

Dobre obyczaje czyli *savoir-vivre* dla każdego

Etykieta menedżera

dr Anna Pietruszka-Ortyl

ETYKIETA BIZNESU:

- jest zbiorem zasad, właściwych zachowań w życiu zawodowym i społecznym
- jest to międzynarodowo uznany system kurtuazji i form, który służy tworzeniu, utrzymaniu i normowaniu stosunków międzyludzkich w sytuacjach służbowych



**ETYKIETA
BIZNESU**



**PROTOKÓŁ
DYPLOMATYCZNY**

***pojęcie „etykieta” - „étiquette” (kawałek papieru)
obecne znaczenie wywodzi z czasów Ludwika XIV, kiedy to etykietami
oznaczano te miejsca w ogrodach królewskich, których nie wolno było deptać***

pojęcie „etykieta” rozszerzało i zmieniało swój zakres,
do dziś dotyczy norm zachowania,
reguluje zagadnienia zgodnego współżycia między ludźmi

BON TON

DOBRE OBYCZAJE

SAVOIR-VIVRE

DOBRE MANIERY

SAVOIR-VIVRE:

- ❏ wyrażenie pochodzi z języka francuskiego; „*savoir*” znaczy wiedzieć, „*vivre*” znaczy żyć,
- ❏ „*savoir - vivre*” - sztuka życia,
- ❏ najogólniej ***zasady savoir – vivre’u to:***
**uśmiech, uprzejmość, życzliwość, punktualność,
dyskrecja, lojalność,**
- ❏ zasady *savoir – vivre* dotyczą przede wszystkim kilku głównych dziedzin życia:
**nakrywania, podawania do stołu i jedzenia,
wyglądu, prezentacji, właściwego ubioru,
form towarzyskich, komunikacji,
zachowania się w poszczególnych sytuacjach**

POWODY, dlaczego znajomość etykiety biznesu jest tak ważna dla rozwoju kariery zawodowej:

- błędy w etykiecie mogą przyczynić się do zmniejszenia zysków, pogorszenia stosunków między pracownikami, a nawet do utraty pracy,
- większość czasu spędzasz w pracy na interakcji z ludźmi; poznanie etykiety, niezbędnej do utrzymania dobrych relacji w pracy, daje ci pewność siebie i wiarę we własne możliwości,
- osoby przestrzegające etykiety w biznesie darzone są szacunkiem i cenione za profesjonalizm,
- umiejętne zachowanie w sytuacjach międzykulturowych może cię uchronić przed popełnieniem kompromitującego *faux pas*,
- etykiety biznesowej oczekuje się od wszystkich, ale rzadko się jej uczy.

U PODSTAW ETYKIETY BIZNESU LEŻĄ TRZY NAJWAŻNIEJSZE ZASADY:



❖ **ZASADA DOSTOSOWANIA:**

- ❖ reguluje różnice w interpretacji etykiety w krajach o innej kulturze

❖ **ZASADA PRECEDENCJI (*pierwszeństwa*):**

- ❖ jej podstawą jest ranga i status, a nie wiek i płeć
(tu podstawowa różnica między etykietą towarzyską a etykietą biznesu)

❖ **SZACUNEK DLA INNYCH:**

- ❖ z nim związane są praktycznie wszystkie zasady etykiety;
służyć mają one bowiem okazywaniu szacunku drugiemu człowiekowi

Przestrzeganie „**ZŁOTEJ ZASADY**”:

- **BUDDYZM:** Nie czyn krzywdy innym w sposób, jaki mógłby dla ciebie okazać się bolesny.
- **HINDUIZM:** A oto istota powinności: nie rób innym tego, co sprawiłoby tobie ból, gdybyś miał sam tego doświadczyć.
- **CHRZEŚCIJAŃSTWO:** Odwzajemniaj się za wszystko, co inni robią dla ciebie.
- **KONFUCJANIZM:** Nie rób drugiemu, co tobie nie miłe.
- **ISLAM:** Żaden z was nie będzie miał prawdziwej wiary dopóty, dopóki nie będzie pragnął dla swojego brata tego samego, czego pragnie dla siebie.
- **TAOIZM:** Traktuj zysk sąsiada jak swój własny, a stratę sąsiada jak swoją własną.
- **ZOROASTRYZM:** Natura sama w sobie jest dobra i powstrzymuje się od robienia tego, co dla niej samej byłoby niedobre.

