíne ... 21
3.3. Kutatási módszerek és a minta bemutatása ... 22
3.4. Eredmények ... 24
3.4.1. Kérdőíves kutatás eredményei ... 24
3.4.2. Tartalomelemzés eredményei: tolmács álláshirdetések vizsgálata ... 37
3.4.3. A hipotézisek vizsgálatának eredményei ... 45
4. Következtetések, javaslatok ... 51
5. Összefoglalás ... 54
Irodalomjegyzék ... 57
Mellékletek ... 59
1. sz. melléklet: felhasznált kutatási kérdőív ... 59
2. sz. melléklet: táblázatok jegyzéke ... 62
3. sz. melléklet: ábrák jegyzéke ... 62
Függelékek ... 64
Hallgatói és konzulensi nyilatkozat ... 64
A dolgozat tartalmi kivonata ... 66

1. BEVEZETÉS

A kompetenciaelvárások a legtöbb szakma esetében eltérőek. Amennyiben próbáltunk már internetes álláshirdető portálokon munka után kutatni akkor ezt a jelenséget sokszor azonos szakmákon belül is észrevesszük. Hasonló a helyzet a tolmács szakma esetében is, ezt akkor tapasztaltam meg amikor egy közeli ismerősöm fordult hozzám tanácsért mivel tudta, hogy milyen mesterképzési szakon folytatom éppen a tanulmányaimat. Pályakezdő tolmácsként került ki a munkaerőpiaca és viszonylag hosszú idő óta próbált a szakmáján belül munkát találni. Azzal a kérdéssel fordult hozzám, hogy véleményem szerint milyen kompetenciaterületeken várnak el jártasságot a tolmácsoktól a munkáltatók. Igyekeztem a legjobb tudásomnak megfelelően választ adni a kérdésére: a nyelvi- és a kulturális kompetenciák jutottak elsőként az eszembe, aminek rögtön meg is vitattuk a fontosságát. Majd megemlítette, hogy az egyetemi képzése során még mely kompetenciákat hangsúlyozták ki. Ezután pedig csak ültünk egymással szemben és magamnak is be kellett vallanom, hogy nem tudok optimális választ adni a kérdésére.

Számomra is fontos a nyelvtanulás, a mesterképzés megkezdése előtt két idegennyelven beszéltem azóta pedig a harmadikat tanulom. Előfordult már olyan kommunikációs helyzet, hogy engem kértek fel tolmácsnak. Azt hangsúlyoznom kell, hogy egyáltalán nem tartom magamat szakavatottnak ezen a területen és nem rendelkezem semmilyen ilyen jellegű végzettséggel ezért kizárólag csak laikusként nyújtottam segítséget. Az említett beszélgetés után azonban nagyon kíváncsi lettem, ezért leültem a számítógépem elé és beütöttem egy internetes álláshirdető portál keresőjébe a feltételeket. Meglepődve tapasztaltam, hogy egyáltalán nem adott ki sok találatot. Átböngésztem azt a pár hirdetést és azt vettem észre, hogy a nyelvi kompetenciákon kívül nem igazán jelenik meg más elvárás, ami szükséges lenne az állások betöltéséhez. Éppen ezért amikor elérkezett a diplomadolgozati témaválasztás időpontja, tudtam, hogy eleget kell tennem saját kíváncsiságomnak és válaszokat kell keresnem a kompetenciaelvárásokkal kapcsolatban megfogalmazódott kérdéseimre.

A választott téma aktualitását és jelentőségét tekintve véleményem szerint soha nem veszti érvényét, mivel mindig fontos lesz a munkaerőpiaci kompetenciaelvárásokat figyelemmel kísérni. Azonban ez a kérdéskör önmagában hatalmas, ennek következtében, valamint a tanácskérés során megélt tapasztalatok hatására szűkítettem kifejezetten a tolmács szakmára a vizsgálódást.

A diplomadolgozatom célja, hogy tanulmányozzam és a kutatás segítségével összefüggést találjak a tolmácsoktól elvárt kompetenciák, valamint az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács álláshirdetések között. Ehhez a tolmácsoktól elvárt kompetenciákról írásbeli kikérdezéses módszerrel, azon belül kérdőíves felmérés alkalmazásával gyűjtök információt. Az álláshirdetésekben megjelenő kompetenciaelvárásokat pedig egy meghatározott időintervallumra szűkítve, tartalomelemzés útján vizsgálom. További célom a kapott adatok értelmezése, elemzése és a megfogalmazott hipotéziseim ellenőrzése. Kutatásom során választ keresek többek között azokra a kérdésekre, hogy milyen kompetenciaterületeken való jártasságot várnak el a tolmácsoktól, hogy a különböző nyelveken beszélő tolmácsok esetében azonosak-e a kompetenciaelvárások továbbá, hogy van-e összefüggés a tolmácsok iskolai végzettségének szintje és a kompetenciaelvárások mennyisége között. Mindemellett vizsgálom, hogy melyik az a kompetenciaterület, amelyet a munkáltatók legtöbbször elvárásként határoznak meg a tolmácsok felé. A dolgozat szakirodalmi áttekintésében kitérek a kompetenciameghatározások sokszínűségére, valamint arra, hogy hogyan is alakult ki a kompetenciaszemléletű emberi-erőforrás gazdálkodás. Továbbá azt is ismertetem, hogy az eddig elvégzett kutatások alapján milyen kompetenciák szükségesek a tolmács szakma területén.

Dolgozatom révén részletes információhoz jutunk a tolmácsolási folyamathoz szükséges kompetenciákról, képességekről és az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács munkák kompetenciaelvárásairól. Mindemellett a kutatómunka segítségével megismerhetővé válik, hogy mit gondolnak ebben a témában maguk a tolmácsok, valamint, hogy milyen kompetenciaelvárásokat támasztanak velük szemben a munkáltatók.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. Kompetencia meghatározások

A kompetencia fogalmát sokan, sokféleképpen értelmezik. Nincsen egy egységes, minden tudományterület által akceptált meghatározás, ezért nagyon sok különböző megfogalmazás született az évek során, amelyből párat az alábbiakban ismertetek.

A tolmács szakma szempontjából a kompetencia meghatározására adott definíciók közül Noam Chomsky amerikai nyelvész megfogalmazása az egyik legelgondolkodtatóbb. Megfigyelései alapján arra a következtetésre jutott, hogy a gyerekek minden kultúrában nagyon egyszerűen és szinte egy szempillantás alatt sajátítják el az idegen nyelveket, ezt a tulajdonságukat nevezte kompetenciának. Úgy vélte, hogy a kompetencia egy az emberrel született adottság. (Chomsky, 1985)

Galántai és Hüber neveléstörténeti megfogalmazása szerint *„a kompetencia egy implicit, rejtett tudás, funkció, illetékesség, feladatmegoldási képesség, nem reflexív, nem tudatos, nem értelmező, hanem készségszintű, funkcionalista, értéksemleges fogalom.”* (Galántai & Hüber, 2015, p. 12.)

Menedzsment területen Boyatzis meghatározását használják a leggyakrabban, véleménye szerint *„a kompetenciák egy személy alapvető, meghatározó jellemzői, melyek okozati kapcsolatban állnak a kritériumszintnek megfelelő, hatékony és/vagy kiváló teljesítménnyel.”* (Boyatzis, 1982, p. 21) Ehhez hasonlít David McClelland amerikai pszichológus megfogalmazása is, aki az amerikai diplomaták kiválasztási folyamata közben alkotta meg definícióját mely szerint a kompetencia *„a kiválóan teljesítők személyiségjellemzője, pontosabban az egyén olyan tulajdonsága, amely nélkülözhetetlen egy szerepben vagy munkakörben nyújtott hatékony teljesítményhez.”* (Szabó, 2020, p. 9) McClelland kiválasztási technikájára és kompetencia definíciójára épül Spencer és Spencer kompetencia meghatározása: *„azon viselkedések, magatartások összessége, melyek egy adott munkakörben, szerepben ok-okozati kapcsolatban állnak a kiváló teljesítménnyel.”* (Ditzendy , 2017, p. 20)

A magyar kompetencia definíciók közül számomra Halász értelmezése az egyik legkifejezőbb: *„A kompetencia az a képességünk és hajlandóságunk, hogy a bennünk lévő tudást (ismereteket, készségeket és attitűdbeli jellemzőket) sikeres problémamegoldó cselekvéssé alakítsuk.”* (Halász, 2006, p. 7) A magyar értelmező kéziszótárban keresve a következő kompetencia definícióval találkozhatunk *„illetékességet, alkalmasságot,*

hozzáértést jelent. További összetevői az ismeret, adottság, képesség, készség." (Juhász, et al., 1975) A meghatározások sorát pedig az új Felnőttképzési Törvény – 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről, 2. § - definíciójával zárom mely szerint a kompetencia *„olyan ismeretek, készségek és képességek összessége, amely által a személy egy adott területen képes meghatározott döntésen és a megvalósításon alapuló eredmény elérésére."* (Felnőttképzési Törvény, 2013)

Bármelyik meghatározást is találjuk a számunkra leginkább elfogadhatónak, mindegyik azt igyekszik kifejezni, hogy kompetenciákkal minden ember rendelkezik. Továbbá, hogy a kompetenciaterületek (például nyelvi, digitális, kulturális stb.) és a mindennapi életünk, ezáltal a munkavégzésünk között egyértelmű és kulcsfontosságú összefüggés látható.

2.2. A kompetencia szerepe és meghatározása a munkaerőpiacon

Ahogy minden szakmában, úgy a tolmácsolás esetében is létfontosságú, hogy a tolmács-jelöltek ismerjék a saját képességeiket, készségeiket mivel ez az egyik alapja annak, hogy a kompetenciáiknak megfelelő területen tudjanak elhelyezkedni amikor kilépnek a munkaerőpiacra. A kompetenciák ismerete azonban a munkáltatók oldaláról is létfontosságú.

Arra a kérdésre, hogy miért fontos annyira egy-egy kompetenciaterületen való jártasság egy munkakör betöltésénél, valamint, hogy mi vezetett a kompetenciaszemléletű emberierőforrás-gazdálkodáshoz nagyjából a XIX. század végén kell kezdeni a válaszok utáni kutatást. Akkoriban még úgy vélték, hogy a munka csupán az ember alapvető szükségteleinek teljesítési eszköze ezért hajlamosak voltak az emberi munkaerőt a gépekhez hasonlóan kezelni. Ez a szemlélet egészen addig elfogadott volt, amíg amerikai kutatók el nem kezdték keresni az összefüggést a munkavállalók teljesítménye és az intelligenciahányadosuk között. (Szabó, 2020)

Az intelligencia mértéke és a munkavállalók teljesítménye között kimutatható kapcsolatnak és a pszichológia fejlődésének köszönhetően a munkaadókat érdekelni kezdte az is, hogy hogyan valószínűsíthető leginkább, hogy a munkavállaló valóban alkalmas egy kijelölt feladatra. A megfejtést a személyiség-lélektan és a személyiségvonás-elméletek adták, melyek rávilágítottak arra, hogy a munkavállaló alkalmasságát nagyban befolyásolja a saját személyisége. (Tóthné Téglás, 2016)

Ekkor már biológiai és szociális lényekként tekintettek a munkavállalókra és igyekeztek a munkaadó és a munkavállaló érdekeit a lehető legjobban összehangolni. Ehhez szükség volt a motivációs elméletek elterjedésére, hiszen nincsen jobb egy motivált munkavállalónál. Vagy mégis?! *„A kompetenciafilozófiát az 1960-as években a munkaadók követelték ki, mert azt tapasztalták, hogy az eddigi elméletekben külön-külön megjelenő módszerek nem képesek az értékes és eredményes munkavégzés jelzőrendszerének szerepét betölteni."* (Szabó, 2020, p. 6.) Így megjelentek a kompetenciaelméletek és ezzel együtt a kompetens munkavállaló fogalma, melynek jelentése igazán sokrétű és magába foglalja a korábban említett motiváció, jártasság, intelligencia és személyiségvonások aspektusait.

2.3. A tolmácsoláshoz szükséges kompetenciák

A tolmácsolás egy nagyon izgalmas és összetett tevékenység, amelynél számtalan kompetenciaterületen meg kell felelnie valakinek ahhoz, hogy igazán jó tolmács válhasson belőle. Többek között kiváló nyelvi és kulturális kompetenciákkal kell rendelkeznie ahhoz, hogy összekösse az egymás nyelvén nem beszélő embereket ezzel segítve kommunikációjukat, valamint a kulturális különbségek megértését. (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021)

A nyelvi kompetenciákat alaposan szemügyre véve megbizonyosodhatunk arról, hogy a tolmácsoknak részletesen kell ismerniük a munkanyelveiket, az adott munkához tartozó témaköröket és a szakmai terminológiákat egyaránt. A szakmai terminológia az idegennyelvi kompetenciák mellett kiterjed a tolmács anyanyelvi kompetenciáira is, hiszen hétköznapi életünk során ritkán csevegünk például az integrált épületgépészeti rendszerek alkalmazásáról, a magfúzióról vagy a mesterségesen szintetizált cukorpótlókról. (Horváth , 2015)

A nyelvi közvetítés, kódolás, dekódolás és megértés többnyire két aktív nyelven zajlik. A tolmácsok aktív nyelveit 'A' és 'B' betűvel szokták jelölni. Az 'A' nyelv jelöli a tolmács anyanyelvét, amelyre és amelyről mindenféle nyelvi nehézségek nélkül képes kommunikálni. A 'B' nyelv a tolmács úgynevezett második, tanult nyelve, melyet anyanyelvi vagy anyanyelvi szintet megközelítően tud használni. Az, hogy mely nyelveket és pontosan mennyi nyelvet tekinthet a tolmács aktívnak természetesen egyénfüggő. A szubjektivitás szintén elmondható a tolmács passzív nyelvismeretéről is. A passzív nyelvet 'C' betűvel jelöli a szakma. Ez az a nyelv, amelyet a tolmács tökéletesen megért, de a kompetenciái a legtöbb esetben nem felelnek meg az aktív nyelvnél felmerülő szakmai

elvárásoknak így egyáltalán nem, vagy csak a passzív nyelvről végez tolmácsolási feladatot. Összességében elmondható, hogy a nyelvi kompetencia az aktív és passzív nyelvek grammatikai szerkezetének betartását, a tolmácsolt szöveg szerkezetének megértését és a szöveg közlését foglalja magába. (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021)

Vannak olyan kutatók, akik a tolmács előadásmódját is a nyelvi kompetenciák közé sorolják. Az előadásmódhoz tartozik többek között az elhangzó szöveg stílusa, a hanglejtés, a beszédtechnika, a nyelvtani helyesség azon belül a mondatok felépítése és befejezettsége. Mindemellett az előadásmód során a tolmácsoknak kiemelten figyelniük kell a negatív jelentéssel bíró, akaratuktól függetlenül megjelenő verbális és nonverbális kommunikációs jegyekre is. Ilyen például a hümmögés, a bizonytalanság kifejezésére szolgáló öö-zés, az arckifejezések és a testtartás. (Clifford, 2005)

Kiemelkedő nyelvi kompetenciák szükségesek ahhoz, hogy egy tolmács jól végezze a munkáját és kezdetben hajlamosak lehetünk azt gondolni, hogy ez bőven elegendő ahhoz, hogy valakiből jó tolmács váljon. Azonban ahogy azt már korábban is említettem a tolmácsoknak ennél jóval több kompetenciaterületen kell alkalmasnak bizonyulniuk ahhoz, hogy sikeresek legyenek a szakmában. Ilyen például a szociális és a kulturális kompetenciák ismerete. Ezen kompetenciák vonatkozásába tartoznak:

→ a különböző nemzetek/társadalmak általános viselkedési szabályainak ismerete
→ a tolerancia ezen szokásokkal és nézetekkel szemben
→ az alapvető tisztelet kimutatása egy másik ember felé
→ a társadalmakról kialakult sztereotípiák figyelmen kívül hagyása
→ a kompromisszumkészség és a konfliktuskezelés (Ditzendy , 2017)

A kulturális különbségek gyakorta megjelennek és sok esetben az ebből származó ellentétek ki is éleződhetnek egy-egy tolmácsolást igénylő esemény során. Éppen ezért fontos, hogy a tolmács felkészüljön az adott kultúra sajátos jellemzőire például az öltözködési szokásokra, a köszönési formákra, a társadalmi szerepek különbözőségeire vagy a komfortzóna tiszteletben tartására.

A felkészültség nem csak a kulturális kompetenciákkal függ össze, hanem az információszerzési- és feldolgozási készségekkel is. Ideális esetben a tolmácsolási szolgáltatást igénybe vevő megrendelő előzetesen tájékoztatást ad a tolmácsolandó esemény témájáról, esetleg még az előre megírt beszédet is kézhez kaphatja a tolmács. Mégis a biztos siker kulcsa a kutatás és a felkészülés, amely tartalmazza az előzetes konzultációt, a témában fellelhető dokumentumok feldolgozását, azt, hogy a tolmács tudja, hogy hol kell keresni az

információt és hogy az mennyire megbízható forrás. *„A tudásanyag kezelése, a nagy mennyiségű információ rendkívül gyors feldolgozása, az önfejlesztés és az új információk egységesítése alapvető elvárás korunk tolmácsaival szemben.”* (Válóczi, 2010, p. 30)

Az információfeldolgozás mellett egyéb kognitív képességek is kiemelt szerepet kapnak a tolmácsolási tevékenységben. Ilyen például a memória és a figyelem. A memória működése jelentősen determinálja a tolmácsolás hatékonyságát. Különböző modellek és feltételezések foglalkoznak azzal, hogy a rövid vagy a hosszútávú memóriának van nagyobb szerepe a tolmácsolásnál, melyek közül két elméletet ismertetek az alábbiakban. Elsőként Duong elképzelését, aki szerint *„a rövidtávú memória köré épül a tolmácsolás folyamata, melyben egyaránt megtalálható a forrásnyelvi szöveg kódolása, az információk tárolása, azok visszanyerése, illetve az üzenet dekódolása a célnyelven.”* (Duong, 2006, p. 8) A második feltételezés, Kriston nevéhez fűződik, aki a korábbi elmélettel ellentétben úgy véli, hogy a rövid és a hosszútávú memóriának egyenlő mértékben van szerepe a tolmácsolás során. A rövidtávú memóriának az akusztikus kódolásban van szerepe: vagyis az agy azt tárolja, amit éppen hall a tolmács. Azonban a folyamat csak akkor válik teljessé amikor a hosszútávú memóriának köszönhetően *„a hallott szavak kontextusba kerülnek, ebben pedig a hosszú távú memória játszik fontos szerepet.”* (Kriston, 2012, p. 82) Mindezek alapján a memória szerepét tekintve még nem született egységes vélemény. Ezzel ellentétben egyetértés mutatkozik a kutatók részéről abban, hogy a memória nem tud megfelelően működni direkt és összpontosított figyelem, koncentráció nélkül. Ezért bármelyik elmélettel is tudunk jobban azonosulni, az kétségtelen, hogy a memória és a figyelem összetett működése nélkül nincs sikeres tolmácsolási folyamat.

A memória tehermentesítésére a tolmácsok gyakran készítenek jegyzeteket. Azonban ez nem egy egységes kódrendszer, sokkal inkább egy személyre szabott segédlet, ami minden tolmács egyéni igényeinek megfelelően bizonyul alkalmasnak. A jegyzetelési technika elsajátítása nagyban megkönnyítheti a tolmácsok dolgát, viszont a jegyzet csak a memóriával kiegészítve működhet megfelelően. Az időhiány miatt ugyan nehéz feladatnak bizonyulhat a jegyzetelés, azonban a memória tehermentesítése mellett segítheti az elhangzott információk előhívását, a felmerülő problémák tisztázását és a figyelem összpontosítását. (Horváth , 2015)

További fontos kompetencia a problémamegoldás, amely a tolmácsok számára nélkülözhetetlen személyiségjellemző. Az, hogy mekkora mértékben van szükség problémamegoldásra a tolmácsolási helyzettől függ. A legtöbb esetben úgy képzelnénk, hogy a tolmács csupán láthatatlan résztvevője a szituációnak, *„hiszen alapvető elvárás, hogy*

a tolmácsnak nincsen beleszólása az elhangzó információkba, és nem fejezheti ki személyes véleményét." (Schweda-Nicholson, 2005, p. 112.) Ennek ellenére mégis sokszor kerülhetnek olyan szerepbe, ahol - a felek közötti esetleges konfliktus ellenére – türelmüket megőrizve, érzelmektől mentesen a kommunikációs technikák segítségével vállnak a helyzet mediátorává. (Válóczi, 2010)

Horváth szerint a sikeres problémamegoldáshoz három nélkülözhetetlen *„képességre van szükség: az elemzésre (az egész lebontása részekre), a szintézisre (a részek összerakása egy összetett egésszé) és a kiértékelésre (az eredmény átgondolása az értékek és az elfogadott normák tekintetében)."* (Horváth , 2015, p. 100)

Vannak olyan kutatók, akik az egész tolmácsolási folyamatra problémamegoldási tevékenységként tekintenek és elengedhetetlennek tartják megemlíteni az egész folyamattal együtt járó kreativitást. Ezt a fajta kreativitást többnyire három szemszögből szokták vizsgálni: a tolmácsolás során létrejött szöveg, vagyis a produktum szempontjából, az alkalmazott tolmácsolási stratégiából és végül, de nem utolsó sorban a tolmács viselkedéséből. *„Ritka a teljesen kiszámítható tolmácsolási esemény, folyamatosan új kihívásokkal kell szembenézniük a tolmácsoknak - technikai nehézségek, előre le nem egyeztetett feladatok, a tolmácsolási módozat megváltozása, a résztvevők különféle kérései - amikre kreatívan, spontaneitást és rugalmasságot alkalmazva kell tudni reagálniuk."* (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021, p. 187) Érdekes azonban, hogy egy rövid, tolmácsok körében végzett kreativitást vizsgáló kutatásból kiderült, hogy a tolmácsok gyakran nem gondolnak kreatív tevékenységként a tolmácsolásra. (Horváth, 2010)

A következő kompetenciaterület, ami kissé eltér a korábbiaktól, de szintén elengedhetetlen a modernkori tolmácsolási tevékenység során az a technológiai kompetenciákban való jártasság. Korábban a tolmácsok könyvtárakban vagy az adott témában kompetens szakemberektől szerezték meg a felkészüléshez és az információátadáshoz szükséges tudnivalókat. A gyors technikai fejlődésnek köszönhetően azonban *„manapság mindez az interneten történik, ahol az online enciklopédiáknak, a többnyelvű elektronikus szótáraknak, terminológiai adatbázisoknak és párhuzamos szövegeknek köszönhetően a tolmácsolási esemény tartalmi és terminológiai előkészítése sokkal könnyebbé és hatékonyabbá vált."* (Horváth, 2013, p. 152) Mindemellett a tolmácsok már nem csak a felkészülésük során alkalmazhatnak gépi segítséget, hanem tolmácsolás közben is az újfejlesztésű tolmács-szoftvereknek köszönhetően. Ezek a szoftverek a teljes tolmácsolási tevékenység elvégzésére még nem képesek és a szakértői prognózisok alapján

a nyelvi finomságok miatt nem is lesznek azok, viszont nagyban segíthetik az erre nyitott tolmácsok munkáját.

