



Biuletyn Biura Karier WSG

Savoir – vivre w pracy



BIURO KARIER
WYŻSZEJ SZKOŁY GOSPODARKI W BYDGOSZCZY

Pamiętaj - pracę dostają nie Ci, którzy najwięcej wiedzą o tej pracy, lecz Ci, którzy najwięcej wiedzą o tym, jak dostaje się pracę.

(Dick Larthop)

Umiejętność poprawnego zachowania się niezależnie od sytuacji, stała się koniecznością. W kontaktach służbowych, biznesowych należy przede wszystkim zwrócić uwagę na:

Hierarchię

Przywileje zarezerwowane są dla osób zajmujących wyższą pozycję w firmie, bez względu na płeć i wiek, jednak w wielu kulturach obowiązują następujące zasady:

- Zasada płci** - kobieta otrzymuje przewagę za płeć, czasami kobieta nie chce z tego korzystać i wówczas mężczyźni mogą czuć się zwolnieni z obowiązku przestrzegania tej reguły.
- Zasada wieku** - mówi ona, że starszy jest ważniejszy niż młodszy. Istotna jest również przynależność do pokoleń. Na przykład, gdy do jednego wolnego miejsca idzie młoda kobieta i starszy mężczyzna, to on jest ważniejszy i ma pierwszeństwo.

Tytułowanie

Tytuły służbowe, związane z piastowanym stanowiskiem: - Minister, Premier, Dyrektor itp. oraz ich zastępcy - Panie Ministrze, Panie Premierze, Panie Dyrektorze, - Nigdy: Panie Wicedyrektorze, Panie Zastępczo Dyrektora itp. - Tytuły służbowe dwuczłonowe np. Główny specjalista ds....., Doradca Prezydenta - zwracamy się tytułami naukowymi np. Panie magistrze, panie inżynierze itp. (nie mówimy Panie Główny Specjalisto) - Były Dyrektor, czy Ex-Minister - honorowo można się zwracać per Panie Dyrektorze, czy Panie Ministrze, zwłaszcza byli pracownicy. ("Byłemu" wypada poprosić o zaniechanie tytułowania)

Przedstawianie

W pracy nowego pracownika powinien przedstawić szef. Ponadto:

- gospodarz przedstawia swoich gości
- osobie starszej przedstawiamy osobę młodszą,
- przedstawiając kogoś podajemy nie tylko nazwisko, ale i imię (unikniemy w ten sposób niezręczności, gdy ktoś ma pospolite nazwisko, np. Pan Burak)
- imię wymieniamy zawsze przed nazwiskiem
- formułę "Bardzo mi przyjemnie" wypowiada szef
- osobę wchodzącą przedstawiamy tym, którzy na umówione spotkanie przyszli wcześniej
- przedstawiając sobie dwie osoby wypada dodać o nich parę słów, aby znalazły temat do rozpoczęcia rozmowy
- przedstawiając kogoś w pewnym sensie ręczyśmy za niego, dlatego uważajmy, aby nie przedstawić osobie na stanowisku, kogoś za kogo nie możemy ręczyć.

Autoprezentację

Jeśli jesteśmy zmuszeni przedstawić się sami, koniecznie musimy dodać kilka słów o sobie, najlepiej a propos spotkania - przedstawiając się sami, nigdy nie podajemy własnych tytułów (zamiast magister Tomek, czy inżynier Mamoń lepiej nic nie mówić – będzie mniej pretensjonalnie) - nie jest przyjęte, aby kobiety same przedstawiały się mężczyznom, chyba że są dużo starsi.

Wymiana wizytówek

Kolejnym niezwykle istotnym elementem spotkań biznesowych jest wymiana wizytówek. Także tu powszechnie przyjęte są następujące zasady:

1. Wymiana wizytówek następuje na koniec rozmowy.
2. Można poprosić kogoś o jego wizytówkę dopiero wtedy, kiedy samemu się swoją wcześniej ofiarowało,
3. Nie prosimy o wizytówkę osoby stojącej w hierarchii służbowej w danej firmie wyżej.
4. Otrzymałą wizytówkę czytamy, potem chowamy,
5. Wizytówki otrzymanej na początku biznesowego spotkania nie należy chować do portfela czy kieszeni. Można ją włożyć np. do służbowego notesu lub odłożyć na stół, a dopiero po spotkaniu schować,
6. Nowo poznanej osobie dajemy jedną wizytówkę

Ubiór

Spośród trzech elementów ubrania: garnituru, koszuli i krawatu, tylko jeden z nich może być we wzorek. Obuwie powinno być dostosowane kolorem do ubrania: do ubrań jasnych i brązowych – obuwie brązowe, czarne obuwie można nosić do każdego ubrania. Kobiety nie powinny nadmiernie przesadzać z biżuterią.

