

Dr. Juhász Erika¹

A múzeumi frontszemélyzet képzésétől a múzeumandragógiai képzésig

Tanulmányom középpontjában az Észak-Magyarországi és Észak-Alföldi régióban zajló **múzeumi frontszemélyzet képzést** kívánom bemutatni, ám ezen a gondolati íven eljutok egészen a **múzeumandragógiai képzés** kialakításának lehetőségéig. Ezáltal folytatni kívánom azt az eszmecserét, amely az elmúlt két-három évben erősödött meg egyrészt a múzeumpedagógiai szakirányú továbbképzés, másrészt az andragógia bachelor és master szakok egyfajta ötvözeteként a múzeumok szakmai igényei alapján.

Kiindulópontként fontos megemlíteni, hogy „A látogatóbarát múzeumokért! Múzeumok mindenkinek” program az Oktatási és Kulturális Minisztérium az **Alfa-programja** keretében valósul meg (v.ö. OKM 2007). Ehhez kapcsolódón keresett fel 2008 tavaszán dr. Veres Gábor, a Heves Megyei Múzeumi Szervezet igazgatója, hogy múzeumpedagógiai és tréning szervezési, tréning tartási tapasztalataim ötvözésével hogyan látnék kivitelezhetőnek egy olyan látogatóbarát múzeumi szemlélet fejlesztésére vonatkozó képzést, amelynek a **célcsoportja** a látogatókkal elsődlegesen találkozó ún. múzeumi frontszemélyzet, tehát a teremőrök, a pénztárosok, a jegyszedők és a biztonsági őrök lennének, esetlegesen a tárlatvezetőket is bevonva. A képzésre egy fél napot terveztünk az igazgató úrral egyeztetve, mivel a frontszemélyzet munkájába nehezen illeszthető be több idő, valamint a megyék összes múzeumi frontszemélyzetéhez szólva a megyeszékhelytől távolabb élő kollégák utazási idejét is figyelembe kellett vennünk. A képzési napokat hétfőre, a múzeumi szünnap idejére időzítettük. Ezek alapján kellett kialakítanunk egy minél hatékonyabb képzési programot.

A képzés **tartalmának** összeállítása során figyelembe vettük a megrendelői igényeket, valamint elkértük a múzeumi vendégkönyveket, illetve panaszkönyveket, amelyeket különösen a tréningek szituációs feladatainál tudtunk alkalmazni. Az előadásból és tréningből álló komplex rövid időtartamú képzés **fő céljai** voltak:

- Látogatóbarát szemlélet formálása,
- Tapasztalatcsere az egyes múzeumok munkatársai között,
- Megjelenéssel, öltözködéssel kapcsolatos elvárások egyeztetése,
- A látogatókkal való kommunikáció segítése szituációs játékokkal,
- A látogatókkal és a kollégákkal való viselkedés elvárásainak egyeztetése,
- A látogatókkal és a munkával kapcsolatos tapasztalatok feldolgozása.

A program alapjainak összeállítása után megvitattam azt egri és debreceni kollégáimmal is, akiket trénerként terveztem bevonni ebbe a folyamatba, és közösen továbbgondoltuk a tréning tervét, pontosítottuk az egyes elemeket. A folyamatba bevont **képzők** így a következők voltak:

- Előadó: dr. Juhász Erika
- Tréner (helyszínenként változó összetételben, a kiscsoportok száma alapján):
– dr. Juhász Erika

¹ dr. Juhász Erika – Tanszékvezető főiskolai docens (Eszterházy Károly Főiskola TKTK Andragógiai és Közművelődési Tanszék); Főiskolai docens (Debreceni Egyetem BTK Andragógia és Művelődéstudományok Tanszéke)

- Herpainé Lakó Judit, tanársegéd, EKF
- Simándi Szilvia, tanársegéd, EKF
- Herczegh Judit, doktorjelölt, óraadó, DE BTK
- Tátrai Orsolya, doktorjelölt, óraadó, DE BTK

A kisebb simítások után véglegesített képzési programot egyeztettem az igazgató úrral is, majd ezt követően elsőként egy bemutató napot tartottunk a Heves megyei székhelyen, Egerben, ahova több megye képviselőjében látogattak el vezető kollégák, majd az ő pozitív benyomásai alapján került sor a hat megyében a képzésre. A képzések **helyszínei** így az Észak-magyarországi régió megyeszékhelyei: Eger, Salgótarján és Miskolc, valamint az Észak-alföldi régió megyeszékhelyei: Debrecen, Nyíregyháza és Szolnok voltak.