Program przedmiotu „Etykieta menedżera”:

- Dobre obyczaje czyli savoir-vivre dla każdego
*dobre maniery na ulicy, za kierownicą, w taksówce i samochodzie, w windzie, restauracji
jak się kłaniać, tytułowanie, przedstawianie*
- Sztuka konwersacji
telefoniczny savoir-vivre, korespondencja, etykieta internetowa
- Zarys dobrych obyczajów w biznesie
pierwsze wrażenie, bilety wizytowe, samochód biznesmena, prezenty, kwiaty, negocjacje
- Ubiór
rodzaje ubiorów, dodatki, błędy w ubiorze, ubiór na specjalne okazje
- Savoir-vivre przy stole
*jak przygotować stół (nakrycie, kwiaty i świece, sztuczce, mowa sztucców),
sadzanie gości przy stole, kolejność dań i podawanie do stołu, menu,
zachowanie się przy stole – jak postępować z owocami, najczęstsze błędy przy stole*
- Kuchnia i potrawy
ryby, owoce morza, sery, kawa, herbata, savoir-vivre alkoholi
- Specjalne biznesowe przyjęcia przy stole
- Etykieta międzykulturowa

Dobre maniery na ulicy –

ulica jako przestrzeń publiczna zobowiązuje nas do respektowania zasad savoir-vivre

- Idąc po chodniku staraj się iść **równo**, nie zygzakami, możliwie jednostajnym krokiem.
- Co najważniejsze staraj się **nie potraćać** innych osób. Jednak, gdy zdarzy ci się kogoś szturchnąć, **zatrzymaj się i przeproś**.
- **Chodnik nie jest miejscem przeznaczonym do kontaktów towarzyskich i prowadzenia dłuższych rozmów.**
- Jeśli spotkamy znajomą osobę, **przywitajmy się, zamieńmy parę słów i to wszystko.**
- Jeśli sytuacja wymaga dłuższej konwersacji, stańcie tak, aby możliwie **jak najmniej utrudniać** innym osobom przejście.
- **Idąc chodnikiem trzymamy się jego prawej strony.**
- Jeśli idziemy w parze lub większym gronie, np.: we trójkę, a z przeciwnej strony nadchodzi inny przechodzień, **idący z lewej strony, powinien się nieco cofnąć.**
- Większa grupa osób idzie dwójkami i trójkami.
- Idąc w towarzystwie mężczyzny, kobieta, osoba starsza lub gość znajdują się **zawsze po prawej stronie mężczyzny.**
- Miejsce honorowe najczęściej znajduje się w środku.

Poruszanie się środkami komunikacji miejskiej:



- Nie musimy uczestniczyć w szturmie do drzwi wejściowych.
- W pierwszej kolejności nich **wyjda ci**, którzy **kończą** swoją **podróż**.
- Po wejściu do pojazdu **nie zatrzymujemy się zaraz przy drzwiach** i nie blokujemy przejścia innym.
- **Wszyscy ustępujemy miejsca starszym osobom, mężczyźni kobietom.**
- Jeśli ktoś nie chce skorzystać z naszej uprzejmości, **nie nalegamy**.
- Rozmawiając z kimś staramy się **mówić dyskretnie** – nie każdy ma przecież chęć na poznanie kolejnego rozdziału z naszego życiorysu.
- Staramy się również **nie prowadzić rozmów przez telefon komórkowy** – chyba że jest to sprawa nagląca.

Za kierownicą:



Kulturalna osoba prowadząca samochód dba o bezpieczeństwo jazdy i o to, aby nie naruszać spokoju innych uczestników ruchu drogowego.

Oto kilka zasad, którymi powinien kierować się prowadzący auto:

- Staraj się **nie używać** często klaksonu.
- **Nie popisuj się** na drodze swoimi hamulcami.
- **Nie krzycz** na innych kierowców i na pieszych. **Nie wygrażaj** im, nie używaj **wulgarnego słownictwa**.
- Jeśli widzisz, że **ktoś potrzebuje pomocy zatrzymaj się** i mu ją zaoferuj.
- Ty jako kierowca jesteś jak gdyby gospodarzem, a pasażerowie Twoimi gośćmi. Zatem do Twoich obowiązków należy **dbanie** o ich **bezpieczeństwo i wygodę jazdy**.
- Jeśli do Twojego samochodu wsiada kobieta, gość lub starszy mężczyzna w dobrym tonie jest **wysiąść, otworzyć drzwi i pomóc zająć miejsce**. Zasada ta nie obowiązuje na drodze o dużym natężeniu ruchu.

