

KOMMUNIKÁCIÓS KÉZIKÖNYV

VISELKEDÉSI és KOMMUNIKÁCIÓS ALAPELVEK

A K&V Kft. MUNKATÁRSAI SZÁMÁRA



1.A K&V Kft. viselkedési és kommunikációs alapelvei és stílusa

Valljuk, hogy **cégünk munkatársai egyben cégünk nagykövetei is a világban.** Ez azt jelenti, hogy az a viselkedési kultúra és kommunikációs stílus, amit képviselnek a K&V Kft. munkatársai hétköznapi tevékenységük során, ahogy viszonyulnak egymáshoz és partnereinkhez, ahogy kommunikálnak egy adott helyzetben azokkal, akik igénybe veszik szolgáltatásainkat, ahogy a cégen belül beszélünk egymással és viszonyulunk egymáshoz, együtt alkotják a K&V Kft-ről alkotott képet.

A cég egységes arculata azt a célt szolgálja, hogy minden elemében tükrözze azt az értékrendet és stílust, amit a K&V Kft. az elmúlt évek során kialakított és hagyományosan a sajátjának vall. Ennek, talán a legfontosabb része a munkatársak kommunikációja, mely jelzi a külvilág felé, hogy komolyan vesszük a saját értékeinket és értékrendünket. Mivel a kommunikációnk egyben a cég arculati eleme is, ez azt jelenti, hogy **mindannyian a cég arcai vagyunk.**

A K&V munkatársai minden alkalommal, mikor kapcsolatba kerülnek a cég partnereivel – legyenek ezek külső vagy belső ügyfelek, nagyvállalatok képviselői vagy gépkocsijukat a szervizbe hozó magánszemélyek - a K&V Kft. nevében kommunikálnak, annak nevét öregbítik, és **képviselik a cég értékrendjét, kommunikációs stílusát, vállalati kultúráját.** Tehát kommunikációnk során **egyszerre képviseljük a céget,** ha külföldön vagyunk vagy külföldi vendéggel, partnerrel beszélünk, akkor **az országot** és természetesen **saját magunkat.**

A kommunikációs kézikönyv célja, hogy segítse a munkatársakat abban, hogyan tudják a legjobban képviselni munkájuk során a K&V Kft. értékrendjét, milyen viselkedésforma van összhangban ezzel a közösen vállalt és deklarált értékrenddel. Így a K&V értékrendjének elfogadásával egyrészt részévé válunk a közösségnek, másrészt a céget, mint közösséget is képviseljük partnereink felé.

A kommunikációs stílus mindig egyfajta értékrendet tükröz. Természetes, hogy **csak azt az értékrendet tudjuk hitelesen képviselni a cég dolgozójaként, amivel magánemberként is egyetértünk. Tiszteletben tartjuk minden munkatársunk egyéniségét, világnézetét, és szeretnénk, ha ezek az egyéni sajátosságok összhangban lennének a K&V Kft. viselkedési és kommunikációs stílusával és normáival.**

Éppen ezért a **K&V Kft. munkatársainak ismerniük kell a cég értékrendjét, értékeit, céljait és elvárásait,** hogy azokat összhangba hozhassák egyéni értékrendjükkel, értékeikkel és céljaikkal.

A K&V Kft. általános értékrendje

A K&V Kft. általános kommunikációs értékrendje az egymás tiszteletén és elfogadásán alapuló általános emberi, humanisztikus értékrend. Így ez az alapérték határozza meg a cég munkatársainak partnereink, ügyfeleink és egymás felé irányuló kommunikációjának stílusát és az elvárt viselkedési szabályokat.

Emellett cégünket olyan egyedi tulajdonságok, munkamorál és munkavégzési stílus jellemzi, ami a dolgozók mindennapi munkája során az egyes munkaterületeken megjelenik, és jellemez minket. Ezeket a jellemzőket a cég munkatársai állították össze, és partnereink ezt várják el tőlünk, mint K&V kommunikációs és munkastílust. **A K&V Kft. munkatársaitól ezeknek az értékeknek a betartását és megjelenítését várjuk el mindennapi munkavégzésük során.**

A K&V Kft. értékei, melyek megjelennek a cég kommunikációjában:

- Megbízható
- Gyors
- Pontos
- Szakmailag felkészült
- Kiemelkedő problémamegoldó képesség
- Gyors helyzetfelismerés
- kreatív megoldások
- Partnereivel empatikus, emberséges
- sajátjaként kezeli a megoldandó feladatot
- Felelősen gondolkodó
- Innovatív
- Egyenes és szavahihető
- toleráns

A K&V Kft. kommunikációjának stílusjegyei:

- Barátságos
- Lényegre törő
- Magabiztos
- Szakmailag felkészült
- Türelmes
- Empatikus
- Határozott

Ezek a jegyek jellemzik a cég személyes, telefonos és írásos kommunikációját egyaránt.

A tiszteleten alapuló emberi kommunikáció stílusjegyei

Az, ahogy kommunikálunk partnereinkkel, mutatja számukra, hogyan viszonyulunk hozzájuk, mit gondolunk róluk, mit gondolunk magunkról, a köztünk lévő kapcsolatról és magáról a helyzetről.

A K&V Kft. munkatársainak kommunikációját és viselkedését a cégen belül egymással és az ügyfelekkel, partnerekkel való kapcsolattartásban is az **egymás iránti tisztelet, a másik ember emberi méltóságának mindenkor tiszteletben tartása** jellemzi. Ez megjelenik abban, hogy **odafigyelünk a másik emberre, szakmai tudásunk legjavát adjuk az egyes helyzetek megoldásánál, udvariasan reagálunk és tiszteletben tartjuk a másik véleményét.**

Becsületesek vagyunk a szakmai és emberi problémák megoldásában.

Soha **nem minősítjük magát az embert, akkor sem, ha nem értünk egyet a véleményével.** Mindig a véleménnyel vitatkozunk, mivel az ember nem azonos a véleményével!

A cég dolgozói lojálisak a céghez. Így a K&V Kft. ügyeit nem tárgyalják meg harmadik személyekkel, és esetleges problémáikat az érintettekkel beszélik meg. Munkájuk során és munkaidőn kívül is a cég a jó híret tartják szem előtt.

Munkatársaink a cég érdekeit képviselik a munkájuk során felmerülő helyzetek megoldásánál.

