

Pécsi Tudományegyetem
Kommunikációs és Magatartási Kézikönyv



Pécs, 2014. október 02.

Tartalomjegyzék

1. Célok, alapelvek
2. Hivatkozások, szabályzatok
3. Főbb intézményi értékek

Kötelező elemek

4. Kommunikációs alapelvek
5. Magatartási alapelvek

Ajánlott elemek

6. Kommunikációs módok a gyakorlatban
7. Főbb kommunikációs és magatartási területek, szituációk
8. Egészség, biztonság és környezettudatosság a munkahelyen

1 CÉLOK, ALAPELVEK

2000. január 1-én megalakult az egységes Pécsi Tudományegyetem. Intézményünk szervezeti, gazdasági és arculati átalakulása egy új szervezeti kultúra meghonosításának igényét is felvetette. Egyetemünk vezetése megfogalmazta az intézmény misszióját, kialakította az egységes arculati megjelenést. Ezek a standardok az Egyetem minden polgárára kiterjedően szabályozzák az elfogadott normákat. A felvázolt folyamatokkal párhuzamosan szükségét érezzük a kommunikációs és viselkedési normák kialakításának, és kézikönyvben történő lefektetésének is.

A Pécsi Tudományegyetem és jogelődjeinek működése alatt kialakult egy **sajátos és egyedi értékrend**, melynek felelevenítése szükségessé vált. A Kommunikációs és Magatartási Kézikönyv nem törvények és rendeletek helyi végrehajtási utasítása, hanem intézményünk tevékenységéből eredő sajátos, speciális kommunikációs, magatartási, erkölcsi és etikai elvárások és javaslatok összessége.

Az Egyetem dolgozóinak egyértelműen tudniuk kell, milyen **elvárásokat** támaszt velük szemben az intézmény, mert csak így tudnak azoknak megfelelni. Célunk, hogy az egyes munkatársak ne csak a velük, hanem a többi érintettel szemben támasztott követelményeket is ismerjék.

Azt reméljük, hogy a Kézikönyvben foglaltak elterjedése egyfelől hozzájárul majd a Pécsi Tudományegyetem **jobb megítéléséhez**, másfelől a **jobb munkahelyi közérzet** megteremtéséhez és tartóssá válásához.

A kézikönyv alapelvei, felépítése

A Kézikönyvben foglaltak kiindulópontja, hogy egyetemünk minden munkavállalója köteles a mindenkor, hatályos **jogszabályokat**, az intézményünkönél érvényben lévő **szabályzatokat**, **utasításokat** betartani, és tevékenységük során azokat a lehető legnagyobb körültekintéssel, következetesen érvényesíteni.

Az egyetemi szabályzatok betartása mellett a Kézikönyvben az intézmény vezetése által elvárt, kötelező és ajánlott kommunikációs és magatartási elveket, gyakorlati útmutatót rögzítettünk.

A kötelező alapelvek mellett ajánlott standardokat is leírtunk, melyek egyetemünk céljaival, főbb értékeivel összhangban állnak. Kérjük a kollégákat, hogy törekedjenek ezek betartására, a vezetők pedig segítsék a munkatársakat ebben. Néhány helyen gyakorlati, protokoll ismereteket tartalmazó részt is beiktattunk, segítve, elsősorban az új dolgozóinkat a hivatali viselkedés alapismereteinek elsajátításában.

A Kézikönyv nem törekszik dolgozóink szabadságának korlátozására, az alapelvek, standardok betartásával az intézményi egységet erősítjük, egységes képet sugallunk befelé és a külvilág felé egyaránt. Aki felvállalja azt itt leírtakat, az viselkedésével azt mutatja, hogy a PTE dolgozói egy csapatot alkotnak, összetartoznak, ezáltal nő az intézményi munka hatékonysága, eredményessége, így a munkavállaló eredménye, elismertsége is.

A Kézikönyv tehát útmutatóul szolgál az intézmény szervezeti egységei, munkatársai számára, hogy egységes értékek, kommunikációs és viselkedési normák szerint jelenjenek meg belső és külső kapcsolataikban.

A Kézikönyv nem tartalmazza az egyes hivatásrendi kamarák által kiadott etikai szabályokat, azonban a Pécsi Tudományegyetem polgárai feladataik ellátása során kötelesek az egyes hivatásrendi szakmai kamarák által kiadott etikai normákat betartani, hivatásuk szerinti szakmai és etikai szabályok szerint eljárni.

Információk

A kiadványt nyomtatott formában a főbb egységek vezetői számára eljuttatjuk, elektronikus formában pedig az intranetre belépve letölthető a www.pte.hu/arculat címről, valamint a Marketing Osztályon igényelhető CD formátumban.

A Kézikönyv gyakorlati használata során felmerülő kérdéseivel kérjük, keresse a Marketing Osztály erre kijelölt munkatársát az arculat@pte.hu címen.

Hatály

A kódexben leírt szabályok hatálya kiterjed a PTE minden egyes közalkalmazottjára, az Egyetem megbízási jogviszony, vagy más foglalkoztatására irányuló jogviszony keretében foglalkoztatott dolgozóra, függetlenül attól, hogy az intézmény mely szervezeténél és munkakörben dolgozik.

Intézményünk minden munkavállalójának közös érdeke az intézmény hatékony működése, ezért minden munkavállaló köteles az intézmény és a munkavállalói közösség írott és íratlan szabályait megismerni, azokat betartani, tevékenységével az intézmény szolgáltatói tevékenységét elősegíteni.

A Kommunikációs és Magatartási Kézikönyv megismerése új jogviszony létesítésénél kötelező alkalmazási feltétel. A már közalkalmazotti jogviszonyban állóknál biztosítani kell a munkatársak számára a Kézikönyvhöz történő hozzáférést, a szabályok és azok változásának a megismerését.

A Pécsi Tudományegyetem vezetői vagy alkalmazottai tekintetében a szabályzat előírásait módosítani, illetve azoktól eltekinteni kizárólag a Szenátus jogosult, a módosításokat haladéktalanul közzé kell tenni. Amennyiben a Kézikönyv módosítása kizárólag jogszabályi vagy egyetemi szabályzati módosításból adódik, a Szenátus felhatalmazza a rektort, hogy a Kézikönyvet a hatályos jogszabályokhoz, illetve egyetemi szabályzatokhoz igazítsa, erről a Szenátust tájékoztassa és a módosításokat közzétegye.

Szankciók

Jelen Kézikönyvben foglalt előírások betartása az Egyetem valamennyi közalkalmazottjának kötelezettsége. A kézikönyvbe foglaltak megsértésekor okozott károkért a közalkalmazottak a Kjt., valamint a foglalkoztatási követelményrendszer szerint felelnek.

2 HIVATKOZÁSOK, SZABÁLYZATOK

A Pécsi Tudományegyetem közalkalmazottai viselkedését, magatartását meghatározó jogszabályi háttér a következő.

A közalkalmazottak alapvető viselkedési, magatartási szabályait nem csupán a társas érintkezés társadalmilag elfogadott normái, hanem jogszabályi rendelkezések, valamint a jogszabályok által védett alapjogok is meghatározzák.

A felsőoktatási intézménnyel közalkalmazotti jogviszonyban állók magatartását, viselkedését a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvényben meghatározott kötelezettségek, valamint a munkavégzésre irányuló jogviszonyokban a munkavállalói kötelezettségek határozzák meg. Fentiekén túl minden ember magatartásának keret adnak az Alkotmányban rögzített emberi és állampolgári alapjogok.

– **A nemzeti felsőoktatási törvényből adódó viselkedési szabályok**

Az oktatói feladatokat ellátó foglalkoztatottak jogait és kötelezettségeit az Nftv. 35. §-a határozza meg.

– **A Munka Törvénykönyvében rögzített szabályok**

A közalkalmazottak joggyakorlásával kapcsolatos alapvető szabályokat a Munka Törvénykönyve rögzíti. A közalkalmazottak legfőbb kötelezettsége a munkavégzés. A munkavégzési kötelezettség magában foglalja:

- a közalkalmazott köteles a munkaidő kezdésére megjelenni,
- munkára képes állapot,
- munkaidő munkával töltése,
- az előírásoknak megfelelő munkavégzés,
- együttműködési kötelezettség,
- titoktartási kötelezettség,
- képességeknek, végzettségnek megfelelő, gondos munkavégzés.

– **Szervezeti és működési szabályzatban rögzített kötelezettségek**

Az egyetemi polgárok kötelezettségeit az SZMSZ szabályozza.

A 20. § szerint az Egyetem minden polgárának kötelessége, hogy megtartsa a jogszabályokban, szabályzatokban foglaltakat, valamint hogy a munkaköri leírásában meghatározottak alapján legjobb tudása szerint lássa el feladatait.

Az oktatók, kutatók jogait és kötelezettségeit az SZMSZ 22. § és 23. § határozza meg.

A 24. § szerint a 23. §-ban foglaltak megfelelően irányadóak a tanárok tekintetében.

A foglalkoztatási követelményrendszerben rögzített jogok és kötelezettségek a közalkalmazotti jogviszonyból adódó kötelezettségeket rögzítik:

Fkr 35. § (3) A közalkalmazott köteles:

- a) az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni
- b) munkaideje alatt - munkavégzés céljából, munkára képes állapotban - a munkáltató rendelkezésére állni, munkát végezni,
- (c) munkáját személyesen az általában elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások és utasítások szerint végezni,
- d) a munkakörének ellátásához szükséges bizalomnak megfelelő magatartást tanúsítani,

- e) munkatársaival együttműködni,
- f) munkáját úgy végezni és olyan magatartást tanúsítani, hogy ez más egészségét és testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja, anyagi károsodást ne idézzen elő,
- g) a munkája során tudomására jutott szolgálati titkot, továbbá az Egyetemre, illetve tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni,
- h) a közalkalmazotti jogviszony fennállása alatt - kivéve, ha erre jogszabály feljogosítja - nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel munkáltatója jogos gazdasági érdekeit veszélyeztetné,
- i) munkaidején kívül is olyan magatartást tanúsításától tartózkodni, amely - különösen a közalkalmazott munkakörének jellege, a munkáltató szervezetében elfoglalt helye alapján - közvetlenül és ténylegesen alkalmas munkáltatója jó hírnevének, jogos gazdasági érdekének vagy a munkaviszony céljának veszélyeztetésére. A közalkalmazott magatartása az Mt. 9. § (2) bekezdésében foglaltak szerint korlátozható. A korlátozásról a közalkalmazottat írásban előzetesen tájékoztatni kell,
- j) véleménynyilvánításhoz való jogát úgy gyakorolni, hogy az a munkáltató jó hírnevét, jogos gazdasági és szervezeti érdekeit súlyosan ne sértse vagy veszélyeztesse,
- k) a munkája során tudomására jutott üzleti titkot megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járhat. A titoktartás nem terjed ki a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó, törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettségre.

Az Alaptörvényben felsorolt és a legmagasabb szintű jogszabályi védelemben részesített emberi és állampolgári jogok tiszteletben tartása alapvető magatartási szabályokat állapítanak meg minden közalkalmazott számára.

A magatartás szempontjából az alábbi alapjogok maradéktalan tiszteletben tartása jelentős:

- emberi méltóság tiszteletben tartása,
- megalázó, embertelen bánásmód, kínzás tilalma (egészségügyi ellátás területén),
- ártatlanság vélelme,
- lelkiismereti, szólás- és vallásszabadság tiszteletben tartása,
- gyülekezési és egyesülési jog tiszteletben tartása,
- jogorvoslathoz való jog tiszteletben tartása,
- egyenlő bánásmód követelménye, a hátrányos megkülönböztetés tilalma.

Az Alaptörvény, valamint a felsőoktatásra vonatkozó ágazati jogszabályok és az azok alapján készült egyetemi szabályzatok szerint az Egyetem dolgozói munkájukat mindenkor az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett, az egyenlő bánásmód megtartásával kötelesek ellátni.

Az Egyetem politikai és vallási szempontból semleges, amelynek biztosítása minden közalkalmazott kötelessége.

3 FŐBB INTÉZMÉNYI ÉRTÉKEK

A Pécsi Tudományegyetem az ezredfordulót követően a magyar felsőoktatás és gyógyítás meghatározó intézménye lett. Feladataink ellátásához magasan képzett, a Pécsi Tudományegyetem felé elkötelezett munkatársakat foglalkoztat.

A PTE esetében minden alkalmazott egyénileg és együttesen is birtokosa a szervezet által meghatározott és a szervezet minden tagja által elfogadott értékek összességének. Mint ilyen, ezen szervezeti értékek kommunikációjának, megjelenítésének is felelőse. Egyetemünk minden alkalmazottja a munkáján és kommunikációján keresztül hozzájárul az Egyetemről, mint egységes szervezetről kialakuló megítéléshez is. Ehhez a szervezeti kultúrához és hagyományhoz tartozik mindaz a tudás, szakmai tapasztalat, normarendszer, értékrend, etika és a konkrét magatartásformák összessége, amelyek egyrészt jellemzi egyetemünket, annak sajátos karaktert adnak, másrészt mind egészében, mind külön-külön minden alkalmazottja egyéneként megőrzésre és átadásra méltónak ítélik. Minden dolgozónk ezen szervezeti kultúra állandó megújítására, fejlesztésére kell, hogy törekedjen.

Ezért célunk, hogy az Egyetem képviseletében eljáró munkatársak kommunikációjából, magatartásából követhetők legyenek **az Egyetem alapvető stílusjegyei, értékei:**

- tradíció, hagyományok tisztelete,
- határozottság,
- kifelé mutatott és elvállalt egység,
- munkavállalói együttműködés, kölcsönös tisztelet,
- innovációra való törekvés,
- pozitívumok hangsúlyozása,
- mások segítése,
- összegyetemi érdek erősítése.

A Pécsi Tudományegyetem központi egységei, karai és egyéb szervezeti egységei és munkavállalói az intézmény céljainak megvalósítása, az egységesség fenntartása és erősítése érdekében, illetőleg a munkavégzésből adódó közös feladatok ellátása során intézményünk érdekében kötelesek a fenti értékek figyelembevételével együttműködni.

KÖTELEZŐ ELEMEEK

A következő fejezetben olyan alapelveket fogalmazunk meg, melyek betartása kötelező érvényű. Az alapelvek kiterjednek a kommunikációs és a magatartási normákra.

KOMMUNIKÁCIÓS ALAPELVEK

Jelen fejezetben a belső és külső kapcsolatok alapelveit tekintjük át.

3.1 Általános kommunikációs alapelvek

A Pécsi Tudományegyetem minden dolgozójának kommunikációja, függetlenül annak szakmai beosztásától és a szervezeti hierarchiában elfoglalt helyétől, fejezze ki azt a sajátos **kollektív identitást**, ami az egyetem küldetésnyilatkozatában is megfogalmazásra került. Az egyetem múltjában és jelenében rejlő értékeknek kell megadniuk e kommunikációs módszer alapjait. A **szakmai tisztességnek** és a **másik emberre figyelő kölcsönös előzékenységnek** olyan **pontos, szakszerű, kifejező**, de egyúttal **udvarias megnyilatkozásokban** kell megjelennie, amelyek hatékonyan szolgálják az oktatói, a kutatói, a gyógyító és más jellegű szervezeti munka együttes végrehajtását.

