

praca i zdrowie

polskie forum ochrony pracy

www.pracaiздrowie.pl cena 15 zł (w tym 5% VAT) nakład 7,5 tys.

- Katastrofy budowlane
- WZW
- Szczepienia ochronne
- Znaki ewakuacyjne



uvex phynomic

Perfekcja w 3 wymiarach: bezpieczeństwo, funkcjonalność, dopasowanie

Zapraszamy do odwiedzenia nas na targach SAWO 2012
pawilon 6A, stoisko 55

24-26 kwietnia 2012, Poznań

NR IND. 234699

ISSN 1896-8082



9 771896 808209

Etykieta w bhp

Znajomość form towarzyskich gwarancją dobrego zachowania

– chodzi o takie zachowanie się człowieka, aby na tym świecie i w społeczeństwie współżył on szczęśliwie i przyjemnie z innymi ludźmi i sprawiał, aby jego bliźni byli szczęśliwi i radosni

**Baron Adolph Franz Friedrich
Ludwig Knigge (1752-1796)**



Savoir vivre w pracy, czyli uśmiech, uprzejmość, życzliwość, punktualność, dyskrecja, lojalność i grzeczność. To tylko tyle czy aż tyle?!

Profesjonalny wizerunek i zachowanie w kontaktach biznesowych to nie tylko wygląd zewnętrzny i umiejętności interpersonalne. Bardzo ważnym elementem tego, jak jesteśmy postrzegani są nasze dobre maniere, czyli znajomość etykiety biznesu oraz umiejętność zachowania w każdej sytuacji. Dynamiczne zmiany w świecie, konkurencja oraz rewolucja elektroniczna mogą czasami nas przerastać, bez względu na to, jak długo funkcjonujemy na rynku bhp. Etykieta biznesu to coś więcej niż wiedza na temat posługiwania się odpowiednimi sztuczkami podczas służbowych kolacji. Znajomość i stosowanie zasad etykiety mają decydujący wpływ na sukces zawodowy i nie pomogą tu tylko wrodzone zdolności i inteligencja. Profesjonalista – według dzisiejszych standardów – jest inteligentny, pewny siebie i jednocześnie liczy się z innymi. Zrozumienie i stosowanie podstaw etykiety świadczy o tym, że zależy nam na byciu traktowanym poważnie,

a przede wszystkim o naszej kulturze. Znajomość etykiety biznesu pozytywnie wpłynie na nasze samopoczucie, pewność siebie i efektywność w każdej sytuacji zawodowej.

1 | Takt i nietakt

Osoba taktowna bierze pod uwagę specyfikę sytuacji i zachowuje się adekwatnie do okoliczności. Człowiek taktowny swoim postępowaniem nie obraża ludzi i nie narusza ich godności osobistej. Takt oznacza umiejętność prowadzenia rozmowy, słuchania zdania innych oraz powściągliwość w wyrażaniu swych negatywnych emocji. Człowiek taktowny „nie słyszy” i „nie zauważa” kłopotliwych dla innych zdarzeń.

Nietaktem jest sprawianie innym przykrości w sposób wynikający z braku znajomości zasad, obyczajów lub okoliczności danej sprawy. Nietaktem jest także gadatliwość, przerywanie, gdy inna osoba mówi, wścibskość, niedotrzymanie tajemnicy oraz rozmowy telefoniczne w trakcie spotkań.

Znając zasady zgodnego współżycia z innymi i przestrzegając ich sztywno, a nie dostrzegając różnych aspektów konkretnej sprawy można postąpić nietaktownie.

2 | Prowadzenie rozmowy

O człowieku świadczy to, jak wygląda, jak się zachowuje, ale przede wszystkim to, w jaki sposób mówi, wyraża swoje myśli, konstruuje zdania. Umiejętność posługiwania się słowem umożliwia osiągnięcie sukcesu w życiu osobistym, zawodowym, społecznym i politycznym. Najczęściej mówimy do kogoś, prowadzimy rozmowy prywatne, służbowe, w sposób bezpośredni lub przez telefon.

Ważnym czynnikiem w prowadzeniu rozmowy jest kontakt wzrokowy i sposób ułożenia ciała rozmówcy. Należy utrzymywać kontakt wzrokowy z osobą, z którą prowadzimy rozmowę. Powinniśmy być zwróceny do rozmówcy przodem. Istotną sprawą jest też mimika twarzy i gestykulacja. Pamiętajmy jednak, że o rozmowie decyduje przede wszystkim treść, czyli to, co mówimy, ale ważne jest także to, jak mówimy. Oprócz poprawnego gramatycznie i składniowo formułowania myśli, należy zwracać uwagę na ton wypowiedzi. Prowadząc rozmowę, powinniśmy mówić wyraźnie, dokładnie akcentować wypowiedziane słowa, robić odstęp między poszczególnymi myślami. Rozmowa nie powinna być

monologiem, ważna jest także umiejętność słuchania. Powinniśmy słuchać tak, aby nasz partner odniósł wrażenie, że jesteśmy zainteresowani tym, co mówi.

