

Dawid Kulpa

Samorządowiec z klasą

Kieszonkowy poradnik stylu i dobrych manier



Związek Powiatów Polskich
www.zpp.pl

Dawid Kulpa

Samorządowiec z klasą

Kieszonkowy poradnik
stylu i dobrych manier

Grudzień 2017
Nowy Sącz

Publikacja jest rozpowszechniana bezpłatnie.

Wersja elektroniczna znajduje się na stronie www.zpp.pl

Opracowanie redakcyjne

Rafał Rudka

Korekta

Tomasz Smaś



Copyright by Związek Powiatów Polskich

Związek Powiatów Polskich
Pałac Kultury i Nauki (27 piętro, pokój 2704)
00-901 Warszawa, Plac Defilad 1
www.zpp.pl

ISBN

978-83-62251-30-8

ISBN (wersja elektroniczna)

978-83-62251-31-5

Spis treści

Słowo wstępne	5
Od Autora	7
1. Człowiek, który jest profesjonalistą - zna wartość czasu!	9
2. Powitanie bez żadnych niejasności.....	11
3. Prosty gest o ogromnym znaczeniu - uścisk dłoni	13
4. Precedencja stanowisk.....	17
5. Umiejętność poprawnego tytułowania - kompetencją mile widzianą również wśród samorządowców	20
6. Dobre maniery i precedencja obowiązują również podczas podróży samochodem	24
7. Znajomość i umiejętność stosowania się do dress code'u - obowiązkowa!	28
8. Właściwe zachowanie i postawa w trakcie rozmowy nieodłączną częścią dobrych manier	34
9. Wizytówka nieodzownym elementem komunikacji profesjonalistów	38
10. Znajomość zasad korespondencji drogą mailową - gwarantem wzmocnienia wizerunku	41
11. Jak cię słyszą, tak cię piszą... Czyli kilka słów o telefonicznej etykiecie	45
12. Pisanie listów nadal odgrywa ważną rolę w życiu służbowym i prywatnym	48
13. O tym, jak nie najeść się wstydu przy stole	52
14. Nikt nie rodzi się wybitnym mówcą... - rzecz o wystąpieniach publicznych	58

15. Prysłowie „jak cię widzą, tak cię piszą” dotyczy również naszej obecności w mediach społecznościowych	64
16. Żarty tak ale z wyczuciem i smakiem	68
17. Rzecz o imieninach, spotkaniach świątecznych i prezentach w biurze - czyli najpierw obowiązek, a potem przyjemność	71
18. O tym, jak prawić komplementy, by pozostawać w zgodzie z etykietą	75
Słowniczek Przydatnych Wyrazów i Skrótów	77

Słowo wstępne

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością oddaję do Państwa rąk kieszonkowy poradnik poświęcony zasadom savoir vivre'u. Wydawnictwo to skupia się przede wszystkim na kwestiach związanych z operowaniem nienagannymi manierami, pozwala na uzyskanie świadomości co, komu i kiedy wypada, itp.

Nie ulega wątpliwości, że znajomość zasad etykiety, dobrych manier odgrywa istotną rolę w budowaniu obrazu profesjonalnego samorządowca, ale także wpływa na wizerunek urzędu.

Uprzejmość, emanowanie dobrymi manierami, znajomość etykiety nie powinny być traktowane jako coś nadzwyczajnego, ale jako jedna z podstawowych kompetencji każdego szanującego siebie i swoją pracę samorządowca.

Doskonalenie we wszystkich dziedzinach, a więc i dotyczące etykiety ma niezwykle istotne znaczenie dla radnych, starostów, prezydentów miast, osób pracujących w urzędach. Ciągłe rosnące oczekiwania społeczności powodują, że od samorządowca wymaga się oprócz zdobywania coraz to większych kompetencji, także znajomości zasad savoir vivre'u. Dobry pracownik samorządowy, to obecnie osoba, która czuje się odpowiedzialna wobec społeczeństwa również przez pryzmat dobrego wychowania – dawania przykładu.

Niniejszą publikację polecam zatem koleżankom i kolegom starostom, prezydentom miast, sekretarzom, skarbnikom, naczelnikom i dyrektorom wydziałów, kierownikom referatów, a także innym pracownikom samorządowym.

Drodzy Samorządowcy!

Nasze zachowanie świadczy o nas, naszej kulturze osobistej i kształtuje pozytywny wizerunek instytucji samorządowej, którą reprezentujemy. Miejmy to na uwadze pełniąc codzienne obowiązki.

Życząc sukcesów w codziennej pracy, pozostaję z poważaniem,

Ludwik Węgrzyn

prezes Zarządu Związku Powiatów Polskich



Od Autora

Szanowni Państwo,

Baczenie obserwując otaczający nas świat, możemy odnieść wrażenie, iż czasy prawdziwych dam i dżentelmenów, a co za tym idzie nienaganych manier, obycia w towarzystwie, wycucia smaku i stylu odeszły w zapomnienie, stały się wręcz reliktem przeszłości, tymczasem stosowanie zasad *savoir-vivre*'u jest, a przynajmniej powinno być jednym z najważniejszych wyznaczników profesjonalnego podejścia do codziennych obowiązków w każdej szanującej się instytucji – także, a może i przede wszystkim w każdym urzędzie.



Umiejętność zachowania się w każdej sytuacji zgodnie z zasadami *savoir vivre*'u oraz wysoki poziom kultury osobistej to cechy dobrze wychowanego człowieka a za takiego powinien uchodzić każdy samorządowiec, bez względu na jakim stopniu rozwoju swojej kariery obecnie się znajduje.

Niniejszy, kieszonkowy poradnik, który przekazuję na Państwa ręce skierowany jest do wszystkich pracowników urzędów samorządowych i jednostek organizacyjnych podległych jednostkom samorządu terytorialnego, oraz wszystkich osób, których interesuje znajomość podstawowych zasad obycia w towarzystwie.

Poradnik ten nieco odbiega formą od klasycznych pozycji tego typu, gdyż jest on zbiorem publikowanych na łamach Dziennika Warto Wiedzieć artykułów (pierwotnie miały być dostępne jedynie tam, jednak wobec sporego zainteresowania przesądzono o możliwość wydania ich w formie jednolitego poradnika, toteż po usystematyzowaniu zagadnień taki też powstał). Jest jednak w tym pewien urok, gdyż w zamian wypełniony jest ciekawostkami, inspirującymi cytatami, i podejściem do pewnych sytuacji z przymrużeniem oka.

Głównym celem tej publikacji jest wprowadzenie czytelników w świat *savoir vivre*, przekazanie pewnego wybranego zakresu wiedzy i umiejętności, które z pewnością pomogą w codziennej współpracy i kontaktach zawodowych, wpłyną na atmosferę panującą wewnątrz urzędu, ale i staną się pomocne w życiu prywatnym.

Zanim jednak przejdę do wątków omówionych w niniejszej publikacji, chciałbym podziękować blogerom, a także wszystkim znajomym samorządowcom, którzy poprzez długie rozmowy telefoniczne, a także „przy kawie” dzielili się swoimi doświadczeniami z różnego rodzaju sytuacji dotyczących się szeroko rozumianej etykiety.

Chciałbym również zachęcić Państwa do pogłębiania wiedzy w tej dziedzinie i polecić swoje inspiracje – autorów wielu interesujących pozycji książkowych, blogów, publikacji z zakresu etykiety, savoir vivre’u, a są to przede wszystkim znane w tym środowisku nazwiska, jak : Joanna Modrzyńska, Silke Schneider-Flaig, Brigitte Ruhleder, Tomasz Orłowski, Stanisław Krajski, Grzegorz Myśliwiec, Adam Jarczyński.

Życzę Państwu przyjemnej lektury,

Dawid Kulpa

1 Człowiek, który jest profesjonalistą - zna wartość czasu!

Samorządowiec jest osobą słowną. Jeśli obiecuje komuś coś, to dotrzymuje danego słowa. W końcu, samorządowiec szanuje innych i ich cenny czas. Nie pozwala na siebie czekać, bez istotnego powodu. To właśnie dlatego punktualność jest jedną z najważniejszych cech samorządowca.

Wielkie faux pas i zły wizerunek

Osoby niepunktualne są postrzegane jako nieorganizowane, niepotrafiące dobrze zaplanować swojego dnia. Tacy ludzie nie uchodzą za profesjonalistów i domniema się, że nie będą zaangażowani we współpracę, a do obietnic będą podchodzili całkiem luźno. Człowiek niedotrzymujący terminów jest po prostu osobą niestówną. W końcu spóźnienia odbiera się jako okazanie braku szacunku dla drugiej strony.

Będąc punktualnymi dajemy do zrozumienia przede wszystkim, że nam zależy. Niektórzy nawet dostrzegają tutaj pewną zależność – punktualność jest wprost proporcjonalna do naszego zaangażowania. Im mniej nam zależy tym bardziej jesteśmy w stanie się spóźnić. I odwrotnie.

Jak być punktualnym – złote zasady

- Rozsądnie planujemy dzień.
- Nie róbmy niczego na ostatnią chwilę.
- Starajmy się zawsze być na miejscu spotkania kilkanaście minut wcześniej.
- Zakładajmy zawsze bufor czasowy - dodatkowy czas na nieprzewidziane wydarzenia.
- Miejmy przy sobie zegarek i często go kontrolujemy.

Jeżeli się spóźnimy...

Oczywiście przytrafiają się sytuacje od nas niezależne. Może zdarzyć się tak, że nie przyjedzie nasz autobus, popsuje się nasz samochód, czy zaistnieje inna sytuacja losowa. Spokojnie, to nie koniec świata. Jesteśmy tylko ludźmi i czasem nie wszystko idzie po naszej myśli – wtedy należy szczerze wytłumaczyć przyczynę spóźnienia i można mieć gwarancję, że jeśli nie zdarza się to permanentnie – nie będzie to stanowiło problemu.

Oczekujmy punktualności od innych

Jeśli organizujemy spotkanie czy zebrania i widzimy, że nie wszyscy uczestnicy stawili się na czas, nie przedłużajmy w nieskończoność oczekiwania na nich. W ten sposób trwonimy czas osób, które były punktualne. To spóźnialscy powinni ponieść karę za brak poszanowania dla czasu innych.

Ciekawostka

Jerzy Waszyngton, jako radykalny zwolennik punktualności, pewnego razu zaprosił na obiad kongresmenów. Kiedy nie przyszli na umówioną godzinę – zaczął jeść sam. Uznał, że większym nietaktem jest spóźnienie niż rozpoczęcie posiłku bez nich.

Pamiętajmy!

*Punktualność, sumienność, wytrwałość...
cechy, którymi powinien charakteryzować się
człowiek sukcesu – samorządowiec z klasą!*

2 Powitanie bez żadnych niejasności

Każdy samorządowiec powinien zachowywać się (w zależności od płci) jak prawdziwa Dama lub prawdziwy Dżentelmen, a Dama i Dżentelmen po prostu wiedzą, że pod każdą szerokością geograficzną właściwe powitanie drugiej osoby jest niezbędnym elementem kulturalnego funkcjonowania w danej społeczności.

Każde powitanie powinno przebiegać prawidłowo i w miłej atmosferze, aby tak się stało, należy pamiętać o kilku ważnych elementach...

Powitanie służbowe a powitanie towarzyskie

Podczas powitania często dochodzi do kolizji zwyczajów znanych z życia towarzyskiego, z regułami panującymi w kontaktach zawodowych. Tak więc powitanie służbowe różni się nieco od powitania towarzyskiego. W kontaktach służbowych obowiązujące zasady ustalane są zawsze poprzez etykietę biznesu, a ta nad płcią i wiekiem stawia zajmowane stanowisko.

Osoba niższą rangą pierwsza powinna okazać szacunek osobie zajmującej wyższe miejsce w hierarchii - np. specjalista powinien pierwszy powiedzieć „*dzień dobry*” dyrektorowi wydziału i to nawet, jeżeli specjalista jest kobietą i do tego o wiele starszą od przełożonego. Pamiętajmy jednak, że zasada ta obowiązuje tylko tam, gdzie występuje zależność służbowa.

Natomiast w sytuacjach towarzyskich, młodszy oddaje pierwszy szacunek starszemu, a mężczyzna kobiecie. Co prawda i tu pojawiają się wyjątki, np. mężczyzna jest obdarzany bardzo dużym szacunkiem albo jest zdecydowanie starszy. Wtedy może być przyjęte, iż kobieta powinna pierwsza oddać mu honory - powitać, niemniej prawdziwy Dżentelmen nigdy nie powinien na to pozwolić - póki ma siły!

Wchodząc po raz pierwszy danego dnia do biura

Słowa powitania mówi zawsze ten, kto wchodzi, nie ważne czy jest to starosta, dyrektor wydziału, czy pomoc administracyjna. Starosta, czy też kierownik danego wydziału wchodzący do pokoju nie tylko mówi „*dzień dobry*”, ale również,

jako przełożony wyciąga pierwszy rękę na powitanie do tych pracowników, których nie będzie zaraz prosił do swojego gabinetu. Pozostałym podaje rękę w gabinecie.

Jeśli w pokoju siedzi kobieta-pracownik, i wchodzi do niego różni pracownicy, którzy witają się z nią przez podanie ręki, to zawsze powinna wstać.

Oficjalni goście – delegacja

W urzędzie, jako wójt, burmistrz, starosta – gospodarz oficjalnych gości witamy w gabinecie, a nie w sekretariacie. Można oczywiście w sposób uroczysty wyjść naprzeciw i przywitać się „przed” budynkiem danej instytucji (np. gdy oczekujemy przedstawicieli zagranicznych władz, znamienitych gości).

Powitanie podczas konferencji

Jeśli wygłaszamy referat, czy też prowadzimy konferencję prasową jako np. moderatorzy, zawsze witamy się pierwsi z audytorium, nawet jeżeli wcześniej na korytarzu już przywitaliśmy się z większą częścią publiczności.

Trafiamy na siebie kilka razy w ciągu dnia

Zdarza się tak, że w biurze, czy to na korytarzu widzimy te same osoby kilka razy dziennie. W takiej sytuacji wystarczy, jeśli w czasie mijania danej osoby drugi, a potem trzeci raz, uśmiechniemy się do niej lub skiniemy głową.

Absolutnie nigdy...

Nigdy nie witamy się przez biurko, stół czy jakikolwiek inny mebel. Niech nam również nigdy nie przyjdzie do głowy witać się w toalecie. Tam nawet nie powinniśmy mówić „dzień dobry”.

Pamiętajmy!

*Znajomość dobrych manier i umiejętność
eleganckiego zachowania się w każdej sytuacji
jest naszą wizytówką!*

Prosty gest o ogromnym znaczeniu - uścisk dłoni

Dobre obyczaje i znajomość *savoir-vivre*, to dla samorządowca nie ekstrawagancja, lecz konieczność. Od mowy ciała i związanych z nią niuansów zależy jak inni nas postrzegają, warto więc być świadomym własnych gestów. Jednym z tych właśnie gestów jest uścisk dłoni...

Trochę historii... skąd wziął się uścisk dłoni?

Pierwszy uścisk dłoni wymieniono w dziewiątym wieku przed Chrystusem. Król Asyrii Salmanasar III ucisnął wtedy publicznie dłoń Marduka-zakira-szumiego I, króla Babilonii, na potwierdzenie przyjaźni asyryjsko-babilońskiej. Był to co prawda pierwszy udokumentowany uścisk dłoni w historii ludzkości, ale tradycja tego rytuału sięga jeszcze dalej wstecz. Gest dłoni był używany przez większość plemion celem okazania pokojowych zamiarów praktycznie od zawsze. Wymieniając z kimś uścisk dłoni pokazywano, że nie ma się w ręku broni i tym samym złych intencji w stosunku do drugiej osoby.

Uścisk dłoni jaki znamy dzisiaj funkcjonuje od około 100 lat i wyewoluował jako gest otwierający/zamykający spotkania biznesowe.

Osoby znajdujące się na mowie ciała, analizujące uściski, już po takim kontakcie wiedzą, czy mają do czynienia z osobą odważną, ambitną, pewną siebie, otwartą, czy też niepewną, obojętną, fałszywą. To z pewnością cenna wiedza – pomocna zwłaszcza w sprawach służbowych.

Zły uścisk – złe pierwsze wrażenie!

Zły/nieprawidłowy uścisk dłoni, to złe pierwsze wrażenie i często brak możliwości poznania drugiej osoby bliżej. Do tych najgorszych rodzajów uścisku, możemy zaliczyć takie jak:

- **Śnięta ryba.** Ten uścisk bardzo zniechęca do kontaktu z osobą. Jest to uścisk najczęściej lepkiej, chłodnej dłoni. Bezwładny, co mimowolnie komunikuje o słabości charakteru i braku zaangażowania w interakcję. Warto jednak mieć na uwadze, że w wielu przypadkach spocone dłonie to

wynik choroby (hiperhydroza). A jeszcze częściej nieświadoma reakcja organizmu. Wszak dłonie znacznie przewyższają ilością gruczołów potowych inne części ciała.

- **Pompka.** To cała seria energicznych, gwałtownych pionowych potrząśnięć dłonią w górę i w dół, która zdaje się nie mieć końca.
- **Uchwyt za palce.** Ten rodzaj uścisku najczęściej towarzyszy damsko-męskim powitaniam. Wykonawca uścisku nie trafia w dłoń rozmówcy, dlatego chwyta za palce. Uścisk ten może oznaczać brak pewności siebie i chęć zachowania dystansu, ale możliwe także, że jest wynikiem odległości między rozmówcami.
- **Uścisk holenderski.** Ten uścisk pochodzi z Holandii, można tam usłyszeć, że jest się „osobą, której dłoń podczas uścisku przypomina pęczek marchwi”. Jest to krewny „śniętej ryby”, ale dłoń jest mniej lepka i bardziej sztywna.
- **Imadło.** To najczęściej praktykowany uścisk w świecie biznesu. I to nie bez powodu, bo wyraża chęć dominacji nad drugą osobą. Dłoń skierowana jest wnętrzem do dołu. Rozmówca odczuwa gwałtowny nacisk w dół, po którym następują energiczne potrząśnięcia i silny chwyt.
- **Łamacz kości.** Zdecydowane najgorszy ze wszystkich uścisków dłoni, który pozostawia bardzo złe wrażenie. Ten uścisk budzi postrach. I nic dziwnego, bo to nieumiarkowanie silny gest zostawiający często ślady. Do praktykujących należą najczęściej agresywni mężczyźni, tzw. twardzi faceci, którzy już w pierwszym kontakcie, gdzie dłoń spotyka się z dłonią, próbują w pewien sposób zastraszyć drugą stronę, traktując mało delikatnie kłykcie jej palców.
- **Wyrwanie ręki ze stawu.** Uścisk charakterystyczny dla osób dominujących. Ręka rozmówcy zostaje uchwycona bardzo mocno i przyciągnięta w stronę drugiej osoby na tyle silnie, że rozmówca może utracić równowagę. Osoba praktykująca takie powitanie od początku zaznacza swoją władczą pozycję w tej rozmowie.
- **Sztywna ręka.** Uścisk ten stosowany jest przez ludzi agresywnych, którzy w ten sposób chcą utrzymać osobę na dystans, nie dopuszczając jej do ich przestrzeni osobistej. Przy „sztywnej ręce” osoba pochyla się do przodu lub balansuje.

