



Faicsiné Adorján Edit

A közvetlen (szóbeli)
kapcsolattartás és alkalmazása
az építési tevékenység során

**NSZFI**
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Építőipari kivitelezés előkészítése

A követelménymodul száma: 0681-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-50

A KÖZVETLEN (SZÓBELI) KAPCSOLATTARTÁS ÉS ALKALMAZÁSA AZ ÉPÍTÉSI TEVÉKENYSÉG SORÁN

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A beruházási folyamat előkészítési szakasza az építető székhelyén, vagy telephelyén, a tervezőknél, egyikük irodájában, tárgyalójában, vagy a mérnökszolgáltatók, műszaki menedzsment által megjelölt helyszínen zajlik. Az itt folyó megbeszélések legfőbb témája, hogy a beruházó elképzeléseit, igényét a tervező szaktudását és fantáziáját felhasználva hogyan tudja az előírásoknak megfelelő műszaki tervvé alakítani.



1. ábra

A KÖZVETLEN (SZÓBELI) KAPCSOLATTARTÁS ÉS ALKALMAZÁSA AZ ÉPÍTÉSI TEVÉKENYSÉG SORÁN

A kivitelezés során ezek a tervek valósággá válnak, és a megvalósítással kapcsolatos megbeszélések helyszíne leggyakrabban az építési terület, ahol különböző szintű értekezletek, egyeztetések, koordinációk, kooperációk zajlanak, és itt történik a vezetői döntések átadása a beosztottak számára. A teljes folyamatban emberek közötti párbeszéd folyik, ahol a szakember a szakemberrel, vagy a szakember a nem szakemberrel folytat megbeszélést.



2. ábra

A KOMMUNIKÁCIÓ

A **kommunikáció** szó hallatán általánosságban közlést, beszélgetést, üzenetátadást értünk szóban, vagy írásban, és amelyben legalább két személy vesz részt.

A kommunikáció az információ folyamata egy közös jelrendszer (a nyelv) segítségével.

A szóbeli (idegen szóval: verbális) kommunikáció emberi nyelven való közlést jelent, amelyet olyan jelek kísérnek, mint a szemkontaktus, az arckifejezés, a testtartás, vagy egy kézmozdulat. Ezek a jelek megerősíthetik, segíthetik a szóbeli közlést, de akár hiteltelenné is tehetik azt. Két vagy több ember beszélgetése nem csupán az információk cseréjét jelenti, megfigyelhetők azok az akaratlan érzelem kifejeződések, melyek a beszélgető partnerek egymáshoz való viszonyára utalnak.

A szóbeli kommunikáció, vagy kapcsolattartás történhet:

- **Személyesen (közvetlenül)**, amikor az információt adó mondandóját testbeszéddel (idegen szóval: metakommunikációval) segítheti, és azonnali visszajelzést kaphat a másik féltől, rögtön mérhető a másik fél reakciója.
- **Technikai eszközök** (telefon, internet) **felhasználásával**, amikor távolban lévő személyek között is azonnali információcsere válik lehetővé.

Mindkét szóbeli kapcsolattartási módnak vannak előnyei és hátrányai, ezért azok ismerete elengedhetetlen a megfelelő választáshoz. Bármely kapcsolattartási módot választjuk, minden esetben be kell tartani azokat a szabályokat, amelyek betartása segíti céljaink elérését, be nem tartása pedig kudarchoz vezethet.

A szóbeli kapcsolattartás alapszabályai:

- udvariassági formák betartása,
- pozitív hozzáállás,
- világos, tömör megfogalmazás,
- másokra odafigyelés,
- indulatmentesség,
- érvelés, logikus gondolatmenet
- közös álláspont tisztázása.

SZEMÉLYES SZÓBELI KAPCSOLATTARTÁSI MÓDOK

A szóbeli kapcsolatok létrejöhetnek két ember közötti párbeszéd formájában, vagy több ember között, ahol általában egy fő irányít. Egy vezető az idejének jó részét beosztottaival, kollégáival tölti, személyes megbeszéléseken, melyek során könnyebb felébreszteni a lelkesedést vagy az elkötelezettséget.