Szintén a technológiai fejlődéseknek köszönhetően kialakult a távtolmácsolás, ahol személyes jelenlét nélkül, telefonon vagy internetes videókonferenciákon történik a tolmácsolási esemény. Az utóbbi időben a távtolmácsolás nagy fejlődésen ment keresztül, amit a kutatók részben a koronavírus-járványnak tulajdonítanak. A járvány során az Európai Unió intézményeiben és az ENSZ-ben munkát végző tolmácsoknak is csak a távtolmácsolás maradt egyetlen alkalmazható opcióként a tolmácsolási tevékenység elvégzésére. (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021) A világ eseményei és a technológia fejlődése egyaránt megköveteli a technológiai kompetenciákban való jártasságot, legyen szó elektronikus kommunikációról, információtárolásról, létrehozásról, feldolgozásról vagy bemutatásról mivel ezek mindegyike új kihívások elé állíthatja a tolmács szakmában dolgozókat.

Ahogy az a felsorolt kompetenciaterületekből is látható a tolmácsolásoknak nem csak a nyelvi kompetenciákban kell kiemelkedően teljesíteniük. Nagyon sok olyan kompetencia, készség és képesség van, amit a dolgozat terjedelmi követelményei miatt sajnos nem tudok részletesen bemutatni vagy az összetettsége miatt a következő altémakörökben kerül kifejtésre pl. a stresszkezelés.

2.4. A stressz és a tolmácsolás kapcsolata

A tolmács szakmát az egyik legtöbb és legkülönfélébb stresszel járó munkának tartják a kutatók. Ezenfelül maguk a tolmácsok is azon a véleményen vannak, hogy a szellemileg megterhelő feladatok miatt nagyfokú teherbírást igényel a tolmácsolási tevékenység melynek a stressz állandó kísérője. (Kurz, 2003)

A stressz meghatározására - akárcsak a kompetencia esetében - nincsen egy egységes megfogalmazás, ami minden tudományterület által elfogadott lenne. Általánosságban véve egy negatív jelentéssel bíró, kellemetlen állapotként határozzák meg. Azonban ez nem minden esetben igaz, Selye János magyar származású kanadai biológus-kutató szerint például a *„stressz nem olyasmi, amit el tudunk kerülni, mivel valójában nem is lehet és a stresszmentes állapot a halál.”* (Selye, 1976, pp. 29-30) Kutatásaiban különbséget tesz a pozitív és a negatív stressz között és a negatív jelentéssel bírót distressznek nevezi.
Pszichológiai kutatásokat tekintve Zeier véleménye szerint a stressznek két fő alkotórésze van: az első „*egy fenyegető és egyben kimerítő helyzet élménye, a második pedig a*

bizonytalanság érzet, azzal kapcsolatban, hogy az ember képes-e megküzdeni egy adott helyzettel." (Zeier, 1997, p. 231) A tolmácsolás folyamatát tekintve Selye és Zeier nézete is megállja a helyét, hiszen találkozhatunk pozitív stresszel és negatív, azaz distresszel is amelyek mindegyikénél felmerülhet a bizonytalanság érzete a helyzet megoldását illetően. Arra a kérdésre, hogy hogyan fordíthatjuk pozitív irányba a stresszes helyzeteket a stresszkezelési módszerek alkalmazása adja meg a választ, amelyre a későbbiekben térek ki.

Csíkszentmihályi álláspontja szerint létezik objektív és szubjektív stressz. A tolmácsolásra vetítve ezt úgy értelmezhetjük, hogy a szubjektív stressz a tolmács készségeinek hiányából fakadhat, például nem ismeri az adott téma terminológiáját vagy távtolmácsolás esetén nem tudja használni az online platformot, ahol a beszélgetés zajlik. Ezzel szemben az objektív stressz egy a tolmács kompetenciáitól független, előre nem látható helyzet például a tolmácskabinban nem működik a mikrofon. Persze vannak olyan objektív helyzetek, amire fel tud készülni a tolmács és a szubjektív stressz is elkerülhető a kompetenciák fejlesztésével éppen ezért a felkészültség és a saját kompetenciák ismerete nagyban befolyásolja a váratlan szituációk kezelését. (Horváth , 2015)

Gile kutatásaiban ki is emeli, hogy a tolmácsoknak rendszeresen váratlan helyzetekben kell helytállniuk, mindeközben pedig magas elvárásoknak megfelelően kell teljesíteniük. Rendkívül összetett kognitív műveletek segítségével közvetítik egy másik ember gondolatait: pontosan, tartalmi eltérésektől mentesen, aki mindezek mellett az esetek többségében egy teljesen más kultúrának a tagja, ahol mások a szokások és a kialakult normarendszer. (Besznyák, 2019)

Természetesen nem szabad elfelejtenünk, hogy a tolmácsok saját döntéseik eredményeként választották ezt a stresszes szakmát. Sok kutatás foglalkozik az úgynevezett stresszkeresőkkel, akik szándékosan keresik az olyan helyzeteket és választanak maguknak olyan hivatást, ahol növelhetik a mindennapi életükkel járó stressz mennyiségét. Ez első olvasatra talán meglepő lehet és azt feltételezhetjük, hogy ilyet csak háborodott elméjű emberek tesznek. Russel kutatásai alapján azonban éppen az ellenkezőjét mondhatjuk el a stresszkeresőkről, véleménye szerint ugyanis ezek az emberek nagyon is racionálisak, intelligensek, elszántak, fokozottan ügyelnek a biztonságra és a legfőbb céljuk, hogy a képességeiket folyamatosan tökéletesítsék. (Russel, 2012) A stressz mennyiségére azonban még a stresszkereső tolmácsoknak is figyelniük kell, hiszen a túlzott mértékű és számottevő stressz károsíthatja a fizikai és mentális egészségüket, hatással lehet a teljesítményükre ami hosszútávon akár kiégéshez is vezethet.

A tolmácsolási folyamat során fellépő stresszel kapcsolatban 2001-ben a AIIC (Association internationale des interprètes de conference) azaz, a Konferenciatolmácsok Nemzetközi Egyesülete végzett kutatást, melynek eredményeit Workload Study néven ismertették. A kutatócsoport feladata az volt, hogy a tolmácsolási tevékenység során érzékelhető stresszfaktorokra összpontosítson. Az eredmények alapján *„három olyan tényezőt állapítottak meg, amelyek potenciális stresszhatást gyakorolhatnak a tolmácsokra: ezek a pszichológiai tényezők (például ami az érzékelést vagy a tolmács attitűdjét illeti), a munkakörülmények fizikai tényezői (például a levegő minősége a kabinban, világítás, hangminőség stb.), illetve a fiziológiai jellemzők (a vérnyomás, a pulzusszám, a kortizol, vagyis a stresszhormon jelenléte a nyálban stb.)”* (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021, pp. 196-197) További érdekességre mutatott rá az az eredmény, miszerint a kutatásban résztvevő összes tolmács stresszesnek vélte a tolmácsolási folyamatot, tehát nem jelenthetjük ki egyértelműen, hogy a stressz csak a pályakezdő-tolmácsokat érinti. A tapasztalat növekedésével arányos mértékben csökken a stressz mértéke, valamint a kompetencia területeken való jártasság és a stresszkezelő technikák alkalmazása is mérsékelheti a munkával járó feszültséget. (Horváth , 2015)

Léteznek olyan empirikus kutatások is, amik kifejezetten a magasabb stressz-szinttel járó tolmácsolási eseményeket vizsgálták, mint például a konferenciatolmácsolás, a távtolmácsolás vagy az élőben közvetített médiatolmácsolás. A vizsgálatokból kiderült, hogy a konferenciatolmácsolás során a tolmácsok *„jobban tudnak uralkodni az érzéseiken és a szorongásukon, amiket pozitív irányba igyekeznek elmozdítani, így a stressz kezelésének képességét sokan a tolmácsolási munka előfeltételének is tartják.”* (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021, p. 197) A távtolmácsolás esetében nehezíti a tolmácsok feladatát az előadó korlátozott láthatósága például amikor nem tartózkodnak egy helyiségben. Emiatt csökkenhet a megértés és az információfeldolgozás mértéke, ami nagyobb mértékű stressz érzékeléséhez vezethet. (Riccardi, 2015) Hasonló a helyzet az élőközvetítéses médiatolmácsolás esetében is, ugyan a tolmácsok már alkalmazkodtak ahhoz, hogy munkájuk során nagy figyelmet kapnak, mégis a tudat, hogy akár több millióan is szemmel kísérhetik a tevékenységüket jócskán növelheti a feszültségérzetüket. (Kurz, 2003)

A kutatások eredményeiből is jól látható, hogy a stressz mértéke jelentős egy-egy tolmácsolási tevékenység során éppen ezért fontos, hogy a tolmácsok ismerjék és alkalmazzák a stresszkezelési technikákat. Korpal az alábbi technikák alkalmazását javasolja a tolmácsok számára, ami nem csak a munka során, hanem akár még a tolmácsképzés során is segítheti a hallgatók megküzdését a stresszel:

→ a stresszes helyzetek pozitív újraértelmezése, vagyis rávilágítás arra, hogy a negatívan megélt helyzetből hogyan tudja a tolmács a fejlődését elősegíteni
→ bizalom a saját képességben, hiszen az egészséges önbizalom nagyban csökkentheti a negatív stresszként megélt helyzeteket
→ a feladatra koncentrálás, a tolmácsoknak meg kell próbálniuk teljes mértékben a megbízatásukra fókuszálni és nem gondolni például arra, hogy a jelenlévő hallgatóság milyen véleménnyel lesz a munkájukról (ha valamivel nem elégedett a megrendelő, azt úgyis tudatni fogja)
→ felkészültség, a tolmácsolási esemény előtti megfelelő mennyiségű és minőségű információszerzés/feldolgozás nagyban csökkentheti a stresszes helyzetek előfordulási esélyeit
→ pihenés, amely hozzájárul a fizikai és a szellemi jólléthez egyaránt, ezáltal is mérsékelve a szorongás és a stressz mértékét
→ tolmácstárs, aki például szinkrontolmácsolás esetében erősen ajánlott minden tolmács számára, főleg, ha hosszú ideig tart a tolmácsolandó esemény hiszen egy tolmácstárs jelenléte meglehetősen csökkenti a stressz mértékét (Korpal, 2016)

A tolmácsolás és a stressz között tehát nagyon szoros kapcsolat áll fenn, éppen ezért elengedhetetlen a tolmácsok számára, hogy ismerjék, mindemellett megfelelően tudják használni a stresszkezelési technikákat a munkájuk során. A stresszel való megküzdést nagyban segíti, ha a tolmácsok ismerik a feszült helyzetekre adott válaszreakcióikat. Ehhez szükségük van egy egészséges mértékű önbizalomszintre, belső kontrollra, továbbá annak a ténynek a felismerésére, hogy a stressz nem csak negatív jelentéssel bírhat hiszen bizonyos mértékben a stressz a tolmács szakma velejárója.

2.5. Üzleti kompetenciák

A következő kompetenciaterület, amit érdemes részletesebben vizsgálni, ezért a stresszkezeléshez hasonlóan nem szerepelt a korábbi tolmácsoláshoz szükséges kompetenciák felsorolásában az a szolgáltatói vagy másnéven üzleti kompetenciák. Amikor a tolmácsolást, mint szolgáltatói tevékenységet vizsgáljuk, akkor elsőként fontos megemlíteni, hogy rengeteg szakterület létezik, ahol a tolmácsok munkát tudnak vállalni. A tolmács megjelenhet nemzetközi konferenciákon, bírósági tárgyalásokon, rendőrségen, kórházban, nagyvállalatoknál, a médiában és még sorolhatnám. *„Lényegében elmondható,*

hogy bárhol szükség lehet tolmácsra, ahol emberek fordulnak meg, nem beszélik egymás nyelvét és egy közös nyelvet sem, de egymással kommunikálni kívánnak." (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021, p. 126)

„A gazdasági globalizáció következtében egyre több nemzetközi és hazai vállalat vesz igénybe tolmácsolási szolgáltatást." (Németh, 2020, p. 211) Ahhoz, hogy a tolmácsolási tevékenységet igénybe vevő ügyfél elégedett legyen a szolgáltatással a tolmácsoknak otthonosan kell mozogniuk az üzleti kompetenciák területén. Többek között ismerniük kell a saját társadalmi szerepüket, a piac igényeit, tudniuk kell, hogy hol találhatnak potenciális ügyfeleket és megbízásokat majd azt, hogy hogyan kell ezeket az ügyfeleket meggyőzni arról, hogy ők lesznek a megfelelő tolmácsok a munkára. Ehhez kifogástalanul kell kommunikálniuk az üzleti partnerekkel még a megbízás előtt. Az ügyfelekkel való kommunikációt vizsgálva Horváth különbséget tesz a főállású és a szabadúszó tolmácsok között. Véleménye szerint a főállású tolmácsok többnyire hazai és/vagy nemzetközi cégeknél, szervezeteknél kapnak munkát, ezért ilyen esetekben az ügyfelekkel való kommunikáció szűkül az adott cég tárgykörére, beszédközösségére és kultúrájára. Ezzel szemben a szabadúszó tolmácsok nagyrészt változatos és kiterjedt ügyfélkörrel dolgoznak és eltérő tolmácsolási eseményeken vesznek részt. Az általuk ajánlott szolgáltatásra szükség lehet hazai és nemzetközi konferenciákon, állami és civil szervezeteknél stb. ezért a szabadúszó tolmácsok esetében az ügyfelekkel történő kommunikáció igen sokrétű. A hasonlóság mindkét esetben az, hogy az üzleti kommunikációs képességeik jelentős mértékben meghatározzák a szakmai sikerességüket, legyen szó kapcsolatteremtésről, árajánlattételről vagy a szolgáltatás teljesítése utáni számla kiküldéséről. (Horváth , 2015)

Az ügyfelekkel történő kommunikáció esetében az is lényeges, hogy a tolmácsok bizonyos tárgyalási képességgel is rendelkezzenek, hiszen a megrendelővel egyeztetniük kell a szerződésről, azon belül a tarifákról, a határidőkről, a jogokról és kötelezettségekről, az etikai előírásokról, valamint a felelősségvállalásról. A tolmácsoknak képesnek kell lenniük arra is, hogy meghatározzák a szolgáltatás igénybevételével járó költségeket továbbá, hogy beosszák a saját munkaidejüket. A munkaidő tekintetében ügyelniük kell arra is, hogy a munka mennyisége ne menjen a munka minőségére. (Fazakas & Sárosi-Márdirosz, 2021)

A vállalatok nemzetközi sikereit tekintve többnyire még mindig az idegennyelvi kompetenciák hiánya jelenti az egyik legnagyobb nehézséget. A HRportál 2018-ban megjelent cikke alapján a felsővezetők nagyjából 80%-a beszél angol nyelven, de más

idegennyelvek esetében ez a szám nagyjából a felét közelíti csak meg. Ezért az interkulturális kommunikáció hiánya miatt esik el sokszor egy vállalat a külpiaci sikerektől, így az alapvető kommunikációs nehézségek elkerülése végett sok esetben alkalmaznak tolmácsot. (HRportál, 2018)

Az üzleti világban alkalmazott tolmács egyfajta tárgyalási taktika is lehet a cégek részéről vagy védelem a kommunikációs félreértésekkel szemben. *„Általában olyan helyzetekben történik ez, ahol a megrendelő nem bízik saját vagy munkatársai idegennyelv-tudásában, illetve amikor szeretné eltitkolni, hogy ő is érti a tárgyalás nyelvét."* (Németh, 2020, p. 221)

A tolmácspiac telítettségét tekintve eléggé változékony. Munkanyelvek szempontjából az angol, a német, a francia, a kínai és a japán nyelvek vannak állandóan jelen. A piac változékonysága miatt a tolmácsok sokszor nem engedhetik meg maguknak, hogy várjanak az üzleti lehetőségekre, sok esetben van szükség önmenedzselésre: internetes profil létrehozására, motivációs levelek kiküldésére vagy online álláshirdető portálok böngészésére. (Németh, 2020)

Az előzőekben bemutatott tapasztalatok alátámasztják, hogy a tolmácsoknak a sikeres munkalehetőségekhez nem elég csak a korábbiakban ismertetett kompetenciaterületeken kiemelkedően teljesíteniük, hanem magabiztosan kell tudniuk alkalmazni az üzleti kompetenciáikat is a piaci esélyeik növelése érdekében.

2.6. Tolmácskompetencia

Nagyjából az 1990-es évekig a tolmácsiskolák véleménye szerint tolmácsnak egyenesen születni kell. Az akkori tanítás szerint egy jó tolmácsnak a következő képességekkel kell rendelkeznie: *„extrovertált, jól szocializált, kicsit exhibicionista, magabiztos, kimagaslóan jó memóriával rendelkezik, gyors a reakcióideje, jó a koncentrációs készsége, képes a figyelem megosztására, átlagosnál jobb fizikai és idegi állóképessége van, jó előadói tulajdonságokkal rendelkezik, intellektuális kíváncsiság jellemzi és diplomáciai érzékkel bír."* (Válóczi, 2010, p. 29) Kiemelték továbbá az önkontroll fontosságát, a stressztűrés, valamint az alárendelt szerep elfogadásának képességét és a tolmács személyiségtípusának jelentőségét. Az utóbbiról úgy vélik, hogy a jelentős mértékű negatív benyomásokra érzékeny személyek egyáltalán nem alkalmasak a tolmács szakmára, mivel a pesszimista gondolkodásmódjuk gyakori szorongáshoz, rossz

önbecsülés kialakulásához és a stresszes helyzetek rossz kezeléséhez vezethet. (Bontempo & Napier, 2011)

A korábbi tanításokban felsorolt kompetenciák és képességek a 21. századi tolmácsokat is jól jellemzik, azonban a korunk tolmácsideáljáról festett kép átalakulni látszik. Kóbor a tolmácsolási kompetencia fogalmának használatakor *„nem egymástól független elemekből álló listaként gondol a kompetenciára, hanem különféle készségek, ismeretek és viselkedésmódok egymással folyamatos interakcióban álló, komplex rendszerként tekinti őket és ezt nevezi tolmácskompetenciának”* (Rohonyi, 2020, p. 75)

A tolmácskompetenciával eddig még viszonylag kevés tanulmány foglalkozott, többségük oktatási céllal jött létre vagy empirikus kutatások segítségével valósult meg. Éppen ezért kevés tolmácskompetencia meghatározás és ugyancsak kevés tolmácskompetencia-modell született. Mégis úgy gondolom, hogy a tolmácsoláshoz szükséges kompetenciák kutatása során érdemes megemlíteni ezt a nézőpontot is, hiszen érdekes felvetés a különböző kompetenciaterületekre egy nagy, összetett rendszerként tekinteni.

Egy egységes tolmácskompetencia-modell létrehozását nehezíti, hogy a tolmácsolásnak önmagában véve is nagyon sok fajtája és munkamódja van (például szinkrontolmácsolás, konferenciatolmácsolás, távtolmácslás stb.) amelyek esetében különböző kompetenciákra helyeződik a hangsúly ezért többfajta modell jött létre az évek során. (Bakti, 2020) Az alábbiakban ezen tolmácskompetencia-modellek közül ismertetek néhányat.