A rövid időre való tekintettel olyan **képzési programot** alakítottunk ki (részletesen lásd: Juhász 2008b), amely rövid köszöntő és megnyitó után 60 perces szemléletes előadással indult, amelyben a látogatóbarát szemlélet fő jegyeit foglaltam össze konkrét példákon keresztül. Ezt követően rövid szünet következett egyfajta ráhangolódásként, majd 12-16 fős kiscsoportokra osztottuk a résztvevőket véletlenszerűen kártyák húzásával, és a kiscsoportok kétszer másfél óra időtartamban aktív, résztvevőközpontos módon, tréningek (részletesen lásd: Juhász 2008c) keretében dolgozták fel a hallottakat páros, kiscsoportos feladatok, valamint plenáris szituációs játékok keretében. (v.ö. Kiszter 2002:550; Knoll 1996; Rudas 2007; Weidenmann 1997)

1. Előadás: szemléletes, esetpéldákkal alátámasztott előadás prezentációval egy órában, amelynek a fő témakörei:

- Kommunikáció, társalgás, köszönési formák a múzeumokban
- Öltözködés, megjelenés a múzeumi munka során
- Viselkedés a múzeumban, illemszabályok

2. Tréning: azonos létszámú tréningcsoportok gyakorlati, szituációs, viselkedési, konfliktuskezelési tréningje, amelynek fő témakörei:

- Célok ismertetése, együttműködés
- Ráhangolódás – bemutatkozás
- Élmények feldolgozása (pozitív és negatív tapasztalatokról beszámoló)
- Megjelenés, öltözködés elvárásainak egyeztetése kiscsoportos és plenáris formákban
- Kommunikáció, köszönés, megszólítás, társalgás szituációi

Példa a megszólításra:

Megszólítási szituáció, amelyben két személy szerepel, a szituációs kártyájuk megismerése után 2-3 percen eljátsszák a szituációt, majd a csoport megvitatja a megoldást, és másféle megoldási módokat is javasol.

❖ *1.A szituációs kártya: Ön egy 70 év körüli nyugdíjas férfi és nézi a kiállítást.*

❖ *1.B szituációs kártya: Ön egy teremőr, aki tájékoztatni kívánja a kiállítást néző 70 év körüli nyugdíjas férfit látogatót, hogy 10 perc múlva zár a múzeum.*

Példa a reakciókra:

Viselkedés, illemszabályok, reakciók szerepjáték keretében, amelyben három személy szerepel, a szerepkártyájuk megismerése után 2-3 percben eljátsszák a helyzetet, majd a csoport megvitatja a megoldást, és másféle megoldási módokat is javasol.

❖ *2.A szerepkártya: teremőr*

Ön egy olyan múzeumi teremben teremőr, amely szobrokat tartalmaz. Úgy látja, hogy egy fiatalember hozzáért az egyik szoborhoz. Tájékoztassa a múzeumi szabályokról. (Ön a szituáció kezdeményezője)

❖ *2.B és 2.C szerepkártya: múzeumlátogatók*

Önök egy huszonéves pár, akik egy szobormúzeumba látogatnak el. Miközben a szobron levő díszítőelemeket mutogatják egymásnak, egy teremőr odalép Önökhöz, mert úgy látta, hogy a pár férfi tagja hozzáért a szoborhoz. Jelezzék, hogy nem ért hozzá, csak mutatta. (Nem Önök a szituáció kezdeményezői)

- „Nehéz emberek” – sajátos esetek feldolgozása (pl. a pletykás, a mindentudó, a panaszkodó stb.) kollégák közötti kapcsolatokban
- Tapasztalatok a látogatókról
- Lezárás

Példa:

Lezárásként minden résztvevő kapott egy cetlit és egy tollat, a feladata pedig az, hogy befejezze a következő mondatot saját magára értelmezve, saját szavaival. A mondatkezdés: **Azt szeretem a legjobban a munkámban, hogy...**

A csoporttagok munkájához való pozitív viszonyulásának erősítése a zárófeladat célja, amelynek érvényesülését a következő néhány példamondat is szemlélteti, amelyeket a különböző képzéseken fogalmaztak meg a mondat befejezéseként:

„...emberekkel találkozok, újat adhatok nekik, figyelnek rám. A személyes kommunikáció elkötelezett híve vagyok. Ez a terület az élet napos oldala – az emberek szabadidejüket töltik nálunk.”

„... változatos, soha nincs két egyforma nap, gyakran vannak kihívások, amelyeket meg kell oldani és ritkán számíthatok segítségre. Nagy örömet jelent, ha a látogatók elégedetten távoznak, a gyerekek megismernek az utcán és rám köszönnek. Volt olyan kislány, aki beírta a vendégekönyvbe: az tetszett a legjobban, amikor Zsuzsa néni befonta a hajamat pataki fonásba.”

