BIZNES WE WSPÓŁCZESNEJ GOSPODARCE

pod redakcją
Bogdana Buczkowskiego
i Anetty Kuny-Marszałek

WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

http://dx.doi.org/10.18778/7969-974-2.02

Rozdział 1

Etykieta nie tylko w biznesie

Janusz Świerkocki

„Grzeczność nie jest nauką łatwą ani małą"
A. Mickiewicz, *Pan Tadeusz*

1.1. Co to jest etykieta i dlaczego warto ją znać i jej przestrzegać

Słowo „etykieta" w interesującym nas znaczeniu to „ustalony i obowiązujący sposób zachowania się w pewnych środowiskach; formy towarzyskie, ceremoniał"[1]. Posługując się na co dzień tym terminem, najczęściej mamy na myśli zasady dobrego wychowania. Odnoszą się one do różnych dziedzin stosunków między ludźmi. Jedną z najważniejszych jest życie zawodowe, które upływa w małym przedsiębiorstwie, międzynarodowej korporacji, banku, biurze, kancelarii prawnej, urzędzie, szpitalu czy uczelni. Kierowanie się zasadami dobrego wychowania przyda się każdemu i wszędzie.

Przestrzeganie etykiety wiąże się przede wszystkim z okazywaniem szacunku drugiemu człowiekowi. Taka postawa łączy interes pracodawcy i pracownika, gdyż jednej stronie ułatwia sprawne zarządzanie, a drugiej toruje drogę do sukcesów w życiu zawodowym. Po pierwsze, wzajemny szacunek współkształtuje atmosferę w miejscu pracy, wpływając na to, czy pracownicy nie oszukują, nie marnują czasu, identyfikują się z organizacją itd. Przekłada się to na bardziej efektywne wykorzystanie zasobów instytucji, umocnienie jej pozycji i prestiżu. Po drugie, znajomość etykiety dodaje pewności siebie każdemu człowiekowi. Jeśli już wie, jak się zachować w określonej sytuacji, jest swobodniejszy i może lepiej skoncentrować się na sprawach merytorycznych. Przestrzegając

[1] *Słownik wyrazów obcych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002, s. 312.

etykiety, można wzbudzić do siebie szacunek i zaufanie innych ludzi, które pomagają w pracy.

Zasady dobrego wychowania należą do norm obyczajowych. **Ich źródłem jest zwyczaj i obyczaj**[2] (Kosiński 1987, s. 129 i nast.). Dlatego nie są skodyfikowane czy spisane w odróżnieniu od norm prawnych i moralnych. Ekonomiści (North 1995, s. 3) zaliczyliby zasady dobrego wychowania do nieformalnych „reguł gry" w społeczeństwie. Modyfikując skuteczność reguł formalnych (normy prawne, polityczne, ekonomiczne i kontrakty), sprzyjają one prowadzeniu działalności gospodarczej bądź ją utrudniają. Z tego względu są też przedmiotem zainteresowania specjalistów od biznesu międzynarodowego (np. Meyer, Peng 2005).

Normy obyczajowe wskazują wzorce zachowań, czyli co wypada, a czego nie wypada robić w kontaktach z innymi ludźmi. Na ogół są zgodne z prawnymi i moralnymi normami regulującymi życie danych społeczności, ale czasem bywają z nimi sprzeczne. Na przykład o ile normy prawne i moralne nakazują mówienie prawdy, to zwrócenie uwagi współpracownikowi, który mało dba o higienę osobistą, może być powodem ochłodzenia wzajemnych relacji. Nieprzestrzeganie dobrych obyczajów wprawdzie nie pociąga za sobą sankcji prawnych, a czasem nawet potępienia przez innych ludzi, ale może mieć inne niemiłe konsekwencje, np. w postaci wysłuchania krytycznej uwagi czy narażenia się na śmieszność, zawstydzenie i brak akceptacji. Dlatego nie warto etykiety ignorować czy lekceważyć.

Ze względu na swoje pochodzenie zasady dobrego wychowania w niewielkim stopniu mają charakter ogólny czy uniwersalny. Bardzo często ich zasięg jest ograniczony do miejsca, czasu i środowiska społecznego. Wobec tego ktoś może zauważyć, że po pierwsze, należy je traktować elastycznie i z wyrozumiałością podchodzić do różnic kulturowych, i po drugie – że opanowanie etykiety biznesowej jest po prostu niemożliwe[3]. Oba te spostrzeżenia są w gruncie rzeczy słuszne. Niemniej

---

[2] „Zwyczaj to sposób zachowania się w określonych sytuacjach, który nie wywołuje negatywnych reakcji otoczenia", natomiast „obyczaj – sposób postępowania, który grupa poddaje ocenom moralnym i za naruszenie którego stosuje sankcje" (Kosiński 1987, s. 129 i 130). Przykładem zwyczaju może być sposób ubierania się, a obyczaju – okazywanie szacunku starszym.

[3] Dlatego w tym rozdziale z braku miejsca ograniczymy się do omówienia niektórych najważniejszych norm przyjętych w Polsce i w zachodnim kręgu kulturowym. Szerzej o zasadach dobrego wychowania zob. Pietkiewicz 1998, Ikanowicz 2010, Jarczyński 2010, Orłowski, Szteliga 2012, Modrzyńska 2014.

jednak warto przyswoić jak najwięcej szczegółów z różnych kultur, bo dzięki temu łatwiej będzie zdobyć przychylność np. zagranicznych partnerów. Trzeba też pamiętać, że zmiany i nowe zjawiska dotyczą raczej form przejawiania się zasad, ale nie fundamentów, na których się opierają. Te są bowiem trwałe, a najlepiej je ilustruje stare polskie powiedzenie „nie czyń drugiemu, co tobie niemiłe".

1.2. Powitanie

Powitanie jest pierwszą okazją do osobistego kontaktu, składającą się na wrażenie, jakie robimy na rozmówcach, które może rzutować na to, jak ułożą się nasze dalsze relacje. Składa się z dwóch części: werbalnej, która jest nieodłączna, i z niewerbalnej, która nie zawsze jej towarzyszy.

Werbalną częścią powitania jest pozdrowienie. Istnieją różne jego formy. Jeśli nasza znajomość jest dostatecznie zażyła, mówimy sobie np. „cześć". W innych przypadkach najczęściej używamy słów „dzień dobry". Chcąc być grzeczniejszym, możemy zwrot spersonalizować przez np. „dzień dobry pani", „dzień dobry panie doktorze", „dzień dobry pani dyrektor" itd. W niektórych językach (francuski, angielski) można również wymienić nazwisko osoby pozdrawianej, ale po polsku forma „dzień dobry panie Iksiński" nie jest w dobrym tonie i może zostać uznana za obraźliwą.

Etykieta obowiązkowo wymaga, aby pozdrawiać osoby, które znamy, i aby odpowiadać na pozdrowienie innych. O pierwszeństwie według ogólnej zasady przyjętej w życiu codziennym decyduje relacja statusu pozdrawiających, zwanego w etykiecie **starszeństwem**. Pierwsza zawsze pozdrawia osoba o niższym statusie, czyli mężczyzna – kobietę; młodszy – starszego; student – profesora itd. Sprawy się komplikują, gdy podziały nie są rozłączne i np. młodsza kobieta spotyka starszego mężczyznę. Natomiast w pracy obowiązuje prostsza zasada, że dla pierwszeństwa istotna jest jedynie **hierarchia zawodowa**, tzn. nie mają znaczenia ani płeć, ani wiek. W tym wypadku kobieta pracownik powinna najpierw pozdrowić swego kierownika niezależnie od tego, ile mają lat. Jednak i tutaj mogą pojawić się wątpliwości, zwłaszcza jeśli różnice wieku są wyraźne, np. kobieta pracownik jest dużo starsza od swego kierownika. Wszystkie podobne zawiłości powinniśmy rozstrzygać zgodnie ze zdrowym rozsądkiem: nic się nie stanie, jeśli szef będzie pozdrawiał podwładnych jako pierwszy. W razie braku pewności warto bowiem stosować się do starej zasady, że pierwsza mówi „dzień dobry" osoba grzeczniejsza.