Az üzleti életben mindig formálisabban, távolságtartóbban viselkedünk, mint a magánéleti kommunikáció során, még ha régi, jó partneri viszonyban is vagyunk az ügyfelekkel, tegeződünk velük. Így az **udvarias, határozott és barátságos kommunikációs stílust párosítjuk a megbízható szakmaisággal.**

Mindannyian más-más vérmérsékletűek vagyunk, más-más hangulattal érkezünk a munkahelyünkre és eltérő hatások érnek minket. **A munkahelyi kommunikáció során előforduló helyzetekben a kézikönyvben leírt elvek segítenek abban, hogy viselkedésünk és reakciónk módját és stílusát minden helyzetben mi határozzuk meg a cég közös értékrendjének megfelelően, és ne vegyük át a másik fél által alkalmazott – esetleg nem megfelelő, indulatos – modort.** Ez minden esetben döntés kérdése, különben könnyen elviszi a harciasabb vérmérsékletű embert a „nagy löttyös indulat”, aminek a cégkommunikációban nincs helye.

A K&V munkatársainak kommunikációs stílusa és kommunikációs szabályai

Ahogy az előző oldalakon kiderült, **minden kommunikációt az határoz meg, milyen értékrenddel rendelkezünk, s persze az sem mellékes, mit gondolunk az adott kommunikáció céljáról, hogy viszonyulunk ahhoz az emberhez (vagy azokhoz az emberekhez), akikkel kapcsolatban kerülünk, és milyen az aktuális állapotunk.** Igazán nagyon egyszerű lenne minden, ha mindennap jó passzban lennénk, értékrendünk tökéletesen azonos lenne a cég által elvárt értékrenddel (amibe a helyzetek megoldásai is beletartoznak), jó emberekkel csupa egyetértésben tárgyalnánk, s így telnének a napjaink. Ilyenkor minden gond nélkül tudunk udvariasak és barátságosak lenni, és eszünkbe jutnak a legjobb megoldások az adott helyzet megoldására. **Ám mi történik, ha éppen nem vagyunk a topon, és nem egy egyetértő, kedves ügyféllel vagy kollégával akad megbeszélnivaló ügyünk? Akkor van szükség arra az eszköztárra, meggyőződésre és nem utolsó sorban döntésre, hogy a munka során előforduló helyzeteket a saját értékrendünk szerint – udvariasan, a másik személyét és véleményét tiszteletben tartva, higgadtan és szakmai szempontból a leghatékonyabban oldjuk meg, a másik stílusától és szóhasználatától függetlenül.**

Ha ezt a döntést nem hozzuk meg, akkor bátran dobjuk a kukában az egész Kézikönyvet, vagy csak hagyjuk nyugodtan olvasatlanul a polcon, mert semmi hatása nem lesz életünkre és kommunikációnkra.

Melyek a K&V Kft. munkatársainak kommunikációjában megjelenő legfontosabb elemek?

Együttműködés és megbízhatóság

Cégünk minden dolgozójának olyan módon kell kommunikálnia partnereinkkel, ügyfeleinkkel és egymással, ami a másakra való **odafigyelést**, a másik ember érdekeinek és igényeinek **megértését és tiszteletben tartását**, a legjobb közös megoldás keresését tükrözi. **A másik véleményének meghallgatása, az arra való reagálás, a türelmes és megértő hozzáállás** még a szűkre szabott időkeretek között is fontos.

Ha valamit megígérünk vagy természetes velejárója munkatevékenységünknek, azt betartjuk és elvégezzük a vállalt időben a legjobb szakmai tudásunknak és emberi hozzáállásunknak megfelelően. Ez a **megbízhatóság a személyünkkel és cégünkkel szembeni bizalom alapja!**

Empatikus, emberséges hozzáállás

Minden helyzetben alapvető, hogy kommunikációnkkal érzékeltezzük, hogy **tiszteletben tartjuk a másik ember véleményét és gondolatait**, még ha azok nem is egyeznek a miénkkel.

A kulturált, türelmes meghallgatás és beszédmód, a nyugodt hanglejtés, beszédtempó, a megfelelő szóhasználat az alapvető elvárás cégünk külső és belső kommunikációjában egyaránt. Ne minősítsük a másik embert, hanem törekedjünk a közös megoldásra és a konfliktusok elkerülésére.

Szakmai felelősség

Érzékeltesük, hogy szakszerű és szakmailag megalapozott a véleményünk és az általunk javasolt megoldás. A véleményünkért vállaljuk felelősséget. Kommunikációnkban mindig a legjobb tudásunk szerinti megoldásokat válasszuk. **A szakmai kompetencia érzékeltetése minden esetben a megfelelő udvarias formában történjen**, s semmi esetre sem fensőbbes stílusban. (Ha esetleg azt gondoljuk, hogy a partner számára nem érthető a szakmai nyelvezet, fogalmazzunk hétköznapi nyelven.)

Udvariasság és tisztelet

Minden kommunikációnkban alapvető **a másik ember tisztelete és az alapvető udvariassági szabályok betartása**. Ez vonatkozik *a személyes, szóbeli és írásbeli kommunikáció formáira egyaránt*. A köszönéstől (megfelelő köszönési formák, a köszönés fogadása, stílusa) a mondandón megfogalmazásának módján keresztül (teljes mondatok, nem elharapott szövegek, a figyelem jelzése, kulturált megfogalmazások) az egyszerű figyelmességig (előreengedem a másikat, apró gesztusok, a vendég kávéval kínálása, stb.).

Problémamegoldó „üzemmód”

Ott, ahol emberek érintkeznek egymással, elkerülhetetlen, hogy időnként ne merüljenek fel problémák és ne alakuljanak ki konfliktusok. Törekednünk kell arra, hogy a különböző helyzetekben felmerülő problémákat megoldandó feladatként kezeljük, és ne alakuljanak ki belőle konfliktusok. Törekedjünk a konszenzus kialakítására. A problémamegoldó folyamat során ne kijelentő mondatokat és állításokat fogalmazzunk meg, hanem véleményt mondjunk, hallgassuk meg a másik álláspontját, és nyugodt, barátságos stílusban reagáljunk, tegyük meg megoldási javaslatainkat.