Az egyetemi alkalmazottak belső (intézményen belüli) és külső (intézményközi, illetve nem az egyetemünkhöz tartozókkal folytatott) szóbeli és írott formában zajló kommunikációja nem válik el élesen egymástól. Jelen kézikönyv más fejezeteiben is megfogalmazott alapelvek jellemzik mind a belső, mind a külső kommunikációt.

E kommunikációs formák egyik alapeleme a **kollegialitás**, ami a mindennapi hatékony szakmai együttműködés alapja, és jellemzi mind a horizontális, mind a vertikális (hierarchikus) szervezeti kapcsolatokat. A határozott és célirányos vezetői utasítások is e kollegialitás szűrőjén keresztül nyerik el végső formájukat, és az ehhez kapcsolódó megfelelő eszköztár megválasztása segíteti nem csak a munka hatékonyságát, hanem biztosítja a kölcsönös tiszteletet és megbecsülést a vezetők-és beosztottak viszonyaiban is.

Belső és külső kommunikáció egysége

A **belső szervezeti kommunikációban** kevésbé fontos szempont, hogy az egyetemünk sajátos karakterét mindenkor hangsúlyosan megjelenítse a dolgozó, hiszen a partnerünk esetében feltételezzük ennek ismeretét, ugyanakkor helytelen, ha jelentős formai és stílusbeli különbség van a belső és a külső kommunikáció között. A külső kommunikációban viszont minden esetben abból a feltételezésből kell kiindulni, hogy a külső partnerek számára az adott témára vonatkozó sajátos kommunikációs üzenet mellett ki kell hangsúlyozni Egyetemünk sajátos jellemzőit is.

Jelen kézikönyv abban kíván eligazítást adni a Pécsi Tudományegyetem alkalmazottainak, hogyan kerülhetik el azokat a munkahelyi konfliktusokat, amelyek a kommunikációs kapcsolatok nem megfelelő voltából fakadnak.

3.2 Belső kommunikáció alapelvei

Egyetemünk belső kommunikációs rendszerét közvetlen és közvetett formák – és azoknak megfelelő technikai eszközök – alkotják. A Kézikönyv jelen pontja a különféle médiumok (kép, beszéd/hang, írás) sajátosságai felől közelíti meg a szabályozás kérdéseit.

Ügyfél-centrikusság

A közvetlen kommunikáció egyik alapvető típusa beszédre alapozott. Egyetemünk minden alkalmazottjának olyan formát kell választania az élőszóban történő kommunikációra, amely kifejezi a megszólalónak a másik félre való ráhangoltságát, együttműködési készségét (bizonyos helyzetekben ezt nevezük ügyfél-centrikusságnak), valamint mindenkor törekednie kell a szakmai pontosságra, egzaktságra.

Szakszerűség, problémamegoldó-képesség

A megnyilatkozásoknak szakszerűeknek, problémamegoldó jellegűeknek és korrektnek kell lenniük. Természetesen ugyanezen elvek kell, hogy jellemezzék a dolgozók minden közvetett kommunikációját is, legyen az akár szóbeli, akár írásbeli.

Együttműködési hajlam, konfliktuskezelés

A belső kommunikációban ügyelni kell arra, hogy a dolgozók között – és ezen keresztül az egyes szervezeti egységek között – ne támadjanak konfliktusok a kommunikáció okán. Ezért a kollegialitásnak és az együttműködési hajlamnak az erősítését kell mindenkor kifejeznie két nem ugyanazon szervezeti egységhez tartozó dolgozó érintkezésének.

Hierarchikusság kerülése

Kerülni kell a hierarchikusság túlzott kifejezését. Bántóak lehetnek az indokolatlanul alkalmazott hatalmi jelzések, legyenek azok akár verbálisak (pl. használjuk gyakrabban a „kérem” szót az „utasítom” helyett), akár nemverbálisak (pl. figyeljünk hangsúlyainkra, hanghordozásunkra).

Elemi udvariasság, tisztelet adása

A szervezeti működésből fakadó hierarchiabéli eltérés esetén (értsd: főnök-beosztott viszony), vagy egy magasabb szervezeti szinten lévő egység alkalmazottjának az alacsonyabb szinten elhelyezkedő egység alkalmazottjával folyó kommunikációja esetén (pl. rektorátus-kar viszonylatában) is olyan, az elemi udvariasságnak megfelelő formát kell használni, amely semmiképp sem sértő a hierarchia alacsonyabb fokán lévőknek. Természetesen fordított irányban, a beosztott viselkedésének is mindenkor tartalmaznia kell az elemi **tisztelet** formáit a vezető felé. Másfelől az is fontos, hogy kerüljük a túlzottan bizalmaskodó hangvételt is.

A kollegiális viszonyok megtartása

A mindennapi munkakapcsolatban helye van a számonkérésnek, a beszámoltatásnak, sőt a fegyelmezésnek is (utóbbin nem a fegyelmi eljárás lefolytatását értjük most). Amennyiben két dolgozó

aktuális kapcsolatát ez a jelleg határozza meg, ezek akkor sem történhetnek olyan formában, hogy az a beszámoltottnak érzelmileg súlyosan kellemetlen legyen. Arra kell törekedni, hogy megmaradjon a kollegiális viszony a szükségképp egyenlőtlen szituáció ellenére, hisz kettejük szakmai kapcsolata – vélhetően – fennmarad ezt követően is.

3.3 Külső kommunikáció alapelvei

Az előző alfejezetben a belső kommunikáció néhány általános alapelveire kívántuk felhívni a figyelmet. Ezekből kiindulva, most áttekintést adunk arról, hogy a közvetlen és közvetett kommunikációs formáknak milyen további jellemzői legyenek, amikor a másik kommunikáló fél nem az egyetemünk alkalmazottja, hallgatója.

Egyetemi identitást kifejező jelleg

A már említett ügyfél-centrikusság, szakszerűség stb. ekkor kiegészül azzal az egységes egyetemi identitást kifejező jelleggel, amely támogatja a mindenkori megszólaló (vagy a szöveg, levél írója) azon legitimitását, hogy személyében – függetlenül a beosztásától és szervezetbeli helyétől – a Pécsi Tudományegyetem mint szervezet jelenik meg az adott kommunikációban.

Az Egyetem felelős képviselője

Az Egyetem felelős képviselője elvárt mindent munkavállalótól, másként fogalmazva: minden dolgozó minden fajta kommunikációja során mindenkor az egyetemet képviseli. Bármilyen jellegű legyen az a kapcsolat, amiben részt vesz, az Egyetemet is megítéli rajta keresztül. Különösen nagy felelősség hárul azokra az ügyfélkapcsolati, telefonközponti, portai alkalmazottakra, akik mindenkor az első benyomást alakítják ki a külső, kívülről jövő kommunikációs szereplőkben.

A Kézikönyv – speciális jellege okán – nem foglalkozik a külső kommunikációban mára különösen fontossá vált egyetemi médiakommunikációval és az egyetem tömegkommunikációs megjelenésével: Ezeket a kérdéseket az egyetemi Médiakódex szabályozza. Ugyanígy, itt nem tárgyaljuk az egyetemi imázs folyamatos alakításában és az egyetem külső megjelenítésében fontos szerepet vivő olyan elemet sem, mint például az egyetemi média működése (hagyományos papíralapú, elektronikus és digitális médiumok). Ezek ma megkerülhetetlen és hangsúlyos elemei az egyetem kapcsolatainak, éppen ezért működésükért külön szakembergárda felel. Itt elegendő annak tisztázása, hogy az egyes dolgozók milyen módon és mértékben felelnek ezen hagyományos és internetes médiumok működéséért (pl. adatszolgáltatással).

4 MAGATARTÁSI ALAPELVEK

A Pécsi Tudományegyetem vezetése fontosnak tartja, hogy a PTE dolgozói mindennapos tevékenységük során megfeleljenek azoknak az elvárható magatartási normáknak, alapelveknek, amelyek a társadalmi felelősségét felismerő felsőoktatási és gyógyító intézmény értékrendje alapján kerültek kialakításra.

Tudatában vagyunk annak, hogy a szerteágazó tudományos kutatói, oktatói, egészségügyi alaptevékenységekben és az ehhez kapcsolódó adminisztratív, a működés fenntartásához nélkülözhetetlen üzemeltetési területeken dolgozó munkatársaink; illetve az ezeket a tevékenységeket irányító vezetőtársaink munkája nehezen írható le egységes magatartási követelményrendszerrel. Ennek ellenére hiszünk abban, hogy megfogalmazhatóak olyan alapelvek, amelyek figyelembe vétele a mindennapi munkánk során képes közvetíteni a Pécsi Tudományegyetem értékeit dolgozói közösségünk tagjai, hallgatóink, egészségügyi szolgáltatásaink igénybe vevői és a szélesebb társadalom irányába.

5.1 Magatartási alapelvek munkatársak számára

A fejezetben a PTE képviselőjében eljárók, illetve az Egyetemünkön tevékenykedő munkatársak számára összeállítottuk a legfontosabb magatartási alapelveket. Az alábbiakban felsoroltak ismerete nélkülözhetetlen minden PTE közalkalmazott vagy egyéb munkaszerződéssel megbízott személy tevékenységéhez, melyet az Egyetem érdekében végez.

Minden munkatársunkra egységesen meghatározott magatartási alapelveink a következők:

Tradíció és innovativitás

A Pécsi Tudományegyetem Magyarország első egyeteme. Az egyetem dolgozói tisztában vannak azzal a hagyománnyal, amit a Nagy Lajos király által 1367-ben alapított, a mohácsi vészben elpusztult, a pozsonyi egyetemmel újra Pécsre került, majd a 21. századra tízkarúvá vált felsőoktatási intézmény története hordoz. Munkatársaink viselkedése legyen méltó e hagyományhoz és hordozza magában azt a törekvést, amely az oktatás, tudomány és gyógyítás területén a tradicionálisan kialakított legjobb gyakorlatok mellett e tevékenységek folyamatos megújítására irányul.

Minőség és teljesítmény

A Pécsi Tudományegyetem Magyarország első egyeteme és az is kíván maradni. Valamennyi munkatársunk azért dolgozik az egyetemen, hogy a maga szakterületén a legkiválóbb teljesítményt nyújtsa, ehhez – munkakörtől függetlenül – az egyetem hagyományainak megfelelő legmagasabb minőségű szakmai munkát várjuk el. Munkatársaink jogos igénye a teljesítményükkel kapcsolatos objektív és rendszeres visszajelzés; ennek biztosítása érdekében az egyetem minden dolgozóra kiterjedő teljesítményértékelési rendszert dolgoz ki és alkalmaz.

Bizalom és tisztesség

A Pécsi Tudományegyetem törekvése, hogy működésével kapcsolatban bizalmat építsen ki dolgozói közössége tagjai, szolgáltatásainak igénybe vevői és a szélesebb társadalom tagjai közt. E bizalom elnyerésének alapja a tisztességes és etikus magatartás, ami nemcsak a szavak, hanem a tettek szintjén is meg kell, hogy nyilvánuljon. Munkatársaink egyetemi tevékenységük keretében és ahhoz kapcsolódóan nem kérhetnek és nem ajánlhatnak fel tisztességtelen kifizetéseket; nem fogadhatnak el és nem ajánlhatnak fel ajándékokat, szívésségeket.

Törvénytisztelet és a közvagyon felelős felhasználása

A Pécsi Tudományegyetem a hatályos törvények keretei között, a közvagyon felelős felhasználásával folytatja tevékenységét. Az egyetem törekszik arra, hogy dolgozóinak biztosítson minden szükséges eszközt munkájuk hatékony elvégzéséhez. Az egyetem ingatlanvagyonával, fizikai eszközeivel, szellemi tulajdonával és információival körültekintően kell bánni, megelőzve ezek megrongálódását, elvesztését, ellopását és a bennük keletkező kárt.

Magánérdek és magán-tevékenység

A Pécsi Tudományegyetem munkatársainak a mindennapi munkavégzés során el kell tudni választani az egyetemi céloknak, érdekeknek megfelelő tevékenységeket magánérdekeiktől és magán-tevékenységeiktől. Dolgozóink nem élhetnek vissza az egyetem hírnevével, az egyetemi szakmai tevékenységükhöz kapcsolódó – törvényes keretek között végzett – magánpraxisuk során nem kelthetik azt a látszatot, hogy e tevékenységet a Pécsi Tudományegyetem keretében, nevében vagy megbízásából látják el. A Pécsi Tudományegyetem által kezelt közvagyon igen korlátozott mértékű személyes igénybevétele csak akkor megengedett, ha az nem ellentétes a hatályos törvényekkel, szabályozásokkal, az egyetem érdekeivel, illetve e magatartási kézikönyv előírásaival.

Különbözőség és esélyegyenlőség

A Pécsi Tudományegyetem az emberi különbözőséget, sokféleséget kincsnek; az esélyegyenlőséget pedig különös értéknek tekinti. Hallgatóink, betegek és egyes munkatársaink a világ számos országából érkehetnek. Egyetemünk előítéletektől mentesen és szívesen látja őket; lehetőség szerint kihasználjuk ezt a sokszínűséget a kreativitás fejlesztése, az eltérő kultúrák megismerése és megértése érdekében. Az egyetem támogatja fogyatékkal élő embertársainkat abban, hogy oktatási és egészségügyi szolgáltatásait a lehető legszélesebb körben igénybe tudják venni; illetve munkatársként a legteljesebb mértékben meg tudjanak felelni a követelményeknek. A Pécsi Tudományegyetem munkáltatói jogokkal rendelkező vezetői személyzeti döntéseikben a diszkrimináció minden formáját elutasítják.

Informatikai rendszerek és bizalmas információk kezelése

A Pécsi Tudományegyetem informatikai rendszerei a hatékony és szakszerű munkavégzést segítik elő; éppen ezért e rendszereket és berendezéseket általában csak az egyetemi tevékenységek keretében és céljából szabad használni. Az Egyetem informatikai eszközeire nem szabad jogosulatlan vagy nem engedélyezett programokat telepíteni; illetve azokon nem szabad jogosulatlan tartalmakat tárolni. Az egyetem dolgozói felelősek elektronikus állományaik és archívumaik rendezett fenntartásáért. Az

archiválási rend kialakításánál különös tekintettel meg kell felelni mind a pénzügyi és egészségügyi jogi ellenőrzési elvárásoknak, előírásoknak.

5.2 Viselkedési alapelvek vezetők számára

A Pécsi Tudományegyetemen vezető tisztséget betöltő munkatársaink feladata és felelőssége az átlagosnál is magasabb szintű, hiszen példamutatásukkal mintát kell, hogy adjanak a többi dolgozó számára a PTE értékrendjének megfelelő viselkedési normák kialakításában és fenntartásában.