Bywa również tak, że od starszeństwa **ważniejsza dla kolejności jest konkretna sytuacja**. I tak: (1) osoby znajdujące się w pomieszczeniu (sali konferencyjnej, wykładowej, poczekalni, recepcji, dyżurce, windzie itp.) są bezwzględnie pozdrawiane jako pierwsze przez wchodzących; (2) osoby, które stoją (w korytarzu, na chodniku itp.) pozdrawiane są jako pierwsze przez idących (jadących).

Niewerbalną częścią powitania mogą być, zależnie od okoliczności, ukłon, skinienie głowy, uchylenie kapelusza, pocałunek, ale najczęściej jest nią uścisk dłoni. Tu wymagana jest **kolejność odwrotna niż w przypadku pozdrawiania**. A zatem zwyczajowo pierwsza wyciąga rękę kobieta do mężczyzny, osoba starsza do młodszej, profesor do studenta itd. Podobny porządek obowiązuje przy pożegnaniach. Jednak w pracy te reguły zasadniczo ulegają zawieszeniu, a liczy się miejsce obu osób w służbowej hierarchii. Wobec tego np. młodszy wiekiem dyrektor wyciągnie pierwszy rękę do starszego od siebie pracownika czy do pani w recepcji. Natomiast przy równych rangach nie ma znaczenia, która osoba zrobi to pierwsza, mężczyzna czy kobieta. Jednak inaczej niż przy pozdrawianiu, w sytuacjach wątpliwych, zwłaszcza na początku znajomości, warto zachować powściągliwość i nie spieszyć się z wyciąganiem ręki jako pierwszy/pierwsza.

Samo podawanie ręki jest czynnością niemal odruchową i nie zawsze zwracamy uwagę na sposób, w jaki to robimy. **Należy zatem pamiętać przede wszystkim, że**: (1) dłoń musi być czysta i sucha; (2) podając rękę, wypada spojrzeć na moment w oczy drugiej osobie, choć w niektórych kulturach, np. w Japonii, nie jest to przyjęte; (3) w zależności od sytuacji warto dodać kilka uprzejmych słów (np. jeśli dłużej się nie widzieliśmy albo jeśli spotykamy się po raz pierwszy w życiu); (4) dłoń trzymamy prostopadle do podłogi (niektórzy, zwłaszcza panie, trzymają ją równolegle, „przykrywając" dłoń partnera); (5) dłoni nie podajemy „do potrzymania", lecz ściskamy dłoń partnera/partnerki, pamiętając, że uścisk nie może być ani zbyt silny, ani trwać zbyt długo; (6) odmawiając podania ręki, czynimy duży afront drugiej osobie; (7) współpracownikom nie musimy codziennie podawać ręki, natomiast powinniśmy to zrobić np. w związku z dłuższą nieobecnością.

Pożegnanie, podobnie jak powitanie, także może się składać z części werbalnej i niewerbalnej. Różnica polega na tym, że inicjuje je osoba ważniejsza (starsza, przełożony, kobieta), mówiąc np. „do widzenia" i ewentualnie podając rękę.

1.3. Przedstawianie

W życiu prywatnym, jak niemal w każdej pracy, regularnie spotykamy nowych ludzi i w rezultacie z niektórymi nawiązujemy potem znajomość, którą dłużej lub krócej kontynuujemy. Wstępem do niej, zgodnie z etykietą, jest przedstawianie. Pośredniczy w tym zwykle osoba trzecia, np. obowiązkowo gospodarz (gospodyni) spotkania albo ktoś, kto zna obie strony; można się też przedstawić samemu.

Występując w roli pośrednika, musimy zwrócić uwagę na następujące okoliczności. Pierwszą jest ustalenie, kogo z kim poznajemy. **W relacjach towarzyskich** kierujemy się taką kolejnością, jak przy pozdrawianiu, tzn. osobie starszej przedstawiamy młodszą, kobiecie – mężczyznę, a podwładnego – zwierzchnikowi. Podobnie też **w relacjach zawodowych** o porządku prezentacji nie decydują wiek czy płeć, lecz starszeństwo oraz, jak zawsze, zdrowy rozsądek. Po drugie, elegancko jest wymienić nie tylko personalia obu osób, ale też miejsca pracy i stanowiska (ewentualnie stopnie czy tytuły naukowe). Po trzecie, co do zasady, obecnym przedstawimy osobę nowo przybyłą, z wyjątkiem przypadku, gdy wyraźnie góruje ona pozycją nad zebranymi. Po czwarte, wypada, aby po dokonaniu prezentacji i uściśnięciu sobie dłoni wymienić także uprzejmości, natomiast ewentualne podjęcie rozmowy zależy już od inicjatywy osoby o wyższym statusie.

W sytuacji, gdy będąc np. na spotkaniu, nie możemy liczyć na czyjąś pomoc, zawsze wypada przedstawić się samemu. Różnica polega tylko na tym, że wymieniając swoje imię i nazwisko, ewentualnie reprezentowaną instytucję, nie podajemy ani zajmowanego stanowiska, ani tytułów czy stopni naukowych. Te szczegóły można potem ujawnić w trakcie podjętej rozmowy.

1.4. Bilety wizytowe

Nawiązanie znajomości w biznesie z reguły następuje wraz z wymianą biletów wizytowych, popularnie zwanych wizytówkami. Wymyślili je w XV w. Chińczycy, jeszcze przed wynalezieniem druku, a z Chin trafiły do Europy. Bilety stopniowo upowszechniły się na całym świecie i przetrwały do czasów gospodarki elektronicznej, co jest swoistym fenomenem. Mimo prób nie udało się ich bowiem skutecznie zastąpić żadną formą wizytówki cyfrowej („The Economist" 2015).

Wygląd biletu służbowego dla instytucji ustala jej kierownictwo. W praktyce można spotkać się z najróżniejszymi pomysłami, które nie zawsze są funkcjonalne (głównie chodzi o wielkość) i w dobrym guście. Prostota jest tu godna polecenia.

Klasyczny bilet powinien mieć rozmiar 5 cm × 9 cm jak format większości wizytowników, w których przechowujemy bilety. Na dobrej jakości i najlepiej białym kartoniku znajdują się logo instytucji oraz imię, nazwisko, stanowisko właściciela wizytówki (ewentualnie tytuł lub stopień naukowy), adresy służbowe (pocztowy, mailowy, faksowy) i numery telefonów kontaktowych. Osoby ze ścisłego kierownictwa instytucji zwykle podają jedynie numer telefonu do swego sekretariatu, a nie telefonu bezpośredniego. Informacje należy rozmieścić na bilecie w sposób przejrzysty i łatwy do odczytania, na co wpływają m.in. krój, kolor i wielkość czcionki. Na bilecie służbowym nie zamieszczamy prywatnego adresu i telefonu. Wszystkie dodatkowe dane można w razie potrzeby dopisać ręcznie, ewentualnie posłużyć się biletem prywatnym.

Najczęstsze uchybienia przy projektowaniu wizytówek polegają na: (1) stosowaniu biletów dwujęzycznych, np. po jednej stronie w języku polskim, a po drugiej w angielskim. Takie „tłumaczone" wizytówki etykieta dopuszcza wtedy, gdy chodzi o język, którego alfabet jest mało znany (np. chiński); (2) udziwnianiu biletu np. przez laminowanie, stosowanie innego formatu, zamieszczanie zdjęcia właściciela, maksym, powiedzeń itp.; (3) podawaniu adresu w języku obcym, a nie po polsku, np. „Warsaw" zamiast „Warszawa", „Rewolucji St." zamiast „ul. Rewolucji"; (4) mało czytelnym wyglądzie ze względu na nadmiar szczegółów, wymyślną czcionkę, zbyt bogatą kolorystykę i słaby kontrast między tłem a tekstem.