Elsőként Wladimir Kutz modelljét, amit kifejezetten oktatási céllal, a tolmácsképzés segítése okán hozott létre, amely alapján:

→ a tolmácskompetencia egy olyan kompetencia, ami a különböző tolmácsspecifikus cselekvések végrehajtásának képességét jelenti

→ a tolmácskompetencia elsajátításának három szakasza van: az ismeret megszerzése, a rutin képesség és az automatikus készség

→ minden tolmácsolási tevékenység egyben problémamegoldási folyamat: ezért a képzések során az oktatóknak nagy hangsúlyt kell fektetniük ezen képesség fejlesztésére és a konfliktuskezelési stratégiák oktatására

→ a tolmácskompetencia megszerzésének vannak kognitív előfeltételei (pl. emlékezet, figyelem)

→ a tolmácskompetencia csak interdiszciplináris megközelítésben írható le, melynek részei többek között a pszicholingvisztika, a kognitív pszichológia, a kommunikáció- és a kultúratudomány (Bakti, 2020, pp. 18-19)

Szintén oktatási céllal jött létre Kalina tolmácskompetencia-modellje. Kalina a tolmácskompetenciát szövegfeldolgozási képességként definiálja, célja a nyelvi közvetítés egy különböző kultúrájú kommunikációs szituációban, amit jelentősen befolyásolnak a körülmények. Modelljében a tolmácskompetenciának az alábbi négy összetevőből kell állnia:

→ nyelvi készségek: nyelvtudás és főképp annak a képessége, hogy a tolmács egyszerre legyen képes hallgatni a forrásnyelvi szöveget és létrehozni a célnyelvit
→ kulturális ismeretek: gazdasági, társadalmi, politikai, közigazgatási és etnikai viszonyok ismerete
→ kognitív képességek: a tolmács hosszú ideig legyen képes magas fokon koncentrálni, rendelkezzen kiváló memóriával és kiemelkedő stressztűrő képességgel
→ szakmai készségek: ismerje az adott szakterületet, nyújtson professzionális szolgáltatást minden esetben, tudja kezelni az esetleges konfliktusokat, legyen rugalmas, felkészült, továbbá tudja rendszerezni az ismereteit és mindez automatikus cselekvésként történjen (Kalina, 2000)

A következő tolmácskompetencia-modell egy empirikus kutatás eredményeképpen jött létre 2012-ben és Albl-Mikasa nevéhez fűződik. Véleménye szerint a tolmácskompetencia *„általános terminus mindenre, amit egy tolmácsnak tudnia kell, és amire képesnek kell lennie egy szakmai feladat elvégzéséhez.”* (Bakti, 2020, p. 21) Modelljét a német piacon dolgozó, 10 fő gyakorló konferenciatolmács bevonásával végzett interjúk alapján készítette, akik mindannyian több mint 15 éves munkatapasztalattal rendelkeznek a tolmácsolás területén. A minta saját bevallása szerint ugyan nem reprezentatív mivel nem vizsgálja az összes részkészséget, mégis úgy véli, hogy a korábbi modellek hiányosságait remekül kiegészíti. (Albl-Mikasa, 2012)

Kutatásának eredményei alapján a tolmácsoláshoz szükséges képességek és kompetenciaterületek rendszerezésére Albl-Mikasa 5 csoportot hozott létre. Az első csoportba – pre-process skills - azokat a képességeket, készségeket valamint kompetenciákat sorolta, amikre a tolmácsolási folyamat előtt van szükségük a tolmácsoknak, viszont az

egész pályafutásukat végig kíséri és azonnal kihat a tevékenységükre. A második csoportba – peri-process skills - a tolmácsolási folyamatot körülvevő készségeket és képességeket sorolta, amivel a tolmácsok személyiségjegyeit azonosítja. A harmadik csoport – in-process skills - tartalmazza a folyamat során szükséges készségeket, azon belül további három alcsoportot, amik a megértéshez, az átváltáshoz és a produkcióhoz szükséges készségeket határozzák meg. A negyedik csoport – post-process skills - a tolmácsolási eseményt követő időszak készségeit tartalmazza és végül az ötödik csoport – para-process skills - amelyben a tolmácsolási folyamaton túli készségek és képességek szerepelnek. (Albl-Mikasa, 2012)
A csoportokat és a tolmácskompetencia-modell részeit az 1. táblázat tartalmazza.

1.táblázat: Tolmácskompetencia-modell, forrás: (Albl-Mikasa, 2012)

1. Pre-process skills	• magas szintű nyelvi kompetenciák • információszerzési/feldolgozási/tárolási kompetenciák • kulturális kompetenciák • felkészülés
2. Peri-process skills	• együttműködés, csapatmunka • extrovertáltság (megfelelő mértékben) • intuitív készségek • magas színvonalú munka nagyfokú stressz hatása ellenére + frusztráció kezelése
3. In-process skills	1. megértési készségek: ▪ üzenet közvetítése ▪ a szöveg kontextusba helyezése ▪ nyelvi nehézségek kompenzálása 2. átváltási készségek: ▪ a szöveg egyidejű feldolgozása ▪ feldolgozási kapacitást segítő módszerek (nyugalom megőrzése, átváltási rutinok alkalmazása) 3. produkciós készségek: ▪ a szöveg egyidejűségének és a tolmácsolás követési távolságának kezelése ▪ egyensúly találás a forrásnyelvi és célnyelvi szöveg között, szöveghűség ▪ a megbízó és a hallgatóság elvárásainak való megfelelés ▪ az előadás módja
4. Post-process skills	• a tanult terminológia feldolgozása

	• minőségellenőrzés
5. Para-process skills	• üzleti ismeretek, kapcsolat az ügyfelekkel, szakmai elvárások • lifelong learning

Az ismertetett modellek mindegyike leíró jelleggel, más-más nézőpontból mutatja be a tolmácskompetencia elemeit. Mindegyik kitér azonban a nyelvi-, a kulturális kompetenciák, a kognitív képességek és a tolmács személyiségének meghatározó szerepére. A modellek segítségével megismerhetjük a tolmácskompetencia definíciókat és átfogó képet kaphatunk a tolmácsolás során elvárható kompetenciákról abban az esetben, ha eltérő kompetenciaterületenként vizsgáljuk és abban az esetben is, ha komplex rendszerként tekintünk a tolmácskompetencia kérdéskörére.

3. SAJÁT VIZSGÁLAT

3.1. Kutatási célok, kutatási kérdések és hipotézisek

A kompetencia és a tolmácskompetencia szakirodalma, valamint a témában végzett korábbi kutatások átfogó és széleskörű tudást biztosítanak azok számára, akik szeretnének többet megtudni a témában. A szakirodalmi összefoglalóban kutatásom elsődleges célja egyrészt ezen ismeretek bemutatása, valamint összefoglalása volt. A saját vizsgálatom segítségével célom, hogy válaszokat kapjak a felmerült kérdéseimre, összefüggéseket tárjak fel továbbá ahol lehetséges ott leíró statisztikai módszerek igénybevételével vizsgáljam a hipotéziseimet. A kutatás tervezésénél összesen négy hipotézist fogalmaztam meg:

I. Azonosak a kompetenciaelvárások a különböző nyelveket beszélő tolmácsok tekintetében.

II. A munkáltatók legtöbbször csak a nyelvi kompetenciákat határozzák meg elvárásként a senior tolmácsok felé, miközben a soft skilleket nem.

III. A magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól több kompetenciaterületen várnak el jártasságot, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűektől.

IV. A stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmát űzők körében, azonban mégsem elvárás az állás betöltéséhez.

3.2. A vizsgálat körülményei és helyszíne

Vizsgálatom helyszínét tekintve mindkét kutatási módszer alkalmazása során a világhálót tartottam a legoptimálisabb felületnek, mivel úgy gondoltam, hogy az interneten keresztül sokkal nagyobb mennyiségű információhoz juthatok hozzá. A vizsgálat körülményei vonatkozásában is a világháló volt segítségemre. A Google Űrlapok használatával hoztam létre az első kutatási eszközömet, egy kérdőívet (lásd 1. sz. melléklet) melyet 2023. március elején osztottam meg először egy tolmácsokból és fordítókból álló közösségi média felületen létrejött, zártkörű csoporttal. A csoporthoz kifejezetten ebből az okból csatlakoztam 2023. februárjában. A kérdőív nagyjából 1 hónapon keresztül volt elérhető a csoporttagok számára. Emellett megkértem a tolmácsként dolgozó ismerőseimet, hogy ők is járuljanak hozzá munkám sikerességéhez egy kitöltéssel és ha tehetik osszák meg tolmács kollégáikkal is a kérdőívet, így az úgynevezett hólabda módszert is alkalmaztam. A

kérdőív kitöltése körülbelül 10 percet vett igénybe, 13 kérdésből állt és az utolsó válaszadásra 2023. április elején volt lehetőség.

Kutatásom másik módszeréhez a tartalomelemzéshez, az adatgyűjtést már 2022. decemberében megkezdtem. Internetes álláshirdető portálokon kerestem tolmács álláshirdetéseket. Három hónapon keresztül (december, január, február), havonta egy alkalommal, az általam előre meghatározott időpontokban végeztem a kereséseket és mentettem le az álláshirdetéseket, amelyekben az állások betöltéséhez szükséges iskolai végzettséget, a munkavégzés helyét és nyelvét, a szükséges tapasztalatot, valamint a tolmácsok felé támasztott kompetenciaelvárásokat vizsgáltam.

3.3. Kutatási módszerek és a minta bemutatása

Ahogy azt a vizsgálat körülményeinek ismertetésénél már röviden említettem, a kutatásom során kvantitatív és kvalitatív adatgyűjtési módokat is alkalmaztam. Kvantitatív adatgyűjtéshez az egyik legelterjedtebb primer módszert, az írásbeli kikérdezést, másnéven kérdőíves kikérdezést választottam. (Falus, et al., 2004) Azért döntöttem emellett a kutatási módszert mellett, mert fontosnak tartottam, hogy viszonylag rövid időn belül, sok tolmácshoz eljusson az űrlap, hogy ezáltal sokféle nézőpontot meg tudjak vizsgálni a témában. Úgy gondoltam, hogy a kérdőíves módszer alkalmazása segít hozzá leginkább ehhez, továbbá a kívánt információk megszerzéséhez.

Létrehoztam egy önkitöltős kérdőívet (lásd. 1. sz. melléklet), amit az interneten osztottam meg egy a már említett tolmácsokból és fordítókból álló szakmai csoport tagjaival. A csoport 2014. május 14.-én jött létre egy ismert közösségi média oldalon. Két tolmács jóvoltából, akik azóta is tagjai, adminisztrátorai és moderátorai is egyben a csoportnak, mely kizárólag szakmai céllal, a csoport tagjainak segítése okán funkcionál.

A kérdőív kérdéseinek összeállításánál nyílt és zárt kérdéseket is alkalmaztam egyaránt. A nyílt kérdések segítségével a kitöltők saját véleményét és nézeteit vizsgáltam a témával kapcsolatosan. A zárt, feleletválasztós kérdéseknél pedig, előre meghatározott válaszlehetőségek közül dönthettek a számukra legmegfelelőbb opció mellett. Továbbá amelyik kérdés engedte, ott igyekeztem lehetőséget biztosítani arra, hogy ha van még más gondolat, ami az általam kínált alternatívák közül kimaradt, akkor azt az „egyéb” opció segítségével meg tudják osztani velem.

A kérdőív közzétételének pillanatában 4.103 tagja volt a csoportnak. Arról sajnos nincs információm, hogy pontosan milyen arányban oszlik meg a fordítók és a tolmácsok

aránya a csoportban, de az adminisztrátor információi alapján több a tolmácsok száma a csoportban és alapvetően az ő számukra jött létre, csak később egészült ki a fordítókkal. Mindenesetre a kérdőív közzétételénél felhívtam a figyelmet arra, hogy tolmácsok segítségét várom. A csoport létszámán felül a hólabda módszer alkalmazásával tovább növekedett a populáció száma. Végül összesen 107 kitöltés érkezett. Ennek függvényében kijelenthetem, hogy a kutatásom mintája nem reprezentatív. Egyrészt az alacsony elemszám, másrészt a mintába kerülés miatt, mivel aki esetleg nem rendelkezik internethozzáféréssel, nem tagja a csoportnak vagy egyszerűen csak nem követi nyomon a csoport eseményeit annak nem volt lehetősége kitölteni a kérdőívet és bekerülni a mintába.

A kutatásom során alkalmazott másik, kvantitatív kutatási módszer a tartalomelemzés volt. A korábban már említett, meghatározott időszakon belül, az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács álláshirdetéseket elemeztem öt, általam meghatározott szempont alapján:

- Az állás betöltéséhez szükséges iskolai végzettség
- A munkavégzés helye, régiók szerint
- A tolmácsolás nyelve
- A szükséges tapasztalat
- Elvárt kompetenciák

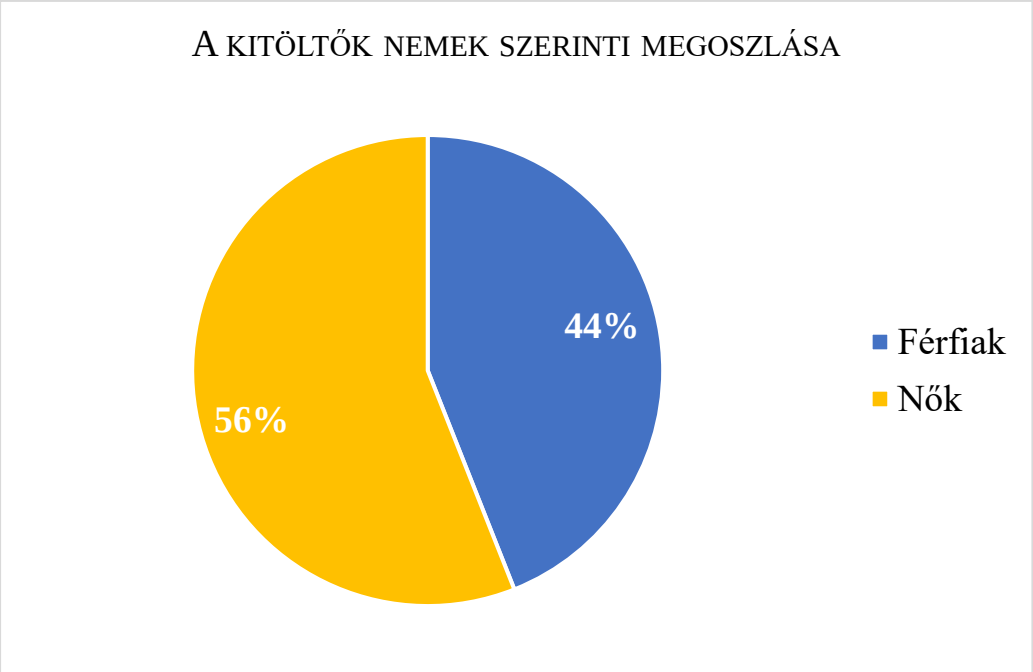
Azért választottam a kérdőív mellé az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács állások elemzését kutatási módszerként, mert szerettem volna egy átfogó képet kapni arról, hogy a munka világában milyen kompetenciaelvárásokat támasztanak a tolmácsokkal szemben. A tartalomelemzés módszerének segítségével egyszerűen férhettem hozzá ezekhez az információkhoz továbbá olyan indirekt adatokat is beazonosíthattam, amik csak a szöveg szerkezetéből voltak kiolvashatóak. (Falus, et al., 2004) Három hónap leforgása alatt, 22 darab tolmács álláshirdetés jelent meg a különböző álláshirdető portálokon. Ezeket összesítettem, majd tartalmukat a hipotéziseim vizsgálata érdekében kódoltam.

A kapott adatok kódolására, az eredmények összesítésére, valamint a hipotéziseim vizsgálatára mindkét kutatási módszer során a Microsoft Office Excel 2016-os és az IBM SPSS Statistics 27-es programverzióit használtam.

3.4. Eredmények

3.4.1. Kérdőíves kutatás eredményei

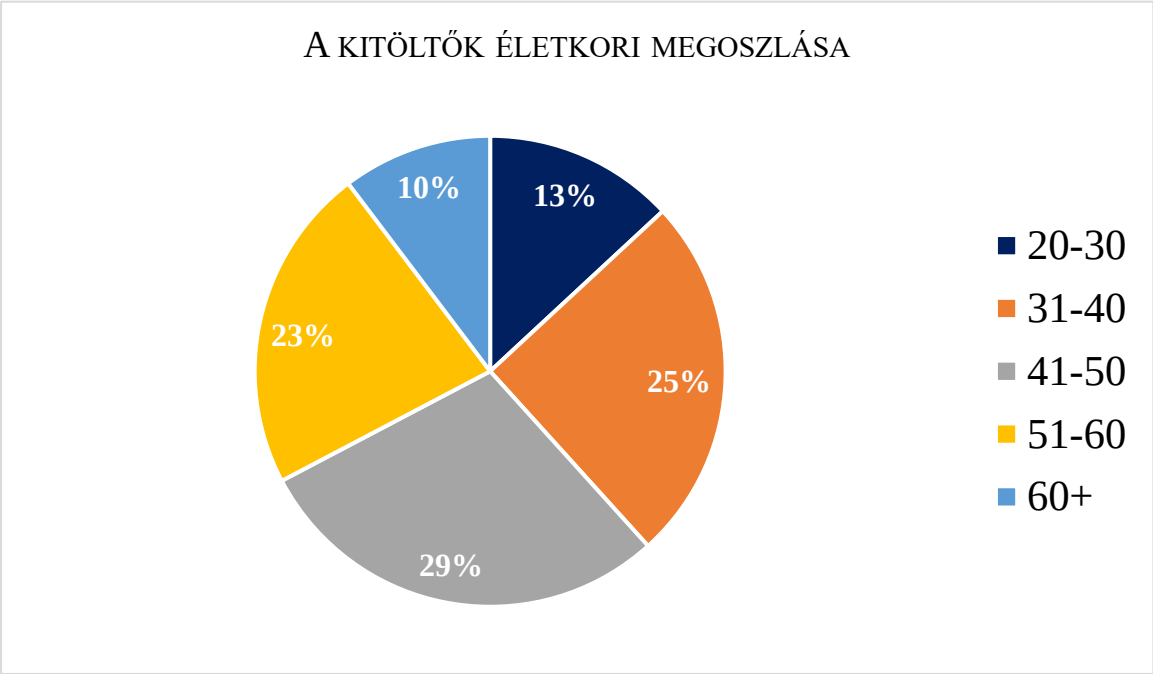
Kutatásom eredményeinek bemutatását, a kérdőíves kutatási módszerrel kapott adatok ismertetésével kezdem. Ahogy az az 1. számú mellékletben is látható, a tolmácsokkal megosztott kérdőívben először a kitöltők néhány demográfiai adataira voltam kíváncsi. Elsőként a nemek megoszlására, melynek eredményeit az 1. ábra foglalja össze.



1.ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása (N=107), forrás: saját kutatás

A kapott adatok alapján láthatjuk, hogy mindkét nem kiegyensúlyozott arányban vett részt a kitöltésben. A kitöltők közül 60 fő (56%) volt a nők és 47 fő (44%) volt a férfiak száma.

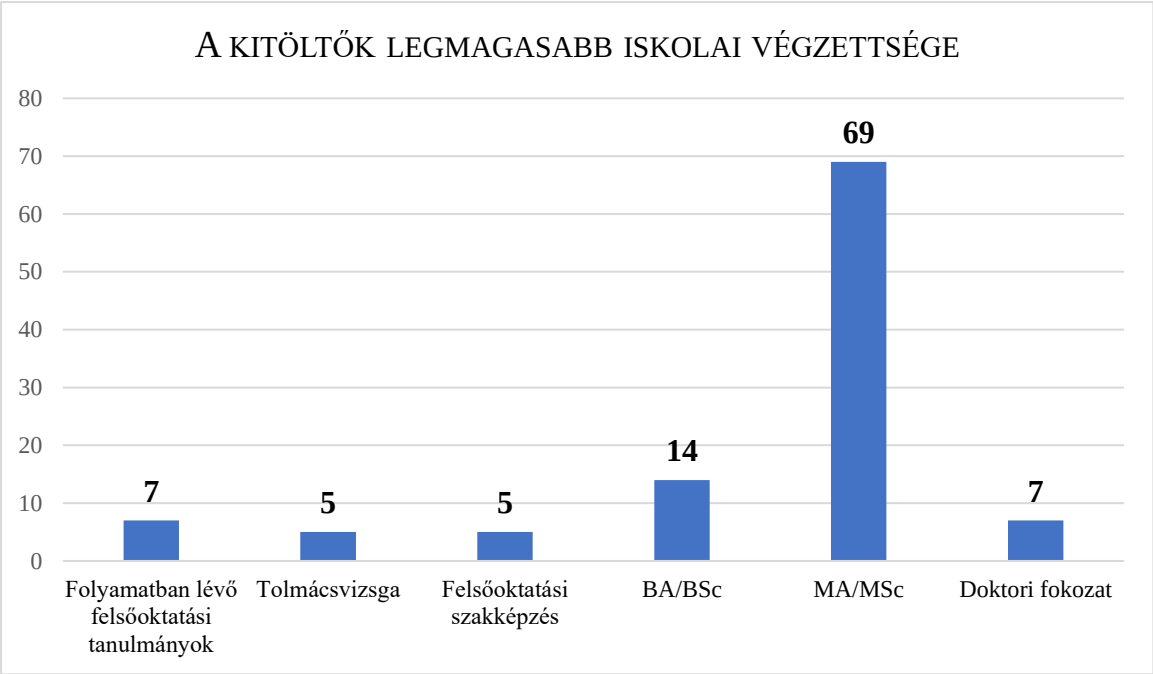
A következő demográfiai kérdéssel a kitöltők életkorának megoszlását vizsgáltam, ahol 5 különböző korcsoportból választhatták ki a válaszadók a saját életkoruknak megfelelőt. A kapott adatokat a 2.ábra szemlélteti.



