

## KOMMUNIKÁCIÓS SZABÁLYZAT

Érvényes: 2019. január 01.

Jóváhagyom:

  
**Oberfrank Pál**  
igazgató



## Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS.....	3
2. KÜLDETÉS.....	3
3. A SZERVEZETI KOMMUNIKÁCIÓ.....	3
4. A VESZPRÉMI PETŐFI SZÍNHÁZ KAPCSOLATRENDSZERE ÉS KOMMUNIKÁCIÓJA.....	5
5. BELSŐ KAPCSOLÓDÁSOK ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI.....	5
6. KÜLSŐ KAPCSOLÓDÁSOK ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI.....	7
I. SZÁMÚ MELLÉKLET : AZ INTÉZMÉNY DOLGOZÓITÓL ELVÁRT ETIKAI ÉS MAGATARTÁSBELI ELVÁRÁSOK .....	10



## 1. Bevezetés

A Veszprémi Petőfi Színház kommunikációs leírása tartalmazza azokat a módszereket és formákat, amivel a partnereinket elérjük, megszólítjuk. A hatékony kommunikáció alapfeltétele a nyitottság, rugalmasság, szociális érzékenység és a rendszeres visszacsatolás. A szervezet kommunikációja nem csak azt jelenti, amit elmondunk vagy leírunk, a partnereink felé folyamatosan üzeneteket közvetítünk a megjelenésünkkel, viselkedésünkkel is. Az intézmény dolgozóitól elvárt alapvető etikai és magatartásbeli elvárásokat a Kommunikációs leírás 1. számú melléklete tartalmazza.

## 2. Küldetés

A Veszprémi Petőfi Színház küldetése, hogy a színházszolgáltatásokat biztosítsa Veszprémben és a térségben élő emberek minél szélesebb köre számára. Ehhez szükséges a már meglévő és az új kapcsolatok azonosítása és tudatos szervezése, valamint a kommunikációs csatornák fejlesztése.

## 3. A szervezeti kommunikáció

A szervezetelmélet úgy tartja, hogy a kommunikáció mindenféle szervezeti kultúra, sőt a szervezetek éltető ereje. „Kommunikáció tartja össze a szervezet tagjait, egységeit, kommunikáció kapcsolja össze a szervezetet más szervezetekkel és a környezettel. Tág értelemben kommunikáció mindennemű (tudatos és nem tudatos, verbális és nem verbális ) viselkedés, amelynek az interakciók résztvevői jelentést tulajdonítanak. Mint folyamat, magában foglalja mind az üzenet küldését, mind annak vételét és megértését.”<sup>1</sup> A kommunikáció a szervezet életének minden szegmensében, minden momentumában jelen van és hat: a munkaerő toborzástól és a kiválasztástól kezdve a felvett munkaerő szervezetbe integrálásán, a betanításon, a coachingon, képzésen, átképzésen, a kollegák motiválásán keresztül a teljesítményértékelésig. A teammunkában, a jó munkahelyi klíma kialakításában, beleértve a konfliktusok és a változások adekvát kezelését, mindezek csak hatékony kommunikációval lehetnek sikeresek.<sup>2</sup>

A kellő informáltság, a jó kommunikáció nem egyszerűen fontos része, hanem elemi feltétele a szakmai munkának. Megfelelő információ (adat) és jó együttműködés nélkül elképzelhetetlen az eredményes munka bármely szervezet esetében. A szervezetek kommunikációs kompetenciája – vagyis a „felhalmozott és a gyakorlatban alkalmazható olyan ismeretek, képességek, készségek, tudás együttese, amely birtokában, a megfelelő technikai előfeltételek mellett a szervezet képes a szervezetén belüli és a környezetéből fakadó kommunikációs feladatoknak a sikerességét segítő módon eleget tenni”<sup>3</sup> - rendkívüli jelentőséggel bír. Ahhoz, hogy a kommunikáció jól működhessen, és ezzel a szervezet hatékonyságát a leghívebben szolgálhassa, feltétlenül szükség néhány alapvető hozzávalóra, vagy ha úgy tetszik, alapelve:

- az emberi alapértékek tiszteletben tartása
- az információáramlás gyorsasága, folyamatossága és kölcsönössége
- az információ pontossága, hitelessége
- az informátorok megbízhatósága, bizalom
- a közvetlen kommunikáció lehető leggyakrabban való alkalmazása
- a megfelelő kommunikációs készletek megléte.

