

# WORKSHOP

## Etiketa v zaměstnání

Ing. Omar Ameir, Ph.D., Moravská vysoká škola Olomouc

# Osnova prezentace:

1. Pojmosloví
2. Obecné základy slušného chování
3. Přijímací pohovor
4. Etiketa v souvislosti s firemní kulturou
5. Psaná komunikace
6. Dobré rady na závěr
7. Vaše dotazy



# 1. Pojmosloví

- Pojmy související s etiketou:
  - slušnost;
  - zdvořilost;
  - chování;
  - empatie;
  - takt;
  - tolerance;
  - ohleduplnost;
  - náklonnost;
  - ochota apod.



# 1. Pojmosloví

existují dobré myšlenky člověka, které se transformují do sebezapření  
pro blaho jiných

vrozená záležitost



slušnost

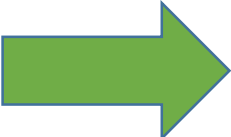
naučená záležitost  
(výchova a pozorování)



zdvořilost

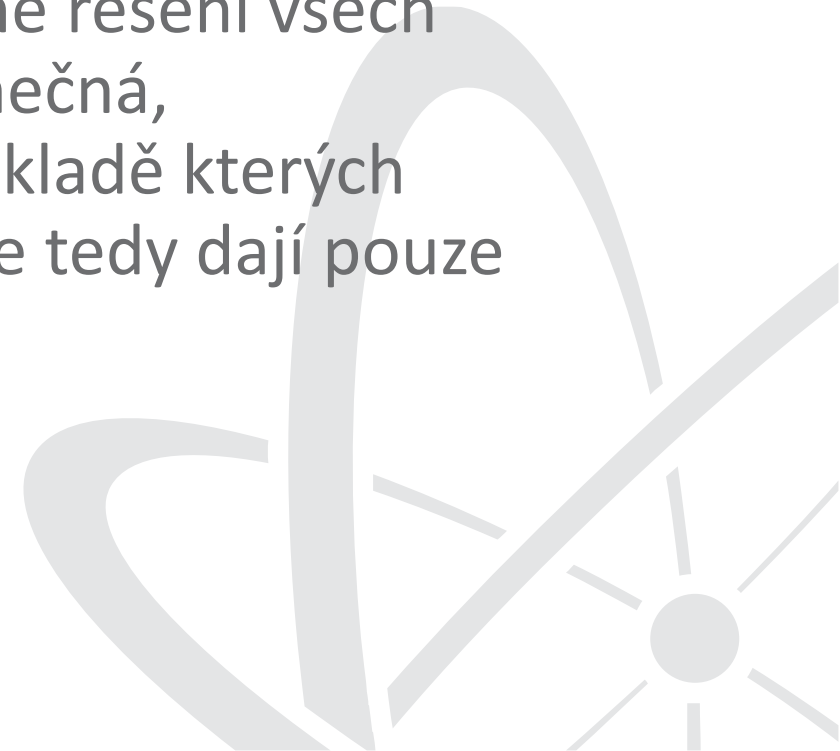


# 1. Pojmosloví

- Zdvořilost je uvědomělým vnějším výrazem slušnosti.
- Základem obojího je úcta a ohleduplnost k jiným, včetně ohleduplnosti k sobě samotnému.
- Slušnost život společnosti umožňuje, zdvořilost jej usnadňuje.
- Zdvořilé chování  ETIKETA.
- Etiketa je soubor historicky vytvářených a tradicí ustálených pravidel chování (norma chování).

# 1. Pojmosloví

- Člověk je tvor společenský, proto musíme ctít pravidla, která se ustálila. Pravidla se postupně vyvíjela praxí.
- Společnost vytvářejí lidé, proto platí, že kolik je lidí, tolik je společenských situací. Není možné popsat správné řešení všech společenských situací. Každá situace je totiž jedinečná, neopakovatelná. Opakují se pouze principy, na základě kterých jednotlivé situace vznikají a jsou řešeny. Popsat se tedy dají pouze tyto principy.
- Vždy je důležitý osobní vklad do řešení situací.