Wsiadanie i wysiadanie kobiety:



- Kobieta wsiada i wysiada **tyłem**, tak jakby fotel był zwrócony w kierunku ulicy.
- Następnie robi **zwrot o 90% w lewo, prawą ręką przytrzymując sukienkę**.
- Jednocześnie wciąga nogi ze zwartymi kolanami do wnętrza samochodu.
- **Wysiadając**, kobieta robi **zwrot o 90% na prawo** i wyciąga nogi, **przytrzymując** jednocześnie **lewą ręką sukienkę**.
- Gdy kobieta wsiada **mężczyzna otwiera drzwi i mocno je przytrzymuje**.
- Zachowuje dyskrecję, gdyż czynność ta, szczególnie dla osoby bez doświadczenia, jest dość skomplikowana.
- **Podczas wysiadania mężczyzna jest bardziej pomocny.**
- **Błąd:** mężczyzna podaje prawą rękę i silnym szarpnięciem ułatwia kobiecie wydobycie się z auta.
- **Jest znacznie wygodniej, jeśli mężczyzna poda LEWĄ rękę, która spełnia tylko rolę oparcia. Prawą ręką zaś będzie chronić drzwi przed zamknięciem.**



W taksówce:

- Podczas wsiadania do taksówki **mężczyzna otwiera prawe drzwi i pomaga wsiąść kobiecie**, a następnie – jeśli ruch uliczny na to pozwala – obchodzi auto i **zajmuje miejsce z lewej strony**.
- **W czasie dużego natężenia ruchu kobieta po wejściu do taksówki przesuwa się na lewą stronę** a mężczyzna siada na tylnym prawym miejscu.
- Przy wysiadaniu kobieta ponownie zmuszona jest przesunąć się na prawą stronę.
- Wprawdzie mężczyzna pomaga jej podczas wsiadania i wysiadania, niemniej musi się ona dwukrotnie przesuwać, co nie jest zbyt wygodne.
- **W przypadku, gdy mężczyzna nie może usiąść z lewej strony samochodu a kobieta nie okazuje chęci przesuwania się, mężczyzna wsiada pierwszy a następnie kobieta.**
- Miejsce kobiety w taksówce uzależnione jest zatem od jej decyzji.



W taksówce:

- Stosunki pasażera z kierowcą taksówki powinny być oparte na zasadzie wzajemnej uprzejmości.
- Zbyt brawurowa jazda kierowcy – prośba pasażera o ostrożniejszą jazdę powinna być uwzględniona.
- Pasażer się spieszy i prosi o zwiększenie prędkości – kierowca może uwzględnić życzenie pasażera, pod warunkiem jednak, że nie naruszy przez to obowiązujących przepisów drogowych i nie zagrazi bezpieczeństwu.
- **Inicjatywa rozpoczęcia rozmowy należy do klienta**, ale kierowca dość często pierwszy nawiązuje rozmowę.
- Jeśli odpowiedź pasażera jest krótka, udzielona od niechcenia, to znaczy, że nie zamierza kontynuować rozmowy.
- Dociekliwość kierowcy taksówki i liczne, natrętne pytania są nie na miejscu i mogą budzić pewne podejrzenia.
- **Taksówkarz powinien wieść klienta najkrótszą trasą**, czasami jednak się pomyli – za dodatkowo przebytą drogę nie może obciążać finansowo pasażera.
- Kierowca świadczy niekiedy dodatkowe usługi, jak np.: otwarcie drzwi samochodu, przyniesienie i wyniesienie bagażu. **Za te czynności taksówkarzowi przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.**

KLATKA SCHODOWA:



- Mieszkańców tej samej klatki schodowej pozdrawiamy, jeśli nawet znamy ich tylko z widzenia.
- Pierwszy pozdrawia ten, kto **wchodzi**.
- **Dzieci kłaniają się wszystkim.**
- Idąc z kobietą, **mężczyzna kroczy tuż za nią a schodząc w dół – tuż przed nią.**
- **Mężczyzna**, spotykając na schodach kobietę lub osobę starszą, **ustępuje miejsca przy poręczy. W identyczny sposób postępuje, idąc z kobietą.**
 - **Na wąskich schodach zatrzymuje się na zakręcie lub półpiętrze i czeka, póki osoby starsze lub kobiety nie przejdą dalej.**

W WINDZIE:

*wchodząc do windy pamiętamy, że kobiety korzystają z pierwszeństwa w stosunku do mężczyzn, a starsi w stosunku do młodszych
wchodząc do windy, niezależnie od płci, wieku i stanowiska, mówimy „dzień dobry”
a opuszczając ją „do widzenia”*