Határozottság

Álláspontunkat a megfelelő szakmai tudás és emberi hozzáállás alapján tudjuk határozottan képviselni. **Saját véleményünket és elképzeléseinket határozottan képviseljük, a megfelelő komoly, ám barátságos stílusban**. A határozott és magabiztos véleményt nem lehet erőszakosan, ellentmondást nem tűrően képviselni, még akkor sem, ha biztosak vagyunk abban, hogy igazunk van.

2. A belső kommunikáció rendszere és szabályai

A K&V Kft. munkatársainak belső kommunikációját és egymáshoz való viszonyát a közös cél és értékrend, valamint az együttműködésre épülő szolidaritás határozza meg. Ebből táplálkozik minden olyan együttműködés és közös munka, ami cégen belüli folyamatok hatékonyabb, gyorsabb és innovatív megvalósítását teszi lehetővé. Bizonyított tény, hogy jó hangulatban és jó légkörben sokkal hatékonyabban lehet dolgozni.

Együttműködő kommunikáció a munkatársak között

A cégen belül a legfontosabb szabály, hogy mindannyian egy cél érdekében dolgozunk, és ugyanannak a rendszernek vagyunk a részei, így a legjobb eredményt akkor tudjuk elérni, ha egymást támogató, jó munkaköri légkört alakítunk ki. Az egyes pozíciókban dolgozó munkatársak munkája egymással összefügg, és ennek egésze alkotja a cég tevékenységét, hozza létre annak sikerét. Így **az egymást támogató és segítő magatartás** az alapja a K&V munkatársai közötti együttműködő munkastílusnak.

A belső kommunikációban ugyanúgy **érvényesek az általános emberi és szakmai elvárások**, amiket a cég megfogalmaz munkatársai számára.

Együttműködés és megbízhatóság

A munkatársak kommunikációjában minden esetben **egyenrangú felek kommunikációjáról beszélünk**. Ezt azt jelenti, hogy munkakörtől és pozíciótól függetlenül **mindenkivel az elemi udvariasság és tisztelet hangján beszélünk**. Mivel egymás munkájának kiegészítői vagyunk, és együtt alkotunk egy egészet, vagyis partnereink felé a cég szolgáltatási rendszere egységes egész, így a másikkal szemben megnyilvánuló **segítőkézség** természetes és elvárható attitűd a munka során.

Idetartozik a **cégen belüli megbízhatóság is**. Csak úgy számíthatunk egymásra, ha tudjuk, a másíknak tett ígéreteinket megtartjuk. Amennyiben nem tudjuk időre teljesíteni valamelyik vállalásunkat, vagy nem úgy, ahogy terveztük/ígértük, mindenképpen időben jelezzük!

A tisztelet hangján

Bármilyen helyzetbe kerülünk is munkánk során, mindig a cég alapvető humanista és szakmai kommunikációs szabályait betartva érintkezünk egymással. **A munkahelyen természetesek a szakmai viták, az eltérő helyzetértékelések, amik nem torkollhatnak veszekedésbe.** *Hallgassuk meg a másik álláspontját, higgadtan mondjuk el a sajátunkat, és törekedjünk a legjobb vagy leghatékonyabb közös megoldás kialakítására. Mindig csak a vita tárgyáról beszéljünk, és a saját stílusunkat határozzuk meg, ne a másik embert minősítsük.*

Időgazdálkodás és türelem

A pontosság a királyok udvariassága. Ugyanúgy, **ahogy a saját időnket, tartsuk tiszteletben a többiek idejét is.** Ha a mi munkánktól függ munkatársunk munkája, előre egyeztessünk vele, mikorra készülünk el, s értesítsük időben, ha valami miatt később leszünk kész. Ha egy kollégánkkal szeretnénk valamit megbeszélni, előre **egyeztessünk** vele, hogy mikor felel meg neki az időpont. Sürgős esetekben is **kérjünk, ne lerohanjuk a másikat. A megfelelő stílus nem időrabló,** hanem lehetőséget teremt a lényegi beszélgetésre.

Minden kommunikációt igyekezzünk **a leghatékonyabban, a legrövidebb idő alatt** megvalósítani, de úgy, hogy ez ne váljon kapkodóssá és sietőssé. A túl gyors beszédtempó, elharapott mondatok csak a legösszeszokottabb „párok” esetében működnek jól, és akkor is csak kölcsönös konszenzus esetén. **Érthetően, teljes mondatokban adjuk át az információkat,** hogy a másinak lehetősége legyen megérteni, visszakérdezi és visszajelezni.

Egyszerre egy dologgal foglalkozunk egy adott pillanatban, mert a cég tevékenysége olyan, hogy még ez az egy dolog is egyszerre többirányú figyelmet követel.

Válasszuk meg a legmegfelelőbb kommunikációs csatornát. Hosszabb **megbeszéléseket és egyeztetéseket,** ahol különböző véleményeket kell egyeztetni, vagy munkafolyamatokat összehangolni, **személyes megbeszélésen** lehet a leoptimálisabban megtenni, esetleg online konferenciabeszélgetésen. **Telefonon** a rövidebb információkat, egyeztetéseket végezzük, ahol nem szükséges sok pontos adatot átadni. (Ha nincs más lehetőség – például a diszpécserok és sofőrök esetében -, úgy a benti kolléga mindenképpen jegyezze fel az adatokat.) Minden olyan információt, ahol fontos, hogy dokumentáljunk, vagy sok adatra van szükség, küldjük el meg e-mailben.

Ha megbeszélünk egy **időpontot,** akkor azt ugyanúgy **tartsuk be** - és ezt elvárhatjuk másoktól is -, mintha cégen kívüli emberrel/emberekkel egyeztetünk volna. **Határozzuk meg előre az időkeretet, és tartsuk be azt.** Ehhez igazítsuk a mondandónk hosszát.

Telefonon ne érzéktessük a másikkal, hogy nincs rá időnk, ne beszéljünk kapkodva és hadarva, mert az félreértések forrása lehet. A diszpécseroknak sok különböző stílusú és beszédmódú kollégával kell kapcsolatot tartaniuk, és gyakran azonnali helyzeteket megoldani, ami miatt könnyen válhat természetessé az állandó sietős, kapkodó stílus. A gyors ügyintézés nem jelent kapkodást. Erre érdemes odafigyelni. **Beszédünket - sürgős esetekben is - csak kis mértékben gyorsítsuk,** mert gondolkodásunk természetes beszédtempónkkal van összhangban, így a túl gyors beszéd eredményezheti azt, hogy közben „nem érnek utol minket a saját gondolataink”, vagyis nem tudunk a leoptimálisabban reagálni. Ráadásul a hadaró beszéd az érthetőség rovására is megy, amit könnyen megelőzhetünk. **Váratlan helyzetekben is legyünk udvariasak,** és ne ítélkezzünk azonnal, ha hibát vagy tévedést tapasztalunk.

