

IIB - A KÖZTISZTVISELŐI HOZZÁÁLLÁS A KOMMUNIKÁCIÓVAL KAPCSOLATOS EMLÉKEZTETŐ KÖZTISZTVISELŐK SZÁMÁRAⁱ

A COMPETENCE projektet Izland, Liechtenstein és Norvégia finanszírozza az EGT és Norvég Alap a Regionális Együtműködésért keretében.

Dokumentum-összefoglaló

Ez a képzési segédanyag a színvonalasabb közszolgáltatások nyújtása érdekében az önkormányzati alkalmazottak kapacitásépítését célzó COMPETENCE (Capacity building of eMployees of municIPalities for betTER provisioN of public sERVICES) projekt keretében készült.

A képzési segédanyag célja	Referenciaanyag. Ez a dokumentum gyakorlati emlékeztetőül szolgál az ügyfélkapcsolati feladatköröket ellátó köztisztviselők számára, többek között az ügyfelekkel folytatott szóbeli kommunikációhoz kapcsolódó bevált gyakorlatokat ismertetve.
Célközönség	Ügyfélkapcsolati feladatköröket ellátó köztisztviselők (szervezeti egységtől függetlenül)
Tervezett felhasználás	Önálló tanulás A önkormányzati alkalmazottak mindennapi munkájuk során önállóan elolvashatják és alkalmazhatják a tartalmát. Az önkormányzati sajátosságokat figyelembe vevő helyi nyelvi változatot kézikönyvként használhatja minden köztisztviselő, az újonnan érkező kollégákat is beleértve. A főbb üzenetek vizuális formában is sokszorosíthatók, és az önkormányzati hivatalok nyilvános tereiben kifüggeszthetők.

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	3
ELSŐ BENYOMÁS	3
BESZÉLGETÉS	4
TEGYE	4
NE TEGYE	5
A HIVATALBAN	6
TELEFONOS BESZÉLGETÉS	7
AZ ELÉGEDETLEN ÁLLAMPOLGÁR	7
AMIKOR A HELYZET ESZKALÁLÓDIK	8

BEVEZETÉS

A kommunikáció az egyik legalapvetőbb emberi készség. Nincs olyan társas kapcsolat, amely nem foglalná magában a kommunikáció valamilyen formáját; e kapcsolatok a kommunikáció útján jönnek létre és formálódnak.

A köztisztviselők és az állampolgárok között zajló kommunikáció – és ebből következően a köztisztviselők kommunikációs készségei – különösen fontos szerepet játszik a kölcsönös kapcsolatoknak, a köztisztviselők legitimitásának, valamint az állampolgárok és a köztisztviselők közötti bizalmi kapcsolatnak a megteremtésében.

A közszolgálati eljárások egész sorának sikere függ attól, hogy az állampolgárok hajlandóak-e betartani az eljárások szabályait és tiszteletben tartani a döntéseket, mivel meg vannak győződve afelől, hogy azok az állampolgárok és a köztisztviselők által vallott közös értékeken alapulnak, és attól, hogy az állampolgárok meg vannak-e győződve afelől, hogy a köztisztviselők az ő érdekükben végzik munkájukat.

Emiatt a kommunikációs készségek rendkívül fontos szerepet játszanak közszolgálati feladatok sikeres elvégzésében. A köztisztviselőknek ezért tisztában kell lenniük e készségek fontosságával, és folyamatosan nyomon kell követniük, javítaniuk kell azokat.

ELSŐ BENYOMÁS

Ha Ön ügyfélkapcsolati feladatkörök ellátó köztisztviselőként dolgozik, az állampolgárokban igen rövid idő alatt alakul ki Önről az első benyomás az Ön megjelenése, testbeszéde, ruházata, arckifejezése, hanglejtése, továbbá kommunikációjának egyéb elemei alapján.

Ez az első benyomás nagy mértékben befolyásolja majd az Önbe vetett bizalom kialakulását, a kommunikáció további irányát, azt, hogy az állampolgár mennyire lesz majd hajlandó együttműködni Önnel – és végső soron azt is meghatározza, hogy általánosságban mit gondol a közszolgálatról. Sok esetben az Önnel folytatott első kapcsolatfelvétel lesz az egyetlen lehetőség az állampolgár számára, hogy benyomás alakuljon ki benne Önről és az Önt alkalmazó szervezetről.