2.ábra: A kitöltők életkori megoszlása (N=107), forrás: saját kutatás

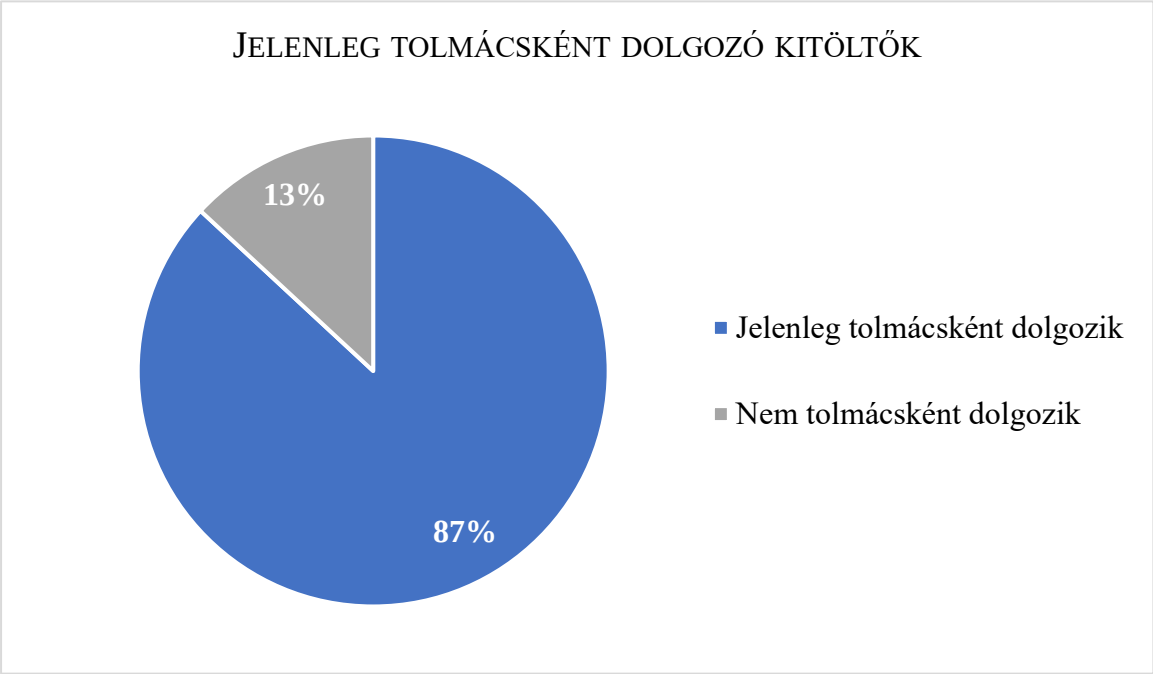
Az életkorra vonatkozó kérdésnek köszönhetően kiderült, hogy a kitöltők legnagyobb része a 41-50 évesek kategóriájába sorolható, ez összesen 31 főt jelent, vagyis 29%-ot. Ezt a kategóriát követi szorosan a 31-40 évesek csoportja 27 fővel, vagyis 25%-kal. Majd az 51-60 évesek csoportja: 24 fővel, ami 23%. Utánuk következik a 20-30 évesek csoportja: 14 fővel, azaz 13%-kal. Végül pedig legkisebb számmal a 60 év fölöttiek csoportja, egészen pontosan 11 fővel, tehát 10%-kal.

Az utolsó demográfiai kérdés a kitöltők legmagasabb iskolai végzettségére vonatkozott. A kapott eredményeket a 3.ábra foglalja össze, mely alapján láthatjuk, hogy a kérdezettek közül a legtöbben mesterdiplomával rendelkeznek, ez 69 főt jelent. Alapdiplomával 14-en, doktori fokozattal pedig 7-en rendelkeznek. Szintén 7-en folytatnak még felsőoktatási tanulmányokat. Felsőoktatási szakképzésben 5 fő szerzett oklevelet és ugyancsak 5-en rendelkeznek tolmácsvizsgával.



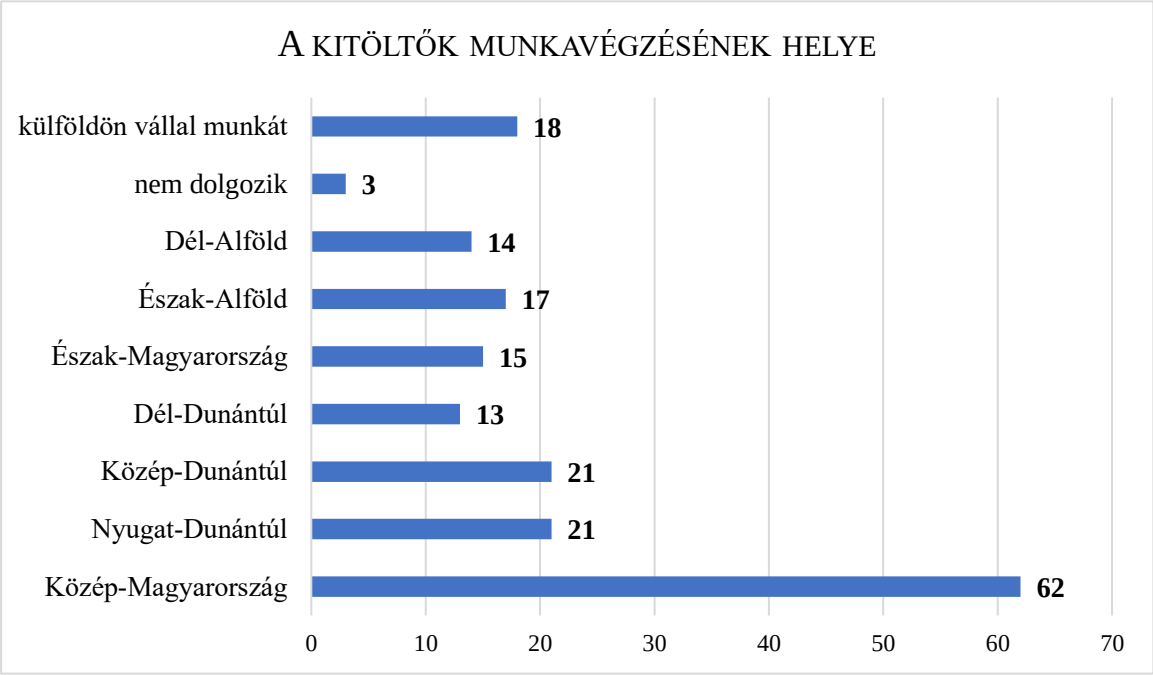
3.ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége (N=107), forrás: saját kutatás

A kérdőív segítségével azt is vizsgáltam, hogy a kitöltők közül hányan dolgoznak jelenleg is tolmácsként. A kapott adatokat a 4.ábra foglalja össze, mely alapján láthatjuk, hogy a kitöltők 87%-a jelenleg is tolmácsolással foglalkozik.



4.ábra: Jelenleg tolmácsként dolgozó kitöltők (N=107), forrás: saját kutatás

Az 5.ábra megmutatja a kitöltők munkavállalásának helyét, az ország régiói szerint csoportosítva. Ennél a kérdésnél több régiót is bejelölhettek a válaszadók, továbbá azt is feltűntethették, ha már nem dolgoznak vagy ha külföldön is szoktak munkát vállalni.



5.ábra: A kitöltők munkavégzésének helye (N=184), forrás: saját kutatás

Az eredmények alapján jól látható, hogy a legtöbben Közép-Magyarország területén vállalnak munkát (62 fő). Az ország többi régiójában munkát vállalók számát tekintve nincsen ekkora kiugrás, inkább hasonlóság látható a számok eloszlása között. Ugyancsak hasonló a külföldön munkát vállalók száma is 18 fővel, míg azok száma, akik egyáltalán nem dolgoznak nagyon csekély, mindössze 3 főt jelent.

A kapott eredmények segítségével összefüggést kerestem a kitöltők munkavégzésének helye és iskolai végzettsége között. Azt vizsgáltam, hogy a magasabb iskolai végzettségűek gyakrabban vállalnak-e munkát külföldön, mint Magyarországon. Ehhez kereszttábla elemzést alkalmaztam. Az elemzés elvégzése előtt csoportosítottam az iskolai végzettség és a munkavégzés helye kérdésekre kapott válaszokat. Az iskolai végzettség esetében egy csoportba kerültek a magasabb iskolai végzettségűek (BA/BSc, MA/MSc, doktori fokozat) és egy másik csoportba az alacsonyabb iskolai végzettségűek (folyamatban lévő felsőoktatási tanulmányok, tolmácsvizsga, felsőoktatási szakképzés). A munkavégzés helye szerint egy csoportba kerültek azok a válaszadók, akik csak külföldön vagy külföldön is vállalnak munkát és egy másik csoportba azok, akik már nem dolgoznak,

vagy csak Magyarország területén vállalnak munkát. Az így kapott kereszttábla elemzés eredményeit a 6.ábra szemlélteti. A kereszttábla elemzés során alkalmazott Pearson féle Khi négyzet próba és a szignifikancia szint értéke (p=0,189) alapján a kérdőívet kitöltő tolmácsok iskolai végzettsége és a külföldi munkavállalás között nincs statisztikailag igazolható összefüggés, vagyis a kérdőívet kitöltő magasabb iskolai végzettségű tolmácsok nem vállalnak gyakrabban munkát külföldön, mint Magyarországon.

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Külföldön vállal munkát? * Magasabb iskolai végzettségű?	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Külföldön vállal munkát? * Magasabb iskolai végzettségű? Crosstabulation

Count

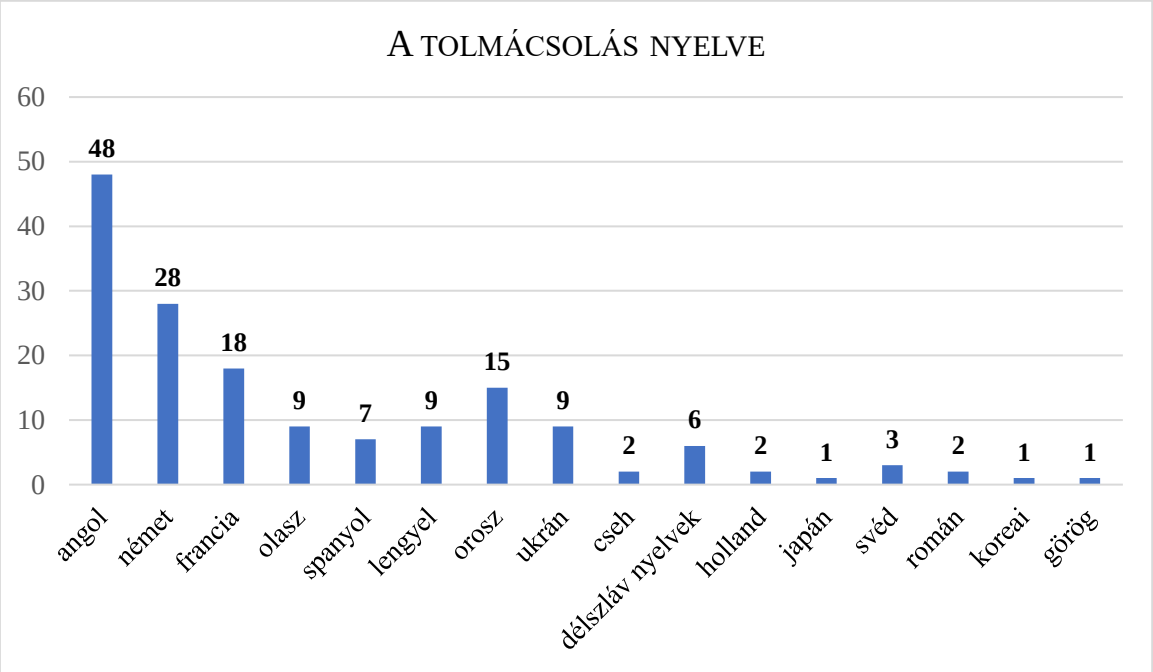
		Magasabb iskolai végzettségű?		
		nem	igen	Total
Külföldön vállal munkát?	igen	1	17	18
	nem	16	73	89
Total		17	90	107

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,729[a]	1	,189		
Continuity Correction[b]	,924	1	,336		
Likelihood Ratio	2,119	1	,145		
Fisher's Exact Test				,295	,170
Linear-by-Linear Association	1,713	1	,191		
N of Valid Cases	107				

6.ábra: Kereszttábla elemzés: iskolai végzettség és a munkavégzés helye (N=107), forrás: saját kutatás

A kérdőív következő kérdésében a kitöltőknek arra kellett választ adniuk, hogy milyen nyelven vagy nyelveken tolmácsolnak. A válaszokat a 7.ábra oszlopdiagrammja szemlélteti.



7.ábra: A tolmácsolás nyelve (N=107), forrás: saját kutatás

A válaszadók tolmácsolási nyelvei nagyon változatosak. A 107 válaszból 48-nál jelent meg vagy önmagában vagy egy másik nyelvvel kiegészülve az angol. Az angol után a német, a francia és az orosz nyelveket jelölték meg nagyobb számban. Legkisebb számban a görög, a koreai, a japán, a cseh, a svéd, a holland és a román nyelvek jelentek meg. A középmezőnyt 6-9 fővel az olasz, a spanyol, a lengyel, az ukrán és a délszláv nyelvek (bolgár, szerb, horvát, bosnyák, montenegrói) alkotják. A délszláv nyelveket nem én csoportosítottam, hanem a válaszadók adták meg ebben a formában a beszélt nyelveket.

A tolmácsolási nyelvek adatai alapján összefüggést kerestem a ritkán megjelent nyelvek és a válaszadók iskolai végzettsége között. Arra voltam kíváncsi, hogy a kérdőív válaszaiban ritkán megjelenő nyelveken tolmácsoló válaszadókra jellemző a doktori fokozat megszerzése vagy sem. A válaszokban megjelenő nyelveket csoportosítottam, egy csoportba kerültek a válaszok közül legkisebb számban beszélt nyelvek: a cseh, a holland, a japán, a svéd, a román, a koreai és a görög nyelv, a másik csoportba pedig a fennmaradó, gyakrabban beszélt nyelvek. Iskolai végzettség szerint is két csoportra osztottam a válaszadókat, a doktori fokozattal rendelkezőkre és a doktori fokozattal nem rendelkezőkre. A csoportosítás

segítségével kereszttábla elemzéssel tudtam vizsgálni a változók összefüggését. A kereszttábla elemzés során kapott eredményeket a 8.ábra szemlélteti.

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Doktori fokozattal rendelkezik? * Ritkán beszélt nyelv?	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Doktori fokozattal rendelkezik? * Ritkán beszélt nyelv? Crosstabulation

Count

		Ritkán beszélt nyelv?		
		igen	nem	Total
Doktori fokozattal rendelkezik?	igen	2	5	7
	nem	10	90	100
Total		12	95	107

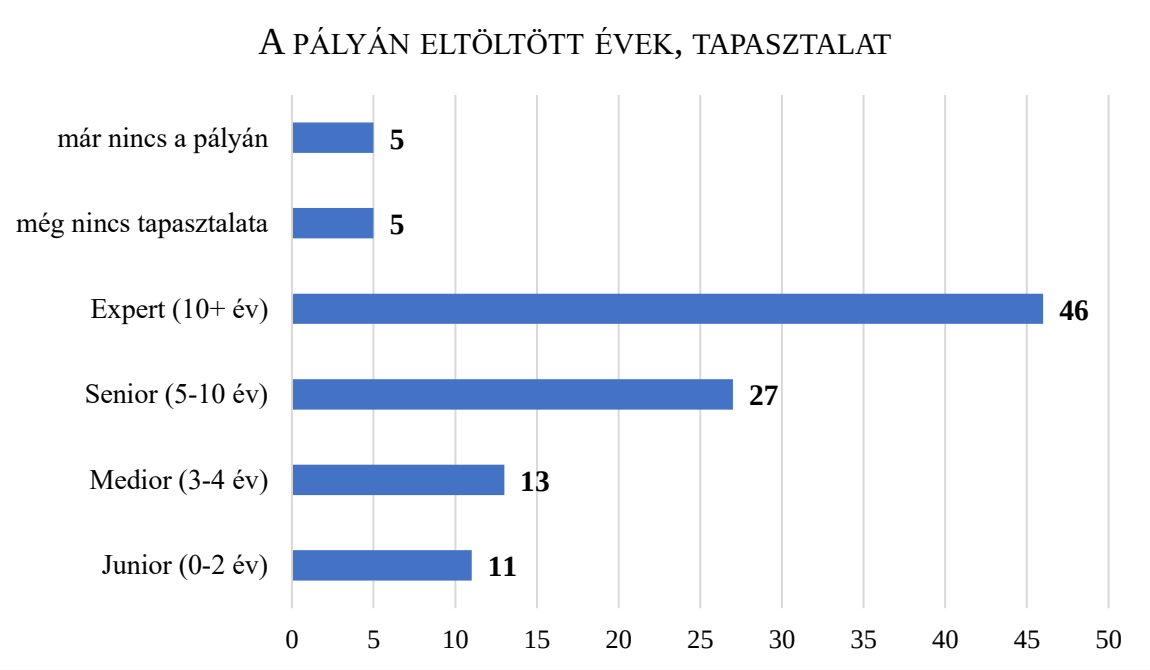
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,266[a]	1	,132		
Continuity Correction[b]	,785	1	,376		
Likelihood Ratio	1,719	1	,190		
Fisher's Exact Test				,176	,176
Linear-by-Linear Association	2,245	1	,134		
N of Valid Cases	107				

8.ábra: Kereszttábla elemzés: Doktori fokozat és a válaszok között ritkán megjelent nyelvek kapcsolata (N=107), forrás: saját kutatás

A szignifikancia szint (p=0,132) alapján látható, hogy nincs statisztikailag kimutatható összefüggés a két változó között. Nem szereztek többen doktori fokozatot azok, akik a válaszok között ritkábban megjelent nyelven tolmácsolnak. A 7 doktori fokozatot szerzett válaszadó közül mindössze 2 válaszadó tartozik a válaszok között néhány alkalommal megjelent nyelveken beszélők csoportjába.

A kérdőív segítségével vizsgáltam továbbá, hogy a válaszadók mióta vannak a tolmács pályán. Ezeket az adatokat a 9.ábra tartalmazza, mely alapján látható, hogy a legtöbb kitöltő több mint 10 éves tapasztalattal rendelkezik. A tapasztalattal nem rendelkezők és azok száma, akik már nincsenek a pályán 5-5 fő. A kérdőív kiértékeléséhez ennél a kérdésnél leíró statisztikai módszereket is alkalmaztam, melyek alapján a válaszadók átlagosan 7,9 éve vannak a pályán, ennek az értéknek a szórása pedig 5,9 év. Ezeket és a további eredményeket részletesen a 2.táblázat tartalmazza.

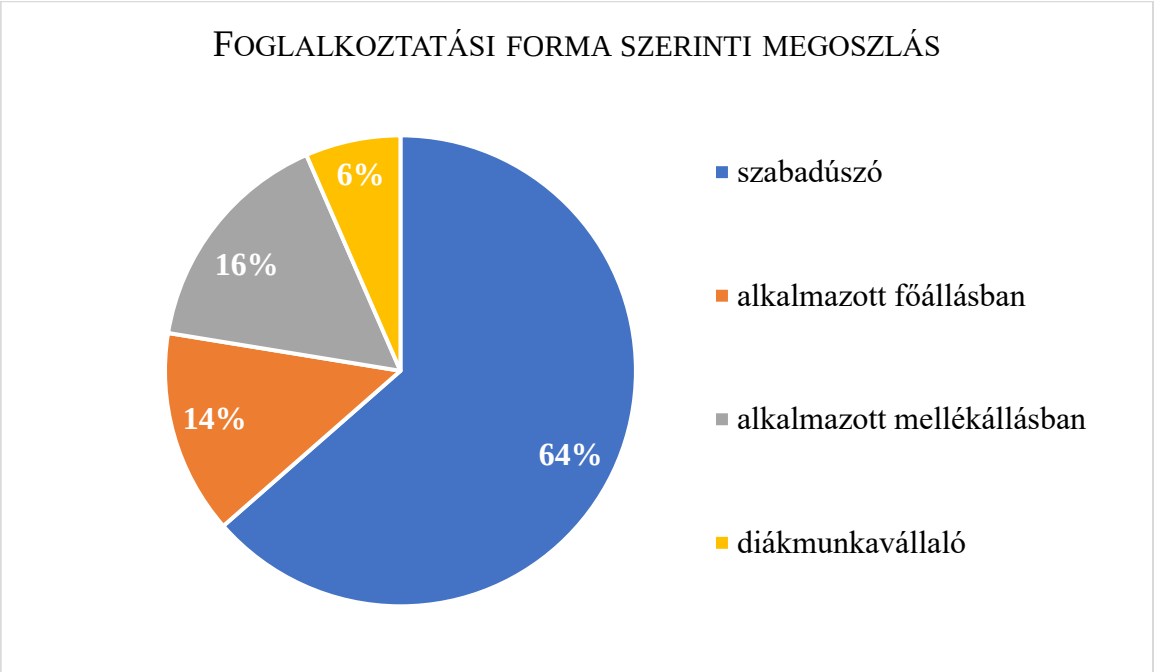


9.ábra: A pályán eltöltött évek, tapasztalat (N=107), forrás: saját kutatás

2.táblázat: A pályán eltöltött évek – leíró statisztikai értékek (N=107), forrás: saját kutatás

Átlag	7,9
Medián	7
Módusz	10
Szórás	5,9
Minimum	0
Maximum	30
Összeg	849
Darabszám	107

A kutatás során azt is megvizsgáltam, hogy milyen foglalkoztatási formában végzik a tolmácsok a munkájukat (10.ábra) továbbá, hogy milyen módon szerezték a legutóbbi tolmács munkájukat (11.ábra) például megkeresték őket a lehetőséggel vagy internetes álláshirdető portálon találták a munkát.