„... ismereteket közvetíték, hazaszeretetre „nevelek”, tartalmaz „szórakozást” nyújtok.”

„... a múzeumlátogatóval együtt örülhetünk a művészet és a tudomány csodálatos világának.”

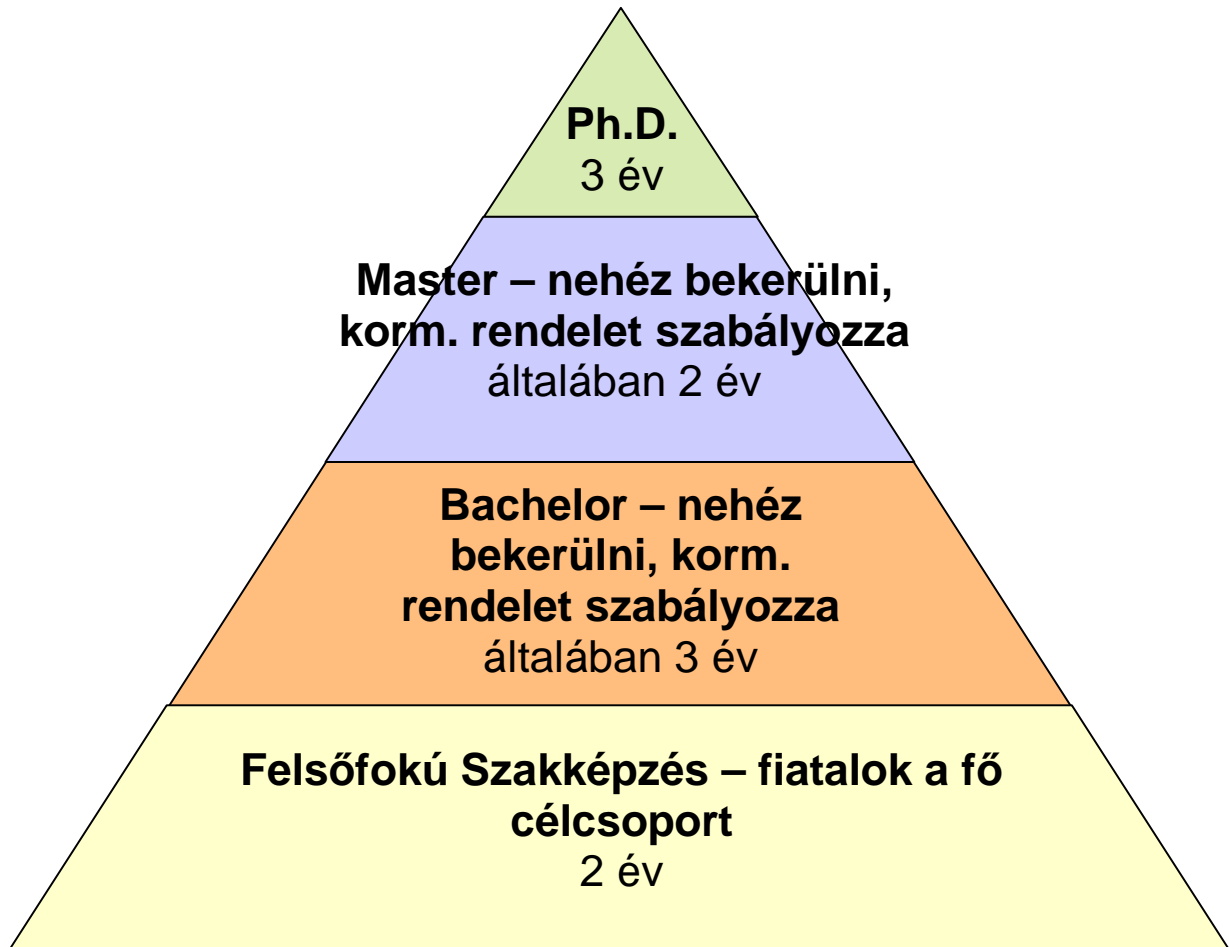
„... ez nem a munkám, hanem a hivatásom 26 éve.”

