

VEGYES LAKOSSÁGÚ VIDÉKEKEN KÉTNYELVŰ FELIRATOKKAL, DEZÖMÉBEN ROMÁN SZEMÉLYZETTEL DOLGOZNAK A NAGYÁRUHÁZAK

# „Kényes kérdés” Erdélyben a magyar alkalmazott

Kevés kivételtől eltekintve nem fordítanak kellő figyelmet a multinacionális vállalatok, bankok arra, hogy Erdély vegyes lakosságú régióiban anyanyelvükön szólítsák meg, szolgálják ki a magyar ügyfelet. Annak jártunk utána, hogy ez miért van így, illetve mit ajánlanak e helyett a nagyáruházak.

» MAKKAY JÓZSEF

Vegyes fogadtatásban van része a fogyasztónak, amikor Erdély vegyes lakosságú vidékein betér vásárolni, és ösztönszerűen magyarul beszél. Ahol a lakosság legalább fele magyar, ott nagyobb eséllyel talál magyar kiszolgálást, de ez sem törvényszerű. Már többször előfordult, hogy többségében magyarok lakta településen – Sepsiszentgyörgyön például – nagyáruházban vagy bankban alig vagy egyáltalán nem beszéltek magyarul. Valamivel jobbák a tapasztalatok Csíkszeredában, de itt sem túl rózsás a helyzet, mert – a helyi tulajdonú boltokat és áruházakat leszámítva – az országos üzletláncok itteni üzleteiben több a román, mint a magyar alkalmazott. Például a Dedeman barkácsáruházlánc helyi üzletpolitikája azért furcsa, mert csíkszeredai áruházukban a legtöbb tájékoztató szöveg román és magyar nyelvé, ennek ellenére kevés a magyarul beszélő alkalmazott. Igaz, miután egy román munkatársuknak elmagyaráztuk, hogy valakivel magyarul szeretnénk beszélni, készségesen hívtak egy magyar fiatal embert, de mint kiderült, kevés ilyen alkalmazottjuk van.

Tapasztalataink alapján telefonon vettük fel a kapcsolatot a Dedeman bákói központjával, hogy tájékoztatást kérjünk üzletpolitikájukról, de az illetékes azzal hátrította el érdeklődésünket, hogy előbb küldjük el a kérdéseinket drótpostán. A válasza sajnos három hét sem volt elegendő. De nem pozitívabb a Mol Románia cégcsoport hozzáállása sem a kétnyelvűség kérdéséhez. A magyarországi nagyvállalat erdélyi benzinkútjainál egyre gyakoribb az olyan alkalmazott, amelyik nem beszél magyarul, holott a gyanútlan vásárló azt hinné, hogy egy magyarországi cég ad az ilyen „kényes” elvárásokra. A kőolajipari társaság esetében is megválaszolatlan kérdéseinkkel maradtunk. A magyar sajtósóvivő azt ígérte, hogy tolmácsolja a csúcsvezetőség felé érdeklődésünket, de tőlük is hetek óta hiába vártunk a válasza.

## A Kauflandnál nem tesznek különbséget a nyelvhasználat terén

Több szerencsénk volt a Kaufland üzletlánc bukaresti központjával, ahol a humán erőforrás-osztály vezetője, Estera Angelescu elmagyarázta: cégük az egyik legnagyobb romániai kereskedelmi vállalat mintegy 15 ezer alkalmazottal. „A munkaerőpiacon egyre ádázabb küzdelem folyik a munkavállalókért, ezért a vonzó fizetések mellett többféle kedvezménnyel is igyekszünk folyamatosan bővíteni munkatársi gárdánkat. Egy Kaufland áruház átlagban 100 új munkahelyet teremt” – magyarázza a káderosztály vezetője.

