

5. tétel

Foglalja össze a munkahelyi viselkedés alapnormáit! Jellemezze az irodai munka etikai szabályait! Mutassa be az irodában történő kommunikáció fontosságát! Határozza meg a konfliktus fogalmát! Sorolja fel a munkahelyi konfliktus típusait, forrásait! Fejtse ki a konfliktuskezelés lehetséges formáit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tényközlés (pletykamentesség)
- Információs csatornák használata, információk fogadása és továbbítása
- Dokumentálás
- Távolságtartás és közvetlenség (tegezés, magázás)
- Provokációmentesség (viccelődés)
- Diszkriminációmentesség
- A konfliktus fogalma és színterei
- A munkahelyi konfliktusok legfőbb okai
- Konfliktuskezelési stratégiák, magatartásformák

A munkahelyi magatartás

A Munka Törvénykönyve alapelveként fogalmaz meg bizonyos elvárásokat, amelyeket mindenkinek be kell tartania a munkavégzés során.

Szabályok:

1. Mindenkinek úgy kell eljárnia a munkaszerződés teljesítése során, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
2. Jóhiszeműen és tisztességesen kell eljárnia a munkában a feleknek.
3. Együttműködési kötelezettség: ez érvényes a munkáltató és a munkavállaló közötti kapcsolatban és a munkatársak között is.
4. Tájékoztatási kötelezettség: minden körülményről tájékoztatni kell a másik felet, amit a törvény előír. (pl. Táppénz bejelentése)
5. Tilos visszaélni a jogokkal:
 - Tilos mások jogainak csorbítása
 - Érdekérvényesítés lehetőségeinek korlátozása
 - Véleménynyilvánításának lefolytatása
6. A munkavállaló nem veszélyeztetheti a munkáltató jogos gazdasági érdekeit (pl. nem dolgozhat a piaci versenytársnál)
7. Titoktartási kötelezettség: minden olyan adatot, információt meg kell őrizni, aminek illetéktelenekkel történő közlése hátrányos következményekkel járhat.

Viselkedési alapelvek

A munkáltató megszabhatja, hogy milyen öltözetben kell a munkát végezni. Lehet korlátozni bizonyos balesetveszélyes ruhadarabok viselését. Elítélendő a munkatársakkal kapcsolatos véleményt, rosszindulatú és valótlan kijelentéseket terjeszteni.

Az irodai alkalmazott etikai kötelességei:

- sem magánéleti, sem munkahelyi **pletykákat nem terjeszthet**
- lojális főnöke és cége iránt; a főnök és harmadik személyek közötti konfliktus esetén vagy a főnök pártján áll, vagy kimarad a konfliktusból;
- mivel a vállalat imázsát képviseli, ezért ennek megfelelően kell viselkednie és öltözködni;
- munkájában a tárgyyszerűség vezeti, **ezért információ továbbításakor adatszerűen és tételesen köteles azt közölni**
- a vállalat javait, eszközeit és saját munkaidejét magáncélokra nem használhatja fel. sem magánéleti, sem munkahelyi pletykákat nem terjeszthet

Munkahelyi illemtan

Ami a közfelfogás szerint a társadalmi kapcsolatokban elvárás az igaz a munkahelyen is. (pl. Köszönés, magázódás, kézfogás, bemutatkozás, udvariasság)

Dohányzás: zárt térben nem illik rágyújtani, figyelni kell másokra.

- Tilos a dohányzás a közlekedési eszközökön, különböző rendezvényeken, éttermekben, közintézményekben stb. Ilyenkor a dohányzás mellőzése nemcsak illemszabály, hanem előírás, kötelesség, ezért meg se kérdezzük, hogy rágyújthatunk-e.
- Nem illik égő cigarettával belépni (és kilépni) épületbe, lakásba, munkaszobába, a fogadás termébe, személyautóba stb.
- Nem illik cigarettával a szájban bemutatkozni, fogadni valakit.

Üzleti ajándék. A hivatalos, üzleti vagy munkahelyi ajándékozásnak az illemszabályait is érdemes figyelembe vennünk. Ajándékot adhatunk üzleti partnerünknek a közös munkáért, külföldi delegáció érkezése esetén vagy munkahelyi kollégáknak munkájuk elismeréseként.