- **Precedencja w windzie różni się od zasady pierwszeństwa etykiety towarzyskiej!**
- **Pierwszeństwo mają osoby, które pierwsze podeszły do windy** (jak na zasadzie kolejki).
- Oczywiście, jeżeli widzimy tuż za sobą przełożonego i nie ma obawy, że nie zmieścimy się do windy (a nawet i wtedy), możemy go puścić przodem. Musimy być jednak pewni, że nie spowoduje to utrudnienia dla innych oczekujących osób.
- Według zasady – nie obowiązuje przepuszczanie osób wyższych rangą, ponieważ osoby na niskich stanowiskach mogłyby się nigdy nie doczekać na swoją kolej.
- Oczywiście zawsze też możemy zrobić wyjątek dla osoby znacznie starszej.
- **Z windy pierwsze powinny wyjść osoby, które stoją najbliżej wyjścia.**
- Jeżeli nawet nie jest to nasze piętro docelowe, także opuszczamy windę, stojąc przy drzwiach, żeby zrobić miejsce innym wychodzącym, po czym wchodzimy z powrotem.
- Winda jest tak małym pomieszczeniem, że zanieczyszczenie w niej powietrza jest bardzo duże. Dlatego nie palmy papierosów w windzie – nawet gdy w danej chwili nikogo oprócz nas w niej nie ma.
- Jeśli wszedłszy do windy, widzisz, że ktoś się zbliża, przytrzymaj drzwi, żeby nadchodząca osoba nie musiała czekać.
- Jeśli widzisz, że winda jest już pełna, nie wciskaj się na siłę – spowoduje to bowiem niewygodę dla innych.
- Jeśli w windzie są drzwi wahadłowe, grzecznie będzie, jeśli wychodzisz wcześniej, przytrzymać te drzwi dla następnej osoby. Miejmy nadzieję, że następna osoba przejmie to od nas i nie będziemy tkwić przy tych drzwiach aż do ostatniego wychodzącego.



W restauracji:

- Gdy wchodzimy do restauracji, mężczyzna otwiera drzwi kobiecie i puszcza ją przodem.
- Następnie **pomaga** kobiecie **zdyć okrycie**, oddaje je do szatni i odbiera numerek.
- *W przypadku, gdy kelner pokazuje miejsce*, kelner idzie przodem, **następnie kobieta, a za nią mężczyzna**.
- *Gdy nie ma kelnera, który prowadzi*, **mężczyzna wybiera stół, idzie przodem, proponuje kobiecie miejsce, a po uzyskaniu akceptacji odsuwa krzesło i pomaga jej usiąść**.
- *W eleganckich restauracjach kobiety otrzymują menu bez cen.*
- W złym tonie jest wybieranie potraw najdroższych jak i najtańszych.
- **Mężczyzna pyta, co kobieta wybrała, może jej również coś polecić.**
- Następnie, gdy kelner podejdzie, **składa zamówienie kobiety, a następnie zamawia swój posiłek**.
- Gdy kobieta mówi „zamów coś dla mnie”, mężczyzna powinien poznać jej potrzeby, a w szczególnych wypadkach poradzić się kelnera.



W restauracji:

- Gdy kobieta zaczyna wstawać, **mężczyzna powinien wstać pierwszy, podać jej dłoń i pomóc, odsuwając w czasie wstawania krzesło.**
- W restauracji, rozkładamy serwetkę na kolanach, a kiedy wstajemy kładziemy ją **z prawej strony talerza.**
- Przy zamawianiu nie zerkamy co chwila do wybranej pozycji – świadczy to o naszym braku zdecydowania i braku szacunku dla pracy kelnera.
- Jeśli nie wiesz, jak jeść daną potrawę najlepiej poproś kelnera o pomoc.
- Również przy wyborze win – jeśli nie czujesz się na siłach poproś o pomoc obsługę.
- **Rachunek należy płacić dyskretnie.**
- W lepszych lokalach jest on dostarczany mężczyźnie w specjalnym etui. Tam też kładzie się pieniądze, łącznie z napiwkiem.
- W złym tonie jest oczekiwanie na resztę.
- Jeśli akurat jest taka możliwość i są tańce powinieneś grzecznie skłonić się przed kobietą i zapytać: „Czy mogę Panią prosić do tańca?”. Następnie bierzesz wybraną rękę i prowadzisz na parkiet. Po zakończonym tańcu mówisz „dziękuję” i albo prosisz o następny taniec, albo odprowadzasz tancerkę.



