

Pestujte si imidž

Ing. Tomáš Borec, PhD.

Organizácia činností je v prvom rade o prioritách. Je zaujímavé, ako rozdiely v psychike dvoch ľudí, týkajúce sa vnímania času, často komplikujú dorozumievanie aj pracovné a mimopracovné vzťahy. Pokúste sa týmto zákonitostiam porozumieť a naučiť sa ich využívať a ovládať.

AKO SA PRISPŮSOBIŤ NOVÉMU PROSTREDIU

Deň pred nástupom do novej práce by ste si mali ešte raz prezrieť podklady o firme, alebo webovú stránku nového zamestnávateľa, dobre si vštepíť do pamäti organizačný poriadok a najdôležitejšie mená. Niektoré podniky majú vlastný systém skratiek, ktoré ľudia zvonka musia najprv pochopiť a potom sa ich naučiť.

V mnohých spoločnostiach a firmách patrí k podnikovej kultúre vhodné oblečenie, ktoré by malo byť slušné a decentné. Kto chce vzbudzovať pozornosť nápadným a výstredným vzhľadom, vyvoláva skôr nepriaznivý dojem a závisť, než obdiv. Noví pracovníci často pociťujú predpísaný dress code ako nepríjemný rituál prispôbovania sa. A práve o to ide v skúšobnej dobe. Nemali by ste hneď začať presadzovať svoj osobný vkus: prestavovať nábytok, vyzdobovať si miestnosť a podobne. Kolegov to dráž-

di. Lepšie je nechať všetko po starom a zmeny uskutočňovať krok za krokom.

Hneď na začiatku by ste si mali zapamätať mená nových kolegov, vyskúšať počítačový systém, spoznať pracovné postupy a uvedomiť si, že na každom kroku budete odkázaní na pomoc druhého.

AKO DODRŽIAVAŤ „PRAVIDLÁ HRY“

Revíry jestvujú nielen v poľovníctve, ale aj v mnohých podnikoch. Pracovný tím, do ktorého vstúpite ako nový člen, si zväčša počas rokov spolupráce ustálil isté nepísané normy, zvyklosti a spôsoby správania. Okrem toho môže byť vytvorený neformálny poriadok, v ktorom moc a právo hovoríť „do toho“, sú často rozdelené inak, ako v oficiálnej hierarchii. Ak si tieto „pravidlá hry“ a rangy nebudete všímať, môžete u kolegov vyvolať neistotu a obavy o ich postavenie v tíme.

Preto najprv tieto skupinové pravidlá odpozorujte a usilujte sa podľa nich riadiť.

Často sa v podniku vyskytujú skupiny, ktoré si konkurujú v zápase o moc a vplyv. Zväčša je otázkou času, kedy sa vás jedna z nich pokúsi získať. Aj tu je opatrnosť matkou múdrosti. Nevytvárajte si svoj názor predčasne, mohli by ste sa pridať na nesprávnu stranu.

V rozhovoroch nepoužívajte pričasto zvraty, ako „v mojej bývalej práci sa to robilo inak...“ a podobné odvolávanie sa na vaše doterajšie pôsobenie. Aj keď sršíte tvorivými nápadmi, nechcete hneď všetko zmeniť. Vyvoláte tým nevôľu kolegov, ktorí sa budú cítiť poučovaní a kritizovaní. Usilujte sa zdržať a svoje skúsenosti odovzdávajte iba keď sa vás spýtajú. A napokon: tzv. prískočné oslavujte až po úspešnom skončení skúšobnej doby, keď si vopred zistíte, aké zvyklosti sa pritom dodržiavajú.

AKO NEPREKROČIŤ CUDZÍ REVÍR

V komunikácii a kontakte medzi ľuďmi a osobitne v obchodnom živote jestvujú určité vzdialenosti, ktoré treba dodržiavať. Každý človek má svoj „revír“, ktorého hranice sú individuálne. Či je to obľúbené miesto pri konferenčnom stole, polovica spoločného písacieho stola, alebo miesto na sedenie vo vlaku, jednoducho, každý si chce svoju vymedzenú oblasť chrániť a pri prekročení hraníc spontánne reaguje.

„Nedýchaj mi na krk!“ Keď zaznie táto veta, je už takmer neskoro. Pretože ste sa k niekomu natoľko priblížili, že to v ňom vyvolalo nepríjemné pocity. Pritom vám je partner sympatický a vy ste jeho blízkosť vyhľadali inštinktívne. Aké sú teda hranice, na ktoré musíme pri rozhovore dbať?