Az ajándékozás esetén a következőkre ügyeljünk:

- A hivatalos vagy üzleti ajándéknak ne legyen személyes jellege.
- A nemzetközi ajándékozás szabályait se hagyjuk figyelmen kívül, ha külföldi üzlet felünknek vásárolunk. Például Indiában marhabőrből készült ajándékot illetlenség
- A munkahelyeken is szokás kollégák közötti ajándékozás. Manapság a névnapokat ünneplik leginkább. A legfontosabb, hogy a kollégák előre egyeztessék, hogy mely alkalmakat kívánnak ajándékozással ünnepelni és ez milyen költségbe kerül
- Arra ügyeljünk, hogy az ajándék ne keltsen olyan érzést még véletlenül sem, amely befolyásolásra, megvesztegetésre vagy lefizetésre utalna.

Diszkriminációmentesség. Fontos, hogy a munkahelyen elfogadó légkör alakuljon ki, hiszen a hátrányos megkülönböztetés:

- A bizalmatlanság és tiszteletlenség érzetét kelti
- Megakadályozza, hogy a cég megtartsa a legképzettebb munkavállalókat
- Kárt tesz a cég márkanévnek és jó hírének
- Elriasztja meglévő és potenciális ügyfeleket

Munkahelyen ne politizáljunk!

Elkerülhetetlen, hogy az aktuális politikai eseményekről történő kommunikáció begyűrűzzön a munkahelyekre, különösen kiélezett politikai szituációkban, választási időszakban. A politikai irányultság és állásfoglalás nem a munkakörhöz és szakmai tevékenységhez tartozó kérdéskör, vagyis érthető, ha valakit zavar, ha kollégája, beosztottja vagy főnöke politizál.

Konfliktus

Olyan összeütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak v. szükségletek kerülnek egymással szembe.

A konfliktus lehet:

1. **Konstruktív:** a legjobb megoldás megtalálása a cél, ahol mindenki nyer. Épülő hatású.
2. **Destruktív:** romboló hatású. Az egyetértésre törekvés nélkül próbálja megoldani a konfliktusokat.

Fajtái:

Résztevők alapján

- intraperszonális: személyen belüli (pl. önvád, büntudat)
- interperszonális: személyek közötti (pl. tanár – diák)
- csoportok közötti konfliktusok (pl. országok)
-

Konfliktus típusa alapján

- Valódi konfliktus: jellemzője az, hogy a célok összeegyeztethetetlenek.
- Álkonfliktus: presztízsből, az önbecsülés és a belső kohézió fenntartása kedvéért fenntartott konfliktus
- Áttételes konfliktus: ami a konfliktusból látható és hallható, csak a tünet, nem az igazi ok
- Téves konfliktus: két, eredetileg konfliktusban nem álló fél közötti konfliktus létrehozása harmadik által
- - Kulturális - értékkonfliktus: kulturális különbségeken, eltérő értékrendszeren alapul

- Kulturális - értékkonfliktus: kulturális különbségeken, eltérő értékrendszeren alapul

Forrása:

- információhiány (pl. tanár – diák)
- rossz hatékonyságú kommunikáció (pl. félreértések)
- eltérő kulturális háttér
- szűkös erőforrásokért való küzdelem

Konfliktuskezelési stratégiák:

1. **Versengő:** A felek a konfliktust harcként értelmezik, ahol a cél az ellenfél legyőzése. Előnyös a gyors döntést igénylő helyzetekben.
2. **Alkalmazkodó:** Lemond igényeiről a mások javára.
3. **Kompromisszumkereső:** Köölcsönösen elfogadható megoldásra törekszik, miközben mindkét fél lemond eredeti igényeinek egy részéről.
4. **Együttműködő:** Olyan megoldásra törekszik, ami mindkét fél számára a legjobb.
5. **Elkerülő:** Nem akarja vállalni a konfliktust.

Megoldása:

- A feleknek meg kell ismerni a konfliktus okát és fajtáját
- Nem szabad elkerülni a konfliktust
- Késznek kell lenni a kompromisszumokra
- A feleknek tisztelni kell egymást