



NOTABENE

POMORSKA FUNDACJA
OCHRONY ZABYTKÓW

ETYKIETA W PRACY

NOTABENE

ETYKIETA W PRACY

ETYKIETA jest zbiorem norm zachowania, zwyczajów, form towarzyskich (savoir-vivre) i ubioru, obowiązującym w sytuacjach publicznych.

CEREMONIAŁ to tradycyjny lub ustalony prawnie sposób zachowania obowiązujący podczas oficjalnych uroczystości lub obrzędów.

PROTOKÓŁ stanowi ogół zasad postępowania przyjętych w określonych okolicznościach.

PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY oznacza kodeks uprzejmości łączący formy dyplomatyczne, ceremonię i etykietę.

Przestrzeganie reguł protokołu dyplomatycznego i etykiety jest uznaniem ważności drugiego człowieka oraz dowodem szacunku dla reprezentowanych przez niego wartości.

ETYKIETA W PRACY

ŹRÓDŁA PROTOKOŁU

- Konwencja Wiedeńska z 1961 roku o stosunkach dyplomatycznych
- zwyczaje międzynarodowe
- kurtuazja międzynarodowa
- krajowe regulacje prawne
- obyczaje i tradycje

Protokół to wiedza poddawana ciągłej weryfikacji i wzbogacana wraz z upływem czasu. Zachowuje uroczysty charakter sprzed wieków, usuwa anachronizmy sprzeczne z duchem teraźniejszości i odpowiada na potrzebę wprowadzenia zmian związanych z rozwojem społecznym i technologicznym.

Zdolność opierania kontaktów międzyludzkich na takcie, życzliwości i wzajemnym poszanowaniu jest wartością ponadczasową protokołu.

ETYKIETA W PRACY

«To, co osiągamy i czego nie osiągamy w naszym życiu, jest ściśle związane z obecnością drugiego człowieka i skutecznym z nim porozumiewaniem się, a na jakość tej komunikacji ma wpływ szacunek do drugiego człowieka i kultura, zarówno słowa, jak i zachowania»

Brian Tracy

[kanadyjski pisarz i twórca e-booków z dziedziny rozwoju osobistego i psychologii sukcesu]

Słowo **ETYKA** oznacza zwyczaj, obyczaj. Korzysta z moralności rozumianej jako zbiór przeświadczeń o tym, co dobre i złe, pociągając za sobą akceptację lub dezaprobatę określonego postępowania.

NORMY ETYCZNE są ogólnymi twierdzeniami filozoficznymi wynikającymi z danego światopoglądu. Na ich bazie można tworzyć konkretne powinności oraz nakazy i zakazy moralne.

ETYKIETA W PRACY

NORMY MORALNE przyjmują najczęściej formę nakazów lub zakazów.

NORMY OBYCZAJOWE wskazują co wypada, a czego nie wypada robić, nie oceniają jednak zachowań i ich nie wartościują.

Naruszenie norm moralnych odbierane jest **w kontekście winy**, natomiast naruszenie norm obyczajowych odbiera się się **w kontekście wstydu**.

Część norm moralnych obowiązujących w danej społeczności jest zazwyczaj również jej normami obyczajowymi.

NORMY MORALNE obejmują przeżycia, uczucia i relacje człowieka wynikające z innych wartości, natomiast oceną zachowań i czynów człowieka zajmuje się **PRAWO**, w skład którego wchodzi **NORMY PRAWNE** regulowane przepisami ustanawianymi lub uznanymi przez władze państwa i wskazujące na wzorzec postępowania w danych okolicznościach.

ETYKIETA W PRACY

Fundamentem życia społecznego i obowiązujących w nim reguł powinna być stosowna **INFRASTRUKTURA ETYCZNA I PRAWNA**

O prawie można powiedzieć, iż ma „moc karzącą”, o moralności - iż ma „moc wskazującą”. Z punktu widzenia prawa bardziej liczy się skuteczność, słuszność, bezpieczeństwo, z punktu widzenia etyki - dobro i sprawiedliwość. **ETYKA** podpowiada, jak należy żyć, a **PRAWO** podpowiada, jak postąpić, by nie złamać obowiązujących przepisów.

[J. Filek, Rola prawa i etyki w kształtowaniu modelu gospodarczego [w:] Biznes, prawo, etyka, red. W. Gacparski, J. Jabłońska-Bonca, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 80-81]

Warunkiem przestrzegania standardów etycznych i regulacji prawnych jest autentyczność intencji i rzetelność postaw.

Solidność, sumienność, uczciwość, poczucie sprawiedliwości i odpowiedzialność za zgodną z literą prawa realizację powierzonych zadań są wartościami nadrzędnymi w każdego rodzaju pracy.

ETYKIETA W PRACY

W kształtowaniu relacji międzyludzkich i wizerunku przedsiębiorstwa etykieta pełni równie istotną rolę jak strategie marketingowe czy spektrum asortymentowe i jakościowe oferowanych produktów/usług.