Kommunikációs stílus

Vegyük úgy, hogy a cégen belül egymás belső ügyfelei vagyunk, és kommunikáljunk egymással ezzel a tudattal.

A cégen belül sokkal informálisabb, közvetlenebb stílusban beszélünk egymással, mint ahogy a cég ügyfeleivel és partnereivel. A cég munkatársai között a tegeződés vagy magázódás két ember magánügye. Csoportos megbeszéléseken érdemes eldönteni, hogy a résztvevők egymáshoz való viszonyától függően, milyen beszélgetési formát választunk. **Cégen belül is érvényes az az általános szabály, hogy nő férfinak, idősebb a fiatalabbnak és pozícióban feljebb lévő a beosztottnak ajánlja fel a tegeződést.** (Ugyanez érvényes a kézfogásnál.) A fiatalabb korosztály sokszor automatikusan tegeződik. Ezt nem érdemes sértésnek venni, még ha valaki nem szereti is ezt a formát. Ha valami nem tetszik nekünk, tegyük szóvá barátságosan, szóljunk, hogy mi másképp szeretnénk.

Bármilyen kommunikációs platformot is választunk, **ne mulasszuk el a köszönést. Természetes, hogy érkezéskor köszönünk egymásnak.** (Távozáskor elbúcsúzunk.) Ha valakit aznap először látunk (bármikor a nap folyamán), ugyancsak köszönjük. **Az etikett szerint** először a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, az alacsonyabb beosztásban lévő a magasabban lévőnek, a belépő a már ott lévőknél köszön. (Ez vonatkozik a bemutatásra is.) A köszönést és kézfogásra nyújtott kezet fogadni kell. Visszautasítása sértésnek számít.

Legyünk egymással udvariasak, és használjuk cégen belül is a „légy szíves, kérem, köszönöm” remek szavainkat. Mindegy, hogy a K&V saját szervizébe viszem a kocsimat vagy a kamiont, a saját kutunknál tankolok, vagy épp egy fuvarlevelet állítottak ki nekem, az udvariasság jó hangulatot és jó munkakörnyezetet teremt, ami csak rajtunk múlik. **Vita vagy konfliktus esetén se emeljük fel a hangunkat**, és igyekezzünk a minél hamarabbi megegyezésre törekedni. Csak olyan dolgokkal foglalkozzunk, amire hatással vagyunk a munkahelyünkön.

Telefonon minden alkalommal köszönjük, és mondjuk meg, kik vagyunk. Ha nem a diszpécseret hívjuk a munkakörüknek megfelelő feladattal, akkor minden esetben kérdezzük meg a kollégáktól, hogy alkalmas-e az időpont számára a telefonálásra. (Pl.: Jókor hívlak? Tudunk most beszélni pár percet? Két kérdésem lenne, most mondhatom?). Ha segített nekünk valaki, ne felejtsük el megköszönni! ☺

E-mailben is köszönéssel kezdünk. Az e-mail nem chat, így egy odavetett kérdés nem számít levélnek, még ha látszik is, ki küldte. Cégen belül a levélként elkezdett kommunikáció átválthat csevegő formára, de egy beszélgetés kezdetekor mindenképpen indítsunk udvarias levélformával.

Ha bárkivel konfliktusunk adódik, **mindig tételezzük fel a helyzetről és a másikról a legjobbat**, és tisztázzunk egyenként minden pontot, amiben egyetértünk é amiben különbözünk, majd keressük meg a közös nevezőt!

Alá-fölérendeltségi viszonyok

A cégen belüli hierarchia nemcsak a munkakörökhöz tartozó beosztottak számát jelzi, de felelősség és döntési hierarchia is egyben. Ez azonban nem jelenik, és nem jelenhet meg a különböző beosztásban lévő emberektől elvárható kommunikáció stílusában.

Egyenrangú véleménynyilvánítás

A K&V Kft. minden dolgozója számára ugyanazok a kommunikációs elvárások és viselkedési módok érvényesek, így a cég minden területen ugyanazt a magas minőségű, szakmailag és emberileg igényes kommunikációt tudja nyújtani.

Természetes, hogy a cég vezetői és magasabb beosztásban lévő dolgozói döntéseket hoznak, ám ezeket a döntéseket a kollégákkal kulturált és udvarias stílusban ismertetik, vagy vitatják meg döntés előtt a tervezetet. A vita során mindenkinek ugyanolyan lehetősége van a véleményét elmondani, azt írásban benyújtani, és ezekre választ kapni. A megszületett döntéseket akkor is be kell tartani, ha azzal valaki nem ért egyet.

Példamutatás

Minél több embert irányít valaki, minél több emberről dönt, annál nagyobb a felelőssége példamutatás terén is. Így a K&V Kft. minden vezetőjétől elvárható, hogy a cégen belül és kívül fokozottan és példamutatóan ügyeljen arra, hogy kommunikációja és magatartása a cég értékrendjének megfelelő legyen emberi és szakmai szempontból egyaránt. Kommunikációjuk a tisztelet, szakmaiság és együttműködés platformjára épül.

A problémát mindig azzal beszéljük meg, akire tartozik, vagy akivel gondunk van, és lehetőleg négy szemközt, vagy az érintett csoportban.

A vállalat belső információinak kezelése

A K&V Kft. működése során a dolgozók tudomására jutott bizalmas, a cég működését befolyásoló információkat a cégen kívül senkivel nem beszélhetik meg a dolgozók. Mindenki a maga munkaterületének információiért felel, azok pontosságáért és hitelességéért vállal felelősséget.

Magánéleti kommunikáció a munkahelyen

Mindannyian valamilyen állapotban érkezünk a munkahelyünkre. Éppen ezért fontos azt tudatosítanunk, hogy **a magánéletünket és munkánkat külön kell választanunk**, hogy a munkánk során csak a feladatainkra tudjunk koncentrálni. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy a munkatársak között nem alakulnak ki barátságok, nem tudnak egymás magánéleti

örömeiről és gondjairól. Azonban ezeket nem a munkavégzés ideje alatt, hanem a szünetekben, esetleges dohányzás alatt, ebédidőben, szabadidős céges rendezvényeken és a munkaidőn kívül tudják megbeszélni.