Első benyomást tenni csak egyszer lehet.

MOSOLYOGJON!

Az első benyomás kialakulására semmi nincs olyan pozitív hatással, mint a mosoly. Ha Ön őszintén, kedvesen mosolyog, akkor a másik fél úgy érzi majd, hogy Ön barátságos, nyílt és őszinte – ami a bizalom megteremtésének az első lépése. Természetesen figyelembe kell venni a megbeszélés kontextusát is, és ügyelnie kell arra is, hogy a másik fél ne értse félre az Ön mosolyát.

ÜDVÖZÖLJE AZ ÜGYFELET, ÉS MUTATKOZZON BE!

A beszélgetés elején mindig üdvözölje az ügyfelet: mondja ki a nevét, és mutatkozzon be.

Az ügyfelet mindig magázza, és a vezetékneve után szükséges esetén használja a megfelelő megszólítást, pl. „úr”. Ezzel kifejezésre juttatja, hogy tiszteli őt, ami a bizalom kialakításához szükséges.

„Jó napot, Kovács úr! Anna vagyok, _____ város munkatársa.”

FOGJON KEZET!

Nyugodtan fogjon kezét az ügyféllel, ha az aktuális járványügyi szabályok ezt megengedik, így barátságosan nyilvánul meg. Hagyja, hogy az állampolgár kezdeményezze a kézfogást. A kézfogás során tartsa függőlegesen a tenyerét, és a kézfogás erősségét a polgár kézfogásának erősségéhez igazítsa.

A LEHETŐ LEGHAMARABB ISMERTESSE A FŐ TÉMÁT!

Próbálja a lehető leghamarabb megemlíteni a beszélgetés tárgyát. Így el tudja oszlatni az állampolgár esetleges kételyeit, és a megfelelő irányba tudja terelni a beszélgetést.

NÉZZEN AZ ÜGYFÉL SZEMÉBE!

A beszélgetés során ne nézzen félre, hanem nézzen beszélgetőpartnerére szemébe. Időnként szakítsa meg a szemkontaktust, és nézzen másfelé, különben agresszív benyomást kelthet.

VEGYEN FEL EGYENES TESTTARTÁST!

Mindig egyenes háttal üljön vagy álljon, amikor az állampolgárral beszél. A görnyedt testtartás önbizalomhiányt, érdektelenséget vagy motivátlanságot sugallhat.

MEGJELENÉSE LEGYEN RENDEZETT!

A rendezett megjelenés és a ruházat megválasztása hatással lehet arra, hogy az állampolgárban milyen benyomása alakul ki, amikor először találkozik Önnel.

Lehetőség szerint próbálja kerülni a nem megfelelő feliratokkal, illetve értékrendet, politikai vagy más nézeteket tükröző feliratokkal ellátott ruhadarabokat. Az ilyen ruházat – ahogy a hanyag öltözet is – szükségtelenül elterelheti a figyelmet a beszélgetés tárgyáról.

Javasoljuk, hogy olyan ruházatot viseljen, amelyben kényelmesen érzi magát, és amely megfelel a munkahelyének.

BESZÉLGETÉS

TEGYE

Emlékezzen az állampolgár nevére!

Próbáljon meg visszaemlékezni a másik fél nevére, és amikor beszél hozzá, használja a nevét. Ezzel már az interakció legelső szakaszában kifejezésre juttatja, hogy fontosnak tartja az ügyet.

Figyeljen aktívan!

Figyeljen és gondosan kövesse nyomon, hogy a másik személy mit mond és érez. Így kimutathatja, hogy törődik a problémájával, és könnyebben elnyerheti a bizalmát. Figyelmét mutassa ki bólintással, vagy azzal, hogy időnként visszakérdez vagy átfogalmazza, amit a másik fél mondott.

Találjon közös pontokat!