Współcześnie **bilet służy do** szybkiego nawiązania, a następnie do podtrzymywania kontaktu, przypomina, że jego właściciela poznaliśmy osobiście, a nie np. przez Internet, a ponadto przez podanie zajmowanego stanowiska eksponuje znaczenie hierarchii w życiu zawodowym. Bilet wykorzystujemy także do korespondencji. Możemy dołączyć go do kwiatów czy innego upominku, przekazać z jego użyciem np. podziękowania za przyjęcie, okazaną pomoc, otrzymane życzenia itp. Najczęściej piszemy wtedy w pierwszej osobie na rewersie biletu.

Posługiwanie się wizytówką jest w pracy ważnym rytuałem. Przede wszystkim należy je mieć przy sobie w dostatecznej liczbie, żeby nie tłumaczyć się z ich braku naszym rozmówcom. Świadczyłoby to bowiem o tym, że nie przygotowaliśmy się dobrze do spotkania. Bilety

nosimy w wizytownikach, czyli w specjalnych portfelikach lub pojemnikach, a nie w kieszeniach czy torebkach. Nie są wtedy pozaginane ani zabrudzone. Do wizytowników chowamy też bilety, które otrzymaliśmy. Wizytówkę podajemy rozmówcy w taki sposób, aby mógł od razu odczytać nasze dane. Z kolei odbierając bilet, powinniśmy go przeczytać, a dopiero potem włożyć do wizytownika. W żadnym wypadku natomiast nie bawimy się otrzymanym biletem. Wręczamy i odbieramy jedną ręką, ale w niektórych krajach (Chiny, Japonia) robimy to oburącz, lekko się kłaniając. Okazujemy w ten sposób szacunek drugiej osobie, gdyż bilet stanowi część jej tożsamości.

Wymiana wizytówek przebiega stosownie do okoliczności. W sytuacji gdy odwiedza nas nowy klient, robimy to na początku spotkania. Jeśli uczestniczy w nim więcej gości, możemy położyć bilety przed sobą na stole, aby lepiej zapamiętać nazwiska i stanowiska rozmówców, co jest ważne dla dobrej atmosfery spotkania i dla przyszłych kontaktów. Gdy uczestniczymy np. w konferencji lub przyjęciu, wizytówki wymieniamy pod koniec rozmowy, na dowód, że chcemy kontynuować znajomość. Jeśli przyjęcie odbywa się na siedząco, odkładamy wymianę do czasu opuszczenia stołu.

Kolejność wymiany biletów w relacjach służbowych jest taka sama jak przy podawaniu ręki. Decyduje tu starszeństwo, tzn. inicjuje ją osoba o wyższym stanowisku. W relacjach prywatnych – także starsza wiekiem lub kobieta. Oczywiście osoby o niższym statusie powinny zachować powściągliwość i nie „uszczęśliwiać" wszystkich swoim biletem.

1.5. Prowadzenie rozmowy

Najbardziej bezpośrednią formą komunikowania się i chyba najważniejszą dla budowania zaufania nie tylko w relacjach zawodowych jest rozmowa twarzą w twarz wraz z możliwością spojrzenia komuś prosto w oczy[4].

Gdy spotykają się partnerzy biznesowi, wstępem do zasadniczej dyskusji bywa tzw. ***small talk***, czyli krótka rozmowa, trochę w stylu „o wszystkim i o niczym", której celem jest zbudowanie dobrego nastroju i wzajemnej sympatii. Tego typu konwersacja na ogół jest też nieodłączną

[4] Nie dotyczy to wszystkich krajów, gdyż w niektórych (Korea, Japonia) krótkie spojrzenie w oczy dopuszcza się jedynie przy powitaniu. Nie powinno się tego robić zwłaszcza w stosunku do osób wyższych rangą czy starszych wiekiem.

częścią spotkań towarzyskich. Nie odnosi się do spraw zawodowych. Jej tematy nie mogą budzić kontrowersji, czyli wiązać się z np. z polityką, religią i ideologią. Ostrożności wymaga również opowiadanie anegdot czy dowcipów. Podobnie należy podchodzić do wydarzeń artystycznych, sportowych, utworów literackich, filmów, zachowań innych ludzi, gdyż ich oceny mogą u rozmówcy wywołać nieoczekiwany sprzeciw, zwłaszcza jeśli zostaną sformułowane w kategoryczny sposób. Do stosunkowo bezpiecznych należą natomiast plany wakacyjne, wrażenia z podróży, doświadczenia kulinarne, hobby, pogoda. Oczywiście nie można się tylko do nich ograniczyć, ale inteligentny, wykształcony i obyty człowiek z pewnością potrafi podtrzymać tak rozpoczętą rozmowę.

Każda rozmowa potrzebuje co najmniej dwóch stron. Polega zatem na **dialogu, a nie monologu**. Jeśli my się wypowiadamy, powinniśmy dopuścić do głosu też innych. Wymaga tego takt, a zarazem jest to okazja do zaskarbienia sobie życzliwości rozmówcy, gdyż wiele osób po prostu lubi mówić, a kto jest słuchany – czuje się ważniejszy. Występując w roli słuchacza, nie możemy przerywać, ale powinniśmy starać się dać odczuć, że jesteśmy zainteresowani poruszaną kwestią, np. spoglądając w oczy interlokutorowi, zadając pytanie, potakując itp.

Wypowiadając się, dbamy o przyjazny ton głosu, nie gestykulujemy zbyt energicznie, unikamy kolokwializmów, a tym bardziej wulgaryzmów oraz nie wtrącamy wyrazów i zwrotów obcojęzycznych, które mogą być nieznane i sprawić kłopot rozmówcy lub których znaczenia sami nie jesteśmy pewni. Jeśli jego pogląd uważamy za niesłuszny, nie oponujemy w stanowczej formie, mówiąc np. „Nie ma Pan/Pani racji", lecz robimy to bardziej dyplomatycznie, np. „Pański pogląd jest interesujący, ale…". Aby okazać komuś szacunek, wskazane jest używanie tytułów, gdy zwracamy się do rozmówcy, zwłaszcza jeśli dzieli nas duża różnica w starszeństwie. Tytuły wynikają m.in. z zajmowanych stanowisk i stopni wojskowych (np. prezes, minister, dyrektor, pułkownik), z osiągnięć naukowych (doktor, profesor) lub mają charakter kurtuazyjny (np. ekscelencja, eminencja, magnificencja). Grzeczność przy tym wymaga, aby np. wiceministra tytułować ministrem, a wicedyrektora – dyrektorem. Nade wszystko jednak ważny jest życzliwy uśmiech wobec rozmówcy.

Oprócz spotkań twarzą w twarz często rozmawiamy przez **telefon** i Internet, załatwiając tą drogą wiele spraw. Zgodnie z reklamą jednej z amerykańskich firm telekomunikacyjnych jest to bowiem *the next best thing to being there*. Dzięki telefonii komórkowej kontakt staje się realny praktycznie z każdego miejsca. Dlatego powinniśmy starać się

nie przeszkadzać innym ludziom, a w trosce o własny interes zadbać o dyskrecję w trakcie rozmowy. Dotyczy to miejsc publicznych. Dlatego przykładowo w Japonii obowiązuje zakaz korzystania z telefonów nawet w komunikacji miejskiej i w pociągach. Z kolei odbieranie telefonu w czasie spotkań służbowych jest nietaktem, gdyż sugeruje lekceważenie obecnych.