Podľa amerického odborníka na interkultúrnu komunikáciu Edwarda Halla sa dajú rozlíšiť približne štyri



zóny odstup, ktoré by sme mali dodržiavať:

★ **Intímny odstup** (0 - 40 cm). V tejto vzdialenosti komunikujete s ľuďmi, ktorí sú vám blízki v pravom zmysle slova: partner/ka, príbuzní a veľmi blízki priatelia.

★ **Osobný odstup** (40 cm - 1,5 m). V tejto zóne sa uskutočňujú rozhovory s kolegami, pri small-talku na ulici, alebo na firemnom večierku.

★ **Spoločenský odstup** (1,5 m - 4 m). Je to priestor pre neosobné príležitosti: napríklad kontakt s remeselníkom, s upratovačkou, alebo s doručovateľom. V tejto zóne sa nachádzate, keď vo vstupnej hale alebo pri recepcionom pulte čakáte na obchodného partnera. Kontakt jestvuje, ale druhého nevyhnutne nezdržiava od práce.

★ **Verejný odstup** (4 m a viac). V tejto zóne sa nachádzate, keď sa stretávajúte vo veľkej miestnosti, napríklad

na porade tímu, alebo počas prednášky.

Dodržiavať tieto zóny je znakom úcty a zdvorilosti. Keď sa k niekomu priblížite viac, ako sú uvedené zóny, niekedy môžete pozorovať nasledujúce reakcie:

★ vyhýbanie sa zrakovému kontaktu,

★ zakláňanie hornej polovice tela,

★ vystreté ruky pred hornou polovicou tela,

★ zdvihnutie predmetov, ktoré môžu druhému poslúžiť ako bariéra (zložka so spismi, kávová kanvica, kufrík a pod.).

AKO ZAČAŤ MALÝ ROZHOVOR

Niektorí iste poznajú ten zvieravý pocit v žalúdku, ak sa majú či už pri obchodných, prípadne súkromných príležitostiach dať do reči alebo rokovať s neznámymi ľuďmi. V takomto prípade nezáväzná konverzácia, tzv. small talk dokáže zázraky. Ľady sa roztopia, situácia sa uvoľní a ďalšie

rozhovory alebo rokovania môžu prebiehať v priaznivej atmosfére. Klasické barličky na tému počasia, alebo „akú ste mali cestu?“ sú ešte stále aktuálne. Ide však o to, ako ich použijete; vyvarujte sa ošúchaných fráz a floskúl, radšej buďte viac osobní. Ak ste dobre začali, vyhrali ste.

Preto napríklad:

★ K svojmu príchodu porozprávajte, že radi cestujete vlakom, lebo máte pokojnú chvíľu na čítanie alebo nadväzovanie nových známostí.

★ Premennivé aprílové počasie môžete využiť na rozvinutie rozhovoru o sviežich farbách prebúdajúcej sa prírody alebo o vašej záľube v jarnej lyžovačke.

★ Pokojne porozprávajte o sebe príhodu, keď ste mali smolu, poruchu auta alebo zažili trápnu scénu, pravda, ak máte dosť sebadôvery a humoru. Ten pozitívne ovplyvňuje atmosféru, pretože kto sa dokáže zasmiať sám na sebe, pôsobí sympaticky a dôveryhodne.

Nebojte sa pridať k rozhovoru iných, napríklad: „Počúvam, že ste hokejový fanúšik. Ako posudzujete naše šance na budúcich majstrovstvách sveta?“

AKO MÁME GESTIKULOVAŤ

Pri rozhovore naše slová komentujeme a podčiarkujeme rukami v závislosti od temperamentu. Ruky sú dôležitým nosičom informácie nielen pri pozdravovaní. Bez rúk by sme nedokázali diferencovane komunikovať. Preto pri rozhovore nestrkajte ruky do vreciek nohavíc. Nie je to len prejav nezdvorilosti, ale zabra-

AKO SA POSADIŤ V TAXÍKU

Biznis etiketa sa zaoberá aj otázkou, na ktoré miesto v taxíku by sa mal hosť posadiť. Aj keď sa tradične pri jazdách s vodičom hostovi ponúka čestné miesto vpravo vzadu, teda za sedadlom spolujazdca, pri bežnom používaní taxíkov sa bez všetkého môžete posadiť vpredu vedľa vodiča. Ak vodič toto miesto obložil svojimi vecami, priateľsky mu naznačte, že by ste radi sedeli vpredu. V zásade by ste nemali sedieť vzadu vľavo, za vodičom. Najmä večer to vodiči neradi vidia z bezpečnostných dôvodov. Ako hosť by ste mali na to brať ohľad.