ETYKIETA W PRACY obejmuje szeroki obszar zachowań, których przestrzeganie może w znaczącej mierze przyczynić się do sukcesów w środowisku realizowanych przedsięwzięć.

Dla zaakceptowania znaczenia i potrzeby stosowania etykiety w pracy konieczne jest zrozumienie jej znaczenia w stosunkach interpersonalnych i komunikacji.

ETYKIETA jest zbiorem zasad i praktyk, których przyswojenie i niewymuszone stosowanie sprzyjają kreowaniu i promowaniu pozytywnego wizerunku danego podmiotu zarówno w warunkach jego odbioru zewnętrznego, jak i wewnętrznego.

JAK UCZYNIĆ ETYKIETĘ STAŁĄ WARTOŚCIĄ W CODZIENNEJ PRACY?

ETYKIETA W PRACY

Wdrożenie etykiety wymaga zaangażowania wszystkich pracowników w proces uczenia się i stosowania jej zasad.

Etykietę należy traktować jako swojego rodzaju narzędzie budowania świadomości znaczenia umiejętności niezbędnych do profesjonalnej reprezentacji i przewagi w różnego rodzaju sytuacjach komunikacyjnych.

Wyznaczanie jasnych standardów zachowania członków zespołu oraz zapewnienie im szkoleń, warsztatów i materiałów edukacyjnych z zakresu etykiety jest powinnością każdego pracodawcy. Zagwarantowanie odpowiednich warunków do wzrostu kultury szacunku i współpracy stanowi kluczową składową procesu budowania pozytywnych relacji z wewnętrznymi i zewnętrznymi interesariuszami.

Inwestowanie w wypracowanie właściwych zachowań nie może być rozpatrywane wyłącznie w obszarze norm etycznych, gdyż znajduje realne odzwierciedlenie w odbiorze zewnętrznym i jego skutkach.

ETYKIETA W PRACY

ETYKIETA W PRACY to nie tylko wygląd czy sposób zachowania się na spotkaniach. Jest to również swojego rodzaju etyka pracy i współdziałania z osobami z zewnątrz. Do najważniejszych wśród nich zasad należą:

- 1. Punktualność**
- 2. Transparentność komunikacji**
- 3. Lojalność i niezawodność**
- 4. Bezpieczeństwo kontaktów**
- 5. Wrażliwość kulturowa**
- 6. Poszanowanie odmienności**
- 7. Rzetelność we współpracy**
- 8. Dążenie do stworzenia trwałych relacji**
- 9. Szacunek dla osiągniętych rezultatów**
- 10. Uznanie dla pracy innych osób**

ETYKIETA W PRACY

ETYKIETA W PRACY to wiele zasad i zaleceń, jakimi warto kierować się w relacjach zawodowych, aby zbudować swój pozytywny wizerunek. Pomaga to nie tylko w zdobyciu sympatii i zaufania drugiej osoby, ale też w osiągnięciu zamierzonych celów.

Na etykietę składają się zarówno elementy werbalne, jak i niewerbalne. Wśród nich do podstawowych należą:

- sposób zwracania się do drugiej osoby,
- mowa ciała,
- ubiór.

Znajomość zasad etykiety oraz stosowanie ich w praktyce jest przede wszystkim pomocne dla stworzenia własnego wizerunku profesjonalisty i osoby o dobrych manierach. Wiedza ta przydaje się zarówno w środowisku zawodowym, jak i na stopie towarzyskiej.

ETYKIETA W PRACY

Precedencja służbowa (czyli porządek pierwszeństwa dotyczący przedstawiania się, siadania czy rozpoczynania rozmowy) zakłada, że pierwszego kroku dokonuje zawsze osoba zajmująca wyższe stanowisko. W przypadku płci, mężczyzna powinien zostać przedstawiony kobiecie, a osoba młodsza wiekiem osobie starszej. Pierwsza podaje rękę kobieta, która powinna to zrobić do uścisku ruchem zdecydowanym.

Nie powinno podawać się rąk znad stołu czy biurka. Osoby witające powinny zawsze wyjść spoza niego. Jeżeli osoba zobowiązana do zainicjowania kontaktu nie uczyni tego, nie należy czuć się zobowiązanym do takiego działania.

Od osoby zaproszonej do biura zawsze należy odebrać ewentualne okrycie wierzchnie, a następnie zaproponować jej coś do picia i wskazać miejsce do siedzenia. Przechodzenie na Ty inicjuje w każdym przypadku osoba starsza, a w przypadku płci kobieta.

ETYKIETA W PRACY

Podawanie sobie dłoni na powitanie to symbol pokoju. Jest to ważny gest, który może wiele powiedzieć o charakterze i stosunku do drugiej osoby. Aby wyjść na wiarygodnego rozmówcę, zainteresowanego nawiązaniem przyjaznych relacji wzajemności należy w sposób pewny uścisnąć całą dłoń tej osoby, nie przytrzymując jej w tej pozycji zbyt długo. Uściskowi powinno towarzyszyć spojrzenie w oczy, gdyż pozwala ono odczuć szczerą intencję i brak obaw.