Gdy dzwonimy do instytucji, z reguły osoba odbierająca połączenie przedstawia ją, siebie (imieniem i nazwiskiem) i się wita (np. „Tu firma XYZ, Jan Iksiński, w czym mogę pomóc?"). Załatwia sprawę sama albo kontaktuje nas z właściwym pracownikiem. Osoba dzwoniąca oczywiście również musi się przedstawić, jeśli chce otrzymać informacje czy uzyskać połączenie z kierownictwem. Dobrze jest się przygotować przed rozmową telefoniczną, np. zapisując sobie na kartce wszystkie szczegóły, które będziemy chcieli wyjaśnić. Ponowne telefonowanie z tymi samymi pytaniami zawsze pozostawi bowiem złe wrażenie. **Dzwoniąc na numer prywatny** (domowy), witamy się i przedstawiamy się jako pierwsi. Jeśli kogoś dobrze nie znamy, nie powinniśmy w sprawach służbowych telefonować: w dni powszednie przed 8.00 i po 22.00, w weekendy, w porach posiłków; jak również w porze ważnych wydarzeń (transmisja zawodów sportowych, koncertu itp.).

1.6. Korespondencja

Pisanie listów jest zarazem sztuką i często świadectwem bieżących wydarzeń, stąd bierze się popularność książkowych wydań zbiorów korespondencji przedstawicieli świata kultury czy polityki. Również umiejętność korespondowania w sprawach zawodowych nie jest sprawą błahą. Chociaż postęp technologiczny umożliwił prostsze formy pisemnego kontaktu (niegdyś telegram, dzisiaj esemes), to list nadal zachował znaczenie, przede wszystkim jako oficjalny sposób na potwierdzenie ustnych ustaleń i jako formalny przekaz naszych decyzji dotyczących zamówienia, oferty, reklamacji, zaproszenia itd. Z tego powodu przywiązujemy wagę do jego formy, treści i zasad rządzących wymianą służbowej korespondencji.

Dbałość o właściwą **formę** polega na dochowaniu staranności i dokładności w komponowaniu listu oraz na okazaniu uprzejmości wobec odbiorcy. W ten sposób nie dajemy mu pretekstu do zignorowania naszego pisma. Ponadto o ile nawet nieprzyjemna rozmowa pomału zaciera

się w pamięci, o tyle list zostaje na dłużej jako świadectwo popełnionego nietaktu i rzutuje w ten sposób na przyszłe stosunki.

Każdy list musi zawierać **podstawowe informacje** (nadawca, odbiorca, miejsce, data, ewentualnie rodzaj sprawy, załączniki). Tekst należy rozplanować, wyodrębniając akapity, aby był łatwy do odczytania i wyglądał estetycznie. Nie może zawierać błędów językowych, szczególnie ortograficznych, gdyż wystawiają one złe świadectwo piszącemu i instytucji, którą reprezentuje. Nie stosujemy też wytłuszczeń czy podkreśleń wybranych fragmentów, bo pośrednio przyznajemy w ten sposób, że nasz przekaz jest mało klarowny albo że powątpiewamy w przenikliwość odbiorcy.

Dane odbiorcy zgodnie z polskim zwyczajem zamieszczamy w prawym górnym rogu. Imię i nazwisko, ewentualnie tytuł i stanowisko, nazwę instytucji, adres podajemy co do zasady w pełnym brzmieniu, nie stosując skrótów (wyjątkiem jest dr). Nie napiszemy zatem np. „Pan Dyr. J. Iksiński…". Pisanie listu o charakterze oficjalnym rozpoczynamy od **pozdrowienia (inwokacji)**, którego forma zależy od pozycji odbiorcy, a także naszej z nim relacji. Przykładowo piszemy „(Wielce) Szanowna Pani/Szanowny Panie", dodając obowiązkowo tytuł lub stanowisko, jak „Profesor", „Mecenas", „Prezes", „Kierowniczka" itd. Stosujemy je również w tekście. List kończy się odpowiednią **formułą grzecznościową**, np. „łączę wyrazy (głębokiego) szacunku" czy „łączę wyrazy (głębokiego) poważania". Popularnie stosowany, zwłaszcza w urzędach, zwrot „z poważaniem" uchodzi za zbyt obcesowy i mało elegancki. Zarówno pozdrowienie, jak i formułę grzecznościową piszemy **odręcznie**, będzie bardziej elegancko, jeśli uczynimy to piórem, a nie długopisem. Następnie odręcznie składamy **podpis**, najlepiej pełnym imieniem i nazwiskiem.

Kartka (blankiet firmowy) nie może być zagnieciona, zabrudzona, a ewentualna pieczątka przystawiona do góry nogami. Tekst korespondencji zamieszczamy tylko po jednej stronie kartki.

Poprawne **zredagowanie treści** listu służbowego bywa czasem wyzwaniem. Po pierwsze, trudność nastręcza konieczność jej zawarcia najczęściej w kilku–kilkunastu zdaniach. Odbiorcy bowiem na ogół nie chcą poświęcać czasu na studiowanie elaboratów. Po drugie, treść musi precyzyjnie podawać fakty i oddawać intencje piszącego. Inaczej niż w przypadku rozmowy nie mamy tu szansy na poprawienie błędów rzeczowych: daty i miejsca spotkania, ilości zamawianego towaru, personaliów eksperta itd. Nie możemy też gestem, tonem głosu czy uśmiechem skorygować reakcji odbiorcy na zawartość listu, jeśli opacznie zrozumie to,

co w istocie chcieliśmy mu przekazać. Po trzecie, treść listu powinna być konkretna i kończyć się sformułowaniem oczekiwań w stosunku do jego odbiorcy.

Wymianą korespondencji rządzą określone zasady. Pierwszą i najważniejszą pozostaje obowiązek udzielenia odpowiedzi (wyjątkiem są podziękowania). Przyjmuje się, że powinno nastąpić to w ciągu tygodnia. Pamiętać też należy o zwyczaju wysyłania życzeń świąteczno-noworocznych dla podtrzymania kontaktu z naszymi partnerami. Ich treść musi brać przy tym pod uwagę, że nie dla wszystkich jest to święto religijne, czego z reguły nie uwzględniają teksty drukowane na polskich kartach świątecznych. Warto przypomnieć, że odręcznie piszemy listy prywatne, a także kondolencje i gratulacje.

Nie tylko w celach służbowych coraz częściej korespondujemy za pośrednictwem **poczty elektronicznej** zamiast tradycyjnej. Taką drogą możemy wymienić listy kilka razy dziennie, a obok głównego tekstu zamieścić niemal dowolny załącznik (książkę, zdjęcie, projekt architektoniczny, skan dokumentu). Istnieją też specjalne aplikacje ułatwiające np. składanie zamówień drogą elektroniczną. Doceniając niewątpliwe zalety tej poczty, pamiętajmy, że jest jednak **mniej oficjalna**. Jednocześnie ze względu na coraz to nowe możliwości, jakie oferuje w tym zakresie postęp techniczny, wypracowanie powszechnych i względnie trwałych kanonów wydaje się tu wręcz niemożliwe. Niemniej ogólne uwagi dotyczące dbałości o formę i treść pozostają te same. Natomiast ze względu na specyfikę dochodzą nowe, z których najważniejsze wydają się: (1) udzielanie odpowiedzi najdalej w ciągu 24–48 godzin; (2) podawanie tematu korespondencji w przeznaczonym do tego polu, aby ułatwić jej dalszą wymianę; (3) unikanie zamieszczania adresów (nazwisk) wszystkich osób, do których trafia dana wiadomość, gdyż może to naruszać ich prywatność; (4) nienadużywanie opcji żądania potwierdzenia odbioru; (5) zachowanie ostrożności w doborze treści, bo z różnych względów osoby niepowołane mają do niej znacznie łatwiejszy dostęp niż w przypadku poczty tradycyjnej; (6) szczególnie staranne przemyślenie treści i panowanie nad emocjami, bo list elektroniczny dociera do odbiorcy w zasadzie natychmiast i w sposób nieodwołalny, nie dając sposobności, jak przy tradycyjnej poczcie, by go jeszcze zmienić czy całkiem wycofać.