Vezetői tevékenységük során munkatársaik irányításában olyan értékeket képviselnek, amelyek egyetemünket munkatársaival szemben felelős, esélyegyenlőséget biztosító és a társadalom irányában elkötelezett munkáltatóként határozza meg. További felelősségük, hogy munkájuk során általában ők azok, akik a külső környezet (állami és önkormányzati szervek, üzleti partnerek, társadalmi szervezetek) irányában képviselik az egyetemet.

A vezetői munkakörben dolgozók számára a viselkedési alapelvekben általánosan megfogalmazottakon túlmutató magatartási normáink a következők:

Együtműködés hivatalos személyekkel

Az állami, önkormányzati szervezetekkel való érintkezés közben vezetőink felelnek a vonatkozó törvények és szabályok ismeretért, betartásáért és betartatásáért. Az egyetemi vezetők felelőssége, hogy e kapcsolatokban valóságos és pontos adatokat szolgáltatassanak; a hivatalos személyekkel fenntartott kapcsolatban megfeleljenek a legmagasabb etikai normáknak.

Közpénzek és közügyek kezelése

A Pécsi Tudományegyetem működése során közpénzeket használ fel, esetenként közügyeket kezel. E tevékenységek során vezetőinknek tisztában kell lenni az átlátható és felelős működés követelményével, el kell kerülni az olyan magatartást, amely az objektív döntéshozatal tisztességtelen befolyásolásának akár a látszatát is felvetheti.

Érdekütközés, összeférhetetlenség

Érdekütközésről és összeférhetetlenségről beszélünk, ha valakinek az egyéni vagy családi érdekei, kötelezettségei ütköznek az egyetem érdekeivel, illetve egyetemi kötelezettségekkel. A Pécsi Tudományegyetem vezetői kerülnek azokat a helyzeteket, amelyek során ilyen érdekellentétek látszólag vagy ténylegesen kialakulhatnak.

Kölcsönös megbecsülés és a magánélet tiszteletben tartása

Az egyetemi vezetők munkakapcsolataikban értékelik és megbecsülik a munkatársak, partnerek tevékenységét, és ugyanezt elvárják saját munkájukkal kapcsolatban. A munkáltatói döntések során vezetőink a munkatársak magánéletét tiszteletben tartják, lehetőség szerint törekednek a munka és a magánélet harmonikus összeegyeztetésének elősegítésére.

Zaklatással szembeni védelem

A zaklatás emberi méltóságot sértő, szexuális vagy egyéb természetű magatartás, amely a munkatársak személyes helyzetével, tulajdonságával illetve jellemzőjével függ össze; célja/hatása megfélemlítés, ellenséges, megalázó, megszegényítő vagy támadó környezet kialakítása. A Pécsi Tudományegyetem

vezetői a munkahelyi zaklatást nem tolerálják, annak bármely megnyilvánulási formájával szemben segítséget, védelmet nyújtanak munkatársaiknak.

Munkahelyi egészség és biztonság

A Pécsi Tudományegyetem munkatársai és családjaik irányában egyaránt felelősen kíván eljárni, amikor kötelességének tartja védeni a munkahelyen dolgozók egészségét és biztonságát. Vezetőinktől e területen megkívánjuk a legmagasabb szintű követelmények betartását és betartatását, különösen a kísérletes, egészségügyi illetve műszaki területen dolgozók tekintetében.

A fenntarthatóság előmozdítása

Értelmezésünkben az egyetem társadalmilag felelős magatartása a fenntartható fejlődés koncepcióján alapul. Vezetőinknek egyszerre kell figyelembe venni a gazdasági, társadalmi és környezeti szempontokat döntéseik során; kötelességük megfelelni a környezetre vonatkozó szabályok előírásainak; működési területüktől függetlenül tisztelni a környezetet és hozzájárulni megővéséhez.

Aktív társadalmi/közösségi tagság

A Pécsi Tudományegyetem törekszik arra, hogy aktív, felelős tagja legyen szűkebb és tágabb társadalmi környezetének; erre biztatja munkatársait is. Vezetőink felelőssége, hogy a munkatársak közügyekkel való önkéntes foglalkozása és egyetemünk működése a vonatkozó jogszabályi előírások és etikai normák betartásával jól elkülöníthető legyen; a társadalmi/közösségi tagság ne jelenjen meg szempontként a munkáltatói döntésekben.

5.2 Oktatókra vonatkozó alapelvek

A Pécsi Tudományegyetem oktatói kara tudatában van annak a feladatának és felelősségének, amely az általa művelt tudományágak valamennyi területén a magyar társadalom értelmiség képzése során rá hárul.

Annak érdekében, hogy oktatói közösségünk e szerepének meg tudjon felelni, az általános, minden munkatársunkra érvényes alapelveken túlmenően oktatóink számára a következő viselkedési normák betartására is szükség van:

Hallgatók egészsége és biztonsága

Az egyetemi élet mindennapjai és az oktatási folyamat kialakítása során alapvető elvárás, hogy hallgatóink egészsége és biztonsága semmilyen formában ne kerüljön veszélybe. Oktatóink nem írhatnak elő olyan feladatokat, amely a hallgatók egészségét vagy biztonságát veszélyeztetik; intézkedési felelősséggel rendelkeznek minden esetben, amikor az egyetemi élettel kapcsolatos tevékenység során a hallgatók egészségének vagy biztonságának veszélyeztetése jut tudomásukra.

Objektív és igazságos értékelés

A Pécsi Tudományegyetem hallgatóinak jogos igénye a tanulmányokkal kapcsolatos objektív és rendszeres visszajelzés. Ennek biztosítása érdekében az egyetem oktatói által kialakításra kerülő értékelési rendszereknek meg kell felelniük az elvárható szakmai követelményeknek, az objektivitás, igazságosság és diszkrimináció mentesség kívánalmainak.

Hallgatói adatok védelme

Oktatóink az általuk ismert, bármilyen formában tudomásukra jutott, nyilvántartási rendszerekből kinyerhető hallgatói adatokkal nem élhetnek vissza, kötelesek azokat bizalmasan kezelni, kizárólag az

oktatási tevékenységhez kapcsolódó célokból felhasználni. A hallgatói adatok védelmének követelménye az oktatói értékelési rendszerekre is vonatkozik.

Szellemi tulajdon tiszteletben tartása és védelme

A Pécsi Tudományegyetem oktatói felsőoktatási és tudományos munkájuk során tiszteletben tartják a szellemi tulajdonnal kapcsolatos előírásokat, elutasítják a plágium minden formáját. Nem tolerálják, illetve nem hunynak szemet afelett sem, ha a hallgatók szegik meg a szellemi tulajdonnal kapcsolatos szabályokat.

Szakmai fejlődés iránti elkötelezettség

A felsőoktatásban folytatott magas szintű oktatói tevékenység nem valósulhat meg az oktatók szakmai fejlődés iránti elkötelezettsége nélkül. A Pécsi Tudományegyetem támogatja munkatársainak szakmai fejlődését, működése során és belső szabályzataiban kiszámítható oktatói életpályát vázol eléjük.

Aktív társadalmi/közösségi tagság

A Pécsi Tudományegyetem törekszik arra, hogy aktív, felelős tagja legyen szűkebb és tágabb társadalmi környezetének; erre biztatja oktatóit és hallgatóit. Oktatóink felelőssége, hogy az oktatók saját, illetve a hallgatók közügyekkel való önkéntes foglalkozása; a társadalmi/közösségi tagság ne jelenhessen meg szempontként az oktatási folyamat során.

5.3 Frontszemélyzetre vonatkozó alapelvek

A Pécsi Tudományegyetem teljes szervezetrendszerének legfőbb célja: **az elérhető legjobb minőségű tudást biztosítsuk hallgatóinknak, az elérhető leghatékonyabb módon.** Tevékenységünk minden apró részlete, minden egyes részfeladat, amit az egyetem munkatársaként elvégzünk, ezt a küldetést szolgálja. Ebből következően minden egyetemi polgárnak elemi érdeke, hogy az adminisztrációs tevékenységet a lehető leghatékonyabban, legkevesebb idő- és erőforrásigénnyel valósítsunk meg.

Ügyfél-centrikusság

Ezért a nem oktatási célú egyetemi hallgatói kapcsolódási pontok munkatársainak egyszerű, világos szolgáltatási filozófiát kell elsajátítaniuk: a Pécsi Tudományegyetem hallgatói az egyetem ügyfelei.

Az elvárások az egyetem és a megfogalmazott ügyfélközpontú filozófia alapértékein nyugszanak. Ezek betartásával minden munkatársunk közvetlenül járul hozzá az egyetem sikeréhez, hírnevéhez és a jövő értelmiségének képzéséhez.

Minden egyetemi munkatárs közös feladata és érdeke, hogy a hallgatók egységesen tapasztalják ügyfélközpontú működésünket, hogy mindannyian értsék és érzékeljék, hogy az egyetem működésének fókuszában ők maguk állnak.

Szolgáltatói funkció

Az egyetemi adminisztráció egy olyan oktatást kiegészítő szolgáltatói funkció, amely a hallgatókat segíti tanulmányaik elvégzésében, támogatja a szükséges tanulmányi információkhoz való hozzáférést, támogatja az egyetem tanulmányi és azon kívüli szolgáltatásainak igénybevételét.

AJÁNLOTT ELEMEEK

A következő fejezetekben olyan gyakorlatorientált javaslatokat, tanácsokat fogalmazunk meg, melyek segítik munkavállalóinkat az előző fejezetekben megfogalmazott alapelvek betartásában.

6 KOMMUNIKÁCIÓS MÓDOK A GYAKORLATBAN

Tekintettel arra, hogy az egyetemi belső és külső kommunikáció jórészt ugyanazokat az eszközöket és intézményeket használja fel, ezeket közös alfejezetben tárgyaljuk.

6.1 Közvetlen személyközi kommunikáció, élőszóban történő kommunikáció

A kommunikáció során leggyakrabban, élőszóban kommunikálunk, ezért ezt a módot kiemelten kezeljük, többféle aspektusból vizsgáljuk.

6.1.1 Egyetemi alkalmazottak (beleértve az oktatókat, kutatókat, szakalkalmazottakat, hivatali dolgozókat, fizikai állományúakat) közti kommunikáció szabályai

- A mindenkori kommunikációt befolyásolja, hogy a szakmai hierarchia mely szintjein lévő dolgozók folytatják azt, legyen az egy négyszemközti szituáció vagy egy csoporthelyzet. Ügyelni kell arra, hogy a **beszélgetés formája** és hangneme ne legyen kellemetlen. **Ne tűnjön a megszólalás túlzottan bizalmaskodónak.**
- **Bemutatkozásnál** általánosan elfogadott a kézfogás, mint üdvözlési forma: mosoly kíséretében, határozottan fogjunk kezét, és nézzünk egymás szemébe. Ekkor kerülhet sor – ha szükséges – a bemutatkozásra is. Mindenképpen a vendéglátónak – vagyis a tárgyalás összehívójának – kell kezét nyújtania, továbbá az ő feladata a többi résztvevő, munkatárs bemutatása az érkezeteknek. Nemcsak munkatársai nevét és titulását, hanem valamennyi lényeges információt közölni kell. Férfjuk nevén szereplő hölgyek keresztnévét is mondani kell a bemutatáskor, bemutatkozáskor. Ha valakinek a nevét nem hallottuk jól, nyugodtan kérdezzünk vissza. Ez jóval kevésbé kellemetlen, mint ha a későbbiekben meg szeretnénk szólítani az illetőt, de nem tudjuk hogyan, vagy esetleg rosszul szólítjuk meg.
- Munkahelyen, hivatalban megfelelő, ha a felek a kissé távolságtartóbb és személytelenebb **magázódást** (formálisabb nyelvezetet) használják. A megszólításban alkalmazzák a kolléga beosztását, titulását.
- Amennyiben a munkakapcsolat jellege és tartóssága megengedi az alkalmazottak közt az informálisabb jellegű **tegeződés is használható**. E forma használatának mindkét fél részéről kölcsönösnek (vö. a „csendőrpertu” mint negatív minta) és kényszermentesnek kell lennie. Alkalmazásába mindkét félnek bele kell egyeznie. Ne használjuk a hagyományos tegeződést bevezető rituálékát, egyszerűen csak egyezzünk meg a tegeződésben, illetve egy kézfogás elegendő.
- Az alkalmazás és bevezetés módjáról az általános udvariassági és illemszabályok az irányadók: azonos neműeknél az idősebb, nő és férfi esetén pedig a tegezést - kor- és rangkülönbségtől függetlenül - a nő ajánlja fel. Tegezést visszautasítani sértő. Ha a letegezett fél legközelebb magázódva szólal meg, vissza kell állni a magázásra (zavarta őt a tegezés).

- Legyünk tekintettel az esetleges érzékenységekre, és ha azt sejtjük, hogy a munkatárs nem szívesen alkalmazná a tegeződést, hagyjuk el.

Tegeződés esetén is tisztázzuk a megszólítás pontos formáját. Kérdezzük meg, hogy a másik miként szeretné alkalmazni, és ne használjuk megállapodás nélkül a kolléga keresztnévét (mi több, annak becézett formáját). Kívánatos, hogy a beosztás ekkor is megjelenjen a megszólításban (pl. „kérlek, dékán úr”, „üdvözöllek tanárnő”).

- Csoporthelyzetben zavart okozhat, hogy ha az **a formális-informális beszéd** (magázó-tegező formák) használhatósága szempontjából nem homogén. Ez gyakori, ha nem mindenki ismer mindenkit egy társaságban. Ekkor tegyük nyilvánvalóvá, hogy milyen nyelvhasználati szabályt követünk (az esetleges félreértéseket elkerülendő). Ezt legjobb, ha a megbeszélés vezetője, vagy a legmagasabb beosztású, vagy a legtekintélyesebb munkatárs teszi meg még a megbeszélés kezdetén. Ekkor lebonyolíthatók a kölcsönös bemutatások is. Lehetőség van a tegeződés általános felajánlására is, de ezzel óvatosan éljünk. Mindenképp közöljük, hogy x résztvevő megszólításakor a tegező formát a régi kapcsolat okán használjuk (ha egyébként a magázódás az általános). Ne demonstráljuk a csoportban bármely tagjához – különös tekintettel a vezetőhöz – fűződő bizalmas viszonyunkat azzal, hogy őt tegezzük, ha ő alapformának ekkor a magázódást választotta.
- Bármilyen formát is válasszunk a kommunikációra, azt mindenképp szem előtt kell tartanunk, hogy annak **az együttműködést és az információ-megosztást** kell szolgálnia – még akkor is, ha pl. egy konfliktus nyilvánvalóvá tétele és egyeztetése zajlik –, amelyben nincs helye a nyelvhasználaton keresztül zajló szimbolikus küzdelmeknek.

6.1.2 Az egyetemi alkalmazottak és a hallgatók közti kommunikáció

Az egyetemen zajló kommunikáció másik fontos területe az egyetemi alkalmazottaknak, különösen az oktatásban foglalkoztatottaknak és a diákok hivatali ügyeivel foglalkozó szakalkalmazottaknak (frontszemélyzet) a szóbeli érintkezése a hallgatókkal. Ennek a kommunikációs szituációnak a nyilvánvalóan egyenlőtlen – és egyfajta függőséget is tartalmazó – jellege nem kell, hogy szükségképp megjelenjen az érintkezésben. Ezt tompítania kell a hallgatókkal szembeni szolgáltató és – jó értelemben vett – **kiszolgáló magatartásnak (attitűdnek)**.