A beszélgetés, megbeszélés:

Jellemzője lehet a célirányosság, témáját tekintve lehet kölcsönös tájékozódás, tájékoztatás, közös feladat átgondolása. Sok esetben kötöttségektől mentes, kötetlen beszélgetésnek tűnik, amelyet azonban a beszélgetés kezdeményezője észrevétlenül irányít, ezért az ő felkészülése (hová szeretne eljutni a beszélgetés végére) az adott beszélgetésre elengedhetetlen. Bizonyos esetekben a beszélgetés helyszínének megválasztása, a megfelelő öltözködés, apró figyelmesség is segíti a kimondatlan, vagy kimondott cél elérését.



3. ábra. Megbeszélés

A tárgyalás:

Célja: valamiben megegyezésre jutni. A tárgyaló személyek minden esetben ismerik a tárgyalás témáját, arra felkészülhetnek. Nézetkülönbség esetén meggyőzés eszközeivel kell élni. Kötöttebb, mint a megbeszélés. A tárgyalások írásos formában is rögzítésre kerülnek.



4. ábra. Tárgyalás

Annak érdekében, hogy eredményesen zárjunk egy beszélgetést, vagy egy tárgyalást, ismernünk kell a szóbeli kapcsolattartás alapszabályait.

SZÓBELI MEGSZÓLÍTÁS:

Férfiak esetében egyértelmű a helyzettől függően az "úr", az "uram" szóbeli megszólítás.

Nők megszólításánál többféle megoldás kínálkozik. Az asszonyom bizonyos életkor után mindenkit megillet. A hivatalos életben a kisasszonnyal bánjunk óvatosan. Ha az adott helyzet miatt nem tudunk helyénvalónak tetsző megszólítást választani, mindig bátran folyamodhatunk a szép, régi magyar kifejezéshez: **hölgyem**.

Az "ön", "önök" a legudvariasabb, tiszteletet kifejező megszólítás (pl.: "Ön mit gondol az elhangzottakról?"). A hivatalos életben kerüljük a "maga" megszólítást!

A megszólítás hivatalos formái:

- a név és az udvariassági kitétel (pl.: Szabó úr)
- a rang és az udvariassági kitétel (pl.: Elnök asszony).

A KÖSZÖNÉS:

A köszönés a leggyakrabban előforduló társadalmi érintkezési formánk, amely formalitásokkal, kifinomult szabályokkal rendelkezik.

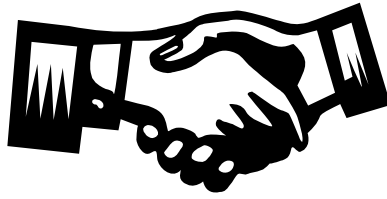
Legáltalánosabb megjelenési formája a napszakhoz kötődő köszönés: *Jó reggelt kívánok! Jó napot kívánok! Jó estét kívánok! Jó éjszakát kívánok!* Fontos tudni, hogy a hivatalos életben nem illik lerövidíteni.

Napszaktól független és általános szóbeli köszönési forma a "Viszontlátásra!", ugyanakkor nem árt tudni, hogy a férfiak által használt "kezét csókolom" kifejezés egyértelműen magyar sajátosság, más országokban nem találkozunk vele.

A "szervusz" és a "szia" tegeződő köszönés munkahelyen csak kölcsönös megegyezés alapján alkalmazható, mert ismeretséget feltételez. A tegezésre való jogot a nő a férfinak, illetve azonos neműek esetében az idősebb a fiatalabbnak, illetve főnök a beosztottnak adja meg.

Előre köszön:

- férfi a nőnek,
- fiatalabb az idősebbnek,
- beosztott a főnöknek,
- belépő a bennlévőknek.



5. ábra. Kézfogás

A kézfogás szabályai pont ellentétesek az előre köszönés szabályaival, azaz aki előre köszön, annak meg kell várnia, amíg a másik kezét nyújt.