Ugyanez vonatkozik a **magánjellegű telefonbeszélgetésekre** is. Ezeket a beszélgetéseket **szorítsuk a lehető legrövidebbre**. Csak akkor hívjanak minket, ha valóban szükséges, ha nem tartjuk fontosnak a témát, akkor jelezzük, hogy majd munka után visszahívjuk a hívó felet. Természetes, ha valakinek gyereke van, szeretné tudni, hogy napközben rendben hazaért-e, vagy csak a tudat fontos, hogy bármikor elérhet minket. Emellett is **minimalizáljuk a magánjellegű hívásokat** akár az irodában, a szervizben dolgozunk, vagy gépkocsit / buszt vezetünk (ezekben az esetekben legfőképp a KRESZ szabályai a mérvadóak). Saját magunk a szünetekben kezdeményezzünk magánhívásokat.

Barátok és családtagok a vállalatnál

Szerencsére cégünknel nagyon kicsi a fluktuáció, és sokunknak több családtagja is a K&V Kft. csapatát erősíti. Itt különösen **fontos, hogy a magánéleti viszonyokat elkülönítsük a cégen belüli kapcsolattól**. A munka során az egyes ember által végzett tevékenység, a cég rendszerében elfoglalt helye a mérvadó, így könnyen előfordulhat, hogy fiú az apának, feleség a férjének lesz a főnöke, vagy egymás munkáját egészítik ki. Ezekben az esetekben a cég életében elfoglalt helyük és a cég érdekei a mérvadóak a munka során. A családtagok egymással is ugyanolyan tisztelettel és a megfelelő stílusban beszélnek, mint minden más dolgozóval, akármilyen kommunikációt szoktak meg a hétköznapi életben.

Ugyanez vonatkozik a cégen belüli – szerencsére szép számú – baráti kapcsolatra is. **A személyes szimpátiánkat és antipátiánkat nem visszük bele a munkahelyi kommunikációba**, a döntéseknél meg végkép nem lehet szempont.

Munkahelyi rendezvények

A céges rendezvényeken, bár jóval informálisabb kommunikációt folytatunk, ugyanígy a tisztelet és együttműködés képezi a kommunikáció és viselkedésünk alapját. A rendezvényeken kialakult bizalmasabb helyzeteket vagy magáninformációkat a munka során nem használjuk fel, tiszteletben tartjuk a másik magánéletét.

Magán online jelenlétünk

A magán FB, Twitter és más közösségi oldalainkon nem osztjuk meg a cég információit, és csak olyan fotókat tegyünk ki a munkahelyi eseményekről, melyekbe az azokon szereplő dolgozók is belegyeztek. Ne chateljünk és kommenteljünk a munkaidő alatt a közösségi oldalakon.

4. A buszvezetők kommunikációs alapkészlete

A buszvezető célja, hogy utasait biztonságban és időben szállítsa el munkahelyükre és onnan vissza otthonukba. Ehhez olyan sokrétű kompetencia csomaggal kell rendelkeznie, amibe a műszaki felkészültségtől a folyamatos koncentráción át az emberekhez való toleráns hozzáállásig sok minden tartozik.

A buszvezető feladatai

- Ellenőrzi indulás előtt a busz műszaki állapotát;
- Megtankol;
- Pontos időben elindul a kezdőállomásról, és a meghatározott idő alatt elvezeti a buszt a célállomásra;
- Gondoskodik az utasok biztonságáról;
- Ellenőrzi, hogy a felszállók jogosultak-e felszállni a buszra;
- Köszönti az utasokat;
- Tájékoztatja az utasokat, amennyiben az szükséges;
- Gondoskodik az utasok kényelméről – fűtés / hűtés, szellőzés, tisztaság, világítás;
- Adminisztrál;
- Betartja és betartatja az utazási szabályokat, a közlekedési és tűzvédelmi előírásokat.

A buszvezető kompetenciái

- Járművezetői és műszaki ismeretek és gyakorlat;
- Felelősségtudat – felelős azokért az emberekért, akik a buszon utaznak, függetlenül attól, hogy azok viselkedése éppen megfelelő-e vagy sem;
- Stressz tűrő képesség 1. – az emberek mindenfélék lehetnek, így naponta sokféle viselkedéssel találkozhatnak a sofőrök. Különösen nehéz helyzetek alakulhatnak ki, mikor összeszokott csoportok alakítanak ki kulturálatlan, elfogadhatatlan viselkedésmódokat.
- Stressz tűrőképesség 2. – a forgalomhoz, az időjárási- és útviszonyokhoz való alkalmazkodás, a váratlan helyzetekre való reakciókészség is stressz forrás lehet.
- Koncentrációs készség – az út során folyamatos figyelemre van szüksége a vezetőnek, amit nem vonhat el a busz utasainak viselkedése, vagy bármilyen külső hatás.
- Tolerancia – a sokféle viselkedés elfogadása, a nehéz helyzetekhez való viszonyulás;
- Konfliktustűrő képesség – annak gyakorlása, hogy az esetleges konfliktushelyzeteket figyelmen kívül hagyja, vagy megoldásukkor ne indulatból reagáljon.

A buszvezetők kommunikációját ugyancsak, ahogy a K&V Kt.-ben más munkakörben dolgozók esetében is, a cég alapértékei és meghatározott stílusa határozza meg. A buszvezetőknek munkájuk során ezt az értékrendet kell képviselniük minden helyzetben, ami napi munkájuk során adódik.

Szolgáltatói attitűd

A K&V Kft. partnerei számára buszos személyszállítást végez. Ebben az esetben a szolgáltatást a mi munkatársaink végzik, s a szolgáltatásunkat partnereink munkavállalói veszik igénybe. Mint minden esetben, cégünk kommunikációs stílusa a toleráns, emberközpontú, szakmailag kiemelkedő, határozott és egyértelműen a partner érdekeit sajátunkként kezelő attitűdre épül.

A K&V Kft. munkatársai törekszenek arra, hogy a cég partnerei számára professzionális és igényeiknek, elvárásainak megfelelő szolgáltatást nyújtsanak. Fontos, hogy az ügyfélhez való nyitott és pozitív viszonyulás a K&V Kft. munkatársai számára közösen elfogadott normává váljon, mert segíti a hétköznapi helyzetekben ennek alkalmazását is.