Absolutnie nigdy...

Nie powinniśmy podawać do uścisku brudnej lub mokrej ręki, jeśli mamy problem z nadmiernym poceniem się rąk zawsze miejmy w kieszeni chusteczki higieniczne.

Jak zatem powinien wyglądać prawidłowy uścisk dłoni?

Prawidłowy uścisk dłoni jest serdeczny, zdecydowany i krótki. Jest rzeczą prostą i można się go łatwo nauczyć. Aby do niego doszło, ręce powinny się zacisnąć dopiero wtedy, kiedy spotkają się nasady kciuków. Dłoń powinna być prawidłowo podana: kciuk odchylony, a palce wyprostowane. Będąc w uścisku potrząsnijmy maksymalnie raz/dwa razy dłonią. Nie przedłużajmy uścisku. Najlepiej zaraz po uściśnięciu puścić dłoń rozmówcy.

Nieprzyjęcie czyjegoś uścisku...

Odmówienie komuś uścisku dłoni to wielkie faux pas. Co jednak zrobić, kiedy my wyciągniemy do kogoś dłoń, a druga osoba nie podaje swojej. Powody takiej sytuacji mogą być przynajmniej dwojakiego rodzaju: albo ktoś nie zauważył naszej ręki, albo unika uścisku z powodu żywionej do nas urazy. Żeby przekonać się, co jest przyczyną, trzeba najpierw wykluczyć pierwszą ewentualność. Kiedy czekamy z wyciągniętą dłonią na uścisk, wystarczy po krótkiej chwili powiedzieć: „*Chciał(a)bym uścisnąć Pańską dłoń*”. Jeżeli po takiej prośbie czy pytaniu nasza ręka nie spotka się z uściskiem, to mamy pewność, że osoba ma wrogie nastawienie. W tej sytuacji nie ma co udawać, że podnieśliśmy rękę, aby poprawić włosy, czy podrapać się w głowę w geście zakłopotania. Niestety, to jest najczęstsza reakcja na zlekceważenie przyjacielskiego gestu. Niepotrzebnie jednak odczuwamy wstyd i zażenowanie, skoro to nie my popełniliśmy niegrzeczność. Może się jeszcze zdarzyć inna sytuacja. Ktoś po naszej prośbie informuje nas, że nie podaje ręki, ponieważ ma jakiś problem: „*Przepraszam, mam mokre dłonie*”, albo: „*Przepraszam, ale ze względów zdrowotnych nie mogę podać dłoni*”. Takie wyjaśnienie należy uszanować. Jeśli nam się zdarzy podobna sytuacja, to również oczekuje się od nas takiej reakcji.

Uścisk dłoni czy całowanie w mankiet?

Najbezpieczniejszą i najbardziej wskazaną przez zasady etykiety zawodowej formą, gdzie dochodzi do kontaktu cielesnego, w przypadku służbowej relacji z kobietą będzie uścisk dłoni. W sytuacji służbowej, w pracy czy na spotkaniach, po prostu nie wypada całować kobiet w dłonie. Zdecydowanie częściej powoduje to zmieszanie niż zadowolenie kobiet. Uścisk dłoni jest taktownym i powściągliwym sposobem wyrażenia szacunku w każdej relacji biznesowej. Mówiąc w języku feministycznym – podanie ręki jest wyrazem równości między płciami i nie powoduje wyróżniania żadnej z nich. Oczywiście poza pracą, w sytuacjach towarzyskich można pozwolić sobie na ten iście rycerski zwyczaj i o ile dama pozwoli „pocałować” w mankiet.

Pamiętajmy!

*Zapamiętanie prawidłowości rządzących
uściskami dłoni, pozwoli na sprawniejszą
komunikację z innymi ludźmi i jest nieodzowną
umiejętnością samorządowca z klasą. Nasz
pewny uścisk dłoni podniesie naszą
wiarygodność i prestiż - budujmy nasz
wizerunek świadomie!*

4 | Precedencja stanowisk

Każdy samorządowiec powinien poznać niuanse precedencji. Pozwoli mu to na radzenie sobie z problemami jakie mogą zaistnieć, zwłaszcza w czasie oficjalnych uroczystości.

Precedencja stanowisk odgrywa ważną rolę w życiu publicznym (np. podczas oficjalnych spotkań władz każdego strzebla). Polega m.in na określeniu porządku, w jakiej kolejności osoby są witane, zajmują miejsca, zabierają głos, itd.

Samo słowo wywodzi się z języka łacińskiego: *praecedentia* – co dosłownie znaczy: *to, co poprzedza*. Oznacza „*pierwsze miejsce, pierwszeństwo, prym*”.

W Polsce precedencja uzależniona jest od zajmowanego stanowiska, choć żaden akt normatywny tego nie sankcjonuje. W ustalaniu precedencji powinno się więc uwzględniać Konstytucję RP oraz przepisy określające kompetencje stanowisk. Niektóre zasady wynikają także z tradycji i kultuazji.

Precedencja kierowniczych stanowisk państwowych (wraz z duchownymi)

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu
3. Marszałek Senatu
4. Prezes Rady Ministrów
5. Kardynał – Przewodniczący Konferencji Episkopatu
6. Wicemarszałek Sejmu
7. Wicemarszałek Senatu
8. Wiceprezesi Rady Ministrów
9. Minister Kancelarii Prezydenta RP
10. Minister – członek Prezydium Rządu RP
11. Minister Rady Ministrów
12. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
13. Prezes Sądu Najwyższego
14. Arcybiskup
15. Ambasador
16. Prezes Narodowego Banku Polskiego
17. Prezes Naczelnego Sądu Administracyjnego
18. Prezes Najwyższej Izby Kontroli

19. Rzecznik Praw Obywatelskich
20. Prezes Instytutu Pamięci Narodowej
21. Przewodniczący Komisji Sejmowej
22. Przewodniczący Komisji Senackiej
23. Poseł na Sejm RP
24. Senator RP
25. Biskup
26. Szef Kancelarii Prezydenta RP
27. Szefowie Kancelarii Sejmu i Senatu RP
28. Szef Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
29. Szef Sztabu Generalnego Wojska Polskiego
30. Sekretarz stanu
31. Podsekretarz stanu
32. Kierownik urzędu centralnego
33. Konsul

Precedencja stanowisk administracji rządowej i samorządowej w województwie:

1. Wojewoda i prezydent miasta stopnia wojewódzkiego
2. Marszałek Województwa
3. Przewodniczący Sejmiku Województwa
4. Wicewojewoda i wiceprezydent miasta stopnia wojewódzkiego
5. Prezes Regionalnej Izby Obrachunkowej
6. Przewodniczący Samorządowego Kolegium Odwoławczego
7. Wicemarszałek Województwa
8. Wiceprzewodniczący Sejmiku Województwa
9. Członek Zarządu Województwa
10. Radny Sejmiku Województwa
11. Dyrektor generalny Urzędu Wojewódzkiego
12. Skarbnik Województwa
13. Szef rządowej administracji zespolonej (wojewódzki komendant, kurator, inspektor)

Precedencja stanowisk samorządowych w powiecie:

1. Prezydent Miasta (miasto na prawach powiatu)
2. Starosta Powiatu
3. Przewodniczący Rady Miasta (miasto na prawach powiatu)
4. Przewodniczący Rady Powiatu

5. Konsul Honorowy
6. Zastępca Prezydenta Miasta (miasto na prawach powiatu)
7. Wicestarosta
8. Wiceprzewodniczący Rady Powiatu
9. Członek Zarządu Powiatu
10. Członek Rady Powiatu
11. Sekretarz Powiatu
12. Skarbnik Powiatu
13. Szef administracji zespolonej (powiatowy komendant, inspektor)

Precedencja stanowisk w gminie:

1. Burmistrz Gminy (gm. miejska lub miejsko-wiejska z siedzibą w mieście)/ Wójt Gminy
2. Przewodniczący Rady Miasta/Miejskiej/Gminy (w zależności od typu gminy: miejska, miejsko-wiejska, wiejska)
3. Zastępca Burmistrza/Wójta
4. Wiceprzewodniczący Rady Miasta/Miejskiej/Gminy
5. Członek Rady Gminy
6. Sekretarz Gminy
7. Skarbnik Gminy
8. Sołtys/Przewodniczący zarządu dzielnicy (osiedla)
9. Przewodniczący Rady Osiedla
10. Członek Rady Osiedla

***Przestrzeganie zasad precedencji ułatwi
nam samorządową codzienność i z pewnością
pomoże uniknąć ryzyka urażenia czyjejs
godności.***

Źródło: określone w tym rozdziale zasady precedencji opracowane zostały na podstawie informacji zawartych na www.sgipw.wlkp.pl za prof. dr hab. Jerzym Pietrzakiem „Gazeta Gmin, Powiatów i Województw RP”, Nr 2 (9) z maja 2000 r.

5

Umiejętność poprawnego tytułowania - kompetencją mile widzianą również wśród samorządowców

Praca samorządowca wymaga częstych spotkań zarówno w życiu zawodowym (zebrań, konferencji) jak i prywatnym (spotkań towarzyskich) z ludźmi zajmującymi różne stanowiska w hierarchii zarówno społecznej jak i służbowej. Konieczne jest zatem zwracanie się do tychże osób w odpowiedni sposób – umiejętność poprawnego ich tytułowania.

Jak podają znawcy protokołu dyplomatycznego, badacze ceremoniału państwowego, eksperci *savoir vivre* – tytuł, należy rozumieć jako godność nadawaną określonej osobie, grupie osób, podkreślającą jej: pozycję w hierarchii, pełniony urząd, czy też funkcję, zdobyte wykształcenie, określony zawód itd. Eksperci zaznaczają, iż określony tytuł może być także nadany jako godność honorowa, nadawana w celu podkreślenia zasług, czynów danej osoby, lub też z innych pobudek. Tytuły mogą być kadencyjne, dożywotnie, a także dziedziczne. Pełny zakres tytułów (tytulatura) podawane są w zależności od stosowanej praktyki względem danego tytułu. Eksperci *savoir vivre* podkreślają, iż od poprzedniego wieku zaczęto stopniowo upraszczać dane tytulatury oraz zmniejszać zakres ich stosowania.

Zasady tytulatury obowiązują zarówno w rozmowach (przedstawianiu, anonsowaniu, składaniu gratulacji) jaki i w korespondencji (listach, zaproszeniach, podziękowaniach).

Tytuły możemy na ogół podzielić na kilka grup:

Tytuły urzędowe (funkcyjne)

Tytuły urzędowe związane są z piastowanymi stanowiskami np.: premier, prezes, dyrektor, komendant, naczelnik, itp.

Zwracając się do osoby pełniącej wysokie stanowisko funkcyjne powinniśmy ją zawsze tytułować (przykładowo: *Panie Premierze, Panie Ministrze, Panie Prezesie, Panie Dyrektorze*, itd.).

Jak podają eksperci od protokołu dyplomatycznego – w tytulaturze dostojników państwowych powinniśmy pamiętać, by w przypadku osób pełniących funkcję zastępców, czyli wicepremierów, wiceministrów, wiceprezesów czy też wicedyrektorów, zachowywać ich pełną tytulaturę w korespondencji zaś pomijać wszelkie odniesienia do zastępstwa w inwokacji, czyli zwracać się do nich odpowiednio: *Panie Premierze, Ministrze, Dyrektorze* itd. Pamiętajmy jednak, że dotyczy to wyłącznie bezpośredniego zwracania się do zainteresowanego, a nie tytułowania go podczas rozmowy o nim z innymi osobami. Miejmy na uwadze również, że ten zwyczaj grzecznościowy jest typowo polski i w pozostałych krajach może być niezrozumiały – przykładowo w Stanach Zjednoczonych zatytułowanie wiceprezydenta prezydentem może zostać odebrane w skrajnych przypadkach nawet jako zamach stanu.

Naszym dobrym obyczajem jest również tytułowanie osób piastujących w przeszłości wysokie stanowiska – zwłaszcza państwowe (prezydent, premier, minister, marszałek, senator), tak, jakby nadal je sprawowali. Pamiętajmy również, że jeśli ktoś pełnił w przeszłości wiele prestiżowych funkcji, powinniśmy obecnie zwracać się do niego przy użyciu formy odpowiadającej funkcji najbardziej prestiżowej (do kogoś kto był ministrem i posłem powiemy *Panie Ministrze*).

Tytuły naukowe, stopnie naukowe, tytuły zawodowe

W naszym szkolnictwie istnieje szereg stopni i tytułów potwierdzających kwalifikacje zawodowe oraz osiągnięcia naukowe. Tytuły zawodowe to licencjat i magister (do tej grupy zalicza się również tytuł inżyniera). Kolejne w hierarchii są stopnie naukowe w których wyróżniamy stopień doktora oraz doktora habilitowanego. Samodzielni pracownicy naukowci posiadający znaczące osiągnięcia (naukowe, dydaktyczne lub artystyczne) mogą otrzymać z rąk Prezydenta RP tytuł naukowy profesora. Do profesorów i doktorów habilitowanych zwyczajowo zwracamy się *Panie Profesorze*. Jeżeli nasz rozmówca posiada tytuł magistra na ogół nie używamy go w rozmowie, wyjątek stanowi, gdy osoba ta jest farmaceutą. Jeżeli osoba, do której chcemy się zwrócić, posiada jednocześnie tytuł naukowy i wysokie stanowisko – nie powinniśmy łączyć obu tytułów. Fatalnie brzmiałby zwrot *Panie Doktorze Dyrektorze*. Zatem, wówczas wybieramy jeden z nich dostosowując do sytuacji.

Tytuły dyplomatyczne

Zwracając się do szefów misji dyplomatycznych klasy I (ambasador/komisarz, nuncjusz) w stosunkach wewnętrznych (Polak do polskiego ambasadora) powinniśmy użyć w mowie formy *Panie Ambasadorze/Pani Ambasador*. Do chargé d'affaires

(czyt. *szarże dafer*), powinniśmy użyć tytułu *Pan/Pani Chargé d'affaires* lub wymienić jego stopień dyplomatyczny (np. radca, I sekretarz). Zaś Radcę-ministra powinniśmy tytułować *Pan/Pani Minister*. Co do sekretarza, attaché (czyt. *atasze*) najlepiej, gdy będziemy używać tytułów naukowych, lecz miejmy na uwadze, że w stosunku do attaché wojskowego używa się stopnia wojskowego (pułkownik, generał).

Tytuły kurtuazyjne

Tytuły kurtuazyjne są wyrazem szczególnego szacunku, toteż używane są jedynie w sytuacjach uroczystych. W Polsce nie używa się zbyt wielu tego rodzaju tytułów. Do tej nielicznej grupy zaliczymy tytuł ekscelencja, eminenccja, magnificencja. I tak, jak tłumaczą znawcy protokołu dyplomatycznego, tytuł ekscelencja przysługuje głowie państwa, premierowi, ministrom, ambasadorom innych państw. Nie używa się go w kontaktach z osobistościami własnego kraju. Tytuł ten jest również używany przez dostojników Kościoła rzymskokatolickiego, mianowicie biskupów i arcybiskupów. Do kardynała zaś zwrócimy się mówiąc Eminencjo. Tytuł magnificencja przysługuje rektorom wyższych uczelni i tak też należy się do nich zwracać w sytuacjach uroczystych.

Tytuły arystokratyczne, szlacheckie

Eksperti protokołu dyplomatycznego zwracają uwagę, iż tytuły arystokratyczne nadal stosuje się kurtuazyjnie, dla podkreślenia szacunku, co jest zawsze właściwe w korespondencji. Toteż, jak podkreślają znawcy etykiety, użycie tytułu w inwokacji będzie dopuszczalne, ale w adresie już pretensjonalne. Eksperti przypominają również, że polska tytulatura arystokracji, w przeciwieństwie do obowiązującej w innych państwach europejskich, charakteryzowała się zawsze prostotą.

Poza tym, warto zapamiętać:

- W swobodnych stosunkach towarzyskich wykazujemy umiar w tytułowaniu.
- Jeżeli osoba przedstawiana ma kilka tytułów wymieniamy najwyższy.
- Przed nazwiskiem wymieniamy tytuły naukowe oraz kurtuazyjne, zaś po nazwisku tytuły związane z zajmowanym stanowiskiem.
- W zwrotach ze słowami *Pan/Pani* najczęściej dodajemy *Szanowny.../Szanowna...*, lub dobitniej *Wielce Szanowny.../Wielce Szanowna...*

- W przypadku, gdy mamy do czynienia z osobą na stanowisku niekierowniczym, nie używamy tytułu zawodowego: *Pani Sekretarko, Panie Asystencie*. W tej sytuacji stosujemy jedynie formę *Pan/Pani*.
- W przypadku męża pani prezydent stosujemy określenie *Pierwszy Dżentelmen*, będące męską wersją tytułu *Pierwsza Dama*.
- Kurtuazyjnie tytuł mecenas, używamy w stosunku do adwokata i do radcy prawnego.
- Przy tytułowaniu funkcjonariuszy publicznych używamy nazwy ich urzędu (*Starosta Powiatu – Pan/Pani Starosta*).
- Do najwyższego zwierzchnika Kościoła rzymskokatolickiego – papieża, oficjalnie zwracamy się per *Wasza Świątobliwość*. Możemy także użyć słów *Ojciec Święty*.
- Do proboszcza zwracamy się *Proszę Księdza* lub bardziej oficjalnie *Księżę Proboszczu*. W sytuacjach bardziej oficjalnych (podczas wystąpień publicznych itp. jak również w korespondencji, najlepszy będzie zwrot *Przewielebny Księżę Proboszczu*).
- Do duchownych żyjących w zakonach mówimy *Ojciec*. Jeśli zakonnik nie ma święceń, przyjmowanych przez ojców, nazywamy go *Bratem*.
- Tytułów używamy tylko na początku i na końcu rozmowy (podczas długich rozmów).
- Pamiętajmy o odpowiedniej odmianie drugiego członu nazwy stanowiska w zależności od płci rozmówcy: *Panie Dyrektorze - Pani Dyrektor*.