- Az életkori sajátosságokból következik, hogy ebben a beszédhelyzetben a **formális kód** a gyakoribb, és ennek megváltoztatását jelen Kézikönyv sem támogatja, azaz a hallgatókkal való magázódást javasoljuk.
- Hivatkozhatunk ugyanakkor a felsőoktatásban régóta jelen lévő **kollegiális tradíciókra** is, így a magázódást feltétlen normaként nem kívánjuk előírni. Amennyiben az egyetemi alkalmazott maga sajátos helyzetét mérlegelve helyénvalónak tartja a hallgatókkal való tegeződést, úgy joga van azt választani és felajánlani nekik. Ugyanakkor fel kell hívnunk a figyelmet arra, hogy ez semmiképp se legyen szelektív. A tanórai munkára negatív hatással lehet, ha az adott tanulócsoporthoz van(nak) aki(k) más módon érintkezhet(nek) az oktatóval.

Helytelen az is, ha a „csendőrpertu” alkalmazása ebben a szituációban, azaz az egyetemi alkalmazott, oktató tegezi a diákot, de a diáknak magáznia kell őt.

A hivatali érintkezésben is ugyanezek az elvek a mérvadóak, hiszen az is jórészt mások által érzékelhető, nyilvános szituációkban történik. Korrekt, mindenkivel szemben egyenlő mércét

alkalmazó szakmai munkája szenvedhet el adott esetben negatív és igazságtalan ítéletet, ha ezeket a kommunikációs formára vonatkozó szabályokat nem alkalmazza megfelelően.

- Az is fontos, hogy az olykor szükséges **figyelmeztető, számonkérő és fegyelmező jellegű kommunikáció** is az egyetemi közeghez méltó legyen. Az egyetemi alkalmazott – udvarias formában és nyugodt hangon – hivatkozzon a mindennapi együttműködési és viselkedési szabályokra vagy az egyetem szervezeti és működési szabályzatára stb., mintsem hogy olyan közvetlen büntető és fegyelmező eszközöket használjon (akár csak szimbolikusakat is), amelyek nem segítik, hanem inkább eszkalálhatják, kiélezhetik a problémát.
- Súlyosabb esetben a dolgozónak lehetősége van Egyetemünk **Biztonságszervezési Osztályától segítséget** kérni. Amennyiben ezt indokoltnak tartja, haladéktalanul tegye meg, akár az épp zajló kommunikáció (pl. tanóra) felfüggesztésével is.

6.1.3 Az egyetemi alkalmazott érintkezése nem az egyetemhez tartozó személlyel

Sajátos szerepe van annak a kommunikációs kapcsolatnak, amely akkor jön létre, amikor az egyetemünk alkalmazottja és egy olyan személy érintkezik, aki nincs semmifajta függelmi (alkalmazotti) viszonyban az egyetemünkkel.

- Ennek egyik alapformája az, amikor a külső fél egy másik oktató vagy kutató intézmény, illetve valamely (fő)hivatal vagy szervezet hivatalos képviselője (pl. az államigazgatásé). A velük való érintkezésben törekedni kell – a korábban már lefektetett együttműködési elveken túl – **a hivatalosság megőrzésére** is, melynek kifejezője az ún. **hivatali stílus**. Ennek kell jellemeznie mind az élőszóban történő, mind a telefonos beszélgetést. Amennyiben korábbról meglévő személyes kapcsolat van az érintkező felek között, úgy megengedett az informális kommunikáció is.
- Amennyiben az érintkezés hivatalos jellegű, úgy tekintetbe kell vennünk, hogy a **másik fél számára átadott információk** mindenkor érintik, érinthetik az egyetemünk érdekeit is, ily módon az elvárt lojalitással kezeljük a birtokunkban lévő adatokat, információkat. Amennyiben nem mi vagyunk jogosultak az adott információ kezelésére, úgy az érdeklődést hárítsuk el, de intézkedjünk egyúttal arról, hogy az érdeklődő személy a kompetens egyetemi vezetőhöz, beosztotthoz eljuthasson. Adjunk meg nyilvános elérhetőségeket (hivatali telefonszámot, e-mail-címet). Mobiltelefon-számot csak abban az esetben adjunk meg bárkinek, ha arra a szám birtokosa az adott körre vonatkozólag felhatalmazást adott. (Gyakori, hogy pl. kollégáknak kiadható, de diákoknak, nem szakmabeli érdeklődőknek nem.)
- A külső kapcsolatokban számos esetben azt tapasztaljuk, hogy van **bizonyos fokú azonosság a kommunikáló felek között**. Pl. hasonló beosztású, képzettségű stb. személyek kerülnek – ismeretlenül is – kapcsolatba egymással. Ez megengedi azt, hogy az érintkezés formai szabályai kevésbé legyenek „hivataliak”, de ilyenkor is ügyeljünk mindenkor arra, hogy te tűnjünk bizalmaskodónak.
- Az egyetem sokrétű gazdasági, pénzügyi, hivatali és egyéb kapcsolatban van más szervezetekkel. Ebből a közegekből számos alkalommal kell **személyi szinten is kapcsolatba lépni hivatalos szereplőkkel**. Az aktuális munkakapcsolat jellege határozza meg azt, hogy milyen lesz az egyének szintjén az azt segítő kommunikációs együttműködés. Alapvetően nincs jelentős különbség ezen szervezetek és az előzőekben említett oktatási szféra között sem az elvek, sem a gyakorlat szintjén, noha egyfajta szolidaritás – az olykor éles versenyhelyzet ellenére – inkább érzékelhető a felsőoktatási intézményekkel kapcsolatban.

- Egyetemi alkalmazottként gyakran kell kapcsolatba lépünk olyan külső, nem az egyetemhez tartozó személyekkel, akikkel **semmifajta magán vagy intézményesült kapcsolatunk nem létezt**, és ezek a személyek (vagy az általuk képviselt szervezetek) nem is kliensei az egyetemünknek. Jellemzően ide tartoznak a kapcsolatfelvevő, érdeklődő, esetleg valamilyen (üzleti) ajánlatot tevő megkeresések. Ezekben az esetekben szem előtt tartandó, hogy mi vagyunk-e a kompetens személy az adott ügyben. Nyilvánvalóan jelentős különbség van egy általános jellegű érdeklődés és egy konkrét együttműködési vagy üzleti ajánlat között. Utóbbiak esetében mindenképp konzultáljunk a felettesünkkel.
- Ki kell emelni az **ügyfélkapcsolati munkatársak** szerepét ebben a viszonyrendszerben, mert talán rájuk hárul a legtöbb feladat ezen a téren. Ide soroljuk a hivatali frontszemélyzetet, a portásokat és a telefonközpontban dolgozókat (illetőleg azokat, akik egy adott szervezeti egységben a bejövő telefonokat, illetve a személyesen érdeklődőket fogadják). Nem lehet eléggé hangsúlyozni e munka fontosságát, hiszen alapvetően meghatározza az egész egyetem megítélését az, hogy milyen módon bánunk azokkal, akik valamely problémájukkal hozzánk fordulnak, illetőleg valamilyen ügyben tőlünk, az egyetemtől várnak eligazítást, segítséget. Legyünk tekintettel arra, hogy ezekben az esetekben nem a konkrét dolgozó kerül elsősorban megítélés alá – de persze ő maga is –, hanem az egész egyetemi kollektíva, maga az egyetem. Sokak munkája rombolódhat le egy helytelenül megválasztott kommunikációs forma miatt.
- Amennyiben az előírások megkövetelik tőlünk, előfordul, hogy **valakinek ellent kell mondanunk, el kell utasítanunk a kérését, mi több, meg kell tagadnunk az együttműködést vele**. Ez ellenkezést, sőt dühöt válthat ki a másik félben. Még ebben az esetben is tartsuk be az alapvető udvariassági formákat, szakmai érveink és igazunk tudatában határozottan, nyugodt hangnemben érveljünk. Igyekezzünk megnyugtatni az érdeklődőt és tanácsokkal ellátni (pl. ajánljunk föl alternatív lehetőségeket), de vigyázzunk, hogy ezt ne „lerázásként” érzékelje, hanem együttműködő gesztusként. Amennyiben őszintén segítőkészek és nyitottak vagyunk, az érzékelhető lesz a másik embernek akkor is, ha adott esetben negatív a válaszuk.

Magánjellegű beszélgetéseinkben kerüljük az egyetemünk belső működésével, helyzetével kapcsolatos állásfoglalást. Mindig gondosan mérlegeljük, hogy mely információk azok, amelyek megoszthatók egy külső érdeklődővel. Az egyetem működésének jobbítására használjuk fel a rendelkezésre álló belső fórumokat, illetve jelezzük javaslatainkat kollégáinknak, szervezeti elöljáróinknak.

6.2 Telefonon történő kommunikáció

A hatékony ügyintézés nem képzelhető el a telefon használata nélkül. Ennek több, egymástól technikailag elkülönülő rendszere áll dolgozóink rendelkezésére.

Az egyetemi vezetékes telefonrendszer és mobilhálózat hivatott a belső és külső **szakmai és hivatali kapcsolattartásra**.

6.2.1 Általános szabályok

- A vezetékes telefonrendszer **korlátozottan** – és térítés ellenében – használható a **magánbeszélgetések** lefolytatására is. A magánbeszélgetéseket illetően – alapvetően a

munkahatékonyságra kifejtett negatív hatása miatt – önkorlátozást kérünk és várunk el dolgozóinktól.

- A mobiltelefonálás természetes kiegészítője ma már a kapcsolattartásnak, és sok esetben elkerülhetetlen a használata. **Amennyiben egy adott szituációban a feladat elvégzését segíti a vezetékes vagy a mobilon való telefonálás, úgy az szabadon folytatható.**
- Bármelyik fajta telefont használjuk, **legyünk tekintettel a környezetünkre.** Szükségtelenül ne beszéljünk túl hangosan, mert ezzel akaratlanul is zavarunk másokat.
- **Legyünk lényegre törőek, konstruktívak,** ugyanakkor a beszélgetőtársunk igényeire is legyünk tekintettel, és ne akarjuk a probléma megoldása előtt lezárni a beszélgetést.
- **Ne telefonáljunk hosszan,** ne éljünk vissza mások türelmével. Gondoljunk arra, lehetséges, hogy a hívott fél munkáját szakítottuk meg. (Ha olyan személyt hívtunk, akinek a telefonos kapcsolattartás az egyik feladatköre, abban az esetben se éljünk vissza a türelmével.)
- Ha valaki a hívásával a mi **munkánkat akadályozza** egy hosszabban folytatni kívánt telefonbeszélgetéssel, akkor udvariasan kérjük meg, hogy azt egy másik alkalommal folytathassuk, amennyiben szükséges. Ilyenkor illik röviden indokolni ezt a kérésünket. Kérjük meg, hogy visszahívassuk, és ezt feltétlenül még aznap tegyük is meg. Megállapodhatunk egy későbbi időpontban is a visszahívást illetően, ha az adott nap nekünk nem alkalmas.
- **Semmiképp se szakítsuk meg hirtelen a beszélgetést,** bármilyen hangnemben is beszél esetleg a másik fél velünk. Az együttműködő és segítő attitűd a telefonálásra is ugyanúgy vonatkozik, mint a közvetlen szóbeli érintkezésre.
- Amennyiben **a telefonhívások olyan számban érkeznek,** hogy azok a munkánkat már komolyan akadályozzák, akkor ezt jelezzük hivatali felettesünknek, akinek lehetősége van belső átszervezéssel és a telefonunk átirányításával ezt a terhet levenni rólunk. Jó megoldás lehet az is, hogy olyan hangbemondásos üzenetet helyez(tet)ünk el, amely informálja és instruálja a hívó felet. Semmiképp se válasszuk azt a „megoldást”, hogy egyszerűen nem vesszük fel huzamosabb ideig a telefont. Ez elbizonytalanítja a hozzánk fordulni kívánókat, és negatívan érinti az egyetem megítélését is.
- Amennyiben közvetlen **szóbeli megbeszélést folytatunk,** a mobiltelefonokat tartsuk kikapcsolt, de legalábbis teljesen elnémított állapotban (a rezgő funkció is zavaró lehet). A telefoncsörgés megzavarja a beszélgetés menetét, a telefon felvétele pedig azt sugallja, hogy a tárgyalás nem fontos nekünk. Informális megbeszélésekkor a főlérendelt résztvevők felvehetik telefonjukat, de nekik is illendő ezt egy elnézésekérés után megtenni. A hierarchia alacsonyabb fokán álló munkatársak kapcsolják ki telefonjukat a megbeszélés idejére.
- A **saját irodánkat nem kell elhagynunk bejövő híváskor,** ebben az esetben a tárgyalópartnernek illik megkérdeznie, hogy kimenjen-e a helyiségből. (Erre gondoljunk mi is, ha mások irodájában éljük át ezt a helyzetet. Ha engedélyt kapunk az irodában maradásra, a beszélgetésbe akkor sem kapcsolódhatunk be, nem reagálhatunk az ott elhangzó dolgokra.)
- Amennyiben **egy fontos hívást várunk,** akkor ezt a tényt közöljük a tárgyalás, megbeszélés elején a partnerünkkel, és ha a hívás bekövetkezik, ez esetben se beszéljünk hosszan. Esetleg kérjük meg a hívó felet, hogy később folytathassuk. Ajánljuk föl, hogy visszahívjuk egy neki alkalmas időpontban.
- Az oktatók **tanórán, gyakorlati foglalkozáson nem használhatják mobiltelefonjaikat.**

- Amennyiben a telefonálás kockázati tényezőt jelent(het) egy másik emberre vagy a végzett munka minőségére (pl. a gyógyító, a betegvizsgálati és a kísérleti szituációban), szintén nem lehet telefonálni.
- Ügyfélszolgálati munkakörben sem helyes, ha a telefont túlzottan „előnyben részesítjük” a személyesen ügyeket intézővel szemben. Hívás esetén ilyenkor kérjünk elnézést az ügyfelünktől mielőtt felvesszük, és különösen ügyeljünk a hívás gyors lezárására.
- Amennyiben a telefonvonal megszakad, a hívó félnek kell az újbóli hívást kezdeményeznie.
- **Magánbeszélgetés** – telefonon vagy élőszóban – soha nem lehet akadálya a hivatali és szakmai munkának.
- Lehetőség van – bizonyos technikai feltételek megléte esetén – az **internetalapú telefonálásra** is. Ennek használati szabályai lényegileg nem különböznek a többitől, még akkor sem, ha a szóbeli kommunikációt kiegészít(het)i ebben az esetben a vizuális csatorna.