Néhány **tapasztalatot** emelnénk ki a múzeumi frontszemélyzet képzéséről. A résztvevők a kezdeti „szorongások” után kellemes légkörben töltötték velünk a képzés idejét, aktívak, lelkesek voltak, az előadáson figyeltek, a tréningen gyorsan feloldódtak, kevés „elégedetlen” résztvevővel találkoztunk. Alapvetően a két régió frontszemélyzetéről a viselkedésük, megjelenésük és elmondásaik alapján trénerként is kellemes képet kaptunk: munkájuk iránt nagyfokon elkötelezett, megújulásra kész a többségük, és remélhetőleg ez a pozitív, optimista „mag” a többieket is tovább tudja lendíteni a látogatóbarát szemlélet kialakításában. A megbízóktól pozitív visszajelzéseket kaptunk, és ezeket talán nem az én/mi feladatunk leírni, hiszen hat megye múzeumi vezetőinek tapasztalatai állnak ezek mögött. Trénerként számos új élménnyel gazdagodtunk és örömmel várjuk a **folytatás lehetőségeit**. Lehetőség lenne *más régiók és megyék múzeumai számára* lefolytatni a képzést, de az eddigi helyszíneken is évente legalább egyszer és legalább ilyen időtartamban *ismétlő/megújító képzésre* lehetne szükség. Elindult egy folyamat, egy közös gondolkodás, amelynek folyamatos érlelése, fejlesztése nélkül ez a kezdeményezés elsorvadhat. A folytatás keretében azonban nem csak a frontszemélyzet, hanem *más múzeumi célcsoportok képzése* is nagy fokon érdekel bennünket, különösen a múzeumandragógusok képzése, mivel – mint ahogy a bevezetőben említettem – ez az andragógia bachelor és master szak létrejöttével még elérhetőbbé vált, és a múzeumpedagógiai szakirányú továbbképzésre pedig hatékonyan alapozhat.

A **múzeumandragógus képzés lehetőségeit** számba véve a következők jöhetnek szóba a teljesség igényével:

- *Tréningek, belső továbbképzési rendszer* keretében történő képzés, hasonlóan a frontszemélyzet képzéséhez – ez azonban nem akkreditált, nem jár végzettséggel, szakképzettséggel, így elismertsége is esetleges. Maximum kiindulópontként javasolhatjuk, amíg más lehetőség nem alakul, azonban egyfajta előzményként, próbaszerűen elképzelhető lenne.
- *Akkreditált felnőttképzés* keretében történő képzés is lehet, amelyhez jelenleg csak egy hasonló jellegű képzés van „múzeumi menedzser” képzés néven mindössze 30 órában. Akkreditált muzeológiai és felnőttképzés létrehozható a múzeumandragógia területén, azonban javasolt minimum 120 órás képzési idő, hogy "A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról" szóló 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendeletnek is eleget tudjon tenni az a szakember, aki a képzést teljesíti. A múzeumandragógus akkreditált felnőttképzés létesítési és indítási anyagát az Oktatási és Kulturális Minisztérium Muzeológiai Akkreditációs Szakbizottságához kell benyújtani, amely kb. 1-2 hónap alatt határozatot hoz, amellyel az említett rendeletnek megfelel a képzés a múzeumi szakemberek számára, és ezt a képzést az OKM akkreditáció birtokában a Felnőttképzési Akkreditáló Testülethez már csak nyilvántartási számért kell benyújtani, és így bármely magyar állampolgár számára államilag elismert képzésként hirdethető.
- *Felsőfokú képzés* keretei között négy alapszintről beszélhetünk (részletesebben lásd: Juhász 2008a), amelyek mindegyike nehezen megvalósítható a tervezett képzésünkhöz. A felsőfokú szakképzés a középfokú és felsőfokú végzettségek közötti szint, amely elsősorban a fiatalokat célozza meg, ún. félfelsőfokú végzettséget, tehát nem diplomát ad, ezért a jelenlegi képzési területhez kevésbé ajánlható, mivel a múzeumandragógia képzést elsődlegesen múzeumban dolgozó szakemberek számára kívánjuk létrehozni. A következő két szintre, a bachelor és master szintekre új képzést létrehozni rendkívül nehéz, mert kormányrendelet szabályozza a meglévő képzéseket, és csak kormányrendelet módosítással kerülhet be új szak, amelynek a

létjogosultságát rendkívül megalapozott módon kell bizonyítani. A felsőfokú képzések negyedik szintje a Ph.D. képzés, amely a jelenlegi területen csak tudományos fokozatok megszerzésének lehetőségét hordozza magában, nem pedig szakmai végzettség megszerzését, tehát ez sem a megfelelő szint számunkra. (Megjegyezzük azonban, hogy fontos lenne szakembereket ösztönözni arra, hogy tudományos fokozatot szerezzenek (nem csak Ph.D., hanem habil. fokozatot is) múzeumandragógiai témakörben.) A felsőfokú képzések ún. Bologna-rendszerét a következő ábrán foglaljuk össze:



A **javasolt képzési rend** mindezek alapján a felsőfokú szakirányú továbbképzés (részletesen lásd: OFI 2009). „A szakirányú továbbképzés olyan, felsőfokú végzettséget nem biztosító képzés, amelyre az alap- és mesterfokozatot, illetve egyetemi vagy főiskolai szintű végzettséget tanúsító oklevéllel lehet jelentkezni, és – általában 2-4 félév alatt – a már meglévő diplomára épülő, mélyebb szaktudást biztosító szakirányú szakképzettség szerezhető” (OFI 2009). A képzés időtartama tehát minimum 2 félév, maximum 4 félév, javaslatom szerint a 2 féléves képzési időre érdemes törekedni, a jelenleg működő felsőfokú szakirányú továbbképzések többsége ebben az időintervallumban gondolkodik, és jelentős piacot veszíthetünk, ha ezt nem vesszük figyelembe. Mivel alapozó és értelmiségi képzési elemekkel nem kell a képzési időt terhelni a már meglévő főiskolai vagy egyetemi, illetve bachelor vagy master végzettségre építés miatt, így szakmailag is indokolt a 2 féléves időtartam. A megszerzhető kreditek száma pedig a képzési idő

függvényében 60-120 kredit. A felsőfokú szakirányú továbbképzés **előnye** többek között, hogy a képzési és kimeneti követelményeit (KKK) a kérelmező felsőoktatási intézmény adja meg, nem pedig valamely minisztérium vagy a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság. Előny, hogy több képzési terület végzettségéhez is kapcsolódhat, és a felvételi követelményeit is a kérelmező felsőoktatási intézmény adja meg. Mivel az Oktatási Hivatalnál bejegyezendő, így nem igényel külön akkreditációs folyamatot, ezáltal kialakítása és engedélyeztetése maximum fél évet vesz igénybe, mégis államilag finanszírozott formában is lehetséges az indítása.

A múzeumandragógus képzés kialakításában akár felsőfokú szakirányú továbbképzés, akár akkreditált felnőttképzés, akár más keretek között a szakma a támogatásomra számíthat.

Források

- „A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról” szóló 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet
- Juhász Erika (2008a): *A felnőttoktatási szektor szolgáltatási minőségének emelése*. In: Sz. Tóth János – Mihályfi Márta (szerk.): „Továbblépni a tervezéstől a tettek felé” Javaslat a Cselekvési tervhez. Az élethosszig tartó tanulás népszerűsítése – az EU elvárások megismerése című program záró tanulmánya. Budapest, Magyar Népfőiskolai Társaság, 11-18. p.
- Juhász Erika (2008b): *Képzési javaslat a múzeumi frontszemélyzet „Látogatóbarát múzeumokért!” programjához*. (Belső dokumentum) Eger, EKF TKTK Andragógiai és Közművelődési Tanszék
- Juhász Erika (összeáll.) (2008c): *Múzeumi tréningterv*. (Belső dokumentum) Eger, EKF TKTK Andragógiai és Közművelődési Tanszék
- Kiszter István (2002): *Tréning*. In: Benedek András – Csoma Gyula – Harangi László (szerk.): Felnőttoktatási és -képzési lexikon. Magyar Pedagógiai Társaság – OKI Kiadó – Szaktudás Kiadó Ház, Budapest, 550. p.
- Knoll, Jörg (1996): *Tanfolyam- és szeminárium-módszertan*. [Felnőttoktatás, továbbképzés és élethosszig tartó tanulás 6. kötet.] Budapest, IIZ /DVV
- Oktatási és Kulturális Minisztérium (2008): *Akkreditált képzések a könyvtári, közművelődési és múzeumi szakterületen*. Budapest, OKM
- Oktatási és Kulturális Minisztérium (OKM) (2007): **Alfa-program**. In: <http://www.okm.gov.hu/main.php?folderID=1473> (Letöltés ideje: 2009. 02. 14.)
- Országos Felvételi Iroda (OFI) (2009): *Szakirányú továbbképzések*. In: http://www.felvi.hu/index.ofi?mfa_id=13 (Letöltés ideje: 2009. április 20.)
- Rudas János (2007): *Delfi örökösei. Önismereti csoportok – elmélet, módszer, gyakorlat*. Budapest, Lélekben Otthon Kiadó
- Weidenmann, B. (1997): *Sikeres tanfolyamok és szemináriumok. Professzionális tanulás felnőttekkel*. [Felnőttoktatás, továbbképzés és élethosszig tartó tanulás sorozat 12. kötet.] Budapest, IIZ /DVV.