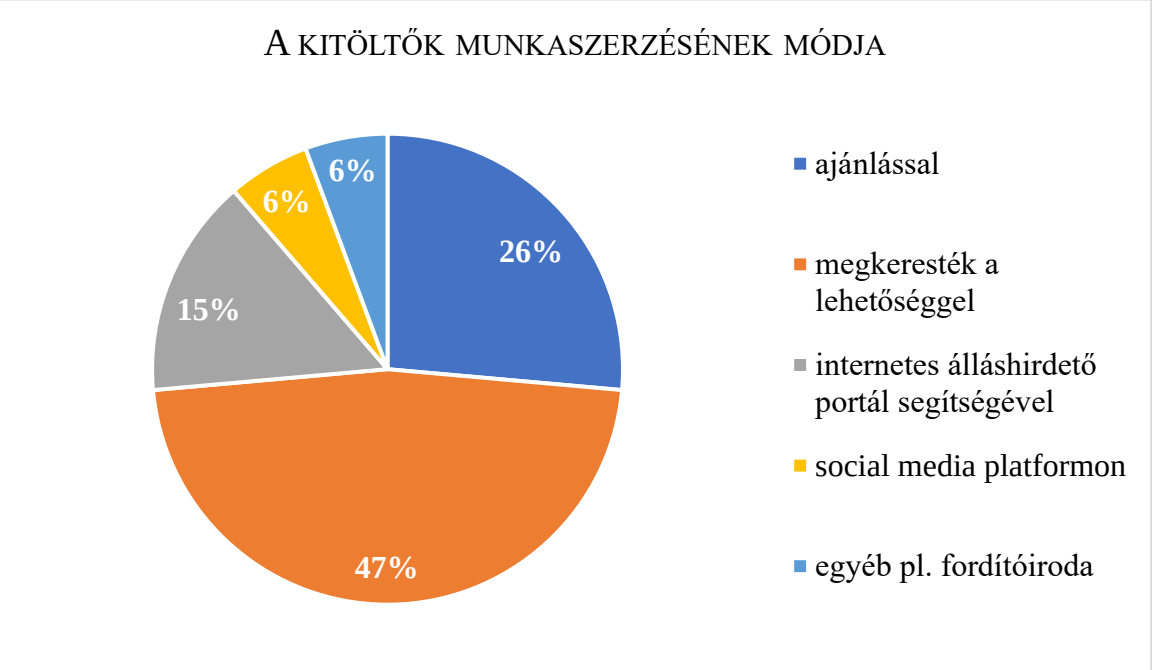


10.ábra: Foglalkoztatási forma szerinti megoszlás (N=107), forrás: saját kutatás

A 10.ábra adatai alapján kiderül, hogy a megkérdezettek több mint fele: egészen pontosan 68 fő, vagyis 64% szabadúszóként végez vagy végzett tolmácsolási tevékenységet. A kérdésre azok is válaszolhattak, akik már nem dolgoznak a szakmában. Az alkalmazottak aránya nagyjából azonos, a főállásban dolgozók száma 15 fő, azaz 14%. Mellékállásban tolmácsolási tevékenységet pedig 17 fő, azaz a megkérdezettek 16%-a végez. A kérdőívet kitöltők közül legkevesebben diákmunkavállalóként vannak foglalkoztatva, mindössze 7 fővel, vagyis 6%-kal.

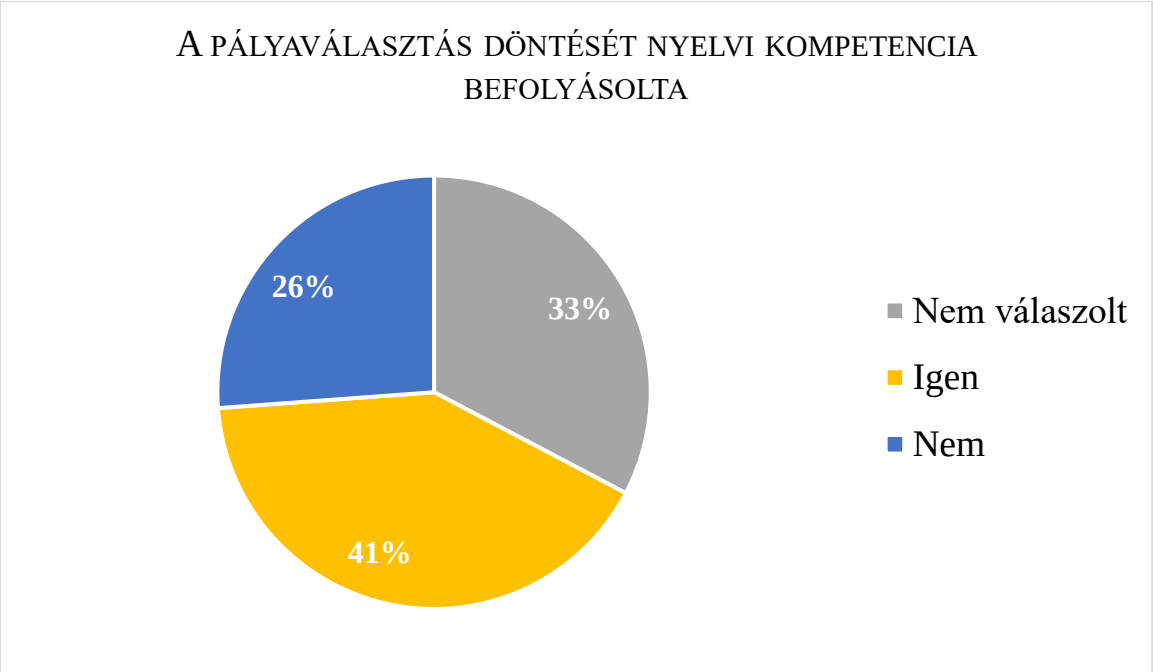
A kérdőív következő kérdésére, arra, hogy milyen módon szerezték a legutóbbi tolmács munkájukat (11.ábra) a legtöbben - a válaszadók 47%-a, vagyis 51 fő - a *'megkeresték a lehetőséggel'* választ adták. Ezzel szemben a tartalomelemzés során is vizsgált internetes álláshirdető portálok segítségét ennél jóval kevesebben, csupán csak 16 fő vette igénybe, ez a válaszadók 15%-a. A válaszadók 26%-a (28 fő) ajánlással, 6%-a (6 fő)

social media platformon keresztül és ugyancsak 6%-a (6 fő) egyéb módon: például fordítóirodán keresztül szerezte a jelenlegi/legutóbbi tolmács munkáját.



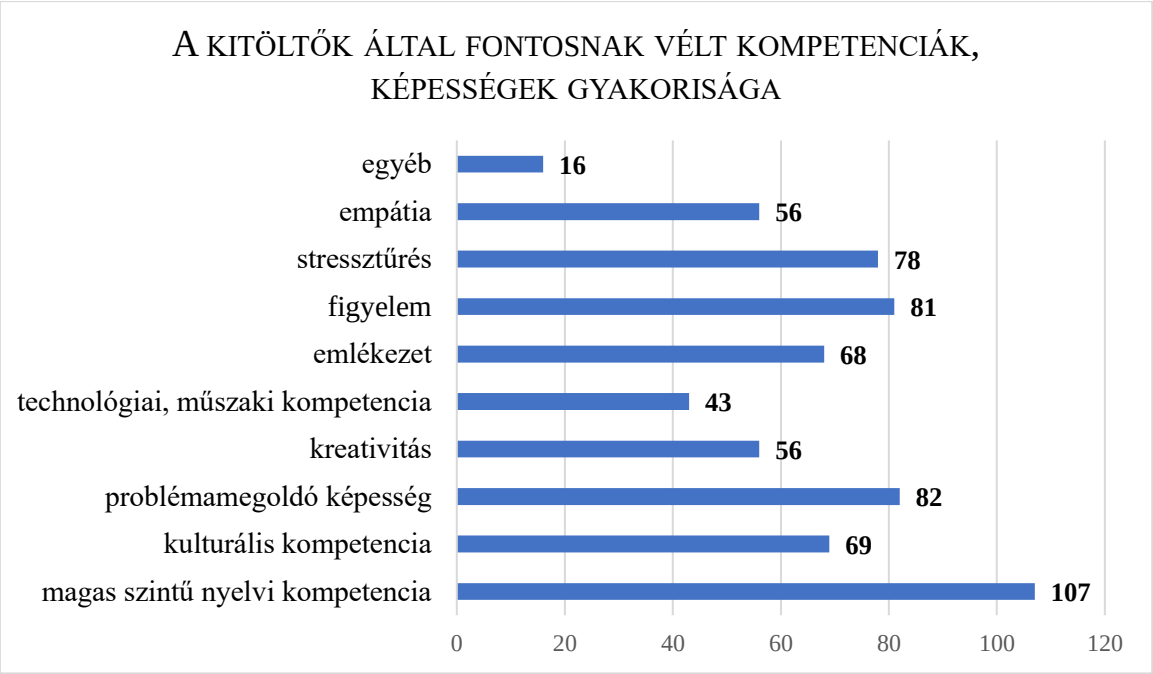
11.ábra: A kitöltők munkaszerzésének módja (N=107), forrás: saját kutatás

A kérdőív segítségével vizsgáltam a pályaválasztás okát is, egészen pontosan arra voltam kíváncsi, hogy mekkora mértékben befolyásolja a nyelvi kompetenciákban való fejlettség a pályaválasztást. Ahogy azt a 12.ábra is mutatja, erre a kérdésre a kérdőívet kitöltők közül 33%, vagyis 35 fő egyáltalán nem válaszolt. A nyelvi kompetenciáinak fejlettsége 41%, azaz 44 fő pályaválasztási döntésében működött közre. Egyéb okokat - például a tolmácsolással járó életforma szeretetét vagy a korábbi fordítói pálya ihlette döntést – 26%, azaz 28 fő osztott meg velem a kérdőívben.



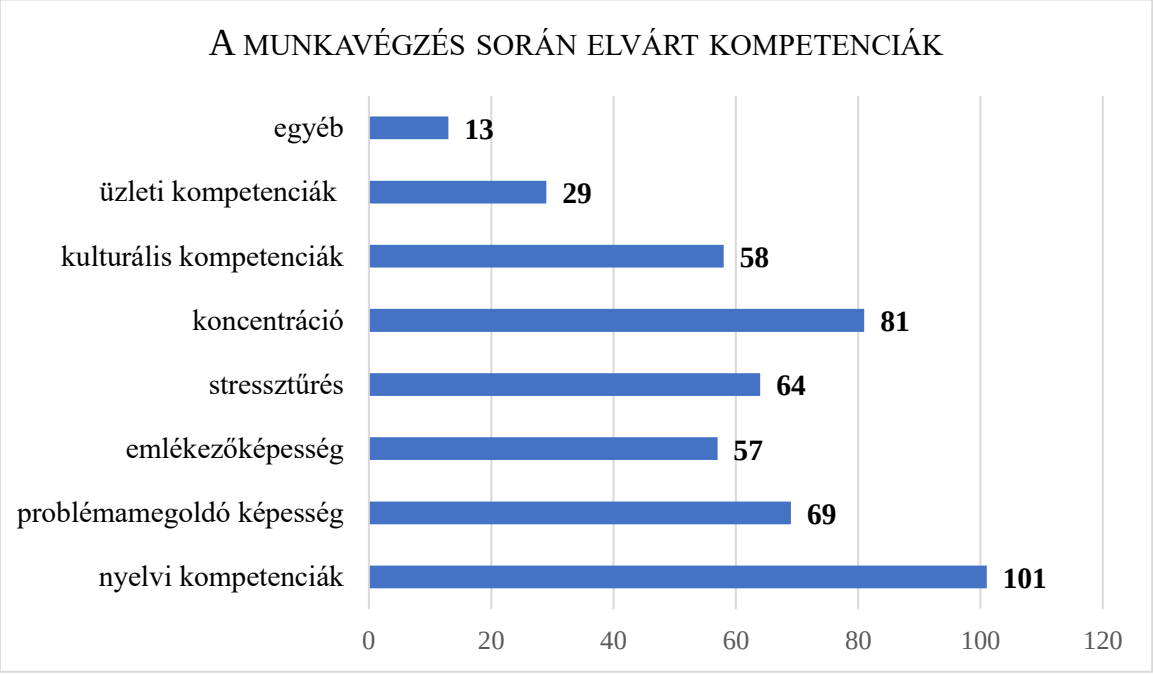
12.ábra: A pályaválasztás döntését nyelvi kompetencia befolyásolta (N=107), forrás: saját kutatás

A kérdőív további kérdései a kompetenciaelvárások témáját vizsgálja, először arra a kérdésre kerestem választ, hogy a kitöltők szerint milyen kompetenciákkal, képességekkel kell rendelkeznie egy tolmácsnak. Összesen 9 választási lehetőséget adtam meg és kiegészítettem egy egyéb opcióval is, annak érdekében, hogy további gondolatokat is meg tudjanak velem osztani a válaszadók. A kapott eredményeket a 13.ábra összegzi. A legtöbbször - a kitöltések összes esetében - a magas szintű nyelvi kompetenciákat jelölték a tolmácsok, a legkevesebbszer pedig a technológiai, műszaki kompetenciákat (43 fő). Az egyéb opció lehetőségét 16 fő használta ki és többek között olyan kompetenciákat és képességeket emeltek ki, mint a rugalmasság, a nyitottság, a viselkedni tudás, az alázat, a türelem, a pontosság, a maximalizmus, az élethosszig tartó tanulás képessége, a felkészültség, a kitartás, az integritás, az alkalmazkodó képesség, az emberismeret, a magabiztosság és a titoktartás képessége.



13.ábra: A kitöltők által fontosnak vélt kompetenciák, képességek gyakorisága (N=656), forrás: saját kutatás

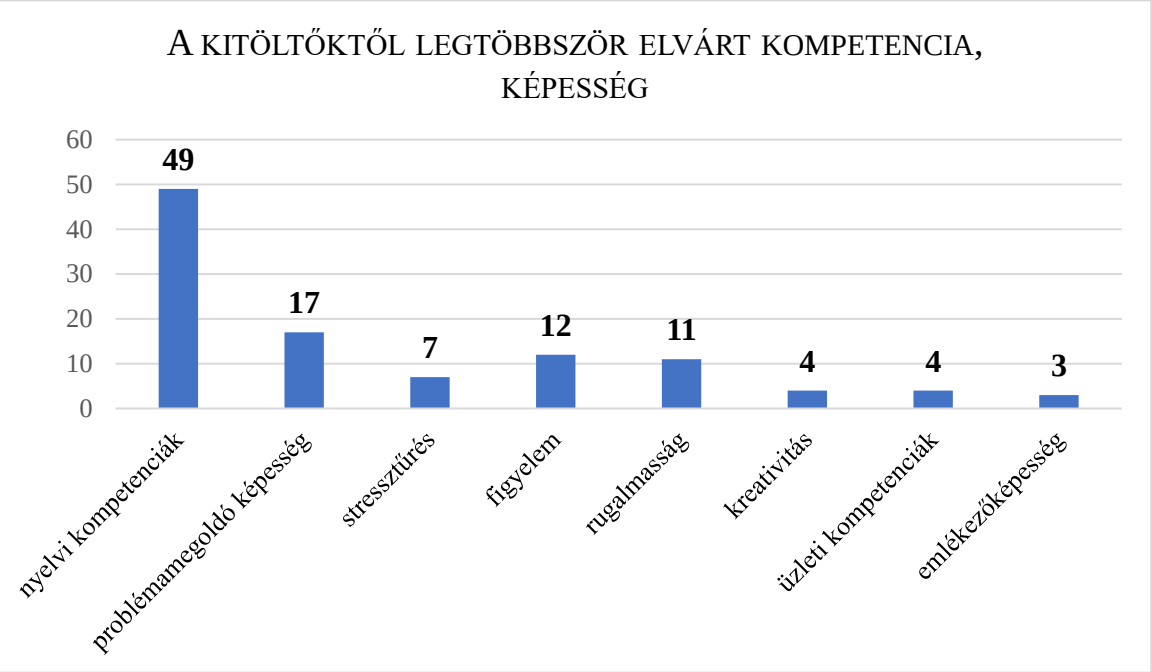
A kérdőív következő kérdésével a munkavégzés során elvárt kompetenciákat vizsgáltam. Ennél a kérdésnél 7 választási lehetőséget és az előző kérdéshez hasonlóan egy egyéb opciót is megadtam. A kérdésre kapott eredményeket a 14.ábra szemlélteti.



14.ábra: A munkavégzés során elvárt kompetenciák (N=472), forrás: saját kutatás

A munkavégzése során tőle elvárt kompetenciák kérdésénél a legtöbben ezúttal is a nyelvi kompetenciákat jelölték – azonban nem az összes kitöltő, mint az előző kérdés esetében, hanem 101 fő, azaz a kitöltők 93%-a. Ezután a koncentráció képessége következik, amit 81 fő jelölt elvárásként, majd ezeket követi kisebb különbségekkel a problémamegoldó képesség, a stressztűrés, a kulturális kompetenciák és az emlékezőképesség. Az általam megadott kompetenciák közül legkevesebbszer az üzleti kompetenciákat jelölték meg elvárásként a válaszadók. Az egyéb opciót 13 fő vette igénybe - ez a válaszadók 12%-át teszi ki – melynek segítségével többek között olyan kompetenciákat és képességeket soroltak még fel elvárásként, mint a szervezési képesség, a megbízással összefüggő szakmai terminológia ismerete, a rugalmasság, a pontosság és a professzionalizmus.

A kérdőív utolsó kérdésével azt vizsgáltam, hogy melyik az a kompetencia, képesség, ami a válaszadók tolmács-pályafutása során a legtöbbször megjelent a feléjük támasztott munkáltatói elvárások között. A kapott eredményeket a 15.ábra szemlélteti.



15.ábra: A kitöltőktől legtöbbször elvárt kompetencia, képesség (N=107), forrás: saját kutatás

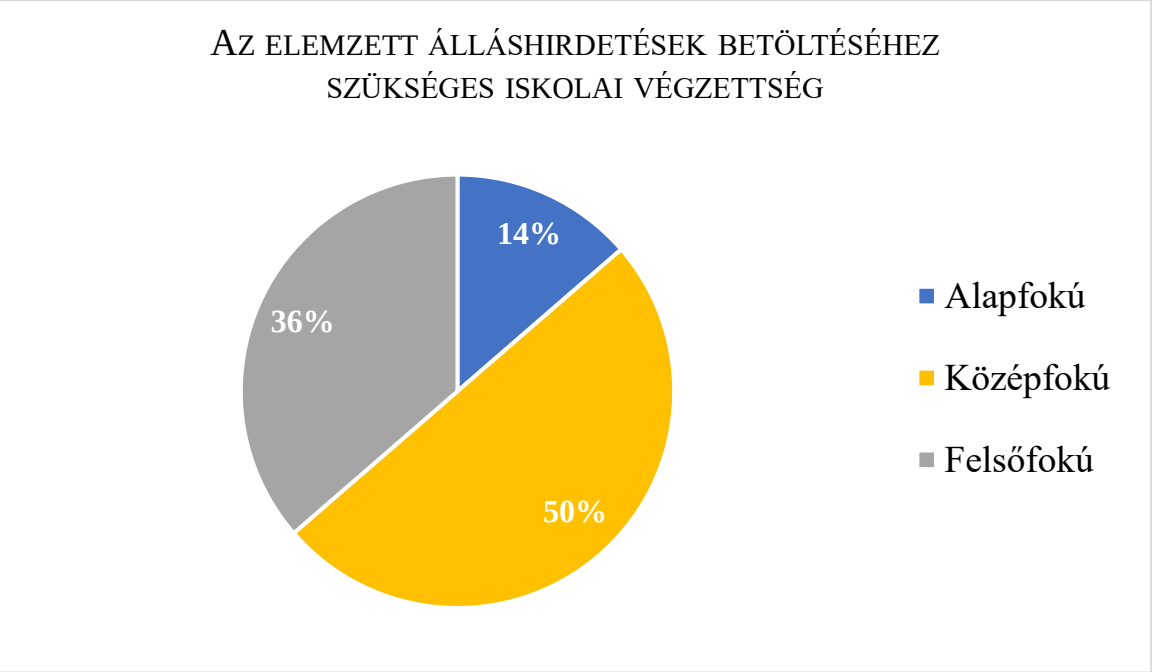
Erre a kérdésre rövid szöveges választ kellett adniuk a kitöltőknek, mert mindenkitől egy egyéni, a legjobb belátása szerinti választ gondoltam a kutatás szempontjából leghatékonyabbnak. Ennek alapján a legtöbben (49 fő) a nyelvi kompetenciákat emelték ki, ez a válaszadók 46%-át jelenti. Ezt követi a problémamegoldó képesség (17 fő), a figyelem

(12 fő) és a rugalmasság (11 fő), amelyek között matematikailag nincs nagy eltérés, azonban a nyelvi kompetenciák előfordulásához viszonyítva jól látható a különbség. A legtöbbször elvárt kompetenciák és képességek sorát pedig a stressztűrés, a kreativitás, az üzleti kompetenciák és az emlékezőképesség zárja. Az eredményeket összehasonlítva láthatjuk, hogy a nyelvi kompetenciák kimagasló értékben jelennek meg elvárásként. Az egyik válaszadó ki is emelte ennél a kérdésnél, hogy nagyon ritka az olyan munkáltató/ügyfél, aki ennél mélyebben belegondol abba, hogy milyen más kompetenciákkal kell rendelkeznie egy tolmácsnak ahhoz, hogy kiemelkedő munkát végezzen a szakmájában.

