

Slušnosť, zdvorilosť, takt a etiketa

*Publikácia venovaná spoluobčanom,
ktorí majú záujem byť k sebe zdvorilí*

Toto dielo neprešlo jazykovou úpravou ani korektúrou. Autor prípadným záujemcom dáva súhlas k šíreniu tohto diela a jeho častí v nemenej forme a na nekomerčnom základe za podmienky, že šíriteľ sa stotožňuje s cítením autora, ktorého špecifikácia je prezentovaná v kapitole 1. „Úvodné slovo“. V prípade akéhokoľvek porušenia tohto princípu sa osoba vystavuje riziku možných sankcií a dôsledkov plynúcich z porušenia autorských práv.

Peter Jahn, autor

Vydanie 1: <http://www.peter.jahn.szm.com>

Na Králikoch 13. marca 2013

OBSAH

1	Úvodné slovo	5
2	Niekoľko základných pojmov	7
2.1	Etika	7
2.2	Etiketa	7
2.3	Slušnosť	7
2.4	Zdvorilosť	7
2.5	Spoločenská etiketa.....	8
2.6	Takt	8
2.7	Spoločenská významnosť	8
2.8	Spoločensky významná strana	9
3	Prvý dojem a imidž	9
3.1	Reč tela.....	10
3.2	Verbálne prejavy	10
3.3	Presnosť a dochvilnosť	11
3.4	Starostlivosť o svoj vzhľad a zovňajšok	11
3.5	Hygiena	12
3.6	Oblekanie	13
3.6.1	Pánske oblečenie	13
3.6.2	Dámske oblečenie	15
4	Príprava k spoločenskej komunikácii	16
4.1	Verbálna komunikácia	17
4.1.1	Oslovovanie	17
4.1.2	Tykanie	19
4.2	Tituly a titulovanie	19
4.2.1	Titulovanie a oslovovanie na školách	19
4.2.2	Akademické tituly a hodnosti	20
4.2.3	Používanie titulov v cirkvi	22
4.3	Oslovovanie na najvyššej úrovni	22
4.4	Pozdravovanie	23
4.5	Podávanie ruky.....	24
4.6	Predstavovanie	25
4.6.1	Priame predstavovanie	25
4.6.2	Sprostredkované predstavovanie	26
5	Spoločenské kontakty a komunikácia	27
5.1	Navštívenky a vizitky	27
5.1.1	Návrh a realizácia vizitiek	28
5.1.2	Používanie navštíveniek a vizitiek.....	28
5.1.3	Skratky používané na navštívenkách a vizitkách.....	29
5.2	Pozvania a pozvánky.....	29
5.2.1	Pozvánky.....	29
5.2.2	Pozvaný a jeho povinnosti	30
5.3	Telefón a zdvorilé telefonovanie	31

5.3.1	Príprava na telefonovanie	31
5.3.2	Telefonovanie	32
5.3.3	Rôzne typy telefonických hovorov	33
5.3.4	Zásady telefonovania	34
5.3.5	Telefonovanie od susedov	34
5.3.6	Telefónny záznamník.....	35
5.3.7	Mobilný telefón	35
6	Udržiavanie spoločenských kontaktov	36
6.1	Návštevy a navštevovanie.....	36
6.1.1	Dobry host'	36
6.1.2	Dobry hositel'	37
6.1.3	Zásady pozývania	37
6.2	Niektoré typy návštev	38
6.2.1	Neohlásená návšteva.....	38
6.2.2	Pracovné návštevy a rokovania	39
6.2.3	Oficiálne návštevy a prijatia	40
6.2.4	Blahoželanie	40
6.2.5	Kondolencia	40
6.2.6	Návšteva chorého.....	40
6.3	Dary a obdarovanie.....	41
6.3.1	Ako vybrať vhodný dar.....	41
6.3.2	Kvety ako dar.....	42
7	Spoločenský styk na verejnosti	42
7.1	Všeobecné prejavy zdvorilosti.....	43
7.2	Osobné teritórium	43
7.3	Fajčenie a žuvanie.....	43
7.4	Jedenie	44
7.5	Pohyb a sprevádzanie osôb	44
7.6	V dopravnom prostriedku	45
7.7	Auto a taxík.....	45
7.8	V hoteli a reštaurácii	46
7.8.1	Vstup a pobyt	46
7.8.2	Konzumácia	47
7.8.3	Účet a úhrada	47
7.9	Kultúrne podujatia	48
7.9.1	Divadlo	48
7.9.2	Koncert a iné podujatia	49
8	Spoločenské podujatia	49
8.1	Organizačná príprava spoločenského podujatia	50
8.1.1	Organizátor	50
8.1.2	Protokol podujatia.....	50
8.1.3	Zasadací poriadok.....	51
8.2	Vybrané spoločenské podujatia	52
8.2.1	Banket.....	52

8.2.2	Recepcia.....	52
8.2.3	Raut	53
8.2.4	Koktail.....	53
8.2.5	Čaša vína.....	53
8.2.6	Ples	54
8.2.7	Matiné	54
8.2.8	Obed.....	54
8.2.9	Večera	54
8.3	Stolovanie	54
8.3.1	Správanie sa pri stole	55
8.3.2	Príprava slávnostnej tabule a jej prestieranie.....	56
8.3.3	Menu	58
9	Zdvorilosť a etiketa v zamestnaní	60
9.1	Generačný problém.....	60
9.2	Mobing.....	61
9.3	Diskriminácia	61
9.4	Osobný styk na pracovisku	62
9.5	Súkromie na pracovisku.....	62
9.6	Telefonovanie na pracovisku	63
9.7	Fajčenie	63
9.8	Zdravenie sa na pracovisku.....	63
9.9	Oslovovanie a titulovanie	63
9.10	Predstavovanie na pracovisku.....	63
9.11	Kolektívne vzťahy	64
9.12	Kolektív a spolupráca	64
9.13	Pracovná atmosféra	64
9.14	Tykanie na pracovisku	65
9.15	Desatoro pre udržanie dobrých vzťahov	65
10	Použitá literatúra	66

1 Úvodné slovo

Voľakedy sa toľko o prejavovaní slušnosti nehovorilo. Ľudia boli akosi prirodzene zdvorilí. Mňa osobne od mala cepovali rodičia, všetci tí čo žili v mojom blízkom okolí, moji učitelia a pán farár. Nemyslím si, že ich metódy boli vždy správne, ale vykresali zo mňa normálneho človeka, ktorý dokáže kriticky myslieť, konať a flexibilne pristupovať k riešeniu príjemných i nepríjemných situácií, ktoré život prináša. Naštartovali vo mne proces, ktorý sformoval moju túžbu po vzdelaní, po rodine, po potomstve a prospešnosti pre moje okolie. Dali základ môjmu osobnému rozvoju, túžbam, cieľom a mojej osobnej filozofii. Môjmu náboženstvu. V detstve som si nemohol robiť čo som chcel, ale len to, čo mi vtedajšia etiketa dovolila. Za jej porušenie prišiel trest v najrôznejšej podobe. Málokoho zaujímalo či utrpí moja osobnosť, moje sebedomie, alebo či sa to bude páčiť mojim rodičom. Proste existoval ucelený systém hodnôt, ktorých nerešpektovanie malo jasné a jednoznačné následky.

Dnes o spoločenskej etikete veľa hovoríme, ale systém hodnôt, ktorý by bol občanmi rešpektovaný, sa veľmi zúžil. Vnímam to ako prirodzený dôsledok rozpadu väzieb medzi rodinou, školou a spoločnosťou. Toto rozdrobenie spôsobuje chaos vo formovaní osobného svetonázoru jedinca. Jeho osobnosti. Jeho svedomia. Bez jasnej osobnej filozofie a svedomia nemôže existovať viera a ani zodpovednosť. Takto formovaní ľudia sú potom ľahko ovládateľní. Sú zbavení vlastného úsudku a schopnosti brániť sa. Sú pripravení prijímať akékoľvek návrhy a rozhodnutia. Ich prípadná nespokojnosť je ľahko zvládnuteľná a zneužiteľná. Vzniká masa zaujímavá sa o prežitie a nie o svoju budúcnosť. Nechcime sa stať takouto masou. Chcime byť ľuďmi s vlastným názorom a svedomím!

Tak ako sa menia pomery v spoločnosti, mení sa aj súbor pravidiel, ktorými sa jej príslušníci riadia. Mení sa spoločenská etiketa. Ide o neustály vývoj, na ktorý majú hlavný vplyv osoby so spoločensky významnejším postavením. V prípade ich iracionálneho správania môžu spôsobiť spoločnosti, v ktorej pôsobia, škody. Preto je tvorba a dodržiavanie etikety v spoločnosti tak dôležitá. Preto osoby, ktoré majú spoločensky významnejšie postavenie, by svoje prejavy v dodržiavaní etikety mali prispôbiť úrovni zodpovedajúcej ich postaveniu. Tie by mali byť v súlade s etiketou a protokolom, ktoré sú akceptované práve tam, kde sa takáto osoba momentálne nachádza.

V priebehu nášho života stretávame ľudí s vlastnou predstavou o tom, ako je potrebné sa správať. Ktorí ignorujú zaužívané zvyklosti a do bežného života sa snažia presadiť prvky im vlastné a vyhovujúce. Na druhej strane s ľuďmi, ktorí majú záujem správať sa v spoločnosti tak, aby nevyvolávali žiadne konflikty a dodržiavali zvyklosti, ktoré sú v spoločnosti akceptované. Podobne i my pôsobíme na ľudí, s ktorými sa stretávame. Každý z nás je individualita, ktorá má vlastnú predstavu o naplnení svojich životných cieľov a ideálov. Neradi si to priznávame, ale naše bytie je závislé na bytí iných ľudí. Dnes oveľa viac ako v minulosti. Sami nedokážeme urobiť nič veľké. Cesta k dosiahnutiu našich cieľov je sprevádzaná množstvom víťazstiev a prehier. Je sprevádzaná množstvom vzájomných konfliktov, ktoré tu vždy boli a budú. Každá osoba ich vníma rozdielne a tiež rozdielne pristupuje k ich riešeniu. Je to prirodzené. Preto, pre človeka žijúceho v spoločenstve iných ľudí, by malo byť samozrejmosťou chcieť sa v spoločnosti prejavovať tak, aby jeho správanie bolo v súlade s tým, čo spoločnosť od neho očakáva. Pre ľudí, u ktorých je spoločenský styk neoddeliteľnou súčasťou plnenia ich pracovných povinností, by to malo byť ich prirodzenou potrebou.

Spomenuli sme, že spoločenské správanie sa neustále vyvíja. Smer tohto vývoja ovplyvňuje každý z nás. Do akej miery a ako dlho, je závislé na našom spoločenskom postavení a akceptovaní našich prejavov spoločnosťou. V reálnom živote sa môžu presadiť len princípy, ktoré je väčšina ľudí ochotná akceptovať. V opačnom prípade dochádza k napätiu, ktoré je predzvesťou konfliktu. Dôkazom sú udalosti v rodine, na pracovisku, v štáte, vo svete... Normy spoločenského správania vychádzajúce z násilia, teroru a diktatúry, majú krátku dobu trvania. Do modernej spoločnosti nepatria.

Dnes už štátne hranice strácajú deliaci charakter. Globalizačné snahy v jednotlivých odvetviach skracujú vzdialenosti, menia myslenie ľudí, ich zvyklosti, postoje k okoliu, i k sebe samým. Pozorujeme, že spoločenské normy ovplyvňuje iná filozofia než bola tá, ktorá v minulom storočí naplňovala myslenie ľudí presvedčením, že na svete sú najdôležitejšie peniaze a najlepším miestom "Amerika". Že najdôležitejšie, čo ľudia potrebujú, je demokracia. Ľudia sa začínajú približovať k poznaniu, že naša Zem je veľmi krehká kozmická loď. Že život na nej závisí na našej filozofii, na zhodnom prístupe ku kvalite života na nej. To je základný fenomén, ktorý by mal ovplyvňovať naše správanie a rozhodovanie. On by mal neustále pôsobiť na naše svedomie tlakom, ktorý ho usmerní v prospech trvaloudržateľnej kvality života na našej planéte a nie vo svoj osobný prospech.

Pohľad vôkol nás hovorí, že ignorujeme svoje svedomie. Nerešpektujeme globálny pohľad na svet. Materiálne hodnoty uprednostňujeme pred hodnotami duchovnými. Svoje záujmy presadzujeme bez ohľadu na záujmy iných. Bez ohľadu na to, čo zanecháme generáciám, ktoré prídu po nás. Merateľným dôsledkom sú prejavy násilia, vyprodukovaný odpad, nárast ľudí bez domova, globálne otepľovanie, množstvo vojnových konfliktov a prejavov nespokojnosti vo svete. Nemusí tomu tak byť, pokiaľ budeme k sebe zdvorilí, pokiaľ budeme dodržiavať platnú spoločenskú etiketu v každej situácii, pokiaľ budeme počúvať hlas svojho svedomia a do života vnášať len také spoločenské normy, ktoré sú užitočné pre všetkých ľudí.

Obsah tejto publikácie nepredstavuje normu, ktorú musíte prijať a rešpektovať. Predstavuje súbor odporúčení, pravidiel a zásad, ktorých dodržiavanie mi pomohlo udržať si dobré zdravie, fyzickú a duševnú kondíciu, získať bohaté znalosti, praktické a teoretické skúsenosti. Vďaka nim som precestoval množstvo krajín, spoznal priateľov na celom svete a získal presvedčenie, že ich rešpektovanie a dodržiavanie prispieva k tomu aby život u nás, v Európskej únii a vo svete bol lepší a krajší. Prispieva to k tomu, aby všetci obyvatelia tejto planéty si mohli primerane vychutnávať jej krásy a jedinečnosti.

Áno som idealista. Viem, že nie všetko v nasledovnom texte Vám bude vyhovovať. Určite niečo budete chcieť upraviť a zmeniť. A to je dobré. To je cieľ tejto publikácie: „Hľadať cesty, ktoré povedú k vzájomnému zblíženiu, k spolupráci, k pokojnej plavbe na lodi s menom „Planéta Zem“.

Peter Jahn, Králiky, 13. marca 2013

2 Niekoľko základných pojmov

2.1 Etika

Zákonitosti spoločenského správania a vzťahov ľudí v spoločnosti skúma veda, ktorú nazývame etika. Hľadá vzťahy medzi dobrom a zlom, krivdou a spravodlivosťou. Učí vnímať zodpovednosť, slobodu, spolupatričnosť. Ako každá veda, aj etika používa slovník, ktorého prostredníctvom odovzdáva výsledky svojho poznania. Pokiaľ máme záujem preniknúť hlbšie do problému spoločenského správania, je potrebné zoznámiť sa s pojmami používanými touto vednou disciplínou.

2.2 Etiketa

Platné normy a pravidlá spoločenského života sú rozdielne v každej spoločnosti. Sú ovplyvnené predovšetkým kultúrou, v ktorej dôležitú úlohu zohráva náboženstvo. Ono výrazne poznamenáva životnú filozofiu, zvyky a tradície ľudí, ktorí v tejto spoločnosti žijú. Každá spoločnosť tak získava určité charakteristické črty, ktoré sú pre túto spoločnosť typické. Na ich základe spoločnosť vytvára súbor pravidiel, zásad a platných noriem spoločenského správania, ktoré nazývame "etiketa". V našej publikácii budeme vychádzať z priestoru vymedzenom hranicami Európskej únie a zaužívanými zvyklosťami pramienicami z kresťanstva.

Ak hovoríme o kresťanstve, hovoríme o kultúre, ktorej zvyklosti a tradície siahajú do čias Ježiša Krista. Vplyv tejto kultúry na nás a na spôsob nášho života je dominantný. Filozofia tejto kultúry je obsiahnutá v Biblii. Uvedomenie si tejto skutočnosti je podstatné hlavne z dôvodu stretu s inými kultúrami, u ktorých prevládajú filozofické názory pramienice z iných učení (Budhizmus, Islamizmus a pod.).

Pojem etiketa pochádza z francúzskeho slova "étiquette", ktorý pôvodne označoval nálepku na fľaštičke lieku. V súčasnosti tiež nálepku na určitom druhu tovaru, na ktorej sú vyznačené jeho charakteristické znaky.

2.3 Slušnosť

Každý človek má vrodenu vlastnosť chcieť sa správať tak, aby medzi ľuďmi nedochádzalo ku konfliktom. Táto vlastnosť, ktorú nazývame slušnosť, je behom života rozvíjaná výchovou, prostredím a vzdelaním. Ako tvrdí Guth-Jarkovský "Slušnosť je blahovoľné a dobrotivé zmýšľanie človeka vždy pripraveného na určité obete a na určité sebazaprenie, ktoré si vyžaduje spoločenský život voči spolublížnemu." Slušnosť je teda naša vnútorná vlastnosť. Nachádza sa vo vnútri každého z nás. Je to určitý dar, ktorý máme, a ktorý sme ochotný za určitých okolností prejavovať. Je to v skutočnosti talent, ktorý je možné rovnako rozvíjať ako ho aj „zahodiť“.

2.4 Zdvorilosť

Každý sa navonok správa ináč než to vo vnútri pociťuje. Svoje správanie prispôbuje okoliu, momentálnej situácii, prostrediu v ktorom sa nachádza. Tento vonkajší prejav slušnosti nazývame zdvorilosťou. Zdvorilosť je úmyselné obmedzovanie vlastného individualizmu a egoizmu. Je dobrovoľným podriadením sa platným normám a pravidlám spoločenského života. Preto je potrebné sa jej učiť a neustále sa v nej zdokonaľovať. Pociťujeme to najmä vtedy, ak pôsobíme v kultúrne rozdielnych prostrediach. Zdvorilosť je nevyhnutná súčasť nášho každodenného života. Pomáha vytvárať vyvážené medziľudské vzťahy.

2.5 Spoločenská etiketa

Spoločenská etiketa sa týka medziľudských vzťahov. Je to súhrn pravidiel správania sa a požiadaviek na prejavy zdvorilosti. Pravidlá etikety nám uľahčujú kontakty s inými ľuďmi. Pomáhajú nám získavať ich náklonnosť, dodávajú nám sebadôveru a istotu. Robia náš prejav príjemnejší a prirodzenejší. Dodržiavanie etikety by sa malo stať súčasťou nášho života. Naše správanie sa musí riadiť elementárnymi prejavmi zdvorilosti k osobám rôznej spoločenskej významnosti (ženám, starším, nadriadeným, nevládnym, invalidným a iným). Skrátka k ľuďom, s ktorými sa stretávame, ktorí pomáhajú robiť náš život lepší, ktorí žijú na našej planéte. Preto je potrebné poznať čo najviac pravidiel spoločenskej etikety. Pomôžu nám vyhnúť sa problémom a nepríjemnostiam. Uľahčia nám pohybovať sa v spoločnosti a prispajú k dosiahnutiu našich životných cieľov.

2.6 Takt

Schopnosť jedinca uplatňovať slušnosť, zdvorilosť a etiketu vo svojom každodennom živote tak, aby spoločnosť tieto prejavy vnímala pozitívne a akceptovala ich, označujeme ako takt. Ide o schopnosť vcítiť sa do situácie toho, s kým komunikujeme a chcieť komunikovať s ním tak, ako by sme chceli, aby on komunikoval s nami. Ide o schopnosť byť citlivým a vnímavým ku snahám a citom iného človeka. Do určitej miery je to vrodenná vlastnosť, ktorá je silne potlačená u ľudí egocentrických, u tých, ktorí sú príliš zaujatí sami sebou. Slovo takt pochádza z latinského slova "tactus", ktoré vyjadruje schopnosť človeka vopred vycítiť to, ako sa čo koho dotkne. Ide o schopnosť zvoliť v spoločenskom styku takú formu, ktorej prostredníctvom sa vyhneme v spoločenskom styku všetkému, čo by mohlo spôsobiť nevôľu, alebo byť dokonca zdrojom konfliktu. Takt môžeme označiť ako presnú a správnu mieru zdvorilosti.

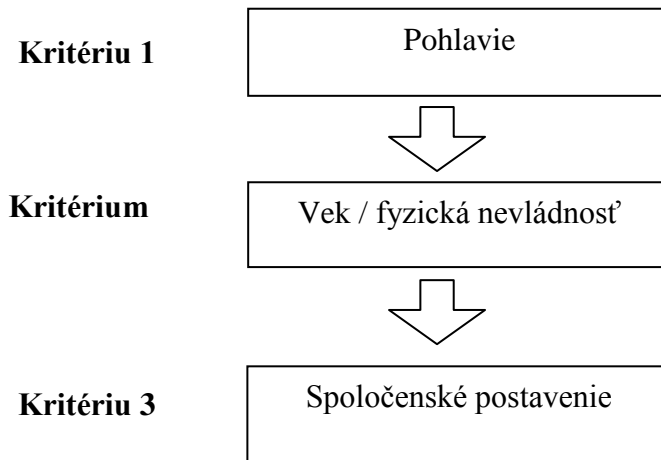
I keď takt je vlastnosť vrodenná, je možné ju výchovou a kultivovaním seba samého rozvíjať. Mali by sme cvičiť schopnosť vcítiť sa do situácií, ktoré vyvolávajú u iných bolesť, nevôľu, pocit menejcennosti, neschopnosti, strachu a pod. Pravidelným tréningom získame intuíciu, ktorá nás upozorní v danej situácii na potrebný prejav taktu.

2.7 Spoločenská významnosť

Spoločenská významnosť predstavuje základnú normu spoločenskej etikety. Je to kritérium, na základe ktorého delíme členov spoločnosti na významnejších a spoločensky menej významných. Je to relatívne a už vôbec nie trvalé kritérium. Neexistuje univerzálne pravidlo, podľa ktorého by bolo možné presne stanoviť spoločenské postavenie osoby v danej situácii. Konečné rozhodnutie zostáva vždy na nás samotných. Prezентujeme tak mieru svojej slušnosti, taktu a znalosti spoločenskej etikety. Pri základnom rozhodovaní vychádzame z troch kritérií, ktorých poradie je zobrazené v schéme na obrázku 1. Tieto kritériá sú rešpektované v bežnom spoločenskom živote vo všetkých krajinách, v ktorých kultúrno-historické tradície vychádzajú z kresťanstva a sú blízke európskej kultúre. V nich je žena spoločensky najvýznamnejšou osobou.

Pomocou schémy na obrázku 1 môžem bez problémov riešiť štandardné situácie. V praxi sa však často dostávame do situácií, v ktorých dochádza k prekryvaniu uvedených kritérií. V takých prípadoch je riešenie prejavom nášho taktu. Príkladom takej situácie môže byť stretnutie mladého riaditeľa so svojou staršou zamestnankyňou, mladej dámy s chorým mladým mužom, pána prezidenta so známou herečkou a podobne.

Obrázok 1. Schéma spoločenskej významnosti.



2.8 Spoločensky významná strana

Spoločensky významná strana je ďalším dôležitým termínom spoločenskej etikety. Pri uplatňovaní zdvorilosti určuje, kde sa budú v skupine osôb nachádzať osoby rozdielnej spoločenskej významnosti, ako budú tieto osoby sprevádzané pri rôznych obradoch, usádzania pri stole, nastupovania do auta a pod. Pri spoločenskom styku osôb je v našich podmienkach za spoločensky významnejšiu stranu pokladaná strana pravá. Znamená to, že spoločensky menej významná osoba kráča po ľavej strane osoby spoločensky významnejšej.

3 Prvý dojem a imidž

V spoločenskom styku je množstvo situácií, v ktorých je potrebné upútať pozornosť ostatných, alebo naopak, kedy je potrebné v spoločnosti zostať nenápadný. Žiť v spoločnosti ľudí je umenie, ktoré má svoje zákonitosti. Je potrebné sa s nimi zoznámiť a vo využívaní získaných poznatkov sa neustále zdokonaľovať.