Régi köszönési forma a kalap megemelése, amelyet a köszönéssel együtt tettek meg a kalapot viselő férfiak. Ma már leginkább az idősebb generáció körében alkalmazott tiszteletadási forma, hiszen a fiatalok körében nem elterjedt a kalap viselése.



6. ábra

A köszönést elmulasztani, vagy nem viszonzni egyértelműen durva sértés!

A BEMUTATÁS

Olyan kapcsolatteremtési, ismerkedési forma, amikor két embert egy harmadik mutat be egymásnak. A hivatalos kapcsolatokban nélkülözhetetlen eleme a protokollnak, és egyértelműen szabályozott formalitásokkal rendelkezik.

A férfit mutatjuk be a nőnek, a fiatalot az idősebbnek, alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak.

A bemutatás formája:

- Először annak a nevét mondjuk, akinek bemutatunk.
- Elmondjuk a bemutatási formulát (.... engedje meg, hogy ...).
- A bemutatott nevét mondjuk, az adott nyelv udvariassági formulájával.

- Végül, ha szükséges információadás is történhet.



7. ábra. Bemutató

A bemutató a bemutatást követően bármikor magára hagyhatja a két bemutatottat, nem udvariatlanság.

A BEMUTATKOZÁS:

A bemutatkozás nem más, mint "megismerkedés harmadik fél segítségével".

Általános bemutatkozási forma:

- Köszönés.
- Név (ha kell formula: "Engedje meg, hogy bemutatkozzam...").
- Vállalat vagy foglalkozás (ha az alkalom megkívánja).

A férfi mutatkozik be a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a rangban alacsonyabb a magasabb rangúnak.

Nem kell bemutatkozni, ha a ruhán kitűzött név van, vagy ha az adott személy főnökét keresik.

Hivatalos látogatás alkalmával célszerű a "név, cégnév, majd a látogatás rövid témájának ismertetése" bemutatkozási sorrendet követni, akár előzetesen bejelentett, akár bejelentés nélküli a látogatás.

Kerülendő a keresztnéven vagy beceneven történő bemutatkozás. Az új munkatársaknak is teljes névvel kell bemutatkozni.

Ki nyújt kezet kinek?

A KÖZVETLEN (SZÓBELI) KAPCSOLATTARTÁS ÉS ALKALMAZÁSA AZ ÉPÍTÉSI TEVÉKENYSÉG SORÁN

Bemutkozásnál először a nő nyújt kezét a férfinak, azonos neműek esetében az idősebb a fiatalabbnak és hivatalos bemutatkozásnál a magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak, tehát a főnök a beosztottnak.



8. ábra. Bemutkozás

SZÓBELI KAPCSOLATTARTÁS TECHNIKAI ESZKÖZÖKKEL

TELEFONÁLÁS:

Mindennapi életünk elválaszthatatlan része a telefonálás, és nem csak a szakmai életben, de a magánéletben is. Sokan úgy gondolják, telefonálni mindenki tud, és elfeledkezünk arról, hogy egy telefonos beszélgetés kihathat a későbbi eredményekre, sőt befolyásolhatja azt. A kommunikáció e formájának is megvan a maga szabályozott rendszere, etikája, amelyet főleg a munkahelyi és üzleti telefonbeszélgetéseknél ajánlott betartani.

A telefonálás legfőbb előnyéhez tartozik az azonnali kapcsolatfelvétel a partnerrel, az aktualitás, valamint a távolságok leküzdése. Azonnali válaszadást, visszajelzést tesz lehetővé. Mindez hátránnyá is válhat, amennyiben nem alkalmazzuk a telefonálás szabályait.

Fontos tudni, hogy a telefonbeszélgetés a nem verbális (szóbeli) kommunikáció egyes elemeit, a testbeszédet (szemkontaktust, arckifejezést, testtartást) nem közvetíti, más elemeit azonban közvetíti, mint például a hangsúly és a hangnem. A vonal egyik végén lévő személy érzi, milyen a másik fél hangulata, hogyan viszonyul hozzá, akkor is, ha nem látja őt. A személyes megbeszéléseknél oly eredményes "hatásszüneteket" tehát a telefonálás során nem alkalmazhatjuk, mert a telefonálás teljes egészében szóbeli megnyilvánulás



9. ábra. Telefonálás

A szakmai, vagy üzleti telefonbeszélgetésre célszerű felkészülni, mert általában időben korlátozott, ezért fontos, hogy lényegre törő, tömör legyen.