PODSUMOWANIE

– kilka cennych wskazówek:

- Zasady dobrego wychowania obowiązują również w takich miejscach jak szatnia, kolejka czy bufet.
- Generalna zasada brzmi: w szatni nie rozpychamy się łokciami i nie staramy się za wszelką cenę dotrzeć do naszych okryć.
 - Niezwykle atrakcyjnym elementem bufetu są stoły zastawione zakąskami i napojami. Z chwilą otwarcia drzwi do jadalni niektórzy goście tracą panowanie nad sobą i rzucają się do stołu. Takie zachowanie jest niedopuszczalne i bardzo źle o nas świadczy.
 - Istnieją trzy magiczne słowa, które bardzo ułatwiają kontakty międzyludzkie: **proszę, dziękuję, przepraszam**.
 - W czasie rozmów używajmy łagodnego, ciepłego tonu.
 - Starajmy się nie okazywać zniecierpliwienia i irytacji.
- W sytuacjach przykrych bądźmy stanowczy, ale powściągajmy gniew.



PODSUMOWANIE

– kilka cennych wskazówek:

- Utrzymując kontakty z ludźmi powinniśmy również nauczyć się słuchać.
 - Bycie uprzejmym oznacza również, **że każdego rozmówcę, niezależnie od zajmowanego stanowiska, traktujemy z należyтым szacunkiem.**
 - Mówimy, zwracając się do wszystkich, a nie do jednej wybranej osoby.
 - W spotkaniu towarzyskim rozmowę najczęściej inicjuje gospodarz i troszczy się o jej prawidłowy przebieg, traktując równo zaproszonych gości.
 - Punktualność jest kolejną cechą, która wyróżnia osoby uprzejme.
 - **Spóźnianie się na proszoną kolację nie jest w dobrym tonie.** Okazujemy w ten sposób lekceważenie dla gospodarza przyjęcia i dla innych gości, którzy przybyli punktualnie.
 - W kontaktach międzyludzkich kierujemy się **uśmiechem i życzliwością. Pomagajmy innym, starajmy się być zawsze pogodni.**



Jak się kłaniać:

- ❏ Każdy ukłon powinien wyrażać uprzejmość, szacunek, ale może również wyrażać emocje uczucia.
- ❏ Osoba o wysokiej kulturze kłania się jednakowo wszystkim uprzejmie.
- ❏ **Mężczyzna**, kłaniając się pochyla lekko tułów i głowę oraz spogląda pozdrawianemu w twarz.
- ❏ **Wyjmuje z ust papierosa i ręce z kieszeni płaszcza.**
- ❏ **Kłaniając się, mężczyzna zdejmuje kapelusz lub czapkę z daszkiem.**
- ❏ Jeśli kłaniamy się komuś idącemu z naprzeciwka zdejmujemy kapelusz **prawą ręką**, zaś jeśli kogoś wyprzedzamy robimy to **lewą ręką**.
- ❏ **Kobieta** kłania się tylko głową.
- ❏ Obowiązuje zasada, że mężczyzna pierwszy kłania się kobiecie. Zasada nie dotyczy jednak młodej dziewczyny. To ona powinna pierwsza ukłonić się starszemu mężczyźnie.
- ❏ **UNIWERSALNE REGUŁY KOLEJNOŚCI KŁANIANIA: MĘŻCZYŻNA kłania się KOBIECIE, MŁODSZY – STARSZEMU, PRACOWNIK – PRZEŁOŻONEMU, IDĄCY – STOJĄCEMU, WCHODZĄCY – OBECNYM, JADĄCY SAMOCHODEM – IDĄCEMU PIĘSZO, POJEDYŃCZA OSOBA – GRUPIE, IDĄCY SCHODAMI W GÓRĘ – SCHODZĄCEMU W DÓŁ, IDĄCY SZYBCIEJ – IDĄCEMU WOLNIEJ.**
- ❏ Na każdy ukłon trzeba odpowiedzieć, podziękować.
- ❏ W dobrym tonie jest kłanianie się sprzedawczyniom w sklepach, gdzie robimy często zakupy.
- ❏ **NA GRUNCIE ZAWODOWYM OBOWIĄZUJĄ UNIWERSALNE ZASADY:** dyrektor pozdrawia portiera i innych pracowników, urzędniczka powie dzień dobry swoim kolegom stojącym w holu, a specjalista ukłoni się woźnej na korytarzu.
- ❏ **Pierwsze pozdrowienie jest wyrazem naszej uprzejmości i jednocześnie świadczy o naszej kulturze.**
- ❏ Na terenie przedsiębiorstwa **młodzi pracownicy pierwsi pozdrawiają starszych, mężczyźni – kobiety, pracownicy – swoich zwierzchników.** Od tych zasad są wyjątki: kierownik pozdrawia zatrudnione panie, zwierzchnik kłania się pierwszy starszemu pracownikowi.

