

# *Společenské minimum pro každého*

## *1.část*



### **Nepokazme si první dojem!**

**N**ejen vzdělání a kvalifikace jsou nedílnou součástí našeho života. Velkou roli v životním úspěchu hraje umění vycházet s lidmi, ale také společenské vystupování. Kromě psaných pravidel etikety se často řídíme pomocí empatie, citu a zkušeností. Součástí etikety není jen správné stolování nebo umění podat ruku.

#### **Chovejte se uvolněně**

Lidé si nejvíce všimají našeho výrazu v obličeji. Tedy jak se tváříme, díváme, zda se usmíváme, jestli přicházíme pomalu, nebo svižně, jak podáváme ruku. Roli hraje i náš postoj, vzdálenost od druhých a také oblečení. Jde o přiměřené, čisté, a pokud možno vkusné oblečení, upravené vlasy, čisté boty a podobně.

Aniž si to uvědomujeme, již během pár vteřin máme na základě těchto pocitů jasno, jestli je nám dotyčný příjemný, nepříjemný, nebo lhostejný. Mimoslovní komunikace hraje pro první dojem daleko větší roli než slovní projev. Okamžitě nás prozradí a lidé s námi podle toho dál jednají. Důležité je působit uvolněně a přirozeně. Náš pohled by měl být přímý, ne upřený. Neměli bychom strnule gestikulovat a narušovat osobní zónu druhých tím, že budeme stát moc blízko nich. Vzdálenost od partnera také závisí na jeho národnosti. Zatímco jižním národům blízkost nevadí, Angličan by ve stejné vzdálenosti už zvedal přísně obočí.

Součástí našeho celkového projevu a dojmu, jaký vytváříme, je i slovní komunikace. Snažme se, aby naše vyjadřování bylo vždy jasné, zřetelné, srozumitelné a logicky uspořádané.

Vyvarujeme se složitých souvětí, ve kterých náš partner brzy ztratí orientaci. Zásada přiměřenosti platí i při odpovědi na otázky, jak hlasitě mluvit či jak náš hlas zabarvit.

Při verbální komunikaci působí dobře i aktivní naslouchání partnerovi spojené s přitakáváním.

#### **Přidejte k pozdravu úsměv**

Pozdravem začíná náš kontakt s ostatními kolegy. Zdravit se má zřetelně, aby se zdravená osoba nemusela dohadovat, jde-li o pozdrav, nebo nikoliv. Při pozdravu je důležitý tón a mimika, jakou zvolíme. Také tím dáváme druhému najevo, do jaké míry si zdraveného vážíme, či jak moc nám je naopak nepříjemný. Při pozdravu se druhému díváme do očí.

Ještě příjemnější je, přidáme-li k pozdravu milý úsměv. Pokud se s kolegy setkáváme několikrát denně na chodbách, není nutné, abychom se opakovaně zdravili. Zdravit můžeme jak verbálně „dobrý den, na shledanou, ahoj...“, tak neverbálně pokynutím hlavy či ruky. To druhé v případě, že zdravíme kolegu na dálku nebo když právě hovoří s jinou osobou.

V intimnějších případech se hodí pozdravit polibkem na tvář nebo dámě políbit ruku. Muž však ženě ruku doopravdy nelíbá, pouze polibek naznačuje. Není zdvořilé, když má muž při pozdravu ruku v kapse.

#### **Kdo koho zdraví?**

Platí obecné pravidlo, že první zdraví ten, kdo vstupuje do místnosti, do vlaku, letadla a podobně. Totéž platí také při odchodu.

Dále zdraví první podřízený nadřízeného, muž ženu, mladší staršího, méně významný člověk osobu významnější. Zapeklitá situace nastane, když se například setká starší podřízená s mladším šéfem. V takové chvíli prokáže muž svou galantnost a úctu, když pozdraví první.

V případě, že zdravíme konkrétní osobu, nezapomínejme na skloňování jména, tedy: „Dobrý den, pane Nováku.“ „Pane Novák“ je špatně!

