

LADISLAV ŠPAČEK

**malá
kniha
etikety**
pro firmu
a úřad



MLADÁ FRONTA



MLADÁ FRONTA

Ladislav Špaček

MALÁ KNIHA ETIKETY
PRO FIRMU A ÚŘAD

© Ladislav Špaček, 2010

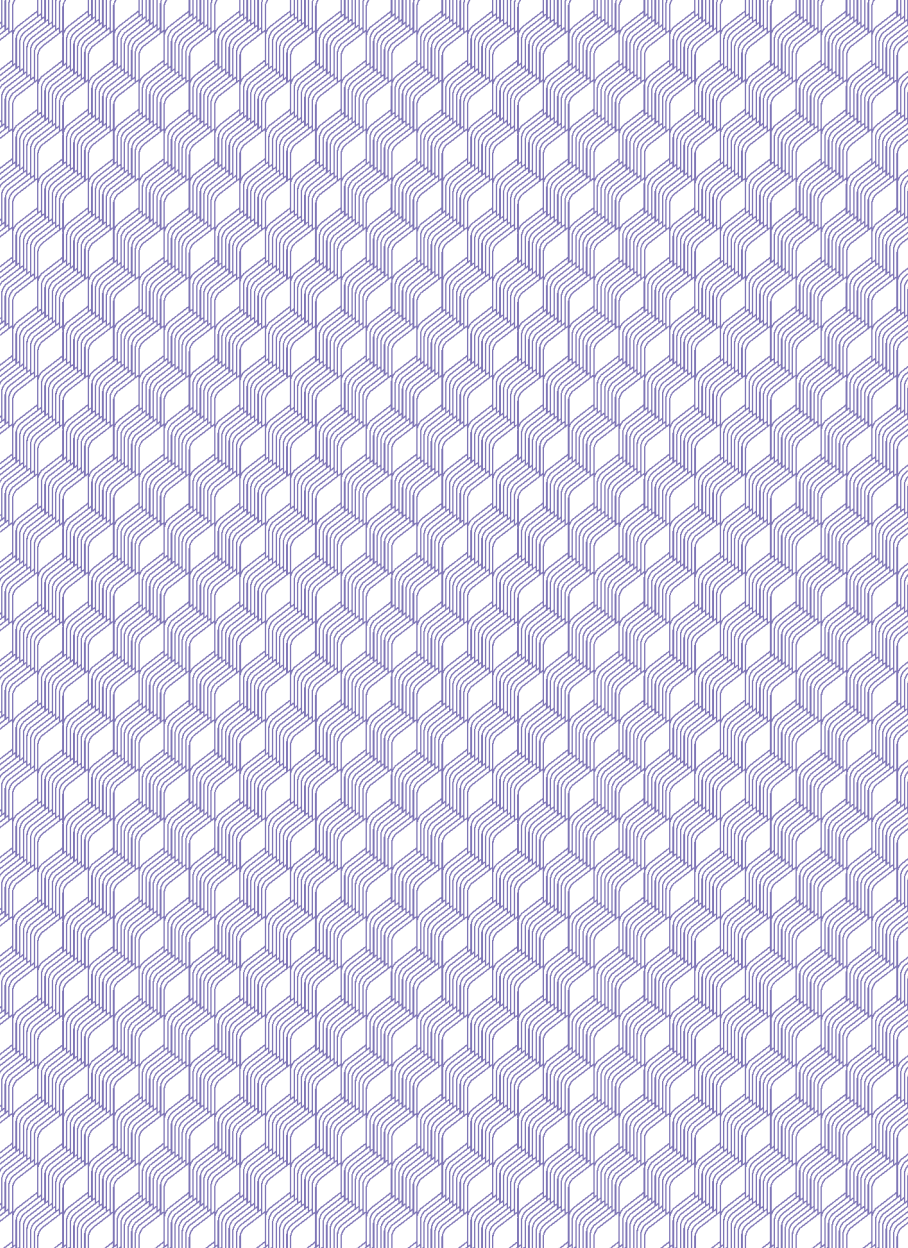
© Cover photo Jaroslav Fišer, 2010

ISBN 978-80-204-2721-2

LADISLAV ŠPAČEK

malá
kniha
etikety
pro firmu
a úřad

MLADÁ FRONTA



ETIKETA V KANCELÁŘI



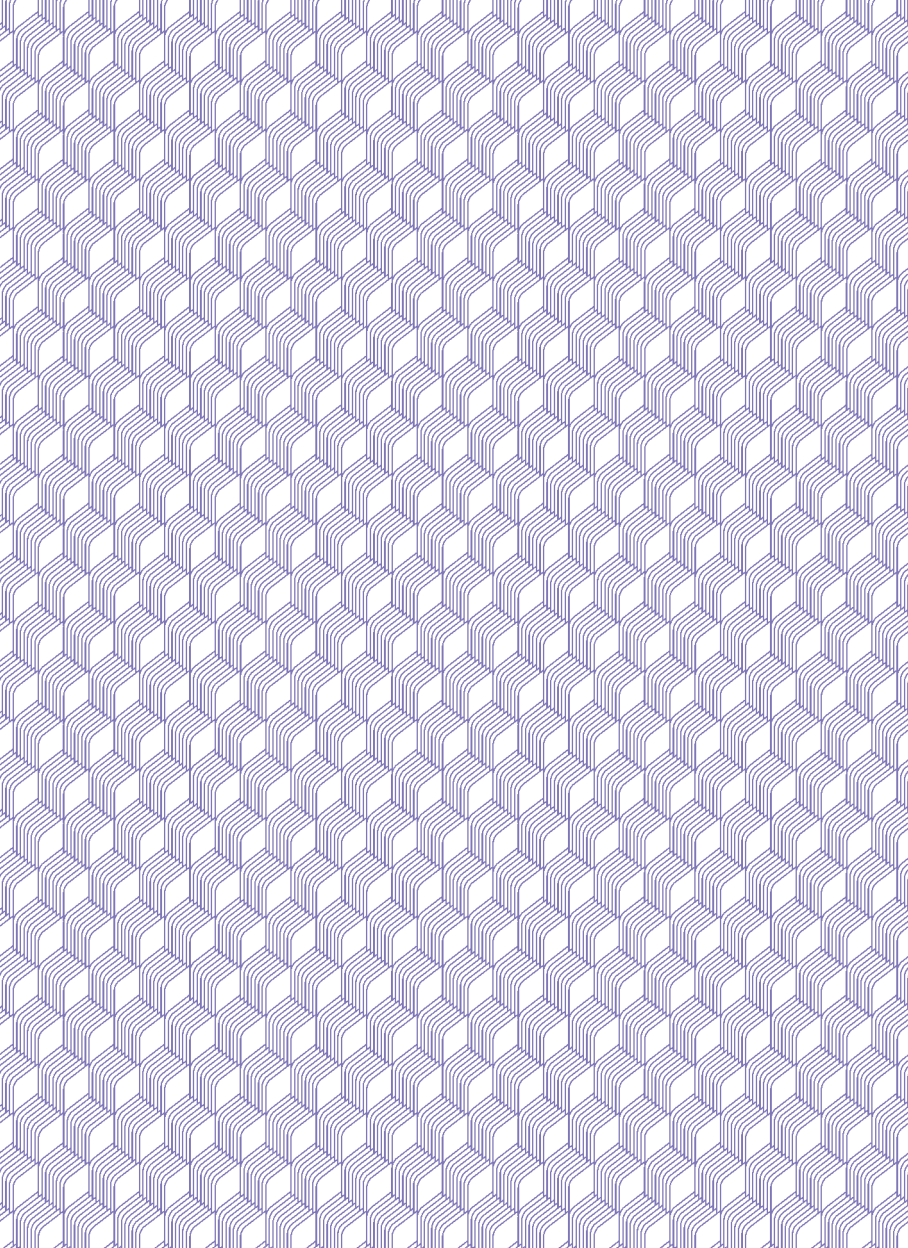
Už od Marie Terezie, kdy vznikla společenská vrstva byrokracie, byla návštěva úřadu pro obyčejného smrtelníka nepříjemnou záležitostí, které by se rád vyhnul. Ocitl se v cizím prostředí, bloudil po dlouhých a nepřehledných chodbách mezi množstvím kancelářů, na dveřích četl tituly a funkce, kterým rozuměli jen úředníci sami, všude kolem chodili lidé s tlustými šanony plnými papírů, kteří vytvářeli dojem, že kancelář je místo, kde se rozhoduje o osudu světa a jeho obyvatel. Důležité také bylo přijít v úřední den a hodinu, kdy probíhalo tak zvané jednání se stranami. Pokud člověk našel správné dveře a byly úřední hodiny, vstoupil po chvíli čekání dovnitř. Zde následovalo jednání s úředníkem, obvykle stejně depresivní – tady vám chybí papír, tady nemáte razítko, promeškala jste termín, budete muset přijít znovu... Člověk ztrácel důstojnost, nervy a čas.