6.2.2 A telefonbeszélgetés konkrét menetével kapcsolatos tudnivalók az alábbiakban összegezhetők

- A telefont igyekezzünk a **3. csengetést követően** felvenni.
- A telefon felvételét követően az **egység és a saját név közlésével** indítjuk a beszélgetést, nem elegendő, ha csak „hallót” mondunk. (A hívó félnek ekkor köszönnie kell, és be kell mutatkoznia – erre gondoljunk akkor is, amikor mi vagyunk a hívó fél.) Ha a hívás fogadóját keresik, úgy lefolytatjuk a beszélgetést.
- Ha a saját egységünk egy munkatársát keresik, úgy a bemutatkozást követően a flash és a mellék számának beütésével, illetve központi telefontal a transfer-mellék-transfer beütésével **kapcsoljuk a keresett munkatársat**. Követjük a hívást, amennyiben nem veszi fel a keresett személy a telefont, jelezzük a telefonálónak a melléket és/vagy megkérdezzük, hogy tudunk-e segíteni; sürgős esetben kapcsoljuk a hívni kívánt munkatársunk felettesét vagy az egységünk ügyintézőjét.
- Más egység munkatársa, számunkra ismeretlen munkatárs/személy keresése esetén a **belső telefonkönyv segítségével** megadjuk a keresett személy elérhetőségét, vagy a megnevezett egység központi számának megadásával segítjük a telefonálót.
- **Telefonüzenet fogadásakor** bemutatkozunk, feljegyezzük a hívó fél nevét, elérhetőségét és a hívás idejét. Lejegyezzük az üzenetet, majd a feljegyzést elhelyezzük az egységben rendszeresített helyen és módon.
- Kimenő telefonhívások esetén a kommunikációt **saját nevünk és intézményünk nevének** megadásával kezdjük, majd a hívott felet kérjük a telefonhoz vagy kérjük az ő kapcsolását.

6.3 A papíralapú, hagyományos írásbeli, hivatali levelezés

Az egyetemen folyó szakmai (oktató és kutató), valamint hivatali munka megkívánja a dolgozóinktól, hogy – beosztásukhoz mérten – magas szinten használják az írásos kommunikáció különféle formáit. Adott problémával kapcsolatos érveiket, egy konkrét hivatali ügyben képviselt szakmai álláspontjukat

tudják logikus rendben, összeszedetten, érthetően, a magyar nyelvi sztenderdeknek megfelelően kifejtteni. Írásuk stílusa alkalmazkodjon a kifejtendő gondolataikhoz, a magyar nyelv grammatikai szabályait tartsák be.

Jelen kézikönyv – természetesen – nem szól a szorosan vett szakmai publikációról, annak az egyes tudományterületeket illetően saját és szigorú szabályrendszere van. Ugyanígy nem szabályozza a dolgozói magánlevelezést, amely a jelenleg érvényben lévő előírások alapján az egyetemi postázón keresztül nem folyhat.

Az írásbeli kommunikáció egyetemen használatos formáit tekintve a **papíralapú hivatali levelezés** ma is központi jelentőségű.

6.3.1 Formai követelmények

Formai oldalról az **Egyetemi Arculati Kézikönyv** pontosan és egyértelműen szabályozza a levelezés fizikai összetevőit, anyagi hordozóit, az első és többedik oldali levélpapírtól a borítékon át a különféle nyomtatványokig. Levelezésünkben ezt az egységes egyetemi dizájnt alkalmazzuk. Ennek elkészült az egyes egységekre (karokra, intézetekre stb.) lebontott változata is, amit elérhetővé kell tenni az egység minden dolgozója számára.

- **Belső, egyetemi levelezésben** használható a nyomtatóval vagy fénymásolóval sokszorosított **egy színnel nyomott levélpapír**. Az Arculati Kézikönyvben foglaltakat minden esetben be kell tartanunk, de a címzésben elegendő az egységet, a címzett nevét és titulusát megnevezni.
- Belső levelezésben a **boríték** szintén lehet fekete-fehér, elegendő ráírni az egységet, a címzett nevét, titulusát, és bélyegzővel a feladó azonosítóját.
- **Külső intézménynek menő levelezésben** minden esetben az Arculati Kézikönyvben leírtaknak megfelelően, kétszínű – amennyiben nem áll rendelkezésre, akkor fekete-fehér – levélpapírra kell elkészíteni a levelet, amit kétszínű, fejléces borítékban kell elküldeni. Etikett vagy nyomtatott boríték használata kötelező.
- Használjunk a küldemény méretéhez illeszkedő borítékot (vannak nyomtatványok, amelyeket nem illik megtörni, illetve kétszer összehajtani).
- A hivatalos leveleket az iktatás szabályainak megfelelően, és **minden esetben iktatni kell**.

6.3.2 Tartalmi követelmények

- A levél írója vegye figyelembe, hogy a) mi a levél megírásának célja, azaz mi a levél tárgya, b) ki a levél címzettje, és milyen kapcsolat van a levélíró és a címzett között (itt a levél tényleges aláírójára kell gondolni, fogalmazhatja más is a levelet). Ezek határozzák meg alapvetően a levél stílusát.
- Mindig fogalmazzunk pontosan, világosan és határozott, egyértelmű állítások formájában. Mindezt lehetőleg rövid mondatokban tegyük.
- Levelünk legyen áttekinthető, könnyen és jól érthető. Mindig egyértelműen derüljön ki, hogy mi a célunk, illetve mit, milyen intézkedést várunk a címzettől. Amennyiben levelünkre konkrét választ is várunk, ezt – udvarias és nem túl direkt formában – jelezzük a címzettnak.
- A címzetre vonatkozó negatív tartalmú üzenetet – számonkérés, büntetés stb. – is udvarias, neki a kötelező tiszteletet megadó formában közöljük.

- A levél megírása előtt mindig gondoljuk végig, tisztázzuk, hogy az adott ügyben mi vagyunk-e az illetékesek, nekünk kell-e a levelet megírni. Saját kompetenciánkat ne lépjük át. Nem egyértelmű helyzet esetén a hivatali feletteshez kell fordulni. (Természetesen ez nem vonatkozik a felettes által utasításba adott levélíráásra.)
- A hivatalos levél formája az Arculati Kézikönyv meghatározta betűtípussal és gépelési móddal készüljön. A levél második oldalától ne a fejléces papírt használjuk.
- A levélben az alábbiaknak kell szerepelniük a megfelelő formában: címzett (titulussal, beosztással); hivatkozási szám / iktatási szám; az ügyintéző (aki az ügyvel konkrétan foglalkozik) telefon-, faxszáma, e-mail-címe; a levél tárgya. Majd a megszólítást követően a levél szövege következik. A pontos megszólítás helyett szerepelhet indokolt esetben a „Tisztelt Cím!” is. A levél szövegét a város és a keltezés megjelölésével zárjuk, majd elköszönünk. Az elköszönés semleges legyen, korábbról meglévő jó viszony esetén lehet bensőségebb, szívélyesebb. A levélen mindig legyen aláírás: a nevünk nyomtatva az Arculati Kézikönyv szerinti formában, titulussal, beosztással, felette kék tollal a szignónk. A levél utolsó eleme az esetleges mellékletek megjelölése (ha nincs, elmarad).

6.3.3 Üdvözlőlevelek és kártyák

- A belső és a külső kapcsolattartás fontos elemei a **különféle üdvözlőlevelek, -lapok és -kártyák**, amelyeket főként udvariassági gesztusként küldünk valamilyen ünnephez kapcsolódóan (leginkább karácsony és újév alkalmából), illetve köszöntünk velük valakit kollektíven vagy egyénileg (pl. szakmai elismerés, cím megszerzése, vagy valamely intézményi vagy privát évfordulón). Ezekre vonatkozólag szintén az Arculati Kézikönyv ad formai irányítást.
- Ugyanakkor az egyes egységeknek önállóan, az Arculati Kézikönyvben lefektetettekhez képest eltérő stílusban is legyárt(at)hatnak ilyen üdvözlőlapokat, csupán arra kell ügyelniük, hogy bizonyos elemek (pl. az egyetem megnevezése, logója) ekkor is jól láthatóan fel legyenek tüntetve.
- Az üdvözlőkártyák küldésének alkalmait és címzetti körét az egység vezetői határozzák meg.
- A külföldi egyetemi eseményekre vonatkozó hivatalos meghívók (konferenciák, hivatalos események, ünnepségek) formai előírásait az Arculati Kézikönyv tartalmazza.
- Amennyiben az egyes szervezeti egységek saját, önálló arculatot kívánnak adni az ilyen jellegű nyomtatványaiknak (itt elsősorban a konferencia-meghívókra kell gondolni), azok ebben az esetben is tartalmazzanak valamilyen szöveges vagy vizuális utalást a Pécsi Tudományegyetemre.

6.4 Az elektronikus információcsere írásban történő formái

Az egyetemi szféra működése ma már nem képzelhető el az elektronikus információcsere külföldi formái nélkül (e-mail, chat stb.). Ezek használatának mértéke szakmánként igen eltérő lehet, de van egy, amely ott van az oktatás, a kutatás és a hivatali működés szinte minden területén, és ez az e-mail, az elektronikus levél.

6.4.1 Általános szabályok

- A Pécsi Tudományegyetemen az iktatást nem igénylő belső kommunikáció elsődleges eszköze az elektronikus levelezési rendszer. Csak indokolt esetben lehet papíralapú leveleket továbbítani.
- A Pécsi Tudományegyetem tulajdonát képező Exchange-Outlook levelező rendszer csak **munkavégzési célokra alkalmazható**. Nem használható magán-, valamint a Egyetemünk Kommunikációs és Magatartási Kézikönyvének előírásaiba ütköző célokra.
- Mivel az elektronikus levelezés lényege a **gyorsaság**, ne várakoztassa sokáig partnerét a válasszal. Amennyiben nincs lehetősége gyorsan válaszolni, tájékoztassa a küldőt a válaszadás várható idejéről.
- **Ne küldjön (nagy mennyiségben) kéretlen információt**. Csak a ténylegesen érdekelteknek küldjön levelet.
- Mivel a **felsőbb vezetők postaládája** általában túlterhelt, e-mail küldéskor is ügyeljen a szolgálati út betartására. A felsővezetőknek közvetlenül csak különösen fontos üzeneteket küldjön vezetője jóváhagyásával, és jelezze, hogy azt vezetője egyetértésével, megbízásából továbbítja.
- Ha hosszabb időn át nem tudja postaládáját ellenőrizni, állítson be **„Házon kívül” szabályt**, így a feladó tudatában lesz annak, hogy a közeljövőben nem fog üzenetére személyesen válaszolni. Ezzel egyidejűleg adja meg az Önt helyettesítő kollégája nevét és elérhetőségét, hogy sürgős esetben legyen kihez fordulniuk távolléte alatt, vagy irányítsa át beérkező leveleit a helyettesítő kollégának
- Az egyetemi oktatási-szervezeti működés egyik alapeleme az **Egységes Tanulmányi Rendszer (ETR)** és a hozzá kapcsolódó kiegészítő rendszerek (pl. a Coospace). Ezek szintén rendelkeznek kommunikációs és üzenetmegosztó funkciókkal. E rendszerek minden korlátozás nélkül használhatók az általuk biztosított keretfeltételek között. A használatukra vonatkozó szabályok megismerhetők a rendszerleírásból, illetőleg rendszergazdai segítség kérhető.
- A hálózati kommunikáció, az internet széles spektrumát kínálja a **különböző üzenetküldő és kommunikációs rendszereknek**, chat-, talk- és levelezőlista-rendszereknek (pl. msn, icq, különböző Google-alapú szolgáltatások stb.). Ezeket szabadon használhatják a dolgozók munkájuk során azzal a megkötéssel, hogy használatuk nem mehet a munkahatékonyság és a hálózati biztonság rovására (pl. adatokhoz való illetéktelen hozzáférés szempontjából). Az oktatásban és a kutatásban való használatuk nem lehet ellentétes az egyetem hivatalos hálózati csatornáin folyó információcserével sem formai, sem tartalmi szempontból. Programok telepítése esetén kérjük ki a rendszergazda véleményét, engedélyét, és fogadjuk meg a tanácsait.

6.4.2 Az e-mail tartalmára vonatkozó szabályok

- A napi nagy e-mail forgalomra tekintettel mindig **az üzenet elején helyezkedjenek el a legfontosabb információk** (pl. miért küldi az információt, mit vár a címzettől, milyen határidővel), ellenkező esetben a címzett esetleg átsiklik ezeken.
- **A levél „tárgy” rovatát** mindig, és a lehető leginformatívabban és legrövidebben töltsse ki úgy, hogy az a levél tartalmára utaló, figyelemfelkeltő, „beszédesebb” üzenet legyen. Amennyiben más személy megbízásából, nevében küld üzenetet a megbízó nevét is tüntesse fel a „tárgy” rovatban.
- Csak azokat az üzeneteket lássa el **„Fontos”** jelöléssel, ahol erre valóban szükség van.
- Amikor az **automatikus válaszfunkció** segítségével történik a válaszadás egy levélre, csak annyit idézzon az eredeti anyagból, hogy érthető legyen válasza. Ne ismételje meg az egész üzenetet, inkább töröljön ki belőle, és csak a reagálást kiváltó sorokat hagyja meg, majd szűrje be válaszát.
- Amennyiben üzenete hossza meghaladja az egy gépelt oldalt, azt **csatolt dokumentum** formájában küldje el.
- **Nagyméretű csatolt anyag** küldése esetén fontolja meg csatolásakor az anyag tömörítését, vagy töltsse fel az érintettek által elérhető helyre pl.: SharePoint-ra vagy a csoportmunkát támogató közös hálózati tárhelyre.
- Csak a partner előzetes írásbeli hozzájárulásával használja az e-mail-t **bizalmas információk** továbbítására.
- **Hitelkártya számok és más szenzitív adatok** elektronikus üzenetben történő megadásával óvatosnak kell lenni. Az átvitel során az elektronikus üzenet illetéktelen kezébe juthat.
- Mindig tartsuk szem előtt, hogy az elektronikus üzenet a más emberekkel való kommunikáció, kapcsolattartás eszköze. Ha megírunk egy elektronikus levelet, **elküldés előtt olvassuk át**. Kérdezzük meg önmagunkat, mi volna a reakciónk, ha mi kapnánk meg. Bármennyi időt töltsünk az elektronikus levelünk világosabbá tételére, az hasznosan eltöltött idő, tehát ne sajnáljuk rááldozni.

6.4.3 Az e-mail formájára, stílusára vonatkozó szabályok

- A gyorsaság ne menjen az illendőség és tiszteletadás rovására, ezért ugyanazokat az **udvariassági formulákat** alkalmazza, mint egy papíralapú levél megírásakor (megszólítás, elköszönés, stb.)
- Ügyeljen arra, hogy különösen a **vezetőkkel történő kommunikációban** mind a magázódás, mind a tegeződés udvariatlan lehet, ha az a kialakult normáktól eltér.
- Az üzenet legyen **rövid, logikusan tagolja**, tördelje bekezdésekre, a fontos részeket emelje ki.
- **Óvatosan használjon az e-mail-ben szarkasztikus és humoros megjegyzéseket**, mert arckifejezés és hangsúly nélkül könnyen félreérthető az üzenet.
- Használja leveleihez az **előre megszerkesztett aláírás automatikus hozzáfűzését** – <http://www.pte.hu/arculat>
- **KERÜLJE A CSUPA NAGYBETŰS SZÖVEGET**, mivel agresszívnek hat, és nehezebben is olvasható, mint a kisbetűs forma.
- Levele elküldése előtt ellenőrizze azt **helyesírási szempontból** is, mivel a pontatlan és helytelen, hibáktól hemzsegő üzenet negatívan befolyásolhatja annak érthetőségét, és a címzettől várt reakciót.