Podstawową zasadą jest aby nieodpowiednim ubraniem nie zwracać uwagi otoczenia, a tym bardziej nie wzbudzać niesmaku. Jeśli przyjdiesz do teatru w spodniach sportowych, nikt nie uwierzy, że musiałeś się tak ubrać z konieczności. Swoim strojem zdradzisz brak dobrego wychowania, niechęć zadania sobie trudu, aby się odpowiednio przygotować lub dasz w ten sposób jasny komunikat, że uważałeś ten trud za zbyteczny. Im bardziej oficjalna uroczystość tym większą wagę należy przykładac do swojego stroju. Musisz sobie zdać sprawę, jak dalece inni oceniają cię po ubraniu. Oczywiście nie wszystkich stać na kosztowane ubrania, lecz gdy mamy strój skromny lub podniszczony – musi on być schludny.

Punktualność

Nie wolno spóźniać się, nie wypada również przychodzić za wcześnie. Spóźnienie powinno występować jedynie w wyjątkowej sytuacji, a spóźniony musi przeprosić i krótko usprawiedliwić swoje spóźnienie. Gdy spóźnienie dotyczy zebrania, przeprosiny i usprawiedliwienie powinny być przekazane gospodarzowi spotkania w czasie przerwy (nie przerywamy obrad).

Grupę pracowniczą

Receptę na sukces w grupie pracowniczej możemy zawrzeć w 5 słowach: uśmiech, życzliwość, dyskrecja, lojalność i uprzejmość. Jeżeli spełnisz te kryteria pozostanie Ci jeszcze: unikanie mlaskania podczas spożywania posiłków, pozostawianie po sobie porządku, nie okazywanie skrajnych emocji, nie przenoszenie spraw „pozasłużbowych” do firmy i nie obarczanie nimi współpracowników. Proste, prawda?

Savoir Vivre komunikacji

Rozmowy przez telefon komórkowy

Rozmowy ograniczamy tylko do rozmów służbowych. Ponadto wyróżnia się następujące zasady:

1. Wyłączamy telefon w czasie spotkania, w kinie, teatrze czy na koncercie.
2. Odbieramy go tylko wtedy, gdy można rozmawiać.
3. Jeśli telefon zadzwoni - przepraszamy swoje towarzystwo i na chwilę wychodzimy, w środkach transportu maksymalnie ściszymy rozmowę i staramy się rozmawiać krótko.
4. Dzwonek naszego telefonu, nie może stawiać na baczność całego otoczenia ani wywoływać zażenowania.
5. Nie powinno się odbierać cudzej „komórki”, chyba że jesteśmy do tego upoważnieni.
6. Jeśli ktoś dzwoni na nasz służbowy telefon, musimy się przedstawić, gdy na prywatny – nie jest to konieczne.

Błędy w konwersacji (przemówienia, rozmowy):

- paternalistyczny, pouczający ton głosu,
- niewłaściwa siła głosu i prędkość mówienia,
- autorytarny, władczy ton głosu, zwroty "fachowe", zwroty obcojęzyczne

Jak zyskać opinię interesującego rozmówcy:

- stosować zwroty typu sugerujące nasze zainteresowanie
- podążać za myślą rozmówcy, parafrazować jego wypowiedzi: "Jak dobrze zrozumiałem, Pana zdaniem...",
- "odzwierciedlać", czyli pokazywać pozycją ciała, że jesteśmy zainteresowani (nachylenie się do rozmówcy, patrzenie na jego usta, przytakiwanie głową itp.).

Nawiązywanie rozmowy:

- najlepiej i najbezpieczniej nawiązać rozmowę poprzez zadanie jakiegoś, nawet banalnego pytania np. Co Pan o tym sądzi?, Czym się Pani zajmuje?
- okazywać żywe zainteresowanie rozmową.
- postawą "odzwierciedlać", czyli pokazywać pozycją ciała, że jesteśmy zainteresowani (wystarczy nachylenie się do rozmówcy, patrzenie na niego, przytakiwanie głową itp.).

Tematy niedozwolone:

- religia, orientacja seksualna, problemy rodzinne, rasa, polityka, moralność, finanse,
- "poradnictwo" - nie wypada wykorzystywać prywatnego spotkania z lekarzem w celu uzyskania porady medycznej (podobnie z prawnikami, księgowymi itp.),
- pytanie "Jak się masz?" jest kurtuazyjne - nie wypada opowiadać o swoich problemach, narzekać, użalać się nad sobą.

