

LADISLAV ŠPAČEK

malá
kniha
etikety
pro firmu
a úřad



MLADÁ FRONTA

© Ladislav Špaček, 2010

© Cover photo Jaroslav Fišer, 2010

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 nevrlého 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 nejbliže 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 šéfovou židli, měli by kolegové o čem doma vyprávět.