Prototyp nevrleho úředníka patří minulosti. Dnes už je i malému úřadu, neřku-li soukromé firmě jasné, že přicházející je klient, který ze svých daní nebo peněz vydávaných za zboží úřad či firmu živí, a podle toho se zásadně mění chování představitelů firem a úřadů vůči zákazníkům. Pravidla pro jednání ovšem platí pro obě strany, ani klient nemůže zapomínat na slušné chování vůči hostiteli, byť jde o kancelář. Naše kniha je určena oběma stranám jednacího stolu. Ale hlavně je určena těm, kteří tráví v budovách firem a úřadů celá léta svého života.

Na pracovišti, ve firmě, v kanceláři, pobýváme většinu pracovního dne, obvykle tam trávíme více času než doma, a proto je mimořádně důležité, jak se tam cítíme, jaké vztahy panují mezi nadřízenými a podřízenými a mezi kolegy navzájem. Důležitou roli ve vztazích na pracovišti hraje šéf: jaké parametry pracovních a lidských kontaktů zavede, tak se lidé budou k sobě chovat.

1/

V kanceláři



NEJEN KOLEGOVÉ, ALE I PŘÁTELÉ



Vstřícné a přátelské vztahy na pracovišti umocňují pracovní výkony. Mám-li s kolegy přátelské vztahy, mohu k nim kdykoli zaskočit s problémem, který řeším. Máme-li naopak formální a chladné vztahy, budu se s problémem potýkat sám, případně ho úřední cestou přesunu na někoho jiného. Jiné je vzájemné chování spolupracovníků na stavbě, na ministerstvu, v restauraci nebo v armádním štábu. Všem těmto prostředím jsou však společná některá pravidla, která vycházejí z obecných tradic společenského chování.

Předpokladem dobrých vztahů je, že se dobře známe. Každého nového pracovníka by měl vedoucí představit ostatním kolegům. Jakkoli to zabere obvykle hodně času, musíme ho do vytvoření sociální pozice nového kolegy investovat. Při představování nezůstaneme jen u jména, případně funkce, ale doplníme nějaký charakteristický rys každého pracovníka, tak jak je to u představování obvyklé. Tentokrát nejde

jen o témata pro navázání konverzace, ale o potřebu nového kolegy odlišit od sebe záplavu nových jmen a tváří. Pokud některý ze spolupracovníků není přítomen, je na novém pracovníkovi, aby jej v příštích dnech navštívil a představil se mu sám.

PRVNÍ DEN

Přicházíme-li poprvé na nové pracoviště, vzpomeneme si na slogan, že nikdy nemáme druhou šanci udělat první dojem. A na prvním dojmu hodně záleží, i když ho později můžeme korigovat. Budeme dobře přijati, naplníme-li očekávání, konvenci, která ve firmě platí.

Každá firma má svou korporátní kulturu, se kterou se musíme co nejdříve sžít. To se týká oblečení, chování, jazyka. *Oblékneme se tak, jak se od nás očekává, nebo se alespoň co nejvíce snažíme tomuto stylu přiblížit. Nejsme-li si jisti správnou volbou, raději se oblékneme o úroveň výš než opačně.* V chování dáváme najevo skromnost a věcnost, tím nikoho nepopudíme. I kdybychom měli mnohokrát větší zkušenosti než naši kolegové, nebudeme jim to okázale dávat najevo. O našich

kvalitách se brzy přesvědčí sami, a zjistí-li, že jsou vyšší, než projevujeme, bude nám to připsáno jen k dobru.

První den musíme přijít do práce včas. Ještě léta se vzpomíná na toho, kdo na první poradu nebo první den v nové škole přišel pozdě. Když přijedeme na parkoviště a vidíme, že u vchodu je volné místo, najdeme si raději jiné – místo nejbližší u vchodu patří obyčejně generálnímu řediteli. Sice bychom zaparkovali komfortně, ale ještě dlouho by si o nás ve firmě vyprávěli, jak jsme šéfa napálili.

Snažíme se co nejvíce odezírat způsob komunikace mezi spolupracovníky, formy kontaktů, jazyk, jaký používají, firemní slang i modely chování. Přijdeme-li na první poradu, zeptáme se, kam si můžeme sednout – třeba mají zaveden zasedací pořádek a kdybychom si sedli na šéfovu židli, měli by kolegové o čem doma vyprávět.

