



# Kolega náš každodenný...

Najmenej osem hodín denne, päť dní v týždni a často aj viac času trávite za písacím stolom v kruhu kolegov. Dokonca ich niekedy vídajte častejšie, ako svoju rodinu. A ako to už medzi ľuďmi býva, ani tu nebýva každý deň slnečno. Zväčša preto, lebo nie každý ovláda pravidlá zdvorilosti, ktorými by sa mal riadiť na pracovisku. Doma alebo medzi priateľmi väčšina ľudí vie, ako sa správať. Nemenej dôležité, a nezriedka aj ťažšie, je nájsť správny tón v práci. Často je to aj vecou citu, ale našťastie jestvujú spôsoby, akými môže každý prispieť na udržanie dobrej atmosféry.

## AKO PÔSOBIŤ SYMPATICKY?

Sympatickí ľudia to majú ľahšie. Kolegovia sú ústretovejší, rýchle vám prepáčia prípadné nedostatky a vašim želaniam sa budú snažiť vyhovieť. Čo by ste mali urobiť, aby ste pôsobili sympaticky?

- ★ Naladte sa na „vlnovú dĺžku“ vašich kolegov. Hovorte pre nich zrozumiteľným jazykom. A predovšetkým: načúvajte!
- ★ Vystupujte pozitívne. K tomu patrí priateľský pozdrav „dobré ráno!“ rovnako, ako ochota zaujímať sa o svojich kolegov. Dokazujte schopnosť vcítiť sa do pocitov druhých. Neurobte ale chybu, že sa do všetkého zamiešate a všetko „okoreníte“ vlastným názorom.
- ★ Pri rozhovore udržiavajte zrakový kontakt. Ak sa kolegovi nepozierate do očí, vzniká dojem, že ste neistí, alebo niečo skrývate.
- ★ Postarajte sa o uvoľnenú atmosféru. Nikto by sa vo vašej prítomnosti nemal cítiť stiesnene, sklúčene, alebo sa domnievať, že mu nevenujete pozornosť.
- ★ Zdôrazňujte všetko, čo máte spoločné. Ak máte s kolegami rovnaké záľuby (červené víno, miesto

dovolenky, hobby alebo futbalový klub), povedzte im to. Takéto kontaktné body uvoľňujú a vytvárajú dôveru.

- ★ Poskytujte kolegom drobné láskavosti. Napríklad im podržte dvere, alebo pomôžte niečo odniesť.

## AKO NEPÔSOBIŤ SYMPATICKY?

Všetko, čo si sympatickým správaním vytvoríte, môžete pokaziť nevhodnými návykmi. Vyhnite sa aspoň niektorým.

- ★ **Chaos v kancelárii:** ak máte písací stôl trvale neuprataný, vzduch zafajčený a miestnosť je zaprataná nákupnými taškami, neumytými pohármi a šálkami na kávu, tento neporiadok vypovedá o vašej nízkej profesionalite a kolegalite.
- ★ **Nepestovaný odev:** keď nedbáte na čistotu a upravenosť svojho zovňajšku, prenášate neúctu k svojej vlastnej osobe aj na svoje okolie.
- ★ **Nepresnosť:** ak vždy prichádzate neskoro, signalizujete kolegom, ktorí na vás čakajú, že nie sú pre vás dôležití.
- ★ **Náladovosť:** nenechávajte svojim náladam voľný priebieh! Prejavy náladovosti nemajú na pracovis-

ku čo hľadať; otravuje to pracovnú atmosféru.

- ★ **Bedákanie:** keď sa neustále sťažujete, alebo ste trvale v strese, idete svojim kolegom na nervy a oberáte ich o drahocenný pracovný čas. Preukazujete nielen zlý štýl, ale aj to, že svoju prácu nevládáte.

## AKO SA KU KOLEGOM SPRÁVAŤ ZDVORILU?

Je prirodzené, že každý človek je iný, odlišne háklivý a s rozličnými zvykmi. Popri kolegoch ochotných pomôcť, priateľských, čestných a plných humoru, jestvujú s najväčšou pravdepodobnosťou aj skúpi, perfekcionisti, hašterivci alebo lenivci. Ako sa k nim správať? Skúste sa pridržiavať niekoľkých pravidiel zdvorilosti.

- ★ Každý sa poteší, ak sa mu venuje trocha pozornosti. Zdvorilý pozdrav pôsobí vždy dobrým dojemom, najmä ak k nemu pridáte správne meno. V širšom okruhu kolegov nemôžete vždy presne vedieť, kto je dôležitý a kto by sa ním prípadne mohol niekedy stať. Preto treba pozdraviť pre



istotu všetkých. Prinesie to navyše pozitívne body vašej zdvorilosti.

- ★ Sem-tam vyslovte milú pochvalu alebo poklonu. Účinne to zlepšuje vzťahy, najmä ak sú poctivo myslené. Vždy sa nájde čo pochváliť: nový účes, novú košeľu, parfum, dobrú myšlienku, fotografiu detí, alebo veľmi pohotovú odpoveď na poslednom rokovaní.
- ★ Dbajte na rituály kolegov. To znamená: netlačte sa do popredia a neukazujte sa lakomým, keď ide o oslavy (narodeniny, vianočný alebo firemný večierok). Prispôbte sa zaužívaným zvyklostiam v pracovnej oblasti. Zaraďte sa do poradia varenia kávy. Pri plánovaní dovolenky sa nepokúšajte nasilu pretláčať svoje termíny. Ak sú nadčasy pre všetkých normálne, vyhnite sa vypínaniu počítača presne po skončení pracovného času.
- ★ Nevyrušujte kolegov v práci počúvaním hlasnej hudby.

#### AKO SA VRÁTIŤ K VYKANIU?

Čo robiť, keď ste návrh kolegu potykali? Prijali unáhlene a krátko na to ste to oľutovali? Alebo ako vami navrhnuté potykanie opäť vrátiť späť? Treba povedať, že ste takmer bez šancí. Ak ste si už raz potykali, je pomerne ťažké opäť sa vrátiť k vykaniu. Pretože je neobyčajne ťažké presvedčiť vášho kolegu či partnera, aby ste prešli na vykanie bez toho, aby ste ho neurazili.

Môže sa stať, že aj kolega je na tom tak ako vy. Vtedy otvorený rozhovor môže priniesť uľahčenie obidvom stranám. Ale rozpoznať, či to aj kolega mení naozaj, si vyžaduje veľkú dávku citu.

Vo všetkých ostatných prípadoch môžete síce ešte tvrdiť, že keď ste si potykali, neboli ste práve pri zmysloch, alebo boli pod vplyvom alkoholu, ale neodporúča sa to. Je to nepríjemná situácia tak pre vás, ako aj pre druhého. Preto s úmyslom potykaj

si radšej od začiatku zachádzajte starostlivo, zväzťte okolnosti a urobte tak až po dôkladnej úvahe.

#### AKO SA STAŤ TERČOM KLEBIET?

Klebety o sebe budete podporovať napríklad aj takýmto správaním.

- ★ Pri každej debata budete na čele a v kuchynke vytárate aj tie najintímnejšie záležitosti svojich kolegov a priateľov.
- ★ Ohovoríte kolegu a na druhý deň s ním spolu pôjdete na obed.
- ★ Pomýľte si pracovisko s prehliadkovým mólom: budete nosiť najdrahšie značkové oblečenie a doplnky a s obľubou budete o ňom s kolegami hovoriť.
- ★ Nikdy si nenájdete čas zájsť si s kolegami niečo malé zajesť alebo vypiť.
- ★ Nápad kolegov, s ktorými sa vám pri osobnom rozhovore zdôverili, budete na stretnutiach prezentovať ako svoje.
- ★ Pravidelne budete z písacích stolov kolegov zberať dobré nápady a názory, ktoré potom hneď zaraďíte do vašej prezentácie.

#### AKO SA NEDAŤ VYUŽIŤ?

Stáva sa vám, že kolegovia prichádzajú za vami so svojimi súkromnými starosťami a ťažkosťami? Postavte sa k tomu pozitívne a tešte sa dôvere, ktorú vám týmto prejavujú. Často sú to len vaše otvorené uši, ktoré pomôžu; človek si niekedy potrebuje o svojich problémoch od srdca pohovoriť. Väčšina ľudí ani nežiada nejakú radu alebo vašu podporu. To, že ste načúvali, úplne postačuje.

Nikdy by ste sa však nemali do veci zamiešať, aj keď máte riešenie problému priam na jazyku. Pretože len čo zaujmete stanovisko, starosti a problémy sa vás začnú priamo dotýkať a viac nemôžete zostať bokom. Kolegovia vás začnú informovať, čo

sa stalo s vašim riešením problému a budú vás žiadať o ďalšiu pomoc. Takouto cestou sa veľmi rýchle a tesne zapletiete do ich osobných záležitostí.

Lepšie urobíte, ak sa pokúsite rozhovor nasmerovať tak, že kolega na riešenie problému príde sám. Dbajte vždy na určitý odstup tak voči kolegom, ako aj vnútorne. Vyhnite sa tomu, aby vás zatiahli do svojich starostí. A keď si niekto skutočne myslí, že si z vás urobí „búťľavú vrbu“, mali by ste mu jemne, ale veľmi zrozumiteľne objasniť, že v zásade sú vaše uši vždy otvorené, ale v prvom rade ste tu na to, aby ste vykonávali svoju prácu.

#### AKO SA KOLEGOM OSPRAVEDLNÍŤ?

Pre dobré vychádzanie s kolegami je dôležité aj umenie ospravedlniť sa. Ak ste sa niekoho veľmi dotkli, mali by ste svoje chybné správanie priznať a podľa okolností zatelefonovať, poslať ospravedľujúci osobný list, alebo aj malý darček (kvety, fľašu vína a pod.). Čím bude vaše ospravedlnenie presvedčivejšie, tým bude väčšia dôvera, ktorú si opäť získate.

#### AKO TO KOLEGOVI POVEDAŤ?

Chúlostivá téma, nielen v kancelárii: upozorniť druhého na nedostatočnú hygienu a zápach potu nie je jednoduché, ale dôležité. Ak sa totiž problém neotvorí, môže to viesť k tomu, že kolegovia ho vylúčia zo svojho streda, pričom dotknutý ani nevie prečo. Pretože zväčša zápach sám necíti, prípadne naň už navyknutý tak, že ho považuje za normálny.

V princípe by zapáchajúceho kolegu mal oslovíť nadriadený, najlepšie muž muža, alebo žena ženu. Niekedy môže mať zmysel, keď dotyčného osloví kolega, ktorého si váži, s ktorým sa priateli, alebo je v podnikovej hierarchii na rovnakej úrovni. Celkom nesprávne by však bolo neupozorniť ho, prípadne jednoducho mu nechať na stole deodo-



rant (samozrejme, nie s účtenkou).

Keď naberiete odvahu načať pre obidve strany nepríjemný rozhovor, mali by ste dodržiavať nasledujúce pravidlá.

- ★ Nájdite si vždy možnosť rozhovoru medzi štyrmi očami.
- ★ Používajte vždy prvú osobu jednotného čísla, napríklad: „Všimol som si...“
- ★ Ubezpečte sa, že váš rozhovor sa deje mimo dosluhu podnikových klebetníkov.
- ★ Buďte vo svojej výpovedi jasní a jednoznační, v spôsobe však zdvorilí a citliví.
- ★ Bezpodmienečne sa vyhnite zraňujúcej kritike.

### AKO SA SPRÁVAŤ PRI POVÝŠENÍ?

Snažte sa nezmeniť svoje správanie voči bývalým kolegom (kolegyniam). Keď ste si občas spoločne zašli na pivo alebo zašportovať si, snažte sa tieto zvyky nemeniť. Napriek tomu by mal váš prístup zahŕňať istú zmes odstupu a kolegiality.

- ★ Ak ste si s bývalými kolegami tykali, nevracajte sa späť k vykaniu. Neplatí to v prítomnosti hostí, obchodných partnerov alebo zákazníkov.
- ★ V otvorenom rozhovore vysvetlite vašu novú úlohu. Objasnite si s bývalými kolegami obojstranné očakávania.
- ★ Označte im, že budú poverení novými úlohami. Tlmočte požiadavky „zhora“ čo možno najkonkrétnejšie.
- ★ Požiadajte ich o pochopenie pre prípad, ak budete musieť niekedy tvrdo zakročiť. Najlepšie s humorom: „Keď už teraz musím hrať úlohu drába, neberte to prosím osobne!“
- ★ V žiadnom prípade sa nesmiete ospravedlňovať za to, že teraz budete musieť viac kontrolovať a vyvíjať nátlak. Ak vás budú primálo rešpektovať, vysvetlite im jasne ciele, týkajúce sa práce. Nerobte to však s prílišnou energiou, ale radšej vo vecnom tóne.

### AKO SI TYKAŤ S PODRIADENÝMI?

V každodennom pracovnom živote dnes často môžete počuť podobnú vetu: „Jozef, prv ako odídeš, potrebujem ešte tvoj podpis!“ Rozhovor medzi kolegami? Nie! Jozefa oslovila jeho podriadená a tykanie medzi nimi je už dlho normálne. To, čo bolo ešte v 70-tych rokoch minulého storočia v civilizovaných krajinách nemysliteľné, že kolegovia svojim nadria-

deným tykajú, je dnes v mnohých podnikoch každodennou zvyklosťou. Najmä v agentúrach a malých firmách šéfa úplne bežne oslovujú menom.

Ako sa teda správať v prípade, keď ste v podniku postúpili a stali sa šéfom? Máte prijímať aj naďalej uvoľnené a dôverné oslovenie bývalých kolegov a terajších podriadených? Iste, v rámci podniku si môžete naďalej tykať. Ale pozor! Ak sú prítomní zákazníci alebo obchodní partneri, treba prejsť na vykanie! Vzájomný rešpekt je totiž v obchodnom živote rozhodujúci a na zákazníka budete pôsobiť oveľa serióznejšie a kompetentnejšie.

### AKO SA MÁ SPRÁVAŤ NOVÁ ŠÉFKA?

Ženy to majú v zamestnaní, a najmä v šéfovských pozíciách, stále ešte o niečo ťažšie ako muži. Preto by mali viac ako muži venovať pozornosť svojmu správaniu a vystupovaniu. Niekoľko rád súčasným a budúcim šéfkam.

- ★ Nevystavujte príliš svoju ženskosť a v žiadnom prípade ju nezdržujte. Nepodporuje to vašu autoritu.
- ★ Nesprávajte sa koketne, hrozí vám nebezpečenstvo, že vás nebudú brať vážne.
- ★ Obliekajte sa decentne, primerane vášmu postaveniu; čím je vyššie, tým by malo byť konzervatívnejšie.
- ★ Vyhýbajte sa kríklavému líčeniu, nápadným doplnkom, nenoste priveľa bižutérie či šperkov.
- ★ Naplno uplatňujte svoje silné stránky; patria k nim predovšetkým sociálna kompetencia, komplexné myslenie a schopnosť vcítiť sa do situácie druhého človeka.
- ★ Zreteľne ukazujte čo viete a dokážete, nedávajte však príliš najavo svoje city.
- ★ Pokojne si vypočujte mienku svojich kolegov, ale posledné rozhodnutie si ponechajte pre seba.

### AKO SA SPRÁVAŤ K ŠÉFOVI?

Byť lojálny, podávať dobrý pracovný výkon a rešpektovať autoritu šéfa – to je dôležitý vzorec dobrého správania sa pracovníkov voči nadriadeným. Keď teda za chrbtom vášho šéfa budete napríklad sponchyňovať prácu oddelenia, bude to bez zaváhania hodnotiť ako vážne porušenie dôvery. Rovnako, ak dostanete úlohu od vyššieho nadriadeného, mali by ste dodržať zvyčajné komunikačné zvyklosti a poskytnúť vášmu šéfovi všetky informácie, ktoré

potrebuje. Obchádzať vlastného šéfa v relevantných otázkach je hriech, ktorý vám sotva prepáči a vzájomná dôvera sa po takomto prejave nelojálnosti nenapraviteľne naruší.

Ďalší „mastný flak“ si spôsobíte, ak pred obchodnými partnermi, alebo inými ľuďmi mimo firmy budete trúsiť negatívne poznámky, alebo dokonca „zatnete do živého“. Napríklad, ak na dôležitom stretnutí poukážete pred prítomnými na chybu vášho šéfa, váš triumf bude mať krátku životnosť. Takéto správanie vám šéf rýchle vráti i s úrokmi. A napokon, kto pred obchodnými partnermi alebo zákazníkmi neustále šomre, rýchle nadobudne povest' notorického hundroša, ktorý smúti za nenaplnenými ambíciami a nie je dôveryhodný.

### AKO ZDVORILE ODMIETNUŤ ÚLOHU?

Opäť ste šéfovi povedali áno, aj keď ste vlastne mienili nie? Nie je to nič výnimočné, v zamestnaní väčšina ľudí padne zaťažko niečo jednoducho odmietnuť. Napokon prisľúbite, hoci nemáte čas ani chuť. Ale chcete to naozaj? Odmietnutie nemusí byť nezdvorilé, ak ho „zabalíte“ do správnej formulácie.

★ „Môžete mi spracovať charakteristiku ponúk, ktoré sme dostali? Viem, že to urobíte najlepšie.“ Úprimne sa poďakujte za uznanie a otvorene povedzte, že v tejto chvíli žiaľ nemáte čas. Pozor! Nepovedzte: „Pán Horák to vie oveľa lepšie ako ja...“ Tak privediete šéfa na myšlienku, že kolega je možno naozaj lepší. To by vám mohlo uškodiť.

★ „Mohli by ste dnes popoludní zostať o niečo dlhšie? Dnes ráno ste prišli na poradu neskoro.“ Za oneskorenie sa ospravedlňte. Povedzte šéfovi, že inokedy radi zostanete dlhšie, aby ste to napravili. Ale dnes to skutočne nie je možné...

★ „Nemali by ste chuť dnes urobiť...?“ V žiadnom prípade neodpovedzte jednoducho nie. Lepšia metóda je: „Áno, musím sa však pozrieť do termínového kalendára, či to časovo zvládnem...“

★ „Viete, že zákazka musí dnes bezpodmienečne odísť. Inak môžeme stratiť dobrého obchodného partnera.“ Premyslite si, či vašim odmietnutím firme naozaj vzniknú škody. Potom to skúste s humorom: „Musím opäť zachraňovať firmu? Rád by som to urobil, ale práve dnes to nie je možné!“

★ „Chcete predsa zvýšenie platu - alebo?“ Teraz ste naozaj v klepci. Stačí drzá odpoveď a peniaze sú preč. Odpovedzte priateľsky: „Nie ste so mnou inak spokojný?“ Teraz sa ocitne v pasci šéfa. Prírodzene, musí povedať, že je s vami spokojný – inak by vás predsa nežiadal o prácu navyše. Teraz máte vs priležitosť dodať: „Je mi veľmi ľúto, ale dnes naozaj nemôžem.“

Odmietanie si možno navčičiť. Najjednoduchšie, ak sa trénujete na osobe, s ktorou inak nemáte nič spoločné. Napríklad pizza v reštaurácii vám nechutila. Zdvorilo povedzte „očakával som od toho viac“, alebo „inokedy bola lepšia“. V supermarkete sa niekto tlačí dopredu. Ostaníte zdvorilí, ale rozhodní: „Prepáčte, ale ja sa tiež ponáhlam. Koniec radu je tam!“ Jestvuje dostatok možností, ako si tieto situácie otestovať v každodennom živote. Budete sa čudovať, ak sebavedomie vzápätí získate – a netrepezivo budete očakávať, kedy sa vás po pracovnom čase šéf spýta: „Môžete mi spracovať charakteristiku ponúk, ktoré sme dostali?“