***Znajomość zasad tytułowania
jest umiejętnością niezmiernie istotną
dla samorządowców, wszak użycie
niewłaściwej formy, tytułu podczas ważnej
uroczystości, może zostać odczytane
jak zamierzone działanie, mające na celu
zdeprecjonowanie danej osoby
- pamiętajmy o tym!***

6 Dobre maniery i precedencja obowiązują również podczas podróży samochodem

Konferencje, kongresy, szkolenia, działania w terenie to chleb powszedni samorządowców. Wydarzenia te odbywają się w różnych miejscach na terenie całego kraju i nie tylko. Sytuacje te wymuszają przemieszczanie się z punktu A do punktu B, przemieszczanie najczęściej samochodami – a w samochodzie, jak i w życiu obowiązują pewne zasady zachowania i precedencji, których każdy powinien przestrzegać.

Podczas podróży samochodem, należy zwrócić uwagę na dwa istotne punkty: precedencje oraz odpowiednie zachowanie podczas samej jazdy.

Miejsca w samochodzie mają swoją rangę

Zasady savoir vivre dotyczące podróży samochodem stanowią, że każde miejsce ma swoją rangę, toteż powinno być zajmowane według ustalonej hierarchii. Co ważne, hierarchia ta jest inna w czasie podróży służbowych, inna zaś podczas podróży prywatnych.

Wybieramy się w podróż służbową

Należy mieć na względzie, że hierarchia zajmowania miejsc podczas podróży służbowej jest zależna od tego, kto prowadzi samochód.

Samochód prowadzi etatowy kierowca

Gdy wybieramy się w podróż ze służbowym kierowcą, najbardziej uprzywilejowanym jest miejsce znajdujące się na tylnej kanapie, po przekątnej od kierowcy. Następne w hierarchii jest miejsce znajdujące się za fotelem kierowcy. Miejsce w środku ma rangę trzecią, a najniższe rangą w tym wypadku jest miejsce obok kierowcy.

Przykład:

W podróż służbową udają się: starosta, wicestarosta, sekretarz powiatu i inspektor wydziału promocji.

W takim wypadku:

Starosta siada na miejscu znajdującym się po przekątnej od kierowcy, wicestarosta zajmuje miejsce po lewej stronie tylnej kanapy, sekretarz powiatu zajmuje środkowe z tyłu, inspektor zaś fotel obok kierowcy.

Jeśli w podróż służbową z wynajętym kierowcą wybiera się trójka pracowników, to wówczas ten trzeci (rangą) powinien usiąść z przodu obok kierowcy. Trzy osoby ściśnięte na tylnej kanapie, to nie najlepszy pomysł, gdy miejsce obok kierowcy jest wolne.

Jeżeli w podróż służbową zabieramy gościa – przykładowo starostę sąsiedniego powiatu – to ten gość zajmuje miejsce pierwsze (po przekątnej od kierowcy), zaś starosta gospodarz – odpowiednio drugie (za fotelem kierowcy).

Pamiętajmy, że jeżeli do samochodu wsiada gość, należy otworzyć mu drzwi samochodu, a następnie je za nim zamknąć.

Zasady te dotyczą także sytuacji, gdy podróżujemy taksówką.

Samochód prowadzi starosta (co jest rzadko spotykane)

Jeżeli samochód prowadzi sam starosta – hierarchia w tym wypadku prezentuje się następująco: najważniejsze miejsce jest wówczas na przednim fotelu obok starosty, kolejne na tylnej kanapie po przekątnej do fotela kierowcy, kolejne na tylnej za fotelem kierowcy, ostatnie zaś na tylnej pośrodku.

Uwaga

Jeżeli określenie zawodowej hierarchii przewożonych osób jest niemożliwe, lub gdy pełnią one funkcję tej samej rangi, o zajmowanych miejscach powinien decydować wiek lub płeć.

Wybieramy się w podróż prywatną

W sytuacjach nieformalnych i towarzyskich o zasadach precedencji decyduje wiek i płeć przewożonych gości. Oczywiście w przypadku prywatnych podróży precedencja dotyczy sytuacji, gdy przewożymy ważnych gości i chcemy zaprezentować się z najlepszej strony.

Przykład:

Matężństwo odwozi na lotnisko wiekową ciotkę. Samochód prowadzi mąż.

W takim wypadku:

Absolutnie miejsce z przodu, obok kierowcy zajmuje krewna. Żona siada po prawej stronie tylnej kanapy. Oczywiście mężczyzna prowadzący samochód powinien otworzyć drzwi seniorce i pomóc jej przy wysiadaniu. Mężczyzna z klasą zawsze powinien pomagać kobiecie przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu.

Gdy odwozimy ciocię taksówką

W tym wypadku, ciocia siada na tylnej kanapie, w miejscu znajdującym się po przekątnej od kierowcy, żona zajmuje miejsce po lewej stronie tylnej kanapy, mąż zaś siada na fotelu obok kierowcy.

W sytuacjach nieoficjalnych, nie zawsze przestrzega się hierarchii miejsc, zwłaszcza gdy podróżujemy z przyjaciółmi, rodzeństwem – często po prostu decydują względy praktyczne (np. ktoś źle znosi jazdę na tylnym siedzeniu, ktoś chce z kimś porozmawiać). Pamiętajmy, że przewożąc kogoś w naszym samochodzie, przede wszystkim jesteśmy zobowiązani potraktować go tak, aby czuł się komfortowo i dobrze wspominał przejażdżkę.

***Kulturalne zachowanie podczas podróży
jest wymagane zarówno od kierowcy,
jak i od pasażerów.***

Kierowca

Przy wsiadaniu do samochodu dobre wychowanie każe kierowcy otworzyć oraz przytrzymać drzwi przed kobietą lub starszą osobą. Nie jest w dobrym tonie otwieranie komuś drzwi od wewnątrz popychając je. Podczas jazdy nie wypada kierowcy pokrzykiwać ani wykonywać obraźliwych gestów na innych uczestników ruchu (nie powinien wyładowywać agresji). Kierowca powinien dbać o prawidłową (zgodną z przepisami) i wygodną jazdę. Powinien zapewnić pasażerom komfortowe warunki. Kierowca powinien również znaleźć odpowiednie miejsce do zaparkowania (w którym bez problemu wszyscy pasażerowie będą mogli wsiąść).

Pasażerowie

Podczas jazdy pasażerowie nie powinni komentować głośno stylu jazdy kierowcy – udzielać mu „dobrych rad”, rozpraszać zajmując go cały czas rozmową, palić papierosów (zwłaszcza, gdy kierowca jest niepalący), przeszukiwać/szperać

po schowkach samochodu, śmieć – kruszyć jedzenie w aucie, prowadzić głośno prywatnych rozmów przez telefon, namawiać „na siłę” do puszczenia swojej ulubionej muzyki (zwłaszcza, gdy podróżuje więcej osób).

Pamiętajmy

*Znajomość precedencji i dobrych manier
sprawia, że każda podróż samochodem
będzie bezpieczna, zgodna z etykietą
i przyjemna dla wszystkich jej uczestników.*

7 | **Znajomość i umiejętność stosowania się do dress code'u – obowiązkowa!**

Od samorządowca XXI wieku wymaga się kompetencji w każdym zakresie, również znajomości i umiejętności stosowania się do dress code'u. Każdy profesjonalista swój wizerunek powinien budować konsekwentnie, każdego dnia, zwłaszcza w pracy. Czym zatem jest dress code i dlaczego warto go przestrzegać?

Dress code

Najkrócej ujmując dress code (angielskie określenie, które pojawiło się w Polsce w latach 90. i obecnie na stałe zaadoptowało się w naszym języku) to zbiór zasad, zestaw reguł, wskazówek dotyczących odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji. To rodzaj „kodeksu ubraniowego”, który ma służyć uporządkowaniu zasad doboru stroju tak, by podkreślać profesjonalizm przynależny wykonywanemu zawodowi, czy zajmowanemu stanowisku.

Warto zaznaczyć, że poprzez odpowiednio dobrany strój budujemy nasz pozytywny wizerunek, jak również wyrażamy szacunek wobec innych osób, współpracowników, przełożonych, wyborców.

Pewne zasady obowiązują wszystkich...

Pomimo kilku czynników od których uzależniony jest dress code (miejsca, rodzaju pracy i stanowiska, wewnętrznych regulaminów) istnieją pewne zasady, których to powinniśmy przestrzegać zawsze.

Schludność

Przede wszystkim, powinniśmy dbać o to, by każdy nasz strój był zawsze czysty i wyprasowany.

Prostota i minimalizm

Pamiętajmy, że najkorzystniejszymi strojami są te najprostsze, a dodatkami te w najmniejszej ilości. Nie powinniśmy również przesadzać z nadmiarem kolorów.

Harmonia

Powinniśmy zwracać uwagę na to, by poszczególne części naszego stroju pasowały do siebie (najlepiej, by były w tym samym stylu).

Dopasowanie stroju do figury

Bardzo ważne jest dopasowanie stroju do naszej figury. Poprzez właściwy dobór stroju, możemy skorygować swoje mankamenty, dzięki czemu będziemy czuć się lepiej i lepiej prezentować.

Pamiętajmy, że od pracowników samorządowych w kwestii ubioru oczekuje się staranności, a nie drobiazgowości, odwagi, a nie brawury.

Kobieta w biurze i podczas służbowych spotkań

Kobieta z klasą zawsze powinna wyglądać w pracy stosownie, by wzbudzać szacunek niezależnie od stanowiska jakie zajmuje. Wedle głównych zasad savoir vivre, ubiór kobiety powinien więcej zakrywać niż odkrywać, toteż „stowem kluczem” dla pań, które pragną skupiać uwagę innych na swoich kwalifikacjach jest słowo umiar. Panie w sytuacjach formalnych, powinny zapanować nad długością spódnic – przy siadaniu powinna kończyć się 1 cm nad kolanem, krojem bluzek – absolutnie nie mogą odstaniać biustu, nie powinny również mieć zbyt frywolnego kroju, najlepiej by były klasyczne i eleganckie. Warto postawić na żakiety, kostiumy, garsonki, spódnice i marynarki. Co do obuwia, zawsze powinno być czyste i wypastowane. Buty, najlepiej, by były klasyczne, skórzane, na niewielkim obcasie, maksymalnie do 7 cm. Buty nie powinny mieć odkrytych palców ani pięt. Nie powinny mieć również charakteru sportowego. Kobiety do spódnicy powinny nosić rajstopy.

Dodatki powinny być dyskretne, umiar powinien brać górę nad zbytnią ekstrawagancją. Należy zrezygnować z tzw. biżuterii tandetnej i plastikowej. Makijaż najlepiej, by był oszczędny, tzw. dzienny, naturalny. Co do paznokci, należy

postawić na naturalne kolory, które nie będą przykuwać uwagi innych osób. Fryzura – najlepiej, by była klasyczna i pasowała do kształtu twarzy.

Służbowa elegancja dla pań powinna oznaczać noszenie strojów w stonowanych kolorach, które nie rzucają się w oczy. Dobór ubrań w odpowiednich kolorach jest ważny, gdyż barwy wywołują w nas określone emocje. Zatem, skupiając się na kolorach, warto postawić na biele, szarości, granaty, beże, czernie, zielenie czy tzw. kolory ziemi.

Męczyzna w biurze i podczas służbowych spotkań

Dress code nie omija mężczyźni. Panowie mają jednak ograniczone możliwości, jeśli chodzi o ubiór, ale można to potraktować jako zaletę. Mężczyźni powinni stawiać na klasykę, a najlepszą opcją w tym wypadku jest dobrze skrojony garnitur, krawat i elegancka koszula. Panowie powinni zwracać szczególną uwagę na długość marynarki – powinna (patrząc na nią z tyłu) zakrywać połowę długości od szyi i ramion do butów – innymi słowy marynarka powinna dzielić figurę (bez głowy) na połowę. Jedna, maksymalnie dwie fałdy z przodu na bucie dają nam prawidłową długość spodni, z tyłu powinny zakrywać połowę obcasa – 1 cm nad ziemią. Niemalże znaczenie ma również długość mankietu koszuli – w sytuacji, gdy występuje w niej mankiet pojedynczy, powinien wystawać na 1 cm. spod rękawa, gdy zaś mamy do czynienia z mankietem podwójnym – na 2 cm. Krawat powinien być wielkością dopasowany do postury i właściwie korespondować z resztą ubrania. Jego długość powinna kończyć się na wysokości paska.

W kwestii kolorów, co do koszuli warto decydować się na błękit, szarość, ecru, granat i biały – przy czym biała koszula mimo że nie sposób odmówić jej elegancji, powinna być zarezerwowana na wyjątkowe okazje. Krawat nie powinien mieć krzykliwych kolorów, czy też przesadnych wzorów – najlepiej sprawdzają się krawaty jedwabne w subtelne wzory. Co do butów, najlepiej postawić na kolory ciemne, takie jak czerń i brąz. Skarpety zaś wybieramy w ciemniejszym kolorze niż spodnie i najlepiej gładkie.

Aksesoria to również ważny element ubioru mężczyzny. Pasek do spodni jest obowiązkowy ze względów estetycznych – spodnie od garnituru wyposażone są w szlufki, które bez paska wyglądają nieprofesjonalnie. Możemy również nosić zegarek – najlepiej taki na skórzanym pasku lub delikatnej bransoletce. Futurystyczne, „krzykliwe” zegarki oraz te sportowe warto zostawić na nieco mniej oficjalne okazje. Odradza się noszenia złotych łańcuchów na nadgarstku lub na szyi oraz ozdób na palcach, z wyjątkiem obrączki.

Mężczyzna przestrzegający powyższych zasad – dobrze ubrany wzbudza zaufanie. To zaś sygnalizuje, że w taki sam – skrupulatny i przemyślany sposób, podchodzi również do wykonywanych obowiązków.

Warto zapamiętać

Panie

- Nie ubierajmy się zbyt wyzywająco (unikajmy bluzek i koszul nadmiernie uwydatniających dekolt, prześwitujących, strojów odkrywających ramiona, krótkich spódniczek i ogólnie zbyt obcisłej odzieży).
- Nie przesadzajmy z biżuterią i innymi dodatkami.
- Nie zakładajmy butów, które nie zakrywają palców i pięt.
- Unikajmy jeansów.
- Nie przesadzajmy z perfumami.
- Pamiętajmy, że w biurze obowiązuje dyskretny makijaż i starannie dobrana fryzura oraz zadbane paznokcie.
- Nie zakładajmy wzorzystych i jaskrawych rajstop.
- Zrezygnujmy z wzorzystych i świecących materiałów.
- Unikajmy noszenie tego samego ubrania dzień po dniu.
- Ubrania kupujmy ostrożnie, z rozważą, aby nie żałować wydanych pieniędzy.

Panowie

- Nie zakładajmy krawata do koszuli z krótkim rękawem (koszule tego rodzaju również nie pasują do garnituru).
- Nie podwijajmy rękawów koszuli.
- Nie umieszczajmy w zewnętrznej kieszeni marynarki długopisu, okularów.
- Nie wypychajmy kieszeni spodni.
- Nawet podczas upałów nie zakładajmy do pracy szortów i krótkich spodenek.
- Nie zakładajmy znoszonych, kolorowych i „modnie” potarganych podkoszulków.
- Pamiętajmy, by buty zawsze były bezwzględnie czyste.
- Nie zakładajmy do biura sandałów, kłapek i sportowego obuwia.

- Pamiętajmy, by skarpetki miały odpowiednią długość (minimalna długość to połowa łydki).
- Starannie dobierajmy pasek (powinien być dopasowany do koloru butów, delikatny i nierzucający się w oczy).
- Starajmy się dobierać tkaniny o podobnym splocie.
- Unikajmy ciepłych i jasnych barw wręcz zlewających się z naszą karnacją.
- Miejmy na uwadze, że rozpięte kołnierzyki lub poluzowane krawaty kojarzą się z niedbalstwem.
- Trzymajmy się klasycznych, tradycyjnych fasonów.
- Pamiętajmy, że w przypadku marynarki, w pozycji stojącej zawsze zapinamy guziki. Możemy je rozpiąć, gdy siadamy, ale wstając, pamiętajmy, by je ponownie zapiąć (przynajmniej pierwszy guzik od góry).
- Wybierajmy strój z dbałością.

Dwa wybrane cytaty, które warto zapamiętać...

*„Nie wierzę ludziom, którzy twierdzą,
że ubranie nie jest ważne”.*

Miuccia Prada

*„Nigdy nie wolno mylić elegancji
ze snobizmem”.*

Yves Saint Laurent

Czy to w biurze, czy też na jakichkolwiek oficjalnych spotkaniach zawsze powinniśmy być eleganccy i schludni, mając na uwadze, że naszym ubiorem budujemy zarówno autorytet osobisty, jak i instytucji, którą reprezentujemy.

Samorządowiec jako osoba pełniący funkcję publiczną jest stale obserwowany i oceniany zarówno przez swoich wyborców jak i innych samorządowców, zwłaszcza podczas oficjalnych wystąpień czy też służbowych spotkań i rozmów.

Właściwe zachowanie podczas rozmowy, postawa, bogactwo językowe a nawet odpowiednio dostosowany do sytuacji ton w dużym stopniu charakteryzują poziom kultury samorządowca. Przy dobrych chęciach można to wszystko opanować w każdym wieku.

Mowa ciała w trakcie rozmowy

Mówimy bardzo dużo naszymi oczami, miną, rękami czy postawą całego ciała. Dlatego też musimy pamiętać że, by być wysłuchanym i zrozumianym, nie wystarczy umiejętnie posługiwać się językiem. Według niektórych badań aż 70% uwagi podczas rozmowy skupia się właśnie na mowie ciała, a jedynie od kilku do kilkunastu procent na przekazywanej mową treści. Odpowiednie posługiwanie się językiem ciała świadczy też o wysokim poziomie kultury.

Kontakt wzrokowy

Utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą ma wielkie znaczenie, gdyż wskazuje na szczerość i prawdomówność. Rozbiegany wzrok bądź unikanie spojrzenia będzie świadczyć o zakłopotaniu lub lekceważeniu danej osoby.