Warto, aby maile służbowe były możliwie krótkie, gdyż przy nawale tego typu korespondencji odbiorcy często ograniczają się do przeczytania kilku pierwszych linijek tekstu i nie zauważają zawartych na końcu informacji.

1.7. Przyjęcia służbowe

Przyjęcia są nieodłącznym elementem życia społecznego. Urozmaicają nam życie codzienne, pozwalając przyjemnie spędzić czas z rodziną i z przyjaciółmi. W życiu zawodowym, tak jak w prywatnym, spełniają podobny cel. Oprócz tego przyjęcia stanowią część oficjalnych obowiązków, które wykonywane są np. w restauracji zamiast w biurze. W związku z tym **przyjęcia służbowe możemy podzielić na robocze i towarzyskie** w odróżnieniu od prywatnych, które mają cel wyłącznie towarzyski. Ich organizacja i przebieg nieco się różnią, co dalej wyjaśnimy.

Istnieje wiele rodzajów przyjęć, które możemy zorganizować w związku z wykonywaniem pracy. Różnią się one od siebie rangą. Przyjęcia na siedząco, jak śniadanie (*lunch*), obiad (*dinner*), bankiet stoją wyżej w hierarchii od tych na stojąco, czyli koktajlu, przyjęcia bufetowego, aperitifu czy lampki wina. Podobnie ważniejsze są przyjęcia wieczorne (obiad) od odbywających się w godzinach południowych (śniadanie).

1.7.1. Zaproszenia

Bez względu na decyzję o rodzaju przyjęcia każde wymaga zaproszenia gości. W zależności od sytuacji (liczba osób, ranga spotkania, termin) możemy dokonać tego osobiście, telefonicznie lub pisemnie. Możemy również łączyć te formy i zaproszenie ustne potwierdzić na piśmie.

Zaproszenie pisemne może mieć formę listu lub – najczęściej – specjalnej drukowanej karty zaproszeniowej (np. z logo naszej instytucji), na której **ręcznie** wypisuje się imię i nazwisko osoby zapraszanej. Z oczywistych powodów zaproszenie **musi zawierać** następujące dwie grupy informacji: (1) kto zaprasza, z jakiej okazji, kogo i na co (rodzaj przyjęcia); (2) gdzie i kiedy odbędzie się przyjęcie (nazwa miejsca i dokładny adres, data, godzina).

Zaproszenie bywa też uzupełniane o następujące szczegóły: (1) prośbę o potwierdzenie udziału w przyjęciu. Zawiera ją skrót R.S.V.P. (*répondez, s'il vous plaît*) umieszczany zwykle na dole w lewym lub prawym rogu wraz z numerem telefonu lub adresem mailowym organizatora. Inny wariant to adnotacja *regrets only*, czyli prośba kierowana tylko do tych, którzy nie będą uczestniczyć w przyjęciu. Wiedza, ile osób skorzysta z zaproszenia, bardzo ułatwia planowanie; (2) przypomnienie, że osoba była już wcześniej zaproszona (np. ustnie). Służy temu skrót PM, dla pamięci (*pour mémoire*); (3) uwagę o wymaganym ubiorze, np. garnitur codzienny (*business suit*), ciemny garnitur (*informal* lub *semi-formal*

dress), smoking (*black tie*), frak (*white tie*). Sugestie te adresowane są do panów, wychodzi się bowiem z założenia, że panie na ich podstawie potrafią same świetnie dostosować swój strój do konkretnej okazji; (4) informację, że zaproszenie jest imienne i należy je okazać przy wejściu.

Przygotowując zaproszenie, należy również pamiętać, że: (1) powinno dotrzeć co najmniej dwa tygodnie przed wydarzeniem, aby goście mogli sobie zarezerwować czas. Jeśli otrzymają je później, mogą potraktować to jako afront; (2) na jednej karcie zapraszamy nie więcej jak dwie osoby (np. parę małżeńską); (3) należy dokładnie sprawdzić dane zapraszanych (np. czy nie zmienili adresu, stanu cywilnego, nazwiska), aby nie popełnić gafy; (4) zapraszający pisze, że „ma zaszczyt zaprosić", a nie że „zaprasza"; (5) w przypadku przyjęć na stojąco podajemy godziny rozpoczęcia i zakończenia, natomiast przy przyjęciach na siedząco – tylko rozpoczęcia; (6) organizując przyjęcie na stojąco, trzeba wystosować o 20–30% zaproszeń więcej, aby przybyła zakładana liczba gości. Pustawa sala nigdy nie zrobi dobrego wrażenia na obecnych.

1.7.2. Przyjęcie koktajlowe

Do najbardziej popularnych przyjęć należy koktajl. Wynika to z jego funkcjonalności. Organizowany jest z reguły w godzinach popołudniowych, gdy dla większości kończy się dzień pracy (np. od 17.00 do 19.00, od 18.00 do 20.00). **Gospodarzom** pozwala na jednorazowe ugoszczenie nawet kilkuset osób, wiąże się z relatywnie niewielkimi kosztami na osobę, oszczędnością czasu, luźniejszą atmosferą oraz daje okazję do odnowienia lub nawiązania kontaktu z przedstawicielami wielu odległych dziedzin (biznes, media, administracja, nauka, polityka, sztuka itd.). Dla **gości** zaletą koktajlu jest to, że nie wymaga punktualnego przybycia, pozwala opuścić przyjęcie w dowolnym momencie, daje swobodę w doborze rozmówców, nie wymaga uroczystego ubioru.

Koktajl ma też oczywiście swoje **słabe strony**. Są nimi przymus stania przez dłuższy czas, kłopotliwa konieczność jedzenia z talerzyków trzymanych w jednej ręce i korzystania ze szklanki w drugiej (pewnym rozwiązaniem tej trudności są niewielkie, wysokie stoliki), większe ryzyko poplamienia ubrania ze względu na panujący ścisk, skromny posiłek, którym trudno zaspokoić głód.

Przygotowując przyjęcie koktajlowe, musimy zadbać o kilka spraw. Po pierwsze, z pomieszczenia[5], w którym się odbywa, należy usunąć krzesła

[5] Koktajl możemy też urządzić pod gołym niebem, np. w ogrodzie.

i inne meble do siedzenia. W przeciwnym razie zajmie je część przybyłych, a reszta będzie stać, co nie sprzyja dobrej atmosferze. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy gościmy osobę niepełnosprawną lub w podeszłym wieku.

Po drugie, trzeba gościom udostępnić **bar**, najlepiej z wykwalifikowaną obsługą, a w ostateczności samoobsługowy. Powinien być zaopatrzony we wszelkiego rodzaju napoje alkoholowe, bezalkoholowe i soki służące zwykle do robienia koktajli czy drinków, zapas kostek lodu, plasterki cytryny lub limonki. Do korzystania z zasobów baru potrzebne są odpowiednie do serwowanych napojów typy szklanek i kieliszków. Nie można też zapomnieć o papierowych serwetkach, przez które goście będą trzymać szklanki ze schłodzonymi lodem drinkami.