Az, hogy ügyfeleink szakmailag kiemelkedő szolgáltatásban részesülnek, csak az alap. Az, hogy hogyan viszonyulunk érdekeikhez, mennyire azonosulunk szükségleteikkel és mit gondolunk róluk, kommunikációból derül ki.

Mivel célunk minden esetben az, hogy a munkások pontos időben megérkezzenek munkahelyükre, s onnan biztonságban hazajussanak, **így a buszvezetők hozzáállásán múlik, hogy partnerünk dolgozói a megfelelő időben el tudják kezdeni a munkát munkahelyükön.**

Pozitív, megoldás orientált attitűd

Az ügyfélorientált szolgáltatás **a dolgozó – ebben az esetben a busz vezetőjének - hozzáállása, attitűdje, alap gondolata**, amire a viselkedése és kommunikációja épül. Enélkül a magunkban kialakított belső igény nélkül a türelem, tolerancia és problémamegoldó üzemmód soha nem válik természetes viselkedéssé, mely belülről fakad. Az, hogy mit gondolunk az ügyfelekről és partnereinkről, hogy viszonyulunk hozzájuk, nagymértékben meghatározza az irányukban megjelenő kommunikációt és viselkedésünket, sőt, a munka során megélt stressz-szintünket is.

Minthogy az utazás során az utasok a partnereink, illetve a partnercég képviselői, így a velük való kommunikáció során a legfontosabb, hogy érezzék, a busz vezetője magabiztos, határozott, az utasok biztonságban vannak.

Bármilyen kérdés, kérés vagy igény merül fel az utazás során, a sofőr mindig jelezze, hogy értette, és érdekli az utas kérése, problémája. Hallgassa meg, ne legyünk türelmetlen, biztosítsa az utast, hogy érti a helyzetet. Ha a sofőr meg tudja oldani a problémát, akkor azonnal jelezen vissza, hogy megoldotta, amennyiben nem tudja, akkor tájékoztassa az utast arról, hogy a helyzet miért nem tud az adott pillanatban változni. **Mindezt barátságos, ám határozott és magabiztos stílusban mondjuk el az utasoknak.**

Az utashoz való problémamegoldó viszony

Az utasnak nincs mindig igaza, de mindig jogosan tart igényt a figyelmünkre, ha valamilyen igénye van, valamilyen problémát észlel, esetleg gondja van a szolgáltatásunkkal. Minden alkalommal **jelezzük, hogy értjük, mit szeretne**. Ha problémája van, reklamál, és mi jogtalanak érezzük az igényeit, akkor is! **A saját szempontunkat csak azután mondjuk el – nagyon udvariasan és szakmai szempontokkal alátámasztva –**, miután elismertük és elfogadtuk, hogy ő így látja a helyzetet.

Nem célunk vitát nyerni, hanem a kommunikációnk célja mindig a helyzet optimális megoldása, hogy az utas úgy érezze, valóban komolyan vettük a kérését. Az utasok kéréseit és igényeit, magát az utast soha nem minősítjük. Ha teljesíthetetlenek vagy irreálisnak találjuk azokat, akkor sem. Egyszerűen elmagyarázzuk, hogy a kérés jelenleg nem teljesíthető. Azért vagyunk mi a szolgáltatók, mert mi vagyunk a területünk szakértői. Ebbe beletartozik az is, hogy **mások számára érthetően és világosan tudjuk elmondani a szükséges információkat és véleményünket**. Fontos, hogy a partner, ebben az esetben **az utas, ne érezze, hogy kioktatjuk!**

Amennyiben olyan igénnyel találkozunk, ami jogos, ám jelen helyzetben a sofőr nem tudja teljesíteni, azt mindenképpen a jelezze a K&V vezetői számára, majd a megoldásról tájékoztassa az utasokat.

Felelősség és rugalmasság

A teljes utazás során a buszvezető felel az utasok épségéért és azért, hogy időben megérkezzenek a célállomásra. **Bármennyire is nem érzékelik a napi útjaik során az utasok, valójában biztonságukat, testi épségüket bízzák rá a busz vezetőjére**, aki ezt a bizalmat nap, mint nap kiérdemli. Ahhoz, hogy az utasok nyugodtan tudjanak utazni, a buszvezetőnek ezt a felelősséget minden induláskor, minden stresszesebb helyzetben, nehezebb probléma megoldásánál tudatosítania kell magában, hogy a felmerülő problémákat a megfelelő súllyal tudja kezelni. *(Ugyan kit érdekel egy értelmetlen vita az utastérben, ha azzal vetjük össze, hogy épségben megérkezik valahova, mondjuk 50 ember, mert a sofőr a saját dolgával törődött.)*

Ahhoz, hogy a legjobb szolgáltatást tudjuk nyújtani, **szükségünk van a megfelelő rugalmasságra, hogy a buszban utazók sokféle, egymástól sokszor jelentősen eltérő igényét megértsük, összehangoljuk, és valamilyen megoldást találjunk, amivel az utasok többsége elégedett**. Különösen fontos ez kritikus helyzetekben, mikor gyors, azonnali megoldásokra, reakcióra van szükség.

A felszállástól a leszállásig

Attól a pillanattól kezdve, hogy az utasok felszállnak a buszra, kapcsolatba kerülnek a K&V Kft.-vel, vagyis annak képviselőjével. A buszsofőr azzal, hogy ajtót nyit a dolgozóknak, tulajdonképpen a K&V területére invitálja őket, vagyis házigazdává válik.

Az első gesztus a beszálláskor, hogy **a sofőr köszönti a felszállókat a napszaknak megfelelően**. Ha újabb felszállók érkeznek, akkor őket is megilleti a köszönés.

Ha valakinek nagyobb csomagja van, annak a sofőr segít feltenni a buszra a csomagot, vagy szükség esetén betenni a csomagtérbe.

Abban az esetben, ha menet közben **a közlekedéssel vagy az utazással kapcsolatban fontos információk jutnak el a sofőrhöz, azokról tájékoztatja az utasokat**. Ilyenek a lehetséges késés és annak mértéke, ha valahol hosszabb várakozásra lehet számítani, közlekedési akadályok, útvonal módosítás, stb.