3.4.2. Tartalomelemzés eredményei: tolmács álláshirdetések vizsgálata

A következőkben az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács álláshirdetések elemzésénél kapott eredményeket ismertetem.

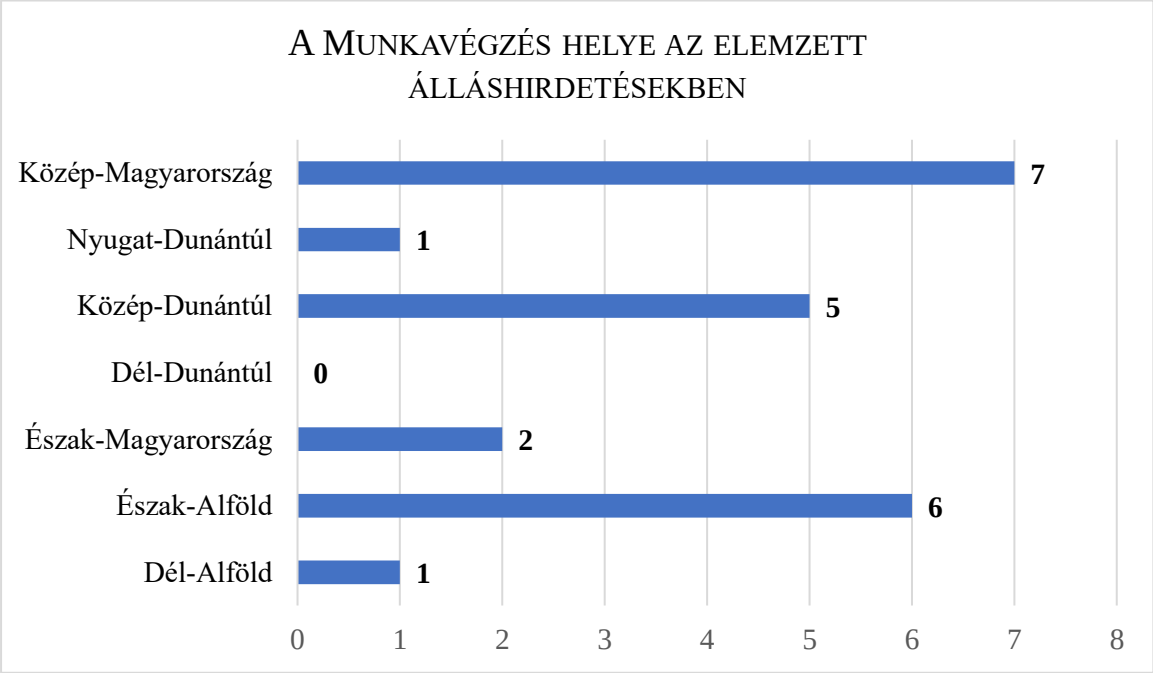
Az első elemzési szempont, azaz az állás betöltéséhez szükséges iskolai végzettség eredményeit a 16.ábra tartalmazza.



16.ábra: Az elemzett álláshirdetések betöltéséhez szükséges iskolai végzettség (N=22), forrás: saját kutatás

Az ábrán jól látható, hogy a legtöbb hirdetésben a középfokú végzettség elegendő volt az állás betöltéséhez, az esetek 50%-ában, azaz 11 hirdetésben. Alapfokú végzettséget 3 hirdetés (14%), míg felsőfokú végzettséget 8 hirdetés (36%) esetében határoztak meg elvárásként.

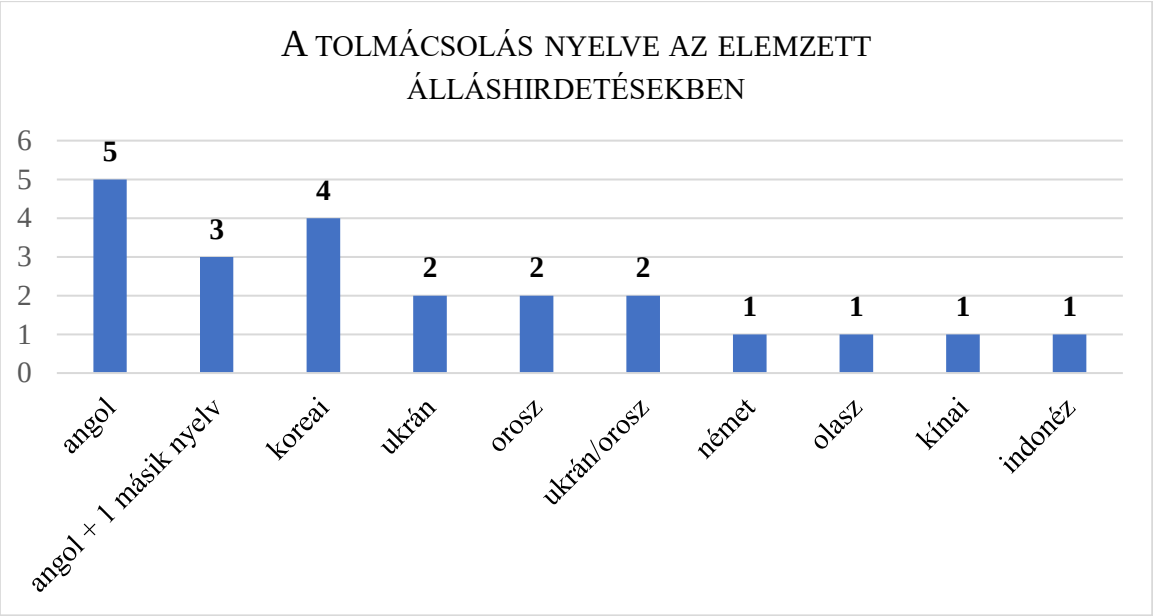
A második elemzési szempont a munkavégzés helye volt, melyeket régiók szerint csoportosítottam. Az így kapott eredmények a 17.ábrán láthatóak.



17.ábra: A munkavégzés helye az elemzett álláshirdetésekben (N=22), forrás: saját kutatás

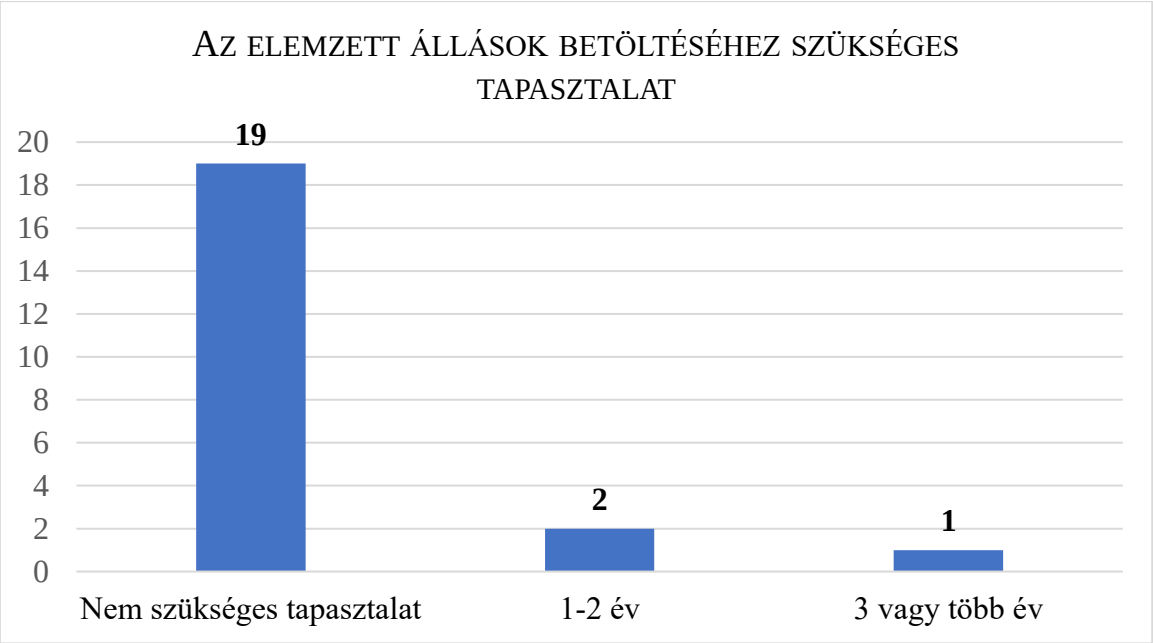
A vizsgált időszakban, a legtöbb tolmácsot Közép-Magyarországra, a Közép-Dunántúlra és az Észak-Alföldre keresték. A többi régiót tekintve csak egy, maximum két esetben, míg a Dél-Dunántúlra egyetlen alkalommal sem kerestek tolmácsot.

Az álláshirdetések elemzésénél a nyelvek szempontjából igazán változatos eredmények születtek. Ahogy azt a 18.ábrán láthatjuk, a legtöbb esetben angol nyelvű tolmácsot kerestek, ebből 5 hirdetésben csak az angol nyelv volt elvárás, 3 hirdetésben pedig az angol nyelv kiegészült még egy idegennyelvtudással, amelyek a francia, a német és a kínai nyelvek voltak. Emellett 4 alkalommal kerestek koreai tolmácsot, 2 alkalommal ukrán, 2 alkalommal orosz és szintén 2 alkalommal ukrán vagy orosz tolmácsot. Ezenkívül megjelent a hirdetések között a német, az olasz, a kínai és az indonéz nyelv is.



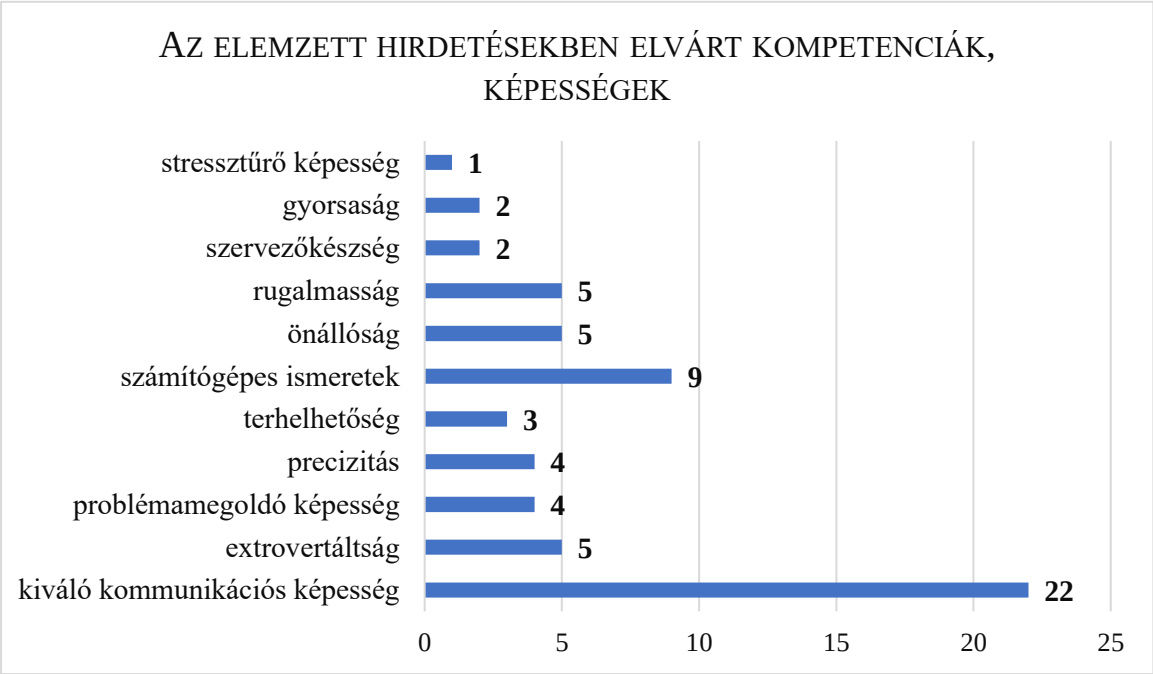
18.ábra: A tolmácsolás nyelve az elemzett álláshirdetésekben (N=22), forrás: saját kutatás

Az álláshirdetések elemzésénél tanulmányoztam, hogy mekkora mértékű tapasztalattal szükséges rendelkeznie a keresett tolmácsoknak az állás betöltéséhez. A 19.ábra alapján, ami ezeket az eredményeket szemlélteti láthatjuk, hogy a vizsgált időszakban összegyűjtött 22 darab álláshirdetés több mint háromnegyedénél – egyészen pontosan 19 esetben – egyáltalán nem volt szükség korábbi tolmácsolási tapasztalatra az állás betöltéséhez. Kettő esetben kerestek olyan tolmácsot, aki 1-2 év tapasztalattal rendelkezik, továbbá egy alkalommal olyan tolmácsot, akinek minimum 3 év tapasztalata van a pályán.



19.ábra: A elemzett állások betöltéséhez szükséges tapasztalat (N=22), forrás: saját kutatás

Az álláshirdetések utolsó elemzési szempontja, azonban a hipotéziseim vizsgálatához elsődleges és egyben nélkülözhetetlen eleme a munkáltatók által elvárt kompetenciák voltak. A 20.ábra tartalmazza a hirdetésekben megjelent kompetenciaelvárásokat és összegzi azok gyakoriságát. Láthatjuk, hogy legnagyobb mértékben egészen pontosan a vizsgált álláshirdetések közül mindegyikben szerepelt a kiváló kommunikációs képesség elvárásként. Ezután 9 hirdetés hangsúlyozta a számítógépes kompetenciák fontosságát. Nagyjából hasonló gyakorisággal jelent meg a rugalmasság, az önállóság, az extrovertáltság,



20.ábra: Az elemzett hirdetésekben elvárt kompetenciák, képességek (N=62), forrás: saját kutatás

a precizitás, a problémamegoldó képesség és a terhelhetőség az elvárások között. Minimális mértékben, csupán 1-2 alkalommal szerepelt a szervezőkészség, a gyorsaság és a stressztűrő képesség. Az ábrán a jobb átláthatóság érdekében nem jelennek meg, azonban szintén csak egy-egy alkalommal fordultak elő az elvárások soraiban az alkalmazkodó képesség, a találékonyság és a kontrolltartás képessége.

A tartalomelemzés eredményeinek összesítése után további kérdések fogalmazódtak meg bennem, például, hogy az ázsiai nyelven beszélő tolmácsot kereső álláshirdetésekben vajon több kompetenciaelvárást fogalmaznak-e meg a munkáltatók, mint a többi nyelv esetében. Ezért kereszttábla elemzés segítségével kerestem választ a kérdésemre. Először csoportosítottam az álláshirdetésekben megjelenő nyelveket, aszerint, hogy ázsiai nyelv vagy sem. Ezután szintén két csoportra osztottam az álláshirdetésekben megjelenő kompetenciákat és képességeket a hirdetésekben megjelenő számuk szerint. Külön csoportba kerültek azok az álláshirdetések, ahol a kompetenciák és képességek száma három vagy kevesebb volt és egy másik csoportba azok, ahol 3-nál több kompetencia vagy képesség volt felsorolva a hirdetésben. A csoportosítás segítségével el tudtam végezni a kereszttábla

elemzést, melynek eredményeit a 21.ábra szemlélteti. A kereszttábla elemzés során alkalmazott Pearson féle Khi négyzet próba megmutatta a vizsgált időszakban az ázsiai nyelvű tolmácsot kereső álláshirdetések és a kompetenciaelvárások száma közötti összefüggést. A szignifikancia szint értéke alapján (p=0,040) van statisztikailag igazolható összefüggés a két változó között. A Cramer-féle asszociációs együttható értékéből (C=0,437) pedig látható, hogy a változók közötti kapcsolat közepes erősségű.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kompetenciaelvárás 3-nál több * Ázsiai nyelv?	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

Kompetenciaelvárás 3-nál több * Ázsiai nyelv? Crosstabulation

Count

		Ázsiai nyelv?		
		igen	nem	Total
Kompetenciaelvárás 3-nál több	nem	7	6	13
	igen	1	8	9
Total		8	14	22

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,197[a]	1	,040		
Continuity Correction[b]	2,554	1	,110		
Likelihood Ratio	4,617	1	,032		
Fisher's Exact Test				,074	,052
Linear-by-Linear Association	4,006	1	,045		
N of Valid Cases	22				

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	,437	,040
	Cramer's V	,437	,040
N of Valid Cases		22	

21.ábra: Kereszttábla elemzés: ázsiai nyelvek és kompetenciaelvárások összefüggése (N=22), forrás: saját kutatás

Ezután az álláshirdetésekben megjelenő kompetenciaelvárások számát és az iskolai végzettséget hasonlítottam össze. Egészen pontosan azt vizsgáltam, hogy azoknál az álláshirdetéseknél, ahol magasabb iskolai végzettséget várnak el, ott a kompetenciaelvárások száma is magasabb-e. Szintén kereszttábla elemzést alkalmaztam a vizsgálathoz és az előző elemzéshez hasonlóan ugyanúgy két csoportra osztottam az adatokat, annak érdekében, hogy el lehessen végezni a kereszttábla elemzést. Azokat az álláshirdetéseket, ahol három vagy több kompetenciaelvárás jelent meg 2-es számmal, míg a 3-nál kevesebbeket 1-es számmal kódoltam. Az iskolai végzettség csoportosításánál külön kódoltam azokat az álláshirdetéseket, ahol szükséges a felsőfokú végzettség az állás betöltéséhez és egy másik kódszámmal jelöltem azokat, ahol nem. A kapott eredményeket a 22.ábra szemlélteti.

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kompetenciaelvárás 3-nál több * Felsőfokú végzettség szükséges?	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

Kompetenciaelvárás 3-nál több * Felsőfokú végzettség szükséges? Crosstabulation

Count

		Felsőfokú végzettség szükséges?		
		igen	nem	Total
Kompetenciaelvárás 3-nál több	nem	4	9	13
	igen	4	5	9
Total		8	14	22

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,430[a]	1	,512		
Continuity Correction[b]	,042	1	,838		
Likelihood Ratio	,428	1	,513		
Fisher's Exact Test				,662	,416
Linear-by-Linear Association	,410	1	,522		
N of Valid Cases	22				

22.ábra: Kereszttábla elemzés: Kompetenciaelvárások száma és az iskolai végzettség közötti összefüggés vizsgálata (N=22), forrás: saját kutatás

A szignifikancia szint alapján (p=0,512) nincs statisztikailag igazolható összefüggés a vizsgált időszakban megjelent tolmács álláshirdetések kompetenciaelvárásainak száma és az állás betöltéséhez szükséges iskolai végzettség között. Tehát azoknál az álláshirdetéseknél, ahol felsőfokú végzettség volt szükséges az állás betöltéséhez, ott nem volt egyértelműen több a kompetenciaelvárások száma.

Végül a vizsgált időszak álláshirdetéseiben megjelenő kompetenciaelvárások száma és a több idegennyelven beszélő tolmácsokat kereső álláshirdetések között kerestem összefüggést. Azt vizsgáltam, hogyha az álláshirdetésben több idegennyelven vártak el nyelvtudást akkor magasabb volt-e a kompetenciaelvárások száma. Az adatok elemzéséhez ebben az esetben is kereszttábla elemzést használtam. A kapott eredményeket a 23.ábra szemlélteti, amelyen láthatjuk, hogy a szignifikancia szint (p=0,329) alapján nincsen statisztikailag igazolható összefüggés a változók között. Vagyis a vizsgált időszakban megjelent tolmács álláshirdetések esetében azoknál a hirdetéseknél, ahol több idegennyelvtudást is elvártak egyszerre, ott nem volt egyértelműen magasabb a kompetenciaelvárások száma.