7 FŐBB KOMMUNIKÁCIÓS ÉS MAGATARTÁSI TERÜLETEK, SZITUÁCIÓK

Az alábbi fejezetben a tárgyalásokra, találkozókra, ajándékozásra, öltözködésre és vendéglátásra vonatkozó alapvető protokolláris szabályokat mutatjuk be.

Az alábbiakban leírtak betartása jelentősen befolyásolhatja a tárgyalások kimenetelét, illetve intézményünk megítélését is.

7.1 Tárgyalás, találkozó

A PTE-n dolgozó munkatársak gyakran kerülhetnek szembe olyan szituációval, amikor valamely problémát, **ügyet másokkal egyeztetve kell megoldaniuk**. Ilyenkor kerül sor tárgyalásra, vagy annak informálisabb válfajára, a találkozóra. Az alábbiakban döntően a tárgyalásokkal kapcsolatos szabályokat foglaljuk össze, az informális találkozók esetében ezektől többé-kevésbé eltérhetünk.

Tárgyalást folytathatunk saját szervezeti egységünk munkatársaival, más szervezeti egység – kar – dolgozóival, illetve külső személyekkel (például más egyetemek, vállalatok, stb. képviselői). Nagyon fontos, hogy mindannyian tisztában legyünk a tárgyalásokkal, találkozókkal kapcsolatos alapvető **protokolláris szabályokkal**, hogy méltón képviselhessük kifelé szűkebb-tágabb munkahelyünket.

Egy-egy tárgyalási szituációban kétfajta szerepben vehetünk részt: vagy mi vagyunk a fogadó felek, vagy pedig mi érkezünk valahová tárgyalás céljából. Az alábbiakban sorra vesszük az egyes szituációkból eredő legfőbb tudnivalókat.

7.1.1 Tárgyalás fogadó félként

Helyszín, a tárgyalófelek fogadása, előzetes tájékoztatása

Nemcsak szakmailag kell felkészülni a tárgyalásokra, hanem körültekintően kell megválasztani annak helyszínét is. Gondoskodjunk lehetőség szerint tágas, barátságos, világos helyszínről, ahol jövesmenés, telefoncsörgés és egyéb zavaró tényezők nélkül beszélgethetünk. Ne feledkezzünk meg a helyiség friss levegőjéről és megfelelő hőmérsékletéről sem. A tárgyalófél fontosságát jelezzük azzal, ha kellemes körülményeket teremtünk számára.

Szervezzük meg a tárgyalófelek érkezését és fogadását is. Ha először jár nálunk, mindenképpen tájékoztassuk előre, pontosan hol van az épület, illetve annak bejárata, hogyan tud odáig eljutni, hol és milyen feltételek mellett parkolhat (például fizetős övezet-e a környék, gondoskodjon-e aprópénzről a parkoló automatába). Legjobb, ha egy térképet is küldünk, mely megkönnyíti számára az odatalálást. Ha kiemelten fontos ügyfélről van szó, biztosítsunk számára parkolóhelyet, menjünk elé – vagy küldjünk elé valakit – és kalauzoljuk el az épületben. Egyébként pedig pontosan tájékoztassuk a szobaszámáról, melynek pontos helyéről majd a portás informálja.

Ha megérkezett, kínáljuk meg frissítővel (*lásd a Vendéglátás témakörnél*), és ha messziről érkezett és/vagy várhatóan hosszabb ideig marad, mutassuk meg neki, merre található a mosdó.

Pontosság

A késés, megvárakoztatás mindkét fél számára egyetlen cselekedet. Főként akkor kell erre ügyelnünk, ha mi vagyunk a fogadó felek. Ha tárgyalópartnert hívunk, mindenképpen törekednünk kell, hogy legalább 10 perccel korábban beérjünk a munkahelyünkre, és ne kabátban, táskával a kezünkben lepjen meg minket az ügyfél. Ha mégis késünk, gondoskodjunk arról, hogy valaki tudjon a vendég érkezéséről, fogadja őt, és barátságos szavakat vált vele, amíg megérkezünk.

Ha tárgyalópartnerünk késik, legyünk vele barátságosak és elnézőek, elviekben elég kellemetlenül érzi magát anélkül is, hogy mi ezt éreztetnénk vele.

Ülésrend, ülési illemszabályok

A protokollkönyvek ajánlásai szerint a tárgyalófelek leültetésével kapcsolatosan az alábbi szabályok betartása ajánlatos:

Mindig mutassuk meg a vendégnek, hol foglaljon helyet, mert az ülésrendet a vendéglátónak kell eldöntenie.

Legjobb megoldás, ha tárgyalóasztal mellett folyik a megbeszélés. Ekkor az egyik delegáció az asztal egyik, a másik delegáció pedig az asztal másik oldalán foglaljon helyet. Az ajtóval szemben a fogadó fél üljön.

Sokan kedvelik az ülőgarnitúras-dohányzóasztalos megoldást, ám ehhez csak akkor ragaszkodjunk, ha nem süppedős bútorokról van szó. Ekkor is ügyelni kell arra, hogy a kanapén csak ketten üljenek (mivel csak két karfája van). Pótszékek behozása nem szerencsés, mert a széken ülők magasabban vannak, mint a többiek, az ölükben kell tartaniuk a papírjaikat és a poharukat sem tudják hová tenni. Az ajtóval szemben lévő fotel általában a házigazdáé. A dohányzóasztal mindig legyen üres, se asztalterítő, se váza, se egyéb dísz tárgy ne foglalja a helyet.

Íróasztalnál tárgyalni nem szerencsés. Aki az íróasztal mögött ül, mindig fölérendelt szerepben van, a másik pedig fél alárendelt szerepben érzi magát. Az íróasztal adta védelem, hát még ha két könyökkel rá is támaszkodik a mögötte ülő, uralkodói pozíciót sejtet. Ha más megoldás híján mégis erre kényszerülünk, akkor azzal tudjuk oldani a helyzetet, ha a széket kihúzzuk az íróasztal éléhez, eltoljuk magunk elől a papírokat, ezzel adjuk a velünk szemben ülő tudtára, hogy egyenrangúnak tekintjük.

Üdvözlés, bemutatkozás, névjegykártya, megszólítás

Általánosan elfogadott a kézfogás, mint üdvözlési forma: mosoly kíséretében, határozottan fogjunk kezet, és nézzünk egymás szemébe. Ekkor kerülhet sor – ha szükséges – a bemutatkozásra is. Mindenképpen a vendéglátónak – vagyis a tárgyalás összehívójának – kell kezet nyújtania, továbbá az ő feladata a többi résztvevő, munkatárs bemutatása az érkezeteknek. Nemcsak munkatársai nevét és titulusát, hanem valamennyi lényeges információt közölni kell. Férjük nevén szereplő hölgyek keresztnévét is mondani kell a bemutatáskor, bemutatkozáskor. Ha valakinek a nevét nem hallottuk jól, nyugodtan kérdezzünk vissza. Ez jóval kevésbé kellemetlen, mint ha a későbbiekben meg szeretnénk szólítani az illetőt, de nem tudjuk hogyan, vagy esetleg rosszul szólítjuk meg.

Célszerű a megbeszélés kezdetén átnyújtani a névjegykártyákat, itt is a vendéglátónak kell megtennie a kezdő lépést. Az első találkozásnál kapott névjegykártyákat magunk előtt hagyhatjuk, onnan ellenőrizve menet közben a neveket, de későbbi találkozók esetén ez már illetlennek számít.

Hivatalos tárgyalásnál a megszólítás is formális: férfiaknál az „úr” vagy „uram” megszólítás illesztendő a családi név mellé (például Kovács úr). Nőknél a helyzet bonyolultabb. Leggyakoribb a „hölgyem”, „asszonyom”, „kisasszony” megszólítás, de a férfiakéhoz hasonló „Kovács asszony” nem ajánlatos. Ma már hivatalos tárgyalásokon is egyre inkább elterjedt az, hogy egymást a keresztnévükön szólítják a felek.

Vendéglátás

Innivalóval mindenképpen illendő és célszerű megkínálni a tárgyalás résztvevőit. Ha csak rövid megbeszélésről van szó, elegendő ha érkezéskor megkérdezzük a vendégtől, kér-e valamilyen frissítőt, és azt pohárba kitöltve, tőle jobbra az asztalon elhelyezzük. Hosszabb tárgyalások esetén célszerű az asztalra (is) elhelyezni italokat, hogy ne kelljen állandó kérdezősködéssel megzavarni a beszélgetés menetét. Alkoholot ne szolgáljunk fel, szóba jöhető italok: kávé, tea, ásványvíz és üdítő.

Nem célszerű szendvicses tálat elhelyezni az asztalon, hiszen evés közben nem lehet beszélni. Ha hosszúra nyúlik a tárgyalás, célszerű azt megszakítva időt biztosítani étkezésre, ekkor megfelelő megoldást jelentenek a kényelmesen és gyorsan elfogyasztható szendvicsek. Ne feledkezzünk meg arról sem, hogy vegetáriánusok is lehetnek a résztvevők között!

Mobiltelefon

Formális tárgyalások idejére a mobiltelefonokat tartsuk kikapcsolt, de legalábbis teljesen elnémított állapotban (a rezgő funkció is zavaró lehet). A telefoncsörgés megzavarja a beszélgetés menetét, a telefon felvétele pedig azt sugallja, hogy a tárgyalás nem fontos nekünk. Informális megbeszélésekkor a fölérendelt résztvevők felvehetik telefonjukat, de nekik is illendő ezt egy elnézés-kérés után megtenni. A hierarchia alacsonyabb fokán álló munkatársak kapcsolják ki telefonjukat a megbeszélés idejére.

Nyelvtudás, tolmács

A PTE-n bizonyos munkakörökben ma már elengedhetetlen a tárgyalási szintű nyelvtudás. Ennek nem mond ellent az, hogy előfordulhat olyan helyzet, amikor indokolt tolmács igénybevétele. A tolmács mindig az őt alkalmazó fél – tehát akár a házigazda, akár a vendég – egyes számú vezetője mellett áll vagy ül balra.

7.1.2 Tárgyalás vendégként

Belépés, üdvözlés, bemutatkozás

Amikor valahová megérkezünk, rendszerint először a titkárságon kell keresztüljutnunk. Egy határozott kopogás után, mosolyogva lépünk be a szobába, köszönjük, és gyorsan mérjük fel a terepet. Ha több ember is van a teremben, ahhoz lépünk oda, aki az íróasztal mögött ül (mert feltehetően ő a titkárnő, aki már tud az érkezésünkről). Ha több íróasztal is van a szobában, akkor ahhoz menjünk, amely a „legjobban van pozicionálva”. Egy ismételt köszönés után mutatkozunk be, és pár szóban közöljük, hogy miért jöttünk.

A tárgyalópartnerhez is határozott kopogás után, - hacsak a titkárnő be nem kísér – mosolyogva lépünk be. Az üdvözlésre, a bemutatkozásra, a névjegykártyára és a megszólításra a korábban már tárgyalt szabályok érvényesek.

Késés

Kívánatos, hogy a PTE dolgozóiként, minden esetben legyünk pontosak, érkezünk időben a tárgyalásokra, megbeszélésekre. Induljunk el időben, elegendő helyet hagyva a forgalom viszontagságainak, a parkolási problémáknak, és (ha először járunk adott helyen) a helyszín feltérképezésének.

Ha mégis késnénk, kérjünk elnézést, amiért a tárgyaló fél drága idejét raboltunk, és igyekezzünk, hogy a megbeszélés az előre eltervezett időpontnál így se tartson tovább. Amennyiben nagy távolságra utazunk, valamennyi késés megengedett lehet, de ilyen esetben is értesítsük a házigazdát, hogy várhatóan mikor fogunk megérkezni.

Helyfoglalás

Csak akkor ülünk le, ha a házigazda hellyel kínált minket, és csak oda, ahová ő mutatja. Ha mi választhatunk helyet, akkor semmiképpen se ülünk az ajtóval szembe, mert az mindig a házigazda helye. Ha vendéglátónk elmulasztja a helykínálást, udvariasan kérdezzük meg, hogy leülhetünk-e, és ha igen, akkor hová. Tartsuk be az ülés módjára vonatkozó illemszabályokat.

Prezentáció

A PTE munkatársaként gyakran előfordul, hogy prezentálnunk kell egy-egy tárgyalás alkalmával. Alaposan készüljünk fel a prezentációra, gondoljuk végig, mit és hogyan szeretnénk elmondani, ne ott kelljen keresgélnünk a megfelelő szavakat. Kérdezzük meg, hogy PowerPoint bemutató levetítésére

van-e lehetőség, és ha igen, készüljünk színvonalas diasorral, használjuk a PTE diasablonjait, betartva a diakészítés szabályait. Mindig informálódjunk arról, hogy hány percünk van az előadásra, és gazdálkodjunk jól a nekünk szánt idővel.

Összegezve, akár tárgyalófeleket várunk, akár tárgyalásra megyünk, ne feledkezzünk meg arról, hogy nem csak magunkat, de a munkahelyünket is képviseljük. Igyekezzünk úgy viselkedni, hogy az **méltó legyen az egyetemhez**.

7.1.3 Értekezlet

Minden munkahelyen tartanak sokszereplős belső megbeszéléseket, értekezleteket. Ezek eredményessége érdekében célszerű néhány alapvető szabály betartása.

Kezdési időpont

Gondosan kell megválasztani a kezdés időpontját, célszerű elkerülni a késő délutáni órákat, hiszen ekkor már mindenki hazafelé készülődik. Jó előre közölni kell az értekezlet időpontját a résztvevőkkel (házon belül két héttel előbb, külső résztvevőknek négy héttel előbb célszerű szólni), hogy munkájukkal, egyéb találkozóikkal össze tudják azt hangolni. Célszerű azt is előre leszögezni, hogy várhatóan meddig fog tartani a megbeszélés.

Helyszín

Körültekintően válasszuk meg az értekezlet helyszínét is. Foglaljuk le előre a termet, mely lehetőség szerint legyen tágas, barátságos, világos zavaró tényezők, zajok nélkül beszélgethetünk. Ne feledkezzünk meg a helyiség friss levegőjéről és megfelelő hőmérsékletéről sem.

Program

Az értekezlet hatékonyságát növelheti, időt takaríthat meg a résztvevőknek, ha előre ismerik a programot, és kézhez kapják a szükséges anyagokat is.

Szünet

Hosszabb értekezlet esetén 45-60 perc után helyénvaló szünetet tartani, és frissítőkről, esetleg szendvicsekről is célszerű gondoskodni étkezési időben.