3 | Znajomość reguł obyczajowych w pracy

Praca to jedna z ważniejszych aktywności w życiu. Warto więc zadbać o przyjemną atmosferę w tym miejscu. Starajmy się, aby swoim zachowaniem nie zakłócić pracy współpracowników. Oto najczęściej spotykane sytuacje, z którymi mamy w pracy do czynienia na co dzień.

Telefonowanie

Nie powinno się prowadzić w pracy telefonicznych rozmów prywatnych, nie tylko z powodu narażania firmy na wydatki finansowe z tym związane. Jeżeli już dzwonimy w sprawie prywatnej, powinniśmy maksymalnie skrócić czas rozmowy oraz nie poruszać tematów osobistych, mogących wywołać u współpracowników zakłopotanie. Prowadząc rozmowy służbowe, powinniśmy zwrócić uwagę na ton i głośność swoich wypowiedzi. Należy starać się prowadzić rozmowę w taki sposób, aby nie przeszkadzać innym.

Telefon komórkowy

Telefon komórkowy ma niezaprzeczone zalety w porównaniu z innymi środkami komunikacji. Może komuś uratować życie, a w życiu zawodowym, z uwagi na możliwość szybkiego przekazu informacji, może decydować o sukcesie zawodowym². Do wad należy zaliczyć to, że korzysta się z nich najczęściej tam, gdzie jest dużo ludzi i są często „zmora” spotkań towarzyskich, zebrań służbowych itp., podczas których należałoby wyłączyć telefon. Jeśli już zdarzy nam się, że podczas np. zebrania telefon zadzwoni, należy przeprosić zebranych, opuścić pomieszczenie i dopiero wtedy rozmawiać. Dźwięk telefonu komórkowego nie powinien wywoływać poirytowania u wszystkich dookoła.

Ważna uwaga: nie daj się terroryzować – nikt nie może od nas wymagać, aby zawsze odbierać telefon.

Strój

W wolnym czasie obowiązuje zasada: każdy ubiera się tak, jak mu wygodnie! Nic tej zasadzie nie można zarzucić, dopóki obowiązuje w naszych czterech ścianach. O ile w życiu prywatnym strój podkreśla indywidualizm, o tyle zadaniem ubrania wkładanego

do biura jest sygnalizowanie otoczeniu – jestem przystosowany, należę do zespołu³.

Dawniej odzież zawsze była oznaką statusu – na jej podstawie można było bez trudu stwierdzić, jaki zawód wykonuje (uprawia) dana osoba. Dziś „uniformy” spotyka się już tylko w służbach mundurowych i np. w służbie zdrowia. We wszystkich innych profesjach nosi się dziś odzież roboczą, ochronną albo zwykłe codzienne ubranie.



Przestrzeganie zasad obyczajowych w pracy odnosi się również do noszenia odpowiedniego stroju. Elegancja polega na dobraniu ubioru odpowiedniego do sytuacji, w której się znajdujemy. Trudno jednoznacznie określić, jaki ubiór jest odpowiedni do pracy, gdyż różny jest jej charakter. W firmach, w których pracownicy mają liczne kontakty z klientami, kierownicy często wydają przepisy dotyczące ubioru personelu. Pracownicy swoim ubiorem powinni przyczyniać się do pozytywnego wizerunku firmy.

Zapach

Zapachy unoszące się w biurze mają kilka źródeł – higiena pracowników, stosowane dezodoranty, perfumy i wody toaletowe, schorzenia, na które cierpią pracownicy, posiłki spożywane w miejscu pracy. Zapach, nawet jeśli w pierwszej chwili wydaje się przyjemny, potrafi w dużym stopniu zakłócić pracę całego zespołu. Wśród pracowników i klientów mogą znaleźć się osoby szczególnie wrażliwe na zapachy. Intensywna woń perfum, wody toaletowej może przyczynić się do zawrotów i bólów głowy, duszności, a nawet migreny współpracowników.

Należy pamiętać, aby używać zapachu stosownie do sytuacji – sportowy na siłownię, delikatny do pracy, a intensywny na wieczór⁴. Wybierając zapach, w który będziemy „ubrani” do pracy, weźmy pod uwagę komfort pracy w nich.

Kultura pomieszczenia (miejsca pracy)

Pod pojęciem „miejsca pracy” rozumie się nie tylko biurko czy pokój, w którym pracujemy, ale całe otoczenie. Często nie mamy wpływu na umeblowanie i wyposażenie, ale może-

my mieć wpływ na wygląd zajmowanego przez nas biurka, stołu, regału z książkami itp. oraz porządek na stanowisku pracy. Sami możemy poprawić estetykę pomieszczenia, w którym przebywamy – powiesić obrazek, kalendarz czy też postawić doniczkę z kwiatkiem.