ŠÉF NEBO GENTLEMAN?

Na pracovišti platí stejná pravidla etikety jako kdekoli jinde, tedy společensky významnější jsou ženy a starší. S pozicí šéfa to není jednoduché: musí si udržovat autoritu u svých podřízených, a přitom se vyvarovat zdání nadutosti. Musíme odlišit situace, kdy šéf s podřízenou řeší pracovní problém a kdy jde o běžný společenský kontakt. I nadřízený je povinován společenskou úctou vůči starším a ženám. Kromě extrémních případů mladičkových asistentek šéf zdraví své podřízené ženy i své výrazně starší kolegy jako první. Dává jim přednost ve dveřích, ženám otevírá dveře auta a pomáhá do kabátu. To ovšem neznamená, že si svou podřízenou vzápětí nepozve „na kobereček“ a nenechá ji přepracovat zadaný úkol. Galantnost nikdy neohrozí autoritu vedoucího, vždy ji jen posílí. Ve své firmě podává ruku šéf jako první, využívaje pozice hostitele.

Zcela nevhodné je vyžadovat výhody společensky významnější osoby mimo pracoviště, například když se nadřízený potká s podřízenou v divadle nebo když jdou na oběd do restaurace. Tady není

sebemenší pochybnost, že šéf se chová jako muž a podřízená se chová jako žena. Jde-li na pracovní oběd šéf se svou podřízenou, pozná se to jen podle toho, že jí zadává úkoly.

Kdo navrhuje tykání

Něco jiného je ovšem tykání. Jakkoli tykání navrhuje vždy společensky významnější osoba, výjimku tvoří právě vztahy na pracovišti; ty si řídí jednoznačně šéf, i když je mladší a je muž. Jen on si určuje společenskou normu, s jakou jedná s podřízenými. Šéfovi *nemůže navrhnout tykání ani žena, ani starší, jsou-li jeho podřízení*. Ani žena nemůže přijít za ředitelem a říct mu: „Šéfe, budeme si tykat, ne?“ Tykání se totiž může promítat i do pracovních vztahů, do odstupu nebo blízkosti, které chce se svými podřízenými mít.

Jakkoli tykání samo o sobě nemusí potlačovat vzájemný respekt, šéf sám se rozhodne, komu přízeň tykání udělí. Jsou lidé, kteří osobní vztah s vedoucím vyjádřený tykáním nijak nepromítají do pracovního vztahu, a naopak někteří nabídku tykání pochopí jako

povýšení na úroveň šéfa a zneužívají toho. Bez ostychu může šéf nabídnout tykání všem mladším mužům a jednoznačně mladším kolegyním. Nabízí-li šéf tykání ženě nebo staršímu, měl by vycházet z jejich zřetelně vycítěného očekávání.

Stává se, že si vedoucí se všemi spolupracovnice tyká, protože jsou si věkově blízcí, a jediné starší kolegyni s přirozenou úctou vyká. Ta to ovšem může vnímat jako jistou formu diskriminace a pak je na ní, aby taktně (například prostřednictvím některého z kolegů, kteří mají k šéfovi blízko) dala najevo, že by nabídku tykání přivítala. Sama ho ovšem navrhnout nemůže, ledaže by jí šéf naznačil, že by si s ní rád tykal, ale není si jist jejím postojem. Musí vycítit, že by si žena, o kterou jde, s ním ráda tykala; pak jen naplní její očekávání. Jak na to? Zkusme přejít na oslovení křestním jménem a vykání („Zuzanko, mohla byste prosím...“), to už je předstupeň k tykání, a když vycítíme, že jí to vyhovuje, využijme nějaké společenské příležitosti, třeba firemního večírku, a řekněme: „Zuzanko, spolupracujeme spolu už tak dlouho a já si vás tolik vážím, přemýšlím nad tím, že bychom si mohli tykat, co myslíte?“

Zuzanka nadšeně vykřikne: „Já na to čekám už tolik let!“ A je to.

Mezi stejně postavenými kolegy navrhuje tykání žena, věk přitom nerozhoduje. Kolega by musel být starší o třicet let, aby žena váhala a případně vyčkala, zda jí doyen firmy nabídne tykání. Přesto ještě vezmeme v úvahu nepsané pravidlo o přednosti „délesloužícího“. Jakkoli by mladá dáma, která usedne mezi své tři starší, ale stejně funkčně zařazené kolegy, měla legitimní právo nabídnout jim tykání, měla by počkat pár dní, aby odhalila zvyklosti a tradice pracoviště. Třeba si tam i po mnoha letech společného úřadování referenti důsledně vykají; pak by bylo netaktní ihned prolamovat úzus a nabízet jim tykání.