Vizont a székelyföldi munkaerő-szükségletükről, illetve az alkalmazottak nyelvismeretéről érdeklődve már nem kaptunk megnyugtató választ. „A munkavállalókat egyforma kritériumrendszer szerint alkalmazzuk az egész országban, nem teszünk különbséget nyelvhasználat szempontjából. A székelyföldi megyékben is vannak



Az OTP Bank Erdély-szerte igyekszik nyelvi szempontból is megfelelni magyar ügyfeleinek

helyi munkatársaink, de a Kaufland üzleteiben bárki dolgozhat az egész ország területéről” – magyarázza Estera Angelescu, aki kitérő választ ad azzal kapcsolatban, hogy az ország legnagyobb forgalmú áruházlánc számára mennyire fontos a magyarlakta vidékek vásárlói igényeinek kielégítése magyar nyelvet beszélő alkalmazottak révén. „A helyi magyar vásárlói igényre elsősorban azzal próbálunk válaszolni, hogy a törvényes keretek között Maros, Hargita és Kovászna megyében kétnyelvű, román és magyar feliratokkal láttuk el üzleteinket” – összegzi üzletpolitikájukat a bukaresti szakember.

## Üde kivétel az OTP Bank

Az országos érdekeltségű multinacionális cégek közül a magyarországi tulajdonú OTP Bank az üde kivétel, amely Erdély-szerte igyekszik nyelvi szempontból is megfelelni magyar ügyfeleinek. „Alapvető célunk, hogy Erdélyben és a Bánságban minden fiókban legyen legalább egy magyar nyelven is beszélő munkatársunk. Ahol magasabb a magyarok számaránya, ott természetesen a bankfiókban is magasabb a magyar anyanyelvű munkatársaink aránya, például Hargita és Kovászna megyében 100 százalék, Maros megyében 70, Szatmár megyében 80, Bihar és Kolozs megyében pedig 36 százalék” – fogalmaz Ugron Hanna sajtósóvivő.

## » Előnyben a román munkavállaló

Kulcsár-Terza József parlamenti képviselő szerint is nagy gondok vannak a nagyáruházak székelyföldi humán erőforrás-politikájával. „Sepsiszentgyörgyi tapasztalataim szerint a nagy bevásárlóközpontokban – Lidl, Kaufland és mások – az eladók nagy része csak románul beszél” – fogalmaz a Magyar Polgári Párt (MPP) politikusa. Ennek okát abban látja, hogy a nagyáruházak nem helyi munkaerőt, hanem más vidékekről érkező, elsősorban brassói munkavállalókat alkalmaztak. Holott Kulcsár-Terza kizártnak tartja, hogy a nagyáruházak ne találnának Székelyföldön megfelelő munkaerőt. Tapasztalatai szerint csak kisebb cégeknél érvényesül a kétnyelvűség elve, ahol a helyi román alkalmazottak is értenek magyarul.

Ezt a belső elvárást szórványterületen nehezebben tudják biztosítani: Ugron szerint hónapok is eltelnek, amíg egy itteni kirendeltségen sikerül pótolni a kilépő magyar anyanyelvű munkatársat.

Az OTP munkatársa szerint nagyon ritkán panaszkodik valaki, hogy nem tud elboldogulni magyar nyelven valamelyik erdélyi bankfiókjukban. Volt már ilyen reklamáció, de az ügy kivizsgálásakor kiderült, hogy a

» A multinacionális nagycégek üzletpolitikája standardizált, külföldön vagy Bukarestben találják ki, ezeket gyakran nem igazítják a helyi viszonyokhoz. Egy székelyföldi magyar számára ez elsősorban azért fájhat, mert a cégnek nincs vagy hiányos a kétnyelvű politikája.

panasz megalapozatlan, mert a magyarul beszélő munkatárs épp szabadságon volt, vagy az ügyfélnek nem sikerült rögtön magyarul is beszélő munkatárral találkozni. Ugron Hanna fontosnak tartja, hogy valamennyi termékük, szolgáltatásuk és értékesítési csatornáik – honlap, internetbank, mobilbank, telefonos szolgáltatások, reklámok, pénzkidő automata és bankfiókok, fióki feliratok stb. – teljes mértékben magyar nyelven is elérhetőek.