Mimika twarzy

Okazując swoje emocje właśnie mimiką możemy nawiązać lepszy kontakt z rozmówcą. Uśmiechajmy się zatem serdecznie sygnalizując zadowolenie ze spotkania. Podkreślajmy emocje tego o czym mówimy przez odpowiednie miny, które naturalnie towarzyszą nam w takich sytuacjach. Wyrażajmy zrozumienie dla rozmówcy reagując właśnie w ten sposób na to, co on mówi. Jednak mimikę należy do pewnego stopnia kontrolować. Musimy uważać by nie przesadzić w drugą stronę.

Ruchy głową

Nie unikajmy przytakiwania oraz zaprzeczania, kiwając głową. To jedne z nielicznych gestów, które można uznać za bezpieczne.

Gesty, ręce i postawa ciała

Podczas rozmowy powinniśmy ograniczyć nasze gesty. Nie należy jednak siedzieć zupełnie sztywno, gdyż umiarkowana gestykulacja znacznie ożywia rozmowę. Uważajmy jednak, by nie wymachiwać rękami na prawo i lewo. Absolutnie nie wolno trzymać rąk w kieszeni! Gdy prowadzimy rozmowę stojąc, ręce powinny być swobodnie opuszczone wzdłuż ciała. W przypadku, gdy trzymamy coś w dłoni - rękę zginamy lekko w łokciu. Kiedy stoimy – bądźmy wyprostowani, stabilni. Przeskakując z nogi na nogę albo wyginając ciało będziemy rozpraszać rozmówcę. Siedząc także bądźmy wyprostowani, zwłaszcza w oficjalnych sytuacjach.

Kontakt fizyczny

Podczas rozmowy powinien być ograniczony. Dotykanie, poklepywanie rozmówcy w trakcie rozmowy, zwłaszcza służbowej, jest w złym tonie i może zostać odczytane jako niegrzeczne i natrętne zachowanie.

*Pamiętajmy by kontrolować
swoją mowę ciała, żeby przypadkiem
nie sygnalizować czegoś niezamierzonego,
lub kogoś po prostu nie urazić.*

Podczas rozmowy powinniśmy „wypowiadać swoje myśli pięknie”

Wypowiadać swoje myśli pięknie to dokładnie wymawiać i poprawnie akcentować wyrazy, przestrzegać norm gramatycznych, zachowywać poprawną składnię zdań, odpowiednie przerwy między wyrazami tak, aby rozmówca mógł swobodnie nas zrozumieć.

Barwa głosu ma znaczenie

Powinniśmy mieć na względzie to – jak nasz głos jest odbierany przez słuchaczy, rozmówców. Wysoki, drżący głos powoduje, że taką osobę słucha się bez przyjemności. Dlatego ważne jest, aby wypracować u siebie odpowiednią barwę głosu. Aktorzy i piosenkarze są niezaprzeczalnym dowodem, że barwę głosu można zmieniać.

Warto zwrócić uwagę na intonację

Wyróżniamy intonację opadającą i intonację wzrastającą. Tej pierwszej powinniśmy używać, gdy przechodzimy do dalszej części wypowiedzi, kończąc daną myśl. Korzystając z niej wzbudza się wrażenie osoby merytorycznej. Intonacja wzrastająca przydaje się w sytuacjach, w których chce się skupić na sobie uwagę i podnieść poziom dynamizmu.

Jak mawiają specjaliści rozmowa będzie miała wtedy sens, gdy rozmawiające ze sobą osoby będą się rozumieć. Będą się one zaś rozumieć, gdy będą siebie uważnie słuchać i zabiegać o zrozumienie.

Złote zasady prowadzenia rozmowy

- Słuchaj uważnie rozmówcy.
- Staraj się dobrze zrozumieć jego myśli i uczucia.
- Pozwalaj każdemu wypowiedzieć się spokojnie do końca.
- Unikaj równoczesnego mówienia wraz z innymi.
- Unikaj zbyt długiego mówienia. Staraj się mówić treściwie.
- Uważaj, aby przez zbyt częste zabieranie głosu w dyskusji nie odebrać innym okazji do wypowiedzenia się.
- Unikaj każdej formy kpiny, drwiny, ośmieszania drugiego, nawet w żartach.
- Gdy czegoś nie rozumiesz, nie atakuj, nie ośmieszaj, lecz poproś o wyjaśnienie tego stanowiska.
- Gdy ktoś przedstawia jakąś twórczą propozycję, powstrzymaj się od zbędnej krytyki.
- Unikaj wypowiadania się „na każdy temat” w sposób autorytatywny i wyniosły.
- Zwracaj uwagę na ton mówienia.

- W rozmowie staraj się dać rozmówcy wyraźne do zrozumienia, że go słuchasz, np. nawiązując do tego, co mówi, lub podsumowując własnymi słowami to, co powiedział.
- Staraj się unikać sformułowań zbyt ogólnych typu: „My wszyscy”, „Każdy człowiek”, „Ludzie”.
- Mów o konkretnych sprawach i podawaj konkretne przykłady.

Pamiętajmy

*Właściwe zachowanie podczas rozmów
– postawa, gesty, piękne i logiczne mówienie
z pewnością przyczyni się
nie tylko do sukcesów zawodowych,
ale i stanie się nieocenionym atutem
w kontaktach towarzyskich.*

9 | Wizytówka nieodzownym elementem komunikacji profesjonalistów

Wizytówka powinna być nieodzownym elementem komunikacji każdego samorządowca i to zarówno w życiu zawodowym jak i towarzyskim. Ten niewielki a zarazem ważny szczegół znacznie ułatwia kontakty międzyludzkie, toteż warto wiedzieć jak się z wizytówką obchodzić.

Trochę historii...

Historia wizytówki jest trudna do formalnego opisanía, gdyż niektóre źródła podają jako okres jej narodzin III wiek, ale jest to nieudokumentowana informacja, toteż przyjmuje się że powstała ona w Chinach około XV wieku. Dlaczego w Chinach i w tym czasie? Otóż wiadomo, po udokumentowanych wiadomościach z różnych stron świata, że pierwsze wizytówki – karty wizytowe pojawiły się w Chinach około XV wieku i służyły tamtejszym urzędnikom. Karta wizytowa zawierała w sobie ich imię, nazwisko oraz stanowisko, które zajmowali. Następnie rozprzestrzeniła się na cały świat (do Europy dotarła dzięki Marco Polo, który otrzymał je w darze od Mandarynów, przebywając na jednej z wypraw), aby największą popularność zyskać we Francji czasów Ludwika XIV. Pierwsza drukowana wersja wizytówki pochodzi z XVIII-wiecznych Niemiec. W Polsce pojawiły i upowszechniły się pod koniec XVIII wieku podczas obrad sejmów czteroletnich. W XIX wieku, wraz z pojawieniem się klasy średniej i rozwojem przemysłu, wizytówka stała się elementem niezbędnym – zyskała też znaczenie w biznesie (zwłaszcza w USA oraz Anglii, gdzie powszechnie używali jej londyńscy kupcy). W XX wieku wizytówka stała się nieodłącznym elementem spotkań biznesowych i towarzyskich. W dzisiejszych czasach wizytówka wciąż spełnia swoją główną, informacyjną rolę i cieszy się dużą popularnością.

Wygląd ma znaczenie – elegancja w prostocie

Wizytówka powinna być czytelna, skromna i zawierać tylko niezbędne informacje. Elegancja wizytówki zawiera się w jej prostocie, dlatego unikajmy ozdobnych napisów, zakładek, wytłoczeń oraz reklam na odwrocie. Pamiętajmy również, aby wizytówka była w standardowym rozmiarze, czyli 9x5cm, gdyż w innym przypadku może być kłopotliwa i nie zmieścić się w standardowym wizytowniku. Preferowany kolor to biały a kolor czcionki czarny, ciemnoszary lub granatowy.

Profesjonalna wizytówka powinna zawierać następujące informacje: imię i nazwisko, zajmowane stanowisko, nazwę i adres miejsca pracy, adres e-mail oraz numer kontaktowy.

Wizytówki z informacjami po polsku, a na odwrocie z tymi samymi informacjami w innym języku, są nieeleganckie – w takich sytuacjach należy mieć wizytówki w dwu odrębnych wersjach językowych. Co równie ważne, wyjątkowo pretensjonalne jest drukowanie na wizytówce obcojęzycznej wersji rodzimego imienia (np. John zamiast Jan lub Michael zamiast Michał) – nie czynmy tego.

Rytuał wymiany (wręczania i przyjmowania) wizytówek

- Gdy idziemy na spotkanie służbowe do czyjegoś biura, wizytówkę powinniśmy przekazać sekretarce, gdyż to ona wprowadza i przedstawia gości. Jeżeli sytuacja tego wymaga, drugą wizytówkę można przekazać osobie, z którą byliśmy umówieni.
- Przy spotkaniach służbowych wizytówki wymienia się najczęściej na początku spotkania, natomiast przy towarzyskich na koniec. Dlaczego tak? Otóż przy spotkaniu służbowym najlepiej na samym początku ustalić tytuły i hierarchię osób, które się spotykają, co ułatwi nam porozumiewanie się i przebieg spotkania. Wówczas wizytówkę należy wręczyć wszystkim uczestnikom. Błędem nie będzie jednak wymiana wizytówek także w trakcie spotkania służbowego (gdy akurat kontekst rozmowy na to pozwala), lub nawet na koniec spotkania, szczególnie jeśli dobrze wiemy z kim prowadzimy rozmowę, a wizytówka oznacza tylko przekazanie danych kontaktowych.
- Podczas spotkań służbowych/biznesowych na najwyższym szczeblu, które zostały wcześniej umówione, praktykuje się wymianę wizytówek na koniec spotkania – jako znak, że rozmówcy chcą podtrzymać dalsze kontakty i są zadowoleni ze spotkania.
- Wymianę wizytówek w sytuacjach służbowych inicjuje osoba w danym momencie wyższa rangą lub pełniąca ważniejszą funkcję. Osoba obdarowana powinna zrewanżować się swoją wizytówką. Nigdy nie prosi się osoby wyższej pozycją zawodową o wizytówkę. Ta inicjatywa musi wyjść od tej osoby.
- Nie rozdajemy wizytówek przy stole podczas lunchu czy też kolacji.

- W przypadku spotkań grupowych obowiązują zasady jak przy powitaniach, z tym że nie wyróżnia się kobiety, a stosuje wyłącznie hierarchię zawodową (lub zaczyna od osób najstarszych).
- Wizytówkę podajemy prawą ręką, bezpośrednio do ręki rozmówcy, niezależnie czy dana osoba stoi, czy siedzi – nie wolno nam jej kłaść na stół przed rozmówcą. Podajemy ją nadrukowaną stroną do góry i odwróconą w stronę odbiorcy.
- Otrzymanej wizytówce poświęcamy chwilę uwagi, a następnie wkładamy ją do swojego wizytownika. Jeżeli akurat go przy sobie nie posiadamy, dobrym rozwiązaniem będzie – w przypadku mężczyzn wewnętrzna kieszeń marynarki, w przypadku kobiet torebka.
- Otrzymaną wizytówką nigdy nie należy się bawić. Należy także pamiętać, że chwalenie się wizytówkami otrzymanymi od ważnych osób jest naruszeniem ich prywatności.
- Nieeleganckie jest wręczanie wizytówek wszystkim i w każdej sytuacji – w tym względzie potrzebne jest wyczucie.

Nieaktualne informacje na naszej wizytówce

I taka sytuacja może się zdarzyć. W momencie wymiany wizytówkami należy przekreślić stare dane i wpisać nowe. Wszelkie zmiany zapisujemy na pierwszej stronie, a kończymy na drugiej. Po spotkaniu czym prędzej powinniśmy zamówić nowe wizytówki.

Jak przechowywać wizytówki?

Najlepszym rozwiązaniem jest przechowywanie wizytówek w specjalnie do tego przeznaczonym wizytowniku (żeby ich nie uszkodzić – wszak nie wypada wręczać zniszczonej wizytówki). Warto zainwestować w elegancki wizytownik z dwiema przegródkami, w którym można przechowywać zarówno swoje wizytówki jak i te otrzymywane.

Umiejętność obchodzenia się z wizytówkami świadczy o kulturze osobistej samorządowca, a ta z kolei jest jedną z najlepszych wizytówek urzędu, który reprezentuje!

Znajomość zasad korespondencji drogą mailową - gwarantem wzmocnienia wizerunku

Jako że dobre wychowanie i wysoka kultura osobista są cechami pożądanymi nie tylko w bezpośrednich kontaktach pomiędzy samorządowcami, lecz również w ich korespondencji, która obecnie została zdominowana przez pocztę elektroniczną, warto by znać zasady nią rządzące.

Wszelkie stanowiska i funkcje związane z szeroko rozumianą administracją opierają się dzisiaj na korespondencji drogą mailową – zarówno zewnętrznej, jak i wewnętrznej. Tak jak w przypadku listu, tak i w przypadku maila istnieje zbiór zasad, które pozwalają wzmocnić jego skuteczność i zbudować za jego pomocą nasz pozytywny wizerunek.

Odpowiedni adres mailowy do podstawy

Adres mailowy może zaważyć o tym, czy nasza wiadomość zostanie potraktowana na poważnie czy też nie. Jest to pierwsza widoczna prezentacja naszej osoby. Najbardziej odpowiedni, i to nie tylko w kontaktach służbowych, jest adres złożony z naszego imienia i nazwiska (np.: jan.kowalski@domena.pl). W kontaktach służbowych absolutnie unikajmy „śmiesznych” i trudnych do zanotowania (np. podczas rozmowy telefonicznej) adresów. Pamiętajmy, jeżeli chcemy być postrzegani jako osoby profesjonalne i poważne, powinniśmy zadbać o to, by nasz adres również taki był.

Tytuł/temat maila - powinien być krótki i rzeczowy

Istotnym elementem wiadomości elektronicznej jest jej temat/tytuł, który już informuje odbiorcę czego dotyczy sprawa. Temat powinien być krótki i treściwy - streszczać w kilku słowach wiadomość. Powinien być zrozumiały dla odbiorcy, jak i nadawcy. Jeśli wyślemy odbiorcy (zwłaszcza odbiorcy nieznanemu nam osobiście) e-maila bez tematu, adresat może uznać go za spam, niebezpieczną wiadomość, czy też niepoważne go traktowanie, brak szacunku.

Istnieje również wymiar praktyczny – wyszukiwanie. Przy okazji wyszukiwania ważnego maila z przeszłości, w wynikach wyszukiwania pojawia się wtedy kilkadziesiąt/kilkaset itd. wiadomości o treści „Brak tematu”...

W e-mailach należy używać zwrotów grzecznościowych

E-mail zawsze powinien mieć formę przypominającą wygląd klasycznego listu, toteż należy w nim używać zwrotów grzecznościowych. Treść maila zawsze poprzedzamy grzecznościowym powitaniem. Eleganckim i najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest tu użycie sformułowania *Szanowny Panie/Szanowna Pani*. Powinniśmy go używać także w sytuacjach, kiedy piszemy do kogoś po raz pierwszy. Sformułowanie to jest najbardziej formalne i nie powinno nikogo urazić. Jeżeli nie wiemy czy odbiorcą jest mężczyzna czy kobieta powinniśmy zastosować formę *Szanowni Państwo*. Wielu znawców etykiety dopuszcza również użycie zwykłego *Dzień dobry* to bez względu na porę dnia.

W oficjalnych kontaktach nie powinniśmy jednak zaczynać od wyrazu *Witam* - gdyż wyraża to wyższość nadawcy nad odbiorcą. W stosunku do współpracowników, osób które znamy, z którymi prowadzimy korespondencję przez dłuższy czas, możemy użyć zwrotu: *Pani Anno, Panie Tadeuszu, Panie X*.

Treść maila powinna być napisana starannie

Wiadomości elektroniczne, podobnie jak te pisane ręcznie, podlegają tym samym regułom, toteż ważne jest przestrzeganie zasad ortografii, gramatyki i interpunkcji. Mail z błędami będzie źle świadczył o jego nadawcy, ale i o instytucji, która go zatrudnia i którą reprezentuje. Jeśli piszemy po polsku, to powinniśmy używać polskich znaków diakrytycznych (ą, ę, ż, ź, ó).

Zdecydowanie unikajmy pisania zdań WIELKIMI literami – ta forma jest irytująca i bywa odebrana jako krzyk, postawa agresywna. Może również wywołać nieprzyjemną odpowiedź.

Im krócej i treściwiej, tym lepiej. Długie maile nie są mile widziane, gdyż trudno się je czyta i zajmuje to sporo czasu. Unikajmy zbytniego rozwlekania się i zapętlania szczegółów. E-mail powinien być jednak na tyle treściwy, żeby dokładnie wyjaśnić odbiorcy całą sprawę, ale nie dłuższy, niż jest to konieczne.

Dbajmy o to, by w tworzonym mailu nie pojawił się nadmiar formatowania – wszak e-mail to nie choinka. Pamiętajmy o odpowiednim rozmiarze czcionki. W korespondencji służbowej niedopuszczalne jest stosowanie kolorowego tła i grafik.

Zakończenie maila - forma pożegnania powinna być dopasowana do formy powitania

Zakończenie maila ponownie wymaga od nas powagi i elegancji. E-mail służbowy/biznesowy powinien zakończyć się pożegnalnym zwrotem

grzecznościowym *Z wyrazami szacunku, Łączę wyrazy szacunku, Z poważaniem*. Jeśli korespondencja jest mniej oficjalna, możemy zakończyć uprzejmym sformułowaniem *Pozdrawiam, Z pozdrowieniami*. Kończąc maila służbowego nie zapominajmy się podpisać pełnym imieniem i nazwiskiem oraz dodać informację na temat pełnionej funkcji. Prócz podpisu dbajmy o to by wszystkie potrzebne dane kontaktowe były zawarte w stopce wiadomości – poza imieniem i nazwiskiem warto umieścić w niej takie informacje jak nasz numer telefonu, nasze stanowisko, nazwę instytucji/firmy, dane kontaktowe do instytucji/firmy, odnośnik do strony internetowej i/lub profilu naszej instytucji/ firmy.

Załączniki - tylko wtedy, gdy jest to niezbędne

Jeżeli wysyłamy załącznik, to w treści korespondencji powinniśmy o nim wspomnieć, aby odbiorca wiedział czego on dotyczy i go nie zignorował. Nie należy wysłać „pustych” wiadomości, bez żadnej treści, zawierających tylko załącznik – taka wiadomość jest trudna do odszukania po jakimś czasie od wystania i świadczy o braku organizacji i profesjonalizmu. Jako załączniki starajmy się umieszczać pliki o jak najmniejszym rozmiarze, żeby nie zapchać skrzynki odbiorcy.