Každý vysiela do svojho okolia signály, ktoré okolie prijíma. Pokiaľ tieto signály vyvolávajú v okolí príjemné pocity a zanechávajú o osobe dobrý dojem, osoba si vytvára v spoločnosti pevné miesto. U osoby samotnej to vyvoláva pocit istoty a pokoja. Je dôležité poznať signály, ktoré výrazne a pozitívne vplývajú na ľudí v okolí, v ktorom sa pohybujeme. Sú to predovšetkým signály vyvolané:

- prejavom temperamentu,
- prejavom estetického cítenia,
- prejavovaním úcty k ľuďom a okoliu,
- prejavovaním úcty ku kultúrnym a duchovným hodnotám,
- verbálnym prejavom,
- rečou tela,
- presnosťou,
- oblečením,
- hygienou,
- starostlivosťou o svoj vzhľad a zovňajšok.

Tieto signály - primárne podnety, sú vnímané zmyslovými orgánmi, ktorých prostredníctvom si vytvárame o konkrétnej osobe určitú predstavu. Tá je v konečnom dôsledku daná súborom všetkých postojov, názorov, mienok, pocitov a predstáv, ktoré sa spájajú s určitými vecami, osobnosťami či udalosťami viažucimi sa k danej osobe. Táto výsledná predstava – celkový dojem, sa označuje ako osobný imidž.

Osobný imidž je v skutočnosti vonkajším prejavom osobnosti. Je dôležitý pre rozvoj a úspech profesionálnej kariéry. Výborný osobný imidž robí človeka istejším, sebavedomejším, schopnejším a dôveryhodnejším. Pôsobí nie len na okolie ale spätne i na osobu samotnú. Je preto dôležité dbať o jeho pozitívny rozvoj.

3.1 Reč tela

Pohyby tela vysielajú do okolia množstvo signálov. Označujeme ich ako neverbálne prejavy osobnosti, alebo reč tela. Vynikajúco svoje telo a jeho prejavy ovládajú jogíni. Nie je dôležité nimi sa stať. Dôležité je prejavy tela ovládať tak, aby na okolie nepôsobili rušivo. Herci prostredníctvom mimiky a gestikulácie dokážu stvárniť množstvo psychických stavov. Z pohľadu zdvorilosti stačí naučiť sa vyjadriť prirodzene tri základné: radosť, spokojnosť a šťastie. Všetky majú spoločný jeden prvok – úsmev. Pravidelný tréning pred zrkadlom pomáha naučiť sa ich. Pomáha príprave na príjemné vystupovanie v spoločnosti, ale tiež dlhodobému príjemnému vzhľadu tváre. O čo je najdôležitejšie, i keď mrzutosť je nám vlastná, po čase sami zistíme, že sa jej začíname zbavovať!

Nekoordinované pohyby sú prejavom zlovykov z detstva, alebo rôznych psychických stavov: strachu, nervozity, podráždenosti, zlého zdravotného stavu a pod. Je vhodné naučiť sa ich v spoločnosti maskovať - tlmiť. Predovšetkým je potrebné kontrolovať svoje ruky. V každej situácii musia byť v pokoji. V spoločnosti sa nepatrí dávať ich do blízkosti tváre, do vlasov. Pravidelné cvičenia a sebakontrola nám pomôžu ovládať ich.

Aj chôdza charakterizuje vlastnosti človeka. Neustále ponáhľanie sa, vrážanie do okoloidúcich, konflikty pri prechádzaní križovatky alebo vychádzania z kancelárie či výťahu, je potrebné minimalizovať. Mimoriadne dôležitá je chôdza u žien. Vzpriamené držanie tela je dôležité pre obe pohlavia. Pri sedení si najmä ženy musia dávať pozor na polohu nôh. I keď spoločenská etiketa je k dnešným ženám tolerantnejšia, žena by nemala sedieť s kolenami od seba. V prípade muža sú tiež hranice, ktoré odstup kolien tolerujú. Sedieť s prekríženými nohami je prehrešok, ktorý možno tolerovať v spoločnosti blízkych priateľov a známych. Aj to len v prípade zodpovedajúceho oblečenia. Rovnako je nezdvorilé „rozvalenie sa“ na stoličke či v kresle!

3.2 Verbálne prejavy

Reč je dôležitým prvkom, ktorý dáva obraz o každom z nás. Prvotný dojem je daný nie tým čo hovoríme, ale spôsobom akým to hovoríme. Okolie vníma intenzitu a farbu hlasu, rýchlosť a zrozumiteľnosť rečového prejavu, bohatosť slovnej zásoby, spôsob vyjadrovania. Tieto charakteristické znaky verbálneho prejavu pomáhajú vytvoriť si prvotný obraz o rečníkovi bez toho aby sme rozumeli tomu o čom hovorí.

Niektoré charakteristické znaky rečového prejavu sú každému dané. Podľa toho ako rečník hovorí vycítíme temperament i ďalšie jeho povahové vlastnosti bez toho, aby sme vnímali obsah toho čo hovorí. Vnímame hlavne farbu reči, plynulosť, tón, prestávky v reči, rýchlosť

hovoreného slova a pod. Niektoré negatívne prejavy je možné cvikom a uvedomovaním si ich odstrániť. Napríklad opakovanie niektorých slov, rýchlosť reči, zafarbenie hlasu atď.

Keď dôjde na obsah hovoreného, je dôležité uvedomiť si, s kým hovorím a o čom hovorím. V rozhovore vo dvojici to až tak nebezpečné nie je. Ak ale okolo seba máte poslucháčov, ktorí o téme a jej obsahu majú oveľa viac znalostí ako Vy, je lepšie počúvať. Presadzovanie informácií a prežitých postupov Vám nijak neprospeje.

3.3 Presnosť a dochvilnosť

Plnenie povinností je vždy viazané na ďalšie aktivity, ktoré vedú k úspešnému splneniu konečného cieľa. V prípade nedodržania dohodnutého obsahu plnenia a času plnenia dochádza k strate dôveryhodnosti. Osoba sa stáva nespoľahlivou. Platí to i v prípade, kedy osoba nerešpektujeme dohodnutý čas stretnutia, začiatok spoločenského podujatia, či odchod zjazdového autobusu z dohodnutého miesta. Takýto prejav komplikuje situáciu osobám, ktoré kvôli nepresnosti iných, musia vynaložiť značnú námahu na dodržanie termínov, k plneniu ktorých ich zaväzuje im vlastná zodpovednosť. Takýto prejav nezdvorilosti má za dôsledok veľmi výrazný pokles v hodnotení celkového pozitívneho dojmu.

Povinnosť presného príchodu sa týka i súkromných stretnutí. Platí to aj pre dámy. V tomto prípade platí zásada, že muž by mal prísť na stretnutie vždy o niečo skôr, aby dáma naňho nečakala. V prípade oneskorenia, ktorému nemôžeme predísť, je potrebné druhú stranu o ňom informovať okamžite ako takýto stav nastane, alebo je predpoklad že nastat' môže. Ospravedlnenie je vždy potrebné v prípadoch, kedy sme sa na dohovorenú schôdzku nedostavili.

Keď vopred vieme, že plánovaného stretnutia sa nemôžeme zúčastniť, informujeme o tom okamžite partnera, ktorému sa ospravedlníme. Nikdy by sa nemalo stať, aby osoba spoločensky významnejšia čakala na osobu menej významnú.

Nie všade je presnosť považovaná za výsadu kráľov. Dokonca aj krajiny Európskej únie majú na presnosť rozdielne názory. V každom prípade nedochvilnosť môže spôsobiť vážne komplikácie. Odporúčame osvojiť si zásadu, že prísť na miesto rokovania v predstihu je lepšie, ako prísť čo i len o minútu neskôr.

3.4 Starostlivosť o svoj vzhľad a zovňajšok

Ku každodennej zdvorilosti patrí dodržiavanie hygieny a starostlivosť o svoj vzhľad, zovňajšok a prostredie v ktorom žijeme, pracujeme, v ktorom sa pohybujeme. Stupeň tejto starostlivosti je dôkazom našej kultúrnej vyspelosti, zmyslu pre krásu, prejavom zdvorilosti a úcty k obyvateľom tejto planéty, k ľuďom v našom blízkom okolí i k nám samotným.

Podaná spotená ruka, neupravené vlasy, neoholená mužská tvár, špina za nechtami, nezdravý chrup, pach z úst, špinavé a obnosené topánky, oblečenie napáchnuté potom či cigaretovým dymom a iné, sú indikátory ignorovania zdvorilosti. Mali by sme ich minimalizovať. Mnohokrát je na ich odstránenie potrebná minimálna námaha. Napr. hodiť papier do koša, nezapáliť si cigaretu, umyť si ruky, zapnúť gombík na saku. Sú to nenáročné úkony, ktoré pritom znamenajú tak veľa. Sú dôkazom toho, že strana, ktorej sú určené, nám nie je ľahostajná!

Pre jednotlivé pohlavia sú typické chyby, ktorých sa v spoločenskom styku dopúšťajú. U mužov sú to:

- nevhodná kombinácia oblečenia,
- vyšúchané a nevyžehlené nohavice,
- ošúchané a obnosené oblečenie,

- oblečenie priveľmi skromné, nápadné a s nápismi,
- biele ponožky v kombinácii s tmavým oblečením a topánkami,
- ponožky odkrývajúce lýtka,
- veľkosť oblečenia nezodpovedajúca postave,
- nedostatočná hygiena.

Najčastejšie nedostatky prejavujúce sa v starostlivosti o svoj zovňajšok u žien sú:

- nevhodná kombinácia oblečenia vo vzťahu k veku a postave,
- priveľmi skromné, alebo výstredné oblečenie s nápismi,
- množstvo šperkov, cinkajúcich náramkov a lacnej bižutérie,
- obnosené alebo príliš nápadné topánky,
- pančuchy s nevhodným vzorom, pustené očka na pančuchách,
- príliš silné parfumy a deodoranty,
- nevhodné farebné kombinácie a umelé nechty,
- piercing a tetovanie,
- nevhodné kombinácie farieb, doplnkov a oblečenia.

3.5 Hygiena

Hygiena a estetický výzor sú pokladané za základný prejav zdvorilosti každého kultúrneho človeka. Nejedná sa len o naplnenie požiadaviek okolia, ale tiež o naplnenie hlbokaj vnútornej potreby človeka. Ak hovoríme o hygiene, máme na mysli predovšetkým čistota tela, odevu a prostredia, v ktorom žijeme. Jej neoddeliteľnou súčasťou, čo si mnohokrát ani neuvedomujeme, je vhodné obliekanie, správna výživa, starostlivosť o zdravie a vnútorná duševná pohoda. Je nezdvorilé zanedbávať svoje zdravie a prenášať ochorenie na iných. Nezdvorilé je propagovať zdraviu škodlivé látky a dokonca distribuovať tieto vo svojom okolí. Za rovnakú nezdvorilosť je považovaná neúcta k životnému prostrediu, jeho znečisťovanie a devastácia.

Moderné oblečenie, kozmetické prípravky a dokonalý make-up nepoužívame k maskovaniu špiny a nepríjemných zápachov nášho tela. Kozmetické prípravky sú určené na čisté telo, na ktorom je čistá bielizeň. Len táto kombinácia umožňuje umocniť krásu a harmóniu nás s okolím. Zanedbanosť a neupravenosť sú prejavom neúcty voči sebe i voči okoliu. Sú vonkajším prejavom našej osobnosti.

Muž sa má denne holiť, pravidelne sprchovať, strihať si vlasy a nechty. Platí to i pre ženy. U nich je kladený väčší dôraz, ktorý pramení z ich prirodzenosti. Ide predovšetkým o úpravu vlasov, ošetrovanie pleti, odstraňovanie nadmerného ochlpenia či zvýrazňovania krásy ich zovňajšku a tvarov tela. Je to správne a okolím vnímané pozitívne ak človek o seba dbá nie len na verejnosti ale tiež doma.

Zvýšenú pozornosť dennej hygiene musia venovať fajčiari. Je to zlozvyk, ktorého tolerovanie je prejavom taktu nefajčiarov a nefajčiacich. Pre fajčiarov je príznačné, že nevnímajú pachy tak citlivo ako ostatní a tabaková vôňa im nie je nepríjemná. Neuvedomujú si, že dymom z cigariet napáchne miestnosť, šatstvo, vlasy a ich dych. Boj proti fajčeniu má celosvetový rozmer. U nás sú vydané právne normy, ktoré upravujú fajčenie a používanie ďalších návykových látok. Nerešpektovanie týchto noriem je hrubou nezdvorilosťou. Príkladom je fajčiar, ktorý požiadava nefajčiarov o dovoľenie fajčiť v miestnosti.

Rovnako nepríjemné sú alkoholické nápoje a výlučky nášho organizmu vyvolané prirodzenou cestou (močenie, stolica, nadmerné potenie), alebo reakcie vyvolané dráždením (zvracanie, opitosť a pod.) Nech je dôvod akýkoľvek, takéto prejavy na verejnosti sú nezdvorné a v spoločnosti neprípustné.

3.6 Obliekanie

Je mnoho postupov, ktoré dávajú návod na to, ako sa obliekať. Z pohľadu zdvorilého správania je požiadavka byť vždy upravený a čisto oblečený. Roztrhaný, špinavý a dokrčený odev, k tomu špinavé topánky, sú prejavom neúcty k prostrediu a osobám, ktoré sa v ňom nachádzajú. Je ťažké presadiť sa v spoločnosti v prípade vysielania takýchto signálov.

Oblečenie nemáme nosiť sústavne a prídlho. Každá časť oblečenia má inú kvalitu materiálov a tým aj dobu obmeny, údržby a obnovy. Dôležité je obliekať sa primerane danej príležitosti. Iný typ šiat používame doma, iný v škole či na pracovisku. Vo vychádzkovom odevu nechodíme do divadla alebo na výlety.

Dôležitou požiadavkou na oblečenie je jeho primeranosť k osobe, ktorá ho nosí. Nejde len o veľkosť ale tiež o farbu, vzor a druh použitého materiálu. Ak si tvoríme šatník, je vhodné požiadať niekoho o korekciu našich rozhodnutí. Necháme si poradiť od známych alebo navštívime odborníkov, ktorí sa na tento druh činnosti špecializujú. Krajčír dokáže oblečenie dokonale prispôbiť našej postave. Dokáže vhodným strihom zakryť jej určité nepravidelnosti. Vie nám odporučiť materiály, ktoré sú vhodné pre daný typ oblečenia.

Vybrať najvhodnejšie oblečenie je skutočným umením. Okrem už uvedených faktorov rozhoduje tiež vek, pohlavie, ročné obdobie, príležitosť, doba dňa, krajové zvyklosti, typ postavy, povahové vlastnosti a iné. Určiť jednotný vzor je problematické. Sú firmy, ktoré majú pre svojich zamestnancov, alebo členov spoločnosti, jednotné oblečenie – uniformu. To však neznamená, že takýto druh oblečenia je vhodný pre každú príležitosť.

Obliekať sa dobre a primerane je nie lacná záležitosť. Málokto si môže dovoliť mať na každú príležitosť jedno oblečenie. Obyčajne si svoj šatník tvoríme postupne. Priebežne v ňom veci dopĺňame a likvidujeme. Hlavne pre ženy je veľkým nebezpečím podľahnúť móde. Pri tvorbe šatníka postupujeme cielene tak, aby bolo možné veci, ktoré sú k dispozícii, skombinovať pre rôzne príležitosti. To dodáva viac sebavedomia a tiež spoločenskej istoty. Je vhodné vedieť sa obliekať pre jednotlivé príležitosti. Požiadavkou vkusného oblečenia je aby oblečenie bolo farebne zladené. V lete a na jar používame svetlé farby a ľahšie látky. Na jeseň a v zime uprednostníme látky tmavšie a hrubšie.

Pri významnejších spoločenských príležitostiach je nutné rešpektovať požadovaný spoločenský odev. Pri pánskom oblečení je jeho použitie v niektorých prípadoch veľmi striktné určené. K dámam je etiketa tolerantnejšia, čo neznamená, že je to dôvod k extrémnosti. V zmysle zdvorilosti oblečenie dámy musí zodpovedať úrovni oblečenia sprevádzajúceho pána.

3.6.1 Pánske oblečenie

Frak

Je slávnostný, výslovne salónny oblek. Patrí k najslávnostnejšiemu oblečeniu používanému po 20.00 hod. Je určený na reprezentačné príležitosti. Nosí sa na niektorých reprezentačných plesoch, štátnych recepciách a tam, kde to predpisuje diplomatický protokol. V súčasnosti ho u nás nosia hudobníci, sólisti, dirigenti, členovia symfonických orchestrov ale i čašníci

v niektorých reprezentačných reštauráciách. Obyčajne je použitie tohto oblečenia predpísané na pozvánke ako "white tie" alebo "cravate blanche". Pri významných oficialitách sa nosí aj s vyznamenaniami, čo tiež býva uvedené na pozvánke heslom "décorations".

Pre frak je charakteristické čierne otvorené sako z kvalitnej látky, revery potiahnuté hodvábom, vzadu typické dlhé šosy. Pod sakom je biela vesta ušitá z hodvábu, biela košeľa s vystuženou náprsenkou a golierom s ohnutými rohmi. Na krku biely motýlik (čierny motýlik pri tomto oblečení je určený čašníkom). Nohavice sú čierne s dvojitémi hodvábnymi lampasmi bez manžiet.

K fraku patria čierne lakované šnurovacie topánky, čierne vysoké ponožky, biele manžetové gombíky s perlami alebo briliantmi, biele blazé rukavice, biela vreckovka, čierny dlhý plášť v zime kabát, cez ktorý nesmú presahovať šosy, vysoký klobúk (v minulosti cylinder) a biely hodvábný šál.

Smoking

Je oblek, ktorý sa nosí na slávnostné večerné podujatia ako sú premiéra, recepcia, ples, banket a podobne. Nemal by sa používať pred 18.00 hodinou. Pokiaľ je toto oblečenie povinné, uvádza sa na pozvánkach ako "black tie" alebo "cravate noire". Jeho základnou charakteristikou je kvalitná čierna, alebo iná tmavá látka. Sako má dlhé revery, alebo šalový golier, potiahnuté hodvábom, na ľavej strane malé vrecko. Nohavice sú bez manžiet s našitými lampasmi, ktoré nemusia byť. Košeľa biela s vystuženým golierom a čiernym motýlikom, kedysi aj s náprsenkou. V minulosti sa používala tiež vesta s okrúhlym výstrihom a dvomi malými vreckami.

K smokingu patria čierne lakovky, alebo šnurovacie topánky z hladkej kože. Dlhé čierne ponožky, biela vreckovka, čierny klobúk, biely šál a tmavý alebo čierny plášť.

Žaket

Je slávnostné denné oblečenie pre rôzne príležitosti. Používa sa všade tam, kde je vychádzkový denný oblek nepostačujúci a smoking alebo frak príliš slávnostný. Môžu to byť nástupné audiencie, pohreby, slávnostné matiné a pod. Na pozvánkach sa v takomto prípade uvádza "cut", "cutaway" prípadne "morning coat".

Ako u smokingu, i v tomto prípade je charakteristická kvalitná látka, čierna farba saka so šosmi (kratšími ako v prípade fraku) a šikmo zastrihnutými prednými dielmi, ktoré sú dlhšie a môžu byť pružkované, alebo dokonca i kockované. Nohavice sú čierne, sivé, prípadne čierne-sivé pružkované bez manžiet. Na pohreby sa používa čierna vesta, ináč svetlosivá. Košeľa má byť biela, kravata zodpovedajúca farbe vesty, ponožky dlhé čierne. Topánky kožené, čierne, šnurovacie.

Čierny oblek

Je pokladaný za slávnostný oblek používaný pri významných udalostiach konaných vo večerných hodinách. Za také pokladáme návštevu divadla, koncertu, plesu, recepcie, sobáša a tiež pohrebu. U nás spoločne so smokingom patrí medzi najslávnostnejšie pánske oblečenie. Má byť ušitý z kvalitnej látky a dokonalého strihu. Patria k nemu správne doplnky: biela košeľa, na pohrebe čierna kravata, čierne ponožky a čierne topánky. Použitie vesty farebne zladenej sa nepokladá za prehešok (modrá, sivá, vínovočervená).

Vychádzkový oblek

Muž si ho oblieka na prechádzku v meste, do kina, do reštaurácie, kaviarne, na návštevu. Sú zamestnania, do ktorých je vhodné prísť tiež v tomto oblečení. Vychádzkový oblek svetlejšej

farby používame cez deň a v lete. Tmavšej farby v neskorších popoludňajších hodinách. V tomto prípade je možné ísť v ňom i do divadla, prípadne na iné spoločenské podujatia, na ktoré je nie predpísaný čierny oblek alebo smoking.

Športový oblek

Tiež športové oblečenie. Používame na výlety, vychádzky do okolia, na cestovanie vlakom, autom, autobusom i lietadlom, na návštevu športových podujatí. Môžeme ho použiť tiež na pohyb v blízkosti obydli. Športové oblečenie pozostáva z viacerých častí, ktoré sa vzájomne dopĺňajú. Ak tvoria vzájomne harmonizujúci celok, nazývame ich športovými súpravami. Pozostávajú z nohavíc, trička, ponožiek, pulóvra a vhodnej obuvi. V prípade oblečenia na prevádzanie športovej činnosti hovoríme o telocvičnom úbore či súprave. Je potrebné poznamenať, že športové oblečenie, hoci dokonalej kvality a vzhľadu, je nevhodné na večernú návštevu. O návšteve koncertu, divadelného predstavenia, alebo banketu ani nehovoríme.

Pri podujatiach konaných v prírode, ako sú riverparty, opekanie v prírode, turistický výlet a pod., je športové oblečenie nevyhnutnosťou. Je dôležité aby druh, kvalita a vek oblečenia zodpovedali úrovne podujatia, ktorého sme účastníkom.

3.6.2 *Dámske oblečenie*

Oblečenie žien má menej striktných pravidiel ako je tomu v prípade pánskeho oblečenia. V zásade platí, že vylučujeme oblečenie, ktoré je pokladané za módný výstrelok. Má byť z kvalitného materiálu. Farbou a strihom musí byť prispôbené príležitosti. Má dopĺňať oblečenie sprevádzajúceho partnera. V prípade predpísaného oblečenia na pozvánkach si ženy obliekajú veľkú večernú toaletu ak je pre pánov predpísaný frak a malú večernú toaletu ak je predpísaný smoking.

Veľká večerná toaleta

Tvorí ju dlhé oblečenia vyrobené z ľahkých svetlých materiálov. Má dekolt, je doplnená dlhými rukavicami, šperkmi a vhodnými večernými topánkami. Patrí k nej kožuš, kožušinová štôla alebo pláštenka a vhodná večerná kabelka. Večer sa k nej nikdy nenosí klobúk. Používa sa na plesy, gala predstavenia a veľké slávnostné príležitosti. Je to oblečenie, ktoré zodpovedá na strane pána fraku.

Malá večerná toaleta

Môže byť dlhá, ak sa používa po 20.00 hod., ináč krátka. Používajú sa ťažšie materiály, prípadne iné materiály podľa módy, ročnej doby a vkusu majiteľky. Je s menším dekoltom, s krátkymi alebo dlhými rukávami. Používa sa na recepcie, koktaily, hudobné večery a pod. Je to oblečenie zodpovedajúce na strane pána smokingu.