A lehető leghamarabb próbáljon találni közös pontot, vagy valamit, amiben egyetértenek. Így könnyebben lebonthatók a személyek közötti akadályok.

Tartson távolságot!

A beszélgetés közben ne sértse meg a másik ember személyes zónáját; ne okozzon ezzel kellemetlen érzést. Tartson legalább egy méter távolságot, és kerülje a fizikai érintkezést, kivéve, ha azt a másik fél teszi. Ne nyúljon hozzá a másik fél tulajdonát képező tárgyakhoz, feleslegesen ne hajoljon át fölöttük.

Adjon magyarázatot és kezdeményezzen!

Tájékoztassa az állampolgárt arról, hogy az ügyével vagy kérelmével kapcsolatos eljárás a továbbiakban hogyan alakul. Győződjön meg afelől, hogy a megfelelő szervezeti egységhez küldi tovább, hogy a jövőben további információkat kaphasson az ügyével kapcsolatban. Ne feledkezzen meg arról, hogy sok állampolgár nem ismeri az önkormányzaton belüli hatáskörmegosztást és a hivatalos eljárásokat.

Adjon pozitív visszajelzést!

Adjon pozitív visszajelzést, ha az állampolgár konstruktívan lép fel. Ezzel bátorítja őt arra, hogy továbbra is a jó irányban haladjon.

Kérem, köszönöm, tessék, sajnálom

Mindig használja a négy varázsszót: kérem, köszönöm, tessék, sajnálom. Ezek az udvariasság és szakmai hozzáértés jelei, amelyekkel kivívhatja az állampolgárok tiszteletét.

A megbeszélés végétével mindig köszönje meg a másik félnek a beszélgetést és az Önre szánt időt.

Benvenuto, Welcome, Willkommen

Ha beszél a külföldi ügyfél anyanyelvét, nyugodtan üdvözlje őt azon a nyelven. Tartsa szem előtt, hogy a külföldiek jellemzően nem ismerik a helyi törvényeket és rendeleteket. Ismertesse

velük az ügyükkel kapcsolatos fontos tényeket. Ha Ön nem beszél idegen nyelvet, nyugodtan kérjen segítséget egy kollégájától.

NE TEGYE

Nem az én dolgom.

Ismert jelenség, hogy azok az állampolgárok, akik nem tudják, hogyan oldják meg problémájukat, sok esetben ahhoz a tisztviselőhöz fordulnak, akivel először találkoznak. Nem jó gyakorlat, ha a tisztviselő ilyenkor azt feleli, hogy „ez nem az én dolgom”, és lezárja a beszélgetést. Ha Ön ilyen helyzetbe kerül, próbálja elmagyarázni az állampolgárnak, hogy miért nem tud segíteni neki, és küldje tovább ahhoz az intézményhez, amelynek feladatkörébe tartozik az adott probléma megoldása. Nagyon fontos az is, hogy ne kezdje el megvitatni vele a problémát, illetve ne adjon tanácsokat, mivel ebből felesleges konfliktus adódhat.

Nem tudom.

Esetenként előfordul, hogy Ön nem tud válaszolni egy állampolgár kérdésére, annak ellenére sem, hogy a probléma az Ön szervezeti egységének hatáskörébe tartozik. Ilyenkor soha ne mondja azt, hogy „Nem tudom”, ehelyett közölje azt, hogy a válaszadás előtt még konzultál a kollégáival. Találja meg a választ, és mindenképpen közölje az állampolgárral.

Ne tegyen olyan ígéreteket, amelyeket nem tud betartani!

A be nem tartott ígéret komolytalanságot, hazugságot és csalást sugall, és semmiképpen nem szolgálhatja a bizalmi kapcsolat kiépülését és az Ön kompetenciájába vetett bizalom kialakulását. Ilyen ígérekhez helyett inkább jelezze, hogy nem feltétlenül tudja majd pozitívan megoldani az ügyet, és ennek az okait is közölje egyértelműen.

Ne ítélkezzen!