Nieelegancki jest brak odpowiedzi

Pocztę powinniśmy sprawdzać regularnie i odpowiadać na maile w rozsądnym czasie. Przyjmuje się, że w kontaktach służbowych/biznesowych należy opisać w ciągu 24 godzin. Jeśli to jednak niemożliwe (urlop, delegacja), pamiętajmy o odpowiednim ustawieniu autorespondera (wiadomości generowanej jako automatyczna odpowiedź za każdym razem, kiedy otrzymamy maila). Poinformuje on adresatów podczas naszej nieobecności, że odpowiedzi nie należy się spodziewać w bezpośredniej przyszłości. Jeżeli odpowiedź jest skomplikowana i potrzebujemy więcej czasu na skonstruowanie informacji zwrotnej, to powinniśmy wysłać wiadomość, że mail z odpowiedzią zostanie wysłany w ciągu kilku godzin lub dni. Odpowiadając na maila służbowego możemy dołączyć wiadomość oryginalną, ale nie należy już tego robić gdy korespondencja zaczyna się ciągnąć i w międzyczasie zmienił się jej temat. Pamiętajmy również, iż odpowiadanie tylko „tak” lub „nie” jest nieuprzejme, toteż dobrą praktyką jest rozpoczęcie treści e-maila od odwołania się do wcześniejszej wiadomości. Może to być podziękowanie za samą wiadomość, albo za informacje zawarte w którymś z wątków.

Dzwonienie do adresata zaraz po wysłaniu maila z pytaniem, czy został odczytany jest nadużyciem. Można z tej drogi korzystać tylko w nagłych wypadkach.

Poza tym pamiętajmy:

- Bądźmy ostrożni z emotikonami (symbolami zbudowanymi ze znaków przestankowych, oznaczającymi w skróconej formie uczucia, potrzeby, stany czy zachowanie) – w korespondencji służbowej nie należy ich używać.
- Korespondencję prywatną powinniśmy prowadzić z prywatnego konta mailowego.
- Częste pisanie prywatnych maili w czasie pracy jest niewskazane i może być odebrane jako zaniedbywanie obowiązków służbowych.
- W korespondencji służbowej uważajmy ze zbytnim spoufalaniem się.
- Przed wysłaniem wiadomości przeczytajmy tekst jeszcze raz sprawdzając czy nie zawiera błędów i czy informacja jest jednoznaczna i estetyczna.
- Nie powinniśmy podawać czyjegoś adresu mailowego bez jego zgody.
- Absolutnie nie wysyłajmy „tańcuszków”, dowcipów i spamów, które zaśmiecają skrzynki.
- Otrzymałych wiadomości mailowych nie wysyłamy dalej bez wiedzy i zgody nadawcy.
- W złym tonie jest wysyłanie maili zbiorowych. Szczególnie jeśli adresy odbiorców są widoczne dla wszystkich.
- Nie wymuszajmy natychmiastowej odpowiedzi. Jeżeli sprawa jest naprawdę pilna podkreślmy to w treści.

*Przestrzegajmy powyższych zasad
– dzięki temu będziemy odbierani
jako poważni i profesjonalni samorządowcy,
jako samorządowcy z klasą. Nigdy dość
dbałości o własny wizerunek.*

Jak cię słyszą, tak cię piszą... Czyli kilka słów o telefonicznej etykiecie

Rozmowy telefoniczne stanowią nieodłączną część współczesnej komunikacji, toteż telefon jest jednym z podstawowych narzędzi pracy samorządowca. Korzystanie z tego arcypraktycznego wynalazku nie zwalnia ze znajomości podstawowych zasad kultury – telefonicznego *savoir-vivre*' u. Jak zatem korzystać z telefonu z kulturą?

Właściwa godzina i moment

Służbowe rozmowy powinniśmy przeprowadzać tylko w godzinach pracy rozmówców. Starajmy się przestrzegać tej zasady, także dzwoniąc na numer komórkowy. Na prywatne numery telefonów stacjonarnych oraz komórkowych możemy dzwonić między godziną 8 a 21 w dni powszednie. Tylko w wyjątkowych i pilnych sytuacjach dopuszczalny jest kontakt w niedzielę i święta.

Szanujmy swój czas

Gdy dzwoni do nas telefon powinniśmy podnieść słuchawkę najpóźniej po trzecim dzwonku, należy mieć na względzie, że ktoś kto dzwoni też jest osobą zajęta i nie ma czasu na długie wyczekiwanie. Natomiast, gdy to my dzwoniemy w sprawach służbowych, po usłyszeniu piątego sygnału w słuchawce, powinniśmy ją odłożyć. Oczywiście potem możemy ponowić próbę, jednak nie należy dzwonić w nieskończoność.

Na początku rozmowy

Niezależnie od tego, czy rozmowa będzie służbowa, czy prywatna, dzwoniąc do kogoś zawsze powinniśmy się przywitać i przedstawić oraz upewnić, czy dzwoniemy w dobrym momencie, czy nie przeszkadzamy w „czymś ważnym” (spotkaniu, konferencji, ważnym prywatnym/służbowym wydarzeniu), czy dana osoba może rozmawiać.

Odbierając rozmowę służbową przedstawiamy się zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi miejsca, w którym pracujemy (podając nazwę organizacji, stanowisko, swoje nazwisko).

Natomiast odbierając rozmowę prywatną możemy powiedzieć „słucham”, aczkolwiek, z racji częstych pomyłek, warto przedstawić się imieniem i nazwiskiem przynajmniej widząc zastrzeżony lub nieznaną nam numer telefonu. Jeżeli ktoś dzwoni do nas, a nie jest to odpowiedni moment, nie obawiamy się powiedzieć, że jesteśmy zajęci. Jednak powinniśmy jednocześnie obiecać, że oddzwonimy później o określonej godzinie/porze.

Rozmowa

Ważne jest to, co mówimy i jak mówimy. Tempo naszej mowy powinno być melodyjne, zdania logicznie skonstruowane, spójne, z przerwami. Zwracamy uwagę na dykcję. Głośność, ton, rytm, pauzy, oddech, intonacja – to wszystko kształtuje odczucia i opinie na nasz temat.

Gdy słuchamy wypowiedzi rozmówcy, od czasu do czasu potwierdzamy swoją obecność, zadawamy pytania, potwierdzamy, że rozumiemy osobę, z którą rozmawiamy. Starajmy się nie przerywać rozmówcy w połowie zdania.

Zakończenie rozmowy – połączenia

Zgodnie z zasadami pierwszy połączenie kończy ten, kto dzwoni. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy rozmawiamy z osobą znacznie starszą lub na wyższym stanowisku – wówczas to ona powinna zakończyć rozmowę. Pod koniec rozmowy warto podsumować omawiane tematy, problemy, sprawy. Przy pożegnaniu ważnym jest podziękowanie za rozmowę i życzenie współrozmówcy miłego dnia, co pozostawia dobre wrażenie.

Poza tym pamiętajmy:

- W razie przerwania połączenia ponownie wybiera numer osoba, która zainicjowała rozmowę.
- Po połączeniu z pocztą głosową niegrzeczne jest nie pozostawienie wiadomości.
- Nagrywając się na automatyczną sekretarkę, powinniśmy się przedstawić oraz gdy to konieczne, zostawić swój numer telefonu.
- Jeśli ktoś zaczął się nagrywać na automatyczną sekretarkę – nie powinniśmy podnosić słuchawki, tylko poczekać aż rozmówca się nagra do końca i oddzwonić do niego.
- Gdy ktoś przy nas rozmawia przez telefon – nie wypada przysłuchiwać się rozmowie.

- Wchodząc do kościoła, sali wykładowej, kina, teatru, filharmonii wyłączamy telefon komórkowy.
- Przed umówionym spotkaniem służbowym również powinniśmy wyłączyć lub przynajmniej wyciszyć telefon.
- W pracy nie powinniśmy prowadzić prywatnych rozmów przez telefon, a jeśli już taka rozmowa jest konieczna, staramy się skrócić ją do minimum.
- Nieuprzejmym zachowaniem jest odbieranie telefonu komórkowego w biurach, urzędach, przychodniach lekarskich itp., w których załatwiamy nasze sprawy – nie powinniśmy przeszkadzać osobom tam pracującym.
- Złym obyczajem jest też korzystanie z komórki w trakcie różnych okazji towarzyskich (uroczystych kolacji, urodzin, imienin, jubileuszy).
- Jeśli jesteśmy w towarzystwie i zadzwoni telefon, powinniśmy przeprosić i odsunąć się na bok gdzie będzie można kontynuować rozmowę – jednak ograniczmy ją do minimum.
- Powstrzymajmy się również od odbierania telefonu podczas posiłków w restauracji (telefon obok talerza na stole wygląda nieelegancko).
- Absolutnie nie odbieramy telefonu w toalecie.
- Nie powinniśmy w trakcie rozmowy jeść, pić, żuć gumy, a nawet palić papierosa (te odgłosy po prostu słychać i świadczą o braku szacunku dla rozmówcy).
- Przez telefon nie załatwiamy intymnych ani kompromitujących spraw.
- Niedopuszczalne jest przetączenie telefonu na tryb głośnomówiący lub podłączenie komórki do zestawu głośnomówiącego, bez uprzedzenia rozmówcy.
- Podając liczby lub numery telefonów dyktujemy je po jednej cyfrze.
- Telefon poważnego człowieka powinien mieć poważny dzwonek, toteż dźwięk dzwonka w telefonie powinniśmy ustawić na klasyczny.

Znajomość telefonicznej etykiety powinna stanowić jeden z filarów wizerunku samorządowca z klasą, bowiem w bezpośredni sposób świadczy o jego profesjonalizmie.

Pisanie listów nadal odgrywa ważną rolę w życiu służbowym i prywatnym

W epoce rozwiniętej technologii można odnieść wrażenie, że listy zanikają. Mając do przekazania wiadomości częściej korzystamy z maili, czy też wiadomości tekstowych wysyłanych przez telefon komórkowy. Miejmy jednak na uwadze, że list, w przeciwieństwie do SMSa czy maila, jest środkiem komunikacji, którego można użyć właściwie w każdym celu i jest zdecydowanie najbardziej eleganckim sposobem przekazywania informacji.

List jest pisemną formą wypowiedzi kierowaną do jednej lub do kilku osób. W zależności od adresata lub sytuacji życiowej nadawcy, list może przybierać różne formy – dwie główne to list służbowy i list prywatny.

List służbowy

Wysyłając korespondencję służbową, wysyłamy w pewnym sensie naszą wizytówkę, na podstawie której będziemy oceniani...

List służbowy powinien być napisany językiem oficjalnym tak, by wyrażał szacunek do osoby, do której jest kierowany. Pismo tego typu powinno być neutralne, toteż nie powinno zawierać zwrotów nadających mu jakiegokolwiek zabarwienie emocjonalne. List taki dotyczy zazwyczaj uzgodnień lub problemów, a celem jest konkretny rezultat – podjęcie przez adresata określonych działań.

Konstrukcja listu służbowego podlega ścisłym regułom. Po lewej stronie u góry umieszczamy nazwisko i adres nadawcy. Po prawej stronie u góry wpisujemy miejsce i datę (datę napisania, a nie wystania listu). Nieco niżej piszemy adres osoby lub firmy, do której kierujemy list. Poniżej wszystkich tych „współrzędnych” zwracamy się bezpośrednio do adresata, uwzględniając jego tytuł i funkcję, nie zapominając o formie grzecznościowej np.: *Szanowni Państwo, Szanowna Pani, Szanowny Panie, Szanowna Pani Prezes, Szanowny Panie Dyrektorze, Szanowny Panie Ministrze*, itp.

List służbowy obowiązują określone reguły: format to A-4, biały papier i schludne pismo. Jeśli nie korzystamy z wydruku komputerowego, nasze pismo powinno być czytelne i absolutnie bez jakichkolwiek skreśleń (jeśli zdarzy się nam błąd – piszemy od początku cały list).

Nasz list powinien być dobrze rozplanowany na kartce, toteż powinien składać się z kilku wyraźnie widocznych akapitów, z których każdy prezentuje oddzielną myśl/wątek. Nie powinniśmy pisać zbyt gęsto jednej linijki pod drugą i zawsze pamiętajmy o marginesach (po bokach, jak i na górze oraz na dole tekstu). Jeśli nie zmieściliśmy się na jednej stronie, nie piszmy na odwrocie, lecz sięgnijmy po drugą kartkę.

List służbowy powinien być jasno i precyzyjnie sformułowany. Zdania powinny być krótkie, a słownictwo proste. Powinniśmy unikać niejasnych, dwuznacznych sformułowań. Adresat musi dokładnie wiedzieć, gdzie, kiedy i do kogo skierować odpowiedź.

List kończymy zwrotem grzecznościowym, np. *Z poważaniem*, *Z wyrazami szacunku*, *Łączę wyrazy szacunku* i na końcu stawiamy przecinek. List zawsze podpisujemy własnoręcznie (nawet, gdy ktoś go w naszym imieniu przygotował). Jeśli zdarzy się, że list podpisywany będzie przez kilka osób, wówczas zgodnie z precedencją podpis po prawej stronie będzie podpisem najistotniejszym.

Podsumowując, list służbowy zawsze powinien zawierać:

- Miejscowość i datę;
- Dane nadawcy;
- Dane adresata;
- Nagłówek, np. „*Szanowny Panie*”;
- Wstęp;
- Treść właściwą listu;
- Zakończenie;
- Zwrot grzecznościowy, np. „*Z wyrazami szacunku*”;
- Odręczny podpis.

List prywatny

Korespondencja prywatna ma luźną konwencję i nie musimy nadawać jej poważnego tonu. Powitanie, które powinno znaleźć się na początku listu może być różnorodne (od krótkiego: *Cześć Aniu*, po bardziej wylewne powitania: *Najdroższa Anno*, *Moja droga*, *Droga Anno*). Listy prywatne pisywane są najczęściej do najbliższych, toteż można użyć zdrobnienia albo nazewnictwa stosowanego pomiędzy przyjaciółmi. Pamiętajmy, iż listy prywatne bliskie są tekstem literackim, w których emocje i walory estetyczne pobudzają uczucia i skłaniają do podzielenia wrażeń autora.

Pierwszą część listu powinny stanowić pozdrowienia i pytanie o zdrowie, natomiast druga część – w której zawiera się jego właściwa treść, może być zupełnie dowolna.

Na zakończenie powinniśmy wyrazić życzenie rychłego kontaktu, ewentualne oczekiwanie na odpowiedź i dopisać pozdrowienia. Podpisać możemy się jedynie imieniem. Pisanie daty w liście prywatnym nie jest konieczne, lecz w dobrym tonie jest zaznaczyć ją na pierwszej stronie, w prawym górnym rogu.

List ten możemy napisać na dowolnym papierze, jednak pisząc do kogoś bliskiego warto zadbać, aby była to szczególnie dobrana papeteria – dzięki temu naszemu odbiorcy będzie jeszcze milej otrzymać taki list.

Listy prywatne starajmy się pisać odręcznie, aby zachować tradycję. Odręczne listy zawsze napawają sentymentem, dlatego większość osób zachowuje je dla pamięci.

Kilka ogólnych wskazówek, zasad dotyczących listów:

- Dbajmy o wygląd listu – zarówno papier, jak i koperta powinny być czyste i schludne. Estetyka ma znaczenie – tłuste plamy lub odciski palców na liście to rzecz niewybaczalna.
- Koperta i papier listowy powinny być tego samego gatunku, a zatem najlepiej z kompletu papeterii.
- List powinien być napisany poprawną, literacką polszczyzną z zachowaniem właściwej interpunkcji.
- Strzeżmy się błędów ortograficznych (nawet przy najlepszej woli adresata, pozostawiają one nie najlepsze wrażenie).
- Każdy list powinien być dobrze przemyślany (jeśli zostanie źle zrozumiany przez adresata, okazję do sprostowania możemy mieć dopiero po wielu dniach, lub nawet nie będziemy jej mieć w ogóle).
- Listów nie należy pisać w uniesieniu, a tym bardziej pod wpływem alkoholu. Pamiętajmy, że ludzie zachowują listy, a treść zapisana na papierze nie jest chroniona hasłem...
- Powinniśmy odpowiedzieć na otrzymany list w ciągu tygodnia, najpóźniej w ciągu dwóch tygodni.
- Czytanie cudzej korespondencji jest przejawem wyjątkowego braku dobrego wychowania oraz szacunku dla adresata i nadawcy.

Ciekawostka z przekazem...

Znany niemiecki poeta przełomu XVIII i XIX wieku i jeden z najbardziej znaczących w skali światowej, dramaturg, prozaik, uczonek, polityk, wolnomularz – Johann Wolfgang Goethe – napisał kiedyś do jednego z przyjaciół całkiem spory list. Na końcu w postscriptum dopisał jeszcze: *Szanowny panie hrabio, przepraszam za tak długi list, ale nie miałem czasu, żeby sformułować go krócej.* 😊

Pamiętajmy

Pisanie listów wciąż odgrywa ważną rolę zarówno w naszym życiu służbowym, jak i prywatnym. Nigdy nie wiadomo, kiedy zajdzie potrzeba, aby na jakiś list odpisać, lub samemu wyjść z inicjatywą skonstruowania tej eleganckiej formy informacji. Samorządowiec z klasą powinien być przygotowany na każdą okoliczność – również i taką.

O tym, jak nie najeść się wstydu przy stole

Biznes lunch, przyjęcie koktajlowe, uroczysta kolacja – to okoliczności podczas których dobrze wychowany i kulturalny człowiek, często bywający w towarzystwie – samorządowiec z klasą, powinien wiedzieć jak się stosownie zachować.

Aby się nie ośmieszyć i nie wprowadzić gości, współtowarzyszy przy stole w zakłopotanie, lub co gorsza zażenowanie, warto przypomnieć sobie zasady savoir vivre jakie obowiązują zarówno przed, w trakcie, jak i po wspólnym posiłku.

Organizując uroczyste przyjęcie, obiad, kolację...