Po trzecie, nieodzowny jest **bufet**, w którym umieścimy różnego rodzaju zimne przekąski. Ciepłymi będą częstować kelnerzy. Niezależnie od tego, co zostanie podane, a ograniczeniem jest tylko kulinarna wyobraźnia, powinny spełniać podstawowy warunek: dadzą się zjeść na jeden kęs, a w każdym razie bez używania noża. Mogą to więc być drobne kanapki, tartinki, minipizze, minitarty, miniszaszłyki, roladki, koreczki, sery. Podaje się również oliwki, gęste sosy (*dipy*), a do nich pokrojone surowe warzywa (marchew, kalafior, seler naciowy) oraz owoce. Sięgamy po nie za pomocą widelczyków lub specjalnych wykałaczek. Zdecydowanie unikamy przy tym owoców z pestkami, gdyż ich pozbywanie się jest mocno kłopotliwe dla gości. Ponieważ jedzenie na przyjęciu koktajlowym nie jest obfite, bardzo ważne są jego jakość, oryginalność, urozmaicenie i atrakcyjny wygląd. Dlatego wymyślenie i przygotowanie ciekawego bufetu nie jest wcale łatwą sprawą.

Po czwarte, kelnerzy powinni regularnie w trakcie przyjęcia zbierać pozostawione przez gości brudne talerzyki, szklanki, kieliszki, serwetki itd., aby ich widok nie psuł wrażeń smakowych i estetycznych.

Grzeczność wymaga, żeby gospodarz koktajlu, sam lub ze współpracownikami, osobiście witał przybywających gości. W związku z tym po rozpoczęciu przyjęcia powinien przebywać przez ok. 20 minut przy wejściu. Podobnie ok. 20 minut przed końcem powinien ponownie tam się znaleźć, aby pożegnać się z wychodzącymi. Pamiętajmy, że **na przyjęciu to goście się bawią**, a gospodarze pracują. W związku z tym do ich obowiązków, oprócz dbania o sprawny przebieg spotkania, należy troska o miłą atmosferę i np. wygłoszenie toastu, przedstawianie nieznajomych czy inicjowanie rozmowy. Z kolei jeśli gość zjawi się później lub zechce wyjść przed końcem przyjęcia, to na nim ciąży obowiązek odszukania gospodarza, aby się przywitać lub pożegnać.

1.7.3. Przyjęcia na siedząco

Organizacja wszystkich przyjęć na siedząco przebiega podobnie, a główna różnica polega na tym, że jadłospis śniadania jest skromniejszy niż obiadu. Przygotowując je, musimy więc rozstrzygnąć dwa te same problemy: jak rozsadzimy uczestników oraz co podamy do jedzenia i picia. Pierwsza decyzja będzie zależała od pomieszczenia, w którym odbędzie się przyjęcie, liczby osób, liczby i kształtu stołów, charakteru przyjęcia (robocze, towarzyskie). W przypadku drugiej trzeba uwzględnić porę roku, aby użyć produktów dostępnych sezonowo, wziąć pod uwagę przyzwyczajenia kulinarne (np. wśród uczestników mogą znaleźć się wegetarianie), ograniczenia kulturowe (np. nie wszystkie nacje jedzą wieprzowinę czy wołowinę), potrzebę urozmaicenia posiłku (potencjalnie mamy do wyboru podanie **w kolejności**: przystawki zimnej, zupy, przystawki ciepłej, dania głównego, serów, deseru, owoców), wartości kalorycznej serwowanych dań (ciężko- i lekkostrawne), zestawu i kolejności serwowania alkoholi.

Prawidłowe **rozsadzenie uczestników przy stole** zależy od konkretnej sytuacji i ze względu na szczupłość tego rozdziału nie będziemy rysować i omawiać poszczególnych, jakże licznych wariantów, ale ograniczymy się do wskazania ogólnych zasad. Trzeba pamiętać, że nie zawsze dają one jednoznaczne rozstrzygnięcie, kto i gdzie ma siedzieć, więc w takich przypadkach ostatecznym kryterium powinien być zdrowy rozsądek[6].

Pierwsza zasada stanowi, że gościowi głównemu należy się najlepsze miejsce. Tradycyjnie za takie uchodziło znajdujące się naprzeciwko drzwi do pomieszczenia albo naprzeciwko okien. W praktyce ważne jest, aby np. nie siedział przy wejściu na zaplecze kuchenne. Drugą zasadą jest przestrzeganie starszeństwa. W przypadku przyjęć roboczych wynika ono tylko z zawodowej pozycji danej osoby i nie ma tu znaczenia jej płeć czy wiek. W przypadku przyjęć o charakterze towarzyskim, które mogą odbywać się z udziałem osób towarzyszących, płeć może wpłynąć na przydzielone miejsce. Trzecią zasadą jest pierwszeństwo prawej ręki, gdyż zwyczajowo zasiadanie po prawej stronie gospodarza, gospodyni lub głównego gościa jest ważniejsze niż po ich lewej. Miejsca tych osób są bowiem punktami odniesienia dla miejsc pozostałych biesiadników.

[6] Np. pierwszeństwo kobiety w sytuacjach towarzyskich zależy od tego, czy jest panną, mężatką czy wdową, a wśród mężatek – od pozycji zawodowej męża. Przestrzeganie wszystkich niuansów mocno utrudniałoby organizację obiadu, tylko w niewielkim stopniu poprawiając atmosferę, w jakiej się odbędzie.

Czwartą zasadą jest naprzemienność. Dotyczy ona sadzania na zmianę przedstawicieli gości i gospodarzy na przyjęciu roboczym oraz mężczyzn i kobiet na towarzyskim.

A oto dwie przykładowe i najprostsze z możliwych sytuacje. Na przyjęciu roboczym przy stole prostokątnym gospodarz może usiąść pośrodku długiego boku, a wtedy naprzeciwko znajdzie się gość honorowy, szefowa delegacji zagranicznej. Jest to tzw. **stół francuski**. Miejsce po prawej ręce gospodarza zajmie zastępca szefowej, a po lewej – trzeci członek delegacji. Z kolei po prawej ręce szefowej usiądzie zastępca gospodarza, a po lewej – trzeci pod względem ważności przedstawiciel gospodarzy. Posługując się regułą prawej ręki, naprzemienności i starszeństwa, czytelnik może wyznaczyć miejsca przy stole kolejnym osobom.

Na przyjęciu towarzyskim, w którym uczestniczą pary małżeńskie, przy stole prostokątnym gospodarz może usiąść pośrodku krótkiego boku, a wówczas gospodyni zajmie miejsce naprzeciwko. Jest to tzw. **stół angielski**. Po jej prawej ręce znajdzie się główny gość męski, a drugi w hierarchii – po lewej. Partnerka głównego gościa usiądzie po prawej ręce gospodarza, a drugiego w hierarchii – po lewej. Porządek ten nie zmieni się, jeśli jak w powyższym przykładzie głównym gościem będzie szefowa delegacji. Jej przysługuje miejsce po prawicy gospodarza, a jej partnerowi po prawicy gospodyni.

Przed przyjęciem siedzącym zwykle organizowany jest **aperitif**, czyli trwające do pół godziny przyjęcie stojące, na którym serwuje się wytrawne drinki mające zaostrzyć apetyt oraz do przegryzienia orzeszki, migdały, suszone owoce[7]. Pozwala ono nawiązać rozmowę, uprzyjemnić oczekiwanie na zebranie się wszystkich gości i zapewnić, że jednocześnie zasiądą do stołu. Wprawdzie ich obowiązkiem jest punktualne przybycie, ale w praktyce nie zawsze jest możliwe, aby wszyscy dotarli dokładnie o godzinie podanej na zaproszeniu.

Aby ochronić stół, kładziemy np. ceratę, a na niej obrus, zwykle biały lub kremowy, odpowiednio duży, aby zwisał ze wszystkich stron stołu na ok. 30 cm, starannie wyprasowany i oczywiście bez śladów zużycia. Na nim rozmieszczamy solniczki i pieprzniczki, a dla dekoracji kwiaty. Wokół stołu przygotowujemy nakrycia, przeznaczając ok. 60 cm dla jednego gościa. Na głównym stole nie ma miejsca na alkohole, które znajdą się na osobnym stoliku. Na nim mogą też stać woda mineralna i soki owocowe

[7] Słowo „aperitif" oznacza również „napój alkoholowy średniej mocy, ziołowo-korzenny, pobudzający apetyt, popularny zwłaszcza we Francji" (*Słownik wyrazów obcych* 2002).

w karafkach lub szklanych dzbankach (w żadnym wypadku w kartonach czy butelkach *pet*).