4 | Asertywne zachowanie

Asertywność to umiejętność, która pozwala ludziom ujawniać swoje preferencje, wartości osobiście cenione, uczucia i myśli, bez odczuwania wewnętrznego dyskomfortu i bez lekceważenia innych ludzi i ich preferencji. Asertywność będąca umiejętnością wyrażania i przyjmowania krytyki, odmawiania w sposób nieraniący innych osób, przyjmowania ocen i pochwał służy lepszemu porozumiewaniu się, stwarza jednostce możliwość bycia w pełni autentyczną i świadomą siebie, stanowczą i jednocześnie wrażliwą na innych ludzi⁵. Człowiek asertywny potrafi powiedzieć „nie”, wówczas gdy naciskają na niego, aby postąpił niezgodnie z tym, co uważa za słuszne, bez lęku, złości lub wyrzutów sumienia.

5 | Styl

Człowiek przez całe życie uczy się, poznaje świat, innych i siebie samego. Ważne jest, aby postępować z godnością, czyli w zgodzie ze sobą samym, nie raniąc przy tym innych.

Umiar, poczucie humoru

Poczucie humoru to umiejętność abstrakcyjnego myślenia i równoczesnego kojarzenia kilku rzeczy, co w efekcie wzbudza reakcję: niewymuszony uśmiech lub śmiech odbiorcy. Pamiętajmy jednak, aby nie sprawiać innym przykrości – umiemy zachować umiar. O jakości naszego poczucia humoru świadczy na pewno to, czy umiemy żartować z siebie i czy nie traktujemy siebie zbyt serio.

Punktualność, wiarygodność, dyskrecja

Człowiek kulturalny powinien być punktualny. Bark tej cechy w stosunkach towarzyskich i służbowych jest oznaką lekceważenia czyjegoś czasu, a tym samym lekceważenia ludzi, którzy narażeni są na czekanie na spóźnialskich. Obecnie, kiedy prawie wszyscy posiadają telefony komórkowe, zatelefonowanie i powiadomienie o spóźnieniu nie powinno stanowić problemu.

Człowiek wiarygodny nie rzuca słów na wiatr. Jeżeli nie jesteśmy pewni, że możemy spełnić daną obietnicę, nie składajmy jej.



Osoba, która składa obietnice i nie spełnia ich traci wiarygodność i naraża na szwank firmę, w której pracuje. Pamiętajmy, że raz nadzarpnięte zaufanie trudno odzyskać.

Człowiek dyskretny wie, kiedy i co powiedzieć, czego nie mówić, czego nie słuchać, a czego nie powtarzać.

Uprzejmość

Uświadomienie sobie znaczenia uprzejmości we wszystkich działaniach stanowi pierw-

szy krok w tworzeniu i podtrzymywaniu pozytywnych relacji w pracy i życiu prywatnym. Uprzejmość stwarza warunki sprzyjające efektywnemu działaniu i identyfikowaniu się z grupą. W przedsiębiorstwach i innych organizacjach przejawia się w okazywaniu szacunku i dobrych manierach i jest równie ważna, jak wysoka jakość produktów, utrzymywanie dobrych relacji z klientami czy osiąganie zysku. Uprzejmość i okazywanie szacunku innym uznawane są na całym świecie za cechy charakteryzujące prawdziwego profesjonalistę.

Człowiek przez całe życie kształtuje swoją osobowość. Mają na nią wpływ czynniki zewnętrzne, jak i rozwój osobisty jednostki. Zasady dobrego wychowania i znajomość tak zwanej kindersztuby mogą pomóc w życiu, dać pewne wskazówki postępowania, ułatwić radzenie sobie w różnych sytuacjach. Wyczuć i takt to cechy pożądane w wielu aspektach dnia codziennego, w relacjach międzyludzkich, zarówno tych osobistych, towarzyskich jak i służbowych. Godne pochwały jest zainteresowanie się współczesnymi zasadami dobrego wychowania, albowiem to czyni nas pewniejszymi w wielu dziedzinach życia. Szkoda byłoby, gdybyśmy zaprzepaścili własne pozytywne cechy wskutek niewłaściwego zachowania i nie odnieśli sukcesu tylko dlatego, że nie potrafimy się dostosować do ogólnie przyjętych norm.

Andrzej Dziędzic
 ekspert ds. bhp certyfikowany przez CIOP-PIB
 właściciel Biura Doradzo-Uslugowego BHP
 z Dąbrowy Tarnowskiej

- ¹ Przewoźniak M., Jabłczyński J., *Współczesny savoir-vivre dla nastolatków*, Poznań 2007
- ² Schwinghammer H., *Wielka księga Savoir-vivre'u*, Warszawa 2003
- ³ Pernal E., *Taktownie, profesjonalnie, elegancko*, Gdańsk 2000
- ⁴ Kwaśniewska J., *Lekcja stylu dla mężczyzny*, Bielsko-Biała 2010
- ⁵ Siuda J. (red.), *Słownik psychologii*, Kraków 2006