Jeżeli jesteśmy organizatorami, gospodarzami spotkania, bez względu na jego typ, powinniśmy zająć się wszystkimi kwestiami organizacyjnymi, takimi jak określenie celu i rodzaju spotkania, wybranie odpowiedniego miejsca (restauracji), wybranie odpowiedniego stolika, dokonanie rezerwacji, ewentualny wybór menu, poinformowanie – zaproszenie gości (w dobrym guście jest wystanie/wręczenie zaproszeń pisemnych). Do obowiązków gospodarza należy ponadto, w razie spotkania w restauracji, wcześniejsze przybycie i oczekiwanie na gości. Gospodarz odpowiada również za odpowiednie usadzenie przy stole zaproszonych – ważne by kierował się tu zasadami precedencji (znał i pamiętał o stanowiskach i tytułach zawodowych). Dobrym i sprawdzonym sposobem jest przygotowanie planu usadowienia gości i ułożenie na stołach winietek oraz planszy przy wejściu (dzięki planszy i winietkom, goście trafią do odpowiednich miejsc, bez zamieszania). Podczas serwowania posiłków, gospodarz zostaje obsłużony na samym końcu. Do powinności gospodarza należy również dbanie o dobry nastrój (nie powinien jednak robić z siebie wodzireja – przesadzać). Do osoby zapraszającej na spotkanie przy wspólnym posiłku należy również uregulowanie płatności (wyjątkiem są sytuacje, gdy wcześniej umówiliśmy się inaczej). Gospodarz/organizator powinien przewidzieć różne scenariusze i na każdą sytuację mieć plan awaryjny. Gdy spotkanie dobiegnie końca, gospodarz zegna gości, dziękuje im za przybycie i jako ostatni opuszcza miejsce.

Będąc gościem...

Jeżeli otrzymaliśmy zaproszenie, nie wypada nam, bez ważnych powodów, nie przyjść. Na każde zaproszenie, niezależnie od tego czy będziemy, czy nie mamy

takiej możliwości, powinniśmy odpowiedzieć. Jednym z największych faux pas, jakie możemy popełnić w tej kwestii, jest zignorowanie złożonego zaproszenia. Ważne jest również to, że powinniśmy odpowiedzieć w takiej formie, w jakiej zostaliśmy zaproszeni (listownie, mailowo, telefonicznie, osobiście). Pamiętajmy o odpowiednim stroju. Nasze ubranie powinno być eleganckie i w miarę wygodne. Jeżeli wybieramy się na uroczystą kolację, etykieta wymaga od nas odpowiedniego wieczorowego stroju, toteż elegancki garnitur dla mężczyzny i szykowny kostium lub sukienka dla kobiety, połączone z dobrej jakości dodatkami to podstawa. Punktualność to rzecz święta, nie jest więc w dobrym tonie spóźniać się i sprawiać, że gospodarz, jak i goście, będą na nas czekać. Jeśli dania wybieramy z karty sami, kierujemy się własnymi upodobaniami, przy czym unikajmy najdroższych dań. Gdy nie wiemy, ile i jakie dania możemy zamówić, możemy spytać osobę zapraszającą/gospodarza co nam poleca. Jeśli to sami płacimy, skłóćmy na kelnera zanim wszyscy skończą jeść (pozwoli nam to na zachowanie dyskrecji i nie wzbudzi niepotrzebnego zakłopotania). Jako gość nie naciskajmy, aby samemu uiścić napiwek. Kiedy spotkanie/kolacja dobiegła końca, powinniśmy uściśnąć z każdym dłoń i podziękować gospodarzowi spotkania. Po powrocie do domu możemy również poświęcić chwilę na napisanie maila z podziękowaniem. Pamiętajmy, że tym, co odróżni nas od innych gości i ma zaprocentować w tworzeniu naszego profesjonalnego wizerunku są maniery.

Zachowanie przed posiłkiem

- Po przyjeździe do restauracji/miejsca spotkania, wyciszamy, lub najlepiej wyłączamy telefon.
- Okrycia wierzchnie zostawiamy w szatni (mężczyzna pomaga kobiecie zdjąć okrycie).
- W przypadku spotkania „we dwoje” przy wejściu do lokalu mężczyzna przepuszcza w drzwiach kobietę i ona wchodzi pierwsza, po czym po kilku krokach lekko ją wyprzedza i prowadzi do stolika (ma to zastosowanie przy spotkaniach towarzyskich, a nie biznesowych).
- W przypadku spotkania kilku i więcej osób, po zjawieniu się na miejscu, witamy się z innymi przybyłymi (zachowując zasadę precedencji).
- Torebki nie wieszamy na oparciu krzesła i nie kładziemy na stole. Kładziemy za, obok lub jak jest mała, na kolanach pod serwetką.
- Siadamy na środku krzesła, nie dotykając plecami oparcia.
- Przy stole, nie zakładamy nogi na nogę, nie krzyżujemy nóg i nie wyciągamy przed siebie.
- Nie huśtamy się na krześle.
- Nie opieramy się o stół łokciami.

- Absolutnie, nie bawimy się sztuccami.
- Zamawiamy dania, które znamy i/lub których jedzenie nie sprawi nam problemu.
- Zamawiamy sprawnie – nie zastanawiamy się zbyt długo nad wyborem potrawy (aby nie dawać sygnałów o braku zdecydowania).
- Na spotkaniach służbowych wybieramy potrawy, które mają średnią cenę (zamówienie najdroższych, jak i najtańszych może być źle odebrane przez osobę płacącą).
- Do obsługi restauracji zwracamy się w uprzejmy sposób.
- Po złożeniu zamówienia, kiedy kelner odejdzie od stołu, kładziemy na kolanach materiałową serwetę (nie wsuwamy serwetki pod koszulę lub za pasek). Jeśli mamy do dyspozycji wyłącznie papierową (w dodatku niewielkich rozmiarów) to możemy z tego zrezygnować.

Zachowanie w trakcie ucztowania

- Wszystkie niejadalne dekoracje (chorągiewki, parasolki i inne ozdoby) na samym początku posiłku odkładamy na brzeg talerza.
- Nie doprawiamy jedzenia przed skosztowaniem.
- W czasie jedzenia używamy odpowiednich sztucców i we właściwy sposób.
- Sztucce ułożone są według kolejności, w jakiej podawane są dania (rozpoczynamy posiłek używając tych ułożonych najdalej od talerza).
- Nie trzymamy sztucców zbyt blisko „główek” (widelec, łyżka) lub ostrza (nóż).
- W trakcie jedzenia nie opieramy sztucców jednym krańcem o stół, a drugim o talerz.
- Spożywając potrawy nie nachylamy się nad talerzem (nabieramy potrawę na sztucce i przenosimy je do ust).
- Zupę jemy końcem łyżki (nigdy bokiem).
- Nie jemy ryb dwoma widelcami, używamy do tego specjalnych sztucców – widelca z trzema ząbkami i szerokiego tępego noża służącego nie do krojenia, a do oddzielania kawałków mięsa (niektóre poradniki podają, że ryby wędzone i marynowane spożywamy za pomocą zwykłych noży i widelców).
- Ości z ryb usuwamy z ust palcami (oczywiście zastaniając usta) i odkładamy na przeznaczony do tego talerzyk.
- Drób jemy sztuccami.

- Pieczywo podane na małym talerzyku łamiemy /odrywamy rozdzielając na mniejsze kawałki, które wkładamy do ust.
- Ziemniaki jemy widelcem (nie kroimy).
- Spaghetti jemy widelcem (staramy się unikać dodatkowego używania łyżki).
- Do sałaty nie używamy noża.
- Jeśli nie wiemy, jak zabrać się za daną potrawę, po prostu jej nie zamawiamy, jeśli jednak zamówimy, dyskretnie podglądamy współbiesiadników lub również dyskretnie, pytamy kelnera.
- Jeżeli jeden z naszych sztucców spadnie na podłogę, nie podnosimy go (prosimy o to kelnera, który po podniesieniu sztucca powinien go wymienić).
- Staramy się nie jeść na raty – raz wzięte do ręki sztuczce odkładamy najlepiej dopiero po zakończonym posiłku.
- Gdy otrzymamy potrawę, wstrzymujemy się z konsumpcją, dopóki nie zostaną podane dania pozostałym gościom (gdy osób jest wiele, np. kilkadziesiąt, czekamy na te siedzące najbliżej).
- Gdy podnosimy do ust filiżankę, trzymamy ją pierwszymi trzema palcami prawej ręki, dwa ostatnie zaś trzymamy równolegle lub skurczone.
- Łyżeczka do kawy i herbaty ma swoje miejsce na spodku.
- Ciasta z patery nabieramy szczypcami.
- Nie wkładamy do ust zbyt dużych kawałków jedzenia.
- Nie mówimy z pełnymi ustami.
- Nie sięgamy po coś, nachylając się nad cudzym talerzem.
- Nie dmuchamy na posiłek.
- Staramy się dostosować szybkość jedzenia do współtowarzyszy (by nie doprowadzić do krępującej sytuacji, w której będziemy czekać z pustym talerzem na innych).
- Staramy się dostosować nasze zachowanie do konkretnej sytuacji.
- Unikamy eksponowania czynności związanych z higieną.
- Siedząc przy stole, nie dłubiemy w zębach wykałaczką. Z wykałaczki lub nici dentystrycznej korzystamy dopiero, gdy jesteśmy na osobności.
- Jeśli popełnimy jakąś gafę – przepraszamy (bez obszernego tłumaczenia).
- Jeśli coś nam nie pasuje w zamówieniu (wydane w zły sposób lub pomyłone) dyskretnie informujemy o tym kelnera.
- Nie namawiamy na siłę do spożywania alkoholu (nietaktowne jest także pytanie o powody niechęci do trunków).

- Kieliszek z winem trzymamy za nóżkę w jej górnej części (unikamy w ten sposób ogrzania trunku).
- Wino smakujemy małymi łyчками.
- Biznes lunch nie powinien trwać dłużej niż 1,5 godziny. Kolacja biznesowa zaś może trwać i kilka godzin.
- Podczas rozmowy przy stole, unikamy delikatnych tematów (religii, polityki, spraw osobistych). Mile widziany jest *small talk*.

Zachowanie po posiłku

- Po zakończeniu lunchu kładziemy serwetkę na stole po prawej stronie nakrycia.
- Koniec posiłku sygnalizujemy odpowiednią pozycją sztućców – nóż i widelec powinny być ułożone równolegle na godzinie 10 i 4 (nóż na górze trzonkiem skierowanym w stronę godziny 4).
- W restauracji nie odnosimy talerzy i nie odkładamy ich na bok (zastawę zostawiamy przed sobą czekając na kelnera).
- Nie pomagamy kelnerowi w sprzątaniu (wynika z tego więcej problemów).
- Rachunek zawsze płacimy dyskretnie (pamiętamy o napiwku, chyba, że uznamy, iż obsługa nie była zadowolająca). Napiwek zwykle wynosi około 10%-20% wartości rachunku.
- Gdy kobieta zaczyna wstawać, mężczyzna powinien wstać pierwszy, podać jej dłoń i pomóc, odsuwając w czasie wstawania krzesło.
- Odchodząc od stołu, mówimy „dziękuję” (nieelegancko byłoby odejść od stołu, nic nie mówiąc, w przeciwieństwie do sytuacji, w której udajemy się do toalety, wówczas możemy ewentualnie powiedzieć „przepraszam”).

„Słowo” o spożywaniu posiłków w pracy

W pracy powinniśmy jeść tylko podczas przerw w miejscach do tego przeznaczonych, lub w czasie przerwy na lunch w najbliższej restauracji. Jeżeli natomiast nie mamy aż tyle czasu, by udać się do najbliższej restauracji, a nasza instytucja nie posiada specjalnego pomieszczenia do spożywania posiłków powinniśmy zamknąć się w naszym pokoju i dopiero wtedy jeść. Absolutnie nie powinniśmy jeść w obecności klientów, gości urzędu, przełożonych, jak również prowadząc rozmowy telefoniczne. Nie powinniśmy również przynosić do pracy/biura żywności o intensywnym zapachu – takie aromatyczne posiłki z pewnością będą przeszkadzać naszym współpracownikom. Po posiłku zawsze

powinniśmy posprzątać po sobie i umyć ręce, wszak w pracy często korzystamy ze wspólnych urządzeń biurowych. Pamiętajmy, że bez względu na to gdzie jemy i z kim, zawsze powinniśmy przestrzegać dobrych manier .

Kwestia życzenia „smacznego”

Według zasad savoir vivre życzenie komuś smacznego jest zupełnie zbędne i mało eleganckie, a podczas uroczystych spotkań wielce niekulturalne. Niektóre poradniki zezwalają na użycie tego zwrotu jedynie, gdy sami przygotowujemy posiłek (w restauracji więc może go użyć kucharz). Wielu znawców savoir vivre uważa, że życząc komuś smacznego sugerujemy, że dany posiłek mógłby być niesmaczny, więc radzą całkowicie z tego zrezygnować. Natomiast absolutnie nie powinniśmy mówić „smacznego” osobom, które zaczęły już posiłek – trudno wszak podziękować za życzenie z pełnymi ustami (łamiąc kolejną zasadę etykiety). Gdy jednak ktoś życzy nam smacznego, możemy podziękować uśmiechem lub skinieniem głowy.

Cytat, który warto zapamiętać...

*„W czasie uczyty nie opowiadaj,
jak należy jeść, lecz jedz, jak należy”.*

Epiktet z Hierapolis

W życiu często bywa tak, że ważne decyzje zapadają nie w salach obrad i biurach, lecz w restauracjach i barach podczas biznesowych spotkań przy posiłku. Warto więc byśmy swoim nieodpowiednim zachowaniem nie zaprzepaścili szansy na sukces.

Nikt nie rodzi się wybitnym mówcą... – rzecz o wystąpieniach publicznych

Wystąpienia publiczne są nieodłączną częścią życia samorządowców. Jednak sztuka ta nie jest dla wszystkich łatwa. Na dobre wystąpienie publiczne składa się wiele czynników. Nie wystarczy wygłosić kilku mniej lub bardziej interesujących zdań i zadowolić się krótkimi brawami. Oczywiście, ważne jest to co mówimy, ale równie ważne jest to w jaki sposób mówimy i jak wyglądamy. Aby zaprezentować się jak najlepiej podczas każdego wystąpienia i zostać pozytywnie zapamiętanym, powinniśmy zwrócić uwagę na kilka ważnych aspektów.

Staranne przygotowanie to podstawa

Przygotowując się do wystąpienia powinniśmy odpowiedzieć sobie na trzy podstawowe pytania: jaki jest cel naszego wystąpienia/przemówienia? Jaka jest jego najważniejsza teza? Kim jest odbiorca/do kogo będziemy przemawiać? Znając już cel, powinniśmy skupić się na treści, która musi być czytelna dla odbiorcy. Nasza przemowa powinna dzielić się na trzy części: wstęp, w którym wyjaśniamy temat wystąpienia/prezentacji i jasno formułujemy jego tezę, rozwinięcie, w którym przywołujemy konkretne argumenty uzasadniające tezę, oraz podsumowanie, w którym powtarzamy tezę i jeszcze raz przywołujemy najważniejsze argumenty na jej poparcie. Pamiętajmy o ramach czasowych, w których powinniśmy się zmieścić, toteż przygotowując przemówienie musimy określić przybliżony czas na realizację każdego punktu, który chcemy przedstawić. Zacznijmy mówić, a następnie okrojmy naszą wypowiedź tak, by mieściła się w czasie, pozostawiając jedynie kluczowe informacje.

Trening czyni mistrza

Z przygotowanym materiałem ćwiczmy jak najwięcej. Wyobraźmy sobie, że występujemy – wizualizujmy z zamkniętymi oczami. Ćwiczmy przed lustrem, przed rodziną, przyjacielem (dobrze, gdy ktoś wychwyci błędy w naszym wystąpieniu – będziemy mieć czas na ich skorygowanie). Im mniejszym doświadczeniem dysponujemy, tym więcej, bardziej, lepiej powinniśmy się przygotować. Miejmy również na uwadze, że będąc w pełni do wszystkiego przygotowanym, będziemy się mniej stresować.

Przygotowując się do wystąpienia powinniśmy dopracować nie tylko treść naszej wypowiedzi ale i skupić się na mowie ciała oraz naszym ubiorze. Postawa ciała, ubiór oraz wygląd powinny budować nasz autorytet!

Mowa ciała działa

Podczas wystąpienia, w zależności od okoliczności możemy stać naprzeciwko widowni, stać przy mównicy, czy też siedzieć na fotelu (z lub bez stołu). Organizacja miejsca w bezpośredni sposób wpływa na dynamikę naszego przemówienia/prezentacji. Jeżeli stoimy, powinniśmy unikać bujania się, wiercenia oraz krzyżowania nóg. Nasza sylwetka podczas przemówienia powinna być wyprostowana, ramiona rozluźnione, nogi lekko rozstawione, przodem do słuchaczy, głowa wysoko, (wyprostowana sylwetka powoduje, że mówca jest postrzegany jako pewny siebie). Stojąc przy mównicy unikajmy opierania się o nią (zwłaszcza „wiszenia” na niej). Jeżeli siedzimy za stołem nie chowajmy rąk pod stół i absolutnie nie huśtajmy się na krześle. Jeżeli zaś chodzi o nasze ręce i gestykulację – najlepiej gdy jest spójna z wypowiedzianymi słowami (możemy zatem wyliczać coś na palcach, pokazywać różne kształty, pokazywać że coś jest bliżej lub dalej, przed lub za nami, wyżej lub niżej). Ręce powinny obrazować to, o czym mówimy. Pamiętajmy jednak, że zbyt intensywna gestykulacja nie jest dobrze widziana. Niedopuszczalne jest również trzymanie rąk złączonych przed sobą. Ręce operują na wysokości klatki piersiowej. Unikajmy również wkładania rąk do kieszeni – europejska etykieta uważa ten gest za lekceważący.

Mimika i kontakt wzrokowy

Pamiętajmy o mimice – emocje wyrażane za pomocą naszej twarzy (np. uśmiech) mogą wywołać w widowni pozytywne emocje. Ogólnie, wystrzegajmy się miny pokerzysty i noszenia ciemnych okularów. Często się uśmiechajmy, podnośmy brwi do góry, róbmy miny odpowiadające temu, o czym mówimy (oczywiście bez przesady). Dzięki tym zabiegom, nasze przemówienie stanie się barwniejsze i ciekawsze a uczestnicy jeszcze lepiej zrozumieją to, co mamy im do przekazania. Skupmy się również na kontakcie wzrokowym, wszak kontakt wzrokowy z całą publicznością to absolutna podstawa. Przede wszystkim nie wbijamy wzroku w ziemię ani w sufit. Starajmy się wodzić wzrokiem po całej publiczności. Według specjalistów w dziedzinie wystąpień publicznych powinniśmy utrzymywać kontakt wzrokowy z publiką, przynajmniej przez 70% naszego przemówienia/prezentacji. Z jedną osobą możemy utrzymać kontakt wzrokowy około 3 sekund.