Nakrycie składa się z dużego tzw. **talerza podstawowego**, przykrytego małą serwetką, na którym stawia się talerze i filiżanki z kolejnymi potrawami. Po bokach kładziemy sztućce w takiej kolejności, w jakiej będą używane. Na przykład jeśli przewidziane są zupa, danie rybne i danie mięsne, to po prawej stronie najbliżej talerza podstawowego leżą nóż do mięsa, który przyda się jako ostatni, potem nóż do ryby, a następnie łyżka do zupy, po którą sięgniemy najpierw, po lewej zaś, najbliżej talerza, widelec do mięsa, a po zewnętrznej widelec do ryby. Noże skierowane są ostrzami do talerza, natomiast widelce i łyżka leżą grzbietami do dołu. Sztućce do deseru ułożone równolegle znajdą się za talerzem, widelczyk niżej i trzonkiem w lewą stronę, a łyżeczka (nożyk) wyżej, trzonkiem w prawą stronę. Za talerzem, po prawej stronie umieścimy kieliszki w kolejności używania. W naszym przykładzie pierwszy z prawej będzie kieliszek do białego wina, które zaproponujemy do ryby, potem do czerwonego wina do dania z mięsa i ewentualnie kieliszek do szampana do deseru. Zestawowi kieliszków towarzyszą szklanka (kieliszek) do wody mineralnej i szklanka do soku. Za talerzem, po przeciwnej stronie niż szkło, będzie stał talerzyk do pieczywa z małym nożykiem do smarowania masła. Niezbędnym elementem nakrycia jest też serwetka z tkaniny, która złożona leży na talerzu podstawowym albo po jego **lewej stronie**. Kładziemy ją na kolanach dla ochrony ubrania i używamy do dyskretnego i regularnego ocierania ust w czasie posiłku. Nakrycie można uzupełnić o menu (jadłospis) i o kartonik z nazwiskiem gościa.

Chyba żadne przyjęcie nie może się obejść bez alkoholu. Jego doborem rządzi kilka ogólnych zasad. Po pierwsze, wódkę czystą podajemy zasadniczo tylko do przekąski. Po drugie, wino białe pijemy przed czerwonym, a wytrawne przed słodkim. Po trzecie, jeśli to możliwe, wybór „białe czy czerwone" pozostawiamy gościowi, pamiętając, że białe proponujemy do białych mięs (drób, cielęcina), ryb i dań z jaj, czerwone do ciemnych mięs (dziczyzna, wołowina, jagnięcina), a wytrawny szampan pasuje do każdej z potraw. Po czwarte, koniak i likier kończą przyjęcie wraz z podaniem kawy lub herbaty. Po piąte, wydobycie walorów smakowych konkretnych napoi alkoholowych wymaga zarówno odpowiednich szklanek i kieliszków, jak i temperatury serwowania.

Obycie przy stole jest ważne, bo jego brak szczególnie rzuca się w oczy. **Przypomnijmy zatem, że**: ważnym celem obiadu, oprócz zaspokojenia głodu, jest towarzyska rozmowa z innymi biesiadnikami; siedząc

przy stole, trzymamy łokcie blisko ciała, opierając o stół jedynie nadgarstki; jedząc jedną ręką, np. zupę, nie podpieramy się drugą łokciem o stół ani nie trzymamy jej pod stołem; serwetki nie zakładamy pod szyję w charakterze śliniaka; pieczywo zjadamy, ułamując pojedyncze kawałki, smarując je masłem i wkładając do ust; noża pod żadnym pozorem nie oblizujemy; kieliszek z winem podnosimy za nóżkę, a nie za czarkę; zakończenie konsumpcji sygnalizujemy, układając nóż i widelec równolegle na talerzu, tak jak wskazówki zegara pokazujące godzinę dwadzieścia po trzeciej, jeśli zaś zamierzamy kontynuować jedzenie, krzyżujemy nóż i widelec na talerzu, nie opierając ich trzonków o stół; alkohol spożywamy z umiarem; mając wątpliwości, jak należy jeść konkretną potrawę (np. ostrygi, raki, kawior), dyskretnie obserwujemy i bierzemy przykład z gospodyni lub gospodarza.

1.8. Wygląd zewnętrzny. Ubiór

Stare polskie powiedzenie „jak cię widzą, tak cię piszą" najlepiej oddaje znaczenie, jakie ma w relacjach zawodowych ten element etykiety. Wygląd zewnętrzny decyduje o pierwszym wrażeniu, zwiększa wiarygodność, informuje o podejściu do higieny i porządku, pokazuje szacunek do innych ludzi. Jednak nie jest to tylko okazja do budowania indywidualnego wizerunku, bo wygląd pracowników kształtuje obraz organizacji, którą reprezentują. Dlatego pracodawca ma prawo określić i egzekwować wymagania w tym zakresie, a nawet zwolnić za niechlujny wygląd. Dotyczy to w szczególności osób, które mają bezpośredni kontakt z jej klientami.

Wśród różnych elementów wyglądu zewnętrznego największy wpływ mamy na strój, makijaż i fryzurę (Mruk (red.) 2004, s. 304). Powinny być one dostosowane do **stałych cech wyglądu**, takich jak wzrost, rysy twarzy, karnacja, sylwetka, a także do **względnie stałych**, jak wiek i tusza. Dostosowanie polega na eksponowaniu cech korzystnych i ukrywaniu niekorzystnych. Punktem wyjścia zawsze jest przestrzeganie zasad szeroko rozumianej higieny osobistej, a więc umyte włosy i ciało, bez niemiłego odoru potu, zadbane zęby i świeży oddech, niepoobgryzane paznokcie, czyste i odprasowane ubranie, wyczyszczone obuwie itd.

Bycie ubranym, a nie odzianym stanowi sztukę i bynajmniej nie jest powszechną umiejętnością. Dlatego osoby publiczne i inne, którym ubiór służy do zdobywania zaufania i sympatii, często korzystają z porad stylistów odnośnie stroju, nawet jeśli jest on zuniformizowany przez tzw.

dress code i w ograniczonym stopniu nawiązuje do możliwości wyboru, jakie daje moda. Ze względu na brak miejsca na szczegółową dyskusję dalej zwrócimy uwagę jedynie na ogólne zasady ubierania się.

Jak wspomnieliśmy, podstawowym wymogiem jest schludność oraz dostosowanie stroju do stałych i względnie stałych cech wyglądu. Na przykład osoby puszyste powinny unikać dużych wzorów czy poprzecznych pasków, a osoby o bladej karnacji ciemnych kolorów. Druga zasada nakazuje wziąć pod uwagę **wydarzenie**, w jakim mamy uczestniczyć. I tak na pogrzebie dla wszystkich uczestników stosowny jest kolor czarny, a nie jasny, podobnie na spotkania po godzinie 18.00 nie zakładamy jasnego czy brązowego garnituru, ani czerni przed godziną 20.00. Trzecia zasada mówi o konieczności zachowania **harmonii** w stroju. Chodzi tu o właściwe dobranie poszczególnych jego elementów i zestawienie kolorów. Przykładowo torebka, z którą chodzimy na zakupy, nie pasuje na przyjęcie, a sportowe obuwie nie nadaje się do garnituru. Ryzykowne jest, jeśli garnitur, koszula i krawat są w paski, podobnie jak łączenie więcej niż trzech kolorów. Należy też zwracać uwagę na **urozmaicenie** ubioru, aby np. nie identyfikowano nas z jedną tylko marynarką czy sukienką, a także na dobrą jakość odzieży i dodatków oraz ich właściwe rozmiary.