UŚCISK DŁONI:

JAK PODAWAĆ RĘKĘ

- wyciągnij prawą dłoń z kciukiem do góry,
- uściśnij zdecydowanie, ale z umiarem; siłę uścisku dopasuj do uścisku osoby, z którą się witasz,
- uściśnij dłoń drugiej osoby raz lub dwa razy,
- puść dłoń po kilku sekundach; nie trzymaj ręki drugiej osoby zbyt długo,
- spójrz w oczy przedstawianej osoby ale nie wpatruj się w nią,
- drinka zawsze trzymaj w lewej ręce; w ten sposób nie będziesz musiał się martwić, co zrobić ze szklanką lub kieliszkiem, gdy będziesz chciał wyciągnąć rękę na powitanie, a twoja dłoń nie będzie lepka lub mokra.

KIEDY uściśnąć dłoń

- spotykasz się z kimś po raz pierwszy,
- spotykasz się z kimś, kogo dawno nie widziałeś,
- witasz się z gospodarzem lub gospodynią spotkania,
 - witasz swoich gości,
- żegnasz się i chcesz okazać komuś szczególny szacunek.

UŚCISK DŁONI:

**KIEDY
wyciągnąć rękę**

- Niemal w każdej sytuacji biznesowej uścisk dłoni jest odpowiednim gestem,
- Jeżeli jednak znajdujemy się w towarzystwie dygnitarzy lub wysokich rangą urzędników korporacyjnych, należy poczekać, aż oni pierwsi wyciągną do nas rękę,
- Zawsze, bez względu na sytuację, gdy ktoś podaje ci rękę na powitanie, odwzajemnij się tym samym. Zignorowanie lub odmówienie uściśnięcia wyciągniętej do ciebie dłoni jest wyjątkowo niegrzeczne,
- W momencie, gdy podajesz rękę, spójrz drugiej osobie w oczy, uśmiechnij się i powiedz: „Dzień dobry. Miło mi pana/panią poznać”.
- Jeżeli wyciągniesz rękę na powitanie, a druga osoba na to nie zareaguje, po prostu cofnij rękę i prowadź dalej rozmowę.

**KIEDY nie
podawać ręki**

- Jeśli druga osoba ma zajęte obie ręce, po prostu skinij głową i powiedz coś w rodzaju: „Dzień dobry” lub „Miło mi znowu pana/panią widzieć”.
- Jeśli podchodzisz do dygnitarza lub kogoś wyższego rangą, poczekaj, aż on pierwszy wyciągnie do ciebie rękę.
- Jeśli ktoś ci mówi, że jest chory i wolałby nie podawać ręki, można tę formalność pominąć.

Błędy najczęściej popełniane przy powitaniu:



- ✿ **Uścisk „śniętej ryby”.**
- ✿ **Uścisk „rękawiczki”:** stosowany jedynie wobec osoby dobrze znanej, w ten sposób inicjator pragnie sprawić wrażenie, że jest osobą godną zawierzenia; W BIZNESIE DOPUSZCZALNY TYLKO PRZY SKŁADANIU KONDOLENCJI.
- ✿ **Dłoń podana na sztywnej, wyprostowanej ręce i słaby uścisk:** autor takiego uścisku niewerbalnie mówi nam – „Wiesz, nie mam ochoty się z tobą witać”.
- ✿ **Uścisk „dziadka do orzechów”.**
- ✿ **Zbyt długie „pompowanie”.**
- ✿ **Odsuwanie się i podchodzenie zbyt blisko rozmówcy.**
- ✿ **Powitanie „na niedźwiedzia”.**
- ✿ **Dotykanie.**
- ✿ **Nieprzyjęcie czyjegoś uścisku:** faux-pas dużego kalibru.
- ✿ **Noszenie ostrego pierścienia na prawej dłoni.**