Głos czyni cuda

Nasze struny głosowe to narzędzie, dzięki któremu podczas wystąpienia, możemy czynić cuda. Modulacja głosu, wyraźne argumentowanie, robinie pauzy doda każdemu przemówieniu atrakcyjności (nie będzie dzięki temu monotonne i nudne). Przede wszystkim powinniśmy mówić wyraźnie, nie mówić zbyt szybko, stosować różną intonację głosu, aby akcentować różne części treści, stosować pauzy, aby wzmocnić przekaz – wykorzystywać różnorodność głosu płynnie i naturalnie. Starajmy się unikać mlaskania, chrząkania, przerywników typu: yyy, eee i świszczenia przy sz, (zwłaszcza, gdy mówimy przez mikrofon). Nagrywajmy nasze wypowiedzi/próby wystąpień na dyktafon, a później kilka razy przestuchujmy. Wychycimy dzięki temu błędy jakie popełniamy i zdążymy je skorygować. Pamiętajmy, że świadomość, iż nasz warsztat głosowy jest bez zarzutów spowoduje, że będziemy mieć poczucie panowania nad sytuacją, nad emocjami, co w rezultacie spowoduje zmniejszenie tremy.

Im bogatszy i bardziej precyzyjny język tym lepiej

O wysokiej kulturze mówcy świadczy nie tylko jego zachowanie podczas przemówienia (mowa ciała), ale także to, jak się wypowiada. Podczas wystąpień publicznych, ale i nie tylko, powinniśmy używać poprawnej polszczyzny. Staranny sposób formułowania myśli, czysta wymowa oraz dbałość o poprawność językową jest zawsze wysoko ceniona. Pamiętajmy, że poprawnie i płynnie wypowiadająca się osoba, bez problemu poradzi sobie z różnego rodzaju wystąpieniami (prezentacjami, poprowadzeniem szkolenia, przewodniczeniem naradom, zebraniom). Opanowanie sztuki operowania słowem i dobór słownictwa odpowiedniego do treści to istotne elementy naszego wizerunku.

Właściwy ubiór

Absolutnie nie zostawiamy przypadkowi to, jak będziemy ubrani podczas wystąpienia. Nasz wygląd czy tego chcemy, czy nie – oddziałuje na innych, ważne więc, by działał na naszą korzyść. Nasze ubranie powinno być właściwie dobrane i dostosowane do okoliczności i poruszanego tematu. Unikajmy wszystkiego, co nadmiernie odwraca uwagę zebranych – zbyt ekstrawagancki ubiór, ze zbyt cieżkimi ozdobami (duże kolczyki, przesadna biżuteria, łańcuchy itp.) oprócz tego że odciąga uwagę od treści, rozprasza słuchaczy, jest po prostu pretensjonalny. Zachowajmy umiar we wszystkich elementach stroju. Panie powinny zrezygnować ze strojów zbyt skąpych, przykrótkich spódniczek i sukienek bez ramion. Panowie zaś powinni upewnić się, czy nogawki od spodni są wystarczająco długie i czy mają skarpety w neutralnym (najlepiej ciemnym) odcieniu.

Ogólnie, podczas (poważnych) wystąpień publicznych wskazane są ubrania klasyczne, bez ozdóbek i udziwień w spokojnych odcieniach barw. Gustowny, maskujący niedoskonałości strój sprawi, że uczestnicy spotkania skoncentrują się na tym co mówimy, a nie na tym co mamy na sobie.

Panowanie nad emocjami

Sprawdzonym i jednym z najlepszych sposobów na panowanie nad emocjami podczas przemówienia jest jak najczęstsze występowanie przed publicznością. Oprócz tego, polecanym jest również pozytywne myślenie, myślenie życzeniowe o występie – wyobrażanie sobie, że nasza przemowa, prezentacja się udała (myślenie w kategoriach pozytywnych – czyli raczej o czekającym nas sukcesie, nie zaś o porażce). Nie powinniśmy budować katastroficznych scenariuszy tego, co może się wydarzyć – powinniśmy odganiać złe myśli. Nie zapominajmy również o kondycji fizycznej, która bezpośrednio wpływa na nasze samopoczucie – powinniśmy zadbać o to, aby w nocy przed wystąpieniem dobrze się wyspać.

Potknąć się jest rzeczą ludzką

Nawet wytrawnym politykom i doświadczonym mówcom zdarzają się różne wpadki, przeinaczenia, przejęzyczenia, niezgrabne metafory i niefortunne sformułowania podczas występów. Ważne jest to, jak się zachowamy po takiej wpadce. Jeżeli mogliśmy kogoś obrazić – powinniśmy niezwłocznie, szczerze przeprosić. Natomiast w przypadku śmiesznego przejęzyczenia możemy obrócić sytuację w żart – pokażemy dzięki temu, że mamy dystans do tego co się przytrafiło i do samych siebie.

O czym jeszcze powinniśmy pamiętać i na co zwrócić szczególną uwagę?

Pamiętajmy:

- O ile mamy taką możliwość, przyjdźmy do miejsca naszego wystąpienia znacznie wcześniej (jeszcze przed słuchaczami) oswójmy się ze sceną i sprawdźmy działanie sprzętu (nagłośnienie, rzutniki, projektory itp.).
- Zwracajmy uwagę na wypowiedziane przez nas słowa, wyrażenia, metafory lub anegdoty. Pamiętajmy, że określony fragment wypowiedzi, który pozbawiony zostanie szerszego kontekstu (i np. wykorzystany przez dziennikarza do podsumowania wystąpienia), może zmienić sens naszych słów.

- Zastosowanie kilku ćwiczeń oddechowych przed wystąpieniem, a także oddychanie przeponowe podczas przemówienia spowoduje osiągnięcie większego opanowania ciała i równowagi.
- Zwracajmy się wprost do słuchaczy, np. *„Jak Państwo widzą.”*
- Nie rozpoczynajmy przemówienia od zdań typu: *„Proszę państwa o wyrozumiałość: nie potrafię przemawiać.”*, czy też *„Mam nadzieję, że nie będzie tak źle”*. Wystąpienie warto rozpocząć zdaniem: *„Jest mi niezmiernie miło, że zostałem zaproszony na to spotkanie”* lub *„Cieszy mnie możliwość wystąpienia przed Państwem”*.
- Miejmy na uwadze, że szybkie tempo mówienia świadczy o małej pewności siebie (osobom, które przyspieszają tempo mówienia, wydaje się, że nie są warte poświęconego im czasu).
- Pamiętajmy, że wybrane pomoce wizualne muszą odpowiadać przekazywanej idei i publiczności oraz być pokazywane poprawnie, ze swobodą i pewnością siebie.
- Ograniczajmy używanie notatek.
- Odwołujmy się do słynnych cytatów, jeśli pasują do naszego tematu (podnosi to wiarygodność naszych wypowiedzi i zostaje w pamięci słuchacza).
- Odwołujmy się do swoich doświadczeń (kiedy odwołujemy się do własnych doświadczeń, mówimy z praktyki, a nie tylko z książek, publiczność to docenia).
- Nie przynudzajmy suchymi faktami. Ubarwiajmy swoje wypowiedzi (np. w formie ciekawostek).
- Przy dłuższych wystąpieniach przygotujmy sobie/poprośmy o szklanekę z wodą.
- Powtarzajmy ważne informacje, parafrazujmy ważne wątki (*„innymi słowami”, „inaczej mówiąc”*).
- Miejmy na uwadze, że w komunikacji około 58% informacji przekazujemy kanałem niewerbalnym, 35% poprzez intonację, a tylko 7% słowami.
- Jeżeli nasze opinie spotkają się z krytyką któregoś ze słuchaczy, to przyjmijmy, że ma on prawo do posiadania poglądów innych niż nasze.
- Po wystąpieniu zostaliśmy chwilę na scenie, nie uciekajmy szybko na backstage, ukłońmy się i podziękujmy.
- Cały czas rozwijajmy umiejętności publicznego występowania.

Warto zapamiętać

*„Zawsze, kiedy coś mówisz, mów krótko,
a będą tego słuchać, mów jasno,
a będą rozumieć, mów obrazowo,
a zachowają to w pamięci”*

Joseph Pulitzer

*Znajomość tajników sztuki występów
publicznych jest jednym z głównych filarów
sukcesu samorządowca. Im szybciej nauczymy
się publicznie występować, tym szybciej
będziemy zbierać żniwo swoich działań.*

Przysłowie „jak cię widzą, tak cię piszą” dotyczy również naszej obecności w mediach społecznościowych

Brak obecności w powszechnie akceptowalnych mediach społecznościowych powoduje obecnie wykluczenie, a samorządowiec z klasą, to człowiek światowy, obeznany w najnowszych zwyczajach, również społecznych, toteż powinien istnieć i w *social media*. Będąc obecnym w tym wirtualnym świecie powinien jednak pamiętać, że tak jak w realnym życiu, obowiązują tu pewne zasady.

Media społecznościowe (blogi, weblogi, serwisy społecznościowe, wirtualne światy społecznościowe, itp.) dają nam możliwość komunikacji i to komunikacji dwustronnej, prawie natychmiastowej, warto więc zapamiętać i stosować zasady etykiety obowiązujące w tej przestrzeni.

Profil na portalu społecznościowym jest naszą wizytówką

Tworząc profil powinniśmy postugiwać się prawdziwymi danymi, toteż winniśmy przedstawić się z imienia i nazwiska. Miejmy na uwadze że takie portale jak Facebook czy Nasza Klasa służą odnajdywaniu znajomych i podtrzymywaniu kontaktów a podanie prawdziwych danych z pewnością w tym wypadku będzie pomocne. Umieszczając niezbędne informacje pamiętajmy jednak, że nie wszyscy muszą wiedzieć o nas wszystko – zbytne odkrywanie prywatności może się kiedyś na nas zemścić, zostać wykorzystane przeciwko nam, zwłaszcza w sferze służbowej.

Zakładając profil pamiętajmy również by zdjęcie profilowe przedstawiało nas a nie jakiś bohomaz, czy też niezrozumiałą grafikę. Jeżeli zależy nam (a powinno) by profil był „na poziomie” postarajmy się o fotografię, która przedstawia nas samych w jakiejś neutralnej pozycji i nie zapominajmy o uśmiechu.

Zaproszenie do znajomych na portalu społecznościowym - kto kogo powinien zaprosić jako pierwszy?

W tym wypadku należy postużyć się znaną z sytuacji codziennych zasadą precedencji – starszy ma pierwszeństwo przed młodszym, kobieta przed mężczyzną, a szef przed pracownikiem. Nie powinniśmy tak po prostu, samowolnie zaprosić przełożonego – tylko z jego inicjatywy może dojść do

zawarcia znajomości. Jeśli szef wysłał nam zaproszenie na LinkedInie, czy też Facebooku powinniśmy je zaakceptować.

Zanim coś opublikujemy, zastanówmy się dwa razy!

Nie piszmy i nie róbmy w mediach społecznościowych niczego, czego nie napisalibyśmy i nie zrobili poza światem wirtualnym, poza Internetem. Zanim cokolwiek opublikujemy w sieci, zadajmy sobie pytanie czy nie wstydziłibyśmy się, gdyby zobaczyli to nasi najbliżsi (mąż, żona, dzieci, rodzice), nasz przełożony, pracodawca, współpracownicy... Zanim coś opublikujemy (np. na tablicy/ścianie - Facebook) powinniśmy się zastanowić, czy nie będzie to dla kogoś obraźliwe. Wyrażajmy szacunek w stosunku do odbiorcy naszego komunikatu poprzez rozważne podejście do umieszczanych informacji i komentarzy.

Powinniśmy unikać sarkazmu, dwuznacznych stwierdzeń i złości, gdyż osoby czytające nasze wypowiedzi/posty nie słysząc intonacji naszego głosu mogą źle odebrać lub nie zrozumieć naszych intencji (zamiast na dowcipnych możemy wyjść na agresywnych i gburowatych).

Zanim opublikujemy zdjęcia z jakiegoś wydarzenia – zwłaszcza prywatnego (urodziny, imieniny, sylwester, święta), na których znajdują się nasi znajomi – absolutnie zawsze pytajmy ich o zgodę.

Gramatyka i ortografia mają znaczenie

Dodając post, komentarz, czy też jakąkolwiek treść dbajmy o staranność wypowiedzi, unikajmy błędów i piszmy poprawną polszczyznę. Nawet najmądrzejsza wypowiedź może dużo stracić, gdy jest naszpikowana literówkami, albo błędami.

Zawsze kulturalni

Stosujmy zwroty grzecznościowe, zwłaszcza, gdy w serwisie społecznościowym poruszamy kwestie dotyczące spraw służbowych. Nie zapominajmy o słowach „proszę”, „dziękuję”, „przepraszam”. Starajmy się tak, jak podczas zwyczajnej rozmowy „twarzą w twarz” używać stosownego słownictwa i kulturalnego tonu. Absolutnie unikajmy wulgaryzmów i niecenzuralnych słów, jak również wykrzykników, gdyż mogą zostać odebrane jako niegrzeczne.

Nie dla „hejtu”

Powstrzymujmy się od wysyłania pełnych nienawiści komentarzy, czy też umieszczania w sieci takich wiadomości. Z obowiązku bycia kulturalnym nie powinniśmy się zwalniać również wtedy, gdy ktoś swoim wpisem, zdaniem, grafiką, komentarzem stara się wyprowadzić nas z równowagi. Jeżeli nie zgadzamy się z jakąś opinią, czyims punktem widzenia powinniśmy to wyrazić w sposób taktowny, używając przy tym rzeczowych argumentów.

Poza tym pamiętajmy:

- Nie narzekajmy na swoją pracę publicznie.
- Nie publikujmy intymnych zdjęć.
- Nie publikujmy zdjęć ani żadnej treści pod wpływem alkoholu.
- Nie wysyłajmy łańcuszków szczęścia i SPAM-u.
- Nigdy nie piszmy tego, czego nie powiedzielibyśmy komuś w twarz.
- Nie „lajkujmy” własnych postów.
- Nie musimy, a nawet nie powinniśmy być wszędzie (starajmy się wybierać takie portale, platformy, serwisy, które mówią o naszym wirtualnym „ja” i są nam potrzebne).
- W sieci pamiętajmy o życzliwości, otwartości, uśmiechu, pogodzie ducha, skromności, umiejętności prowadzenia ciekawej rozmowy.
- Szanujmy zasady grup i społeczności do których należymy.
- Uważajmy na polubione fanpage.
- Pamiętajmy o odświeżaniu profili (usuwajmy posty, z którymi już się nie utożsamiamy).
- Jeżeli nawiązujemy z kimś kontakt przez Internet, spróbujmy poznać tą osobę lepiej zanim ocenimy, jaka jest.
- Pamiętajmy, że znajomi mają prawo do prywatności.
- Ignorujmy złośliwe komentarze o ile realnie nie zagrażają naszej reputacji.
- Pamiętajmy, że w sieci nikt nie jest anonimowy.
- Przestrzegajmy prawa.
- Traktujmy innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.

Samorządowiec z klasą to człowiek budujący pozytywny wizerunek w mediach społecznościowych. Wszystko co robi jest Jego wizytówką, toteż powinien „pomyśleć dwa razy” zanim umieści jakąkolwiek treść w sieci, zwłaszcza negatywny komentarz, pełen dwuznacznych skojarzeń mem, czy też sarkastyczny wpis. Przysłowie „Jak cię widzą, tak cię piszą” dotyczy również mediów społecznościowych – pamiętajmy o tym!

Samorządowiec powinien uchodzić za człowieka dobrze wychowanego, za człowieka, który wywiera dobre wrażenie na otaczających go ludziach. Ważną składową „dobrego wrażenia” jest umiejętność żartowania, czy też dobierania odpowiednich do sytuacji anegdot. Jak zatem obchodzić się z żartami i anegdotami, by nie popełnić nietaktu?

Eksperti od etykiety tak jak i wiele podręczników *savoir vivre* odradzają opowiadanie kawałów w towarzystwie, które nie jest gronem bardzo zżytych ze sobą znajomych. Nasze wypowiedzi w nowo poznanym towarzystwie nie powinny budzić jakichkolwiek kontrowersji czy negatywnych skojarzeń, a jak wiadomo poczucie humoru jest kwestią indywidualną i pewne skojarzenia, jakie może wywołać dowcip są często diametralnie odmienne. Wielu specjalistów więc doradza absolutne powstrzymanie się od dowcipów.

Jednak z drugiej strony, nikt chyba nie kwestionuje roli humoru zarówno w życiu prywatnym jak i zawodowym, wszak pełni wiele dobroczynnych funkcji. Dobrze dobrany żart rozładuje nieprzyjemną atmosferę, przełamie bariery i pozwoli nawiązać sympatyczne znajomości, niekiedy nawet pomoże wybrnąć z kłopotliwej sytuacji – ważne jednak, by umieć żartować!

Jak żartować? Podstawową zasadą jest wyczucie sytuacji!

Żart w dobrym tonie powinien opowiadać o neutralnych dla wszystkich sprawach. Najważniejsze jest, by nikogo naszym dowcipem nie urazić. Pamiętajmy, że to, co „przejdzie” w jednym miejscu w innym może nas zdyskwalifikować. Jeśli istnieje ryzyko, że nasz żart może kogoś obrazić, od razu lepiej uznać, że obrazi i się powstrzymać.

Absolutnie, nigdy nie żartujemy z:

- religii,
- rasy (kawały o wyraźnym zabarwieniu rasistowskim),
- pochodzenia etnicznego,
- seksualności,

- chorób,
- kalectwa,
- poglądów politycznych,
- historii,
- symboliki,
- teściowych.

Jak zareagować na nietakt?

Jeśli któryś z naszych dowcipów lub opowiedzianych historii wywoła czyjeś niezadowolenie, grzecznie będzie przeprosić tą osobę i unikać podobnej gafy w przyszłości. Jeśli boimy się, że brak nam wyczucia bądź refleksu, żeby w razie wpadki równie szybko zareagować, warto na wstępie odpuścić sobie dowcipkowanie.

Miejmy się na baczności...

Warto mieć na względzie, że żart opowiadany przez nas często bardziej pokazuje, jacy jesteśmy my sami, a nie (zbiorowy) bohater samego dowcipu.

