

# SZAKMAI AJÁNLÁS

## „DIGITÁLIS UDVARIASSÁG A DIGITÁLIS VILÁGBAN”

### DIGITÁLIS ETIKETT-IRÁNYTŰ A PROFESSZIONÁLIS ONLINE MUNKAVÉGZÉSHEZ

**Készítette:**



Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete



*A kiadvány a NEAO-KP-1-2021/2-001086 sz. pályázat keretében valósulhatott meg az alábbi  
támogatók segítségével:*



2021. június

„DIGITÁLIS UDVARIASSÁG A DIGITÁLIS VILÁGBAN”

DIGITÁLIS ETIKETT-IRÁNYTÚ  
A PROFESSZIONÁLIS ONLINE MUNKAVÉGZÉSHEZ

*Szerzők:*

Bóta Zsolt

Gáspár Ágnes

Laczkó Rita

Neumann Noémi

S. Nádas Ágnes

*Felelős szerkesztő:*

S. Nádas Ágnes, a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete elnöke

*Felelős kiadó:*

Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete

1162 Budapest, Szénás u.118.

Tel.: +36 30 640 6882

[www.imahungary.hu](http://www.imahungary.hu)

**A szakmai ajánlás teljes szövege szerzői jogvédelem alatt áll, semmilyen formában, sem egészben, sem részleteiben nem másolható a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete írásbeli engedélye nélkül!**

# BEVEZETŐ

Mindennapjaink részévé vált a digitális világ, amelynek különböző hajóiban, szabályok nélkül próbálunk mind vezetőként, mind asszisztensként, de magánemberként is evezni, hol betartva, hol jelentősen figyelmen kívül hagyva az alapvető udvariassági szabályokat. Az elektronikai eszközök, valamint a különböző kommunikációs platformok **elterjedése nem hozta magával a digitális világ „etikett” szempontból történő egységes szabályozását.** Erre pedig igencsak igény és nagy szükség lenne, hiszen nagyon sok hiányosságot lehet felfedezni protokoll szempontból is és egész tanulmányt lehetne írni **a napjainkban használt digitális kommunikáció elvárható illemszabályairól.**

**Alapelv,** hogy a hivatali/üzleti kapcsolatokban mindig az udvariasság és a másik fél iránti tiszteletadásnak kell érvényesülnie. Ez nem függhet az információcsere tempójától, felgyorsulásától.

Az elektronikus levelezés már a protokoll valamennyi szakterületén is elfogadott és alkalmazott forma, mégis számos udvariassági tényező fedezhető fel. Szükségét éreztük egy külön, rövid összefoglalást készíteni, **amelyet javaslunk a digitális etikett megalapozásához, alkalmazásához** saját cégünk/hivatalunk kapcsán.

Asszisztensként a vezetők és munkatársak figyelmét érdemes felhívni, hogy az elektronikus levelezéseinkkel is példát mutatunk és **„digitális megjelenésünkkel”** nagy mértékben **hozzájárulunk a saját és céges/hivatali imázsunkhoz.**

**Célunk ezen szakmai ajánlással, hogy egy összefoglaló áttekintést, iránytűt nyújtsunk a különböző szakmai területeken (üzleti élet, diplomácia, oktatás, stb.), a digitális kommunikáció során szerzett tapasztalatainkról, a legfontosabb kritikus pontokról, problémákról és a javasolt megoldásokról.** Szeretnénk hozzájárulni a cégek, hivatalok munkatársainak, valamint minden, a munkájára igényes érdeklődőnek a személyes kompetencia-fejlesztéséhez. Szilárd alapokat kívánunk nyújtani a digitális világban való helyes viselkedéshez, könnyebb eligazodáshoz.

*S. Nadas Ágnes*



# 1. IRÁNYTŰ AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSHEZ

Az írásbeli forma a nonverbális kommunikáció egyik formája. A formai követelmények betartása ebben az esetben is szükséges. Itt is fontos többek között a megszólítás megfelelő formában, tárgyalás és elköszönés megfelelő formai tagolása. Levelezésünk tükrözze a letisztult, logikus gondolkodást!