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kompetenciaelvárás 3-nál több * Többnyelvű tolmácsot kerestek?	22	88,0%	3	12,0%	25	100,0%

Kompetenciaelvárás 3-nál több * Többnyelvű tolmácsot kerestek? Crosstabulation

Count

		Többnyelvű tolmácsot kerestek?		
		nem	igen	Total
Kompetenciaelvárás 3-nál több	nem	12	1	13
	igen	7	2	9
Total		19	3	22

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,953[a]	1	,329		
Continuity Correction[b]	,119	1	,730		
Likelihood Ratio	,940	1	,332		
Fisher's Exact Test				,544	,358
Linear-by-Linear Association	,910	1	,340		
N of Valid Cases	22				

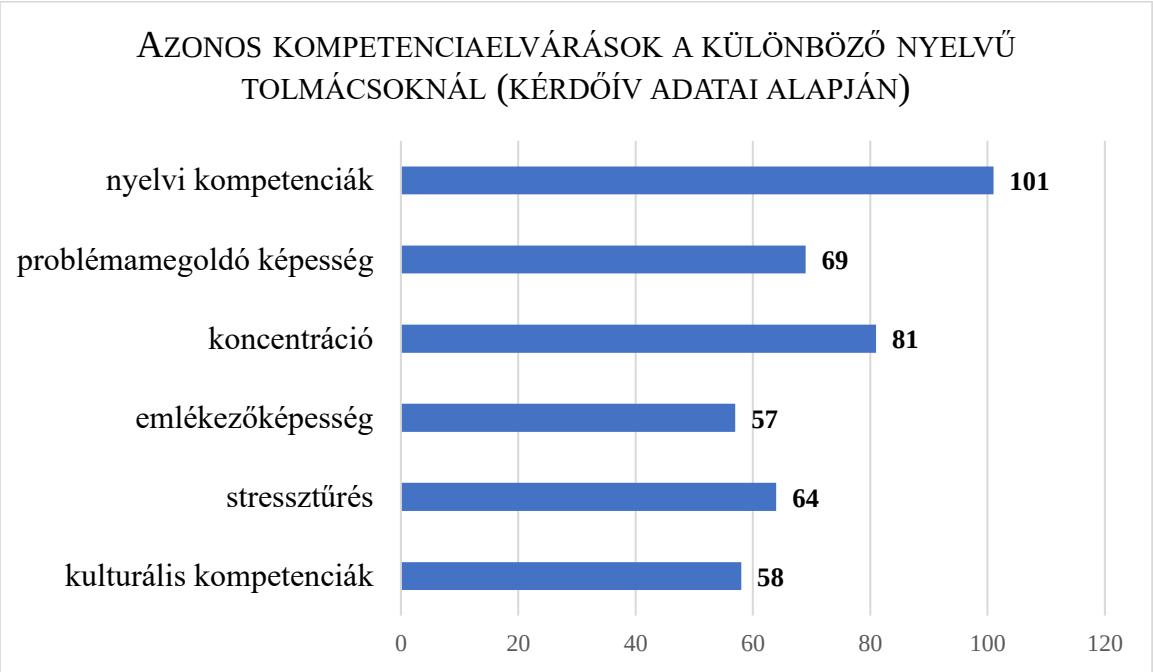
23.ábra: Kereszttábla elemzés: Kompetenciaelvárások száma és a többnyelvű tolmácsokat kereső álláshirdetések összefüggése (N=22), forrás: saját kutatás

Többnyelvű tolmácsot a vizsgált időszakban összesen három esetben kerestek az álláshirdetésekben, mindhárom hirdetés esetében a magas szintű nyelvi kompetenciák elvárása kiegészült a felsőfokú nyelvtudás szükségességével a keresett nyelvekből.

3.4.3. A hipotézisek vizsgálatának eredményei

Az első hipotézisem esetében, ahol azt vizsgáltam, hogy azonosak-e a kompetenciaelvárások a különböző nyelveket beszélő tolmácsok tekintetében a kérdőívben (lásd 1. sz. melléklet) megadott munkáltatóktól elvárt kompetenciák kérdésére kapott válaszokat hasonlítottam össze az álláshirdetésekben megjelenő kompetenciaelvárásokkal.

Az adatokat kódoltam majd az összesítéséhez az Excel programot használtam. A kérdőívben megjelenő azonos kompetenciaelvárásokat a 24.ábra szemlélteti.



24.ábra: Azonos kompetenciaelvárások a különböző nyelvű tolmácsoknál (kérdőív adatai alapján) (N=430), forrás: saját kutatás

A kapott adatokból 57 esetben, azaz a válaszok 53%-ban fordult elő, hogy a megjelölt lehetőségek közül minimum 3 elvárás ugyanaz volt: nyelvi kompetenciák, problémamegoldó képesség és koncentráció. A különbségek leginkább abban mutatkoztak meg, hogy a válaszadók többnyire 4 opciót jelöltek be és ebből a negyedik volt eltérő. Például volt olyan válasz, ahol az emlékezőképesség, míg másik válasz esetében a stressztűrés szerepelt negyedik elvárásként. A tartalomelemzés esetében vizsgált időszakban elemzett 22 álláshirdetésből 9-ben jelent meg ugyanaz a két elvárás: a nyelvi kompetenciák és a technológiai kompetenciák, ez az esetek 40%-a. A különbségek szintén a kompetenciaelvárások számában jelentkeztek, volt olyan hirdetés, ahol 3 elvárást, volt, ahol 4-et adtak meg. Ebből a nyelvi és a technológiai kompetenciák azonosat voltak, harmadik elvárásként azonban hol a rugalmasság, hol pedig az önállóság jelent meg és néhány esetben még kiegészült például a problémamegoldás képességével.

A második hipotézisem során azt vizsgáltam, hogy a senior tolmácsok - azok a tolmácsok, akik 5-10 éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek – esetében a szakmai kompetenciákat sorolják fel legtöbbször a munkáltatók az elvárások között vagy az úgynevezett soft skillek is megjelennek. A hipotézisem vizsgálatára kereszttábla elemzést alkalmaztam, a számítás elvégzéséhez csoportosítanom kellett a kérdőív során kapott

legtöbbször elvárt kompetenciákat, képességeket (15.ábra) és a pályán töltött évek (9.ábra) adatait. Az elvárások alapján két csoportot hoztam létre: a szakmai kompetencia pl. nyelvismeret és a soft skillek csoportját pl. együttműködés, problémamegoldás. A pályán töltött évek számánál pedig az alapján csoportosítottam, hogy senior vagy sem. A kereszttábla elemzés eredményeit a 25.ábra szemlélteti.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Szakmai kompetencia vagy soft skill? * Senior?	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Szakmai kompetencia vagy soft skill? * Senior? Crosstabulation

Count

		Senior?		
		igen	nem	Total
Szakmai kompetencia vagy soft skill?	soft skill	15	39	54
	szakmai kompetencia	12	41	53
Total		27	80	107

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,374[a]	1	,541		
Continuity Correction[b]	,151	1	,697		
Likelihood Ratio	,375	1	,540		
Fisher's Exact Test				,657	,349
Linear-by-Linear Association	,371	1	,543		
N of Valid Cases	107				

25.ábra: Kereszttábla elemzés: második hipotézis vizsgálata (N=107), forrás: saját kutatás

A kereszttábla elemzésnél a szignifikancia szint értéke, p=0,541. A szakmai kompetenciákat a senior tolmácsok 12 válasz esetében jelölték - ez a senior válaszadók 44%-a - a soft skilleket pedig 15 válasz esetében – a senior válaszadók 55%-a - jelölték a munkáltatóktól legtöbbször elvárt kompetenciaterületként vagy képességként.

A harmadik hipotézisemmel az vizsgáltam, hogy a magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól több kompetenciaterületen várnak-e el jártasságot, mint az alacsonyabb

iskolaivégzettségűektől. Elsőként a kérdőív eredményeit tanulmányoztam, a hipotézisben meghatározott változók kapcsolatát a mérési szintekből kifolyólag kereszttábla elemzéssel tudtam vizsgálni. A kompetenciaelvárások számát és az iskolai végzettségeket csoportosítottam, a kereszttábla elemzés megbízhatósága érdekében. A kompetenciaelvárások esetében egy csoportba kerültek azok a válaszok, ahol a kompetenciaelvárások értéke három vagy kevesebb, valamint egy másik csoportba azok, ahol háromnál több kompetenciaelvárást jelöltek a kitöltők. Az iskolai végzettség esetében a középfokú és a felsőfokú végzettséggel rendelkező kitöltőket csoportosítottam. A kapott eredmények alapján a szignifikancia szint értéke a kérdőív adatai alapján p=0,519. Az álláshirdetések esetében kapott adatokat is megvizsgáltam ezzel a hipotézissel összefüggésben. Az adatokat a kérdőívnél alkalmazott csoportosítási módszerhez hasonlóan rendszereztem, a tartalomelemzés alapján a szignifikancia szint értéke p=0,806. A két kereszttábla elemzés eredményeit a 3.táblázat tartalmazza.

3.táblázat: Kereszttábla elemzés: harmadik hipotézis vizsgálata, forrás: saját kutatás

Kérdőív adatai alapján (N=107)				
		Legmagasabb iskolai végzettség		
		középfokú	*felsőfokú*	**Összesen:**
Kompetenciaelvárások száma	*3 vagy kevesebb*	9	40	49
	3-nál több	8	50	58
Összesen:		17	90	107
Pearson: Khi négyzet: 0,416	Szabadságfok (df): 1		Szignifikancia szint: p=0,519	

Tartalomelemzés adatai alapján (N=22)				
		Felsőfokú végzettség szükséges az állás betöltéséhez?		
		Igen	*Nem*	**Összesen:**
Kompetenciaelvárások száma 3-nál több?	*Igen*	5	8	13
	Nem	3	6	9
Összesen:		8	14	22
Pearson: Khi négyzet: 0,060	Szabadságfok (df): 1		Szignifikancia szint: 0,806	

A negyedik hipotézisemmel azt vizsgáltam, hogy a stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmát űzők körében, azonban mégsem elvárás az állás betöltésénél. Mivel az álláshirdetések elemzésénél csak egy esetben jelent meg az elvárások között a stressztűrés képessége (lásd 20.ábra), ezt a hipotézist a kérdőív adatai alapján vizsgáltam. A változók mérési szintjéből kifolyólag kereszttábla elemzést tudtam alkalmazni. A kapott adatokat ismét csoportosítottam az eredmények megbízhatósága érdekében. Külön kódoltam azokat a válaszokat, ahol a tolmácsok véleménye szerint a stressztűrés képessége szükséges vagy nem szükséges a munkájuk során és azt is, hogy a munkájuk elvégzésénél megjelent a kompetenciaelvárások között a stressztűrés képessége vagy sem. Az így kapott kereszttábla elemzés eredményeit a 26.ábra szemlélteti, mely alapján láthatjuk, hogy a szignifikancia szint értéke kisebb, mint 0,001. A Cramer-féle asszociációs együttható értéké pedig C=0,380.

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Stressztűrés képessége szükséges? * Munka elvégzésénél elvárás?	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Stressztűrés képessége szükséges? * Munka elvégzésénél elvárás? Crosstabulation

Count

		Munka elvégzésénél elvárás?		
		igen	nem	Total
Stressztűrés képessége szükséges?	igen	22	55	77
	nem	21	9	30
Total		43	64	107

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15,415[a]	1	<,001		
Continuity Correction[b]	13,740	1	<,001		
Likelihood Ratio	15,400	1	<,001		
Fisher's Exact Test				<,001	<,001
Linear-by-Linear Association	15,271	1	<,001		
N of Valid Cases	107				

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	-,380	<,001
	Cramer's V	,380	<,001
N of Valid Cases		107	

26.ábra: Kereszttábla elemzés: negyedik hipotézis vizsgálata (N=107), forrás: saját kutatás

4. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK

A vizsgálati eredmények alapján és az összefüggések keresése során a következők állapíthatóak meg a kutatás kezdetén megfogalmazott hipotéziseimmel kapcsolatosan. Mivel a minta az alapsokaság elemeinek számához viszonyítva alacsony, így a kutatás nem reprezentatív, ezért a következtetések kizárólag a kutatásban résztvevő tolmácsokra vonatkoznak és nem tükrözik az alapsokaság jellemzőit.

Az első hipotézisem, miszerint azonosak a kompetenciaelvárások a különböző nyelveket beszélő tolmácsok tekintetében a vizsgálati adatok alapján igazolható. Mindkét kutatási módszer eredményeit összehasonlítva kisebb eltérések ugyan észrevehetők azonban ez a jelenség az azonos nyelveken tolmácsolók, valamint az azonos nyelven beszélő tolmácsot kereső álláshirdetések esetében is megfigyelhető volt. A kérdőívet kitöltő tolmácsok esetében 53%-ban fordult elő, hogy teljesen azonos kompetenciaterületeket jelöltek meg elvárásként. Az eltérések legtöbbször abban mutatkoztak meg, hogy a válaszadók 4 lehetőséget jelöltek elvárásként, amiből az első három azonos volt, például nyelvi kompetenciák, problémamegoldó képesség, koncentráció azonban a negyedik elvárás már különbözött: volt, aki az emlékezőképességet míg más a stressztűrő képességet választotta. Az álláshirdetések eredményeinek vizsgálata alapján az azonosság legfőképp a nyelvi kompetenciák és a technológiai kompetenciák esetében figyelhető meg. Arról, hogy jelentős eltérések lennének a különböző nyelveken beszélő tolmácsok felé támasztott elvárások között a kutatás során olvasott szakirodalom sem tesz jelentést. Sokkal inkább arra hívja fel több szerző is a figyelmet, hogy a tolmácsolási típusok és a munkamódok szerinti kompetenciaelvárásokban lehetnek különbségek. (Bakti, 2020)

Az összesített eredmények alapján a második hipotézisem, miszerint a munkáltatók legtöbbször a nyelvi kompetenciákat határozzák meg elvárásként a senior tolmácsok felé, miközben a soft skilleket nem – nem volt igazolható. A hipotézis felállításánál úgy gondoltam, hogy a munkáltatók csak a szakmai kompetenciák jelentőségével vannak tisztában és még a tapasztaltabb tolmácsok esetében is ez az egyetlen elvárásuk, a soft skillek pedig háttérbe szorulnak. A kérdőívet kitöltő tolmácsok közül 49-en határozták meg a nyelvi kompetenciákat a tőlük legtöbbször elvárt kompetenciaterületként. Ahogy azt korábban is láthattuk az eredmények szemléltetésénél (lásd 15.ábra), ez a szám jelentős mértékben meghaladja a többi elváráshoz és soft skillekhez tartozó értékeket. A szakirodalmi összefoglalóból kiderül, hogy a tolmácsolás alapjában véve egy nyelvi tevékenység és a legnagyobb mértékben látható része a kommunikáció. Éppen ezért logikus, hogy a nyelvi

kompetenciák területein várják el a munkáltatók a legnagyobb fejlettséget a tolmácsoktól. Az én kutatásom is részben ebből indult ki, hogy többnyire ez az egyetlen elvárás, amit meghatároznak. Emiatt vizsgáltam, hogy a tapasztaltabb tolmácsok esetében is ez a helyzet áll-e fent. Szerencsére nem, az eredmények alapján nincs statisztikailag igazolható összefüggés és a kérdőívet kitöltő senior tolmácsok esetében a soft skillek többször jelentek meg a munkáltatói elvárások között, mint a nyelvi kompetenciák. Ez nagyon pozitív visszajelzés mivel azt igazolja, hogy a munkáltatók/ügyfelek a nyelvi kompetenciák mellett egyéb kompetenciaelvárásokat is hasonló mértékben határoznak meg a tapasztalt tolmácsok felé. A szakirodalmi összefoglalóban láthattuk, hogy a tolmácsolás egy nagyon összetett feladat és nem elég, ha „csak" jól kommunikálunk egy nyelven. Ahhoz, hogy a nyelvi kompetenciák kimagasló helye mellett a soft skillek továbbra is megjelenjenek a munkáltatók által meghatározott elvárások között úgy gondolom, hogy szükség van arra, hogy már a tolmácsképzések során kihangsúlyozzák azok jelentőségét a leendő tolmácsok számára. Például, hogy a szakmai kompetenciák mellett mekkora szerepe van az együttműködésnek, az alkalmazkodó- vagy a problémamegoldó képességnek. A munkáltatók szemszögéből vizsgálva a helyzetet: nagy mértékben segítségükre lehet egy pár napos tréning, amit főállás mellett is könnyen el tudnak végezni és kifejezetten az a célja, hogy megismertesse az adott munkakör betöltéséhez szükséges kompetenciákkal és képességekkel a felvételért felelős kollégákat. Ez a tolmács szakma tekintetében egy nagy, tolmácsolási szolgáltatásokat kínáló cég esetében működhetne hatékonyan.

A harmadik hipotézisemmel a tolmácsok iskolai végzettsége és a kompetenciaelvárások közötti kapcsolatot vizsgáltam. Úgy gondoltam, hogy a magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól több kompetenciaterületen várnak el jártasságot, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűektől. A kereszttábla elemzés során alkalmazott Pearson féle Khi négyzet próba alapján az iskolai végzettség és a kompetenciaelvárások száma között nincs kapcsolat. A szignifikancia szint értéke a kérdőívek és a tartalomelemzés adatainak vizsgálatánál is megmutatta, hogy nincs statisztikailag igazolható összefüggés, vagyis a hipotézis nem igazolható. Ez elgondolkodtató és részben kissé elszomorító is, mivel ahhoz, hogy itthon valaki a jelenlegi felsőoktatási szabályozás alapján diplomás tolmács lehessen, ahhoz mesterképzésen kell részt vennie. A mesterképzés esetében pedig sokszor már a képzésbe kerülés vagy a képzések során elsajátítandó kompetenciák listája meghaladja a kutatásomnál vizsgált álláshirdetésekben felsorolt kompetenciaelvárásokat.

A negyedik és egyben utolsó hipotézisemmel a tolmácsolási tevékenység és a stressztűrés képességének összefüggéseit vizsgáltam. Egészen pontosan azt, hogy a

stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmát űzők körében, azonban mégsem elvárás az állás betöltéséhez. A szakirodalmi összefoglalóban láthattuk, hogy a stressznek és a tolmácsolás kapcsolatának már egészen kiterjedt irodalma van. Megtudtuk azt is, hogy nincs igazán stresszmentes szakma, ami kifejezetten igaz a tolmácsolásra, ahol nagyon sokszor kerülhetnek a munkavállalók nagyfokú stressz hatása alá - amit, ha nem tudnak megfelelően kezelni akkor az akár egészségügyi problémákhoz is vezethet. A dolgozat bevezető részében röviden kitértem rá, hogy én is kerültem már tolmács szerepébe. Az egyik ilyen alkalom után valaki feltette nekem azt a kérdést, hogy *„mi miatt kell stresszelni, hiszen csak kommunikálok”* akkor tudatosult bennem, hogy az emberek többsége egyáltalán nincs tisztában azzal, hogy a tolmácsolás egy stresszes tevékenység. Úgy gondoltam, hogy valószínűleg a munkáltatók is hasonlóképpen vélekednek a témában ezért nem is elvárás egy tolmács munka betöltésénél a stressztűrő képesség. A változók kapcsolatát ennél a hipotézisnél is kereszttábla elemzéssel tudtam vizsgálni. A Pearson féle Khi négyzet próba alapján megállapítható, hogy van kapcsolat a változók között. A szignifikancia szint értéke szerint ($p<0,001$) pedig statisztikailag igazolható összefüggés látható, vagyis a hipotézis igazolható. A Cramer-féle asszociációs együttható értékéből ($C=0,380$) pedig az is látszik, hogy a változók közötti kapcsolat közepes erősségű. A kapott eredmény ismét inkább elszomorító, hiszen azt a feltételezést erősíti, hogy a munkáltatók nem minden esetben vannak tisztában az általuk meghirdetett álláshoz tartozó kompetenciaelvárásokkal. Ez egy érdekes felvetés amire a jövőben akár szívesen ki is terjeszteném a kutatásomat. Javaslatot jelen hipotézisnél a stresszkezelési technikák fejlesztésével kapcsolatosan teszek, mert fontosnak gondolom a stresszkezelő kompetencia fejlesztését a tolmácsok, illetve a pályára készülők körében. Mivel a tolmácsok pályafutásuk során elkerülni nem igazán tudják a stresszes helyzeteket, ezért a stresszkezelési technikák megismertetésére és alkalmazására helyezném náluk a hangsúlyt. Már a képzés során célszerű különböző stresszkezelési technikákat tanítani a hallgatóknak, tapasztalt tolmácsok esetében pedig egy stresszkezelési tréning keretein belül érdemes bővíteni a témában való jártasságukat.

5. ÖSSZEFOGLALÁS

A diplomadolgozatom során a munkaerőpiaci kompetenciaelvárásokat vizsgáltam. A téma kiterjedtsége és személyes tapasztalatok következtében a tolmács szakmára szűkítettem a vizsgálódást. Felkutattam a tolmácsok kompetenciáival foglalkozó szakirodalmat, amelyet a dolgozat szakirodalmi összefoglalójában a lényeges területeket érintve be is mutattam.

A kutatás megkezdésekor négy hipotézist állítottam fel:

I. Azonosak a kompetenciaelvárások a különböző nyelveken beszélő tolmácsok tekintetében.
II. A munkáltatók legtöbbször csak a nyelvi kompetenciákat határozzák meg elvárásként a senior tolmácsok felé, miközben a soft skilleket nem.
III. A magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól több kompetenciaterületen várnak el jártasságot, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűektől.
IV. A stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmát űzők körében, azonban mégsem elvárás az állás betöltéséhez.