Vychádzkové šaty

Môžu byť jedno alebo dvojdielne, šité z klasických materiálov. Sú ovplyvnené módou, ročnou dobou a vkusom majiteľky. Dopĺňa ich klobúk, rukavice, kabelka a topánky farieb harmonizujúcich s oblečením. Používajú sa na návštevy, obedy, vernisáže, čaje, filmové predstavenia a pod.

Kabáty

Kabáty používané pre spoločenské účely sú zväčša jednofarebné, z jemných materiálov a farieb harmonizujúcich s farbami šiat. Nemali by byť športového typu. Ako vhodný doplnok je kožušina.

Klobúk

Ide o doplnok, ktorý dotvára celkový dojem dámy. Pri návšteve, počas obeda alebo na koktailoch, si ho dáma môže ponechať na hlave, pokiaľ je nie prekážkou pre prítomných. Na večere sa chodí bez klobúka. Farbou i tvarom by mal klobúk ladiť so šatami. Hostiteľka vo svojom dome je zásadne bez klobúka, rukavic a tiež bez kabelky.

Kabelka

Je neodmysliteľnou súčasťou dámy. Je to dôležitý doplnok dámskeho oblečenia hlavne pri slávnostných príležitostiach. V takomto prípade nepoužívame veľké kabelky. Podobne ako u predošlých doplnkoch oblečenia je dôležitá harmónia s celkovým oblečením, použitým materiálom, tvarom a farebným ladením.

Rukavice

Používame podľa ročného obdobia a spoločenskej príležitosti dlhé alebo krátke. Svojím tvarom, farbou a použitým materiálom musia ladiť s celkovým oblečením a použitými doplnkami. Pri príchode do miestnosti sa dávajú dole. V každom prípade aspoň pravá rukavica na podávanie ruky. Výnimkou je prípad, ak sa jedná o dlhé rukavice slúžiace ako doplnok večernej toalety. Pri jedení sa rukavice odkladajú.

Topánky

V prípade spoločenských udalostí by mali byť súčasťou celkového oblečenia a nemali by to byť topánky používané na bežné denné nosenie.

Šperky

Pri dennom použití tvoria skromný doplnok oblečenia. Ak sú súčasťou večernej toalety používame bohatšie vyhotovenie. Nevkusne pôsobí rôznorodosť použitých materiálov, štýlov a druhov. V tomto prípade je vhodné poznať názor okolia pokiaľ sami nevieme nájsť kompromis medzi márnivosťou, obľúbenosťou a vlastnou nerozhodnosťou.

4 Príprava k spoločenskej komunikácii

Človek je tvor spoločenský. Nevyhnutnou súčasťou jeho života je spoznávanie nových ľudí a udržiavanie kontaktu s nimi. Samotnému aktu zoznámenia sa s novou osobou predchádza množstvo udalostí. Tie môžu mať úplne náhodný charakter, ale môžu mať tiež presný, jasne stanovený cieľ. Medzi týmito krajnými hranicami existuje množstvo situácií, ktoré sú zdrojom zoznámenia sa jednotlivcov a tiež skupín osôb.

Človek nie je rád, keď sa ho druhý bezprostredne zmocňuje a neberie do úvahy jeho individualitu. Preto je nemožné presne vymedziť druhy a spôsoby zoznamovania sa a tým i nadväzovania spoločenských kontaktov. Je ale možné odporučiť postupy, ktorých prostredníctvom je vhodné takýto cieľ dosiahnuť a vyvarovať sa možného vzniku konfliktov medzi zoznamujúcimi sa. Nadviazanie spoločenského kontaktu nie je akt, ktorý sa týka len samotných osôb. Týka sa tiež prostredia a času, v ktorom k tejto udalosti dochádza.

Všeobecne môžeme rozdeliť príležitosti nadväzovania spoločenských kontaktov na formálne a neformálne. Za formálne pokladáme také, ktoré sledujú určitý konkrétny cieľ. Môže ním byť výmena skúseností, získanie lepšieho miesta, výkon funkcie v zahraničí a pod.

Pri neformálnom nadväzovaní kontaktov sú účastníkmi osoby, ktoré sa stretávajú náhodne. Napríklad zoznámenie sa ľudí na ulici, pri ceste lietadlom alebo na rodinnom podujatí. Už či hovoríme o formálnych alebo neformálnych kontaktoch musíme si uvedomiť, že každému, trvalému, hodnotnému a priateľskému vzťahu predchádza určitý druh prvého spoločenského kontaktu – zoznámenia sa.

Na nadväzovanie spoločenských kontaktov je potrebné byť pripravený. Potreba zoznámiť sa môže vychádzať z nás samotných, môže vychádzať z potreby niekoho iného zoznámiť sa s nami, ale môže vychádzať tiež zo situácie, v ktorej je potrebné aby sa prítomní vzájomne zoznámili. Byť pripravený, znamená vedieť zvládnuť základné fázy zoznamovania sa, ktoré tvoria:

- neverbálna komunikácia a imidž,
- pozdrav,
- predstavovanie,
- rozhovor (verbálna komunikácia)
- správanie sa (pred a počas aktu zoznamovania sa).

4.1 Verbálna komunikácia

Bez verbálnej komunikácie je rozvíjanie a udržiavanie vzniknutých kontaktov komplikované. O primárnych dojmoch verbálnej komunikácie sme už hovorili. Pri nadväzovaní spoločenských kontaktov sú dôležité jej sekundárne prejavy. Predovšetkým je to pozdrav a oslovenie, následne predstavenie a samotný rozhovor. Neoddeliteľnou súčasťou je titulovanie osôb s ktorými komunikujeme.

4.1.1 Oslovovanie

Dale Carnegie (1888 – 1955), americký učiteľ rétoriky a poradca veľkých firiem hovoril: "Nezabúdajte, že najmilším slovom každého človeka je jeho vlastné meno". Pokiaľ sa Vám to zdá nadnesené, sústreďte sa v najbližšej dobe na to, ako na vás pôsobia rôzne formy oslovenia, ktorých sa vám dostáva od priateľov, známych, kolegov, nadriadených a pod. Na základe tohto poznania odporúčame riadiť sa pri oslovovaní zásadou: "Čo je príjemné vám, je príjemné aj iným. Nikdy neoslovujte druhého spôsobom, ktorý vo vás vyvoláva čo i len náznak vzdoru". Správne osloviť konkrétnu osobu patrí k základom spoločenskej etikety. Vyjadrujeme tým uznanie osobe, s ktorou prostredníctvom oslovenia nadväzujeme kontakt.

Pri oslovovaní ide o používanie kombinácie troch možností. Mena, titulu a funkcie. Dôležitú úlohu pritom zohrávajú kultúrne tradície, zvyklosti, región a štát, v ktorom sa nachádzame. V spoločenskom i pracovnom styku nie je nič nepríjemnejšie ako vyhýbanie sa osobnému osloveniu partnera len preto, že nevieme ako to urobiť. Príčin môže byť viac. Prejavom zdvorilosti je predvídať a byť pripravený zvládnuť každú situáciu.

Oslovovanie v Európe

Vo väčšine krajín je zreteľný ústup od používania titulov a to zvlášť inžinierskych. Týka sa to hlavne verbálneho prejavu. V nemecky hovoriacich krajinách je používanie akademických titulov doktor a inžinier pomerne časté. Naopak vo Francúzsku je oslovovanie akademickými titulmi riedke, zato funkčné tituly sa používajú častejšie. V USA je možné každého osloviť pani, slečna, pán. Doktor je len lekár alebo osoba, ktorej vedecká hodnosť zodpovedá nášmu doktorovi vied. Prezidentom je len hlava štátu. V politickom živote a v súdnictve sa používa oslovenie

vyplývajúce z volených i menovaných funkcií. Naopak, pri oslovení sa nepoužívajú tituly vyplývajúce z funkcie v hospodárskych organizáciách.

Vo Veľkej Británii je situácia obdobná ako v USA. Je tu veľmi časté oslovovanie krstným menom a používanie titulov minimálne. Predstavenie inžinier je vnímané ako opravár strojov nie ako akademicky vzdelaný človek. Vo Veľkej Británii je veľa ľudí obdarovaných šľachtickými titulmi. Pri ich používaní je potrebné upozorniť, že osobu s menom Sir John Smith, oslovujeme výhradne "Sir John", nikdy nie "Sir Smith", ako sa nesprávne domnievame. Dôstojnícke hodnosti používajú i osoby, ktoré z vojska odišli. Osobu, ktorá predsedá akémukoľvek zasadnutiu, oslovujeme pán predseda (Mr. Chairman).

V Rusku a v celej oblasti bývalého ZSSR možno každého osloviť menom a tzv. otčestvom - krstným menom otca s koncovkou "ič" u muža a "ovna" u ženy. Napr. Sergej Michajlovič, resp. Anna Michajlovna.

Týchto pár príkladov naznačuje, že na používanie titulov neexistuje jednotná šablóna, pričom sme spomenuli len krajiny, ktorých kultúra je blízka našej. V krajinách ďalekého východu, v Afrike alebo v krajinách, kde kultúra je ovplyvnená Islamom, sú odlišnosti oveľa výraznejšie.

Oslovovanie u nás

V bežnom styku sa ľudia oslovujú pán alebo pani. Pokiaľ osobu poznáme, alebo máme možnosť dozvedieť sa jej priezvisko (napr. z menovky na dverách kancelárie), použijeme kombináciu bežného oslovenia s priezviskom. Ako sme spomenuli, na verejnosti badať ústup od používania titulov. Je vecou taktu, či pri oslovení nazveme dotyčnú osobu doktorom alebo inžinierom. V takom prípade titul použijeme ako druhý v poradí. Napr. "pán doktor" alebo "pán doktor Novák". Pre praktické použitie odporúčame v bežnom styku tituly skôr používať ako nie, hlavne keď sa obraciame k starším ľuďom, o ktorých vieme, že im akademický titul patrí.

Pokiaľ sa stretávame s ľuďmi častejšie a náš vzťah k nim je menej formálny, použijeme za základným oslovením ako druhé v poradí krstné meno osoby, ktorú oslovujeme (napr. pán Peter, pani Janka). V takom prípade už k osloveniu žiadnu ďalšiu časť nepridávame. Mohlo by to v spoločnosti, ale i u osloveného, vyvolať nežiaduce pocity alebo reakcie.

Používanie krstného mena je tiež vecou taktu. Ako vidíme z príkladu, použitie zdobneliny mena v prípade ženy je vhodné, ale u muža už nie. Závisí tiež na tom, kto koho oslovuje, aký je medzi nimi vekový rozdiel, ako dlho sa vzájomne poznajú a pod.

Moderná etiketa upravila mnoho vo vzťahu k ženám. Týka sa to i oslovovania. Oslovenie slečna sa už vo väčšine krajín Európskej únie nepoužíva. Výnimkou je situácia, kedy dotyčná dáma si takéto oslovenie želá. Platí to najmä v súkromnom styku. V obchodnom styku oslovujeme i mladšie kolegyně zásadne pani. Podobne je to i s oslovením milostivá pani. Vyznieva to smiešne, pokiaľ oslovenie neadresuje žene pán pokročilejšieho veku.

Na pracoviskách v pracovnom styku bežne používame oslovenie "pán kolega, pani kolegyňa" bez ohľadu na akademické tituly alebo vedecké hodnosti. I tu je vecou taktu, hlavne na akademických pracoviskách, kedy a ako použijeme akademický titul a vedeckú hodnosť o ktorej vieme, že osobe prináleží. Primerane používame tiež oslovenia z bežného styku.

Oslovenie pán kolega, prípadne pani kolegyňa, sa nehodí vtedy, keď podriadený hovorí s nadriadeným, keď mladý neskúsený zamestnanec hovorí so starším skúseným odborníkom, keď oslovený kolega dosiahol výrazne rozdielne akademické vzdelanie, vedeckú alebo pedagogickú hodnosť. Každé pracovisko má svoje špecifické zvyklosti, svoju vnútropodnikovú etiketu, ktorej sa musia najmä novo prichádzajúci zamestnanci prispôbiť. V každom prípade za

nezdvorilé sa považuje oslovenie priezviskom. Vyložene nezdvorilé je ak tak oslovuje nadriadený podriadeného. Platí to i v prípade, kedy tak hovoríme o tretej osobe v jej neprítomnosti, napr. o neprítomnom pánovi Novákovi. Musíme byť pripravený na situáciu, že neprítomný "Novák" môže stáť práve za nami.

4.1.2 Tykanie

Do problematiky oslovovania patrí i vyknanie a tykanie. Tykanie je špecifický spôsob oslovovania, ktorý je znakom blízkych, priateľských alebo príbuzenských vzťahov. Tykanie je rozšírené medzi mládežou, športovcami, v rodine medzi manželmi, medzi deťmi a rodičmi či starými rodičmi. Prechod od vyknania k tykaniu má rozličné formy. Všeobecne platí, že tykanie by mala navrhnuť osoba spoločensky významnejšia osobe spoločensky menej významnej.

V prípade ženy je potrebné rešpektovať konzervatívnejší prístup uplatňovaný na vyššej spoločenskej úrovni a v spoločnosti s konzervatívnym prístupom k spoločenskej etikete. Tá prikazuje žene byť voči mužovi zdržanlivá. Tým jej nepriamo zakazuje navrhnuť mužovi tykanie. Udiat' sa tak môže buď sprostredkované, alebo je prípustné aby priamo si muž od ženy vyžiada súhlas o "potykanie si". Ak žena odpovie kladne, znamená to ochotu ženy mužovi tykať. Potykanie potom sprevádza, ale nemusí, podanie rúk prípadne bozk. V prípade, že žena odpovie záporne, považuje sa zo strany muža za netaktné návrh zopakovať a to i v neskoršom čase.

V pracovných vzťahoch a v spoločnosti, ktorá zrovnoprávňuje postavenie muža a ženy, sa za prehršok voči spoločenskej etikete nepokladá ak tykanie mužovi navrhne i žena. Je vecou taktu k akému rozhodnutiu a prejavom sa dvojica v konkrétnej situácii prikloní.

4.2 Tituly a titulovanie

Ak je to vhodné, mali by sme každého, komu to prináleží, oslovovať jeho titulom. Niet dôvodu niekomu upierať titul získaný študijným, či pracovným výkonom. Kto to zanedbáva, správa sa nezdvorilo a nezanecháva v spoločnosti dobrý dojem. Na druhej strane kultúrny človek s akýmkoľvek titulom sa ním nebude honosiť v situácii, kde by tým niekoho znevažoval, alebo by mu dal pocítiť, že nemá podobný titul. Používanie správneho oslovenia v danej situácii je vždy prejavom našej pozornosti voči druhým, vyjadrením nášho vzťahu k nim. Pomáha nám to vytvárať atmosféru pokoja a pohody. V priateľskom vzťahu tituly nepoužívame. Pôsobí to nadnesene. Pokiaľ má niekto viac titulov, oslovujeme ho tým najvyšším.

Tituly sú súčasťou nášho života. Denne stretávame osoby, ktorým prináleží akademický titul, vedecká alebo pedagogická hodnosť. Pritom málo kto vie s určitosťou povedať, čo ten – ktorý titul znamená. Aká je oficiálna skratka používaná pre jeho označenie, prípadne na základe akých postupov bol titul osobe udelený.

Tituly delíme podľa dosiahnutého vysokoškolského vzdelania na akademické a podľa zaradenia v pracovnom pomere na funkčné. Podrobnejšie by ich bolo možné rozdeliť na armádne hodnosti, cirkevné a duchovné hodnosti a na tituly a hodnosti diplomatov

4.2.1 Titulovanie a oslovovanie na školách

Používanie vysokoškolských a vedeckých titulov upravujú u nás príslušné zákonné normy. Stará tradícia požadovala aby sa na univerzitách a vysokých školách akademickí funkcionári oslovovali latinskými čestnými názvami. Dnes sa môžeme s nimi stretnúť pri slávnostných ceremonióch a príležitostiach. Rektora oslovujeme "vaša magnificencia", v bežnom styku vážený pán rektor, dekana "vaša spektabilita", alebo vážený pán dekan.

Oslovovanie vysokoškolských učiteľov je výsledkom taktu. Primárne vychádzame zo skutočnosti, že každý vyučujúci na vysokej škole musí mať ukončené vysokoškolské vzdelanie, ktoré ho oprávňuje používať priznaný titul. V prípade, že vedením vyučovania je poverená osoba, ktorá ukončené vzdelanie nemá, používame oslovenie vzťahujúce sa k funkcii, ktorou bola osoba poverená (asistent, prednášajúci, lektor alebo jednoducho učiteľ).

Na vysokých školách je sústredený značný vedecko-výskumný potenciál. Vysokoškolskí učitelia majú okrem akademických, tiež vedecké hodnosti. Toho, kto má viac titulov, oslovujeme titulom najvyšším. Napríklad, ak je profesor aj členom akadémie vied, je správne osloviť ho pán akademik. Pri oslovení osoby s titulom Ing. a súčasne aj doc., použijeme vyšší titul, to znamená "pán docent". Hodnosti kandidát vied a doktor vied sa pri oslovení nepoužívajú. Je prejavom nezdvorilosti navštíviť vysokoškolského učiteľa a nepoznať jeho najvyšší titul, funkčné postavenie, prípadne skomoliť jeho meno.

Na školách nižšieho stupňa je terminológia oslovovania iná. Na základných školách sa učitelia oslovujú slovom pán učiteľ alebo pani učiteľka. Toto oslovenie je vhodné i pre stredné školy, kde sa stretávame s požiadavkou oslovovať vyučujúcich pán profesor alebo pani profesorka. V tomto prípade oslovenie "profesor" nevyjadruje akademický titul ale funkčné postavenie stredoškolského učiteľa.

4.2.2 *Akademické tituly a hodnosti*

Vysoké školy a univerzity prostredníctvom svojich študijných programov vychovávajú a vzdelávajú pre potreby praxe, vedy a výskumu vysokoškolsky vzdelaných odborníkov, ktorí po absolvovaní príslušného druhu štúdia majú oprávnenie používať zákonom stanovený titul. Najčastejšie používané tituly absolventov vysokých škôl sú:

Bac. – **bacalar**, nižší stupeň akademickej hodnosti na vysokých školách a univerzitách.

Mgr. – **magister**, akademická hodnosť 1. stupňa na vysokých školách a univerzitách v odboroch pedagogických, filozofických, inžinierskych, knihovníckych ale tiež u majstrov slobodných umení a teológov.

Ing. – **inžinier**, titul udelený univerzitou alebo vysokou školou po ukončení vysokoškolského štúdia na fakulte technického prípadne ekonomického smeru.

MUst. – **medicinae universe studiosus**, poslucháč medicíny pred absolvovaním prvých rigorózných skúšok.

Muc. – **medicinae universe candidatus**, poslucháč medicíny po absolvovaní prvých rigorózných skúšok.

MUDr. – **medicinae universe doctor**, titul udelený univerzitou pre odbor lekárstva po ukončení vysokoškolského štúdia na lekárskej fakulte.

MVDr. – **medicinae veterinariae doctor**, titul doktor veterinár (zverolekár) udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na veterinárnej fakulte.

Absolventom postgraduálneho štúdia s výnimkou lekárskeho a veterinárneho štúdia sa priznáva titul "doktor" nasledovne:

PharmDr. – **pharmacinae doctor**, titul doktor farmácie (lekárstva) udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na farmaceutickej fakulte.

PhDr. – **philosophiae doctor**, titul doktor filozofie udelený univerzitou alebo príslušnou vysokou školou po ukončení predpísaného vysokoškolského štúdia.

JUDr – iuris utriusque doctor, titul udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na právnickej fakulte.

RNDr – rerum naturarum doctor, titul doktor prírodných vied udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na prírodovedeckej fakulte.

PaeDr – pedagogicae doctor, titul doktor učiteľských vied udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na pedagogickej fakulte.

RCDr. – rerum commercialium doctor, titul doktor obchodných vied udelený univerzitou alebo vysokou školou po ukončení vysokoškolského štúdia.

ThDr. – rerum theologicae doctor, titul doktor teológie (duchovných a náboženských vied) udelený univerzitou po ukončení vysokoškolského štúdia na teologickej fakulte.

Ing.arch. – titul inžinier architekt udelený univerzitou alebo príslušnou vysokou školou po ukončení predpísaného vysokoškolského štúdia.

Mgr.art. – titul magister umenia udelený univerzitou alebo príslušnou vysokou školou po ukončení predpísaného vysokoškolského štúdia.

Ďalšie tituly, s ktorými sa stretávame, sú:

PhD. – philosophiae doctor, titul doktor filozofie (tiež kandidát vied – CSc.) je vedecko – akademická hodnosť udelená univerzitou alebo príslušnou vysokou školou po ukončení predpísaného vysokoškolského štúdia.

ArtD. – artis doctor, titul doktor umenia je umelecko – akademická hodnosť udelená univerzitou alebo príslušnou vysokou školou po ukončení predpísaného vysokoškolského štúdia.

Doc. – docent, vedecko pedagogická hodnosť, ktorú udeľuje univerzita alebo príslušná vysoká škola po obhájení habilitačnej práce.

Prof. – profesor, vedecko pedagogická hodnosť, ktorú na návrh univerzity alebo príslušnej vysokej školy po obhájení inauguračnej práce, udeľuje prezident republiky.

Dr.Sc. – doctor scientiarum, titul doktor vied, najvyššia vedecká hodnosť, ktorú udeľuje univerzita alebo príslušná vysoká škola.

Dr.h.c. – doctor honoris causa, titul doktor honoris kausa, vedecko-pedagogická hodnosť, ktorú udeľuje univerzita alebo príslušná vysoká škola za výnimočnú prácu.

MBA – master of business administration, nejde vyložene o akademický titul ale o ohodnotenie špecifického prístupu k celoživotnému kariérnemu vzdelaniu, ktoré vysokoškolské štúdium kvalitatívne dopĺňa a rozširuje.

Špecifické postavenie vysokých škôl v spoločnosti je prezentované dodržiavaním určitých zvyklostí a tradícií. Jednou z nich je hierarchia funkcií na vysokých školách. Osoba, ktorá je menovaná na príslušné funkčné miesto, má právo používať titul, ktorý tomuto miestu prináleží. Sú to:

Rektor – magnificencia, najvyšší predstaviteľ univerzity alebo vysokej školy.

Prorektor – honorabilita, predstaviteľ univerzity alebo vysokej školy s oprávnením zastupovať jej záujmy vo vymedzenom rozsahu.

Dekan – spektabilita, najvyšší predstaviteľ fakulty univerzity alebo vysokej školy.

Prodekan - predstaviteľ fakulty univerzity alebo vysokej školy s oprávnením zastupovať jej záujmy vo vymedzenom rozsahu odborných záležitostí.

Kvestor – tajomník univerzity alebo vysokej školy s oprávnením zastupovať jej hospodárske záležitosti vo vymedzenom rozsahu.

Cirkevní hodnostáři

V katolíckej cirkvi sú pre označenie hodností a hodnostárov používané nasledovné tituly:

kaplán - pomocný kňaz,

farár - správca farnosti - určitej oblasti, do ktorej patria všetci farníci, ktorí tu bývajú,

dekan - stojí na čele cirkevného okresu (asi 10 farností)

biskup - predstaviteľ cirkvi stojaci na čele cirkevného obvodu, za ktorý nesie plnú zodpovednosť.

arcibiskup - predstaviteľ viacerých biskupstiev (historický základ), kedy mali niektoré obvody významnejšie postavenie a arcibiskup takéhoto obvodu mal určité právomoci, ktoré platili aj pre nižšie obvody,

kardinál - člen pomocného a poradného zboru pápeža,

pápež - najvyšší predstaviteľ - hlava katolíckej cirkvi.