- az elektronikusan beérkező levelekre **maximum 24 órán belül** illik válaszolni;
- amennyiben az érdemi válaszhoz több időre van szükség, a levél beérkezését visszaigazolni és a válaszadásra vonatkozóan **türelmi időt kérni** szükséges;
- azonos témához általában praktikusabb a levelezés folytatása és nem mindig egy új levél írása: ez mindenkinek megkönnyíti a dolgát, mert később nem kell sok külön levélből összekeresgélni az információkat;
- **hivatalos kapcsolatokban az első levélváltáskor** minden hivatalos címzést úgy kell használni, ahogy a papíralapú levélnél szokás;
- **további levélváltásokban** is kötelezően kell használni a nevet és rangot, valamint a rangon történő megszólítást, de nem kell a teljes címzés;
- hivatalos kapcsolatoknál kerülni kell a rövidítéseket (pl. üdv.);
- a szép és udvarias hivatali megfogalmazás nem feltétlenül a nyakatekert mondatokat jelenti – érdemes ügyelni az érthetőségre;
- **ha ékezetnélküliség** mellett döntöttünk (gyorsaság vagy kényszerűség miatt), ez nem számít udvariatlanságnak, de végig így kell írunk a szövegtörzsben;
- **a diplomáciában több címzett esetén** a kísérőszövegben, a tárgymezőt követően fel illik sorolni, hogy kik kapják még meg a levelet: név, e-mail cím;

- az elektronikus levél **felső tárgymezőjében mindig** kötelező röviden megjelölni a levél **témáját, valamint érdemes beírni a megkeresés egyszavas okát** (pl. xy témában előterjesztés, tájékoztatás, döntés kérése, visszajelzés kérése, meghívó, stb.);
- tömeges címzés esetén praktikus **címzett csoportok készítése** a közel azonos beosztású vagy egyéb szempontok szerint egy csoportba sorolható címzettek közül;
- abban az esetben, ha ugyanazt a levelet több címzettnek kell elküldeni (körlevél, meghívó), akkor adatvédelmi szempontok miatt minden címzettet, illetve címzett csoportot **titkos másolatba** kell tenni. Mindig meg kell győződni **a címzett lista** - adatvédelmi szempontú - **láthatóságáról**, ha erre külön belső szabályozás nincsen;
- az elektronikus levelek célja a gyors információáramlás, ezért javasolt **egyszerű mondatokat**, szavakat használni, nem pedig rengeteg információt ömlesztetni a másik félre;
- ha más által írt csatolmány a melléklet, akkor a feladó **saját nevében írja a kísérszöveget** az e-mail törzsszövegeként és ebben tájékoztatja a címzettet a csatolt hivatalos (más aláírásával ellátott, pdf formátumú) levéllel kapcsolatos teendőkről;
- ha egy elektronikus levélben egy honlapra/elektronikus felületre (pl. Facebook bejegyzés) van hivatkozás, mindenképp kerüljön bele **a hivatkozási link**, ne kelljen keresgélnie a partnernek! Időtakarékosabb és hatékonyabb;
- érdemes tartózkodni egy hivatali/céges partner minden fórumon és levelezőn való keresésétől (SMS, WhatsApp, Messenger, Viber, stb.). Egyeztessünk, hogy számára **melyik felület a kényelmes vagy használt, bevált és lehetőleg azon kommunikáljunk**;
- fontos figyelni arra, hogy csak szükség esetén használjuk a **„Továbbítás”** funkciót, nagy körültekintéssel, pl. bizalmas előzményi levelezések nem tartoznak harmadik félre;
- **érdemes kerülni a nagy kiterjedésű fájlok**, képek küldését, amellyel megnehezítjük a partner munkáját. Ha szükséges, akkor erre alkalmas, nem bonyolult, gyors alkalmazásokat használunk;
- készítsünk és küldjünk a partner számára **„nyomtatóbarát” verziót is**, amennyiben anyagaink számos színes oldalból állnak;
- mindig a címzett az, akinek válaszolnia szükséges. Másolatban címzett számára az e-mail csak információként szolgál. Válaszolhat, bekapcsolódhat a levelezésbe, de a címzettnek akkor is illik külön reagálnia.