Anegdoty bezpieczniejsze od dowcipów

W sytuacjach oficjalnych, podczas spotkań służbowych, znacznie bezpieczniej jest sięgać po anegdoty niż dowcipy. Anegdoty to najkrócej ujmując krótkie opowiadania o zabawnych lub niezwykłych wręcz zdarzeniach, zakończone zaskakującą bądź śmieszną puentą. Jak przekonują specjaliści od etykiety – nie dość, że anegdota wnosi do dyskusji element humoru, to jeszcze stanowi o naszej erudycji. Anegdota sprawdza się również w sytuacjach ekstremalnych towarzysko. Jest wskazana, gdy ktoś popełni nietakt, jakąś gafę, i należy od tej gafy odwrócić uwagę wszystkich, czy też przywrócić dobrą atmosferę.

*Źle dobrany kawał, nieodpowiedni humor,
może nie tylko obrazić naszych
współpracowników, uczestników spotkania
i postawić nas w złym świetle,
ale i w skrajnych sytuacjach doczekać się
zakończenia w sądzie!*

Na koniec, dwa wybrane cytaty, które warto zapamiętać...

*„Dowcip jest solą rozmowy,
a nie jej głównym daniem”.*

William Hazlitt

*„Charakter człowieka najlepiej określa się
przez to, co uznaje on za śmieszne”.*

Johann Wolfgang von Goethe

Rzecz o imieninach, spotkaniach świątecznych i prezentach w biurze – czyli najpierw obowiązek, a potem przyjemność

W naszej tradycji istnieje wiele okazji do świętowania – i bardzo dobrze, gdyż samo świętowanie pozytywnie wpływa na nasze samopoczucie, a wspólne celebrowanie wszelkich ważnych wydarzeń integruje ludzi. Jednak, czy wypada nam obchodzić święta i prywatne uroczystości w pracy? A jeżeli tak, to w jaki sposób?

Czy możemy zorganizować przyjęcie imieninowe w biurze? W jaki sposób mamy reagować na to uroczyste wydarzenie z życia naszego współpracownika jakim są jego urodziny? Jakie zasady etykiety związane z tymi szczególnymi wydarzeniami powinniśmy zastosować wobec osób, z którymi współpracujemy?

Imieniny i urodziny w biurze - obchodzić czy nie obchodzić?

W kwestii obchodzenia imienin, czy też urodzin w biurze, jak również celebrowania, czczenia wszelkich innych uroczystości – przede wszystkim powinniśmy się dostosować do reguł panujących w naszej instytucji. Należy się zorientować czy taki zwyczaj w ogóle panuje, i jeśli tak, to według jakich zasad.

Ogólnie obchodzenie imienin w urzędzie to sprawa delikatna. Jak wszystko inne ma zarówno swoich zwolenników, jak i przeciwników.

W pracy mamy do wykonania konkretne zadania, więc trwonienie czasu przeznaczonego na nie wydają się pewnym nadużyciem (może zostać odebrane wręcz za niemoralne) – wszak za ten czas pobieramy wynagrodzenie. Jednak nie powinniśmy popadać ze skrajności w skrajność – jak tłumaczą zaś zwolennicy symbolicznego uszanowania tego dnia. Złożenie współpracownikowi życzeń, czy też poczęstowanie (w przerwie śniadaniowej/lunchowej) współpracowników czekoladkami jest ważne, by zachować dobre relacje interpersonalne. Takie drobne gesty nie zabierają dużo czasu i niewiele nas kosztują a są istotne, gdy zależy nam na pozytywnej atmosferze w miejscu pracy.

Sprawdzonym i polecanym rozwiązaniem w tym temacie jest zorganizowanie drobnego przyjęcia dla znajomych z pracy, po godzinach pracy, na przykład w pobliskiej kawiarni (ciastko, kawa, czy też symboliczna lampka czerwonego wina lub kieliszek musującego wina – by wznieść toast).

Jeżeli jednak obchodzimy imieniny/urodziny w biurze, pamiętajmy:

- Imieniny w pracy powinny być ceremonią krótką.
- Imieniny obchodzimy w dniu, w którym one przypadają.
- Relacje koleżeńskie nie powinny wpływać na rzetelność wykonywanych obowiązków.
- Celebując imieniny w pracy absolutnie nie przynośmy alkoholu.
- Nie świętujemy wybiórczo – albo decydujemy się na celebrowanie imienin wszystkich pracowników albo żadnego z nich.
- Nie wymuszamy na solenizancie zorganizowania poczęstunku w pracy.
- Jeżeli decydujemy się na zorganizowanie symbolicznego poczęstunku (kawa, ciasteczka, czekoladki) zapraszamy/częstujemy wszystkich współpracowników (tych, których nie darzymy szczególną sympatią również).
- Nie przynośmy do pracy pieczeni, wędlin, galaretek, sałatek (którymi poczęstowalibyśmy gości w domu) – to po prostu przesada.
- Składając życzenia, unikajmy oklepanych regułek (zamiast „zdrowia, szczęścia, pomyślności” powiedzmy kilka własnych, ciepłych słów).
- Podczas poczęstunku unikajmy rozmów związanych z religią, polityką i pracą, jak również sprośnych anegdot.

W kwestii prezentów i ich wręczania:

- Nie wręczajmy współpracownikom zbyt kosztownych prezentów (nawet jeśli nas na to stać).
- Nie wręczajmy prezentów zbyt osobistych (biżuteria, bielizna).
- Nie wręczajmy prezentów, które mogłyby zostać odebrane jako rodzaj przekupstwa.
- Prezenty dla współpracowników mogą być związane z wykonywaną pracą (powinny też być dostosowane do wieku i osobowości danej osoby).
- Jeżeli nie mamy pomysłu na prezent, postawmy na te standardowe i klasyczne jak np. bukiet ciętych kwiatów, pióro, etui, stylowa filiżanka.
- Prezent powinien być zapakowany schludnie i starannie (opakowanie prezentu samo w sobie również jest prezentem).
- Nie zostawiamy ceny na prezencie.
- Przyjmując prezent zawsze dziękujemy (niezależnie od tego czy nam się podoba).

- Przełożonym życzenia składajmy w większej grupie wraz z innymi współpracownikami.
- Indywidualne prezenty w relacji szef/przełożony-pracownik również nie są na miejscu (bezpieczny będzie tu zwyczaj „zrzutki na wspólny prezent”).
- Kwiaty wręczajmy oburącz główkami do góry.
- Pamiętajmy, że prezent należy rozpakować przy ofiarodawcy.

Przyjęcia, spotkania świąteczne dla pracowników

Wigilie pracownicze, przyjęcia świąteczne, spotkania noworoczne to ostatnimi czasy coraz częściej praktykowane zwyczaje w wielu instytucjach, także samorządowych. Wydarzenia te są dobrą okazją do integracji pracowników. Należy jednak mieć na względzie, że spotkania te to delikatna materia i podczas nich powinno się postępować ostrożnie, wystrzegać się gaf i błędów, by nikogo nie urazić.

O czym zatem powinniśmy pamiętać i na co zwrócić szczególną uwagę podczas takich spotkań?

- Takie spotkania powinny rozpoczynać się pod koniec dnia pracy lub po godzinach pracy (wówczas nie odrywamy się i innych od obowiązków).
- Jeżeli otrzymaliśmy zaproszenie, nie wypada nam (bez ważnych powodów) nie przyjść.
- Bądźmy punktualni.
- Nasze ubranie powinno być zarówno eleganckie jak i w miarę wygodne (idealnie sprawdzi się tu styl business casual).
- Pamiętajmy o precedencji – składajmy życzenia we właściwej kolejności, zaczynając od naszych zwierzchników.
- Życzenia powinny być serdeczne i krótkie. Uważajmy, by nie były zbyt intymne.
- Rozmawiając (zwłaszcza przy wigilijnym stole) nie dotykajmy tematów, które mogą być drażniące i wywoływać spory (np. niepochlebne komentarze o współpracownikach i przełożonych).
- Bądźmy mili dla wszystkich i nie okazujmy demonstracyjnie niechęci do niektórych osób.
- Kiedy spotkanie dobiegło końca, podziękujmy osobom, które zajmowały się jego organizacją.

*Bez względu na to czy obchodzimy święta
i prywatne uroczystości w pracy, czy też nie,
uprzejmość i dobre maniery obowiązują nas
– samorządowców z klasą,
wszędzie i w każdej sytuacji!*

Wystarczy kilka słów, by zmienić samopoczucie i sprawić, by na twarzy obdarowanego komplementem współpracownika, czy też podwładnego pojawił się szczerzy uśmiech. Dobry komplement może dodać komuś pewności siebie, sprawić, że nasz pracownik poczuje się potrzebny, doceniony – a to z pewnością zaprocentuje, a i nas ukaże w dobrym świetle. Pamiętajmy jednak, że prawienie komplementów to sztuka, w której łatwo o gafę czy nietakt, szczególnie w sytuacjach oficjalnych – wszak do których w urzędach dochodzi przede wszystkim.

Niezwykle ważne jest, jaką tworzymy atmosferę wokół siebie, w pracy – w naszym urzędzie. Jak traktujemy swoich pracowników. Świetnym sposobem na stworzenie dobrej atmosfery, jest umiejętność mówienia komplementów. Zanim zabierzemy się za komplementowanie, należy poznać kilka podstawowych zasad.

Prosta, przejrzysta i zwięzła zasada

W przestrzeni służbowej nie ma miejsca na komplementy, które dotyczą urody czy elegancji. Za to mile widziane są komplementy uznające trafne decyzje lub dobrze wykonaną pracę.

Pamiętajmy, że w sytuacjach formalnych nie możemy pozwolić na zachowania, które są tolerowane w etykiecie towarzyskiej. Podstawową zasadą prawienia komplementów np. w urzędzie jest to, że nie komentujemy wyglądu (kobiety, mężczyzny). Nawet w stosunku do koleżanek i kolegów z pracy nie należy się rozpędzać i też powinno się unikać komplementowania wyglądu. Miejmy na uwadze, iż w skrajnych przypadkach takie zachowanie może zostać uznane za molestowanie seksualne, szczególnie jeśli dwie osoby łączy zależność szef – podwładny.

Bezpieczny i trafny komplement

W sytuacjach służbowych chwalimy to, co jest związane z kompetencjami zawodowymi. Pamiętajmy jednak, żeby nie zabrzmieć tak, jakbyśmy chcieli zmanipulować naszego rozmówcę czy też uzyskać lepsze warunki stosując nieetyczną metodę odwracania uwagi od rzeczywistego tematu rozmowy. Lepiej

komplementy zostawić na inny moment i pochwalić wykonany raport, sporządzony projekt lub nieszablonowe czy kreatywne myślenie, jakim cechuje się nasz podwładny, czy współpracownik.

Pamiętajmy

Komplement powinien być szczery, opierać się na faktach, tylko wtedy jest cenny!

Jak reagować na komplementy?

Jeżeli zostaliśmy obdarowani komplementem, powinniśmy podziękować za niego, a nie pomniejszać swych zasług. Jeśli jesteśmy adresatem komplementu, i niekoniecznie zgadzamy się z opinią komplementującego, to „odrzuć” komplementu jest niegrzeczne. Przyjmijmy go i podziękujmy. Wszak, czyż nie warto docenić siebie, tym bardziej jeśli inni nas doceniają?

Na koniec dające do myślenia słowa Maya Angelou - afroamerykańskiej poetki, pisarki i aktorki odznaczonej m.in. Narodowym Medalem Sztuki oraz Prezydenckim Medalem Wolności.

*„Ludzie zapomną o tym, co powiedziałaś,
ludzie zapomną o tym, czego dokonałaś,
ale ludzie nigdy nie zapomną tego,
jak dzięki Tobie się czuli.”*

Słowniczek przydatnych wyrazów i skrótów

Aperitif (apéritif) - napój alkoholowy podawany przed posiłkiem dla pobudzenia apetytu gości, lub/i rodzaj krótkiego przyjęcia (15-20 minut) „na stojąco” poprzedzającego przyjęcie zasiadane, podczas którego serwuje się lekkie alkohole, świeże soki, wodę mineralną. Aperitif sprawdza się, gdy wśród zaproszonych na uroczyste przyjęcie gości są osoby spóźnialskie.

Attaché - urzędnik dyplomatyczny oddelegowany na placówkę dyplomatyczną, będący specjalistą w określonej dziedzinie/działający w danej dziedzinie (np. attaché wojskowy, attaché kulturalny).

Biletówka - rodzaj małej kieszeni/kieszonki marynarki znajdującej się na prawym biodrze, służącej niegdyś do przechowywania biletów kolejowych. Współcześnie pełni przede wszystkim funkcję dekoracyjną.

Briefing (prasowy) - rodzaj konferencji prasowej (forma spotkania z dziennikarzami) zwykle dotyczącej jednego tematu. Briefing prasowy często odbywa się bez stolików i krzesel – na stojąco.

Brunch - posiłek jadany wczesnym przedpołudniem, czy też późnym rankiem. Nazwa pochodzi od połączenia dwóch słów „breakfast” (śniadanie) i „lunch”. Podczas brunchu spożywa się produkty zarówno typowe dla śniadania, jak i dla lunchu. Brunch jest dobrym pomysłem na niezobowiązujące weekendowe spotkanie z przyjaciółmi.

Brustasza - niewielka zewnętrzna kieszonka po lewej stronie marynarki (kieszonka na piersi), wykorzystywana do noszenia poszetki.

Butonierka - niewielkie przecięcie/otwór umiejscowiony zazwyczaj w lewej klapie marynarki, będący pozostałością po dawnych marynarkach, które zapinane były aż pod sama szyję. Obecnie wykorzystywany do celów estetycznych np. przy okazji ślubów. Do butonierki wkłada się niewielki żywy kwiat, a jego łodygę mocuje po drugiej stronie klapy do specjalnie wszytej szlufki.

Chargé d'affaires - przedstawiciel dyplomatyczny jakiegoś państwa w obcym państwie, niższy rangą od ambasadora, akredytowany przy ministrze spraw zagranicznych państwa przyjmującego.

Casual (styl casual) - nieformalny i swobodny styl ubioru. Mimo, że jest stylem luźnym, swobodnym, nie oznacza niechlujnego sposobu ubierania się. Styl casual jest przejawem dążenia do nieformalnej elegancji – elegancji połączonej z wygodą i naturalnością. W świecie korporacyjnego *dress codu* istnieje powiedzenie *Casual Friday (Luźny Piątek)*, które oznacza, że pracownicy danej firmy mogą tego dnia przyjść do pracy w mniej formalnych strojach – garnitury można zastąpić jeansami i połączyć marynarkę z T-shirtem. W *dress code* istnieją także takie pojęcia jak *Smart Casual* i *Business Casual* które są oznaczaniem stroju biznesowego, bardziej luźnego, jednak nadal pozostającego w biurowym klimacie.

Faux pas - gafa, uchybienie, nieumyślne popełnienie nietaktu, naruszenie reguł kultury, reguł danej grupy, społeczności, uchybienie normom towarzyskim.

Fular - cienka, delikatna, miękka chusta/tkanina noszona wokół szyi. Fular może być mniej oficjalną alternatywą dla krawata.

F.Y.I. (ang. For Your Information - do Twojej informacji) - swoista prośba o poufność. Skrót ten pojawia się najczęściej w mailach i zaproszeniach.

Kozerka - miejsce gdzie łączy się kołnierz marynarki z klapami, tworząc charakterystyczne wcięcie.

Netykieta - zbiór reguł przyzwoitego zachowania w Internecie. Netykieta jest swoistą etykietą obowiązującą w sieci. Do głównych jej zasad zalicza się takie korzystanie z Internetu, by nie krzywdzić nikogo, nie prowokować złych zachowań, nie eskalować konfliktów.

Patka - ozdobna klapa materiału zakrywająca kieszenie (np. w marynarce).

P. M. (łac. pro memoria lub fr. pour memoire – dla pamięci, przypomnienia) - skrót stosowany w drukowanych zaproszeniach, które mają tylko przypomnieć o wcześniejszym zaproszeniu telefonicznym lub osobistym/ustnym. Nie wymaga odpowiedzi.

Poszetka - męski, dekoracyjny dodatek, rodzaj ozdobnej „chusteczki” wkładanej do brustaszy (górnej kieszonki w marynarce). Poszetka powinna być widoczna i złożona w określony sposób. Tradycyjny wymiar poszetki to 35 x 35 cm. Należy

zwrócić uwagę, aby poszetka zbyt mocno nie wypychała kieszeni, ale także nie zsuwała się do jej środka.

R.SVP (fr. *repondez s'il vous plait* – **proszę odpowiedzieć**) - skrót umieszczany na zaproszeniach, który informuje, iż zapraszający oczekuje odpowiedzi/potwierdzenia zamiaru przybycia lub poinformowania o nieobecności. Można się również spotkać z niemieckim skrótem u.A.w.g (um Antwort wird gebeten), a także polskimi odpowiednikami: U.s.o.o. – uprasza się o odpowiedź, oraz p.o.o. – proszę o odpowiedź. Odpowiedzi należy udzielić niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zaproszenia.

Small talk - „rozmowa o niczym”, lekka, niezobowiązująca rozmowa – pogawędka na tematy neutralne, która często poprzedza rozmowę biznesową czy towarzyską. Small talk pomaga przelamać pierwsze lody, wypełnić krępującą ciszę, czy nawet znaleźć z rozmówcą wspólne zainteresowania i płaszczyznę porozumienia. Polecanymi tematami podczas tego rodzaju rozmowy są: zainteresowania i pasje, pogoda, wiadomości dnia, sport, pytania do rozmówcy. Niewskazane są zaś: kwestie religijne, rasowe, polityczne, obmawianie nieobecnych.

Szlic - rozcięcie/rozporek z tyłu marynarki, które pozwala na swobodne siadanie w marynarce/garniturze. Marynarki dzielą się na ventless – bezszlicowe, single vented – z jednym szlicem oraz side vented – z dwoma szlicami.

Autor

Dawid Kulpa



Specjalista w Dziale Współpracy, Informacji, Analiz i Programów Biura Związku Powiatów Polskich, redaktor Dziennika Warto Wiedzieć. Autor wielu analiz demograficznych dotyczących samorządów szczebla powiatowego i gminnego. Propagator dobrych praktyk dotyczących różnych aspektów zarządzania w samorządzie terytorialnym. Entuzjasta poezji i sztuki współczesnej oraz muzyki elektronicznej.

Wydawca:
Związek Powiatów Polskich
Pałac Kultury i Nauki
(27 piętro, pokój 2704)

00-901 Warszawa
Plac Defilad 1

tel. +48 22 656 63 34
fax +48 22 656 63 33



ISBN 978-83-62251-30-8

ISBN 978-83-62251-31-5 (wersja elektroniczna)