4.2.3 Používanie titulov v cirkvi

Každá cirkev má odlišné zásady pre určenie spoločenskej významnosti jej členov v hierarchii. Na Slovensku je najrozšírenejšia katolícka cirkev. Primárne sa sústreďujeme na uplatňovanie etikety vo vzťahu k jej predstaviteľom.

Tituly cirkevných hodnostárov nosia členovia duchovenstva. Je dôležité rozlišovať rehoľný a sekulárny klérus. Rehoľný klérus sa riadi pravidlami mníšskych rádov. Patria sem mníšky alebo rehoľné sestry, ktoré oslovujeme ctihodná sestra. Abatyšu Vaša ctihodnosť alebo Vaša milosť, v písomnom prejave píšeme matka predstavená. Oslovenia sa však môžu odlišovať podľa jednotlivých rádov. Františkánov oslovujeme brat, presulcipánov pane a benediktínov otče.

V sekulárnom kléruse oslovujeme kňaza, ktorý má farnosť, pán farár, dôstojný pán, velebný pán, alebo jednoducho pane. Kaplánovi, ktorý pomáha kňazovi možno povedať pán abbé. Nuncia oslovujeme Vaša excelencia pán veľvyslanec. Preláta, opáta alebo prepošta Vaša milosť. Kardinála Vaša aminencia alebo monsignore, arcibiskupa a biskupa excelencia a pápežovi povieme svätý otec alebo Vaša svätosť.

4.3 Oslovovanie na najvyššej úrovni

Dlhé desaťročia sme nepotrebovali vedieť ako oslovovať kráľov, princov, vysokých svetských a cirkevných hodnostárov. Dnes ich stretávame pri obchodných rokovaníach, na športových podujatiach, rekreačných pobytoch, pri cestách lietadlom. Navštevujú regióny, mestá, veľké podniky, úspešných podnikateľov. Každý, kto sa potenciálne môže dostať do styku s kráľom, prezidentom alebo veľvyslancom cudzej krajiny by mal vedieť ich osloviť bez toho, že by mu to malo robiť problémy.

V prípade cudzích vysokých štátnych predstaviteľov a veľvyslancov, používame oslovenie "vaša excelencia". Domácich oslovujeme jednoducho pán prezident, pán premiér, pán minister. Často naši ľudia oslovujú aj našich veľvyslancov vaša excelencia. Vyznieva to nadnesene. Pre nás je náš veľvyslanec vyšším štátnym úradníkom a preto mu patrí oslovenie "pán veľvyslanec".

Stavovské práva šľachty boli u nás zrušené v roku 1918, čím zaniklo používanie titulov označujúcich šľachtický pôvod, alebo staré spoločenské delenie rodín. Vo svete ale jestvujú kráľovstvá a kniežatstvá ako štátne útvary. Protokol si vyžaduje, aby sme ich predstaviteľov oslovovali titulmi, ktoré im prináležia. Najviac chýb sa dopúšťame pri používaní oslovenia veličenstvo a výsosť. Panovníka, ak je cisár (cisárovná) alebo kráľ (kráľovná) oslovujeme "vaše veličenstvo". Princa alebo princeznú z kráľovského rodu oslovujeme "vaša kráľovská výsosť".

V prípade, že panovníkom je knieža (Lichtenštajnské kniežatstvo) alebo veľkvojvoda (Luxemburské veľkvojvodstvo), oslovujeme "vaša výsosť".

Dnešní monarchovia a panovníci sú taktní a tolerantní ľudia. Prehrešky proti protokolu prijímajú s nadhľadom. Podobne je tomu i v prípade iných významných osobností spoločenského života. Problém oslovovania v týchto prípadoch má ešte jeden rozmer. Pri kontakte s týmito osobami si naše správanie všimajú novinári, reportéri a televízne kamery. Zaznamenávajú všetko, čo sa okolo významných osôb deje. V takých prípadoch naše správanie nereprezentuje len nás ale tiež firmu, ktorú zastupujeme, región z ktorého prichádzame, štát a jeho obyvateľov, ktorého sme príslušníkom. Každé faux pas (fo-pá) v takýchto prípadoch prináša negatívne hodnotenie oveľa širšieho okolia než si uvedomujeme.

4.4 Pozdravovanie

Pozdrav je najstarším, najjednoduchším a najdôležitejším prvkom spoločenských vzťahov. Je to základný prejav zdvorilosti. Príslovie vraví: "Pozdraviť je slušnosť, odpovedať na pozdrav povinnosť". Je to prejav priateľstva, úcty a rešpektu k iným. Zdravíme príbuzných, priateľov, známych, jednotlivcov i viaceré osoby. Pozdravujeme na verejnosti i na súkromných miestach, pri rozličných súkromných i oficiálnych príležitostiach, pri príchode aj pri odchode. Príležitostí pozdraviť je veľké množstvo. Viazu sa k nim rozličné druhy pozdravov. Vedieť ich taktne a zdvorilo použiť vyžaduje tréňovanosť.

Pozdrav je úkon, ktorý si treba osvojovať už v mladosti. Nemožno pozdraviť každého rovnako. Inak sa zdravia príbuzní, starí priatelia, príslušníci jednej domácnosti, inak vzdialenejší známi, spolupracovníci bez osobne priateľského vzťahu, náhodní známi. Inak zdravia žiaci a študenti učiteľov a profesorov, inak zdravíme významné osobnosti.

Je prirodzené, že pri stretnutí so známymi sa pozdravíme. Za známych pokladáme ľudí, ktorým nás predstavili, alebo ktorých predstavili nám, ktorí bývajú v tom istom dome, v blízkom susedstve, ktorí sa nachádzajú v budove kde pracujeme. Zdravíme ľudí, s ktorými sa častejšie stretávame, ak sme si v niečom navzájom pomáhali, spoločne niečo vybavovali a podobne. Za známych pokladáme i osoby z televíznej obrazovky, verejného a politického života. V tomto prípade pozdravenie je prejavom taktu. Nie vždy je vhodné pozdraviť a rovnako nie vždy môžeme na pozdrav očakávať odpoveď.

Keď sme si nie celkom istí, či niekoho máme pokladať za známeho alebo nie, je lepšie pozdraviť ho. Pozdrav a úsmev nás nič nestoja, rozdávať ich koľko sa len dá. Pozdrav nesmie byť ľahostajný ani prehnaný. Musí vyvierať z vnútornej potreby prejsť pozdravenej osobe pozornosť, úctu a radosť zo stretnutia. K tomu učíme deti už v útlom veku. Dbáme, aby sa zdravili medzi sebou, aby zdravili starších a ľudí z okolia. Predovšetkým dbáme aby sa zdravili v rodine a my aby sme im boli v tom príkladom. Zdravíme zreteľne, prirodzene a vždy s úsmevom na tvári. Zdraví vždy osoba spoločensky menej významná osobu spoločensky významnejšiu. Pokiaľ ide o predstaveného, nežiada sa od ženy, aby ho pozdravila prvá, ak je rovnakého veku alebo mladší. Na verejnosti sa sluší aby muž, i keď nadriadený pracovník, ako prvý pozdravil spolupracovníčku.

Pri stretnutí pri vchode do zamestnania, na chodbe vo firme, v škole alebo vo výťahu, pozdravíme aj neznámych, pravda, bez osobných prejavov pozornosti. Podobne sa pozdravíme aj pri vstupe do malého obchodu, do radu čakajúcich na autobus, do čakárne u lekára, do oddelenia vo vlaku, do úradnej miestnosti alebo kancelárie, kam sme prišli niečo vybaviť. Takisto sa pozdravíme pri odchode z týchto miest.

V reštaurácii, kaviarni či v závodnej jedálni je zdvorilé pozdraviť pri príchode i odchode od stola. V divadelnej lóži sa pozdravíme prítomným susedom skôr než si sadneme. Neznámych pozdravíme vtedy, keď ich oslovíme s prosbou o informáciu, radu, pomoc ap.

Známych sa patrí pozdraviť aj vtedy, keď nie sme celkom presvedčení, že nás zbadali. Ak niekto v zamyslenosti alebo zahĺbení do rozhovoru s prípadným spoločníkom neodpovie na pozdrav, nepokladáme to za zlý úmysel.

Pri pozdrave je potrebné vedieť, kto má pozdraviť prvý. Neznamená to, že osoba spoločensky významnejšia tým získava právo čakať na pozdrav. Má právo urobiť tak s malým časovým oneskorením. Byť prvým kto pozdraví je taktné, čakať na pozdrav je nezdvorné. Pri pozdrave pamätajme, že dôležitou stránkou pozdravu je tón a forma nášho prejavu, nie slovné vyjadrenie.

Keď sa známi stretnú na ulici, na schodišti alebo na chodbe tak, že jeden predchádza druhého, má sa pozdraviť ten, kto predchádza. Pri odpovedi na takýto pozdrav sa obraciame k tomu, kto nás pozdravil.

Ak muž ide s niekým po ulici a jeho spoločníkovi sa niekto pozdraví, odzdraví na pozdrav aj on, hoci nepozná spoločníkovo známeho. Naproti tomu žena v spoločnosti niekoho iného odzdraví na pozdrav iba vtedy, keď pozdrav patril jej.

Kto prichádza do uzavretej spoločnosti, pozdraví všetkých prítomných. Neslušné je podať ruku a pozdraviť sa iba jednému. Najmä pri väčšom stole, kde je veľa osôb, si treba rozmyslieť, či podáme ruku všetkým alebo nikomu. Ak sme sa rozhodli nepodať ruku, treba pri vstupe pozdraviť všetkých naraz a dosť hlasne, aby to všetci počuli, prípadne pozdraviť sa niekoľko ráz v rozličných smeroch.

Pre poradie, v akom sa má prichádzajúci pozdraviť prítomným v uzavretej spoločnosti, platia tieto pravidlá: žena sa pozdraví najmä ženám, potom mužom. Svojmu manželovi sa pozdraví poslednému. Naproti tomu muž sa pozdraví najprv všetkým ženám, svojej manželke poslednej, ale prv ako pozdraví prítomných mužov. Ak je v takejto spoločnosti významná osoba, jubilant či oslávenec, pozdravíme túto osobu prvú, potom v patričnom poradí ostatných.

Pozdrav má určitú formu a svoje charakteristické fázy prejavu. Nie je správne, ak sa ľudia pri stretnutí zdravia už zo značnej vzdialenosti. Rovnako je nevhodné čakať s pozdravom dovtedy, kým osoby sú už celkom pri sebe, alebo nápadne či vyzývavo čakať na pozdrav druhého.

Najčastejšie slovné pozdravy sú dobrý deň, dobré ráno, dobrý večer, dobrú noc a dovidenia. Medzi priateľmi, ktorí si tykajú, sa vžíva pozdrav nazdar alebo ahoj. Prichádzajúcich hostí pozdravíme slovami vitaj, vitajte, pekne vítam alebo buďte vítaní.

Niekedy sa vyskytnú situácie, kedy pozdravenie je nie vhodné. Zásadne nezdravíme osoby na toalete vykonávajúce príslušnú potrebu. Nezdravíme ľudí, ktorí vykonávajú činnosť pri ktorej nemôžu odpovedať na náš pozdrav. Príkladom je prednášajúci za katedrou, tlmočník sprevádzajúci delegáciu, politik na zhromaždení občanov a pod.

4.5 Podávanie ruky

Podávanie ruky je dnes v spoločenskom styku bežnou rutinou. Ruky si podávame pri zoznamovaní, pri stretnutí i pri rozchode, pri gratulácii, pri vyslovení sústrasti ap. I tu platia ustálené pravidlá spoločenskej etikety. Ak niekomu chceme podať ruku, treba to urobiť rozhodne, bez váhania, aby sme v partnerovi nevyvolali nepriaznivý dojem. Na pozdrav podávame pravú ruku. Len vo výnimočných prípadoch, keď si nemôžeme pravú ruku uvoľniť, môžeme podať s patričným ospravedlnením ruku ľavú. Ruku podávame vždy suchú a čistú.

Muži si pred podaním ruky majú stiahnuť rukavicu. V zime a v zlom počasí sa môžu podávať ruky v rukaviciach. Je neslušné podávať ruku v rukavici tomu, kto ju má obnaženú.

Kedysi platilo prísne pravidlo, že ruku podáva vždy najprv žena mužovi, starší mladšiemu, nadriadený podriadenému. Dnes sa prísnosť tohto pravidla v spoločenskom styku zmiernila a prípadné prehrešky sú tolerované. Je taktné, pri vedomí si svojej spoločenskej významnosti, podať ruku bez zaváhania. V opačnom prípade odporúčame počkať, kým tak urobí osoba spoločensky významnejšia.

Podanie ruky je akt, v ktorom sa prejavujú isté črty osobnosti. Aj trvanie a intenzita stisnutia niečo naznačuje. Neopodstatnené predĺženie stisku a potriasanie rúk vyvoláva spravidla na druhej strane rozpaky. Prikrýť podanú pravicu ešte ľavou rukou znamená buď mimoriadnu radosť zo stretnutia alebo je prejavom dôvernosti vzťahov. Oboje má svoje oprávnenie len v naozaj vhodnej situácii.

Pri bežnom podaní ruky partnerovu ruku zovrieme a stisneme všetkými prstami. Ruku nepodávame celkom uvoľnenú, pasívnu, alebo iba jej konce prstov. Tak isto nestláčame a netrasíme partnerovi ruku zo všetkých síl. Podanie ruky často sprevádzame aj miernym úklonom a prívetivým pohľadom do očí.

Za netaktne sa považuje neprijatie podávanej ruky. Dovoľiť si to môže dáma, ktorá tak dáva vyslovene najavo, že s dotyčným nechce mať nič spoločné. I v tomto prípade je to považované za prejav nezdvorilosti, ktorý musí mať svoje opodstatnenie ospravedlňujúci jej konanie. Takisto je nezdvorilé aby dáma odtiahla ruku, ak muž prejaví záujem pobožkať jej ju.

4.6 *Predstavovanie*

Nevyhnutnou súčasťou nadväzovania spoločenských kontaktov je predstavovanie. Predstaviť sa môžeme sami, môžeme byť predstavený niekým iným, alebo my môžeme vystupovať v úlohe sprostredkovateľa predstavenia. Sú situácie, pri ktorých je nevyhnutné predstaviť sa. Sú tiež situácie, pri ktorých nikto neočakáva, že sa predstavíme. Existujú aj situácie, kedy sa môžeme rozhodnúť, či sa predstavíme alebo nie. Pri rozhodovaní o tom, o akú situáciu ide, zvažujeme či danú osobu ešte stretneme, či máme záujem s ňou dlhšie hovoriť, prípadne nadviazať bližší vzťah. Robíme to spravidla vtedy, keď sami máme záujem s niekým sa zoznámiť, ak predpokladáme, že si to želá aj druhá strana. Ak s niekým cestujeme v mestskej hromadnej doprave nikto nečaká, že sa predstavíme. Takisto, keď niekomu pomôžeme, ak si k niekomu prisadneme v reštaurácii, ak si v spoločnosti vymeníme s niekým pár slov neočakáva sa aby sme sa predstavili.

Pri predstavovaní prestávame byť členom anonymnej spoločnosti. Stávame sa konkrétnym jedincom. Dnešná etiketa toleruje priame predstavenie sa. Neznamená to, že by sme mali spôsob nepriameho predstavenia pokladať za prežitý. V niektorých situáciách je nielen vhodný, ale dokonca nevyhnutný. Najmä pri oficiálnych a spoločensky významných príležitostiach.

4.6.1 *Priame predstavovanie*

Priame predstavenie je prípustné a často nevyhnutné pri pracovných kontaktoch. Je nevyhnutné predstaviť sa pri úradnom či pracovnom rokovaní, alebo ak chceme na verejnosti osloviť všeobecne známu osobu. Pri obchodných a podobných rokovaní sa toleruje stručnosť a neformálnosť. Stačí sa pozdraviť a povedať: "Som Ján Novák, zástupca firmy X." Po stisku rúk sa už môžeme venovať predmetu rokovania. Pri formálnejších príležitostiach je potrebné začať obradnejšie: "Dovoľte pán generálny riaditeľ, aby som sa vám predstavil." Partnera tým

nenútime k nadviazaniu kontaktu s nami, ale dávame mu príležitosť dovoliť nám to. Slušne vychovaný partner to prejaví jemným pokývnutím hlavy, úsmevom, gestom. Potom máme príležitosť povedať svoje meno, zdvorilostnú frázu a stisnúť podávanú ruku.

I v tomto prípade uplatňujeme pravidlo spoločenskej významnosti. Pri priamom predstavovaní sa mladší predstavuje staršiemu, muž žene, podriadený nadriadenému.

Je potrebné predstaviť sa pri príchode do miestnosti, kde máme rokovanie, alebo medzi ľuďmi, s ktorými sa budeme stretávať častejšie. Ak niekoho, koho sme doteraz nepoznali, ideme navštíviť súkromne do bytu, ak máme prehovoriť k iným ľuďom, ak sa stretneme s priateľmi a pozveme hostí, ktorí sa medzi sebou nepoznajú, ak sme na dovolenke, liečení alebo kongrese, kde sa stretávame so spolubývajúcimi alebo spolustolovníkmi, je potrebné predstaviť sa.

4.6.2 Sprostredkované predstavovanie

Sú situácie, kedy je nevyhnutné predstaviť svojich známych. Hovoríme o sprostredkovanom predstavovaní. Napríklad keď ideme s niekým po ulici, sme vo foyeri divadla, ak na výstave stretneme známu osobu, s ktorou sa chceme dlhšie rozprávať, ale tiež ak uvedieme neznámeho hosťa, prednášajúceho a pod.

Samotný akt predstavovania pozostáva z neverbálnych prejavov, vhodného pozdravu, oslovenia a samotnej verbálnej komunikácie. Postup predstavovania je opačný ako pri priamom predstavení sa. Spoločensky významnejšej osobe predstavujeme osobu spoločensky menej významnú. Staršiemu predstavujeme mladšieho, žene predstavujeme muža.

Ak predstavujeme známeho "X" našej kolegyni "Y", môžeme použiť kratšia formuláciu: "Pán X, pani Y, zoznámte sa." I keď sa na prvý pohľad jedná o veľmi jednoduchý akt, pri rozdielnej spoločenskej významnosti osôb je z pohľadu etikety potrebné taktne rozhodnúť, kto komu bude predstavený ako prvý, kto komu podá ruku a kto vyjadrí súhlas a potešenie s tým, že mu bol niekto predstavený.

Je správne, ak pri predstavovaní sprostredkovateľ povieme okrem bežného oslovenia tiež krátku informáciu o predstavovaných. Uľahčí sa tým nadviazanie úvodnej komunikácie. Pri sprostredkovanom predstavovaní uvádzame mená predstavovaných osôb aj s akademickým titulmi. V pracovnom styku uvádzame funkciu. Ak predstavuje sprostredkovateľ svojho známeho osobe vysokopostavenej, alebo osobe veľmi známej, predstaví len pána X tejto osobe, nie opačne. Pri osobách známych, spoločensky vysoko postavených nepoužívame pri oslovení meno, ale iba titul alebo funkciu. Hovoríme pán prezident, pán minister, pán riaditeľ... Významných umelcov oslovujeme "majstre".

Formulku "teší ma, že vás poznávam" povie len ten, komu osobu predstavili, nie predstavovaný. U neho sa považuje za samozrejmé, že ho to teší. Pri predstavovaní musia muži v každom prípade stáť (netýka sa to iba veľmi starých, chorých a invalidných). Žena smie sedieť, ak jej predstavujú muža alebo výrazne mladšiu ženu.

Nesmieme zabúdať predstaviť osoby, ktoré máme na starosti. Hostiteľ je povinný predstaviť svojich hostí, nadriadený svojich podriadených. Bezprostredný priamy nadriadený by mal predstaviť nového kolegu všetkým spolupracovníkom.

Pri predstavovaní nikdy nedávame najavo nezájem spoznať daného človeka. Vždy sa milo usmejeme a vyjadríme radosť, že ho spoznávame. Je vhodné, i keď nemáme v úmysle nadviazať rozhovor, povedať niekoľko zdvorilostných fráz.

Ak sa nám stane, že pri predstavení si nezapamätáme meno, kľudne sa naň opýtajme znovu. Dávame tak najavo, že je pre nás dôležité zapamätať si ho. To isté platí, ak sme si nie istí, či sme meno dobre počuli.

5 Spoločenské kontakty a komunikácia

Aby sa ľudia mohli stretávať, udržiavať vzájomne vytvorené kontakty a plniť si svoje pracovné a spoločenské povinnosti, využívajú v spoločenskom styku rôzne nástroje a pomôcky, ktoré sa neustále rozširujú a novými technológiami zdokonaľujú. Kým v minulosti zohrávali najdôležitejšiu úlohu písomnosti a tlačoviny, dnes máme k dispozícii modernú výpočtovú techniku, digitálny prenos obrazu i zvuku, telefón a pod. I keď tieto prostriedky sú určené aby ľuďom pomáhali v ich každodennom živote, stretávame sa s prípadmi, kedy ich používanie je zdrojom nedorozumenia. Príčinou je neznalosť spoločenskej etikety súvisiacej s ich používaním, alebo nezdvorilé zachádzanie s nimi. Niekedy trvá dlhé obdobie, kým spoločnosť si vytvorí etiketu nadväzujúcu na ich používanie. Príkladom z minulosti môže byť automobil, zo súčasnosti mobilný telefón.

5.1 Navštívenky a vizitky

Navštívenky a vizitky sa stali bežnou pomôckou človeka, ktorý je v styku s ľuďmi. Predstava, že ide o prežitok, je mylná. Počas dlhých rokov dokázali svoju opodstatnenosť v najrôznejších situáciách. Ich používanie je praktické a užitočné.

V minulosti navštívenky a vizitky používali iba vysoko postavení ľudia, umelci, politici, novinári, lekári a. V súčasnosti ich používanie je bežné medzi ľuďmi v pracovnom i v súkromnom živote. V podstate sa jedná o potlačené kartičky z ľahkého kvalitného kartónu, ktoré svojím grafickým prejavom reprezentujú určitú konkrétnu osobu alebo firmu. Tvar a prevedenie podlieha krajovým a miestnym zvyklostiam, tiež zásadám, ktoré súvisia s ich praktickým použitím. Všeobecne sa odporúča neprekročiť formát 10 x 7 cm a nepoužiť formát menší ako 7 x 4 cm. Za praktickú veľkosť sa považuje formát bankomatových kariet. V našich podmienkach sa ustálila forma podlhovastého kartónu rozmerov 9 x 5 cm.

Vizitka, na rozdiel od navštívenky, obsahuje viac kontaktných informácií o osobe, prípadne firme, ktorú reprezentuje. Je na nej uvedené meno osoby, funkcia alebo akademický titul, adresa firmy, kontaktné čísla telefónov, faxu, adresa internetovej www stránky a e-mailová adresa.

Je mnoho kritérií, na ktorých základe je možné vizitky rozdeliť. Základné rozdelenie je podľa informácií v nich obsiahnutých na vizitky úradné, súkromné a kombinované. Z pohľadu dojmu, ktorým vizitka na nás pôsobí, poznáme vizitky dobré a zlé. Toto kritérium je z pohľadu spoločenského najdôležitejšie. Vizitka je súčasťou nášho imidžu. Dáva o nás obraz mnohokrát oveľa skôr, než nadviažeme s ľuďmi priamy osobný kontakt.

Každá firemná vizitka je dôležitým reklamným médiom, ktoré reprezentuje firmu. Zamestnanci počas roka na najrôznejších podujatiach minú značné množstvo vizitiek, ktoré o firme vytvárajú trvalý dojem. Vizitka by mala tvoriť súčasť marketingovej stratégie podniku. V prípade osoby je odrazom jej osobného štýlu a vkusu.