## További tippek:

1. Váljon napi gyakorlattá, hogy kezeljük a postafiókunkba érkező leveleket. Ne töröljük a leveleket anélkül, hogy beleolvassnánk!
2. Ha egy e-mailt megnyitottunk, és elintéztünk, jelöljük meg – erre jó módszer, ha áttesszük egy mappába, vagy „pipával“ jelöljük meg.
3. Amennyiben elolvastuk, de nem volt időnk elintézni az e-mailt, akkor hasznos, ha olvasatlanra állítjuk, és/vagy piros zászlóval jelöljük meg.
4. Amennyiben szükséges, állítsunk be automatikus „Házon kívül“ üzenetet távollétünk idejére, jelöljük meg, hogy meddig vagyunk távol, és sürgős esetben kit kereshetnek helyettünk.
5. Arany szabály: „Úgy kommunikálj másokkal, ahogyan te is szeretnéd, hogy mások kommunikáljanak veled!“





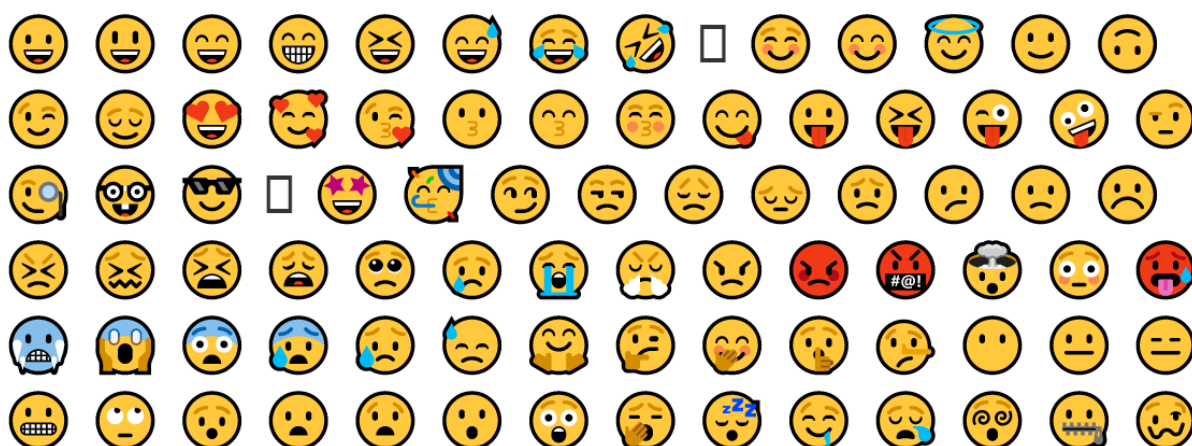
## 2. IRÁNYTŰ A „SOCIAL MEDIA” FELÜLETEK HASZNÁLATÁHOZ

- **ne keverjük** a magán Facebook-oldalunkat a céges/hivatali oldallal, ne tegyünk magánjellegű bejegyzéseket, véleményeket közzé a hivatalos platformon;
- hivatalos oldalra csak vezető által **cenúrázott anyagok, képek** kerülhetnek fel;
- ne feledjük, hogy a névjegyünkben (általában, de beállítás kérdése) szerepel a munkahelyünk is, így amikor posztolunk valamit, akkor az nem csak a mi saját személyünkre van hatással! Se hivatali, se magánéletünkhöz kötődő közösségi médiafelületeken **ne tegyünk fel** politikai, megbotránkoztató, kétértelmű, obszcén jellegű megjegyzéseket vagy képeket és **semmi olyan bejegyzést, amellyel a saját személyes és a céges brandnek is árthatunk**;
- **válogassuk meg a magánoldalunkon**, milyen képeket teszünk közzé és szöveg esetén itt is ügyeljünk a helyesírásra;
- kép elhelyezése esetén (ha nem saját) **fel kell tüntetni a forrást**, ahonnan letöltöttük, illetve un. stock fotók használata javasolt;
- bizonyos képek (pl. MTI fotó) használata **engedélyhez kötött**, fizetni kell érte, járjunk el körültekintően;
- szervezőként egy rendezvény kapcsán előre **kérjük engedélyt a vendégektől** fotózásra, videófelvétel készítésére azzal a megjegyzéssel, hogy a felvételek adott esetben közösségi médiafelületre/honlapra is felkerülhetnek (a pontos szövegezés feleljen meg a jogi követelményeknek!);
- hivatali oldalra érkező **kommentek** kapcsán szükséges kijelölni **ki írhat választ és kinek kötelessége cenúrázni** az írott anyagot;
- **ismeretlenül nem illik senkit bejelölni**, visszaigazolást kérni, csak abban az esetben, ha előtte sor került már személyes bemutatkozásra, névjegy cseréjére;
- **gyász hírül adása** magán és hivatali oldalon is megengedett, de részvétnyilvánítást lehetőség szerint inkább személyesen tegyünk;