CAŁUJĘ TWOJĄ DŁOŃ, MADAME

❖ 3 stanowiska:

jest to zwyczaj rycerski, światowy, zasługujący na pielęgnowanie – zwolennicy tego poglądu całują w rękę wszędzie
kolejną grupę, najmniej liczną, stanowią mężczyźni, którzy nie całują w rękę w ogóle
trzecia grupa uważa, że w rękę całuje się jedynie najdroższe osoby w życiu – matkę i żonę oraz inne panie, przy okazji podziękowań za okazaną życzliwość, składania życzeń, gratulacji itp

❖ **fachowcy od savoir-vivre kierują się zasadą, że lepiej nie całować, chyba, że kobieta sama się tego domaga wyciągając rękę tak jak do pocałunku**

❖ **nie całuje się pań w rękę** pod gołym niebem, a więc na ulicy, na plaży, w parku i gdziekolwiek na zewnątrz

❖ **nie całuje się pań w rękę** podczas kontaktów oficjalnych, na przykład w urzędzie

❖ dawniej mężatka cieszyła się większym respektem niż panna; dziś jednak nie stan cywilny, lecz wiek i pozycja społeczna się liczą – stąd też, gdy znajdujemy się w towarzystwie, musimy być konsekwentni: albo całujemy w rękę wszystkie panie, albo żadnej

❖ przeżywamy okres nagminnego całowania kobiet w rękę – nie świadczy to wcale o dobrym wychowaniu

❖ praktykowany przez nas „cmok-nonsens” jest przyjmowany przez wiele narodów z lekkim przymrużeniem oka – pachnie trochę zaściankiem

Tytułowanie:

Tytuły, którymi się posługujemy, można podzielić na kilka grup:

- **tytuły urzędowe:** związane z zajmowanym stanowiskiem, np. dyrektor, naczelnik,
- **tytuły dyplomatyczne:** ambasador, charge d'affaire,
- **tytuły naukowe:** magister, inżynier, doktor, docent, profesor; docenta w stosunkach towarzyskich tytułujemy profesorem
- **tytuły kurtuazyjne:** ekscelencja, eminencja i magnificencja,

jeśli występujemy na konferencji w pierwszej kolejności zwracamy się do przedstawicieli władz państwowych, gospodarczych i innych, w następnej kolejności słowa kierujemy do wszystkich obecnych na sali

w korespondencji nie można skracać takich tytułów jak dyrektor, redaktor i profesor; wyjątek od tej zasady stanowią: doktor, magister, inżynier

TUTUŁOWANIE:

OSOBA	TYTUŁY	UWAGI
Papież	Wasza Świątobliwość, Ojciec Święty	Nie „ŚwiĘtobliwość” – ta forma jest rzadka
Król	Wasza Królewska Mość	
Prezydent RP	Panie Prezydencie Pani Prezydent (Wasza) Ekscelencjo	Forma „Ekscelencjo” jest używana tylko przez obywateli innych państw
Żona/Mąż Prezydenta	Pani/Panie	Nie „Pani Prezydentowo” – ta forma jest błędna
Premier/Minister	Panie Premierze/Ministrze Pani Premier/Minister (Wasza) Ekscelencjo	Forma „Ekscelencjo” jest używana tylko przez obywateli innych państw
Żona/Mąż Premiera/Ministra	Pani/Panie	
Ambasador nadzwyczajny i pełnomocny	Panie Ambasadorku Pani Ambasador (Wasza) Ekscelencjo	Forma „Ekscelencjo” jest używana tylko przez obywateli innych państw
Żona/Mąż Ambasadora	Pani/Panie	

TUTUŁOWANIE:

OSOBA	TYTUŁY	UWAGI
Arcybiskup/Biskup Kościoła rzymskokatolickiego	Księżę Arcybiskupie/Biskupie (Wasza) Ekscelencjo	Forma „Ekscelencjo” używana wyłącznie wtedy, kiedy hierarcha nosi purpurę
Kardynał Kościoła rzymskokatolickiego	Księżę Kardynale (Wasza) Eminencjo	Forma „Eminencjo” używana wyłącznie wtedy, kiedy hierarcha nosi purpurę
Dostojnicy Kościoła prawosławnego	Panie	Nie używają tytułów kurtuazyjnych
Prezydent miasta	Panie Prezydencie Pani Prezydent	
Rektor/Prorektor wyższej uczelni	Panie Rektorze Pani Rektor (Wasza) Magnificencjo	Forma „Magnificencjo” używana jest w sytuacjach uroczystych
Profesor	Panie Profesorze Pani Profesor	
Ksiądz profesor	Księżę Profesorze	
Ksiądz rektor	Księżę Rektorze (Wasza) Magnificencjo	Forma „Magnificencjo” używana jest w sytuacjach uroczystych