5.1.1 Návrh a realizácia vizitiek

Dôležitou súčasťou grafického návrhu sú návrh farby, papiera, písma, spôsobu tlače a štýlu, ktorý má vizitka prezentovať. Papier by mal byť jednofarebný, kvalitný, zodpovedajúcej hrúbky. Musí umožňovať tlač zvolenou technikou. Neodporúča sa používať tmavé pastelové farby. Technika tlače a typ zvoleného písma ovplyvňujú celkový grafický prejav. Ten musí korešpondovať s tým, kde sa budú vizitky používať.

Dôležitým kritériom pri návrhu je čitateľnosť vizitky. Tú ovplyvňuje veľkosť, tvar a farba písma. Vizitky odovzdávame a používame nie vždy v ideálnom kancelárskom prostredí. Ich prijímateľ môže mať problémy so zrakom. Aj tieto skutočnosti je potrebné pri návrhu zohľadniť.

Pre bežné situácie postačujú vizitky tlačené jednofarebne, vyhotovené jednoduchšou technikou, ale na kvalitnom papieri. Pre významné situácie je vhodné mať pripravené vizitky hodnotnejšie, vyhotovené kvalitnejším spôsobom tlače. V prípade firmy, musí vizitka pôsobiť jednotne s jej celkovou stratégiou propagácie.

Pri návrhu vizitky nesmieme zabudnúť na možný spôsob ich skladovania. Obyčajne ich ukladáme do vizitkárov. Na našom trhu je ich veľké množstvo. Vizitky sa musia dať do týchto zásobníkov ľahko vkladať. Nesmú ich znečisťovať nekvalitnou tlačou. Dnešní manažéri si zvyknú údaje z vizitiek prepisovať do elektronických zázpisníkov alebo prostredníctvom skenerov kopírovať do svojich počítačov. I s týmto spôsobom archivovania je potrebné pri návrhu počítať.

5.1.2 Používanie navštíveniek a vizitiek

Vizitka predstavuje vstupenku do "súkromia" konkrétnej osoby. Obsah, forma vizitky, spôsob odovzdávania a zaobchádzania s ňou sú obrazom účastníkov aktu výmeny. V minulosti bývalo zvykom, že nový návštevník automaticky nechal pri svojom odchode u sekretárky alebo v predizbe svoju vizitku. Tento zvyk sa v mnohých krajinách dodržiava dodnes. Stretávame sa s ním aj u nás. Pri niektorých podujatiach je hosťiteľom určené miesto, na ktoré prítomní kladú svoje vizitky. V takomto prípade vizitky plnia tiež funkciu evidencie hostí.

Vizitka je dnes už neoddeliteľnou súčasťou pri zoznamovaní a predstavovaní sa v obchodnom styku a diplomatickej praxi. Účastníci takéhoto stretnutia si vymieňajú vizitky pri prvom stretnutí osobne, alebo ich poskytnú sekretárke aby mohla hosť'a ohlásiť. Používajú sa aj pri nástupe nového diplomatického pracovníka.

Vizitky môžeme prikladať ku všetkým zásielkam, darčekom, knižkám alebo tlačivám, ku ktorým nemienime priložiť osobný list. Na vizitky je možné pripísať pár slov so želaním skorého uzdravenia, vyjadrujúcich radosť z dosiahnutia úspechu v zamestnaní a pod. Tak isto je možné pripojiť vizitku pri iných formálnych príležitostiach s krátkym odkazom, poďakovaním alebo pozdravom ku kytici. Vizitka sa používa aj na sprostredkovanie krátkych oznamov.

Vyjadrenie neformálneho poďakovania a blahoželanía prostredníctvom vizitky je nezdvornilé. Vyjadrenie kondolencie priam nedôstojné. Vizitku by sme si nemali zamieňať s listom, alebo využívať ju ako možnú formu korešpondencie. Úprimné poďakovanie, prejavenie citov alebo ľútosti, vyjadrujeme zásadne listom.

Vizitky nosíme tak, aby sme ich nehládali a mali vždy pripravené odovzdať. Musia byť čisté a nepokrčené. Je nevhodné vizitku prevziať, uložiť ju a nevenovať jej pozornosť. Vizitky zásadne nezahadzujeme a ani ich nedávame tretím osobám. Je vhodné označiť ich dátumom, kde a pri akej príležitosti sme ich dostali. Ak sa vizitka stane neaktuálna, znehodnotíme ju spôsobom, ktorý pre darcu nie je urážlivý.

5.1.3 Skratky používané na navštívenkách a vizitkách

Počas mnohých rokov sa vytvorila etiketa používania skratiek na vizitkách a navštívenkách. Skratky sa používajú hlavne v diplomatickej praxi, ale s ich používaním sa stretnem i pri významnejších podujatiach, na ktorých sú prítomné významné osobnosti.

Skratky sa píše mäkkou ceruzou na prednú stranu navštívenky, do ľavého spodného rohu, malými písmenami. Sú to skratky francúzskych slov a v diplomatickom styku majú medzinárodnú platnosť. Patria sem:

- **a.c. (avec les compliments)** Vizitka sa prikladá namiesto listu k zásielke, aby bol známy odosielateľ,
- **p.c. (pour condoléance)**, doslovne "pre sústrasť, ide i skratku pre vyjadrenie sústrasti pri tragických udalostiach a v prípade úmrtia,
- **p.f. (pour féliciter)** znamená doslovne "pre šťastie" a používa sa spoločne s letopočtom ako blahoželanie k Novému roku,
- **p.r. (pour remercier)** znamená ďakujeme.

5.2 Pozvania a pozvánky

Na príležitosti, ktoré majú oficiálny alebo významný charakter, je potrebné prísť na základe pozvania. To znamená, že je povinnosťou hostiteľa pozvať na podujatie osoby, ktoré sa podujatia majú zúčastniť. Forma pozvania môže byť písomná, ústna, sprostredkovaná telefonicky alebo prostredníctvom iného média. Forma pozvania určuje vážnosť podujatia a tiež dôležitosť, ktorú k pozývanej osobe prechováame. Niekedy sa stretávame s kombináciou niekoľkých pozvaní. Príkladom je predbežné neformálne pozvanie telefonicky a následne písomne formou pozvánky.

5.2.1 Pozvánky

Pozvánky sú tlačené karty rozličnej veľkosti. Obvykle majú rozmer korešpondenčného lístku. Pozvánky hláv štátov a veľvyslancov, majú v záhlaví vyrazený alebo vytlačený znak štátu. Charakter a vážnosť podujatia dotvára forma pozvánky a pozvania.

Pozvánky musia obsahovať meno a funkciu hostiteľa, druh spoločenského podujatia a príležitosť alebo dôvod, kvôli ktorému sa pozvanie uskutočňuje. Ďalej meno pozvaného hosťa, dátum, čas a miesto, na ktorom sa podujatie koná. Často býva na pozvánkach uvedené kontaktné číslo prípadne meno s adresou, kde je potrebné potvrdiť účasť resp. neúčasť na poriadanom podujatí. Prosbu o potvrdenie alebo odmietnutie pozvania má pozvaný pokladať za povinnosť, pretože organizátori väčšieho podujatia musia poznať vopred počet zúčastnených osôb.

Niekedy sa uvádza presný termín, do ktorého je potrebné zaslať odpoveď. Aby sa hosťovi ľahšie odpovedalo, sú k oficiálnym pozvaniam často pripojené vytlačené návratné kartičky alebo lístky, určujúce formu na odpoveď.

Podobne ako pri vizitkách i pri pozvánkach používame pred kontaktným číslom alebo adresou skratky, ktoré dopĺňajú pozvanie. Ak stojí za skratkou adresa, znamená to prosbu odpovedať písomne. Najčastejšie používanou skratkou u nás je skratka "r. l. o." – ráčte láskavo odpovedať. Zodpovedá francúzskej skratke "r. s. v. p."- "répondéz s'il vous plait" (odpovedzte prosím). Vo vyššej spoločnosti a diplomatickej praxi je používanie skratiek častejšie. Francúzska skratka "p. m." (pour mémoire) znamená "na pripomenutie" a používa sa keď sa dlhodobé pozvania už vopred dohodorili telefonicky alebo ústne. Z latinčiny pochádzajú dve skratky, ktoré sa uvádzajú pri časovom údají:

- **s. t. (sine tempore)**, znamená "bez času" a vyjadruje prosbu o presný príchod,
- **c. t. (cum tempore)**, znamená "s časom" a informuje, že oneskorenie o 15 minút nespôsobí usporiadateľovi ťažkosti. Je to v prípadoch, kedy hosťiteľ chce osobne privítať veľký počet osôb.
- Ďalšími skratkami alebo presnejšie poznámkami predpisujúcimi oblečenie sú:
- **black tie** (čierne viazanky) predpisuje na podujatie u dám malú večernú toaletu a u pánov smoking,
- **white tie** (biele viazanky) predpisuje na podujatie u dám veľkú večernú toaletu a u pánov frak.

Pokiaľ je pozvánka predtlačená, dopisujú sa údaje o mene pozvaného a ďalšie údaje do pozvánky výhradne rukou. Ak slovenský hosťiteľ použil text v cudzom jazyku, má byť pozvánka dvojjazyčná, pričom slovenčina má prednosť pred prekladom.

5.2.2 *Pozvaný a jeho povinnosti*

Pozvanie je prejavom priateľstva, úcty a uznania. Osobám nespooločenským je tento prejav preukázaný zriedkavo. Preto každé pozvanie je potrebné vnímať ako výzvu, ktorú je potrebné prijať.

Na každé pozvanie odpovedáme v čo najkratšom čase takou formou, akou nám bolo doručené. Ak bolo pozvanie písomné, bude aj naša odpoveď písomná. Hlavne v prípadoch, kedy sa jedná o gastronomické podujatie. Vo väčšine ostatných prípadov stačí telefonický príslub. Pri oficiálnych príležitostiach sa už v pozvaní pamätá na telefonické potvrdenie pozývaných. Na ústne a telefonické pozvanie odpovedáme ústne alebo telefonicky.

Na pozvánky je nutné odpovedať čo najskôr, aby hosťiteľ vedel koľko osôb a ktoré sa podujatia zúčastnia. Ak si hosť nie je istý či bude môcť pozvanie prijať, je lepšie, aby sa ospravedlnil, než aby pozvanie prijal a potom ho v poslednej chvíli zrušil. To platí predovšetkým pri podujatiach, kde sa sedí podľa zasadacieho poriadku a každá zmena vnesie do priebehu zmätok.

V prípade, že podujatia sa nemôžeme zúčastniť, odošleme hosťiteľovi okamžite poďakovanie za pozvanie s náležitým ospravedlnením sa. Podobne postupujeme i v prípade, kedy sme nútení zrušiť našu už potvrdenú účasť. V takom prípade je vhodné súbežne s písomným potvrdením, ak bolo požadované, informovať hosťiteľa najrýchlejším spôsobom o našej neúčasti.

Ak hosťovi nepredvídané udalosti zabránia prísť včas na podujatie, ktorého súčasťou je stolovanie, je zdvorilé poprosiť telefonicky hosťiteľa aby na hosťa nečakali a začali stolovať bez neho. Takýto prejav sa nesmie stať zvykom. Hosť sa tak stáva v spoločnosti neoblíbený.

Pozvánky sú v zásade neprenosné. Výnimkou sú prípady odborne orientovaných podujatí, výstav alebo veľtrhov, kedy po dohode s hosťiteľom, môže pozvaného zastúpiť zamestnanec zaoberajúci sa obdobnou problematikou, alebo pracujúci v spoločnom tíme. V iných prípadoch zastupovanie alebo náhrada nepripadá do úvahy.

Ak je na pozvánke pripísaný text: "Táto pozvánka platí súčasne ako vstupenka", alebo: "Prosím prineste si túto pozvánku so sebou", je potrebné požiadavku rešpektovať. Hosťiteľ sa obyčajne týmto spôsobom zabezpečuje proti prítomnosti nezdvorilých hostí, ktorí na spoločenské podujatie prichádzajú nepozvaní. Ich prítomnosť môže vážne narušiť priebeh celého podujatia.

5.3 Telefón a zdvorilé telefonovanie

Telefón a telefónna sieť predstavujú najrozšírenejší komunikačný kanál, ktorý nahradzuje písomný styk. S nástupom mobilných telefónov v mnohých prípadoch i priamy fyzický kontakt. Čím viac telefón vniká do nášho života, tým viac je potrebné rešpektovať zásady zdvorilého správania pri jeho používaní. Je veľa situácií, ktoré rozhodujú o tom ako, kedy, kde, s kým, prečo, za čo, načo a s čím telefonovať.

Etiketa správneho telefonovania ovplyvnená prudkým nárastom mobilných telefónov je značne deformovaná. Nejednotnosť a rôznorodosť prístupov k tomuto súčasnému fenoménu pozorujeme vo všetkých spoločenských úrovniach rovnako ako medzi odborníkmi zaoberajúcimi sa etikou. Je potrebné brať do úvahy špecifickú pri súkromnom a služobnom telefonovaní.

Zásady telefonovania vychádzajúce z logického uvažovania by mali tvoriť základ pre každý telefonický hovor bez ohľadu na to, či ide o telefonický rozhovor súkromný alebo služobný, či budeme volať doma alebo na ulici, či účastníkmi rozhovoru bude študent alebo prezident. Dôležité je, aby osoba volajúca i osoba volaná pochopili ich význam zhodne a rešpektovali ho. Na tomto základe sa pokúsime problém telefonovania priblížiť.

5.3.1 Príprava na telefonovanie

Na uskutočnenie telefonického hovoru by sme mali byť pripravení. Táto pripravenosť pozostáva zo zvládnutia technickej obsluhy prístroja a zo schopnosti používať tento prístroj v súlade so všeobecne uznávanými zásadami spoločenskej etikety. Práve nájdenie vhodnej etikety vo vzťahu k telefonovaniu, je predmetom nášho záujmu. Vyžaduje si to vnímať tento problém z nadhľadu, s vylúčením našich osobných potrieb a pocitov.

Telefonovanie je výhradnou záležitosťou dvoch osôb, volajúceho a volaného. Prítomnosť tretej osoby pri telefonovaní je prejav nezdvorilosti. Z tejto zásady vyplýva povinnosť volaného zvoliť miesto telefonovania tak, aby dôverný rozmer telefonovania nebol porušený. Výnimkou je situácia, ktorej predchádza vzájomný dohovor telefonujúcich, alebo upozornenie niektorého z účastníkov spojenia, že telefonický rozhovor je odpočúvaný ďalšou osobou. V takom prípade je presné identifikovanie tretej osoby potrebné.

Voľba miesta telefonovania je tiež prejavom zdvorilosti k volanému. Rušná ulica, rokovacia miestnosť, kancelária, obchod, dopravný prostriedok. To všetko sú miesta, ktoré svojím ruchom znemožňujú nadviazať nerušenú komunikáciu. V prvom rade dochádza k porušeniu princípu dôvernosti. Telefonickému rozhovoru je prítomných celý rad osôb. Z nášho pohľadu možno anonymných. Z pohľadu volaného to už zaručiť nemôžeme.

V druhom prípade svojím hovorom a správaním rušíme súkromie iným, ktorí chcú pracovať, venovať sa svojím starostiam, vychutnať si nerušenosť prostredia, ktoré práve prebiehajúci telefonát narušuje.

V treťom prípade je tu skutočnosť, že rušenie prostredia, môže znemožniť kvalitu počuteľnosti prenášaného slova. Preto je povinnosťou volajúceho zvoliť také prostredie, ktoré bude vyhovovať požiadavkám nerušeného telefonického rozhovoru.

Volajúci je pripravený na spojenie v okamžiku začatia voľby. Znamená to, že očakáva prihlásenie sa volaného účastníka. Neodbieha od telefónu. Nepoverí pokračovaním v telefonovaní niekoho iného. Volaný, ak nemá vypnutý telefón, je pripravený hovor prijať. Obyčajne tak urobí na prvé až tretie zvonenie. Pokiaľ nie, je na strane volajúceho, aby vzhľadom na čas volania odhadol situáciu v akej sa volaný nachádza. Možno telefón nedvíha zámerne, je

od telefónnej stanice vzdialený, nepočuje zvonenie, je na toailete a pod. Telefón nenechávame zvoniť dlhšie ako sedem až osem krát. Pokiaľ je to nutné, pokúsime sa o spojenie v priebehu minúty opäť. Ak nie sme úspešný, telefonát uskutočníme v inom čase.

Od volaného je nezdvorilé vypínať telefón v okamžiku počutia tónu zvonenia. Rovnako nezdvorilé je zodvihnúť slúchadlo a zavesiť ho bez ohlásenia, alebo nechať slúchadlo vyvesené. Na strane volajúceho je pokladané za prejav hrubej nezdvorilosti zrušenie telefonického hovoru v okamžiku prihlásenia sa volaného. Na strane volaného je prejavom zdvorilosti mať telefónny prístroj v aktívnom stave len v prípadoch, kedy je pripravený hovor nerušene prijať.

Volajúci vie koho volá, čo chce vybaviť a ako dlho chce telefonovať. Je neslušné po prihlásení sa volaného hľadať informácie, ktoré sú jadrom telefonátu alebo zisťovať meno osoby, s ktorou chceme telefonovať. Telefonát má byť stručný, jeho predlžovanie je pokladané za nezdvorilé.

Volajúci nevie kedy je volaný pripravený začať telefonický hovor. Preto je povinnosťou volaného dať volajúcemu jasnú informáciu o jeho pripravenosti začať telefonický hovor.

Volajúci nevie kto je prítomný na strane volaného. Je nezdvorilé od volaného neinformovať ho o tom s kým hovorí.

Tieto skutočnosti tvoria základ správneho telefonovania. Mali by sme si ich osvojiť skôr než sa rozhodneme vlastniť telefónnu stanicu alebo než začneme telefonovať.

5.3.2 Telefonovanie

Začiatok telefonovania

Po navolení telefónneho čísla volajúcim dochádza k spojeniu, ktoré je signalizované tónom zvonenia. Volaný zodvihnutím slúchadla aktivuje spojenie čo volajúci registruje. Povinnosťou volaného a súčasne prejavom jeho zdvorilosti, je prihlásiť sa.

Prihlásenie sa, je najväčším problémom telefonovania. Vlastný začiatok telefonického rozhovoru spočíva vo vzájomnej identifikácii účastníkov rozhovoru pri ktorej má prednosť prvého predstavenia volaný. Je nezdvorilé prihlásiť sa slovom "Halóóó", "Noó", číslom telefónnej stanice alebo iným nezdvorilým spôsobom, prípadne vôbec sa neohlásiť.

Predstavme si situáciu, že telefonujeme. Okamžik nadviazania spojenia vnímame. Chýba nám však informácia o tom, či volaný je už pripravený začať rozhovor. Preto prvým pravidlom zdvorilosti pri telefonovaní je aby sa ako prvý prihlásil volaný. Môže sa ohlásiť menom, prípadne názvom firmy, oddelenia ap. Nie je vhodné používať slovo "áno", "haló" alebo dokonca rázne vojenské "počujem". Následne sa pozdraví a predstaví volajúci svojim menom prípadne názvom firmy, organizácie alebo inštitúcie. Akademické tituly, s výnimkou lekárov, sa pritom nepoužívajú. Funkcie vôbec nie. Volajúci sa predstaví menom i vtedy ak volá do úradu, na miestne informácie ap.

Po tomto úvode je na rade volaný. Pozdraví a predstaví sa, ak tak neurobil už pri nadviazaní spojenia ako prvý. Ak prepája hovor sekretárka a nejedná sa o osoby, ktoré sa poznajú, je vhodné volanému predstaviť funkciu a titul volaného. Po prepojení je zdvorilé aby sa volajúci sám ohlásil menom a pozdravil.

Forma oslovenia a predstavenia sa závisí od toho, či telefónny rozhovor je vedený prostredníctvom súkromnej telefónnej stanice alebo prostredníctvom telefónnej stanice organizácie. I tu je potrebné rozlišovať stanice podnikové, bezpečnostných orgánov a stanice pohotovosti.

Pozitívny pocit z telefonátu by mal byť obojstranný. Preto vždy berieme telefón do rúk s úsmevom, pocitom radosti a pohody. Pri telefonovaní si takéto pohodlie aj doprajeme. Pozitívny pocit z telefonovania by mal sprevádzať celý jeho priebeh.

Jesť, piť, fajčiť počúvať rádio, sledovať televíziu a prevádzať iné úkony počas telefonovania je prejavom nezdvorilosti.

Dohodnutý čas telefonického rozhovoru dodržiavame presne. V prípade, že dohodnutý termín nie je možné dodržať, už či na strane volajúceho alebo volaného, je povinnosťou účastníka, na strane ktorého prekážka vznikla, túto skutočnosť oznámiť druhej strane včas.

Priebeh a vedenie rozhovoru

Pri telefonovaní sa predstavujeme priezviskom, bez titulu a funkcie. Telefonické rozhovory vedíme vecne. Rešpektujeme skutočnosť, že medzimestské i medzištátne hovory sú nákladné. Ak máme úmysel telefonovať dlhšie, je vhodné opýtať sa volaného, či má na dlhší rozhovor čas.

Hlavný obsah rozhovoru začíname jasne, vecne a zrozumiteľne. Začína bezprostredne po predstavení. Je dôležité počúvať, odpovedať a pýtať sa. Telefonovanie je umenie blízke len osobe, ktorá má zvládnuté zásady spoločenského správania.

Zhrnutie rozhovoru a prerokovaných záležitostí predstavuje záverečnú časť rozhovoru. Je slušné veci, ktoré boli predmetom rozhovoru, písomne potvrdiť. V súkromnom styku ukončí telefonovanie volajúci. V pracovnom vzťahu osoba funkčne alebo vekovo staršia. Telefonický rozhovor sa vždy končí pozdravom.

Ukončenie telefonovania

Zdvorilý rozlúčkový pozdrav volajúceho je bodkou za rozhovorom. Povinnosťou volaného je pozdrav opätovať. Po tomto úkone volaný končí spojenie vypnutím telefónu alebo zložením telefónneho slúchadla. Volajúci tak urobí bezprostredne po ňom.

Zrušenie spojenia je dôležitý moment ukončenia telefonického hovoru. Nesprávne zložený telefón drží telefónnu linku v aktívnom stave, čo zabraňuje volanému i volajúcemu nadviazať ďalšie spojenie. Na strane volajúceho, v prípade nesprávneho zloženia telefónneho slúchadla, môže ďalej pokračovať tarifikácia hovoru.

5.3.3 Rôzne typy telefonických hovorov

Súkromné

Blahoželanie k významnému úspechu prostredníctvom telefónu je potrebné urobiť uvážlivo. Nie každá situácia je vhodná. Všeobecne považujeme telefonické gratulácie za nezdvorilé. Pri významných výročiach a jubileách je nezdvorilé vyjadriť blahoželanie telefonicky. Kondolenciu a prejav sústrasti prostredníctvom telefonátu nerobíme telefonicky v žiadnom prípade.

Žiadosť o finančný dar alebo pôžičku realizovať prostredníctvom telefónu neodporúčame. Je málo prípadov, kedy táto forma komunikácie môže nahradiť osobný kontakt. Výnimkou je situácia, kedy telefón predstavuje sprostredkovateľa osobného stretnutia. V každom prípade je potrebné vysloviť poďakovanie i v prípade, kedy odpoveď volaného je zamietavá.

Dôvernému telefonovaniu sa snažíme vyhnúť. Sú situácie, kedy to nie je možné. Dokonca sú špecializované linky, ktoré prostredníctvom telefónu poskytujú služby tým, ktorí to potrebujú. Správanie sa voči volajúcim vyžaduje veľmi citlivý prístup.