A telefonbeszélgetés felépítése:

1. **A bemutatkozás** (név, cégnév, beosztás) **és köszönés**. Beszélgetés fogadásakor például: "Ács Kft., Faragó János művezető vagyok, Jó napot kívánok!". Beszélgetés indításakor például: "Faragó János vagyok az Ács Kft. művezetője. Jó napot kívánok!"
2. A hívás célja (
3. A búcsúzás, elköszönés (Ha szükséges, új időpont, vagy találkozás megbeszélése)

A telefonálás illemtanának főbb szabályai:

- A telefonálás előtt mindig meg kell tervezni, hogy miről akarunk beszélni a hívott féllel. Szükség esetén jó ezt egy papírra lejegyezni.
- Telefonálás közben mindig előzékenyen és mosolyogva kell beszélni, lényegtelen, hogy a vonal másik végén ügyfél, kolléga, vagy üzleti partner van. A telefonálás közbeni mosolygás kedvesebbé, megbízhatóbbá teszi a telefonáló hangját.
- Tilos telefonálás közben enni, inni, vagy rágózni!
- Ne suttogjunk, de ne is kiabáljunk a telefonba!

- A bemutatkozás ne legyen túl hosszú, mert a túl sok információból a másik félnél semmi sem marad meg.
- Ha a telefonkapcsolat valami miatt megszakad, mindig a hívó fél hív vissza, vagyis az a fél, aki a hívást eredetileg is kezdeményezte.
- Ne szaladgáljunk el a telefon mellől, ha keresni kell valamilyen információt, inkább beszéljünk meg egy későbbi időpontot, amikor minden szükséges információ a rendelkezésünkre áll, és ilyenkor célszerű felajánlani a visszahívást
- Kerülni kell, hogy a hívott fél nevetgélést, vagy zenét halljon körülöttünk.
- Ne fogadjuk el a hívott féltől azt a választ, hogy majd "később visszahív", különösen akkor, ha nekünk fontos a hívás, ugyanis a "később" nagyon határozatlan időpont és akár feledésbe is merülhet a hívás. Célszerű legalább a hozzávetőleges időpontban megegyezni és ilyenkor is ajánljuk fel az újrahívást.

Ne hagyd a telefont túl sokáig csörögni. A harmadik csörgés után általában bekapcsol az üzenetrögzítő, amely a hívót röviden informálja.

ÜZENETRÖGZÍTŐ, HANGPOSTA:

Sok esetben nem rendelkezik egy vállalkozó alkalmazottakkal, tehát egyedül végzi az ügyfelekkel való tárgyalást, az ügyek intézését és a munkavégzést. A kapcsolattartás, az információk eljuttatása igényli az üzenetrögzítő, vagy a hangpostafiók alkalmazását, ha nincs senki, hogy felírja, átvegye az érkező időpontokat, munkahelyszíneket és egyéb fontos információt. Sok esetben az üzenetrögzítő hatékonyabb és elkerülhető vele, hogy az átadott információ formailag és tartalmilag is torzuljon.



10. ábra. Üzenetrögzítő

Az üzenetnek, amit üzenetrögzítőn hagyunk a hívó fél számára, tartalmaznia kell a köszönést, nevet, valamint azt, hogy most nem tudunk a telefonhoz jönni, de a hívó fél hagyhat számunkra üzenetet.

Ha mi hagyunk üzenetet valaki számára, annak tartalmaznia kell a következő információkat:

- köszönés,
- a telefonáló neve, cége, beosztása,
- a telefonálás témája (röviden), és

- visszahívási igény esetén az a telefonszám, amelyen elérhetőek vagyunk.