Senki sem szereti, ha kritizálják a viselkedését. Az emberek ilyenkor hajlamosak elutasítani a bírálatot, ahelyett, hogy a kritizált viselkedésen változtatnának, akkor is, ha a kritika objektív és reális. Ha Ön befolyásolni szeretné egy másik személy viselkedését, javasoljuk, hogy inkább az ellenkező viselkedésforma előnyeire hívja fel a figyelmet.

Ne hangsúlyozza hatalmi pozícióját!

Amikor hatósági jogkörében jár el, magyarázza el, hogy ennek mi az oka, illetve hogy mit vár a másik féltől. Ennek során ne hívja fel a figyelmet hatalmi pozíciójára. Ha a másik fél azt érzékeli, hogy Ön „felülről” szólítja meg, akkor adott esetben megalázva érzi magát. Ez végső soron szükségtelen ellenállást válthat ki, akkor is, ha Ön jogszerűen és helyesen jár el.

A HIVATALBAN

Jó napot, hölgyem/uram! Miben segíthetek?

Azok az állampolgárok, akik először járnak önkormányzati hivatalban, jellemzően segítséget kérnek. Van, hogy csak tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kérni. Az állampolgárok elvárják a megbecsülést, a tiszteletet és a segítséget – és mindez jár is nekik.

Ön köszönjön először!

Amikor az állampolgár belép az irodába, Ön üdvözölje őt először, és ajánlja fel a segítséget. Így az állampolgár nyugodtabb lesz, és magabiztosabban, jobban el tudja magyarázni, hogy miért jött.

„Jó napot, uram! Miben segíthetünk?”

Állva beszélgessen!

Minden olyan esetben, amikor a „pult fölött” zajlik a beszélgetés, és az állampolgárnak kérése van, vagy a beszélgetés nem csupán néhány mondatból áll, álljon fel. Ha Ön ülve marad, miközben az ügyfél áll, azzal azt sugallja, hogy nem érdekli a mondandója, vagy hogy nem motivált arra, hogy segítsen.

Hallgassa meg az állampolgárt!

Mindenekelőtt adjon lehetőséget az állampolgárnak, hogy elmondhassa, mit szeretne. Ezután kérjen további pontosítást, ha szükséges.

Adjon tájékoztatást és magyarázatot!

Tájékoztassa az állampolgárt arról, hogy mely ügyek tartoznak az Ön szervezeti egységének a hatáskörébe. Adjon neki tájékoztatást arról, hogy kérésével kapcsolatos eljárásnak mi a menete és mennyi időt vesz igénybe. Ezzel segít eloszlatni a kétségeit, és felkészülni a továbbiakra. Ha az állampolgárt át kell irányítani egy másik szervezeti egységhez vagy kollégához, azt haladéktalanul tegye meg. Ha a szóban forgó kolléga átmenetileg nem elérhető, mindenképpen tájékoztassa az állampolgárt arról, hogy előreláthatólag mennyit kell várakoznia. Tájékoztassa arról, hol várakozhat, vagy ajánlja fel, hogy telefonon értesítik az időpontról.

Adjon visszajelzést!

Minden esetben tájékoztassa az állampolgárt arról, hogy milyen lépéseket tettek a kérése vagy megkeresése kapcsán.

Ne kerülje ki a feladatot!

Lehetőség szerint ne kérje az állampolgárt arra, hogy egy másik napon jöjjön be vagy telefonáljon, hogy megkapja a kért információt vagy hogy megtegye a bejelentését. Nem ismerhetjük az állampolgár életkörülményeit, és azt sem tudhatjuk, hogy később módjában áll-e bemenni vagy telefonálni. A probléma ilyenkor egyszerűen csak átkerül valaki máshoz, és az állampolgár nem kapja meg a szolgáltatást. Tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az állampolgár azonnal megkaphassa a kért információt, vagy hogy azonnal megtehesse bejelentését.

Ne használjon speciális szakkifejezéseket!

Ne használjon szakzsargont és olyan szakkifejezéseket vagy rövidítéseket, amelyeket az állampolgár valószínűleg nem ért. Feltehetőleg nem tudja, hogy ezek melyik szervezeti egységet vagy dokumentumot jelölik, tehát ne zavarja össze azzal, hogy olyan szavakat és nyelvezetet használ, amelyet csak a köztisztviselők ismernek.