## Nem igazítják a helyi viszonyokhoz az üzletpolitikát

Csata Zsombor gazdaságszociológus, a kolozsvári Babeş–Bolyai Tudományegyetem adjunktusa szerint pontos felmérések nincsenek erről, de a több irányból érkező információk és saját tapasztalatai szerint a többségi román alkalmazottak jelensége elsősorban a nagyobb áruházláncok helyi üzleteiben, a bankoknál és a franchise-jellegű vállalkozások kihelyezett munkapontjain figyelhető meg. „A multinacionális nagycégek üzletpolitikája standardizált, külföldön vagy Bukarestben találják ki, ezeket gyakran nem igazítják a helyi viszonyokhoz. Egy székelyföldi magyar számára ez elsősorban azért fájhat, mert a cégnek nincs vagy hiányos a kétnyelvű politikája, amivel szorosan összefügg, hogy bár gyakran szeretné, nem szolgálják ki anyanyelvén, mert az alkalmazott nem tud magyarul” – magyarázza a szakember.

Kérdésünkre, hogy a hatályos törvények szerint egy országos hálózattal rendelkező cég elkövet-e diszkriminációt, ha helyi kirendeltségeihez nem alkalmaz helyi munkaerőt, a kolozsvári szociológus úgy véli, ez esetben felmerülhet a diszkrimináció gyanúja. „Hogy ez előfordul-e és milyen gyakorisággal, arról pontos felméréseink egyelőre nincsenek. A jelenséget azért nehéz kutatni, mert ezek általában cégen belüli magánügyek, az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) korában pedig egyre kevésbé követelhető személyes adatokért” – fogalmaz Csata Zsombor. A kutató szerint van egy olyan hipotézis is, ami szembemegy a diszkrimináció-tézissel, illetve nem feltételez rosszindulatú szándékosságot a nagy cégek részéről. „Feltételezem szerint azért több a román alkalmazott ezeknél a cégeknél, mert a rekrutáció elsősorban hálózatokon keresztül történik, és ezek a hálózatok – tetszik, nem tetszik – etnikailag erősen szegmentáltak. A románoknak egyre inkább csak román barátja, a magyaroknak csak magyar barátja van” – véli a szakember, aki egy tanulmányukra hivatkozva úgy fogalmaz: párhuzamos társadalmakban élünk, egyre kevesebb a „hídember”, aki a román és a magyar kisvilágokat összeköti. A párhuzamosság pedig a kölcsönös bizalomnak sem kedvez, mert az idegennel szemben óvatosabbak vagyunk. A következmény tehát nem is nagyon lehet más, minthogy román tulajdonú cégekben arányukon felül alkalmazzanak románokat, ha pedig nincs elég helyi, akkor máshonnan. Csata Zsombor úgy véli, a magyarokra nézve ez nem kedvező, de be kell látnunk, hogy intézményi gazdaságtani logikában ez nekik olcsóbb, mert az alkalmazásnak ez a módja kevesebb információs, alku-, kiképzési és egyéb tranzakciós költséggel jár.

A vegyes lakosságú vidékek nagy cégeinek humán erőforrás-politikájában a szakember szerint az is perdöntő, hogy kényes kérdéssről van szó. „Egy jó menedzser tudja, hogy a nagyobb helyi forgalom miatt magyarul is kommunikálniuk kellene, viszont tartanak attól, hogy a román fogyasztók ezt esetleg büntetni fogják – ha nem is Csíkszeredában, hanem az ország más, román városaiban. Így aztán ki-ki a maga módján megpróbálja megtalálni az egyensúlyt, a kétnyelvűségnek azt a szintjét, ami a magyarok számára kielégítő, de nem zavarja a román fogyasztókat” – összegzi tapasztalatait az egyetemi oktató.