# 1. Pojmosloví

- Etiketa je tedy kombinací znalosti pravidel a citu pro řešení společenských situací.
- Empatie- schopnost vcítění se.
- Takt – transformace empatie do reálného života.
- Za vším stojí tolerance a ohleduplnost.
- Etiketa už není jen soukromou věcí člověka, ale nutnou pracovní podmínkou (nežijeme na pustém ostrově).



## 2. Obecné základy slušného chování

- Zásad a pravidel slušného chování je nekonečně mnoho – ukážeme si jenom ty nejdůležitější.
- Pořadí významnosti:
  - žena;
  - nadřízený, starší;
  - host;
  - já.
- v pořadí významnosti vůči ženě existují výjimky...





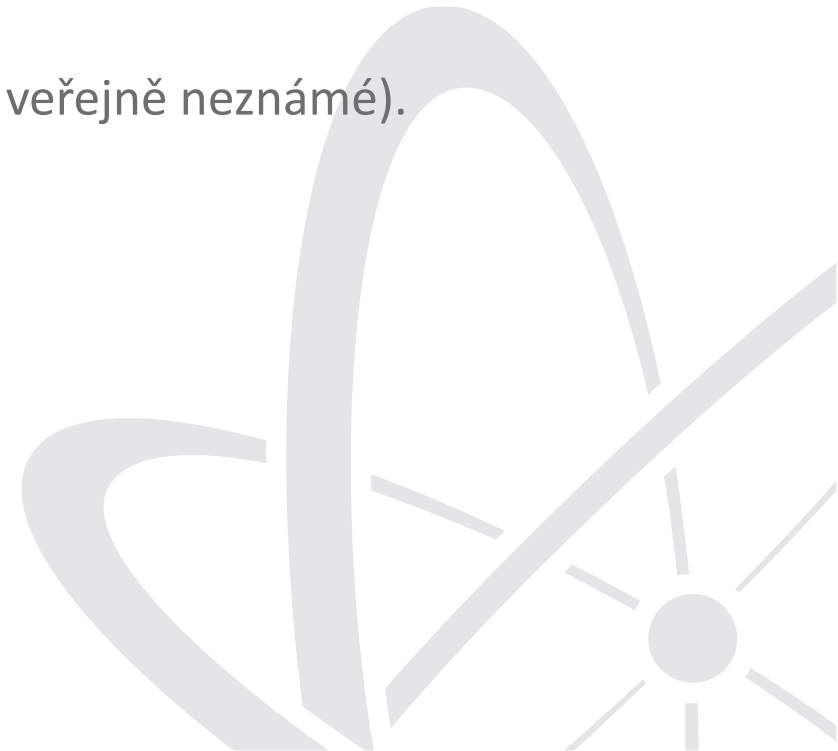
## 2. Obecné základy slušného chování

- Představování:

- méně významný se představí významnějšímu (ruku nabízí významnější);
- když je osob více než tři, nemusíme sestavovat žebříček významnosti, ale po třetí osobě použijeme spontánnost;
- veřejně známé osoby se představovat nemusí (představí se pouze osoby veřejně neznámé).

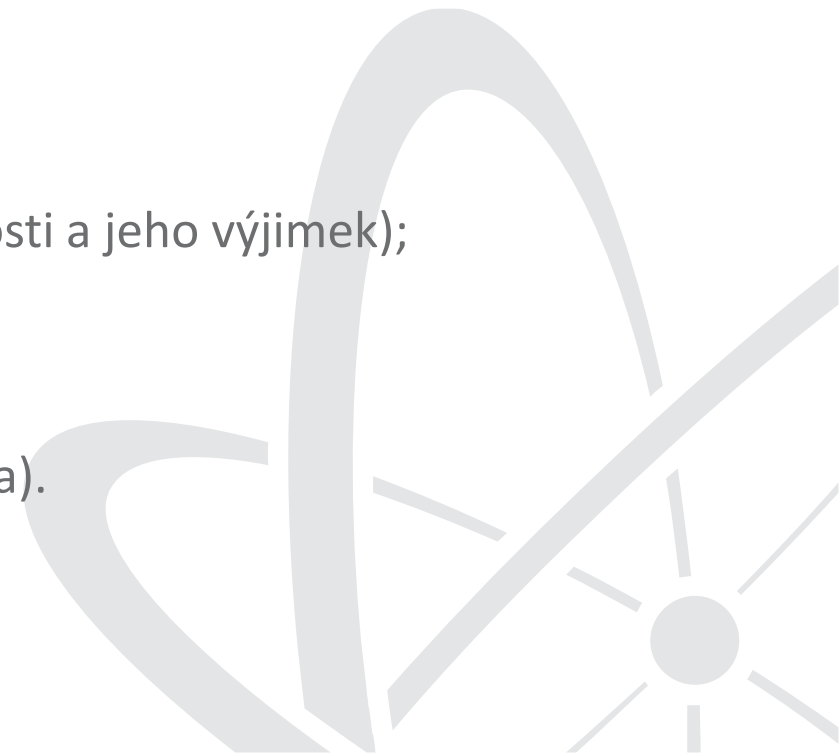
- Zdravení:

- úsměv;
- méně významný pozdraví významnějšího jako první.



## 2. Obecné základy slušného chování

- Oslovování:
  - vyjádření:
    - formálnosti vztahu;
    - našeho názoru na osloveného;
  - úroveň formálnosti oslovování určuje významnější (dle pořadí významnosti a jeho výjimek);
  - existuje mnoho úrovní oslovování;
  - pozor na zapomenutí nebo zkomolení jména (mnemotechnická pomůcka).



## 2. Obecné základy slušného chování

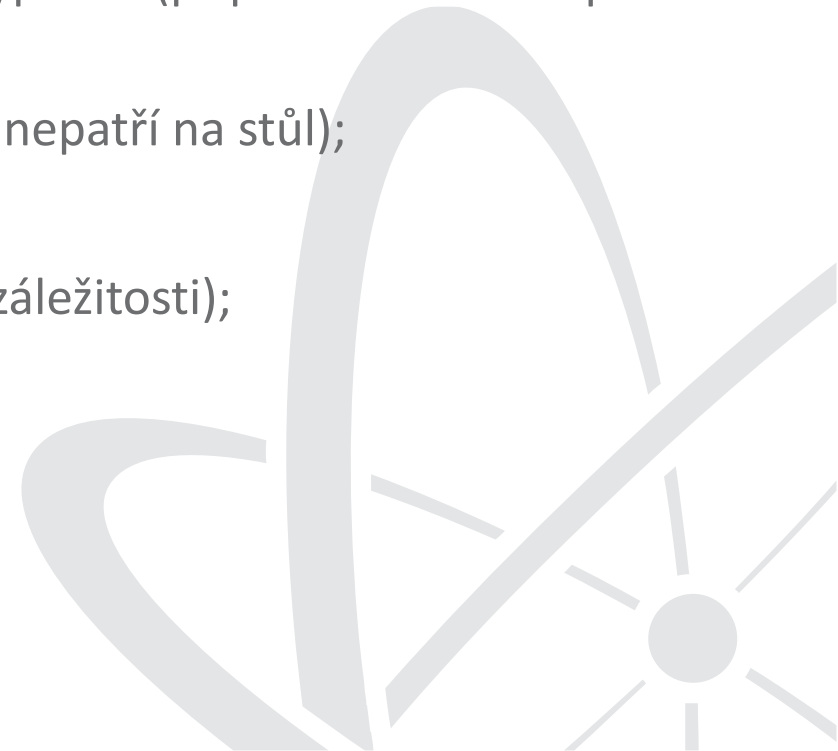
- Podávání ruky
  - ne přes překážku;
  - významnější osoba méně významné (doprovod úsměv);
  - muž vždy stojí, žena může sedět;
  - nikdy ne na toaletě;
- Oblékání
  - nejen oblečení, ale především osobnost dělá eleganci a charakter;
  - přizpůsobení se druhu oblečení (vědomé i nevědomé).



## 2. Obecné základy slušného chování

- Telefonování:

- dotaz, zda má volaný chvíli;
- nerušit ostatní – raději sms;
- při společenských událostech, kde se očekává klid a soustředění mobil vypnout (případně nechat zapnutou vibraci) - po skončení odpovědět podle důležitosti;
- není již doba boomu mobilních telefonů (při oficiálních situacích telefon nepatří na stůl);
- respektování času volaného;
- respektování významu volaného (nejíme, nepijeme a nevyřizujeme jiné záležitosti);
- je-li hovor z technických důvodů přerušen, ozývá se???
- zřetelnost a pečlivá artikulace.



# 3. Přijímací pohovor

- Při přípravě na přijímací pohovor je řešeno spoustu otázek, mimo jiné:
  - oblečení;
  - co s sebou;
  - první dojem;
  - přivítání;
  - jaké budou otázky;
  - nevhodné otázky;
  - vaše otázky;
  - otázka peněz;
  - rozloučení.



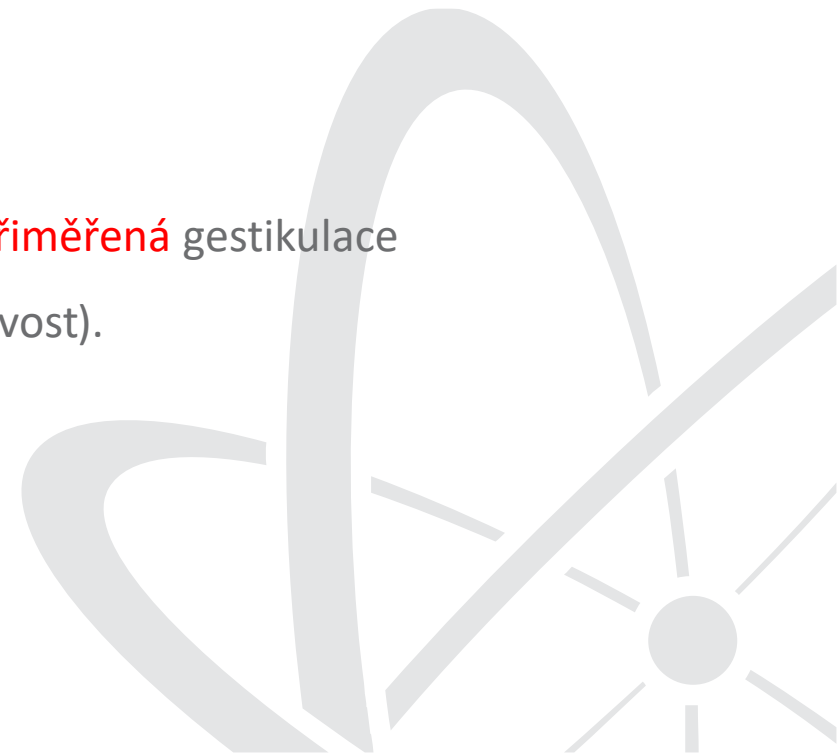
# 3. Přijímací pohovor

- Sezení u přijímacího pohovoru:
  - žena:
    - usazení co nejvíce dozadu;
    - nohy vždy u sebe;
    - přehozená noha pouze, pokud to dovolí okolnosti.
  - muž:
    - usazení co nejvíce dozadu;
    - nohy volně a přirozeně (spíše u sebe);
    - přehozená noha pouze minimálně.



# 3. Přijímací pohovor

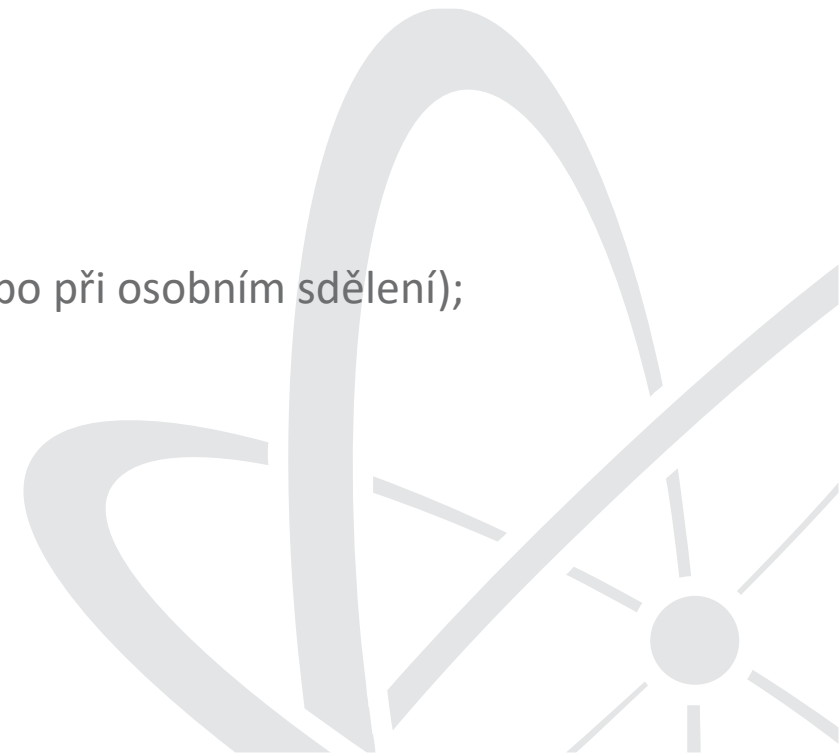
- Sezení u přijímacího pohovoru:
  - ruce:
    - možnost opření pouze o hranu stolu (ne o stolní desku);
    - nesmí docházet k narušování osobního prostoru protistrany;
    - velmi dobrým pomocníkem v otázce: „kam s rukama?“ je gestikulace (**přiměřená** gestikulace podporuje vnímání naší řeči, dodává výkladu dynamiku, přirozenost a živost).



# 4. Etiketa v souvislosti s firemní kulturou

S firemní kulturou významně souvisí problematika míry formálnosti:

- oblékání
  - na pracovišti – meze oblékání určeny:
    - historií a zaměřením firmy;
    - pracovní náplní;
  - na firemních akcích:
    - formálnost oblečení by měla být známa předem (na pozvánce nebo při osobním sdělení);
- zdravení a oslovení (tykání a vykání).





# 5. Pšaná komunikace

- Oficiální psaná komunikace:
  - vzor nekvalitní oficiální e-mailové zprávy:

The screenshot shows an Outlook Web App interface. The left sidebar displays the 'Nová pošta' (New mail) section with a search bar and a list of folders including 'Odeslaná pošta', 'Doručená pošta 23', and 'Odstraněná pošta 6'. The main content area shows an email from 'Vítoslavská Markéta' with the subject 'Personální informace'. The email body contains the following text:

Komu:

Kopie:

Předmět:

Calibri 22 B I U

Dobrý den,

žádám vás o přeposlání informací, které vám byli zaslány mailem minulý pátek ministerstvem zahraničí.

Má úcta,

Pavel Novák

The interface also shows a rich text editor toolbar and a taskbar at the bottom with the date 18.10.2017 and time 21:41.

# 5. Psaná komunikace

- Oficiální psaná komunikace:
  - v situacích, kdy je dopisováno se spolupracovníkem, se kterým existuje pouze pracovní-právní vztah;
  - oslovení:
    - „Vážený pane Nováku“;
    - „Vážená paní magistro“;
    - „Vážený pane řediteli“;
  - závěr:
    - předem děkuji;
    - v případě nejasností se na mě kdykoliv obraťte;
    - s pozdravem;
    - titul, jméno a příjmení, příp. pozice a název organizace;
- **Pozor na gramatické chyby!!!**



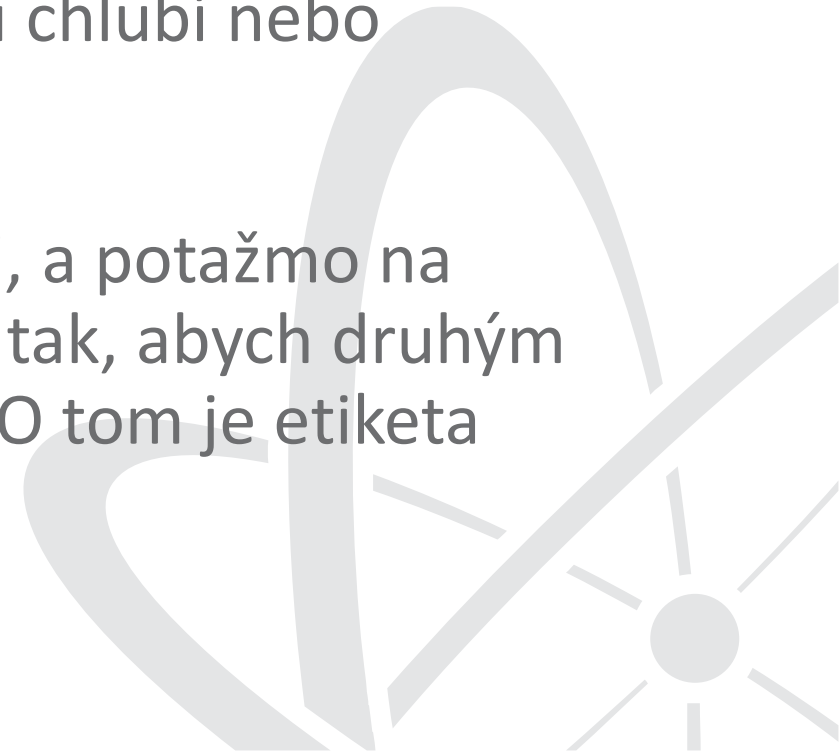
# 5. Psaná komunikace

- Neoficiální psaná komunikace
  - nejen spolupracovníci, ale i přátelé;
  - kladeny menší nároky na formální a stylistické náležitosti;
  - pořád ale existuje pracovní prostředí → musí být dodržena podmínka zdvořilosti a slušnosti.



## 6. Dobré rady na závěr

- Raději opatrný nešika než agresivní zběhlý řidič.
- Raději pohodář, který sem tam nějaké pravidlo citlivě poruší, než protivný dogmatik, který se ještě svými znalostmi chlubí nebo dokonce poučuje.
- Nehody, nedorozumění a chyby se ve společnosti, a potažmo na pracovištích, dějí. Vždy je však potřeba se chovat tak, abych druhým dopomohl k pocitu komfortu, pohodlí a bezpečí. O tom je etiketa především!!!



## 7. Vaše dotazy

Ptejte se na cokoliv, co souvisí s etiketou.



# DĚKUJI ZA POZORNOST

## Ing. Omar Ameer, Ph.D.

BEA centrum práce a podnikání | tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc | [www.beacpp.cz](http://www.beacpp.cz) | [www.beacampus.cz](http://www.beacampus.cz)



TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ OLOMOUCKÉHO KRAJE  
A STATUTÁRNÍHO MĚSTA OLOMOUC.  
VZDĚLÁVÁME K PODPOŘE PODNIKAVOSTI A ROZVOJI DIGITÁLNÍ GRAMOTNOSTI.