TELEFONOS BESZÉLGETÉS

Hang és beszédmód

Tartsa szem előtt, hogy az Ön által használt hang és beszédmód alapján adott esetben következtetni lehet arra, hogy Ön mit érez és milyennek látja az állampolgárt. A csendes és monoton hang azt jelzi, hogy Önt nem érdekli a munkája. Ha felemeli a hangját, az agresszivitást, idegességet és az állampolgár iránti tisztelet hiányát jelzi.

Összpontosítson a beszélgetésre!

Mielőtt felveszi a telefont, hagyja abba, amit éppen csinál, és koncentráljon csak a hívásra. A hangja és a beszédmódja elárulja, ha másra figyel közben. Próbálja a lehető leghamarabb felvenni a telefont.

Mutatkozzon be!

Mutatkozzon be; adja meg a nevét, és nevezze meg szervezeti egységét:

„_____ város, _____ részleg. Anna vagyok. Miben segíthetek?”

Mondjon köszönetet!

A beszélgetést mindig így zárja: „Köszönöm a hívását”.

AZ ELÉGEDETLEN ÁLLAMPOLGÁR

Figyeljen és jegyzeteljen!

Adjon lehetőséget és elegendő időt az állampolgárnak arra, hogy elmondhassa, amit szeretne. Ne szakítsa félbe, ha konkrét ok nélkül a nemtetszését fejezi ki. A fontosabb pontokat jegyezze le, így nem fogja elfelejteni azokat.

Ismételje el a fontos információkat!

Ismételje el a panasz legfontosabb pontjait. Ezzel kimutatja az állampolgár felé, hogy figyelmesen meghallgatta, és megértette, amit mondott.

Maradjon nyugodt!

A beszélgetés alatt őrizze meg a nyugalmát. Lassan, érthetően beszéljen, és ne emelje fel a hangját. Az Ön nyugalma az állampolgárra is átragad.

Próbálja más szemszögből nézni a kérdést!

Próbálja meg az elégedetlen állampolgár szemszögéből nézni a dolgokat. Így objektívebben látja majd a problémát, és könnyebben talál megoldást.

A lehető leghamarabb adjon választ!

Próbáljon a lehető leghamarabb reagálni az állampolgár panaszaira. Az állampolgár annál elégedetlenebb lesz, minél többet kell várnia a válaszra.

Kérjen elnézést!

Ha minden kétséget kizárva megállapította, hogy valóban hiba történt, és az állampolgár elégedetlensége jogos, kérjen elnézést. Sok esetben már a bocsánatkérés is képes ellensúlyozni az állampolgár által sérelmezett tapasztalatokat.

Tegye lehetővé a visszavonulást!

Ha az állampolgár rájön, hogy ő tévedett, adjon neki lehetőséget arra, hogy a beszélgetést méltósággal fejezhesse be, és kelljen szégyellnie magát.

AMIKOR A HELYZET ESZKALÁLÓDIK

Maradjon nyugodt!

Próbálja megőrizni a nyugalmát. Ne feledje: az Ön érzelmi állapota áttevéődhet az interakcióban részt vevő másik félre. Lassan, érthetően, nyugodtan beszéljen, és ne emelje fel a hangját.

Legyen tudatában a testbeszédének!

Legyen tudatában a testbeszéde fontosságának. Minél nagyobb stresszt tapasztal a másik fél, annál kevésbé hallja, amit Ön mond, és annál erősebben reagál az Ön testbeszédére.

Lassítsa le és finomítsa a teste mozgását. Kerülje a túlzott gesztikulálást, a hirtelen mozdulatokat. Ne mutogasson, és ne hadonásson az ujjával. Vegyen fel olyan testhelyzetet, amelyet a másik fél nem észlelt fenyegetőnek: a karja legyen laza, és ne szorítsa össze az öklét.

Ismerje fel az érzelmeket!

Kísérje figyelemmel a másik fél testbeszédét, és hallgassa meg, amit mond. Így felismeri az érzéseit, és megfelelő megközelítést tud alkalmazni. Stresszhelyzetben az ember viselkedésére döntő hatással vannak az érzelmek.