Chodząc do pracy, mamy do wyboru zasadniczo trzy rodzaje (style) ubiorów (Kędziora 2013). Po pierwsze, **elegancki** (wyjściowy). Dla mężczyzny jest to granatowy lub ciemnoszary garnitur, biała koszula bez kieszeni z krawatem lub muszką, czarne wiązane buty na skórzanych spodach zwane *oxford*. Dla kobiety – dwuczęściowy granatowy lub ciemnoszary kostium (garsonka lub spodnium) i bluzka, sukienka typu „mała czarna", buty skórzane zakryte na niewysokim obcasie. Drugi styl określimy jako **półelegancki** (*smart casual*, *business casual*). Zgodnie z nim mężczyzna ma do wyboru marynarkę uszytą z innego materiału niż spodnie, kolorową koszulę gładką, w paski lub w kratkę, z krawatem lub bez, T-shirt, buty skórzane. Kobieta założy kostium, sukienkę typu szmizjerka lub spódnicę i bluzkę, buty skórzane zakryte na niewysokim obcasie. Trzeci rodzaj, ubiór **swobodny** (*casual*), składa się w przypadku mężczyzny ze spodni bawełnianych (sztruks, dżins, płótno), kolorowej sportowej koszuli lub T-shirtu, golfu, kurtki lub bluzy, sportowych butów. W przypadku kobiety zestaw możliwości wygląda podobnie, z tym że ma ona jeszcze do wyboru spódnicę zamiast spodni.

Powyższe style scharakteryzowaliśmy bardzo ogólnie i jedynie dla orientacji. Nie wspomnieliśmy np. o przynależnej do nich odzieży wierzchniej (płaszcz, kurtka, nakrycie głowy). W każdym stylu możemy ponadto

wyróżnić warianty mniej lub bardziej szykowne. Na przykład styl półelegancki obejmuje zarówno brązowy garnitur, jak i klubową marynarkę (*blazer*) plus szare spodnie, tweedową marynarkę plus wełniane spodnie, wełnianą marynarkę plus spodnie bawełniane (typu *chinos*). Dobierając koszulę albo T-shirt, obuwie i dodatki (krawat, poszetka, spinki do mankietów, pasek), możemy uzyskać efekt większej lub mniejszej elegancji, aby dostosować całość do konkretnej okazji.

Na zakończenie zwrócimy jeszcze uwagę na **najczęstsze uchybienia w stroju**. W przypadku mężczyzn są to: (1) krawat noszony do koszuli z krótkim rękawem; rozluźniony do koszuli rozpiętej pod szyją; zbyt krótko/długo zawiązany (powinien sięgać do wysokości paska od spodni); z tego samego materiału co poszetka; (2) skarpety zbyt krótkie, odsłaniające łydkę; z grubej dzianiny do wyjściowego garnituru; niezgodne z kolorem obuwia lub spodni; noszone do sandałów; (3) przybory do pisania lub okulary noszone w brustaszy; (4) biżuteria inna niż zegarek, obrączka i spinki do mankietów; (5) chodzenie w rozpiętej lub zapiętej na wszystkie guziki marynarce, marynarka noszona do koszuli z krótkim rękawem; (6) spodnie wygniecione w kroku i pod kolanami.

W przypadku kobiet są to: (1) zbyt ostry makijaż, duże dekolty, spódnice powyżej kolan, prześwitujące bluzki; (2) odkryte obuwie (palce, pięty), wysokie szpilki; (3) brak rajstop lub wzorzyste rajstopy; (4) nadmiar biżuterii.

Pytania kontrolne

1. Opracuj jadłospis na: a) czerwcowy obiad z udziałem delegacji z Indii i Izraela; b) na koktajl organizowany we wrześniu.
2. Dzwoniący domaga się rozmowy z prezesem firmy, ale nie chce się przedstawić. Jak powinien zareagować odbierający telefon sekretarz?
3. Jak zwrócić uwagę współpracownikowi, który: a) nie używa dezodorantu; b) posługuje się wulgaryzmami?
4. Jakie z punktu widzenia gospodarzy zalety ma stół francuski, a jakie angielski?
5. W jaki sposób etykiety informują konsumentów o jakości wina? Koniaku? Whisky?
6. Koleżanka pokazuje ci nową bluzkę, w której twoim zdaniem wygląda fatalnie. Co jej powiesz?

7. Czy i jaki *dress code* powinien obowiązywać na wyższej uczelni: a) wykładowców; b) wykładowczynie; c) studentów; d) studentki?
8. Jak wytłumaczysz się: a) z braku wizytówki; b) że zapomniałeś nazwiska przedstawianej komuś osoby?

Literatura

Filipowicz G. (2004), *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, PWE, Warszawa.
Herma M. (2014), *Dobre e-maniery*, „Polityka" nr 32.
Ikanowicz C. (2010), *Etykieta biznesmena*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa.
Jarczyński A. (2010), *Etykieta w biznesie*, Helion, Gliwice.
Kędziora M. (2013), *Rzeczowo o modzie męskiej*, Wydawnictwo SQN, Kraków.
Kosiński J. (1989), *Socjologia ogólna. Zagadnienia podstawowe*, wyd. 2 Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
Meyer K., Peng M. (2005), *Probing theoretically into Central and Eastern Europe: transactions, resources, and institutions*, "Journal of International Business Studies", s. 600–621.
Modrzyńska J. (2014), *Protokół dyplomatyczny, etykieta i zasady savoir-vivre'u*, Wolters Kluwer, Warszawa.
Mruk H. (red.) (2004), *Komunikowanie się w marketingu*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa.
North D. (1995), *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge University Press, Cambridge.
On the cards (2015), "The Economist" March 14th.
Orłowski T., Szteliga A. (2012), *Etykieta menedżera*, Wydawnictwo Sonia Draga, Katowice.
Pietkiewicz E. (1998), *Protokół dyplomatyczny*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa.
Słownik wyrazów obcych (2002), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

Osiągnięcie sukcesu w biznesie wymaga uporządkowanej i aktualnej wiedzy na temat strategii oraz sposobów funkcjonowania przedsiębiorstwa na rynku krajowym i międzynarodowym. Poruszane w podręczniku zagadnienia dotyczą ważnych współcześnie aspektów tej działalności. Omówiono i bogato zilustrowano praktycznymi przykładami transakcje międzynarodowe, e-biznes, planowanie strategiczne, a także narzędzia budowania zaufania otoczenia do firmy, tj. ekooznaczenia, systemy zarzadzania środowiskowego i zasady savoir-vivre'u dla menedżerów. Podręcznik jest przeznaczony dla studentów kierunków ekonomicznych i zarządzania, a także osób zainteresowanych działalnością biznesową, np. przedsiębiorców, doradców, konsultantów i przedstawicieli administracji publicznej.

Projekt „Utworzenie nowych interdyscyplinarnych programów kształcenia w zakresie ekonomii ochrony środowiska (w języku polskim i angielskim) w Uniwersytecie Łódzkim".

Celem projektu jest zwiększenie wiedzy i świadomości polskich i zagranicznych studentów, wykładowców, absolwentów UŁ z zakresu zrównoważonego rozwoju, ekologii, biznesu międzynarodowego i finansów.

Publikacja jest współfinansowana ze środków funduszy norweskich i krajowych.

Kwota dofinansowania projektu: 533 083 PLN

WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

www.wydawnictwo.uni.lodz.pl
e-mail: ksiegarnia@uni.lodz.pl
tel. (42) 665 58 63, faks (42) 665 58 62

ISBN 978-83-7969-974-2

9 788379 699742