Služobné

Je všeobecnou zásadou zdvorilosti, aby sme netelefonovali známym ani príbuzným na pracovisko. V mnohých prípadoch je zamestnanca potrebné privolať k telefónu. Predstavení i spolupracovníci majú možnosť sledovať rozhovor i jeho dĺžku, čo pre volaného nemusí byť príjemné. Ak sa jedná o niečo dôležité, porušenie tejto zásady je možné tolerovať.

V pracovnej dobe a pri používaní služobných telefónnych prístrojov sa vyhýbame vybavovaniu súkromných záležitostí ich prostredníctvom. Väčšie firmy majú pre súkromné rozhovory k dispozícii fungujúce automaty pre miestne i medzimestské hovory na mince alebo na úverové karty.

Volanie naslepo je často využívané mnohými organizáciami najmä v poslednej dobe. Z pohľadu spoločenskej etikety je to nezdvorilé. Preto si musíme byť vedomí skutočnosti, že volaný neprejaví o rozhovor záujem. V takom prípade je okamžité ukončenie rozhovoru samozrejmosťou. Naopak, prejavom neslušnosti na strane volajúceho, je pokračovanie v rozhovore a naliehanie na volaného aby rozhovor neprerušoval. Ukončenie rozhovoru zo strany volaného v tomto prípade, nemôžeme pokladať za nezdvorilosť. Ak volaný súhlasí s rozhovorom je povinnosťou volajúceho, aby seba a ním zastupovanú organizáciu predstavil. Následne stručne predstavil cieľ svojho telefonátu a informoval volaného o dobe trvania rozhovoru. Na otázky volaného odpovedá presne a vierohodne. Vyžiadany rozhovor končí v dohodnutom čase. Obetovaný čas volaného je hodnota, ktorú nikto nenahradí. Je zdvorilé za ňu poďakovať.

Oneskorené plnenie objednaných služieb, tovaru alebo iného plnenia je zdvorilé oznámiť objednávateľovi telefonicky, pokiaľ je na objednávke uvedený jeho telefonický kontakt. V prípade, že v súvislosti s týmto oznámením je možné očakávať dlhší rozhovor, ktorý nie sme pripravený zrealizovať ospravedlníme sa, a dohodneme náhradný termín rozhovoru alebo stretnutia.

Telefonáty so zamestnancami a klientmi bývajú veľmi často zdrojom nedorozumenia. Telefonát je nie záväzný dokument, na základe ktorého je možné sa obhajovať. Preto záležitosti, ktoré vyžadujú následné plnenie si necháme písomne potvrdiť. Telefonát je len prostriedkom k spresneniu už existujúcich skutočností. Aby tieto boli na oboch stranách pochopené zhodne, je potrebné ich viac krát zopakovať a následne overiť.

5.3.4 Zásady telefonovania

Pri telefonovaní z verejného automatu majme telefónnu kartu s dostatočným kreditom alebo dostatok mincí na telefonický rozhovor. Je nepríjemné a zároveň nezdvorilé nedokončiť prerušený rozhovor. Ak chcete uskutočniť viac hovorov a na telefonovanie čaká viac ľudí, obmedzíme telefonovania na dve telefónne čísla, alebo na dobu nepresahujúcu 3 minúty. Uplynutím toto času telefonovanie ukončíme a postavíme sa na koniec rady.

Do telefónu nehovoríme o dôverných úradných záležitostiach a o informáciách viazaných mlčanlivosťou. Príkladom sú lekári, vojaci, advokáti a pod. Podriadení svojho nadriadeného nevyrušujú v súkromí telefonovaním, pokiaľ sa nejedná o mimoriadnu situáciu v zamestnaní.

5.3.5 Telefonovanie od susedov

Používanie cudzieho telefónneho prístroja má dva spoločenské problémy. Prvý sa dotýka rušenia súkromia a druhý úhrady poplatkov za telefonický hovor v prípade, že telefonický hovor je hradený osobou, ktorá prejavuje láskavosť.

Z pohľadu zdvorilého správania požadujeme prejavenie láskavosti len v najnutnejších prípadoch. Dôvod je potrebné vlastníkovi telefónnej stanice vysvetliť spoločne s vysvetlením prečo a kam je telefonický hovor potrebné uskutočniť. Telefonovanie obmedzíme na minimum, pričom prejavíme ochotu poskytnúť finančnú náhradu za uskutočnený hovor.

V prípade, že chceme využiť cudzí telefónny prístroj k uskutočneniu telefonického rozhovoru v náš prospech robíme tak len v prípade, že sme si k tomu vopred vyžiadali súhlas vlastníka stanice. Spoločenská etiketa vyžaduje za láskavosť poďakovať a ospravedlniť sa za rušenie súkromia.

5.3.6 Telefónny záznamník

Mnoho firiem ale i súkromných osôb, využíva počas svojej neprítomnosti telefónny záznamník. Je zdvorilé pri jeho prihlásení sa zanechať odkaz. Volaný ho pripojil k svojej linke preto, že má záujem kontaktovať sa počas svojej neprítomnosti s osobami, ktoré mali záujem s ním hovoriť. Zanechaný odkaz na záznamníku musí byť stručný. Mal by obsahovať informáciu o tom kto volal, kedy volal a dôvod kvôli ktorému volal. Je hrubým porušením zdvorilosti zanechať vulgárny odkaz, alebo nechať nahráť na pásku záznamníka zvuky z ulice, rádia, alebo iného zdroja hluku.

Zo strany volaného v prípade, že záznamník nahrádza telefónnu stanicu, je spoločenskou povinnosťou a súčasne prejavom zdvorilosti, v čo najkratšom čase odpovedať a reagovať na záznamy, ktoré mu volajúci zanechali.

5.3.7 Mobilný telefón

Mobilný telefón (MT) má funkciu zhodnú s telefónom pevným. Jeho výhodou je možnosť komunikácie kedykoľvek a z ktoréhokoľvek miesta na Zemi. MT je príkladom toho, že rozvoj techniky nekráča spoločne s prejavmi zdvorilosti. Mobilný telefón sme sa naučili ovládať, ale nenaučili sme sa zdvorilosti, ktorú je v súvislosti s jeho používaním potrebné prejavovať. Nesprávne používanie MT môže spôsobiť, že výhoda, ktorú mobilný telefón z pohľadu vývoja komunikačnej techniky má, sa stane prekážkou medziľudskej komunikácie. Bežný život nám ponúka množstvo príkladov.

Samotný proces telefonovania je zhodný s telefónom pevným. Rozpor pramení z podstaty, že mobilný telefón je použiteľný kedykoľvek, kdekoľvek a kýmkoľvek. Hlavným rozporom je postoj jeho užívateľov, ktorí na jednej strane pokladajú obmedzovanie jeho používania za obmedzovanie osobnej slobody, na druhej strane ignorujú postoje občanov vo svojom okolí. Je potrebné pri používaní mobilných telefónov naučiť sa ovládať nielen prístroj, ale tiež pravidlá slušnosti súvisiace s jeho používaním.

Mobilný telefón podobne, ako cigareta šíri okolo seba "škodliviny", ktorých účinok je zatiaľ predmetom skúmania. Niektoré prejavy sú zrejmé (rušenie televízneho signálu, lekárskeho prístrojov, zabezpečovacích systémov a pod.). Z toho dôvodu môžeme na používanie MT aplikovať podobné prejavy zdvorilosti, aké sú odporúčané v prípade fajčenia.

MT zásadne nepoužívame tam, kde je to zakázané. Ani tam, kde v dosahu počuteľnosti hovoreného slova sa nachádzajú ľudia. Nepoužívame ho na návštevách, v reštaurácii, v súkromnej spoločnosti, na prednáškach, na koncerte, v kine, divadle, na pracovných rokovaníach, na ulici, v kostole, na cintoríne, na pohrebe, v autobuse, lietadle a pod.

Ako vidíme obmedzení je veľa. Len zdvorilý človek sa im vie prispôbiť. Výrobcovia mobilných telefónov a operátori mobilných sietí umožňujú užívateľom uplatňovať prejavy

zdvorilosti. Tiché zvonenie, vibračné zvonenie, presmerovanie hovorov, odkazová služba, informácie o neprijatých hovoroch. To všetko sú nástroje, ktoré to umožňujú. Človeka telefonujúceho prostredníctvom mobilného telefónu na nevhodnom mieste vníma okolie ako arogantného, neprispôsobivého a egoistického. Preto má zmysel vedieť MT používať tak aby ľudí spájala a vzájomne zblížovala.

6 Udržiavanie spoločenských kontaktov

6.1 Návštevy a navštevovanie

Za návštevu pokladáme stretnutie úzkej skupiny osôb, za účelom naplnenia konkrétneho cieľa. Ten je určujúcim činiteľom charakteru návštevy, ktorá môže byť náhodná, zdvorilostná, pravidelná, krátkodobá, neočakávaná a pod. Spoločným znakom každej návštevy je skutočnosť, že spoločnosť, ktorá sa počas návštevy stretne, sa delí na hostí a hostiteľov. Od účastníkov jednej i druhej skupiny sa očakáva určité správanie pred návštevou, počas nej a tiež po jej skončení. Naplnenie tohto očakávania je podmienkou udržania a upevnenia dobrých vzťahov. Každý, kto sa spoločnosti nevyhýba, sa striedavo nachádza v úlohe hosta i hostiteľa. Byť dobrým hosťom i hosťiteľom je umenie, ktorému sa treba učiť. Nezaobíde sa bez technických a organizačných znalostí. Nadobudnúť ich je možné len štúdiom a spoločenskou praxou.

Každý návšteve by malo predchádzať pozvanie, alebo ohlásenie sa. Napríklad na doobedňajšiu návštevu, pohárik vína, ochutnávku čerstvého ovocia, partiu bridžu, posedenie pri hudbe, sledovanie športového prenosu, opekanie v prírode, oslávenie narodenín alebo návratu z cudziny a pod. Každé pozvanie, ak je prijaté, končí návštevou. Z pozvaného sa stáva hosť, z pozývajúceho hosťiteľ.

Prijatie pozvania k návšteve predpokladá materiálnu spoluúčasť alebo opätovanie pozvania, prípadne oboje. Je preto potrebné každé pozvanie zvážiť. Uvedomiť si mieru spoluúčasti, finančné a materiálne možnosti, ktoré s každou návštevou súvisia už či ide o hosta alebo hosťiteľa.

6.1.1 Dobrý hosť

Hosť prichádza na návštevu vždy v presne určenom čase, prípadne v rozpätí, ktoré je v zmysle etikety pre daný typ pozvania prípustný. Neprichádza na návštevu neohlásený, alebo bez pozvania. Na každé pozvanie odpovedá a v prípade neúčasti sa ospravedlní.

Ak hosť pri vstupe zastaví neznáma osoba poverená prijímaním hostí, hosť sa predstaví, vysvetlí dôvod svojej návštevy, prípadne ukáže svoju pozvánku.

Zdvorilý hosť vždy prinesie hosťiteľke kvety, prípadne hosťiteľom iný vhodný dar. Primeraný dar a vhodné oblečenie sú pri každej návšteve samozrejmosťou. Rovnakou samozrejmosťou pre hosťiteľa je zdvorilý spôsob odovzdania prineseného daru.

Hosť pri vstupe do miestnosti dáva prednosť ženám a starším osobám. Nesadá si skôr, kým nie je k tomu vyzvaný. Ak je hosťiteľkou žena, nesadá si kým nesadí hosťiteľka a to i v prípade, ak ho k tomu vyzvala.

Hosť prichádza na návštevu pozitívne naladený, s pocitom prispieť k pohode a príjemnému duchu spoločného stretnutia. Vyhýba sa všetkým negatívnym prejavom, šíreniu pesimizmu a negatívne ladeným rozhovorom.

Dobrý hosť vie, kedy je potrebné návštevu ukončiť a akým spôsobom. Nesmie spôsobiť, aby dal dôvod k rozchodu zídenej spoločnosti. Zásadne odchádza s tými osobami, s ktorými prišiel.

V prípade dlhodobého pobytu hosť rešpektuje zvyklosti hostiteľa a prispôsobí sa im. Nenárokuje si na starostlivosť, ktorá je hosťovi preukazovaná v prípade jeho krátkodobého pobytu.

6.1.2 Dobrý hosťiteľ

Hostiteľ je pripravený vždy a za každej situácie prijať hosťa a správať sa k nemu zdvorilo. Do domu alebo miestnosti púšťa hostí ako prvých, on vchádza ako posledný. Ak hostí prijímajú manželia, tak hosťiteľka vchádza do domu alebo miestnosti ako posledná po ženách, ale pred mužmi a dievčatami.

Hostiteľ predstaví navzájom svojich hostí, ktorí sa nepoznajú. Predstavuje ich zreteľne a zrozumiteľne celým menom, pričom o každom povie tiež stručnú informáciu podľa povahy stretnutia (povolanie, zamestnanie, vzájomný vzťah, koníčky, miesto pobytu ap.).

Hostiteľ je pripravený prijať hostí v určitom časovom predstihu. Je pripravený prijať dary a vyjadriť poďakovanie za ne. Má pripravený stôl, potrebný počet miest, nápoje, vhodné jedlá. Má pripravené vhodné témy na rozhovor a program, ktorým zaujme hostí a zabezpečí aby sa cítili príjemne.

Hostiteľ je ku všetkým hosťom rovnako vládny a zdvorilý. Nerobí medzi hosťami rozdiely. Venujem sa im celý čas a nikdy ich nenechá samotných pridlho. V prípade, že musí na chvíľu odísť ospravedlní sa. Je nezdvorilé opustiť hostí z akéhokoľvek dôvodu. Rovnako nezdvorilé je počas návštevy sledovať televíziu, telefonovať, prípadne sa venovať domácim prácam.

Povinnosťou hostiteľa je zabezpečiť aby sa hostia cítili dobre a príjemne. Udržiava komunikáciu a reguluje ju tak, aby témy boli zaujímavé pre všetkých, aby sa nevytvárali skupinky.

Ukončenie návštevy vo vhodnom okamžiku je umenie, ktoré dobrý hosťiteľ dokonale ovláda. Nesmie to spôsobiť narušenie dobrého dojmu získaného počas návštevy. Zdvorilosť prikazuje hosťiteľovi vyprevadiť hostí do predsieni, s každým sa zdvorilo rozlúčiť a zatvoriť za hosťom dvere.

V prípade dlhodobého pobytu hosťa je hosťiteľ prístupný jeho požiadavkám a snaží sa naplniť ich.

6.1.3 Zásady pozývania

V dostatočnom časovom predstihu pred rozoslaním pozvánok máme pripravený zoznam pozvaných hostí. V ňom vyznačené osoby významné, označované ako osoby VIP (very important person). Výberu hostí venujeme pozornosť, aby nevznikli nepríjemné situácie. Preto spoločne nepozývame protivníkov a osoby, ktorých prítomnosť by mohla vyvolať napätie alebo konflikty. Problémom sú i osoby nespoločenské, obtiažne komunikujúce, neovládajúce cudzie jazyky ap. Spoločnosť vyberáme primerane rovnorodú vo vzťahu k cieľu, ktorý sa návštevou má dosiahnuť.

Pozvanie musí byť jednoznačné. Musí presne určovať čas a rozsah poskytnutých služieb, ktoré hosťiteľ hosťovi poskytne. Dobrých priateľov pozývame telefonicky, alebo osobne. Osoby, ku ktorým je vzťah menej blízky, pozývame osobne alebo písomne. Ak pozývame svojich známych ústne, je prirodzené, že to nerobíme v prítomnosti osôb, ktoré pozývať nemienime.

Pozývame včas, nie v poslednej chvíli, pretože neskoro pozvaný hosť si oprávnené môže myslieť, že sme ho pozvali ako náhradu, že sa pôvodne s ním pri tejto akcii nepočítalo.

Neskoré pozvanie niekedy zavlní nielen hostiteľ, ale aj hosť, ktorý sa naozaj ospravedlnil v poslednej chvíli a hostiteľa dostal do situácie, v ktorej by prázdne miesto nevyzeralo dobre. V takom prípade sa odporúča, aby hostiteľ niektorému z priateľov situáciu otvorene opísal a nezakrýval, že prijatie dodatočného pozvania pokladáme za priateľskú výpomocou, ktorou nám urobí láskavosť.

Pozvánky sa posielajú najmenej týždeň vopred. Pri významných podujatiach oveľa skôr. Oficiálne pozvánky posielame pozvaným hosťom aj vtedy, ak svoju účasť ústne alebo telefonicky prisľúbili. Výnimkou sú rodinné oslavy a súkromné podujatia, na ktorých sa zúčastňujú osoby blízke, medzi ktorými prevládajú neformálne vzťahy.

Manželom sa posielajú spoločná pozvánka. Ženatý hostiteľ, ak pozýva s manželkou, má aj hostí pozvať s manželkami. Iba pánsku spoločnosť pozývame vtedy, ak je hlavný hosť bez manželky alebo ak ide o pracovnú alebo vyslovene politickú akciu. Tam, kde prevláda spoločenský charakter, sa pozývajú aj manželky. Ak je spoločnosť bez manželských partnerov, môžu v nej byť prítomné aj ženy z titulu svojej funkcie.

Hostiteľom je vždy konkrétna osoba, nie organizácia. Hostia sa na podujatie pozývajú individuálne, nie kolektívne. Pozvánka je v zásade neprenosná.

Nezáleží na tom, pre aký druh pozvania sa hostitelia rozhodli, či pre klasické alebo vtipné, či písomné alebo telefonické, ale vždy musí byť jasné, či je to pozvanie k stolu a či sa očakáva presnosť. Prísť k spoločnému stolovaniu neskoro je nepríjemné pre hosťa i hostiteľa. Ak niekoho pozývame na obed alebo iné stretnutie spojené s konzumáciou, požaduje sa uviesť čas, kedy hostia zasadnú k stolu. Tento čas je nie totožný s časom príchodu hosťa.

Nie je správne, ak pozveme niekoho len formálne. Príkladom je často používaná fráza: "Príďte nás niekedy navštíviť." Zdvorilosť káže takéto pozvanie neprijatť, alebo taktne poznamenať, že naplánovať je možné len konkrétny a nie virtuálny dátum.

6.2 Niektoré typy návštev

6.2.1 Neohlásená návšteva

Uskutočniť neohlásenú návštevu je potrebné pokladať vždy za nezdvorilosť. V prípade výskytu situácie, kedy neohlásená návšteva je nevyhnutná sa vyžaduje hostiteľa okamžite informovať o tejto skutočnosti. V každom prípade je povinnosťou dodržať dve podmienky:

- čas návštevy voliť tak aby hostiteľovi na minimum obmedzil plnenie jeho povinností, prípadne jeho osobných záujmov,
- dobu návštevy skrátiť na minimum.

Neohlásená návšteva vo väčšine prípadov stroskotá na neprítomnosti hostiteľa. Ak nám na návšteve záleží, je možné zanechať odkaz s prosbou o vzájomné stretnutie. V tomto prípade je vhodné použiť vizitku, pokiaľ ju vlastníme.

Ďalším dôvodom je zaneprázdnenosť, ktorá bráni hostiteľovi uvoľniť sa v čase návštevy. Je nezdvorilé dožadovať sa prijatia v takomto prípade.

Tolerovať neohlásenú návštevu je možné len v kruhu veľmi blízkych a priateľov, kde dlhodobé vzájomné vzťahy sú založené na dôvere, tolerancii a vzájomnej sympatii. I v tomto prípade sa odporúča pristúpiť k porušeniu zdvorilého správania len výnimočne.

6.2.2 Pracovné návštevy a rokovania

Každá návšteva sleduje určitý cieľ, ktorý musí byť spoločný, jasný a zrozumiteľný hosťovi i hostiteľovi. Tvorí základ obsahovej stránky. Z pohľadu spoločenského, na ktorý sa sústredíme, je podstatná formálna stránka stretnutia. Priamo neovplyvňuje obsah rokovania, ale významnou mierou prispieva k úspechu stretnutia a naplneniu stanovených cieľov.

Na pracovnú návštevu je potrebné pripraviť sa. Stanoviť čas rokovania, potvrdiť účasť na stretnutí, sústrediť potrebné podklady k obsahu rokovania, pripraviť miesto stretnutia, vybavenie potrebné k prezentácii a tiež spôsob oblečenia účastníkov zastupujúcich firmu už či na strane hostí alebo hostiteľa.

Čas pre pracovné návštevy sa prispôsobuje pracovnej dobe, ktorá sa obyčajne pohybuje medzi 8.00 hod. až 16. hod. Dohodnuté stretnutie sa ešte pred uskutočnením opätovne potvrdzuje a prípadné zmeny sa prispôbia novým termínom. Je nezdvorilé zvolať stretnutie a v jeho priebehu sústreďovať informácie, ktoré tvoria jadro rokovaní.

Návšteva sa začína presne. Neskorý príchod je považovaný za nedbalosť narušujúcu pracovný plán. Významnejších hostí čakáme na vrátnici, prípadne poveríme zamestnanca čakaním hosťa na dohodnutom mieste (stanica, letisko, parkovisko ap.).

Od hosťa sa očakáva presnosť a tá je očakávaná tiež od nás. Sekretárka alebo hosteska hosťa očakáva s tým, že hosť pokladá za osobu spoločensky významnejšiu. Hosťovi dáva prednosť. Ak musí ísť pred ním, robí tak s ospravedlnením. Pri sprevádzaní sa venuje hosťovi a nie ľuďom, ktorých stretáva. Rozhovor zbytočne nezačína, ochotne však odpovedá na otázky. Hosť uvedie na miesto stretnutia.

V šatni si hosť odloží dáždnik, kabát, klobúk, rukavice a iné svoje veci. Pri odkladaní mu sprevádzajúci muž môže pomôcť, v prípade sprevádzajúcej ženy je hosťovi ukázané miesto kam si má veci odložiť. Na sekretariáte alebo v rokovacej miestnosti ponúkžeme hosťovi miesto a poprosíme ho o vyčkanie.

Povinnosťou hostiteľa je osobne prijať návštevy. V prípade významnejšej osobnosti tak urobí už v predsieni alebo šatni. U iných návštevníkov v rokovacej miestnosti, alebo vo svojej pracovni. Pri prijatí návštevy nesedí. Hosť prijíma zdvorilo, vľúdnym slovom, podaním ruky, ponúknutím stoličky. Nepoužíva nič nehovoriace frázy. Nevenuje sa telefonovaniu, vybavovaniu agendy, alebo riešeniu problémov s inými pracovníkmi. Ak v miestnosti sa nachádzajú aj ďalšie osoby, predstaví ich. Je vhodné pri predstavení uviesť okrem mena aj funkciu, prípadne dôvod účasti osoby na rokovaní. Ak sa osoby nepoznajú, vymieňajú si vizitky postojacky alebo okamžite akonáhle zasadnú k stolu.

Pokyn k usadeniu dáva hostiteľ. Zároveň určuje miesto, kam si má ktorý hosť sadnúť. Rokovanie sa uskutočňuje pri pracovnom alebo konferenčnom stole. Ak návšteva je z inej firmy alebo organizácie, nemal by hostiteľ sedieť za svojim pracovným stolom. To si môže dovoliť len v prípade návštevy podriadeného zamestnanca alebo menej významného hosťa.

Pred začatím rokovania sa odporúča ponúknuť malé občerstvenie. Môžeme ho ponúknuť už pri príchode prostredníctvom sekretárky, ktorá sa hosťa priamo opýta na jeho želanie, prípadne mu dá možnosť vybrať si z možnej ponuky. Nápoje, zákusky, chlebičky ap., sú servírované v zmysle zásad bežného stolovania. Ako prvého obsluhujeme najvýznamnejšieho hosťa, ako posledného hostiteľa, i keď je v hierarchii najvyšším vedúcim. Ak je hostí väčší počet, postupujeme v zmysle zásad jednotnej obsluhy z jednej strany, pričom posledného obsluhujeme hostiteľa.

