



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
BASHKIA FUSHË-ARRËZ

Nr. ____ Prot

Date ____ . ____ .2024

URDHËR

Nr. ____ Datë ____ . ____ .2024

“PER

ETIKEN E KOMUNIKIMIT NE PUNE”

Mbështetur në Ligjin nr.139/2015 “Për Vetëqeverisjen Vendore”;

URDHEROJ:

Zbatimin e etikes se komunikimit sipas ketij udhezimi. Ky udhëzues përcakton normat dhe standardet për një komunikim të duhur, profesional dhe etik në vendin e punës, duke ndihmuar në krijimin e një mjedisi të qetë dhe produktiv për punonjësit dhe qytetarët që kërkojnë shërbime nga Bashkia Fushë-Arrëz.

1. Komunikimi profesional dhe respektues

- **Gjuha e përdorur:** Të gjithë punonjësit janë të detyruar të përdorin një gjuhë të qartë, të thjeshtë dhe të kuptueshme për të gjithë. Gjuha duhet të jetë respektuese dhe larg çdo lloj fjalori që mund të konsiderohet ofendues, diskriminues ose agresiv.
- **Respekti:** Respekti për kolegët, drejtuesit dhe qytetarët është parësor. Çdo komunikim duhet të kryhet duke dëgjuar me vëmendje dhe pa ndërprerje, duke respektuar mendimin dhe shqetësimet e tjetrit.
- **Kontrolli i emocioneve:** Në rastet e situatave të tensionuara apo stresuese, është e rëndësishme të ruhet qetësia dhe të shmangen përgjigjet e ashpra ose të nxituara. Qetësia dhe përqendrimi janë kyçe për një komunikim të suksesshëm.

2. Gjuha formale në mjediset zyrtare

- **Përdorimi i gjuhës formale:** Të gjithë punonjësit duhet të përdorin një gjuhë formale kur komunikojnë në mjediset zyrtare ose kur i drejtohen qytetarëve, drejtuesve apo përfaqësuesve të tjerë institucionalë. Përdorimi i termave të përshtatshëm dhe të qartë është i detyrueshëm.
- **Drejtimi ndaj qytetarëve:** Kur i drejtoheni qytetarëve, duhet të përdoret një ton miqësor, i kuptueshëm dhe të shmangët çdo lloj arrogance apo nënçmimi. Duhet të sigurohemi që çdo komunikim me qytetarët të jetë i respektueshëm dhe i sjellshëm.

3. Shmangia e gjuhës së papërshtatshme

- **Fjalori ofendues:** Fjalët fyese, përçmuese apo diskriminuese ndaj kolegëve ose qytetarëve janë të ndaluara. Një fjalor i tillë nuk tolerohet në asnjë rrethanë.
- **Shmangia e thashethemeve:** Thashethemet dhe përhapja e informacionit të pavërtetuar janë të dëmshme për mjedisin e punës dhe duhen shmangur. Komunikimi duhet të jetë gjithmonë konstruktiv dhe i bazuar në fakte.

4. Etika e komunikimit verbal dhe jo-verbal

- **Kontakti vizual:** Kur flasim me dikë, është e rëndësishme të mbajmë kontaktin vizual për të treguar vëmendje dhe respekt ndaj personit.
- **Toni i zërit:** Të flasim me një ton të qetë, të kontrolluar dhe të arsyeshëm, që i përshtatet situatës dhe personave përballë.
- **Komunikimi jo-verbal:** Gjuhët trupore, gjestet dhe qëndrimi janë gjithashtu pjesë e rëndësishme e komunikimit. Duhet të jemi të kujdesshëm që ato të reflektojnë respekt dhe profesionalizëm.

5. Komunikimi në grup dhe mbledhjet

- **Qëllimi i qartë:** Në çdo mbledhje ose diskutim grupi, komunikimi duhet të jetë i përqendruar në çështjen e dorës, pa devijuar në tema të tjera.
- **Të dëgjojmë aktivisht:** Kur diskutohet një çështje, çdo pjesëmarrës duhet të dëgjojë aktivisht dhe të respektojë mendimin e secilit, duke shmangur ndërprerjet apo dominimin e bisedës.
- **Kontribut konstruktiv:** Punonjësit duhet të kontribuojnë me komente dhe sugjerime konstruktive, që ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve ose në përmirësimin e proceseve.

6. Përdorimi i komunikimit elektronik

- **Email dhe mesazhet zyrtare:** Gjuha e përdorur në komunikimet elektronike (email, mesazhe zyrtare, platforma bashkëpunimi) duhet të jetë po aq e kujdesshme dhe profesionale sa ajo në komunikimet ballë për ballë. Çdo mesazh duhet të jetë i qartë, konciz dhe pa gabime gjuhësore.
- **Përdorimi i rrjeteve sociale:** Punonjësit e bashkisë duhet të jenë të kujdesshëm kur përdorin rrjetet sociale sepse përfaqësojnë një pjesë të institucionit. Komunikimi duhet të jetë gjithmonë në përputhje me standardet profesionale dhe të reflektojë imazhin e institucioneve publike.

7. Ndikimi i komunikimit në mjedisin e punës

- **Fryma e bashkëpunimit:** Një komunikim i respektueshëm dhe i hapur ndihmon në krijimin e një fryme bashkëpunimi dhe harmonie në punë. Punonjësit që komunikojnë mirë ndihmojnë në përmirësimin e klimës së përgjithshme të punës dhe performancës.
-
- **Zgjidhja e konflikteve përmes komunikimit:** Në rast konflikti, komunikimi duhet të jetë mjeti kryesor për zgjidhjen e situatave të vështira. Çdo konflikt duhet të trajtohet me qetësi dhe profesionalizëm, duke ndjekur kanalet e duhura të komunikimit.

Etika e të folurit dhe komunikimit është një pjesë integrale e performancës dhe suksesit të punonjësve të Bashkisë Fushë-Arrëz. Të gjithë janë të detyruar të respektojnë këto standarde për të krijuar një mjedis të shëndetshëm dhe produktiv pune.

KRYETARI I BASHKISE

HIL CURRI