- magánjellegű **születésnap, névnap köszöntések, egyéb gratulációk** megengedettek, ezekre reagálás lehet egységesen, egy megjelenéssel („Mindenkinek köszönöm...”), de közvetlenebb kapcsolat esetén illik személyesen vagy telefonon a gratulációt megtenni, illetve azt megköszönni;
- közösségi média-felületek személyes vagy hivatali kapcsolatépítésre: túlzásba ne vigyük; a felkérésekre reagáljunk (pl. adott esetben miért nem leszünk egymás ismerősei);
- fogadjuk el, hogy nem mindenki van jelen a közösségi médiában;
- a social média világában is érvényes a kommunikációs arany szabály, a kommentjeink szövegezése kövesse a személyes kommunikációnk stílusát.

### AZ ÉRZELMET KIFEJEZŐ SZIMBÓLUMOK (EMOJIK) HASZNÁLATA

- lehetőség szerint csak magánjellegű kapcsolatokban engedjük meg az emojik használatát. Kivétel lehet egy cégen/hivatalon belüli régebbi és szorosabb kollegiális kapcsolat, vagy egyéb régebbi szakmai/baráti kapcsolat, de mindenképp **irányadó az adott vállalat kultúrája, a címzett rangja és kora;**
- elsősorban magasabb rangú személy kezdeményezheti;
- **állami- és diplomáciai protokollban az „emojik” használata semmilyen módon nem megengedett.**







## 3. IRÁNYTŰ RÖVID ÜZENETEK KÜLDÉSÉHEZ

- a social media felületek üzenetfunkciója (pl. Messenger) nem tartozik a hivatalos kapcsolatok eszköztárába, ezért más lehetőséget (pl. sms, e-mail) használjunk;
- **SMS küldés** esetén használjuk a rangon történő megszólítást, az üzenetküldés okát egy mondatban és adjuk meg a teljes nevünket (pl. Ági aláírással nem biztos, hogy be tudja azonosítani a címzett, ki küldte az üzenetet);
- sok esetben nem tudunk/akarunk **ékezetes betűket** használni, ez megengedhető; ebben a formában nem udvariatlanságról, tudatlanságról van szó;
- ha akarattal nem használunk ékezetet a gyorsaság miatt, akkor ezt a teljes szövegrész esetében így kell alkalmaznunk;
- hivatalos és magánjellegű kapcsolatokban is megengedett az sms-en keresztül történő **gratuláció** (névnap, születésnap, jubileum, stb.) vagy részvét nyilvánítása, de nem pótolja közvetlenebb kapcsolat esetén a személyes/telefonos kommunikációt;
- **fontos eszköz az SMS egy munkatárs és vezetője közötti** gyors információcseréhez, amennyiben egy adott helyszínen, eseményen fizikailag a beszéd és az e-mail váltás nem megoldható, de intézkedni, dönteni szükséges;
- vegyünk figyelembe, hogy a Messenger alapvetően privát platform. Ha valakit a céges telefonon, vagy e-mailben nem érünk el, ne lepődjünk meg, ha a Messenger üzenetünkre sem válaszol;
- kerüljük az egyszerre minden úton való megkeresést – azaz ne írjunk ugyanannak a személynek e-mailt, aztán SMS-t és erről még egy chat üzenetet (hacsak nem ég a ház), ez tolakodónak tűnhet.



## 4. IRÁNYTŰ MEGHÍVÓK ELEKTRONIKUS KÜLDÉSÉHEZ, KEZELÉSÉHEZ

- érdemes jóval korábban jeleznünk a közelgő eseményt „**save the date**” jelleggel, azzal a megjegyzéssel, hogy hamarosan részletesebb információt nyújtunk;
- fontos szempont, hogy minél **magasabb rangú vendéget hívunk meg**, annál inkább szükséges a rendezvény **időpontjának mielőbbi** (legalább 2 hónap!) **egyeztetése**; első körben telefonon a titkárságával;
- a konkrét **meghívást állami/diplomácia területen az elektronikus út mellett papíralapon is illik megtenni** a megfelelő díszformában postai úton vagy futárral, ezt a meghívó fél és a meghívott rangja is befolyásolja;
- **a visszajelzés kérése** - akár papíralapon, akár elektronikusan történt a kiküldés, a követhetőség érdekében - olyan e-mail címre történjék, amelyen nincs napi szinten több száz levélváltás: javasolt csak a rendezvények visszajelzését fogadó **külön e-mail cím** generálása;
- visszajelzést telefonon is kérhetünk;
- feltétlenül írjuk oda a visszajelzéseket fogadó személy nevét is, aki a visszajelzéseket regisztrálja;
- **elektronikus űrlap** is létrehozható, de ennek linkjét ne feledjük el az elektronikus meghívó küldésekor az e-mail törzsében elhelyezni, ne a csatolmányban;
- az elektronikus űrlapon **egyszerű kérdéseket tegyünk fel**, minden számunkra fontos és releváns információról, amelyre **egy kattintással adható válasz**;
- az elektronikus meghívók **kiküldési határideje** minimum az esemény előtt 10 nappal, sajtótájékoztató esetén legkorábban 5 nappal az esemény előtt történjék;