Priebeh stretnutia nesmú rušiť iní návštevníci ani telefónne hovory, či dokonca mobilné telefóny. Ak volá nadriadený, návšteve sa ospravedlníme. Pokiaľ príde nadriadený osobne, predstavíme ho návšteve. Najdôležitejšie odkazy prináša sekretárka na lístočku, prostredníctvom ktorého je možné operatívne zariadiť nevyhnutné záležitosti.

Po ukončení rokovania dáva pokyn k ukončeniu návštevy hostiteľ, ktorý sa s hosťami rozlúči. Je zdvorilé rozlúčiť sa s hosťom spôsobom zodpovedajúcim privítaniu hosťa. V niektorých firmách je spracovaná vnútropodniková etiketa, ktorá upravuje spôsob prijímania návštev.

6.2.3 Oficiálne návštevy a prijatia

Slovo oficiálny naznačuje, že návštevy tohto druhu sú špecifické. Je možné ich rozdeliť na oficiálne návštevy v bežnom spoločenskom styku a oficiálne návštevy na najvyššej úrovni, ktoré sú riadené štátnym protokolom.

Tento typ návštev má formálny charakter, ktorého cieľom je pripomenúť si určitú osobnosť, udalosť, udeliť ocenenie, vyzdvihnúť zásluhy a pod. Obyčajne ide o stretnutie osoby veľmi významnej (VIP) s osobou, alebo osobami spoločensky menej významnými. Napríklad prijatie zamestnanca generálnym riaditeľom koncernu, občanov u prezidenta republiky, študenta rektorom univerzity ap. Podnet k stretnutiu môže pritom vzniknúť na strane osoby významnej rovnako, ako na strane osoby spoločensky menej významnej. Je vrcholne nezdvorilé a spoločensky neospravedliteľné ak priebeh návštevy na takejto úrovni nezodpovedá príslušným spoločenským normám určených protokolom.

6.2.4 Blahoželanie

Blahoželanie je najčastejším dôvodom návštevy. Blahoželáme k narodeninám, jubileu, meninám, narodeniu nového člena domácnosti, k sobášu, k udeleniu vyznamenania, povýšeniu, k životnému úspechu a pod. Väčšinou sa jedná o zdvorilostnú návštevu, na ktorú sa vopred ohlásime. Čas návštevy sa volí po dohode s hostiteľom a môže ním byť ľubovoľná hodina dňa. Na návštevu prichádzame s vhodným darom a zotrávame u hostiteľa približne 30 až 40 minút. Blahoželať je samozrejme možné i prostredníctvom listu, telefónu alebo telegraficky. Pokiaľ s dotyčnou osobou máme bližší vzťah, je forma osobného kontaktu potrebná.

6.2.5 Kondolencia

Tento druh návštevy patrí medzi najneprijemnejšie stretnutia. Rozhodnúť sa medzi osobnou návštevou a písomným vyjadrením sústrasti je citlivou záležitosťou. Pozitívne sa rozhodujeme vtedy, ak sme presvedčení, že našou návštevou zmiernime pozostalým žiaľ, prípadne ak im môžeme ponúknuť pomoc pri riešení ich zložitej situácie, ktorá úmrtím člena rodiny vznikla. Ide o ohlásenú návštevu, ktorú sa odporúča uskutočniť v poobedňajších hodinách.

6.2.6 Návšteva chorého

V tomto prípade je miestom návštevy dom, byt alebo nemocnica. Vyžaduje sa citlivý prístup a ohľaduplné správanie. Vopred sa informujeme u známych o zdravotnom stave chorého, aby sme vedeli ako sa počas návštevy správať a čím je možné navštíveného potešiť. Počas návštevy sa snažíme chorého povzbudiť, informovať ho o aktuálnom dianí. Vyhýbame sa rozhovoru o chorobe navštíveného. Pokiaľ pacient na túto tému sám otočí rozhovor, trpezlivo ho vypočujeme. Návšteva u chorého nesmie vyvolať dojem, že sme ju urobili z povinnosti.

V nemocnici platí návštevný poriadok, ktorý je nutné dodržiavať rovnako ako skutočnosť, že na návštevu nechodíme chorý a chorému neprinášame nevhodné jedlá. Je vhodné pri návšteve doniesť dar, ktorý chorému spríjemní pobyt v nemocnici.

6.3 Dary a obdarovanie

Niet človeka, ktorému by prijatie daru nerobilo radosť. Dary od nepamäti zohrávali dôležitú úlohu vo vzájomnej komunikácii medzi ľuďmi a národmi. Väčšinou je slovo dar spojené s niekým, komu chceme urobiť radosť, preukázať úctu, vd'aku, sympatiu, prípadne iný prejav.

Darom je možné dosiahnuť i opačný účinok. Môže osobu uraziť, ponížiť, dokázať jej neschopnosť. Je to nezdvorilé a nechtiac sa takýto výsledok môže dostať v prípade, kedy nie je rešpektovaná osobnosť obdarovaného, ním uznávané hodnoty a spoločenská etiketa, kedy darca z prílišnej horlivosti, alebo zahľadenosti do seba, stráca schopnosť triezvo uvažovať.

Obdarovať je umenie. Je to výnimočný stav, ktorý darcu stavia pred problém, aký dar zvoliť. Ako prostredníctvom daru vyjadriť to, čo sa povedať chce. Ako všetko v živote, i dar sa dá "odfláknúť". Niekedy na tom nezáleží. Napríklad ak dar plní kulisu niečoho dôležitejšieho, ak je darovaný pri všednej príležitosti, ak dar samotný je nepodstatný. Ak sa ale jedná o výnimočnú udalosť, je potrebné prispieť k jej výnimočnosti výnimočným darom.

Výnimočnosť sa dá vyjadriť rôzne. Darom nevšednej hodnoty. Trvalým záväzkom, ktorý obdarovaného naplní šťastím. Nevšednou vecou, hoci zanedbateľnej hodnoty, pokiaľ vyvolá u obdarovaného rovnako výnimočné pocity ako udalosť, ku ktorej sa tento "výnimočný dar" viaže. Výnimočným darom môže byť fyzická prítomnosť niekoho, povedanie niečoho, alebo len obyčajný úsmev, bozk, pohladenie, či úprimný stisk ruky.

Dar zostane vždy niečím, čo sa viaže v danom čase k obdarovanému a čo reprezentuje darcu. Preto nikdy, ani pri tej najobyčajnejšej príležitosti sa neodporúča dať dar, do ktorého darca nevložili kúsok seba.

6.3.1 Ako vybrať vhodný dar

Vybrať vhodný dar patrí k spoločenskému vkusu. Cena je nie dôležitá. Hodnotný a trvalý dar, je možné dať len vtedy, ak darca presne vie čo vo svojom vnútri k obdarovanému cíti. Tiež to, čo on cíti k nemu. Musí poznať jeho túžby, želania, záujmy, jeho radosť, starosti, vnútorné pocity, charakteristické prejavy jeho osobnosti. Často aj skutočných potrieb. Je toho veľa, čo podmieňuje výber vhodného daru.

Dar vyberáme v dostatočnom predstihu. Je potrebné dozvedieť sa, čo spôsobí obdarovanému najväčšiu radosť, sledovať jeho reakcie a všímať si o čom hovorí. Niekedy sa o vhodnom dare zmieni sám. Niekedy je vhodné poradiť sa s členmi rodiny, v obchodných kontaktoch so spolupracovníkmi, asistentom alebo sekretárkou.

Etiketa dáva jednoznačne prednosť starostlivo a citlivo vybranému daru pred okázalými prejavmi jeho finančnej hodnoty. Je potrebné vedieť, že chlapec by nemal dávať dievčaťu pred svadbou nič cenné. Taktiež dievča smie chlapca obdarovať len drobnosťou. Muž cudzej žene nemá darovať obuv, časti odevu a už vôbec nie spodnú bielizeň. To sa vyhradzuje manželovi. Samozrejme platí to i obrátene.

Kozmetika sa dáva len v prípade ak darca pozná oblúbenú značku. Peňažný dar dávame len výnimočne a to v okruhu blízkeho príbuzenstva alebo v prípade sponzorstva a charity. Každý dar sa dáva bez okázalosti, s úprimným citom. Dar má potešiť, nie zaväzovať.

Aj spôsob prijímania darov je dôležitý. Etiketa prikazuje dar rozbaľiť v prítomnosti darcu. Pri väčšom počte darov možno počkať, ale poďakovanie je potrebné vyjadriť okamžite. Pri rozbaľovaní darov prejavíme náležitú radosť aj v prípade, kedy dar očakávanie nenaplnil. Darovaný alkohol, bonboniéru, či iné požívateľiny otvárame pri vhodnej príležitosti. Uchováваме ich len v prípade, ak hosťiteľ má v ponuke podobný druh v dostatočnom množstve.

Nevyžaduje sa odovzdať dar pri každej príležitosti osobne. Darčekový kôš, košík s exotickým ovocím, kyticu kvetov alebo kartón vína, je možné poslať prostredníctvom doručiteľa spolu s vizitkou. Etiketa predpokladá, že nikto neprijíma ani nedáva dar, ktorého úmysel nie je jasný, alebo ak tento úmysel je jasne podmienený určitou protislužbou, ktorú nemôžeme splniť, alebo splnenie ktorej je neetické, prípadne hodnotené ako prijímanie úplatku.

6.3.2 Kvetý ako dar

Kvetý sú najčastejšie využívaný dar pre ich univerzálnosť, cenovú dostupnosť a rozmanitosť. Predstavujú najkrajšiu formu poďakovania matke, manželke, priateľke, spolupracovníčke, ale i lekárke, učiteľke a pod. Sú vhodným darom pri vzájomných stretnutiach, významných príležitostiach, pre domácu pani pri oslavách. Rovnako je možné poďakovať sa kyticou po náročnejšej návšteve.

Dôležité pri darovaní kvetov je rozhodnutie, aký druh vybrať. Zásadne darujeme rezané šľachtené kvety. Kvetý v kvetináčoch alebo sušené, prípadne poľné kvety, je možné darovať osobe, ktorá v takomto druhu kvetov má záľubu, prípadne je to jej zberateľská vášeň. Herečkám nedávame karafiáty. Podobne muž nedáva cudzej žene červené ruže. Chryzantémy sú kvety pre cintorín, i keď dnešné vyšľachtené druhy sú obľúbeným kvetom mnohých žien. V tradičnej spoločnosti sa darovaniu chryzantém radšej vyhneme.

Pri darovaní používame nepárny počet kvetov. V prípade kytice obsahujúcej viac ako 11 kvetov na počte nezáleží. Párny počet kvetov dávame do pohrebnej kytice. Kvetý prenášame voľne, nehanbíme sa za ne na verejnosti. Odovzdávame ich ľavou rukou, vždy odbalené. Výnimkou je dekoračný priesvitný obal, ktorý tvorí súčasť aranžovania kytice.

Etiketa darovania kvetov je k mužom otvorenejšia než k ženám. Platí zásada, že muž môže dať kyticu žene kedykoľvek, žena mužovi len výnimočne. Naopak, príležitostí k darovaniu kvetov žene je neobmedzené množstvo, mužom dávame kvety len výnimočne. Príkladom je životné jubileum, návšteva v nemocnici, výnimočné ocenenie a pod.

Výnimočná situácia, ktorá sa nezaobíde bez kvetov je, keď mladý muž ide požiadať o ruku svoju vyvolenú. Vtedy je potrebné odovzdať jednu kyticu matke a druhú, v svetlejších farbách, svojej snúbenici. V prípade svadby zabezpečuje kyticu pre nevestu vždy ženich.

7 Spoločenský styk na verejnosti

Väčšinu svojho života trávime v prostredí, v ktorom ľudia okolo vedľa nás. Poznajú nás. Vedia s čím sa môžu na nás obrátiť, v čom im vieme pomôcť, alebo čím oni môžu byť osožní nám. V tomto prostredí sa správame isto. Poznáme dobre jeho spoločenskú etiketu a znej vychádzajúce vzory zdvorilého správania. To, že nie sme v tomto prostredí anonymní mnohých zväzda k pocitu, že v okamžiku vzdialenia sa z teritória vplyvu sa môžu správať úplne ináč. Tu si musíme uvedomiť, že náš obraz v očiach iných nevytvárame predstieraním, ale tým, aké vzory správania si skutočne osvojíme. Spoliehať sa na anonymitu sa neoplatí. Dnes je možné známeho

človeka stretnúť všade. Naše prejavy nezdvorilosti pri takomto stretnutí sa šíria oveľa rýchlejšie ako tie, ktoré sú v súlade s ňou. Spoločenský človek si je vedomí potreby správať sa zdvorilo v každej situácii a tiež v prostredí, v ktorom je anonymný.

Pocit anonymity je relatívny. Čím je osoba spoločensky významnejšia, tým širšie okolie vníma jej správanie. Toto správanie hodnotí a podľa neho si následne upravuje svoje vlastné vzory. Preto mnoho firiem dôsledne dbá na správanie svojich manažérov nie len v prostredí svojej firmy, ale tiež mimo nej. Preto sa nehanbime správať slušne. Budeme prekvapení, koľkokrát v živote sa stretneme s osobami, ktoré názor o nás si vytvorili na základe nášho správania na miestach, na ktorých by sme to vôbec nečakali.

7.1 Všeobecné prejavy zdvorilosti

Sú krajiny, kde prejavy zdvorilosti sú vnímané ako samozrejmosť. U nás pozorujeme opačný trend. Zdvorilý človek je vnímaný ako podivín a to hlavne medzi mládežou. Je to dôsledok zanedbania výchovy. Chýba vzájomná úcta, prejavovanie zdvorilosti v rodine, v škole, medzi priateľmi. Takéto prejavy tiež pokladáme za nezdvorilosť.

Medzi základné prejavy zdvorilosti patrí nie len jej prejavovanie ale tiež taktné upozornenie na prípady, v ktorých k porušeniu zdvorilosti dochádza. Tiež zdvorilé prijatie prejavov zdvorilosti. Neodmietanie ich a poďakovanie sa za ne. Príkladom je uvoľnené miesto, uprednostnenie v čakárni, prenechanie výhody a pod.

7.2 Osobné teritórium

Každý človek potrebuje mať vo svojom okolí určitý voľný priestor, ktorý je závislý na mnohých faktoroch. Vniknutie cudzej osoby do tejto "zóny nedotknuteľnosti", vyvolá u osoby nepríjemný pocit, ktorý môže vyústiť do osobnej konfrontácie, alebo iných nepredvídateľných reakcií. Príkladom je tlačenie sa v autobuse, prisadnutie si cudzej osoby na lavičku v parku, nepríjemný pocit z objímania, nechť bozkávať sa.

Osobné teritórium je potrebné rešpektovať. Taktný človek vie dodržať potrebný odstup a naopak, vie vycítiť potrebu druhého po fyzickom kontakte, ktorý vždy musí byť v medziach zdvorilosti. Mali by sme preto vedieť rozoznávať a dodržiavať:

- odstup na verejnosti,
- odstup v spoločnosti,
- osobný odstup,
- intímny odstup.

7.3 Fajčenie a žuvanie

Fajčenie na ulici je nezdvorilé. Tento zákaz má racionálny základ v tom, že dymom z cigarety znepríjemňujeme ovzdušie okoloidúcim a nedohorenými cigaretami znečistíme prostredie. To isté platí o používaní žuvačiek. Prežúvanie, odplúvanie a vyplúvanie zvyškov žuvačiek zanecháva neestetické stopy, ktorých odstránenie je obtiažne.

Fajčenie je modernou spoločnosťou vnímané negatívne. Je to prejav slabosti, ktorý z dôvodu preukázanej škodlivosti, spoločnosť nepodporuje i keď zdvorilosť prikazuje zachovať voči fajčiarom tolerantnosť. Fajčiar z tohto pohľadu je postavený do role žiadateľa, ktorému spoločnosť nie je povinná vyhovieť. Tento postoj je v mnohých krajinách, vrátane Slovenska, umocnený zákonom. Preto vzájomné kontakty fajčiarov a nefajčiarov v každodennom živote sú previerkou zdvorilosti, ohľaduplnosti a tolerancie.

Okrem už spomenutého vedomého porušovania si zdravia fajčiarov, je druhotným nepríjemným prejavom fajčenia cigaretový dym a následný pach všetkého, čo sním prichádza do dlhodobého kontaktu. U fajčiarov je potrebné osobitnú pozornosť venovať hygiene, pretože sami necítia tabakový zápach. Musia dbať na čistotu prostredia a minimalizovať vplyvy nimi spôsobeného znečistenia.

7.4 Jedenie

Jesť na ulici je nezdvorilé s výnimkou miest, ktoré sú k tomu určené. K vysvetleniu stačí jednoduchá pomôcka. Ak niečo konzumujeme na mieste, kde druhí nemajú možnosť si objednať ten istý pokrm, nápoj alebo zákusok, je zdvorilé ponúknuť ich. S touto pomôckou vystačíme pri akomkoľvek rozhodovaní sa, či máme odbaliť čokoládu na ulici, napiť sa z fľaše minerálky na prednáške, alebo vybaľiť si rezeň pri ceste autobusom.

Ak nemáme možnosť ponúknuť všetkých v okolí, prípadne podeliť sa o sústo s nimi, vyhľadáme tiché miesto, na ktorom uspokojíme svoju potrebu. I pri tomto riešení je potrebné byť zdvorilý. Naše konanie nemá byť provokatívne ale ani prejavom našej lakomosti, alebo inej negatívne vnímanej vlastnosti.

7.5 Pohyb a sprevádzanie osôb

Pravidlá pohybu po ulici v mnohom pripomínajú pravidlá cestnej premávky. Na všetkých chodníkoch, po ktorých sa pohybujú chodci, chodíme po pravej strane. Chodcov obchádzame z ľavej strany, ak na chodníku nie je dost' miesta zostaneme stáť na jeho okraji bokom. Tieto a ďalšie pravidlá vnímame viac menej intuitívne. Mnoho vzorov, ktoré korešpondujú so sprevádzaním osôb rôznej spoločenskej významnosti a so vzájomným stretávaním sa týchto osôb, nám často robia komplikácie. Príkladom je stretnutie sa na ulici so známymi, s našimi podriadenými, s prezidentom republiky a pod.

Najmenšou a súčasne najčastejšou skupinou sú dve osoby. Napríklad nadriadený – podriadený, žena – muž. Pri takomto zoskupení kráča spoločensky menej významná osoba po ľavej strane osoby spoločensky významnejšej. Muž po ľavej strane ženy. Muž má batožinu v ľavej ruke, žena svoju kabelku v ruke pravej.

Muž, ak kráča so ženou, automaticky prevezme jej batožinu, nákupnú tašku alebo iný predmet. Netýka sa to osobnej kabelky. Tú môže muž v prípade potreby krátko podržať, nie však niesť.

Nie je praktické, aby vedľa seba išli viac než tri osoby. Ostatné osoby sa potom radia za sebou. V prípade sprevádzania väčšej skupiny ide v jej čele sprievodca, za ním podľa protokolárneho poradia ostatné osoby. Úlohou sprievodcu je nie len podávať odborný výklad, ale tiež účastníkov skupiny chrániť pred prípadným rizikom, úrazom, ohrozením a pod. Preto podľa situácie je spoločensky najvýznamnejšia osoba uprednostňovaná a jej poloha v skupine premenná. Príkladom je daždivé počasie, kedy dve ženy idú pod dáždnikom a muž nejde v strede, ale za nimi.

Často nesprávne riešenou situáciou je chôdza po schodoch. Tu platí logické vysvetlenie. Spoločensky významnejšia osoba kráča vždy tak, aby jej osoba spoločensky menej významná mohla v prípade nehody pomôcť. Preto hore schodmi kráča muž za ženou, pri schádzaní pred ňou. Platí to i v dopravných prostriedkoch, kedy muž žene pomáha nastúpiť, prípadne vystúpiť. Výnimkou môže byť situácia, kedy pri nástupe, prípadne výstupe, hrozí žene nebezpečie. Je

vecou taktu spoločensky menej významnej osoby, aby okamžitú situáciu posúdila. Napríklad v prípade, kedy muž sprevádza ženu v sukni na strmých schodoch, alebo na rebríku.

7.6 V dopravnom prostriedku

Dopravné prostriedky sú najčastejším miestom prezentácie zdvorilého správania. Je množstvo situácií, ktoré je potrebné zvládnuť. Uvedieme niekoľko modelových príkladov, z ktorých je možné odvodiť ďalšie vzory správania.

Príchod na miesto nástupu a zaradenie sa medzi čakajúcich na poslednú pozíciu v rade je prejavom kultúry cestovania a kultúrnej vyspelosti národa. Zdvorilý človek pozorne vníma situáciu v jeho bezprostrednom okolí a taktne upozorní na prípadné prejavy porušenia zdvorilosti. Súčasne sa snaží odhadnúť spoločenskú významnosť osôb vo svojej blízkosti.

Po príchode dopravného prostriedku sme pripravení na nastupovanie, pričom čakáme na pokyn dopravcu. V prípade, že v blízkosti sú osoby spoločensky významnejšie, prepustíme im svoje poradie (chorým, ženám a mužom s deťmi na rukách, ženám podľa veku, atď.) Po výzve vstúpime do dopravného prostriedku. Vodiča autobusu, alebo spolucestujúcich v kupé slušne pozdravíme.

Pri usadení sa v dopravnom prostriedku taktiež rešpektujeme poradie spoločenskej významnosti. I v prípade, že máme zakúpenú miestenku do autobusu. Ona nie je výkupným, ktorým sa zbavíme slušnosti. Naopak, je zvýraznením prejavov našej ohľaduplnosti a taktu voči spoluobčanom. Je zdvorilé aby sediace a stojace osoby, spoločensky rovnocennej významnosti, sa počas dlhšej doby cestovania na sedadle dopravného prostriedku striedali.

Pokiaľ v dopravnom prostriedku nie sú voľné miesta na sedenie, je nezdvorilé obsadzovať miesta, ukladať batožinu na sedadlo, ponechať sedieť školopovinné dieťa vedľa dospelého. Rovnako nezdvorilé je neprijat' ponúkané miesto, vyzývať iných aby uvoľnili miesto ak tak bolo potrebné urobiť vyzývateľovi, i keď sediace osoby sú od vyzývateľa spoločensky menej významné.

7.7 Auto a taxík

Každý dopravný prostriedok má miesta, ktoré sú výhodnejšie. Kritériom výhodnosti je bezpečnosť, výhľad, pohodlie a pod. V osobnom automobile sa za najbezpečnejšie považuje miesto na pravej strane vzadu. Na toto miesto usádzame spoločensky významnejšie osoby.

Osobám spoločensky významnejším, pomáha osoba spoločensky menej významná pri nastupovaní a vystupovaní, pri ukladaní batožiny, pri usádzaní sa. K prejavom zdvorilosti patrí aj zatváranie a otváranie dverí automobilu, vyplatenie účtu za taxík, ako aj ochota pomôcť v prípade výskytu neočakávanej situácie.

V súkromnom automobile rešpektujeme vodiča. Je rozhodujúcou osobou. Nesie zodpovednosť za všetkých cestujúcich. Preto sa snažíme umožniť mu aby sa mohol plne sústrediť na vedenie vozidla. Je neprípustné fajčiť vo vozidle bez jeho súhlasu, viesť hlasnú konverzáciu, klásť mu rôzne otázky, ktoré by rozptyľovali jeho pozornosť. Priam nebezpečné sú poznámky týkajúce sa spôsobu jeho jazdy, ako i rady smerujúce k odstráneniu jeho nedostatkov.