A buszvezető az út során csak végszükség esetén telefonálhat. **Mobiltelefonon magánbeszélgetéseket a sofőr nem folytathat a személyszállítás ideje alatt vezetés közben**. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy vezetés közben nemcsak beszélni tilos a mobiltelefonon, de még kikapcsolni is. A KRESZ szerint: „A gépkocsi vezetője menet közben kézben tartott mobil rádiótelefont nem használhat.” (Egy bírósági döntés szerint az is megsérti a KRESZ szabályait, aki vezetés közben csak azért veszi kezébe a telefont, hogy elutasítsa a hívást.)

A sofőr az utasokkal minden esetben barátságos, határozott és figyelmes magatartást tanúsít. Amennyiben kérdést vagy kérést intéznek hozzá, arra legjobb tudása szerint válaszol vagy keres megoldást. Minden esetben **korrekt és higgadt reakciói vannak**.

Amennyiben a sofőr úgy érzi, hogy az utasok kérdéseikkel vagy megjegyzéseikkel elvonják figyelmét a vezetéstől, kérje meg őket, hogy foglalják el a helyüket, és jelezze, hogy a továbbiakban nem tudja megosztani a figyelmét a vezetés és a beszélgetés között.

A sofőr az időjárásnak megfelelően biztosítja az utasok komfortos utazását – hűti vagy fűti a buszt. Ennek mértékét az utasok igényei szerint változtathatja reális mértékben, ha az utasok többsége egyetért a változtatással.

A sofőr az utasokat tájékoztatja az őket érintő kérdésekről, válaszol kérdéseikre, amennyiben azok a kompetenciájába tartoznak.

A buszvezető zenét vagy híreket abban az esetben hallgathat, vagy erősítheti ki az utastérben, ha az utasokat nem zavarja, illetve igénylik azt.

Leszálláskor a buszvezető minden esetben elköszön az utasoktól.

Tegezés vagy magázás

A buszvezető magázza a felszálló utasokat, és az információkat minden esetben magázódva mondja el utasainak.

Abban az esetben, ha rendszeresen szállítja ugyanazokat az embereket, akik így gyakorlatilag az ismerőseivé válnak, s ha közülük valaki igényli és felajánlja, esetleg letegezi, akkor azokkal a személyekkel tegező viszonya kerülhet, ami a buszon utazókhöz intézett közös információközlés magázódó formáján nem változtat.

A buszvezető nem ajánlhatja fel a tegeződést az utasoknak, de itt is érvényes, hogy a tegeződést visszautasítani sértés.

Nemek közötti kommunikáció

Napjainkban egyre kevesebb a különbség a férfiak és nők, valamint az azonos neműek közötti kommunikációban. A K&V buszok férfi vezetői figyelmesek és udvariasak minden utassal, s azokban a helyzetekben, mikor segítségre van szüksége valamelyik női utasnak, pl. a csomagja megemelésében, úgy ez a gesztus is természetes számukra.

Gyakran érzékeljük, hogy a két nem eltérő kommunikációs jellemzőkkel rendelkezik. A sok női utast szállító buszokban biztosan sokkal nagyobb hangzavarra lehet számítani, mint a többségében férfi közösségekben. Ráadásul a hangzavar magasabb frekvencián jelenik meg, amire másképp reagál az emberi fül, ezért hangosabbnak is érzékeljük.

Előfordul, hogy a női beszéd stílusa (sajnos) csöppet sem nőies, ami gyakran olyan reakciókat vált ki, hogy „ha férfi lenne, jól megmondanám neki.” A K&V buszok vezetői nem engedhetik meg maguknak, hogy azokban az esetekben, mikor talán magánemberként indulatosan reagálnának, munkájuk során teret engedjenek ezeknek az indulatoknak. Ez **döntés kérdése, hogy mennyire vagyunk a saját érzelmeink és indulataink urai, vagy hagyjuk azokat szabadon garázdálkodni életünkben. Az utas vagy utasok bármilyen viselkedése nem lehet indok a buszsofőr indulatos vagy helytelen viselkedésére.**

A buszvezető nyitott és előítélet-mentes attitűdje sok konfliktust nem-létezővé tesz. Nem fordulhat elő, hogy a busz vezetője bármilyen nemre, fajra, életkorra irányuló előítéletes utalást tegyen az utasokra.

Mivel a busz sofőrje a személyszállítás alatt a munkáját végzi, utasai pedig még vagy már szabadidejüket töltik, így nagy kontraszt alakulhat ki a buszon megjelenő viselkedési formákban. Ennek megértése segíti a sofőrt.

Kívülállás és beavatkozás

A buszvezetőjének külön kell választania magát az utasoktól, és elfogadnia, hogy az utastérben esetleg hangosabban beszélő, vitatkozó utasok kommunikációját figyelmen kívül hagyja (természetesen addig, amíg az nem fenyeget azzal, hogy valamilyen kárt okoz).

A buszban zajló események mindenkire hatással vannak, csak nem mindegy, hogy mennyire. A vezetőfülke egy sziget, ami biztosítja, hogy a busz vezetője el tudjon különülni az utasoktól, és a megfelelő körülmények között végezze a munkáját.

Az utastérben egyszerre sokféle esemény, kommunikáció zajlik. Ez természetes. Az emberek beszélgetnek, nevetgélnek, időnként vitatkoznak, és hangoskodnak, vagy éppen csendben pihennek. Ezek azok a jelenetek, melyekhez a busz vezetőjének nincs köze, nem szükséges velük foglalkoznia, így kizárhatja őket az éltéből.

Más helyzetek alakulnak ki azokban a csoportokban, amelyek rendszeresen utaznak együtt, együtt dolgoznak, mert ilyenkor beviszik a buszba a kialakult szerepeiket, dominanciákat és csoportstílust. Ezekkel a folyamatokkal a buszvezetőnek nincs dolga, ezek az esetleges viták nem tartoznak rá.

A sofőrnek abban az esetben lesz szerepe ezekben a csoportban zajló folyamatokban, mikor a többség és a domináns ember vagy kiscsoport érdeke ütközik pl. egy olyan kérdésben, mint a hűtés hőfokának beállítása, ami a buszvezető kompetenciája. **A buszvezető reális igény esetén a buszban utazók többségének érdekeit tartja szem előtt.**

A buszon zajló vitákba a busz vezetője nem szállhat be, mert nem az ő problémája. (Példa: Hogy ki hova üljön, azt nem kell a buszvezetőnek eldöntenie, még ha igazságtalannak is érzi a buszban történeteket. Hogy mindenki ülve utazzon, az a buszvezető kompetenciája, mert helyközi buszokon nem szabad állva utazni. Ebben az esetben **határozottan és higgadtan** fel kell szólítania az utasokat, hogy engedjék leülni azt, akit nem akartak.)