Értekezlet vezetője

Az értekezletet mindig a szóban forgó szervezeti egység, vagy projekt vezetője kezdeményezi és vezeti. Az értekezletet kezdje köszöntő szavakkal, az ismeretlen résztvevők bemutatásával és a napirend felvázolásával. Jelölje ki a jegyzőkönyv készítőjének személyét. Az értekezlet zárásaként köszönje meg a részvételt, az előadásokat, hozzászólásokat.

Viselkedés az értekezleten:

Ügyeljünk arra, hogy ne csússzon a kezdés, vagy ne késsünk el az értekezletről. Még az értekezlet összehívójának sem illendő megvárakoztatnia a többieket.

- Tartsuk be az **ülés módjára** vonatkozó illemszabályokat.
- Ruházatunkkal is fejezzük ki, hogy adunk magunkra, **megbecsüljük hivatásunkat**, munkánkat, beosztásunkat, munkahelyünket.
- Ne dudorásszunk, ne játszadozzunk a tollunkkal, ne rajzolgassunk, ne nézzük feltűnően az órákat.
- **Mobiltelefonunkat ne vigyük magunkkal**, illetve kapcsoljuk ki.
- Hozzászólóként, igyekeznünk kell **röviden, tömören**, lényegre törően megfogalmazni mondandónkat, hogy ne raboljuk feleslegesen egymás idejét.
- Ha előadónak kérnek fel, **informálódjunk** az előadás céljáról és tervezett időkeretéről. Ehhez tartva magunkat készüljünk fel alaposan.
- Ha valamit nem értünk, nyugodtan kérdezzünk.
 - Ne feledkezzünk meg arról, hogy ki az **értekezlet vezetője**, még akkor sem, ha ő alacsonyabb beosztásban van, mint mi. Az értekezleten ő a „főnök”.
 - Előfordulhat, hogy valamelyik értekezleten ülőnek üzenetet kell átadni. A titkárnő ezt megteheti a **tanácskozás megzavarása** nélkül is úgy, hogy a terembe halkán belépve nem létesít szemkontaktust a résztvevőkkel, odalép az érintetthez, és fülébe súgja az üzenetet.
 - Ha értekezlet közben valamiért ki kell mennünk, halkán kérjünk elnézést, és ugyanilyen halkán térjünk vissza.
 - Távozáskor köszönjük meg az értekezlet vezetőjének munkáját.

Jegyzőkönyv

Az értekezletekről mindig készüljön jegyzőkönyv, melyet 2-3 nappal az értekezlet után megkapnak a résztvevők, és azok is, akik valamilyen okból nem tudtak megjelenni. A jegyzőkönyvbe csak a fontosabb témákat, döntéseket jegyezzük be, az ne legyen hosszabb két gépelt oldalnál, mert ennél hosszabbakat senkinek sincs ideje, türelme végigolvasni.

7.2 Ajándékozás

Ajándék és üzleti szívesség felajánlásánál, illetve elfogadásánál messzemenő óvatossággal kell eljárni. A hivatalos ajándékozás szabályait számos országban, így hazánkban is rendeletek szabályozzák.

7.2.1 Az üzleti ajándék

Az ajándék kiválasztása tapintatot, ízlést, figyelmet igényel.

- **Kiindulási szempont, hogy az ajándék:** személyre szóló, tehát ismerni kell a megajándékozandó érdeklődését, ízlését, emlékeztet, ezért válasszunk hazánkra, annak

kultúrájára illetve az intézményi tevékenységére jellemző tárgyakat, különlegesség, tehát ne legyen tömegáru.

- **A hivatalos ajándékozásból ki van zárva:** pénz és értékpapírok, fehérnemű, alsóruházat, élelmiszerek, kivéve egyes sajátos nemzeti termékeket (paprika, tájjellegű borok), minőségileg rossz, giccses tárgyak, a vámszabályok előírásai következtében külföldre nem vagy csak külön engedéllyel vihető, küldhető, illetve az előírt értékhatárokat meghaladó értékű tárgyak.
- Minden esetben közrejátszanak **egyedi szempontok** is, figyelembe kell vennünk például az előzményeket, nevezetesen, hogy partnerünk korábban milyen értékű ajándékot adott nekünk, gondolnunk kell a megfelelő viszonzásra.
- Vigyázni kell, hogy a partnerekkel tárgyalva ne adjunk **nagy értékű ajándékot**, mert az ajándékot viszonzni illik, és kellemetlen helyzetbe kerülhet az, aki elfogadja a túl értékes ajándékot.
- Az **ajándék csomagolása** legyen mindig egyedi. Az ajándék árjelzése eltüntetendő, kivéve, ha ez az árcédula levételével nem lehetséges.
- A **virág** nem hivatalos ajándék.
- A **szóróajándékokat** általában az üzleti tárgyalás kezdetekor rakjuk az asztalra, sajtótájékoztatón az újságírók között osztjuk ki figyelmességként. Funkciója: reklámhordozó
- A **figyelmességi ajándék** jelkép, mely utal a kapcsolat kellemes, hasznos voltára, emlékeztet, azaz közvetíti a szervezet filozófiáját, nem túl drága és használható. De a reklámtárgy nem ajándék!

7.2.2 Az ajándékozás

- **Tárgyalások, hivatalos látogatás** során figyelniük kell arra, hogy mindig az érkező fél ajándékozzon. A fogadó fél csupán akkor viszonzozza az ajándékot, ha az üzletinél szorosabb szálak kötik partneréhez, vagy ha a diplomáciai érdek feltétlenül megkívánja. Ezen kívül a rang is szerepet játszik, az esetek egy részében csak a magasabb tisztű delegációvezetők kapnak ajándékot, máskor a küldöttség valamennyi tagja, de az ajándék értéke mindenkor az ajándékozott tisztségével egyenes arányban áll.
- **Nem szabad ajándékot** vagy más ellenszolgáltatást elfogadni akkor, ha joggal feltételezhető, hogy annak célja az üzleti döntések befolyásolása. Kétség esetén mindig kérjük ki közvetlen felettesünk véleményét.
- **Utólag** nem illik ajándékot adni, ha nem vagyunk biztosak egy esetlegesen viszonzandó ajándékkal kapcsolatban, akkor vigyünk magukkal egyet.
- Az ajándék **küldésénél** mellékelni kell az ajándékozó névjegyét, s ezt visszaküldött névjeggyel vagy közeli találkozás esetén szóban illik megköszönni. Ha külföldre postázunk ajándékot, előzőleg feltétlenül bizonyosodjunk meg az adott ország kulturális, adózási és vámszabályairól.
- **Személyes átadás** esetén az ajándékozó néhány szót mond, az ajándékozott hasonlóképpen köszöni meg. Amennyiben a körülmények megengedik, az ajándékot az ajándékozott

felbontja, megnézi, kifejezi tetszését és örömét. Amennyiben az ajándék felbontására nincs mód, az ajándékozó elmondja, mi az ajándék.

- Elterjedt szokás az **év végi ajándékozás** üzleti partnerek között is. Ezzel kapcsolatban fontos elvárás, hogy jókívánságainkat is tartalmazó ajándékunk mindenképpen megérkezzen az óév utolsó napja előtt. Ezek az ajándékok se legyenek nagy értékűek. Üzleti partnereinket az ünnepek közeledtével kíméljük meg a szóróajándékoktól, ne tekintsük reklámlehetőségnek a karácsonyi ajándékozást. Ezzel ellentétben munkatársainknak adhatók az intézményünk logójával ellátott használati tárgyak.

7.2.3 A Pécsi Tudományegyetem egyedi ajándéktárgyai

- A **Pécsi Tudományegyetem** termékei alkalmasak ajándékozásra is. Néhány példa: könyv, album, CD, porcelán, ital, ruházati cikkek, kiegészítők
- **Ajándéktárgy-szintek**
 - Hagyományos vonal: egyszerűbb, főleg reklámtárgyakból álló kínálat egyetemünk logójával feliratozva.
 - Archaizáló vonal: exkluzívabb tárgyak UNIV PÉCS felirattal ellátva.
 - Kizárólag az egyetemünk rektora ajándékozhatja az általa arra érdemes vagy az egységek által javasolt személynek – (ajándékozható tárgyak: PTE Alapító okirat, zsebnapóra, Zsolnai váza és asztali dísz).
- **Egyedileg** is készíthetnek egységeink ajándéktárgyakat. Ebben az esetben mindig az Arculati kézikönyv szabályainak megfelelő embléma és/vagy logó használat a mérvadó.

7.3 Öltözködés

Kérjük, minden pillanatban emlékezzen arra, hogy Ön a Pécsi Tudományegyetem képviselője, és ezt igyekezzen érzékeltetni öltözködésével.

7.3.1 Hivatali öltözködés – általános szabályok

- **Nincsen kötelezően előírt formaruha**, de kérjük, hogy mindig tartsa szem előtt az alábbiakat: öltözzön az alkalomnak, a korának, testalkatának és az időjárásnak megfelelően, öltözzön diszkréten, hogy az lehetőleg ne sértse a közízlést és a kollégák ízlését, öltözzön munkakörének és napi feladatának megfelelően.
- Öltözzön **munkakörének és napi feladatának** megfelelően, de tárgyalások esetén, vendégek fogadásakor, kiállításokon hölgyek esetében a kosztüm/nadrágkosztüm, uraknál az öltöny és a nyakkendő ajánlott (hasonlóan, mint az alkalmi viseletnél leírtakhoz).
- Hivatali öltözködésünk során is **kerüljük az áttetsző anyagok**, a **derékon felül végződő topok**, valamint a **papucs** viselését (kivétel: elegáns utcai viseletre készült papucs).

Hölgyek számára

- A mindennapi viselet során elegendő a combközépig érő **szoknyahossz**, de tárgyalások alkalmával alkalmazzunk hosszabb, térd fölött végződő változatot. Az igazán elegáns és minden igényt kielégítő szoknya eltakarja a térdet.
- A **fehér cipő nem ajánlott** az üzleti életben, ha csak nincs fehér kiegészítő (blúz, zsebkendő). A cipőt tartsuk mindig tisztán. Nyári melegben az elegáns szandál elfogadható, elől zárt, hátul nyitott formában.
- Tárgyalások alkalmával a legnagyobb melegben is illik **harisnyát** viselni, kivéve, ha az adott egyetemi közösség ettől eltekint.

Férfiak számára

- A férfiak kerüljék a **fehér zokni** viselését. A zokni legyen sötét színű és takarja a lábszárat.
- Az irodában **az öltönyhöz a sportcipő viselése nem megengedett**.
- Nyári melegben az **elegáns szandál** elfogadható, elől zárt hátul nyitott formában.
- Irodai viseletként **nem kötelező az öltöny**, ing és zakó viselése is megengedett. Zakóhoz nem kötelező, de öltönyhöz elengedhetetlen az ing színével harmonizáló, nem harsány színű, esetleg apró mintás nyakkendő. Egyetemi identitásunkat hangsúlyozza pl. az egyetemi ajándéktárgyak között is megtalálható Univ Pécs feliratú nyakkendő.

7.3.2 Alkalmi viselet

Az esemény kezdési időpontja, helyszíne, célja, formája és a meghívott vendégek köre segít eligazodni az öltözködést illetően.

- A **PTE SzMSz 14. számú melléklete** szabályozza az egyetemi ünnepek és megemlékezések rendjét. A szabályzat hatálya kiterjed a PTE valamennyi oktatójára, tudományos kutatójára, más alkalmazottakra, valamint a hallgatókra.
- Ezekben az eseményekben az **alkalmi öltözék** hölgyek esetében kosztüm, nadrágkosztüm, minden esetben harisnyával, elől és hátul zárt sötét színű alkalmi cipővel, szolid, sötétebb színhasználattal. A vállak fedettek és semmi esetre sem megengedett a köldököt látni engedő top. Az alkalmi viselet férfiak esetében sötét öltöny, sötét nyakkendő, sötét fűzős bőr cipő sötét zoknival. Nem megengedett a farmernadrág és a garbó viselet, kerülni kell a sportos eleganciát.
- Bizonyos eseményeken **a talár és kellékeinek** viselése kötelező. A talár alatt alkalmi öltözék viselése kötelező, hölgyek esetében kosztüm, szolid színhasználattal, minden esetben harisnyával, elől és hátul zárt sötét alkalmi cipővel.

A rektort képviselő egyetemi vezető és a kari vezető, valamint az avatóbizottság további tagjai esetében: oktatói talár – lánc, fehér kesztyű viselése az elvárt. A kesztyűtől abban az esetben tekinthetünk el, ha az avatandók, akikkel a vezetők kezet fognak nem viselnek kesztyűt.

- **A bálokon és késő esti rendezvényeken**, fogadásokon a meghívóban előírhatják a szmoking és az estélyi ruha viselését. Ha a meghívó nem ír elő dresscode-ot, akkor is ajánljuk a szervezők megkérdezését a ruházattal kapcsolatban.

Meghívókon szereplő Dresscode-ok:

- **White tie (formal)** – frakk, nagystélyi (hosszú alkalmi ruha könyököt takaró kesztyűvel) - ceremóniákon, bármilyen napszakban
- **Black tie (semiformal)** – szmoking, hosszú alkalmi ruha - 18 óra után, esti, éjszakai alkalomra
- **Informal – sötét öltöny**, alkalmi vagy koktél ruha - bármikor ceremóniára, vagy 18 óra után kezdődő rendezvényre
- **Business/casual** – hivatali öltöny, hivatali ruha - 18 óra előtt rendezvényre
- **Slacks** – sportos
- **Coat-no-tie** – öltöny garbóval, stb. nadrágkosztüm, stb

Megjegyzés: Az „alkalomhoz illő öltözet” nem egyértelmű jelzés

7.3.3 Smink és kiegészítők

- Az irodában elsősorban hölgyek esetében ajánlatos a **diszkrét nappali smink** választása. Rendkívül kevés olyan alkalom van az egyetemen, ahol megengedhető a hivalkodó smink vagy a merészebb kiegészítők viselése.
- **Testékszerek és tetoválások** mások számára látható módon történő viselése nem megengedhető.
- A **kiegészítők, ékszerek** legyenek visszafogottak. Kiegészítőként – hivatalos egyetemi eseményeken - választhatjuk az „UNIV PÉCS” – kitűzőt; hölgyeknél a PTE sálat, uraknál a PTE nyakkendőt, természetesen, amennyiben a színösszeállítás megengedi. Kiegészítők alkalmazásakor ügyeljünk a **színek és az anyagok harmóniájára**.

8 EGÉSZSÉG, BIZTONSÁG ÉS KÖRNYEZETTUDATOSSÁG A MUNKAHELYEN

A nyugodt és tartalmas munkavégzés feltételei közé tartozik a munkavállalók egészségének védelme és biztonságának megteremtése.

Egyetemünk törekszik arra, hogy minden egyetemi polgár számára kialakítsa a munkaköre szerinti legmagasabb fokú egészségvédelmet és biztonsági paramétereiket. A fejezet az ezekre vonatkozó leírásokat, szabályokat tartalmazza.