Przedstawianie:



- ❖ W towarzystwie przedstawienia dokonuje gospodarz, gospodyni, członkowie rodziny, znajomi.
- ❖ Przedstawia się: **mężczyznę – kobiecie, młodszego – starszemu, młodszego rangą – starszemu rangą.**
- ❖ **WYJĄTKI:**
 - nowo przybyłych gości przedstawia się już obecnym pojedynczą osobę (kobietę lub mężczyznę) małżeństwu**
- ❖ Przedstawiając wymieniamy najpierw nazwisko osoby przedstawianej, młodszej a następnie osoby starszej, której kogoś przedstawiamy. Niekiedy podajemy tytuły naukowe i służbowe (na płaszczyźnie prywatnej nie). Nazwiska osób przedstawianych wypowiadamy wyraźnie i poprawnie.
- ❖ Jeśli jesteśmy w większym gronie osób, a nie zostaliśmy przedstawieni dobry obyczaj każe, abyśmy zrobili to samemu. Zatem podchodzimy do osoby, którą chcemy poznać i mówimy: „Pozwoli Pan(i), że się przedstawię, jestem...”.
- ❖ Istnieje również inna forma zapoznania: „Poznajcie się, panie, panowie”, „Pozwólcie, że was poznam”. Ta forma nie wskazuje, kto komu jest przedstawiany i bywa stosowana w czasie zapoznawania **ludzi jednej płci, małej różnicy wieku i stanowisk.**
 - ❖ **W kręgach biznesu przedstawianie osób odbywa się na podstawie precedencji, czyli pierwszeństwa wynikającego z rangi i statusu – OSOBA ZAJMUJĄCA WYŻSZE STANOWISKO MA PIERWSZEŃSTWO PRZED OSOBĄ O STANOWISKU NIŻSZYM.**

WAŻNE ZASADY DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIANIA OSÓB, O KTÓRYCH WARTO PAMIĘTAĆ:

- Podczas prezentacji osoba przedstawiająca **nie powinna używać gestów**. Jej zachowanie niewerbalne ogranicza się do zwrócenia się twarzą najpierw do osoby o wyższym stanowisku, przy równoczesnej prośbie o pozwolenie na prezentację, następnie kierujemy wzrok na osoby przedstawiane.
- Podczas przedstawiania ważny jest **kierunek kontaktu wzrokowego. WZROK POWINIEN PADAĆ NA OSOBĘ, KTÓRĄ WŁAŚNIE PRZEDSTAWIAMY.**
- Osoba niepubliczna przedstawiana jest osobie publicznej o dużej randze społecznej.
- Menedżer jest przedstawiany klientowi, bez względu na stanowisko klienta.
- Jeżeli mamy do czynienia z osobami o tej samej randze, można stosować zasady etykiety towarzyskiej lub przedstawiać osoby w kolejności alfabetycznej.
- Podczas przedstawiania, oprócz wymienienia imion, nazwisk, stanowisk i tytułów **ważne jest dodanie czegoś na temat tych osób, aby ułatwić im zainicjowanie rozmowy.**
- **Jeśli osoba przedstawiająca popełniła błąd należy to natychmiast skorygować.** Przedstawiający przeprasza.
- **Nie reagujemy na faux-pas w zakresie kolejności przedstawiania.**
- Jeżeli większa grupa znajduje się w pomieszczeniu i wchodzi kolejny gość, to bez względu na rangę – przedstawiamy go osobom będącym już na miejscu. **Następnie przedstawiamy mu gości według rangi zajmowanych stanowisk.**
- Przedstawiając, obie osoby traktujemy tak samo (przedstawiamy tylko nazwiska, imiona i nazwiska, stanowiska).
- Jeśli pamiętamy tylko imiona, możemy poprosić przedstawianych o pomoc.

Mów do mnie po prostu „ty”:

- Stara zasada uprzejmości mówi, iż przejście na „ty” proponuje: starszy – młodszemu, przełożony – podwładnemu, starszy pracownik – młodszemu, starsza kobieta – młodszej
- Przejście na „ty” powinno być przemyślane.
- *Bruderschaft* – dotyczy obyczajów pijackich.



Dziękuję za uwagę

dr Anna Pietruszka-Ortyl
Katedra Zachowań Organizacyjnych
pok. 517 paw. U; tel. 12/2935178;
pietrusa@uek.krakow.pl