AKO VCHÁDZAŤ DO REŠTAURÁCIE

Doterajšie „železné“ pravidlo spoločenského lexikónu, že do reštaurácie vstupuje vždy ako prvý hosťiteľ (muž), v biznis etikete neplatí. Keď je hosťiteľkou žena (riaditeľka, manažérka a pod.), vchádza ako prvá! Pri odchode z reštaurácie platí ako doteraz, že žena má v dverách prednosť. V prípade, že je na pracovný obed alebo večeru pozvaný väčší počet účastníkov, hosťiteľ (alebo jeho asistent, či protokolista) by mal prísť do reštaurácie o niečo skôr, aby mohol skontrolovať prestretý stôl, prípadne dekoráciu. Ak je určené rozsadenie, preveriť správnosť menu a s obslužným personálom spresniť podrobnosti. Prichádzajúci by sa podľa možnosti mali zhromažďovať v inej miestnosti, kde ich hosťiteľ privíta a prípadne navzájom zoznámi. K stolu sa odchádza spo-

ZAPAMÄTAJTE SI!

Čím sú vaše pohyby a gestikulácia uvedomejšie, tým istejšie pôsobíte.

ňujete tým, aby si o vás partner vytvoril celkový obraz.

Vhodné a spontánne gestá môžu rozhovor urobiť výraznejším a živším. Prikyvujte hlavou, aby ste partnerovi potvrdzovali, že rozumiete, čo hovorí a vaše argumenty podčiarkujte pohybmi rúk. Silné a rozhodné gestá prezrádzajú sebedôveru, avšak vyvarujte sa divokej gestikulácie; pôsobí dotieravo až neodbytné. Nervózne gestá zasa odhaľujú napätie a neistotu. Kto sa gestikulácii vyhýba, pôsobí hanblivo. Lekári napríklad vedia, že pacienti trpiaci depresívnymi poruchami takmer negestikulujú.

ločne na pokyn hosťiteľa. V prípade menšieho počtu účastníkov sa zvykne do reštaurácie prichádzať spoločne.

AKO VYBERAŤ VÍNO

Ak ste ako hosťiteľ vybrali jedlo pre všetkých účastníkov vopred, platí to aj pre výber nápojov; pri ich poradi by ste sa mali pridržovať základného pravidla: ľahké vína pred ťažkými, suché pred sladšími, mladšie pred staršími a biele pred červeným. Prípadne sa poraďte so someliérom, ktorý má v každej lepšej reštaurácii na starosti víny lístok. Zmenilo sa však prísne pravidlo



týkajúce sa červeného vína, ktoré sa zásadne podávalo iba k tmavému mäsu. Jeho konzumácia k rybe sa pokladala za vážny prehrešok proti kultúre stolovania. Dnes je situácia iná: uprednostňujú sa individuálne chute, osobné záľuby a červené víno si k rybe môžete pokojne objednať.

AKO NEPRÍŠŤ O NEDOJEDENÝ TANIER

Spôsob, akým odkladáte svoj príbor na tanier, slúži ako neverbálna komunikácia medzi vami a obsluhou v reštaurácii. Keď chcete naznačiť, že už viac nebudete jesť (prípadne ste dojedli príslušný chod) a tanier možno odniesť, príbor odložte rovnožečne na pravú stranu taniera v polohe „5 hodín“, rúčkami smerom von a nôž ostrím k vidličke.

Keď chcete jedenie iba prerušiť, aby ste sa napili alebo potrebujete na krátky čas opustiť stôl, príbor uložte na tanier (aby vám ho náhodou neodniesli) tak, že z pohľadu od vás vytvára striešku.

Pri oficiálnejších podujatiach sa zvykne jedlo podávať tak, že hostia si naberajú sami z mís, ktoré im pri stole ponúka obsluha. Ak chcete, aby vám ešte pridali, príbor odložte na tanier prekřížený. Použitý príbor nikdy nekladte na stôl, ale vždy na tanier.

AKO SI PORADIŤ S OVOCÍM

Niektoré druhy ovocia treba jesť dezertným príborom – tenšou vidlič-

kou a nožom, ktoré sú v prestieraní alebo ich prinesú osobitne, ďalšie sa jedia kombináciou príboru a rúk (tých je väčšina) a napokon sú aj také, ktoré sa dajú jesť iba rukami.