Nagyon fontos, hogy tisztán, érthetően, zavaró körülményektől mentesen beszéljünk, amikor üzenetrögzítőre mondjuk mondandónkat. A szöveg legyen rövid, de ne rövidítsünk úgy, hogy az érthetlenné váljon a hívott fél számára. Például: „- Jó napot kívánok! Szeretnék Önnel találkozót megbeszélni szerdára. Kérem, hívjon fel, amint lehetséges lesz az alábbi telefonszámon:! Köszönöm, a viszontlátásra! Faragó János, Ács Kft.”

A szóbeli kapcsolattartás eredménye egyes esetekben írásos visszaigazolásra kerül, ilyenek lehetnek pl. az egyeztetésekről készült emlékeztetők, vagy a visszaigazoló levelek. Ezzel elkerülhetők a későbbi viták.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

- Keresse meg az interneten a <http://www.protokoll-etikett.hu/cikk/49212/illemszabalyok-minden-korosztalynak?area=626> oldalt és tanulmányozza!
- Figyelje meg az iskolájába érkezőket egy reggeli iskolakezdés előtti tizenöt percben és készítsen statisztikát arról, hogy hány fő köszön és hány fő nem köszön az épületbe történő belépéskor!
- Tanára által meghatározott témában készüljön fel egy társait is érintő megbeszélés levezetésére!
- Írjon le különböző szituációkat az alább felsorolt témákról. A leírt helyzeteket tanára irányításával és osztálytársai közreműködésével játsszák el, majd értékeljék a látottakat, hallottakat! A szerepjáték témakörei:
 - szóbeli megszólítás,
 - köszönés,
 - bemutatás,
 - bemutatkozás,
 - telefonhívás indítása,
 - telefonhívás fogadása.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

A képen látható műszaki előkészítő beosztásban dolgozó magasépítő technikus hölgy megbeszélésre érkezik cégének főmérnökéhez. Kinek illik kezét nyújtani ebben a szituációban? Indokolja meg válaszát!



11. ábra

2. feladat

A képen látható férfiak közül a baloldalon álló a műszaki ellenőr, aki most érkezett első alkalommal az építési helyszínre, ahol a jobboldalon álló művezető (jelenleg ő a legmagasabb beosztású személy a kivitelezésen) fogadja. Kinek illik kezét nyújtani ebben a szituációban? Indokolja meg válaszát!



12. ábra

3. feladat

A képen látható hölgyek közül a baloldalon álló most került a céghez, ez az első alkalom, hogy az azonos beosztásban lévő, negyvenes éveiben járó munkatársnőjével (jobboldalon) találkozik. Kinek illik kezét nyújtani ebben a szituációban? Indokolja meg választát!



13. ábra

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A férfi nyújt kezet, mert ebben a szituációban a munkahelyi kapcsolat a meghatározó, tehát a magasabb rangú nyújt kezet az alacsonyabb rangúnak, valamint a belépő (egyben beosztott) köszön a bennlévőnek (egyben főnök), így a kézfogásnál a belépő, előre köszönő meg kell, hogy várja, amíg a másik kezet nyújt.

2. feladat

A jobboldalon álló nyújtja a kezét, mert a baloldali férfi a belépő, köszönő, aki megvárja, amíg a másik kezet nyújt.

3. feladat

A jobboldalon álló hölgy nyújt kezet, mert azonos neműek és egyben azonos beosztásúak esetében az idősebb nyújt kezet.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Takács Ákos – Dr. Neszmélyi László – Somogyi Miklós: Építéskivitelezés–szervezés; Szega Books Kft. 2007.

AJÁNLOTT IRODALOM

Takács Ákos – Dr. Neszmélyi László – Somogyi Miklós: Építéskivitelezés–szervezés; Szega Books Kft. 2007. (96. old. és 189. old.)

Szerényi Attila: Építőipari közös feladatok; Szega Books Kft. 2008. (321. old.)

Görög Ibolya: Protokoll az életem; Athenaeum 2000 Kiadó, 2000.

<http://www.protokoll-etikett.hu/cikk/49212/illemszabalyok-minden-korosztalynak?area=626>

A(z) 0681-06 modul 002-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 215 01 0000 00 00	Műemlékfenntartó technikus
54 582 03 0000 00 00	Magasépítő technikus

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

16 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató