



Rozhodujú prvé sekundy

Ing. Tomáš Borec, PhD.

Dobré maniere, dokonalé spôsoby správania a korektné vystupovanie sú dnes dôležitejšie, ako kedykoľvek predtým. Na vznik prvého dojmu nejestvuje druhá šanca: úspech v pracovnom živote si vyžaduje viac, ako len odbornú kompetentnosť. Nezriedka rozhodujú prvé sekundy o úspešných obchodných kontaktoch, o vašej kariére v zamestnaní, ako aj o vašej spoločenskej vážnosti. Prinášame ďalšie pokračovanie dobre mienených rád, ako sa bezchybne správať a vystupovať na pracovisku, v spoločnosti, v styku s obchodnými partnermi alebo s vyššie postavenými osobami.

AKO NIEKOHO ZDVORIL ODMIETNUŤ

Povedať „nie“ nemusí byť vždy jednoduché. Keď sa chcete vyhnúť priamemu odmietnutiu, jestvuje niekoľko možností, ako povedať „nie“ opisným spôsobom, pričom znamenajú to isté, ale sú podstatne prijateľnejšie

pre obidve strany. Ktorý variant si zvolíte, závisí od vás a od konkrétnej situácie.

★ **Dajte mi trochu času na rozmyšlenie.** Alebo presnejšie: „Nechajte ma o tom porozmýšľať. Zavolám vám o hodinu“. Ozvite sa presne o hodinu (nezabudnúť!) a povedzte

zdvorilo a jasne „nie“! Čas na rozmyslenie a spoľahlivosť odozvy zmiernia tvrdosť odmietnutia.

★ **Je to zaujímavá ponuka.** Najprv pochváľte partnerov návrh: „Je to pozoruhodná myšlienka“. Potom dajte jasne najavo, že ste veľmi zaneprázdnení inými činnosťami

a preto musíte zaujímavú ponuku odmietnuť. Niekedy je potrebné vysvetliť, ktoré sú tie iné činnosti, pretože partner nezriedka pokladá svoj návrh za dôležitejší a rád by vás aj naďalej prehováral na spoluprácu.

★ **Partnera vysoko oceňte.** Ak sa na vás obráti niekto so žiadosťou alebo návrhom, najprv mu ukážte, že si ho ceníte. Odmietnutie potom bude znieť: „Veľmi rád by som súhlasil. Spoluprácu na tomto projekte by som si nedokázal predstaviť s iným. Ale...“

★ **Také niečo z princípu nerobím.** Je zaujímavé, že ľudia často odmietnutie prijímajú lepšie, keď im dáte jasne najavo, že to, čo vám navrhujú, nerobíte zo zásady. Napríklad: „Nikdy nekupujem od domových obchodníkov“.

★ **Je mi to kvôli vám ľúto!** Odmietnutie zamaskované do vyjadrenia ľútosti s partnerom je nápomocné pri nepriamom neprijatí ponuky: „Veľmi radi by sme prenocovali u vás v hoteli, ale žiaľ, je to pre celú rodinu veľmi drahé...“

★ **V tejto chvíli mi to nevyhovuje.** V podstate ide o slovné spojenie, ktoré odmietnutie iba odsúva na neurčito. Niektorých ľudí môže uspokojiť a od svojej požiadavky upustia. Ak to dostatočne neúčinkuje, môžete ešte dodať: „Zatiaľ vám k tomu nemôžem nič povedať“.

★ **Ehm... nie!** Poviete, čo si naozaj myslíte. Krátka prestávka pred „nie“ signalizuje, že ste o žiadosti naozaj premýšľali, avšak nemôžete ju prijať. „Nie“ by ste však mali vysloviť pevným hlasom a s rozhodným pohľadom. Tým dáte partnerovi jasne najavo, že je zbytočné začať vás prehovárať.

AKO SPRÁVNE JEŠŤ SUŠÍ

Keď sa po prvý raz dostanete do styku s u nás teraz módnym japonským jedlom, mali by ste vedieť začínať aj s jeho prílohami. Tými sú zvyčajne wasabi – veľmi páľivá pasta zo zeleného chrenu, a sójová omáčka. Do mištičky, ktorá by mala byť súčasťou prestierania, rozmiešame trochu wasabi so sójovou omáčkou. Suši uchopíme paličkami, namočíme do zmesi v mištičke a vložíme naraz do úst. Ak je podávané suši väčšie, ako sa zmestí naraz do úst, treba si z neho po namočení do mištičky odhryznúť, pričom suši na druhom konci paličkami pevne držíme. Ak si myslíte, že tento postup by ste mohli zjednodušiť tým, že suši na tanieri

polejete priamo sójovou omáčkou, nerobte to! Suši by sa mohlo rozmočiť a rozpadnúť...

AKO NOSIŤ TRAKY

Módne široké a pestrofarebné traky možno viditeľne nosiť len k oblečeniu na voľný čas. Pre biznis a spoločenské oblečenie platia iné pravidlá. Traky by sa mali nosiť iba vtedy, ak sa nohavice nedajú žiadnym iným prostriedkom udržať na predpokladanom mieste. Samozrejme, praktické sú vtedy, keď pomáhajú, aby nohavice správne sedeli pánom, ktorí majú problémy s postavou. Ale mali by mať taký strih, aby ich pod oblekom či vestou nikdy nebolo vidieť. Na druhej strane, traky sú z technických príčin nevyhnutné pri frakových nohaviaciach a rovnako musia byť ukryté pod vestou a sakom tak, aby zostali neviditeľné. Pozor! Nosiť traky a opasok súčasne je absolútne nešťýlové. Napokon, kto už má dôverovať mužovi, ktorý nedôveruje vlastným nohavičiam?

AKO SPRÁVNE POUŽÍVAŤ VRECKOVKU

Ešte stále platí pravidlo, že kultivovaní ľudia majú mať vždy pri sebe čistú vyžehlenú vreckovku. Muži vo vnútornom vrecku saka, ženy v kabelke. Keď ste prechladnutí a ste v práci alebo na cestách, tkaninová vreckovka nie je optimálnou voľbou. Je totiž nehygienické nosiť použitú vreckovku po celý čas vo vrecku. Preto by ste mali radšej používať papierové vreckovky. Nie však spôsobom, aký často vidieť na pracoviskách alebo verejných miestach: požmolená, viackrát použitá vreckovka v dlani. Papierové vreckovky majú slúžiť na jednorazové použitie! Potom ich zahodte do uzavretej nádoby na odpadky alebo na toalete. V koši na papier v kancelárii nemajú čo hľadať. Nielenže to nevyzerá esteticky, ale je to aj bezohľadné voči ostatným, pretože vaše bacily zostávajú v miestnosti. Vysiakajte sa vždy ľavou rukou, pretože pravú ruku podávate pri pozdrave. Tip: keď ste prechladnutí, mali by ste si pri kašľaní alebo kýchaní držať pred tvárou vreckovku.

AKO „ZAPARKOVAŤ“ PRÍBOR

Počas jedenia sa vyskytujú situácie, keď potrebujeme odložiť príbor, aby sme si mohli utrieť ústa, napiť sa, na chvíľu sa vzdialiť od stola a podobne. Kam na ten krátky čas odložiť príbor? Prísne pravidlo biznis etikety hovorí, že príbor, ktorý ste raz vzali do



rúk, sa už nikdy viac nesmie dotknúť obrusu. Preto by ste mali vidličku a nôž vodorovne odložiť na kraj taniera tak, aby nemohli spadnúť a súčasne neboli namočené do jedla. Oprieť príbor o kraj taniera tak, že je spodným koncom na stole, tiež nie je dovolené, pretože protirečí vyššie uvedenému pravidlu. Navyše tým riskujete, že zvyšky omáčky stečú na obrus alebo neúmyselným nárazom do stola príbor spadne.

AKO OSLOVIŤ PERSONÁL V REŠTAURÁCIÍ

Hostia v reštaurácii majú často problém, ako správne osloviť obslužný personál. Aktuálny zoznam povolaní im v tom vôbec nie je nápomocný. „Pán vrchný“ je síce ako označenie povolania nesprávne, ale používa sa tak, ako aj predtým. Znie zdvorilo a úctivo. Neplatí to však pre oslovenie „slečna“, pretože moderná etiketa ho už dávnejšie neodporúča a nemalo by sa teda používať ani v reštaurácii. Odporúča sa, aby ste všade tam, kde

to štítok s menom na odevu obsluhu umožňujú, oslovovali personál menom. Niekde sa používa aj americký zvyk, že sa personál na začiatku hostom predstaví. Ak meno vrchného alebo „slečný“ nepoznáte, upozornite na seba decentným znamením rukou.

AKO S NEPOZVANOU OSOBOU

Nezriedka sa vyskytuje otázka, či si pozvaný hosť môže príviesť na oficiálne podujatie ďalšiu osobu (manželku, priateľa, priateľku a pod.). Odpoveď znie – nie! Na podujatie, na ktoré ste dostali pozvánku a nie je na nej výslovne uvedené, že platí pre dve alebo viac osôb, si neslobodno príviesť nikoho nepozvaného. Pretože môže byť napríklad pripravené rozdanie hostí, ktoré sa príchodom neplánovaného hosťa naruší. Môže byť tiež objednané pohostenie na presný počet hostí, ktoré v takom prípade nebude postačovať. Ak ste pozvaní na menej oficiálnu party, môžete sa vopred zdvorilo spýtať, či si niekoho môžete príviesť. Inak vždy platí to, čo je na-

písané na pozvánke.

AKO KONVERZOVAŤ PRI STOLOVANÍ

Aj keď vás rodičia učili, že pri jedení sa nerozpráva, pri pracovnom alebo spoločenskom stolovaní je to vyslovene žiaduce. Pritom sa však musíte riadiť nasledujúcimi pravidlami biznis etikety:

- ★ Keď chcete povedať viac ako len niekoľko slov, mali by ste predtým odložiť príbor. Je absolútne zakázané oháňať sa vidličkou a šermovať nožom, aby ste zdôraznili to, čo hovoríte.
- ★ Patrí k dobrému tónu neklásť otázky niekomu, kto práve prežíva. Privedie ho to do nepríjemnej situácie: byť nezdvorilý a neodpovedať, alebo odpovedať s plnými ústami.
- ★ Ak vás aj napriek tomu oslovia a máte plné ústa, mali by ste pýtajúcemu sa venovať priamy pohľad, jednu časť príboru odložiť, s lútosťovým pokrčením ramien ukázať