Zbyt mocny uścisk oznacza dominację, a zbyt słaby – uległość.

Obowiązują trzy nadrzędne zasady: kobieta podaje rękę pierwsza mężczyźnie, starszy mężczyzna podaje rękę młodszemu, a w sytuacjach służbowych – zawsze osoba wyższa stanowiskiem/rangą podaje dłoń osobie podległej.

Obecnie nie powinno się różnicować osób ze względu na płeć, a o tym, z kim przywitać się jako pierwszym, decyduje stanowisko czy ranga.

ETYKIETA W PRACY

Do przekazania podstawowych danych o sobie przy zawieraniu znajomości służy **wizytówka** (karta wizytowa lub bilet wizytowy). Wizytówkę należy zawsze wręczać w sposób staranny i zindywidualizowany, gdyż jest to istotny element przedstawienia się i ma być zachętą do przyszłego kontaktu.

Podczas spotkań o charakterze służbowym i roboczym wymiana wizytówek następuje zwykle na ich początku. W przypadku spotkań w większym gronie ułatwi to zorientowanie się kto w nim uczestniczy i jaką dokładnie pełni funkcję.

W sytuacjach towarzyskich wymiana wizytówek nie jest obowiązkowa. Z taką inicjatywą wychodzi na zakończenie rozmowy osoba starsza lub zajmująca wyższą pozycję w hierarchii.

Każdy odręczny dopisek na wizytówce jest gestem specjalnym wobec osoby, której ją wręczamy. Umieszcza się go zawsze po zadrukowanej stronie wizytówki.

ETYKIETA W PRACY

Z kontaktami służbowymi wiąże się często przekazanie lub wymiana prezentów. Za formę prezentu można uznać również kwiaty.

Kwiaty wręczamy osobiście lub za pośrednictwem posłańca. Towarzyszą one pozdrowieniom, podziękowaniom, życzeniom lub gratulacjom. Co do zasady ofiarowuje się je kobietom oraz starszym wiekiem mężczyznom.

Kwiaty cięte wręcza się bez opakowania, łodygami skierowanymi w dół. **Kwiaty doniczkowe** zręczniejsze jest przekazać za pośrednictwem posłańca. Do kwiatów przekazywanych przez posłańca należy dołączyć wizytówkę lub krótką wiadomość.

Dobierając **prezent** należy pamiętać, aby nie był zbyt kosztowny i nie wprawił obdarowanego w zakłopotanie. Powinien być on znakiem szacunku, sympatii lub pamięci, a także pamiątką z odbytego spotkania.

Warto zastanowić się co może sprawić obdarowanemu przyjemność i co pozytywnie zapadnie mu w pamięć.

ETYKIETA W PRACY

Jako forma utrzymywania kontaktów i stały element pracy **rozmowa telefoniczna** wymaga zachowania pewnych reguł. Służbowa rozmowa telefoniczna jest naturalnym sposobem służbowego komunikowania się między osobami równorzędnymi, zastępuje nam spotkanie bezpośrednio i pomaga załatwić pilną sprawę lub dodatkowo naświetlić kwestie przedstawione w korespondencji pisemnej. Do przełożonych należy telefonować w sprawach bardzo pilnych i bardzo ważnych.

Reguły dobrego wychowania nakazują, aby oddzwonić w przypadku, gdy nie było możliwości odebrania telefonu lub połączenia rozmowy.

Rozmowy telefonicznie powinny być prowadzone w sposób dyskretny, aby nie przeszkadzać innym.

Rozmowy służbowe zasadniczo prowadzi się w godzinach pracy. Sytuacje nadzwyczajne uzasadniają takie rozmowy w innych porach.

ETYKIETA W PRACY

Ubiór powinien być z jednej strony stosowny do okoliczności, z drugiej do wieku i zawodu lub pełnionej funkcji. Staranny ubiór jest wyrazem szacunku wobec innych i daje szansę wyeksponowania osobowości.

Efektywne funkcjonowanie w dynamicznym środowisku pracy wymaga znalezienia równowagi między formalnością i komfortem.

Zawsze lepiej być ubranym skromniej niż zbyt oficjalnie.

Obowiązują **dwie podstawowe zasady**:

- czym bardziej oficjalne jest wydarzenie (a także im później w ciągu dnia ma miejsce), tym ciemniejszy strój będzie właściwy;
- czym wyższą funkcję ktoś sprawuje, tym bardziej stonowane powinien nosić ubiory.

Odpowiedni ubiór do pracy nie tylko wpływa na postrzeganie nas przez innych, ale także może zwiększyć naszą pewność siebie.

ETYKIETA W PRACY

NOTABENE

PO **WIĘCEJ**
ZAPRASZAMY DO NASZEGO PARTNERA
NA **SZKOLENIE STACJONARNE**

NOTABENE

NOTABENE