## **Každého potěší, když slyší své jméno**

**P**ředstavování se řídí mnoha různými pravidly. Při některých příležitostech je na nás, jestli zůstaneme v anonymitě nebo ne. Nepředstavujeme se, pokud jde jen o informativní rozhovor, například dotaz na cestu, nebo ptáme-li se v restauraci na volné místo. Pokud si s někým povídáme déle, třeba při delších cestách ve vlaku nebo v letadle, je slušné se představit.

### **Nedopust'íte ticho**

Při náhodném setkání se známým, v případě, že nejsme sami, není třeba další osoby vzájemně představovat. Potom se nepouštíme do delšího hovoru a nenecháváme doprovod čekat. Představovat se můžeme také sami, při návštěvě organizace či instituce, kde chceme projednat své osobní záležitosti. Na představování nezapomínáme ani při telefonickém hovoru.

Na různých akcích či setkáních býváme představováni třetí osobou. V takovém případě se představuje mladší staršímu, podřízený nadřízenému, méně významná osoba osobě významnější. Muž se sice ženě představuje jako první, ruku podává první žena.

Když potkáváme najednou více osob, nejprve představíme navzájem ostatní a nakonec sebe. Tato setkání by měl doprovázet nejen milý úsměv, ale i pár zdvořilostních slov: „Těší mě.“ Nebo: „Rád vás poznávám, mám radost, že se setkáváme, hodně jsem o vás slyšel.“ Dbejte na to, aby nenastala trapná situace -rozpačité ticho.

### **Slabý stisk odradí**

K představování patří také většinou podání ruky. I tady existují určitá pravidla. Podává-li si ruce více osob najednou, dáváme pozor, aby se ruce nepodávaly takzvaně „křížem“ mezi více osobami nebo přes nějakou překážku, například stůl. Mnoho o nás také vypovídá stisk ruky. Měl by být krátký a pevný. Ne však moc silný, ale ani takzvaná „leklá ryba“, kdy nám ruka podávajícího zůstane nepříjemně viset v té naší. Zrovna tak není dobré potřásání oběma rukama. Na druhé působí rovněž nepříjemným dojmem zpocené nebo vlhké ruce. Ne se všemi si podáváme ruku. Osobním řidičům, řidičům taxi, pokojským, číšníkům nebo vrátným pouze odpovídáme na pozdrav.

### **Pozor na oslovení**

Představujeme se celým jménem. Někteří lidé ke svému jménu přidávají i titul. Tyto společenské rituály by se měly odehrávat vestoje. Naprostou samozřejmostí je, že se dotyčným díváme do očí. I oslovením vyjadřujeme náš vztah k osobě, se kterou právě hovoříme. Někdy se dopouštíme chyby, že začínáme mluvit rovnou k věci, aniž bychom navázali oslovením neformální kontakt. Pamatujme si, že každý rád slyší své jméno, nehledě na to, že oslovení na začátku hovoru je základ slušnosti a otevírá prostor pro navázání hovoru.

V nemocnicích nebo recepcích se používají takzvané visačky na klopách uniforem, na kterých si můžeme přečíst jméno osoby, se kterou potřebujeme hovořit. Rozhodně nezačínáme větu „Haló!“, „Hele, vy tam!“ nebo „Poslyšte...“. Pokud člověka neznáme, oslovujeme zásadně: „Pane, paní, slečno.“ Také nezapomínáme na správné skloňování jména. Dáváme pozor, abychom nezkomolili dotyčným jméno a abychom si ho zapamatovali pro příště.

### **Tykejte z rozmyslem**

Někdy přemýšlíme nad tím, kdy si začít se svými známými nebo kolegy tykat. Najít vhodný čas je otázkou taktu a empatie, ale i zvážení, jestli tohoto kroku nebudeme příště litovat. Tykání je důvěrnější forma komunikace, a tak není vhodné ho příliš uspěchat.