

## Hatékony együttműködés és kommunikáció a közétkeztetésben

Erdélyi Alíz MSc

A közétkeztetés feladata: elsősorban objektív igény kielégítése, szubjektív igények figyelembevétele, gyógyélelmezés, egészségmegőrző táplálkozásra nevelés. Céljai többek között a biztonságos ellátás, fogyasztói elégedettség, egészséges táplálkozás tudatosítása, gyógyítás elősegítése. Már a feladatból és a célból is látszik, hogy ezek megvalósítása az élelmezésvezető számára nem egyszerű feladat. Ebben a folyamatban a kommunikáció sokat ronthat vagy javíthat. Az élelmezésvezető a közétkeztetést körülvevő makro-és mikrokörnyezettel van kapcsolatban, vagyis azzal valamilyen módon kommunikál. A mikrokörnyezethez tartoznak (Porter-modell) a beszállítók, a vállalat vagy gazdálkodó szervezet és a felhasználók. A felhasználók jelen esetben egy széles terület, hiszen közvetett és közvetlen érintettekről beszélünk: iskolai étkeztetésnél nemcsak a szolgáltatást igénybe vevő diákok, hanem a szülők, az intézmény pedagógusai, az iskola vezetése, a fenntartó is ide tartozik. A vállalat, intézmény esetében az élelmezés közvetlen dolgozói mellett (szakács, cukrász, raktáros, kézilány, dietetikus, mosogató és konyhai takarító, ételszállító), a vállalat menedzsmentjével is kapcsolatot kell tartani és ne felejtsük el az ellenőrző hatóságokat sem. Mindegyik irányba más-más kommunikációs készségre, stílusra van szükség. A kommunikáció többszörös. A két fő csatorna – a verbális (nyelvi) és nem verbális (nem nyelvi)- meglétét jelenti. Hatásuk erősítheti, vagy éppen gyengítheti egymást. A kommunikációt 20-40%-ban a verbális, 60-80%-ban a non-verbális csatornák határozzák meg. Egy kommunikációs folyamatban a nem verbális jelzéseknek ötször akkora lehet a súlya a vevő, befogadó számára, mint a szóbeli közlésnek. Abban az esetben, ha ellentmondás áll fenn a kommunikációs csatornák közleményei között, akkor a másik fél a non-verbális gesztusoknak fog elsődleges jelentőséget tulajdonítani gyakran anélkül, hogy tudna róla. Ezért is rendkívül fontos, hogy az élelmezésvezető legyen biztos önmagában, a tudásában! Ha ez nem így van, a bizonytalanságot a test non-verbális jelekkel megüzeni a befogadónak, bármit is mond. Az életben soha sincs tökéletes kommunikációs szituáció, környezet. A kommunikációnak lehetnek és vannak külső és belső korlátai. Ilyen külső korlátok: Fizikai: beszédhiba, akusztika, fény, hőmérséklet, a beszélgetés időtartama, szemantikai: nyelvezet, nyelvtan. Belső korlátok: Negatív érzelmi részvétel (nem szimpatikus személy, negatívan értelmezzük az általa kibocsátott információt), figyelem elkalandozása. Hatékony a kommunikációról akkor beszélünk, amikor a fogadó a lehető legnagyobb mértékben úgy értelmezi a közleményt, ahogy a közlő gondolta, vagyis megfelelően dekódolta. Az információ torzulás okai lehetnek: szubjektív torzulás: félreérti, nem érti meg, érzelmei elviszik ( ez sokszor a szülők felé történő információáramlás és visszacsatolás esetén fordul elő), nem

megfelelő az inger intenzitása, aktuális szükségleteinkhez képest túl erős, vagy gyenge, nincs közös kódunk, más nyelven kommunikálunk, szelektív figyelem, az üzenet túl bonyolult, vagy homályos (kibocsátó hibája), szóözön (sok beszéd, semmi mondanivaló), szervezetlenség (szervezeti kommunikáció esetén). Minden kommunikációs probléma esetén meg kell vizsgálni az adott célcsoport vagy személy felé irányuló információáramlás zavaró körülményeit, visszacsatolást kérni és ezek alapján közösen változtatni a sikeres élelmezés biztosítása érdekében. Egy iskolások számára szolgáltató élelmezés esetében a diákok igényeinek felmérése mellett nyitni kell a pedagógusok, szülők felé is. Ami nemcsak a közvetlen tájékoztatást, a vélemények meghallgatását és reagálást jelenti, hanem a kóstoltatást, az ételek, étlap bemutatását, az egészséges táplálkozás megismertetését, online közvetlen kommunikációs csatornák kialakítását is.