Mutassa ki a tiszteletét!

Mindig bánjon tisztelettel bánjon a másik féllal. Tiszteletét a lehető leghamarabb mutassa ki. Ha a másik fél fenyegetve vagy megalázva érzi magát, de a tisztelet jeleit látja Önön, akkor enyhülhet félelme és szorongása, és csökkenhet az Önnel szembeni agresszió valószínűsége.

Tartsa tiszteletben a másik ember személyes terét!

Tartsa a lehető legnagyobb távolságot. Ha nem szükséges, ne érintse meg a másik személyt vagy annak személyes tárgyait. Így Ön nagyobb biztonságban van, ugyanakkor a tiszteletét is kifejezésre tudja juttatni, amivel csökkentheti a másik fél szorongását és agresszivitását.

Semleges szemkontaktust tartson fenn!

Tartson fenn semleges szemkontaktust. Ha nem néz a másik fél szemébe, az a félelem és érdektelenség jeleként értelmezhető. Ezzel szemben ha túlságosan intenzíven néz a másik fél szemébe, az adott esetben fenyegetésként értelmezhető és agressziót válthat ki.

Közölje előre, hogy mit fog tenni!

Mielőtt olyasmit tenne, amit a másik személy esetleg fenyegetésnek foghat fel, közölje előre, és magyarázza el, hogy miért teszi.

Hagyja beszélni a másik felet!

Adjon lehetőséget az állampolgárnak, hogy beszéljen, és – ha a helyzet megengedi – elegendő időt, hogy előadhassa mondandóját. Előfordul, hogy az állampolgár csak azt szeretné, hogy elmondhassa, ő hogy látja az ügyet, és meghallgassák őt.

Rövid, egyértelmű mondatokban beszéljen!

Rövid, egyértelmű mondatokban beszéljen. Ha valaki a stressz és az érzelmek erős hatása alatt áll, akkor kevésbé érti, amit a másik ember mond neki.

Lassítsa a tempót, és iktasson be csöndet!

Ha van rá lehetőség, lassítsa le az események tempóját, és iktasson be csöndet. Így a másik félnek lehetősége nyílik arra, hogy megnyugodjon, a negatív érzelmek hatása pedig enyhülhet. Így Önnek jobb esélye van arra, hogy az esetleges eskaláció előtt segítséget kapjon.

Hagyjon időt a döntésekre!

Amikor a másik fél jelenlétében utasításokat fogalmaz meg, adjon elegendő időt a gondolkodásra, hogy az érintett jobban megértse a hallottakat. A stressz hatására romlanak a kognitív képességek, a sietség pedig megemeli a stressz-szintet.

ⁱ Ez a szöveg a következő dokumentum alapján készült: Communication Reminder for the police officers (Doljanin, M. (2022), kiadó: Split-Dalmatia County, Security Committee).

Szerzők:

Zvonimir Galić, Ph.D.Sc., Business Psychology Lab Services
Maja Parmač Kovačić, Ph.D.Sc., Business Psychology Lab Services
Mitja Ružojčić, Ph.D.Sc., Business Psychology Lab Services
Antun Palanović, Ph.D.Sc., Business Psychology Lab Services
Nikola Erceg, Ph.D.Sc., Business Psychology Lab Services

Szakmai támogatást nyújtott:

Thibault Rabussier, Ápenhet AS

Lektorálta:

Uj Anikó, Business Coach Kft.
Forgách Géza Business Coach Kft.

A szerkesztés lezárva:

2023. július

Szakfordítást készítette:

Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda Zrt.

A képzési anyag tartalmáért a szerzők, valamint a szakmai támogatást nyújtó és a lektorálást végző szakemberek a felelősek.

A képzési anyag a COMPETENCE című projekt keretében, nemzetközi partnerségi együttműködés keretében készült.



ápenhet



A COMPETENCE projekt Izland, Liechtenstein és Norvégia támogatásával valósult meg az Európai Gazdasági Térség és a Norvégia Regionális Együttműködési Alapon (EEA and Norway Grants Fund for Regional Cooperation) keresztül.

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

Norway
grants