„A jóléti államokban sok munkavállaló nem csupán a megélhetés biztosítását, hanem egyre inkább az önmegvalósítás, a közösségben tevékenykedés lehetőségét keresi a munkában. A modern vezetésben a termelési tényezők között az ember került előtérbe. A deklarált alapelvek között egyre gyakrabban szerepel minden egyes ember megbecsülése, jogainak és méltóságának tiszteletben tartása. Napjainkban a megváltozott értékrendben egyre nagyobb szerep jut a csoportmunkának, az információ megosztásának, a saját vélemény kinyilvánításának, az aktív együttműködésnek, a nyíltságnak és más vélemények meghallgatásának

A mai beosztottak jó része igényli, hogy:

- teret kapjon az önálló munkához és döntéshez
- megvalósítható fejlődési perspektíva álljon előtte
- teljesítményét korrekt értékelési és javadalmazási rendszer alapján bírálják el
- kapjon átfogó információkat az őt közvetlenül érintő munkán túlmenően is
- legyen tájékozott a szervezetet érintő fontos kérdésekben

A szervezet pedig azt várja dolgozóitól, hogy:

- kapcsolódjanak be az együtt-gondolkodásba
- rendelkezzenek felelősségvállalási és döntési képességgel
- tanúsítsanak kommunikációs és együttműködési készséget

Ahhoz pedig, hogy a szervezetek működése hatékony legyen, ennek a két elvárásrendszernek össze kell találkoznia.

#### **4. A Veszprémi Petőfi Színház kapcsolatrendszere és kommunikációja**

A Színház kapcsolatrendszere a célokkal és feladatokkal összhangban, belső és külső kapcsolatokkal rendelkező nyitott rendszer. A belső kapcsolatrendszert a Veszprém Város Önkormányzata, mint fenntartó, a Vezetőség, illetve a színházi Alkalmazottak, míg a külső kapcsolatrendszert a Közönség, a Szponzorok, Támogatók, az egyéb Szolgáltatók, Szállítók, valamint az általános Nyilvánosság alkotják.

#### **5. Belső kapcsolódások és a kommunikáció jellemzői**

##### *1. A Veszprém Város Önkormányzata – Fenntartó*

Az attraktív színházi élet a város és régió számára komoly előnyökkel jár. A turizmus fellendülése más szolgáltatások megerősödését is magával vonja, hosszútávon a városi életminőség és életszínvonal emelkedését jelenti. A színház eredményes működése javítja a térség kulturális ipari teljesítményét, ami az innováció egyik feltétele, hatására pedig a település vagy a régió tőkevonzó képessége is erősödik. Az önkormányzati fenntartásra jellemzően az igazgató tartja a kapcsolatot a polgármesterrel, a jegyzővel és a képviselő testülettel. A csoportvezetőkkel a vezetés, míg az előadókkal a színházi alkalmazottak tartanak kapcsolatot. A fenntartó a legmeghatározóbb elem a színház életében, hiszen mind gazdaságilag, mind a személyi állományt tekintve is tőle függ az intézmény, emiatt nagyon fontos a helyes kommunikáció. A fenntartói kommunikáció jellemzően szóban, írásban és telefonon történik, megjelenési formáját tekintve tárgyalással, hivatalos üzleti megbeszélés-ként zajlik. Ebben az esetben inkább a verbális kommunikáció a jellemző és nagyon kell figyelni a következőkre:

-szóbeli kommunikáció esetén: (személyesen vagy telefonon) jól érthető beszéd, értelmes fogalmazás, a másokat nem zavaró és a megértést lehetővé tevő hangerő, a figyelemnek a partnerre irányítása, a megválasztott helyes távolság, a szükségtelen gesztikuláció és testmozgás kerülése

-írásbeli kommunikáció esetén: (jellemzően email vagy levél formájában fordul elő) hivatalos levél sajátosságait be kell tartani, legyen a levél pontos, egyértelmű, félreérthetetlen, tárgyilagos, nem lehet túl szűkszavú, de terjengős sem, nem az érzelmekre hanem az értelemre kell hatnia, pontos tájékoztatást adjon. Formáját tekintve kövesse az ajánlatokat, külalakja rendezett legyen, megfelelő megszólítással és minden esetben a megfelelő aláírással.