OHLEDUPLNOST NA PRACOVIŠTI

Pocit uspokojení z práce ve firmě nebo v úřadu je hodně závislý na kvalitě vztahů mezi spolupracovníky. Trávíme spolu na malém prostoru celé dny, týdny a roky, a proto bychom měli stále pečovat o dobrý vztah k ostatním.

Především se vyhýbáme všemu, co by sousedovi u stolu mohlo vadit. Víme-li, že nesnáší česnek, nebudeme svačit chleba s česnekovou pomazánkou, ale dáme si ji až večer doma. Vadí-li mu hlasitá hudba, ztlumíme ji na únosnou míru nebo použijeme sluchátka, pokud nám to šéf bude tolerovat. Hovoříme a telefonujeme co nejtišeji, abychom nerušili ostatní, zvláště když kolega něco projednává s klientem. Omezíme soukromé hovory na naprosté minimum a nemluvíme o žádných velmi osobních záležitostech; ty si vyřídíme v soukromí během polední pauzy.

V kanceláři nekouříme, a to i kdyby to ještě ve firmě bylo povoleno. Na svém pracovním stole udržujeme pořádek, protože náš stůl je součástí zorného pole spolupracovníků a všech návštěv, a nenecháváme na něm nic osobního, na to jsou zásuvky stolu.

Jednáme-li na pracovišti s klienty, vždy vstaneme a nabídneme příchozímu židli. Pak se představíme a vyslechneme, s čím klient přichází. Od kolegů, kteří s námi sdílejí kancelář, se očekává diskrétní a taktní chování. Určitě by neměli v tu dobu vyřizovat soukromý telefonát nebo si mezi sebou sdělovat zážitky ze včerejší oslavy.

Zdržíme se i nevhodných poznámek na adresu jiných kolegů či šéfa, lechtivých vtipů nebo dvojsmyslných narážek. Pod vlivem amerických korporací se i k nám přesunul pojem diskriminace na pracovišti; ta se může vztahovat k sexuální orientaci, věku, etnickému původu, náboženství nebo tělesnému postižení. Patří sem všechny projevy, které vedou k ponižování lidské důstojnosti.

Nejčastější formou diskriminace na pracovišti je asi sexuální obtěžování, tedy „harašení“, jak si je Češi rozverně pojmenovali. Proti jeho projevům se lze bránit i u soudu a při posuzování případu se vychází z presumpce viny. *Pamatujme, že sexuální obtěžování je definováno jako jakýkoli projev, který druhá strana jako obtěžování pocituje; mohou to být doteky, slovní narážky, vtíravé otázky, někdy stačí k vyvolání pocitu ponížení i pohledy.* Nejčastěji bývají obětí harassmentu ženy, i když ani opačné případy nejsou neobvyklé.

Je dobré rozlišit, co je skutečné sexuální obtěžování a co neúmyslné chování kolegů na pracovišti. Podle toho by měla žena reagovat. Jestli ji nadřícený vědomě častuje eroticky zaměřenými poznámkami, obhroublými vtipy, dotýká se jí a jeho úmysly jsou

zřejmé, měla by žena reagovat energicky. Obtěžování může být kombinováno i s vydíráním a nátlakem. Pak by se žena měla ohradit, jasně říct šéfovi, že jí jeho chování vadí, a pokud toho nenechá, bude to řešit s vyšším nadřízeným, nebo dokonce u soudu.

Jiný případ je pracovní prostředí, do kterého žena vstupuje s vědomím, že komunikace má určité znaky „chlapáctví“ a drsnosti. Ani při nejlepším vůli okolí nelze vyloučit, že ve stavební firmě, u vojenské jednotky, mezi hasiči či v hutním provozu nezazní něco, co se může dotknout jejího jemnocitu, ale nemůže ji to překvapit. Žena by měla hned zpočátku dát jasně najevo, že hrubší nebo dvojsmyslný způsob konverzace odmítá a nebude se ho účastnit. Chování jejího okolí se bude formovat jejím chováním a vstřícností nebo rezervovaností vůči mužům kolem.

Může nám být útechou, že pokud se cokoliv z těchto projevů děje s oboustranným souhlasem, nejde o sexuální obtěžování, i kdyby šlo o sex na pracovišti – pokud ho nezakazují jiné firemní předpisy.