8.1 Egészségtudatos magatartás a munkahelyen

A WHO meghatározása szerint az egészség a teljes testi, érzelmi-értelmi, és szociális jóllét állapota, és nem csupán a betegség vagy az elesettség hiánya.

A testi és lelki egészséghez való jogot a Magyarország Alaptörvénye is rögzíti.

A Pécsi Tudományegyetem rendkívül fontosnak tarja, hogy munkatársai egészségét munkahelyükön is óvja. A dolgozók egészségének megőrzéséhez az Egyetem a megfelelő munkahelyi körülmények biztosításával járul hozzá, azonban elvárja az egyetemi polgároktól az egészségtudatos munkahelyi magatartást. Az egészséges munkahelyi környezet kialakítása a Pécsi Tudományegyetem és az egyetemi polgárok közös célja, megvalósításában is rendkívül fontos az együttműködés, hiszen egy kellemes munkahely kialakítása mindannyiunk közös érdeke.

Célunk, hogy az egészségfogalom minden dimenziójában – azaz az intellektuális, érzelmi, társadalmi, környezeti, szellemi (spirituális) és fizikai jóllét területén – hozzájáruljunk és támogassuk az egyetemi polgárok egészségét, jó közérzetét.

Munkahelyen való megjelenés

Az egészségtudatos magatartás alapvető feltétele, hogy a Pécsi Tudományegyetem munkatársai munkaidejükben munkára képes állapotban jelenjenek meg. Ez magában foglalja mind a fizikai, mind a mentális alkalmasságot, azaz az ápolat, rendezett megjelenést és szellemi frissességet egyaránt. Elvárás, hogy az Egyetem dolgozója a munkakezdés időpontjában munkavégzésre alkalmas állapotban – mindenféle tudatmódosító szer (alkohol, drog) hatásától mentesen, frissen, kipihenten – jelenjen meg, amely lehetővé téve ezzel az aktív és eredményes munkavégzést.

Mások és saját életének, testi épségének, egészségének veszélyeztetésére vonatkozó elvárások

A Pécsi Tudományegyetem munkatársai munkavégzésük során kötelesek saját és mások testi épségét, egészségét veszélyeztető magatartást kerülni, az erre vonatkozó szabályok következetes figyelembevételével eljárni. Alapelv, hogy a veszélyeztető magatartást tanúsító dolgozót munkatársai felszólítják a káros magatartás felfüggesztésére, illetve amennyiben ez eredménytelen, úgy kötelesek a munkahelyi vezetőjüket, vagy a helyzet súlyosságától függően az érintett hatóságot értesíteni.

Munkavédelmi előírások betartása

Az Egyetem dolgozói kötelesek az előírt határértékek betartását elősegíteni, illetve amennyiben szabálytalanságot észlelnek, úgy kötelesek felettesüket haladéktalanul értesíteni.

Egyéni védőeszközt, védőfelszerelést annak a munkavállalónak kell biztosítani – meghatározott időtartamra – aki műszaki megoldással ki nem küszöbölhető veszéllyel, ártalommal járó munkát végez. Az a dolgozó, akinek az Egyetem, a munkaköréből adódóan védőeszközt biztosít, kötelezhető a védőeszköz előírásoknak megfelelő használatára.

Munkahelyi oktatás

Az Egyetem dolgozói kötelesek bizonyos alkalmakkor munkavédelmi oktatáson részt venni. Ilyen alkalom lehet a munkába állás, a munkakör megváltozása, munkaeszköz átalakítása, vagy új technológia bevezetése. Az Egyetemen belül szervezett oktatáson a dolgozók tájékoztatást kapnak az alábbi témákban: a jogszabályok által biztosított munkavédelemmel kapcsolatos általános jogok és kötelezettségek, a munkahelyi belső előírások, az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges utasítások (technológia, gépkezelési, karbantartási stb.), a munkavégzéssel járó, helyi körülményekből adódó veszélyek, ártalmak, a rendkívüli helyzetekben tanúsítandó magatartás, az alkalmazott eszközök, anyagok, továbbá védőeszközök helyes használata, és közlekedésbiztonsági, tűzvédelmi, elsősegély-nyújtási ismeretek.

Munkaköri alkalmasság

A munkaköri alkalmasság megállapításához a foglalkozás-egészségügyi orvosnak ismernie kell a munkakört, valamint a dolgozó egészségi állapotát és a munkakapacitását, amelyet saját vizsgálatával, valamint szakvizsgálatok segítségével állapít meg. Az orvosi vizsgálatokat és a kiegészítő szakvizsgálatokat munkaidőben kell megtartani. A vizsgálat napján a vizsgálatra kötelezett dolgozó a megadott időpontban köteles megjelenni. Ha a dolgozó a vizsgálaton saját hibájából nem jelenik meg, munkába nem állítható. A dolgozó soron kívüli munkaköri alkalmassági vizsgálatot kérhet, ha munkáját egészségromlás miatt biztonságosan ellátni nem tudja, ha aktuális egészségromlása foglalkozásával, munkájával összefüggő, betegség, vagy terhesség miatti munkakör változtatás céljából.

A határértékek és előírások az egészséges populációra vonatkoznak. A **sérülékeny csoportok** esetében szükséges szigorúbb szabályok bevezetése és alkalmazása, illetve a gyakoribb ellenőrzés és fokozott figyelem, amihez minden dolgozó támogatása szükséges.

Speciális egészségtudatos területek

A számítógépes tevékenységet végző munkatársak folyamatos képernyő előtti munkavégzése esetében előírás, hogy óránként legalább tízperces - össze nem vonható - szünetek szakítsák meg, továbbá a képernyő előtti tényleges munkavégzés összes ideje a napi hat órát ne haladja meg. A munkavállaló szem- és látásvizsgálatát a foglalkozás-egészségügyi orvos végzi a képernyős munkakörben történő foglalkoztatás megkezdése előtt. Ezt követően a vizsgálat kétévenként, illetve a képernyős munkával összefüggésbe hozható látási panaszok esetében ismétlendő.

A dohányfüstmentes környezethez mindenkinek joga van, ez következik a testi és szellemi egészség lehető legmagasabb elérhető színvonalához való jogból, mint alapvető emberi jogból

A Pécsi Tudományegyetem munkahelyein csak a dohányzás számára kijelölt helyeken lehet dohányozni, természetesen a nemdohányzók érdekeinek figyelembe vétele mellett.

A **munkahelyi stressz** kezelésénél rendkívül fontos szerepe van a munka-pihenés egyensúly megteremtésének, a társas támogatásnak, a biztonságérzetnek. A munkahelyi közösségek, társas kapcsolatok, empátikus hozzáállás segíthet a mindennapos stressz leküzdésében, az érzelmi egészség, a pozitív munkahelyi légkör megteremtésében és fenntartásában. Figyeljünk egymásra és kommunikáljunk munkatársainkkal. A következő alapelvek betartása elengedhetetlen a munkahelyi stressz kezelése érdekében: egymás iránt tanúsított tisztelet, megfelelő terhelés, „a különbözőség, mint erőforrás” szemléletmód, autonómia és részvétel kettőssége, a változások megfelelő menedzselése, egyensúly a különböző életfeladatok között (pl. gyermekes anyák).

Egészséges munkahely kialakítása

Az egészséges munkahely kialakítása csapatmunka: tevőleges, aktív hozzáállást kíván meg mind a munkavállaló, mind a munkáltató részéről. Így rendkívül fontos, hogy az egyetemi polgárok aktívan részt vegyenek az egészséges munkahely kialakításában, járuljanak hozzá egy biztonságos, kellemes környezet létrehozásához és fenntartásához.

8.2 Biztonság

A dolgozók és más érintett felek egészségének védelme, illetve az egészségükre káros hatások kiküszöbölése érdekében a Pécsi Tudományegyetem biztonságos és egészséges munkahelyi körülmények biztosítására törekszik¹. Ennek érdekében minden szakmának megvannak a munkavédelmi és biztonságtechnikai előírásai, és az Egyetemen hatályban van az egészségügyi és biztonságtechnikai szabályzat. Az egészségi és biztonsági előírásokat minden dolgozó köteles betartani. A PTE minden tőle telhetőt elkövet a dolgozók és az alvállalkozók munkahelyi baleseteinek elkerülése érdekében.

- A PTE ezeken túlmenően is igyekszik úgy **kialakítani a munkát, hogy az megfelelően igazodjon a dolgozók képességeihez, illetve fizikai és mentális egészségéhez**. A gondoskodás és a támogatás minden esetben része kell, hogy legyen a fogyatékkal élő, vagy krónikus betegségben szenvedő egyetemi polgárokkal szembeni bánásmódnak.
- Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a szervezet minden szintjén, a vezetőktől a felhasználókig, hogy növekedjen a **biztonsági tudatosság**. Ez kiegészülheti a témában szervezett workshopokkal, illetve kampányokkal, ahol a biztonságra és a magatartás fontosságára hívják fel a figyelmet.
- A biztonsággal, az intézményi személy, vagyoni-, egészségvédelemmel szemben támasztott követelményeknek párosulni kell a **demokratikus jogok és a személyiségi (állampolgári) jogok** védelmének szigorú figyelembevételével.
- **Bizonytalan szituációkban**, politikai helyzetekben, illetve a közbiztonságot fenyegető egyéb veszélyek (pl. terrorista támadások) esetén az Rektori vezetés dönt a szükséges teendőkről,

¹ Az Európai Bizottság intézkedéseket hozott a munkavállalók egészségének és biztonságának biztosítására. Az 1989. évi Tanácsi irányelv (89/391) tartalmazza a munkahelyi egészség és biztonság alapvető előírásait.

bevezetendő korlátozásokról és/vagy a dolgozók és hallgatók biztonságát garantáló intézkedésekről (pl: katasztrófavédelmi terv életbe léptetése). Az ilyen korlátozásokról és/vagy intézkedésekről az intézmény vezetése tájékoztatja az egységek vezetőit, a hallgatóságot. A PTE szervezetein belüli további tájékoztatásért és az intézkedések végrehajtásáért az említett vezetők felelnek.

- A PTE elismeri a folyamatos **továbbképzés** jelentőségét, és hangsúlyt fektet a munkavédelmi, egészségvédelmi, tűzvédelmi, és informatikai biztonsági oktatásra és tudatosságra. Fontos, hogy az alkalmazottak ismerjék, megértsék és alkalmazzák a vonatkozó szabályozásokat, és ne szükségtelennek tűnő kényszerként kezeljék azokat. A biztonsági előírások megismerése is ismerete minden egyetemi polgár számára kötelezettség.

- **A biztonsági szabályok végrehajtása és ellenőrzése**
 - A vezető munkakört betöltők a lehető legnagyobb mértékben segítsék elő a biztonságra vonatkozó szabályok alkalmazását. Intézményi párbeszédük során rendszeres időközönként ellenőrzik és értékelik a szabályzatok végrehajtását. E célból elengedhetetlen, hogy az ellenőrzés és előzetes értékelés mind intézményrészenkénti, mind legfelsőbb vezetői szinten megtörténjen.
 - Ezen a helyen kell megemlíteni a közösség és egyén kapcsolatából fakadó biztonsági, kockázatokat és megfontolásokat is. Nem hagyhatók figyelmen kívül az egyén közérzetét befolyásoló körülmények, illetve az egyéni reakciókra történő közös odafigyelés, a megelőzés fontossága. Összességében a lelkiállapot és a következményes egészségromlás szempontjából a legfontosabb veszélyeztető tényezők: az ellenségesség, a rivalizálás, a munkahelyi-, és egzisztenciális bizonytalanság, a rossz munkahelyi légkör, a családi konfliktusok és a kikapcsolódás hiánya, a hétvégi munka. Védő tényezők: a bizalom, az erős társas kapcsolatok, a csoporthoz való tartozás, az idő értelmes eltöltésébe vetett hit. A közösségi kapcsolatok megerősítése, az egymásra való odafigyelés és megelőző programok kialakításának segítségével csökkenthető a kockázat.

8.3 Környezeti fenntarthatóság

A klímaváltozás az emberiség egyik legjelentősebb problémája korunkban. Egyetemünk fontosnak tartja a környezetterhelés csökkentését, ezért folyamatosan csökkentjük a felhasznált erőforrásokat és fenntartható működésre törekszünk.

Ennek jegyében az adminisztrációs munka során:

- törekszünk a szelektív hulladékgyűjtés bevezetésére,
- lehetőség szerint tartózkodunk a nyomtatástól,
- az irodai működésben a lehető legalacsonyabbra szorítjuk le a papírhasználatot,
- a kapcsolattartásban elsősorban az elektronikus kommunikációra törekszünk,
- éjszakára, hétvégére nem hagyjuk bekapcsolva irodánk készülékeit,
- mindig leoltjuk a villanyt és kikapcsoljuk a gépeket, ha hosszabb időre megyünk el irodánkból.

9. Hatályba léptető rendelkezések

A Pécsi Tudományegyetem Magatartási és Kommunikációs Kézikönyvét a Szenátus 2014. október 02-ai ülésén 183/2014. (10. 02.) számú határozatával fogadta el. A Kézikönyv a Szenátus által történő elfogadás napján lép hatályba.

Pécs, 2014. október 02.

Dr. Bódis József
Rektor

Felhasznált irodalom:

Dunckel, J. (1988), *Üzleti illemkódex*, Park Kiadó, Budapest, 1994.

Görög, I. (1999), *Protokoll az életem*, Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 1999.

Görög, I. (2000), *Mindennapi maceráink*, Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 2000.

Görög, I. (2004), *A nyilvánosság kelepcei*, Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 2005.

Protokoll Kézikönyv, egyetemi jegyzet, Magyar Protokollosok Klubja Országos Egyesület, Budapest, 2000.

Hofmeister-Tóth Á., Mitev A. Z. (2007), *Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika*, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2007.

Neményiné Gyimesi I. (1993), *Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben?* Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1993.

Kovács, I. (1995), *Nagy üzleti illemkódex*, Intermarkpress 2000 Kft., Budapest, 1995.

Kepes Á., Sille I. (2006), *Protokoll és etikett a gyakorlatban*, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2006.

Robinson, D. (2001), *Az üzleti élet illemtana*, Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Részvénytársaság, 2001.

Sille I (2005), *Illem Etikett Protokoll*, Akadémiai kiadó Rt., Budapest, 2005.

www.vendeglatas.com (letöltés: 2010. január 12.)

www.protokoll-etikett.hu (letöltés: 2010. január 12.)

www.ajandekotletek.com (letöltés: 2010. január 12.)

Impresszum:

Kiadja: Dr. Bódis József rektor

Szerkesztők: Dr. Kuráth Gabriella, Szuhán-Glass Beáta

Szerzők: Dr. Béres István, Dr. Dudás Katalin, Gratz Bettina, Dr. Kuráth Gabriella, Lengvárszky Attila, Mayer Lilla, Dr. Nemeskéri Zsolt, Sári Csaba, Szabó Gábor, Szuhán-Glass Beáta, Dr. Urbán Katalin

Lektorok: Dr. Horváth Béla, dr. Poór József, dr. Szijártó Zsolt

Lezárva: 2010. 05.