### *2. Igazgató és a vezetőség*

Státusz és presztízs lehetőségek, egyedi vezetési kompetenciák kialakulásának lehetősége. Színházunkban a vezetés két szinten működik alsó és felső vezetés, vagyis a színházban funkcionális szervezeti séma alakult ki, azaz minden részterületnek van szakmai vezetője. A felső vezetésben az Igazgató, az Igazgató helyettes, a műszaki és a gazdasági vezetők, míg az alsó vezetésben az úgynevezett tárvezetők szerepelnek, akik a szakmai, művészeti munkával kapcsolatos tereket (teameket) vezetik. A kommunikáció jellemzően szóbeli és közvetlen. Itt már fontos a non-verbális kommunikáció megjelenése is. A kapcsolattartás megbeszélésekkel, értekezletekkel valósul meg. Mivel a vezetői döntések megalapozottsága meghatározza a munkahely légkörét, az emberi kapcsolatok kiegyensúlyozottságát, így fontos utólag ellenőrizni a döntések végrehajtásának színvonalát és hatását. A színház felelős vezetője az igazgató, így az egyszemélyes felelősség is az övé, vagyis döntenie neki kell végső soron. A vezetési stílus az egyéniséget tükröző magatartás, mely a vezető személyiségéből fakad, így többnyire nem tudatos. A vezetési stílust befolyásolja a intézményi cél, a külső-belső környezet, a munkatársak célja és szükségletei valamint a saját személyiség jegyek is.

### *3. Színházi alkalmazottak és művészek*

Létebiztonság megteremtése, szociális támogatás, a színházi közösséghez való tartozás és alkotás folyamatában való részvétel. Státusz és elismerés megszerzésének lehetősége. A színházban van egyfajta közös nyelv, annál is inkább, mert speciális a tevékenysége, valamint a színház kissé zárt közösség, mint egy nagy család. Itt még jobban kell vigyázni a kommunikációra, érzékenyebbek a művészettel foglalkozó emberek és ebben az életformában élő emberek nem is értik igazán a

hétköznapi ember gondolatait és cselekedeteit. Feleslegesnek tűnik a sok jogszabály és előírás, amit próbálnak velük betartatni és értetlenkedve kérdezik, hogy most miért nem lehet két napig egyfolytában próbálni, amikor főpróbahét van és régen ezt lehetett????

## 6. Külső kapcsolódások és a kommunikáció jellemzői

### 1. Publikum, közönség

Kulturális szórakozási lehetőség biztosítása, nevelés, szabadidő eltöltési lehetőség. Esztétikai élményszerzés, egyedi atmoszféra megteremtése, kapcsolattartás. A nézőkkel való kapcsolattartás a szervezési csoport feladata. A szervezők minden csatornán tartják a kapcsolatot a nézőkkel és mivel Veszprém kis város, így a nézők és a színház közötti kapcsolatra jellemző, hogy bensőséges, baráti. A színház egy év folyamán több alkalommal hívja meg a közönséget ingyenes rendezvényre, ahol a néző és a művészek, színházi dolgozók közel kerülhetnek egymáshoz, megismerhetik egymást. Ilyen rendezvények:

-nyílt nap, ahol színházi bejárás van, amely keretében az érdeklődők is kipróbálhatják magukat a különböző színházi szakmák között

-gyerek nap, ahol a délután nem csak a gyerekekről, hanem a szülőkről is szól vidám előadásokkal és szabadtéri foglalkozásokkal.

-bérletek éjszakája, ahol amellet, hogy éjjel a színházi művészek szórakoztatják a közönséget a színház elé felállított színpadon, de a következő évadra csak ezen az éjjelen van lehetőség igen nagy kedvezménnyel bérlet vásárlásra.

-a vers napján, színészeink a városi tömegközlekedési eszközön utazva versmondással szórakoztatják az utazó embereket

és még sorolni lehetne a folyamatos kapcsolattartást a nézők és a színház között.

2018. évben két fesztivál is útnak indult a színházban:

-tavasszal az Érzékenyítő Fesztivál várja az érdeklődőket, ahol olyan előadásokat láthatnak a nézők, amelyek személyes, családi, társadalmi problémákat vizsgálnak és az előadásokat követően

szakemberek segítségével közös gondolkodásra, vélemény cserére van lehetőség. Az előadásdíjak is olyan áron vannak, hogy bárki el tudjon jönni a programokra.

-júniusban a Rátonyi Róbert Operett Fesztiválon négy napon keresztül várja a színház az érdeklődőket ingyenes és fizetős programokkal. A színház előtti tér és az épület is nyitva áll a közönség előtt, ahol reggeltől estig folyamatosan programokkal, előadásokkal és szakmai beszélgetésekkel szórakoztatják a nagyerdeműt. Megismertetik az érdeklődőket az operett műfajjal, a nagy operett csillagokkal és minőségi előadásokat kínál a színház minden korosztály érdeklődésének megfelelően.