A hipotéziseim vizsgálatára két kutatási módszert használtam, az egyik egy írásbeli kikérdezés volt, ahol a kompetenciaelvárásokról kérdeztem a tolmácsokat. A kérdőív segítségével többek között olyan kérdésekre kaptunk választ, hogy a tolmácsok és a munkáltatók milyen kompetenciaterületeket tartanak fontosnak a tolmácsolási tevékenység során és melyik az a kompetenciaterület, ami a legtöbbször megjelenik elvárásként a tolmácsok irányába. A másik kutatási módszerem a tartalomelemzés volt, ahol előre meghatározott időszakokban vizsgáltam az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács álláshirdetéseket. Több szempont alapján tanulmányoztam a hirdetéseket (szükséges iskolai végzettség, munkavégzés helye, a tolmácsolás nyelve, az állás betöltéséhez szükséges tapasztalat), de a legfőbb pont ebben az esetben is a kompetenciaelvárások feltárása volt.

A kutatási eredmények alapján a hipotéziseim vizsgálatánál kiderült, hogy nincs jelentős mértékű differencia a különböző nyelveken beszélő tolmácsok felé támasztott kompetenciaelvárások között, így az első hipotézisem igazolható. A második hipotézisem esetében, a kapott eredmények alapján kiugró mértékben a nyelvi kompetenciákat határozzák meg legtöbbször elvárásként a munkáltatók a tolmácsok felé. Ezt a jelenséget a szakirodalom azzal magyarázza, hogy külső szemlélőként a nyelvi kompetenciák azok, amik a legjobban szembe tűnnek a tolmácsolási tevékenység megfigyelése során, ezért kapnak

akkora figyelmet a kompetenciaelvárások meghatározásánál. A senior tolmácsok esetében azonban a nyelvi kompetenciák elvárása mellett a soft skillek is előtérbe kerülnek, így a második hipotézisem nem igazolható. Az állások betöltésénél elengedhetetlen, hogy a tolmácsok és a munkáltatók is ismerjék a szakmai kompetenciák és a soft skillek jelentőségét. Éppen ezért fontos, hogy már a tolmácsképzés során felhívják a hallgatók figyelmét erre és a munkáltatók is naprakész tudással rendelkezzenek ezen a területen. A harmadik hipotézisem vizsgálatánál kapott eredmények alapján a magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól nem várnak el több kompetenciaterületen való jártasságot, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűektől, vagyis a harmadik hipotézisem nem igazolható. Ez bizonyos mértékben pozitív, mivel nincsen megkülönböztetés a különböző végzettségű tolmácsok esetében. Ugyanakkor azok számára, akik a jobb álláslehetőségek reményében végzik el a mesterképzést aggodalomra ad okot, mivel a munkaerőpiacon ugyanazt várják el egy szervezett képzésből kimaradó és egy mesterdiplomás tolmácstól. Ennek számos oka lehet, amire ebben a kutatásban nem keresem a válaszokat azonban a jövőben szívesen kiterjeszteném a vizsgálódást erre a területre is. A negyedik hipotézisem esetében az elemzések bebizonyították, hogy a stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmában, azonban mégsem elvárás az állások betöltésénél, tehát a negyedik hipotézisem igazolható. A stressztűrő képesség szükségszerűsége már a szakirodalom olvasása során kitűnik, a kutatási eredmények pedig igazolják, hogy csak elvétve jelenik meg az állás betöltéséhez szükséges kompetenciaelvárások között. A stresszes helyzetek a tolmács szakma velejárói, ezért javaslatként a megfelelő stresszkezelési technikák elsajátítását és alkalmazását emelem ki, ami elengedhetetlen a tolmácsok számára a munka-magánélet egyensúlyának és a megfelelő egészségi állapotuk fenntartása érdekében. Annak a kérdésnek a megválaszolására, hogy a stresszkezelés képessége miért csak ritkán jelenik meg a tolmácsok felé támasztott munkáltatói elvárások között ismét egy külön kutatás szükséges, amivel a jövőben szívesen foglalatoskodnék.

Kutatásom eredményei hozzájárulhatnak a tolmácsok és a leendő tolmácsok fejlődéséhez, azzal, hogy rávilágítanak, hogy a nyelvi kompetenciákban való jártasság önmagában nem elég ahhoz, hogy valaki szakmailag kifogástalan tolmács lehessen. Tapasztalatokat kell szerezniük többek között a technológiai-, az üzleti kompetenciák, a problémamegoldás és a stressztűrés képességeiben is. Mindemellett az emberi erőforrás tanácsadók és hallgatók fejlődéséhez és szakmai megerősítéséhez is hozzájárulhat a kutatásom, mivel ugyan szakmaspecifikusan, de a dolgozat azt igyekszik kiemelni, hogy mennyire fontos munkáltatóként és munkavállalóként egyaránt, hogy tisztában legyünk a

saját kompetenciáinkkal és az adott munkakör kompetenciaelvárásaival. Szerencsésnek érzem magamat, amiért a képzés során ezen a területen is megfelelő oktatásban részesültünk és ismerjük a kompetencia témakörének jelentőségét. Azonban a kutatás eredményei alapján sajnos az látszik, hogy ez nem minden képzés esetében valósul meg, mivel a munkáltatók oldaláról észrevehetőek hiányosságok az adott szakma kompetenciaelvárásait illetően. A kutatási téma továbbvitelének lehetőségét tekintve, a jövőben szívesen terjeszteném ki a kutatást egyéb szakmákra szűkítve is, hogy további ismereteket szerezzünk és összefüggéseket fedezzünk fel egy-egy szakma kompetenciaelvárásai és a munkáltatók által meghatározott kompetenciaelvárások kapcsolata között.

IRODALOMJEGYZÉK

Albl-Mikasa, M. (2012): The importance of being not too earnest: a process- and experience-based model of interpreter competence. In: Ahrens B., Albl-Mikasa M. & Sasse C. (szerk.): *Dolmetschqualität in Praxis, Lehre und Forschung. Festschrift für Sylvia Kalina.* Tübingen, Gunter Narr, pp. 59-92.

Bakti, M. (2020): Visszafogott extrovertáltság és intuíció. Tolmácskompetencia-modellek. In: Szabó Cs. & Bakti M. (szerk.): *Iránytű a tolmácsolás oktatásához. A kompetenciafejlesztés új fókuszai.* Szeged, Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó, pp. 17-36.

Besznyák, R. (2019): A stressz hatása a szóbeli nyelvi közvetítés minőségére tolmácsvizsgákon. *Fordítástudomány,* 2(21), pp. 80-100.

Bontempo, K. & Napier, J. (2011): Evaluating emotional stability as a predictor of interpreter competence and aptitude for interpreting. *Interpreting,* 13(1), p. 85–105.

Boyatzis, R. (1982): *The Competent Manager: A Model for Effective Performance.* New York, John Wiley and Sons Inc..

Chomsky, N. (1985):*Generatív grammatika: Beszélgetések Mitsou Ronat-val.* Budapest, Európa Könyvkiadó.

Clifford, A. (2005): Putting the exam to the test. Psychometric validation and interpreter certification. *Interpreting,* 7(1), pp. 97-131.

Ditzendy , K. (2017): *Kompetencia kézkönyv.* Kecskemét, Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara.

Duong, T. T. (2006): *How to Improve Short-term Memory in Interpreting.* Hanoi, Hanoi University of Foreign Studies .

Fazakas, N. & Sárosi-Márdirosz, K. (2021): *Bevezetés a tolmácsolás elméletébe.* Kolozsvár, Scientia Kiadó.

Falus, I. és mtsai. (2004): *Bevezetés a pedagógiai kutatás módszereibe*. Budapest, Műszaki Könyvkiadó Kft.

Felnőttképzési Törvény. (2013): *Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye - Wolters Kluwer.* https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv
Letöltés ideje: 2023. április 11.

Galántai, L. & Hüber, G. (2015) A felejtés kritikája. A neveléstörténet fókusza a kompetencia alapú tanárképzésben. In: *Neveléstörténet az osztatlan tanárképzésben..* Pécs, Pécsi Tudományegyetem, p. 12..

Halász, G. (2006): Előszó. In: Demeter K. (szerk.): *A kompetencia: kihívások és értelmezések.* Budapest, Országos Közoktatási Intézet, p. 7.

Horváth , I. (2015): *Bevezetés a tolmácsolás pszichológiájába.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó.

Horváth, I. (2010): Creativity in interpreting. *Interpreting,* 12(2), p. 146–159.

Horváth, I. (2013): A fordító- és tolmácsképzés új kihívásai. In: Klaudy K. (szerk.): *Fordítás és tolmácsolás a harmadik évezred elején.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, pp. 149-158.

HRportál, (2018): *HRportál.* https://www.hrportal.hu/hr/a-nemzetkozi-uzlethez-nem-eleg-az-angoltudas--a-kulturat-is-ismerni-kell-20180322.html
Letöltés ideje: 2023. április 8.

Juhász, J., Kovalovszky, M., O. Nagy, G. & Szőke, I. (1975): *Magyar értelmező kéziszótár A-Zs.* Budapest, Akadémiai Kiadó.

Kalina, S. (2000): Interpreting competences as a basis and goal for teaching. *The Interpreters' Newsletter,* 10. pp. 3-32.

Korpal, P. (2016): Interpreting as a stressful activity: Physiological measures of stress in simultaneous interpreting. *Poznan Studies in Contemporary Linguistics,* 52(2), p. 297–316.

Kriston, A. (2012): The importance of memory training in interpretation. *Professional Communication and Translation Studies,* 1-2(5), pp. 79-86.

Kurz, I. (2003): Physiological stress during simultaneous interpreting: A comparison of experts and novices.. *The Interpreters' Newsletter,* 12. pp. 52-66.

Németh, A. (2020): Tolmácsok az üzleti világban. In: Szabó Cs. & Bakti M. (szerk.): *Iránytű a tolmácsolás oktatásához. Akompetenciafejlesztés új fókuszai.* Budapest, Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó, pp. 211-228.

Riccardi, A. (2015) :Stress. In: Pöchhacker F. (szerk.): *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies.* London–New York, Routledge, p. 405–407.

Rohonyi, B. (2020): A szöveggel támogatott szinkrontolmácsoláshoz szükséges kompetenciák. In: Szabó Cs. & Bakti M. (szerk.): *Iránytű a tolmácsolás oktatásához. A kompetenciafejlesztés új fókuszai.* Szeged, Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó, pp. 73-86.

Russel, G. (2012): *The Social Psychology of Sport.* New York, Springer.

Schweda-Nicholson, N. (2005): Personality characteristics of interpreter trainees: The Myers-Briggs Type Indicator (MBTI). *The Interpreter's Newsletter 14.,* p. 109–142..

Selye, J. (1976): *Stressz distressz nélkül.* Budapest, Akadémiai Kiadó.

Szabó, S. (2020): *Kompetenciaalapú emberierőforrás-gazdálkodás.* Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem; Közigazgatási Továbbképzési Intézet.

Tóthné Téglás, T. (2016): *Kompetencia vállalati, munkavállalói és felsőoktatási szemmel.* In: Csiszárik-Kocsir Á. (szerk.): *Tanulmánykötet – Vállalkozásfejlesztés a XXI. században VI.,* Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kara, Budapest, pp. 413–432

Válóczi, M. (2010): A tolmácsoláshoz szükséges képességek és a tolmácsszemélyiség alakulása napjainkban. In: Majoros P. (szerk.): *BGF Tudományos Évkönyv.* Budapest, pp. 28-34..

Zeier, H. (1997): Psychophysiological stress research. *Interpreting,* Issue 2, p. 231–249.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: felhasznált kutatási kérdőív

Kompetenciaelvárások a tolmács szakmát űzők körében

Tisztelt Kitöltő!

Horváth Viktória vagyok, a MATE emberi erőforrás tanácsadó mesterképzési szak végzős hallgatója. A diplomadolgozatom keretein belül végzek kutatást. Jelen kérdőívvel a tolmácsok munkavégzése során elvárt/elvárható kompetenciákat vizsgálom.
A válaszadás önkéntes továbbá anonim, a kapott információk kizárólag a kutatás céljából kerülnek felhasználásra.

A kérdések megválaszolása nagyjából 10 percet vesz igénybe.

1. Az Ön neme:
   - Nő
   - Férfi

2. Az Ön életkora
   - 20-30
   - 31-40
   - 41-50
   - 51-60
   - Egyéb:

3. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?
   - Folyamatban lévő felsőoktatási tanulmányok
   - Általános iskolai végzettség
   - Szakmunkás bizonyítvány
   - Érettségi
   - Érettségire épülő szakmai képzettség
   - BA/BSc diploma (korábbi főiskolai diploma)
   - MA/MSc diploma (korábbi egyetemi diploma)
   - Doktori fokozat
   - Egyéb: _____

4. Jelenleg tolmácsként dolgozik?
   - Igen
   - Nem

5. Milyen nyelven/nyelveken tolmácsol?
    - Egyéni szöveges válasz: _____
6. Az ország melyik régiójában dolgozik? Több opciót is bejelölhet!
    - Közép-Magyarország (Budapest, Pest)
    - Nyugat-Dunántúl (Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala)
    - Közép-Dunántúl (Fejér, Komárom-Esztergom. Veszprém)
    - Dél-Dunántúl (Baranya, Somogy, Tolna)
    - Észak-Magyarország (Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád)
    - Észak-Alföld (Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg)
    - Dél-Alföld (Bács-Kiskun, Békés, Csongrád-Csanád)
    - Nem dolgozik
    - Külföldön vállal munkát
7. Mióta van a pályán?
    - Tanuló, még nem helyezkedett el a szakmában
    - Pályakezdő, még nem talált munkát
    - Junior (0-2 év tapasztalat)
    - Medior (3-4 év tapasztalat)
    - Senior (5-10 év tapasztalat)
    - Expert (10+ év tapasztalat)
    - Már nem dolgozik a szakmában
    - Nem dolgozott tolmácsként soha
8. Kérem fejtse ki pár mondatban, hogy miért választotta a tolmács pályát!
    - Egyéni szöveges válasz: _____
9. Milyen formában végzi munkáját?
    - Diák munkavállaló
    - Alkalmazott főállásban
    - Alkalmazott mellékállásban
    - Szabadúszó
    - Egyéb: _____

10. Hogyan szerezte jelenlegi/legutóbbi munkáját tolmácsként?
    - Internetes álláshirdető portál segítségével
    - Ajánlással
    - Megkeresték a lehetőséggel
    - Social media platformon
    - Egyéb: _____

11. Ön szerint milyen kompetenciákkal, képességekkel kell rendelkeznie egy tolmácsnak? Több opciót is bejelölhet.
    - Magas szintű nyelvi kompetencia
    - Kulturális kompetencia
    - Problémamegoldó képesség
    - Kreativitás
    - Technológiai, műszaki kompetencia
    - Emlékezet
    - Figyelem
    - Stressztűrés
    - Empátia
    - Egyéb: _____

12. Milyen kompetenciákat várnak el Öntől munkavégzése során? Több opciót is bejelölhet.
    - Magas szintű idegennyelvi kompetenciák
    - Problémamegoldó képesség
    - Emlékező képesség
    - Stressztűrés
    - Koncentráció
    - Kulturális kompetenciák
    - Üzleti kompetenciák pl. önmarketing, kapcsolatrendszer kiépítése
    - Egyéb: _____

13. Melyik az a kompetenciaterület, ami tolmácsként a legtöbbször felmerült az Ön felé támasztott elvárások között?
    - Egyéni szöveges válasz: _____

Köszönöm, hogy kitöltésével hozzájárult munkám sikerességéhez!

2. sz. melléklet: táblázatok jegyzéke

1.táblázat: Tolmácskompetencia-modell (Albl-Mikasa, 2012) 19
2.táblázat: A pályán eltöltött évek – leíró statisztikai értékek 31
3.táblázat: Keresztábla elemzés: harmadik hipotézis vizsgálata 48

3. sz. melléklet: ábrák jegyzéke

1.ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása 24
2.ábra: A kitöltők életkori megoszlása 25
3.ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége 26
4.ábra: Jelenleg tolmácsként dolgozó kitöltők 26
5.ábra: A kitöltők munkavégzésének helye 27
6.ábra: Keresztábla elemzés: iskolai végzettség és a munkavégzés helye 28
7.ábra: A tolmácsolás nyelve 29
8.ábra: Keresztábla elemzés: Doktori fokozat és a válaszok között ritkán megjelent nyelvek kapcsolata 30
9.ábra: A pályán eltöltött évek, tapasztalat 31
10.ábra: Foglalkoztatási forma szerinti megoszlás 32
11.ábra: A kitöltők munkaszerzésének módja 33
12.ábra: A pályaválasztás döntését nyelvi kompetencia befolyásolta 34
13.ábra: A kitöltők által fontosnak vélt kompetenciák, képességek gyakorisága 35
14.ábra: A munkavégzés során elvárt kompetenciák 35
15.ábra: A kitöltőktől legtöbbször elvárt kompetencia, képesség 36
16.ábra: Az elemzett álláshirdetések betöltéséhez szükséges iskolai végzettség 37
17.ábra: A munkavégzés helye az elemzett álláshirdetésekben 38
18.ábra: A tolmácsolás nyelve az elemzett álláshirdetésekben 39
19.ábra: A elemzett állások betöltéséhez szükséges tapasztalat 40
20.ábra: Az elemzett hirdetésekben elvárt kompetenciák, képességek 41
21.ábra: Keresztábla elemzés: ázsiai nyelvek és kompetenciaelvárások összefüggése 42
22.ábra: Keresztábla elemzés: Kompetenciaelvárások száma és az iskolai végzettség közötti összefüggés vizsgálata 43
23.ábra: Keresztábla elemzés: Kompetenciaelvárások száma és a többnyelvű tolmácsokat kereső álláshirdetések összefüggése 45

24.ábra: Azonos kompetenciaelvárások a különböző nyelvű tolmácsoknál 46
25.ábra: Kereszttábla elemzés: második hipotézis vizsgálata 47
26.ábra: Kereszttábla elemzés: negyedik hipotézis vizsgálata 50

FÜGGELÉKEK

Hallgatói és konzulensi nyilatkozat

NYILATKOZAT

a diplomadolgozat[1] nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve:	Horváth Viktória
A Hallgató Neptun kódja:	YW8Y4X
A dolgozat címe:	Kompetenciaelvárások a tolmács szakma területén
A megjelenés éve:	2023
A konzulens tanszék neve:	Humántudományi és Szakképzési Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott diplomadolgozat[2] egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlant állítottam, tudomásul veszem, hogy a Záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemitulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe.

Kelt: Budapest, 2023. április 27.

Horváth Viktória

Hallgató aláírása

[1] A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.
[2] A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

KONZULTÁCIÓS
NYILATKOZAT

A _____Horváth Viktória_____ (név) (hallgató Neptun azonosítója: YW8Y4X) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a diplomadolgozatot[1] áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom[2].

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem*[3]

Kelt: Budapest 2023 év __április__ hó __29__ nap

Belső konzulens

[1] A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.
[2] A megfelelő aláhúzandó.
[3] A megfelelő aláhúzandó.

A dolgozat tartalmi kivonata

Kompetenciaelvárások a tolmács szakma területén

Horváth Viktória

Emberi erőforrás tanácsadó, mesterképzési szint, nappali tagozat

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet, Humántudományi és Szakképzési Tanszék

Belső témavezető: Dr. Suhajda Csilla Judit, egyetemi docens

A diplomadolgozatom során a munkaerőpiaci kompetenciaelvárásokat vizsgáltam. A téma kiterjedtsége és személyes tapasztalatok miatt a tolmács szakmára szűkítettem a kutatást, melynek megkezdésekor négy hipotézis fogalmaztam meg: 1. Azonosak a kompetenciaelvárások a különböző nyelveken beszélő tolmácsok tekintetében. 2. A munkáltatók legtöbbször csak a nyelvi kompetenciákat határozzák meg elvárásként a senior tolmácsok felé, miközben a soft skilleket nem. 3. A magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól több kompetenciaterületen várnak el jártasságot, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűektől. 4. A stressztűrés képessége elengedhetetlen a tolmács szakmát űzők körében, azonban mégsem elvárás az állás betöltéséhez.

A hipotéziseim vizsgálatára két kutatási módszert használtam: írásbeli kikérdezést, ahol a kompetenciaelvárásokról kérdeztem a tolmácsokat és tartalomelemzést, ahol az internetes álláshirdető portálokon megjelenő tolmács álláshirdetések kompetenciaelvárásait vizsgáltam. A kutatási eredményekből kiderült, hogy nincs jelentős differencia a különböző nyelveken beszélő tolmácsok felé támasztott kompetenciaelvárások között. A munkáltatók a nyelvi kompetenciákat határozzák meg legtöbbször elvárásként a tolmácsok felé, azonban a senior tolmácsok esetében a nyelvi kompetenciák elvárása mellett a soft skillek is előtérbe kerülnek. A magasabb iskolai végzettségű tolmácsoktól nem várnak el több kompetenciaterületen jártasságot és a stressztűrés képessége a szakmában igen, de az állások betöltésénél nem elvárás. A stressz a szakma része, így javaslatként a stresszkezelési technikák elsajátítását és alkalmazását emeltem ki.

Kutatásom eredményei hozzájárulhatnak a leendő tolmácsok és tanácsadók szakmai fejlődéséhez, mivel szakmaspecifikusan, de a dolgozat azt igyekszik kiemelni, hogy mennyire fontos munkáltatóként/munkavállalóként, hogy ismerjük a saját kompetenciáinkat és a munkakörökhöz tartozó kompetenciaelvárásokat. A jövőben szívesen terjeszteném ki a kutatást egyéb szakmákra szűkítve, hogy további tapasztalatokat ismerjünk meg a munkáltatói kompetenciaelvárások kapcsán.