Czego unikać podczas rozmowy:

- żartów o określonych zawodach, grupach społecznych, narodach (np. o Żydach, czarnoskórych, policjantach, księżach),
- bezwzględnej szczerości, choć często osoby deklarują, że chcą usłyszeć prawdę, to nigdy nie chcą być obrażane
- wulgaryzmów,
- użalania się nad sobą, malkontentstwa
- oskarżania,
- plotkowania.

Pochwały i komplementy:

- pochwały w pracy powinny dotyczyć spraw zawodowych, a nie np. wyglądu,
- chwając, wymieniamy dokładnie to, co mamy na myśli - zamiast "Dobra robota", lepiej powiedzieć "Przygotowała Pani bardzo profesjonalny raport - jest czytelny, jasny i bardzo rzetelny",
- jeśli chwalimy grupę, lepiej wymienić wszystkich po nazwisku

- (taka pochwała sprawia chwalonemu dużo większą satysfakcję),
- krytykujemy na osobności, chwalimy publicznie!
- warto do pochwały słownej dodać kilka słów na piśmie, to podkreśla wagę pochwały,
- czym szybciej kogoś pochwalimy, tym lepszy będzie efekt pochwały,
- jeśli ktoś mówi nam komplement, należy podziękować, a nie zaprzeczać!

Krytyka:

- nie należy krytykować wszystkiego
- jeśli ktoś krytykuje nas całościowo, nie merytorycznie, poprośmy o wyjaśnienie: "W którym miejscu, Pana zdaniem popełniłem błąd?", "Co dokładnie masz na myśli?".

Języki obce:

- używanie "makaronizmów", czyli obcojęzycznych wtrętów jest w bardzo złym guście!
- w towarzystwie tłumacza nie zwracamy się do niego, lecz do rozmówcy, tłumaczowi podziękujemy po spotkaniu, a naszym "właściwym" partnerem jest nasz rozmówca,
- jeśli jesteśmy gościem a gospodarz proponuje nam usługi swojego tłumacza, nie wypada nam odmówić, nawet jeśli mamy własnego,
- podczas oficjalnych spotkań tłumacz siedzi po lewej stronie, nieco z tyłu przewodniczącego delegacji, w samochodzie - obok kierowcy.

Automatyczna sekretarka:

- jeśli decydujesz się na automatyczną sekretarkę wiedz, że musisz oddzwonić do wszystkich, którzy o to poproszą,
- nie podnoś słuchawki, gdy ktoś zaczął się nagrywać, pomyśli, że selekcjonujesz rozmówców.

Netykieta, czyli etykieta w Internecie:

- nie piszemy postów dużymi literami, oznacza to "wykrzyczenie",
- koniecznie wypełniamy pole "temat",
- nie wysyłamy dużych plików w załączniku (do 5 MB)
- stosuj te same zasady, co w korespondencji tradycyjnej!

Korespondencja służbowa:

- drukujemy jednostronnie na formacie A4
- w jednym piśmie stosujemy jedną czcionkę, najlepiej Times New Roman, Arial, Courier,
- robimy wyrównanie (adjustację), jeśli tekstu jest mało - 1,5 odstępu,
- list składamy na 4 części - najpierw pionowo, później poziomo, do koperty podłużnej - na trzy części,
- karty świąteczne, zwykle na Nowy Rok, bo jest to święto międzynarodowe, świeckie - bez motywów religijnych.

GAFA, FAUX PAS – Co robić jak już stało się!

Popełniłeś gafę, powiedziałeś coś czego powiedzieć nie wypadało – kłeska, rozpacz i złamanie kariery. Niekoniecznie. Wszyscy jesteśmy ludźmi i każdy ma swoje słabości. Nie jest sztuką nie popełniać błędów, prawdziwą sztuką jest umieć je naprawiać i ich nie powtarzać. Nie wpadaj w panikę, poznaj i postaraj się zrozumieć swój styl reagowania w sytuacji trudnej, niepewnej, agresywnej. Jeżeli to możliwe wykorzystaj okazję do wyjaśnienia kłopotliwej sytuacji

Bibliografia

Anna Siewierska-Chmaj (dostęp: 20.12.2007)
<http://www.obcasy.pl/index.php?art=1&dzial=165&dzial2=167>
Olszewska-Dyoniziak Barbara „Człowiek-Kultura-Osobowość. Wstęp do klasycznej antropologii kulturowej”, ATLA2, Warszawa 2007