- a csatolt meghívó nyomtatóbarát verzióban készüljön, kifejezetten akkor, ha a vendégtől elvárjuk, hogy meghívóját magával hozza;
- Kísérjük figyelemmel a visszajelzéseket, az esemény előtt még egy emlékeztető levélben megismételhetjük a meghívó kiküldését, illetve telefonon is történhet udvarias érdeklődés a részvételről.



## 5. IRÁNYTŰ VIDEOHÍVÁSOKHOZ, ÉLŐ BEJELENTKEZÉSEKHEZ

A digitális etiketthez az első feltétel a technikai háttér biztosítása, biztonságos, szélessávú internet, jól működő laptop, asztali számítógép kamerával, illetve biztonsági tartaléknak a mobil, melyet előkészített, letöltött alkalmazással és feltöltött állapotban érdemes tartani.

Alapelv, hogyha valami nem elfogadható személyes találkozás alkalmával, vagyis offline, akkor nem elfogadható online sem. Videó chat, vagy online kommunikáció során egyeztetni kell a többi résztvevővel, mielőtt képernyőfotó vagy hangfelvétel készül. A közzétett saját hang- és videófelvevételek továbbítása harmadik fél számára, vagy más célokra való felhasználása tilos.

Ügyeljünk az otthoni, illetve irodai környezetre, a rendezett háttérre, a látható tárgyakra és azok elrendezésére. Legyen rend és tisztaság, esetleg a témához illő tárgyak a háttérben.

- a háttérből annyit mutassunk, ami nem árul el többet a magánéletből, mint amennyit szándékkal vállalunk. Amennyiben nem publikus, akkor politikai, vallási és szexuális jelképeket ne mutasson a kamera a háttérből;
- ne késsünk, jelentkezünk be inkább 1-2 perccel korábban;
- fontos a megvilágítás – a legelőnyösebb, ha szemből érkezik ránk a fény;

- ne ülünk háttal az ablaknak, mert nem fog látszódni az arcunk;
- figyelünk a kamera látószögére, legyünk jól láthatóak;
- ne ülünk túl közel vagy túl távol a kamerához, a szűk\_derékig láthatóság elfogadott;
- viselkedünk természetesen, ne nézzünk mereven a kamerába; a gesztikulációnak nagy a jelentősége;
- mindenképp javasolt a zavaró háttérzajok kiszűrése, mobiltelefon lehalkítása, csilingelő ékszerek kerülése;
- amennyiben otthon vagyunk, lehetőleg elkülönülve egy kijelölt, nyugalmasabb helyiségben, vagy lakrészben rendezkedünk be, a családtagok vagy a háziállatok ne zavarják meg az online eseményt;
- ellenőrizzük a hangot, lehetőség szerint használjunk külső mikrofont a jobb hangzás érdekében;
- alkalomhoz illő öltözet itt is kívánatos, nem csak derékig, hanem tetőtől talpig. A kamerán keresztül nagyon zavaró az apró kockás és a nagyon sűrűn csíkozott ruhaneműk viselete, ezt kerüljük;
- próbáljuk ki a széket, elég kényelmes-e, nem nyikorog-e, megbeszélés közben ne forogjunk és ne hintázzunk a széken;
- mindig fontos a szemkontaktus fenntartása – a kamerába kell nézni, nem a monitorra;
- ha szükséges, a laptop/kamera magassága akár vastagabb könyvekkel is módosítható;
- ahogyan személyes találkozások alkalmával, úgy élő bejelentkezésakor se viseljük napszemüveget;
- a virtuális térben sem illik rágózni, enni beszélgetés közben – ahogy ezt élőben sem tennénk;
- víz ivása megengedett, de üveg pohárból (nem műanyag palackból vagy kulacsból) – ilyenkor némítsuk le a mikrofonunkat;
- kamera előtt ne fésülködünk és ne sminkeljünk; a haj formázása, külsőnkkel való állandó foglalatosság a kamera előtt rossz üzenetet közvetít;
- a kamera nem tükör, bejelentkezés előtt kell a teljes smink, frizura, öltözködés előkészítését megtenni;
- ne rágjunk körmöt, ceruzát, stb.