Príborom by ste mali jesť napríklad ananás (podáva sa nakrájaný na plátky), banán a broskyňa. Na pomaranč, mandarínku, jablko a hrušku tiež použijete príbor, ktorým ich olúpete a rozoberiete, prípadne pokrájate na menšie kúsky, ktoré potom môžete jesť rukou.

Slivky sa jedia rukami a takisto hrozno a čerešne. Posledné dva druhy niekedy podávajú neumyté, preto je na stole nádobka s vodou, v ktorej sa ovocie opláchnu, prípadne osuší v osobitnom obrúsku.

Kôstky sa vypľúvajú na lyžičku, prípadne do dlane a odkladajú na tanier. Ak sa podáva ovocie, ktoré sa je rukami, na stole by nemala chýbať miska s vodou na opláchnutie prstov. Jedenie ovocia príborom si vyžaduje trochu viac cviku, ale kým sa to naučíte, vyberte si radšej jednoduchšie ovocie.

AKO UPRAVIŤ SVOJ VZHĽAD NA PRIJÍMACÍ POHOVOR

Najvyšším príkazom je primeraný a pestovaný zjav. V zásade platí: oblečte sa skôr konzervatívne, než príliš ležérne. Ako muž sa rozhodnite pre oblek v klasických biznis farbách (tmavomodrý alebo sivý, čierny radšej nie, pôsobí príliš vážne a upäté). Viazanku si vyberte decentnú, v žiadnom

prípade krikľavú s rôznymi vyobrazeniami. Topánky musia byť v bezchybnom stave a vyleštené.

Ženy majú k dispozícii viac farieb, oblečenie by však nemalo byť príliš nenútené alebo štylizované (hlboké výstrihy a priehľadné blúzky sú nežiaduce). Nie je dôležité, či to bude kostým so sukňou alebo nohavicami, avšak sukňa nesmie byť príliš krátka – pôsobí to nekompetentne (ideálna dĺžka je na šírku dlane pod kolena). Aj v lete si k sukni oblečte pančuchy a obujte si uzavreté topánky (najlepšie lodičky). Pri líčení nepoužívajte hrubý make-up a držte sa zásady, že menej znamená viac!

Používanie parfumu alebo vody po holení nepredávajte; účelom nie je vášho budúceho šéfa omráčiť, ale iba prejavíť pestovaný zovňajšok. Rovnako úsporne zachádzajte s doplnkami, na seba by ste nemali mať viac ako päť šperkov (každá náušnica sa ráta osobitne). Tetovanie alebo piercing na viditeľných častiach tela sú neprípustné!

AKO SA SLUŠNE SPRÁVAŤ S MOBILOM

„Správne zaobchádzanie s mobilom bude naše deti v budúcnosti zamestnávať viac, než otázka, či možno rybu krájať nožom, alebo nie“, napísal americký maliar a filmový tvorca Andy Warhol. Moderná etiketa sa rýchlo prispôbila aj mobilnému telefónu a okrem pravidiel, ktoré platia pri

klasickom telefóne, pridala niektoré ďalšie odporúčania.

Na obchodných rokovaníach, konferenciách, pri rozhovoroch so zákazníkmi alebo pri prijímacích pohovoroch na nové miesto je vždy zdvorilejšie mobil vypnúť alebo aspoň prepnúť na tichý chod. Ak sa s niekým zhovárate, nenechávajte ležať mobil na stole, lebo tým signalizujete, že ste pripravení prerušiť s partnerom rozhovor. Je to podprahové, ale veľmi jednoznačné posolstvo: „Nie ste pre mňa dôležitý!“

Niekdajší nemecký spolkový minister zahraničných vecí Joschka Fischer sa pri štátnej návšteve v Izraeli postaral o rozruch, keď mu pri slávnostnej večeri, podávanej izraelským kolegom Šimonom Peresom, zazvonil mobil. Rozhovor pri stole zmĺkol, keď Fischer vybral z vrecka mobil a pozrel sa na displej. Na uľahčenie prítomných, minister mobil vypol bez toho, aby prevzal hovor. Ak by bol ovládal etiketu zaobchádzania s mobilom, bol by si túto trápnosť ušetril. Tá totiž neodporúča prerušovať rozhovor, ba ani zrakový kontakt len kvôli tomu, aby ste prijali volanie alebo SMS.

Ako sa úspešne a na úrovni vyrovnáť s trápnu situáciou, predviedla britská kráľovná Alžbeta II. Keď počas audiencie istej mladej žene zazvonil v kabelke mobil, Jej Veličenstvo pokojne zareagovalo: „Prihláste sa preda, iste je to niekto dôležitý!“