Kommunikációs stílus és konfliktuskezelés

Nem egyszerű sokféle ember sokféle igényét kielégíteni, sokféle viselkedést és magatartási normát tolerálni. Az, hogy a busz vezetője valamit nem tesz szóvá, nem avatkozik bele az utastérben zajló folyamatokba, nem jelenti azt, hogy egyetért az adott stílussal vagy magatartással.

A busz vezetőjének nem feladta felnőtt emberek nevelése, viszont saját kommunikációjának és indulatainak kontrollját tudja fejleszteni.

A buszvezetőnek minden esetben, mielőtt az utasokkal egy helyzet megoldásába kezd, el kell döntenie, hogy valóban rá tartozik-e a probléma, neki kell-e megoldania a helyzetet. (Ez sokszor nem egyszerű, főleg, ha a saját értékrendünkkel és igazságérzetünkkel szembenálló viselkedést tapasztalunk.)

Amennyiben az utasok a buszvezető segítségét kérik, akkor lehetőség szerint oldja meg a helyzetet, amennyiben van rá lehetősége. Ha nincs, akkor jelezze, hogy miért nem lehetséges, vagy lehetséges lesz-e egy későbbi időpontban.

Abban az esetben, ha az utasok eltérő igényeikkel bombázzák a busz vezetőjét, esetleg egyszerűen unalmukban „bekóstolják”, **a sofőr egyszerűen és határozottan, minden minősítés nélkül adjon hangot a véleményének**, és kérje meg az utasokat, hogy ne zavarják a koncentrációban, mivel éppen őket szeretné épségben elszállítani.

A sofőr és az utasok között lehetnek nézeteltérések, melyek megoldását lehetőleg helyben kell megtalálni. Lehetnek eltérő vélemények, melyeknek kulturált formában hangot kell adni, és nem lehetnek veszekedések, indulatos szóváltások, amit csak a sofőrök higgadt viselkedése tud garantálni.

Akármilyen stílusban szól az utas a busz vezetőjéhez, az nem lehet indok arra, hogy a sofőr indulattal, harcias, haragos stílusban reagáljon. Káromkodásnak soha nincs helye.

Ha a busz vezetője humorral üti el az esetleges konfliktusokat, vagy láthatóan nem lehet kizökkenteni nyugalmából, akkor könnyebben tudja elkerülni hosszú távon a konfliktusokat.

Minden ember felkel valahogy, valamilyen napja volt, és mintanyian viselkedtünk már úgy, ahogy nem kellett volna. Ha elfogadjuk, hogy az ember nem azonos a viselkedésével, könnyebben tudunk ítékezés nélkül reagálni, ami segíti a buszvezetőket a **toleráns viselkedés gyakorlásában**.

Általános utazási szabályok

A buszvezetők legfontosabb feladata, hogy **pontos időben és biztonságban munkába szállítsák** a K&V Kft. szerződött partnerei által meghatározott munkahelyekre **a dolgozókat**. **A buszon való utazás feltételeit az általános utazási szabályok tartalmazzák**, melyek célja, hogy az utasok biztonságát szolgálja az utazás során, és hogy biztosítsa a jármű megfelelő állapotának fenntartását. **A buszvezető feladata, hogy ügyeljen az általános utazási szabályok betartására, mivel csak ebben tudja garantálni az utasok biztonságos utazását.**

Az utazásban részt vehet az az utas, aki

- a K&V Kft. szerződött partnerének dolgozója, munkahelyére tart, vagy onnan jön;

- **nem veszélyezteti** magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, az autóbusz vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát;
- nem veszélyezteti ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbuszt, utastársai ruházatát, vagy az utasok poggyászána állapotát és tisztaságát;
- betartja az utazási feltételeket.

A buszsofőr abban az esetben, ha olyan jellegű viselkedést tapasztal, ami veszélyezteti a busz biztonságát, köteles figyelmeztetni az utasokat, és a helyzetről be kell számolnia munkaadójának, hogy az megtehesse az esetleg szükséges lépéseket. Ha olyan viselkedést tapasztal, ami véleménye szerint az utazás biztonságát veszélyezteti, álljon meg, és egyeztessen a cég vezetőivel.

Az utasok olyan viselkedése, ami ellentétes a buszvezető értékrendjével, stílusával és jó ízlésével, önmagában még nem jelenti feltétlenül azt, hogy az utasok extrém viselkedésükkel veszélyeztetik a közlekedés biztonságát. **Indultból és haraggal a buszvezető nem kommunikálhat az utasokkal.**

Abban az esetben, ha a buszvezető figyelmezteti az utasokat, azt minden esetben kulturáltan, higgadtan, határozott szakmaisággal tegye.

Öltözködés és külső megjelenés

A K&V Kft. munkatársai számára nem ír elő szigorú öltözködési rendet. A legfőbb elvárás, hogy a munkatársak mindig olyan öltözetben és olyan állapotban jelenjenek meg a munkahelyükön vagy munkaállomásukon, ami összhangban van a cég igényességével és a cégkultúrájával.

Fontos, hogy kényelmesen és jól érezzük magunkat az öltözékünkben, mert az kihatással van hangulatunkra és munkavégzésünkre. Közben öltözzünk úgy, hogy tudjuk, ezzel is hatással vagyunk a külvilágra és kifejezzük egyéniségünket, közösségünk értékrendjét.

Az öltözék – ruházat és cipő - minden esetben legyen tiszta és ápolat. A buszvezetők munkaruhája hosszú nadrág, céges póló vagy ing és a hűvösebb időben a K&V logóval jelzett dzseki. Ujjatlan pólót és trikót még nyáron sem viselhetnek a sofőrök.

Az ápolat haj, esetleg szakáll és bajusz természetes elvárás. Parfümöt, arcvizet csak mértékkel használjunk.

Az ápolat, igényes külső ugyanolyan jelzés a külvilág felé magunkról, cégünkéről és értékrendünkről, mint a beszédünk, viselkedésünk és szakmai hozzáállásunk.