- a szükséges alkalmazás felhasználói szintű ismerete és magabiztos használata ajánlott;
- előadóként és házigazgaként ajánlott a kezdés előtt fél órával bejelentkezni és a kapcsolatot lepróbálni;
- technikai próba mindig szükséges – internetkapcsolat, kamera, mikrofon, prezentáció és ügyeljünk a számítógép/laptop akkumulátor töltöttségi szintjére;
- figyeljünk a prezentációnál a megosztás technikájának helyes alkalmazására;
- ügyeljünk arra, hogy a megosztott képernyőn más ne látszódjék, mint a prezentáció, ennek megoldására alkalmas lehet a prezentáció kezdőképernyőre történő mentése és onnan történő megnyitása, nem pedig bonyolult mapparendszerekből;
- előadás/megbeszélés közben a folyamatos kapcsolat a résztvevőkkel nagyon fontos;
- a figyelem fenntartását a képek pörgetésével vagy a monitor jó beállításával lehet elérni; meg is kell közben szólítani a hallgatóságot
- az időpont meghatározásánál figyelembe kell vennünk az esetleges időeltolódásokat;
- ajánlott toll, jegyzetfüzet, egy pohár víz bekészítése az asztalunkra;
- résztvevőként bejelentkezést és üdvözlést követően a mikrofont kapcsoljuk ki az esetleges háttérzajok kiküszöbölésére;
- a kamerát csak a “host” külön kérésére kapcsoljuk ki, ha pl. az internet szolgáltatás gyenge minőségű és ebben az esetben csak akkor kapcsoljuk be, ha hozzászólni szeretnénk;
- bejelentkezéskor a felhasználónév teljes kiírása szükséges;
- a profilkép beállítás arra az esetre, ha valamiért nincs kamera bejelentkezés vagy szünetekre egy portré fotó, mint az önéletrajzhoz használt forma, ne legyen komolytalan és ne legyen egész alakos;
- érkezzünk pontosan és csak a végén távozzunk;
- késés esetén illik a chat-ben bejelentkezni köszönéssel;
- korábbi távozásnál szintén a chat felületén köszönjük meg a részvételt, az előadó figyelje a chat beírásait és – amikor ideje engedi - reagál azokra;

- chatfal kezelése: jó, ha van erre segítsége az előadónak, hogy ne zavarja meg őt a prezentálásban;
- megbeszélés közben ne foglalatoskodjunk mással: telefonálás, sms-ezés, beszélgetés, háziállatok simogatása, stb., kerülendő a multitasking, mert nem produktív.



# UTÓSZÓ

A Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete nevében ezúton mondok köszönetet valamennyi szerzőnek, akik értékes gondolataikat, szakmai tapasztalataikat megosztották és hozzájárultak e hasznos gyakorlati tanácsokat összefoglaló kiadvány elkészítéséhez, értékteremtő munkánkhoz. Külön tisztelettel köszönöm meg a Magyar Protokollosok Országos Egyesülete, mint együttműködő partnerszervezetünk elnökének, Laczkó Ritának a személyes szakmai támogatását, amelynek révén kézzel foghatóvá vált a szakmai szervezeteink közötti együttműködés jelen kiadvány elkészítésével is.

Bízunk abban, hogy nemcsak asszisztensek forgatják majd e lapokat, hanem szolgálatára lehetünk mindazoknak, akik munkájukban és magánéletükben egyaránt igényesek; akik fontosnak tartják a másik ember személye, ideje és munkája iránti tiszteletet; és olyan kommunikációt kívánnak folytatni, amely méltó és erős alap a szakmai és személyes hitelességükhöz.

*S. Nádas Ágnes*

*elnök*

*Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete*



## Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete

1162 Budapest, Szénás u.118.

Tel.: +36 30 640 6882

E-mail: [info@imahungary.hu](mailto:info@imahungary.hu)

[www.imahungary.hu](http://www.imahungary.hu)