A jegy és bérletvásárlással kapcsolatban telefonos, emailes és legfőképp személyes kommunikációra is szükség van, így a szervezési csoport tagjai tulajdonképpen a nézők közeli „barátjává” váltak az idő folyamán. Azért az idézőjel, mert hiába a szoros kapcsolat, de nyilván itt is be kell tartani a kommunikációs szabályokat, hiszen ez mégis csak egy hivatalos kapcsolat, hivatalos kommunikációval.

## *2. Szponzorok, támogatók*

Támogatás, megjelenési felület biztosítása, saját márka értékének növelése, egyéni privilégiumokhoz való hozzájutás. A legjelentősebb támogatási forma a színházak életében az EMMI Támogatáskezelő által nyújtott támogatás, amely a korábbi TAO támogatást váltja ki 2019. évtől. Ebben az esetben a hivatalos kommunikációra vonatkozó szabályokat kell betartani. A leggyakoribb formája az írásbeli kommunikáció szerződések, kérelmek útján. Az egyéb reklám támogatók száma sajnos csökken évről-évre, de jellemzően velük közelebbi a kapcsolat, hiszen a városon belüli vállalkozók, akik pont az ismeretség miatt váltak támogatókká.

## *3. Egyéb szolgáltatók, szállítók*

Biztos beszállítás és hosszú távú együttműködés biztosítása, Jövedelem Színházak esetében a szakmai munkával kapcsolatban nincs túl nagy választási lehetőség a szállítói partnerek kiválasztásának tekintetében, elég szűk a választási lehetőség, ebből kifolyólag a kapcsolat is közvetlenebb. A személyes vagy telefonos kapcsolattartás a jellemző.

## *4. Általános nyilvánosság*

Pozitív infrastrukturális hozzájárulás, gazdaságpolitikai teljesítmények javítása. A városra vagy akár térségre ható fejlett kulturális ipar magasabb életminőséget eredményez, így nagyobb a település munkaerő-megtartó képessége. Az általános nyilvánosság felé különböző hirdetési felületeken (plakát, rádió, újság) lehet eljuttatni a színházzal kapcsolatos tudnivalókat. Az utcákon megállítóablák kihelyezésével, illetve a lehető legtöbb városi rendezvényen való megjelenéssel lehet elérni a jövőbeni potenciális színházi nézőket.

Összességében elmondhatjuk, hogy ahhoz hogy egy szervezet sikeresen működhessen, a legfontosabb dolog a megfelelő kommunikáció. Kommunikáció nélkül nincs szervezet, nincs társulat, nincs tevékenység, nincs összetartás. Éppen ezért nagyon fontos, hogy egyértelmű céljai és kultúrája legyen minden szervezetnek, amiben lehet hinni, mindenki azonosulni tud vele és alkalmazkodni tud hozzá. A kommunikáció a szervezet minden szintjén kulcsfontosságú, így annak fejlesztése mindig megéri a rá fordított pénzt és időt.

A szabályzat 2019. január 01. napján lép hatályba.

Veszprém, 2019. január 01.

  
Oberfrank Pál  
Igazgató



## Az intézmény dolgozóitól elvárt alapvető etikai és magatartásbeli elvárások – 1.sz.melléklet

A Veszprémi Petőfi Színház a dolgozóit az intézmény legfontosabb értékteremtőjének tekinti, ezért hosszú távú, tisztos megélhetést kíván biztosítani a számukra, valamint segíti a hazai szakmai életben való részvételüket. Az intézményben bármilyen jogi formában foglalkoztatottakkal szemben a Színház a következő viselkedési és magatartási elvárásokat fogalmazza meg:

- 1 Felelősségteljes munka** : a Színház dolgozói végezzék munkájukat felelősségteljesen és eredményesen. A szakmai előírásokat tartsák be, a legnagyobb gondossággal ügyeljenek az általuk működtetett rendszerek megfelelő működésére.
- 2 Megvesztegethetetlenség** : a Színházban teljesítmények értékelésekor jóhiszeműen, pártatlanul és megkülönböztetés-mentesen járjanak el, anyagi vagy egyéb ellenszolgáltatás fejében senkit ne juttassanak jogosulatlan előnyhöz.
- 3 Tisztelet** : a Színházban dolgozók tanúsítsanak tiszteletet egymás és a környezetük iránt. Etikai vétséget követ el az, aki kollegáira, a színház partnereire, a nézőkre sértő megjegyzést vagy erőszakos megnyilvánulást tesz, illetve aki/akik megsértik másik személyiségi jogait és visszaélnak mások személyes adataival.
- 4 Összeférhetetlenség** : Az összeférhetetlenség minden formáját kerülni kell. A Színház dolgozói nem vállalhatnak munkát olyan szervezeteknél, amelyeknek tevékenysége ellentétben áll a Színház érdekeivel, illetve sérti a színházi érdekeket.
- 5 Károkozás tilalma** : A színház dolgozói ne okozzanak kárt a Színháznak sem hírnévbeli, sem pénzügyi értelemben. A munkavállalók kötelesek bejelenteni az észlelt károkozást munkahelyi feletteseiknek.

## A vezetőkre vonatkozó magatartási szabályok

- 1 Szakmai felkészültség** : a Színház vezetői rendelkezzenek kiemelkedő szakmai felkészültséggel, irányítási és vitarendezési képességgel.
- 2 Felelős döntéshozatal** : A vezetői döntéshozatalakor valamennyi érintett szempontjait mérlegeljék, továbbá minden esetben a Színház érdekeit figyelembe véve járjanak el.

- 3 **Hiteles képviselet** : A Színház vezetői azonosuljanak a Színház céljaival, képviseljék hitelesen az Intézményt mind munkájuk, mind közéleti tevékenységük során.
- 4 **Párbeszéd** : A vezetők folytassanak folyamatos és érdemi párbeszédet a munkavállalókkal, a partnerekkel és a közönséggel a rájuk vonatkozó és a Színház működését érintő kérdésekben.

#### **A Színház egészére vonatkozó előírások**

- 1 **Bírálati jog és kötelezettség** : a Színház munkavállalóinak joga a Színház működésével kapcsolatos konstruktív kritika gyakorlása, ugyanakkor valamennyi dolgozónak kötelessége a javaslatok és panaszok előterjesztésekor az SZMSZ-ben meghatározott eljárásrend betartása.
- 2 **Együttműködési kötelezettség** : a Színház munkavállalói kötelesek jóhiszeműen, bizalommal, pontos információ- és adatszolgáltatással együttműködni a Színház céljai érdekében.
- 3 **A jó hírnév megőrzése** : A Színház minden dolgozójától elvárható, hogy az intézményen belüli és kívüli tevékenységükkel megtartsák és fokozzák a Színház hazai jó hírnevét, és tartózkodjanak minden ezzel ellentétes tevékenységtől.

#### **Szexuális zaklatás és kapcsolódó fogalmak**

Szexuális zaklatást követ el az, aki egy másik ember nembeli integritását vagy intim szféráját megsérti, és amelyet az elszenvető személy sértőnek érez és az általános megítélés szerint indokoltan annak érezhet. Amennyiben a Színház alkalmazottjai, munkatársai a szexuális zaklatás bármely formáját magával, vagy környezetével kapcsolatban tapasztalja, jogosult panaszt tenni, ellenérzését határozottan kifejezésre juttatni és etikai vizsgálatot kezdeményezni.

- A szexuális zaklatás fogalma : a zaklatás speciális formája, amelyben az emberi méltóságot sértő magatartás szexuális jelleget ölt. Szexuális természetű, nemkívánatos magatartás minden formája, amely szóbeli, vagy fizikai módon valósul meg, olyan céllal vagy hatással, amely sérti az adott személy méltóságát, és különösen amennyiben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy sértő környezetet teremt.

- Megtorlásnak minősül az a magatartás, amely az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt kifogást emelő, eljárást indító vagy az eljárásban közreműködő személlyel szemben ezzel összefüggésben jogsérelmet okoz, jogsérelem okozására irányul vagy azzal fenyeget.

**Megismerési záradék:**

Alulírottak nyilatkozunk, hogy a Veszprémi Petőfi Színház *Kommunikációs szabályzatát* megismertük, az abban foglaltakat munkánk során betartjuk és betartatjuk, munkatársainkat tájékoztatjuk.

NÉV	ALÁÍRÁS
Kellerné Egresi Zsuzsanna	
Nyul Krisztina	
Kondrik István	
Pelles Andrea	
Bodor János	
Németh Ferenc	
Mojzes Gabriella	
Cziráki Miklós	