Od vodiča sa očakáva tolerantnosť voči cestujúcim. Hlavne ak ho požiadajú o pomalšiu jazdu, urobenie krátkej prestávky, prípadne inej láskavosti súvisiacej so spríjemnením cestovania.

7.8 V hoteli a reštaurácii

Zariadenia spoločného stravovania a ubytovania sú špecifické tým, že hostiteľa zastupuje odborne vyškolený personál a hostí, medzi ktorých tiež patríme, osoby spravidla neznáme. Spôsob správania a vzájomnej komunikácie vychádza v takomto prostredí z etikety, ktorá je zhodná so vzťahom hosť a hostiteľ, pričom sú rešpektované špecifické danosti stravovacieho alebo ubytovacieho prostredia.

Náročnosť poznania etikety a jej uplatňovania v spoločenskom styku narastá so stúpajúcou kvalitou a úrovňou poskytovaných služieb. Sme svedkami, že mnohokrát, to platí len na strane personálu. Niektorí, i keď dobre finančne situovaní hostia, žijú v predstave, že mať peniaze dáva možnosť kúpiť si nezdvorilé správanie. Zabúdajú, že len múdry človek ich vie používať tak, aby sa nemusel on a jeho príbuzní hanbiť za to, že je bohatý.

Práve správanie sa v reštaurácii, je sledované personálom a mnohými ďalšími osobami, o pôvode a postavení ktorých nemôžeme vedieť. Dojem, ktorý hosť po sebe zanechá v zariadení sa zaplatiť ani vrátiť nedá. Čím sme významnejší, tým pozornejšie sleduje okolie naše správanie. Pri stolovaní a trávení voľného času obzvlášť.

7.8.1 Vstup a pobyt

Do zariadenia vstupuje prvý pán alebo ten, kto skupinu sprevádza. Ak je to potrebné, najvýznamnejšej žene pomôže vyzliecť kabát a postará sa o jeho uloženie. Ostatní muži v skupine pomáhajú zostávajúcim ženám, pričom taktne pomáhajú tej žene, ktorá je k nim najbližšie. Ostatné ženy nečakajú a pomôžu si samy. Do priestoru reštaurácie žena a muž nevstupujú do seba zavesení. Muž partnerku sprevádza a podľa jej želania vyberie miesto. Je možné ponechať partnerku v zádverí, vybrať miesto a vrátiť sa pre ňu. V lepších reštauráciách sa pri vstupe do zariadenia hostí ujme obsluhujúci personál, ktorí ich uvedie k voľnému stolu. Ak je voľných stolov viac, ponúkne možnosť výberu, prípadne sa opýta na želanie. Hostí uvedie k stolu tak, aby im želanie čo najpresnejšie splnil.

Ak si chceme prisadnúť k čiastočne obsadenému stolu prítomných najskôr pozdravíme a vypýtame si dovoľenie. I keď očakávame súhlas, v prípade zamietavej odpovede sa úctivo poďakujeme.

Nie všetky miesta v reštaurácii sú rovnocenné. Výhodnejšie sú tie, ktoré sú chránené pred prevádzkou, z ktorých je dobrý výhľad po miestnosti. Ponúkame ich spoločensky významnejšej osobe.

Pri usádzaní muž odsunie stoličku, ponúkne ju žene aby si sadla a pomáha jej usadiť sa. Ak funkciu hostiteľa preberá obsluhujúci personál, prenechá muž túto úlohu jemu. Muž si potom sadá oproti žene, alebo po jej ľavej strane. Pokiaľ by miesto bolo pre ženu spoločensky nevýhodné, taktne navrhne, kde sa kto usadí.

Ak prichádza muž so ženou ku stolu, pri ktorom sedia známi, mali by muži pri stole povstať, pozdraviť sa, prípadne podať si ruky, vyčkať až sa žena usadí, až potom si opäť sadnúť. Je zdvorilé od muža povstať pri stole i v prípade, ak si k stolu prídu sadnúť neznámi ľudia, ktorým spoločnosť dovolila prisadnúť si. V prípade, že k stolu si prisadne žena bez sprievodu, pomôže jej usadiť sa. Pokiaľ muž prichádza do reštaurácie sám, nemal by si vybrať miesto, kde sedí sama žena. Podobne žena neprijme miesto pri stole, kde sedia viacerí muži.

Spoločnosť pri stole sa venuje sebe. Prejavom nezdvorilosti je viesť rozhovory s okoloidúcimi alebo s hosťami pri iných stoloch, pozorovať iných hostí a mať nemiestne poznámky na ich adresu.

V prípade stretnutia známych v reštaurácii ich zdravíme posediačky. Muž vstane len v prípade, že chce podať ruku. Komunikácia je obmedzená len na pozdrav a pár zdvorilostných slov. V prípade, že chceme viesť dlhší rozhovor prizveme známu osobu k stolu. V takom prípade je zdvorilé predstaviť ju všetkým prítomným.

Ak nás pri prechode reštauráciou pozdravil známy, odpovedáme na pozdrav úklonom hlavy, pričom zdravíme nie len jeho, ale celú spoločnosť. Spoločnosť na pozdrav odpovedá zhodne. K pozdravu patrí aj pohľad do tváre všetkých zúčastnených.

7.8.2 Konzumácia

Dôvodom k návšteve reštaurácie je prevažne konzumácia jedál a nápojov. Personál s cieľom uspokojiť dôvod návštevy ponúkne hosťom jedálny lístok. Host' sa môže s čašníkom poradiť o vhodnej ponuke, najmä pri zostavení vhodného menu.

Ak do reštaurácie prišla skupina hostí spoločne, začínajú objednané jedlo konzumovať tiež spoločne. Obsluhujúci personál zabezpečí obyčajne skupine hostí podanie jedla v približne rovnakom čase. Ak spoločnosť naznačí, že prinesené jedlo je potrebné skonzumovať aby nedošlo k jeho znehodnoteniu, je možné pustiť sa do jedenia v prípade, že sa nejedná o studený chod. Vtedy je potrebné počkať na ostatných. V reštaurácii, ale tiež doma, je nezdvorilé ochutnávať jedlo svojho suseda.

Konzumovanie nápojov má tiež svoje pravidlá. Obsluhujúci personál by ich mal poznať rovnako ako host'. Predovšetkým sa to týka vína, ktoré je najčastejšie podávaným nápojom pri každej slávnostnej príležitosti. Už táto skutočnosť naznačuje, že podať nekvalitné víno je nezdvorilosť rovnako ako nevedieť ohodnotiť víno kvalitné.

Pri objednaní značkového vína čašník otvára fľašu v prítomnosti host'a. Ten ochutná víno a schváli jeho podanie kývnutím hlavy, prípadne sprievodným slovom. Host' schvaľuje len jeho nezávadnosť. Predpokladá sa, že pozná značku ktorú objednal a nie je prekvapený jeho chuťou a kvalitou.

Dolievanie vína je možné len do prázdnych pohárov. Je to starosť hostiteľa, prípadne čašníka. Nedopitý pohár je znakom, že host' si ďalšie doliatie neželá. Etiketa pripúšťa dolievať červené víno i do nedopitého pohára. V každom prípade je prejavom zdvorilosti hostiteľa vyžiadať si pri dolievaní súhlas host'a.

Správanie sa pri stole v reštaurácii je zhodné so stolovaním pri iných príležitostiach. Používanie príboru, servítky, pláteného obrúsku a ďalších súčastí stolového inventáru musí byť v súlade so spoločenskou etiketou.

7.8.3 Účet a úhrada

Pred vstupom do reštaurácie musí host' vedieť, kto bude hradiť náklady spojené s pobytom v reštaurácii. Je nezdvorilé pred účtujúcim čašníkom dohadovať sa, kto, čo, bude platiť, prípadne požičiavať si peniaze na zaplatenie úhrady, s ktorou nebolo počítané. Je nezdvorilé očakávať, že útratu za nás uhradí niekto iný.

V prípade pozvania automaticky platí, že pozývajúci je v úlohe hostiteľa a tým aj osobou znášajúcou náklady na pobyt v reštaurácii. V prípade, že pozvanie nie je interpretované dostatočne jasne je na osobe, ktorá pozvanie prijíma, opýtať sa priamo na spôsob úhrady.

Úhrada účtu má prebiehať v ústraní. Čašník by mal účet priniesť osobe, ktorá objednávala. Ona zodpovedá za zúčtovanie pobytu. Tá požadovanú čiastku uhradí vložení príslušnej výšky útraty do obrúska na prinesenom tanieriku, alebo vopred sa vzdiali od stola a účet vyrovná s čašníkom mimo dohľad hostí. Je nezdvorilé od hostí vyzvedat' aká bola útrata, prípadne vykonať jej úhradu za hostiteľa, ako to nebolo vopred dohodnuté. Rovnako nezdvorilé je uhradiť útratu za niekoho iného, ak s tým hostiteľ nesúhlasí.

Súčasťou platby je aj prepitné. Sú rôzne názory na jeho dávanie. V bežnej etikete je prepitné pokladané za formu vyjadrenia spokojnosti host'a a ocenenia práce obsluhujúceho personálu. Bežne je za optimálnu výšku pokladaná čiastka 5 až 10 % z účtu. V žiadnom prípade nepatrí prepitné v prípade, že sme so službami nespokojní. Podobne vynucovanie si prepitného rôznymi prejavmi obsluhy je nezdvorilé.

7.9 Kultúrne podujatia

Spoločným znakom všetkých kultúrnych podujatí je priniesť záujemcom o ne hodnotný kultúrny zážitok. Ide o nehmotný tovar, ktorého hodnota závisí od mnohých okolností. Najdôležitejšou je nerušené vnímanie deja, ktorý prostredníctvom filmového plátna, divadelnej scény alebo koncertného vystúpenia sa dostáva k divákovi. Táto skutočnosť jednoznačne určuje základnú požiadavku spoločenskej etikety, prísť na miesto podujatia v dostatočnom časovom predstihu pred jeho začiatkom. Rušiť divákov počas vnímania deja akýmkoľvek spôsobom je nezdvorilé.

7.9.1 Divadlo

Na predstavenie prichádzame vždy čistý a v oblečení, ktoré zodpovedá príležitosti. Do opery a divadla chodíme zásadne v slávnostnom obleku. Neobstojí tvrdenie, že súčasná etiketa toleruje prípadné odchýlky. Kultúrne podujatie nás vytrháva zo všedného dňa, uvádza do inej nálady, utvára atmosféru výnimočnosti. Oblečenie k tomu významne napomáha. Prirodzene, je potrebné vždy prihliadať na prostredie do ktorého ideme. V prípade, že predstavenie sa odohráva v pivničných priestoroch alebo študentskom klube, je oblečenie potrebné tomuto prostrediu prispôbiť. Tu sa pripúšťa úplne neformálne oblečenie. Niekedy sa dokonca očakáva jeho originalita.

Sprevádzajúci muž cestou zo šatne zakúpi program pre sprevádzanú partnerku. Do divadelnej sály vstupuje vždy prvý s lístkami v ruke, ktoré odovzdá uvádzačke. Pokiaľ takáto osoba sa v sále nenachádza zavedie dámu k príslušnému radu sám.

Vchádzanie do rady sediacich robí mnohým problémy. Iniciatívu zásadne preberá muž. Sediach na začiatku radu slušne pozdraví a poprosí o dovoľenie prejsť k svojmu miestu. Nepredpokladá sa záporná odpoveď. Sediaci vstane a sprevádzajúci muž spoločne s ďalšími osobami čelom k sediach prechádza rad smerom k svojmu miestu. Pri prechádzaní sa obmedzí sa na stručné poďakovanie. To nemusí byť adresované verbálne každej osobe.

Rozhovor vedený pred začiatkom predstavenia, alebo v jeho prestávke, musí byť tlmný. Vyvarujeme sa témam, ktoré by mohli vyvolať nevôľu, rozhorčenie alebo prejavy nadmerných emócií. Počas predstavenia nevedieme žiadne rozhovory s výnimkou úsečných poznámok oceňujúcich výkon hercov prípadne scénických prejavov.

Divadelné predstavenie nesledujeme strnulo ale spontánne reagujeme na všetky prejavy, ktoré ovplyvnili naše pocity. Herci ich na scéne očakávajú a svoje vystúpenie im prispôbujú.

Výkrikov, hlasných prejavov a iných spontánnych prejavov, ktoré sú vulgárne a nezdvorilé sa zdržíme.

Počas prestávky nenecháva muž dámu v hľadisku nikdy samotnú. Využije možnosť prejsť sa vo foyer (foajé), pozdraviť sa so známymi, navštíviť bufet. Ak dáma nemá záujem, zostáva v hľadisku s ňou.

Koniec predstavenia oceníme vždy potleskom a to i v prípade, kedy sa nám predstavenie nepáčilo. Výraznú spokojnosť oceňujeme dlhším potleskom. Z hľadiska neodchádzame okamžite po skončení predstavenia. Netlačíme sa a nerazíme si cestu k šatni. Pokojne sa postavíme do rady a vyčkáme náš čas. Je vhodné po predstavení zájsť do divadelnej kaviarni, baru, reštaurácie. Pokiaľ sme boli pozvaní zúčastniť sa slávnostnej premiéry je povinnosťou zúčastniť sa tiež pripravených sprievodných podujatí.

Oneskorený príchod do divadla sa toleruje len do lôže. Po poslednom zvonení sa dvere obyčajne do hľadiska zatvárajú. Oneskorený návštevník zostáva stáť v pozadí, kde vyčká do prestávky. Ak je voľné zadné sedadlo môže si sadnúť. Ak neskoro príde dáma, najbližšie sediaci muž jej uvoľní miesto, prípadne sa o ňu postará. Dámam patria v lóži vždy predné - najvýznamnejšie miesta.

7.9.2 Koncert a iné podujatia

Návšteva koncertu má podobné zásady ako návšteva divadla alebo opery. Počas sledovania produkcie vnímame vystúpenie a vyvarujeme sa akýchkoľvek prejavov vrátane kýchania a kašľania. Ocenenie vystúpenia sa tu deje na rozdiel od opery až po vypočutí si celého diela.

Pri premiére filmového predstavenia, ktoré je na pozvánky, musíme oblečenie prispôbiť slávnostnému charakteru podujatia. Obyčajne je možné stretnúť sa s hercami stvárňujúcich titulné postavy filmu ako i s režisérom, prípadne inými osobnosťami zúčastnenými na realizácii diela. Na stretnutie s týmito osobnosťami je potrebné byť pripravený.

Vernisáž je slávnostné otvorenie výstavy umeleckých diel. Súčasťou je príhovor, pohostenie, krátke umelecké vystúpenia. Spoločenské oblečenie je žiaduce prispôbiť významnosti akcie.

8 Spoločenské podujatia

V spoločenskom styku zohrávajú významnú roľu uzatvorené spoločenské podujatia, ktoré sú určené len pre určitú skupinu osôb. Účasť na nich je vo väčšine prípadov na pozvanie, čo im dáva nádych výnimočnosti. To si vyžaduje na strane hostiteľa náročnejší prístup k ich príprave, na strane hosta zvládnutie úlohy, ktorá v prípade účasti na tomto podujatí mu prináleží.

Medzi všeobecné znalosti, ktoré každý pozvaný hosť musí poznať, patrí poznanie zdvorilého správania pri stolovaní a znalosť etikety, ktorá podujatiu prináleží. V zásade ide o poznanie:

- vhodného oblečenia na podujatie,
- doby príchodu, doby zotrvania a času ukončenia návštevy,
- vhodného daru pre hostiteľov,
- formy obsluhy, stolovania a rozsahu očakávanej ponuky jedál a nápojov,
- možnosti účasti s partnerom, možnosti prizvania ďalších hostí a možnosti zastupovania pozvaného.

8.1 Organizačná príprava spoločenského podujatia

V diplomatickej praxi sa na každú spoločenskú aktivitu vzťahujú určité, všeobecne platné, protokolárne normy, ktoré sú dodržiavané pri príprave a zabezpečení podujatí na najvyššej úrovni. V bežnej praxi dodržiavať protokolárne normy je dosť obtiažne, čo sa prejavuje v spoločenskej etikete, ktorá ich dodržiavanie odporúča, ale k prípadným prehreškom je tolerantná. Zostáva na prejavoch zdvorilosti a taktu hostí a hostiteľa, ako svoju úlohu pri príprave, zabezpečení a realizácii podujatia zvládnu. Na začiatku prípravy je množstvo otázok, na ktoré si organizátor musí vedieť nájsť odpoveď:

- Prečo sa má podujatie uskutočniť a aký cieľ sleduje?
- Aký typ podujatia je pre dosiahnutie zvoleného cieľa najvhodnejší?
- Ktorý termín, alebo časové obdobie, sú pre realizáciu najvhodnejšie?
- S kým a s ktorými partnermi, je vhodné podujatie zrealizovať?
- Aké množstvo finančných prostriedkov máme na realizáciu?
- Aké bude zloženie účastníkov, ktorých chceme na podujatie pozvať?
- Kde bude podujatie realizované?

O týchto otázkach musí mať organizátor jasnú predstavu. V prípade ich zanedbania, kvalita podujatia nedosiahne očakávanú úroveň. Želaním organizátora i hostí je mať dobrý pocit a hodnotný zážitok z účasti na podujatí. O to sa musí postarať v prvom rade organizátor, následne host.

8.1.1 Organizátor

Okamžik, v ktorom vznikla myšlienka pripraviť spoločenské podujatie, predstavuje začiatok organizačnej prípravy, kedy potenciálny organizátor preberá na seba záväzok pripraviť hodnotné a kvalitné podujatie. Okamžik rozhodnutia a uvedomenia si zodpovednosti spoločenského záväzku, je najdôležitejším momentom každej organizačnej prípravy. V tomto okamžiku dochádza k určeniu hraníc, ktoré budúceho hostiteľa obmedzujú. Slušný hosť nikdy nepozve hostí na podujatie, ktoré nenaplní predpokladané očakávania hostí.

8.1.2 Protokol podujatia

Zodpovedná príprava požaduje pripraviť časový plán, ktorý obsahuje súpis všetkých činností, ktoré je potrebné vykonať vo vzájomnej nadväznosti pred realizáciou podujatia, počas jeho priebehu a následne po jeho ukončení. Každá činnosť musí mať určený termín splnenia, osobu zodpovedajúcu za splnenie a spôsob odovzdania výsledkov plnenia.

V diplomatickej praxi hovoríme tiež o protokole slávnostných akcií. V takom prípade máme na mysli súhrn predpisov a zvyklostí používaných pri oficiálnych príležitostiach. Tieto sa týkajú:

- zabezpečenia a doručenia pozvánok,
- zasadacieho poriadku a menoviek,
- zabezpečenie organizácie vstupu hostí, garážovania a parkovania vozidiel,
- zabezpečenie šatní a hygienických zariadení,
- zabezpečenie priestoru na víťanie hostí a ponuky aperitívu,
- spôsobu pohostenia,
- spôsobu pohostenia čestných hostí v salóniku,
- určenie menu alebo sortimentu studených jedál,

- slávnostných prejavov a prípitkov (spôsobu ponuky a obsluhy),
- času otvorenia podujatia,
- času začatia gastronomickej časti,
- času ukončenia podujatia so zreteľom na posledné jedlo a nápoj,
- zabezpečenia rozvozu hostí domov, alebo na najbližšie dopravné prostriedky.

Podľa povahy akcie a počtu hostí sa protokol podujatia môže rozšíriť alebo zúžiť. V žiadnom prípade nemožno pripraviť kvalitné podujatie bez jeho vypracovania.

8.1.3 Zasadací poriadok

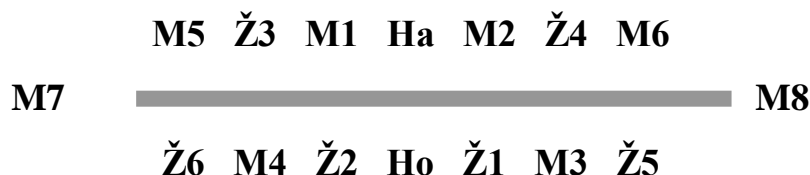
Od druhu spoločenského podujatia a zloženia pozvaných hostí závisí riešenie citlivého problému, ktorým je rozsadenie hostí. I keď sme starostlivo vybrali účastníkov podujatia ich spoločenské postavenie, záujmy, povahové vlastnosti, pohlavie, vzájomné väzby a mnohé ďalšie kritériá určujú rozdiely medzi nimi. Pre oficiálne príležitosti sú vypracované odporúčané protokolárne vzorce, ktoré pomáhajú vytvoriť základnú predstavu o usadení hostí na pripravovanom podujatí. Potrebujeme k tomu poznať o pozvaných hosťoch čo najviac informácií týkajúcich sa ich vzájomných vzťahov, spoločenského postavenia, odborného zamerania a pod.

Chybné rozsadenie hostí môže spôsobiť neželaný priebeh podujatia, dlhodobú nevraživosť niektorých prítomných, zrušenie dohodnutých kontraktov. Dobrý hosťiteľ pri zostavovaní zasadacieho poriadku prihliada nie len na protokolárne poradie, ale aj na jazykové znalosti hostí, ich záľuby, vzájomné sympatie a iné spoločenské faktory.

Základné schémy zasadacieho poriadku hostí na podujatiach, na ktorých sa sedí, vychádzajú z rozdelenia pozvaných na:

- Hostiteľa (Ho)
- Hostiteľku (Ha)
- Čestného hosťa (Hč)
- Domáceho muža (Md)
- Domácu ženu (Žd)
- Cudzieho muža (Mc)
- Cudziu ženu (Žc)

Ako príklad uvidíme schému usadenia zmiešanej spoločnosti Francúzskou formou usadenia pri slávnostnej tabuli typu "I".



V praxi je málokedy možné uplatniť štandardné schémy. Slúžia len ako pomôcka. Konečné usadenie je vždy podmienené skúsenosťami a potrebnou dávkou fantázie.

8.2 Vybrané spoločenské podujatia

Spoločenských podujatí je veľké množstvo. Vznikli z potreby ľudí stretávať sa za určitým cieľom. Práve cieľ, ktorý sa podujatím sleduje, dáva podujatiu jeho charakteristické črty, jeho etiketu, ktorej dodržiavanie sa očakáva od host'a i hostiteľa.

Každý účasti na spoločenskom podujatí predchádza pozvanie. Ak podujatie má protokolárny charakter, očakáva sa od host'a jeho dodržiavanie. Prísť na podujatie takéhoto typu "nepripravený", môže ovplyvniť osobnú kariéru host'a alebo ciele podniku, ktorý pozvaná osoba zastupuje.

8.2.1 Banket

Považujeme za najslávnejšie a najnáročnejšie gastronomické podujatie z pohľadu host'a i obsluhujúceho personálu. Začína obvykle po 21.00 hod., ale môže byť uskutočnené i v inej večernej hodine. Poradie jedál a nápojov je pevne určené banketovým menu. Servis je zabezpečený formou banketovej obsluhy, ktorá na príkaz vedúceho banketu vykonáva jednotne dohodnuté úkony. Celé stolovanie je zabezpečené reprezentatívnym spôsobom vrátane inventáru, výzdoby stola, miestnosti a výberu jedál a nápojov.

Vzhľadom na uvedené skutočnosti je povinnosťou host'a prísť na podujatie v presne stanovenom čase pred začatím stolovania. Vzhľadom na slávnostný charakter sa vyžaduje slávnostné večerné spoločenské oblečenie. Pre pánov smoking, pre dámy malá večerná toaleta. Účasť na podujatí je výhradne na pozvánky, pričom sa dodržiava určený zasadací poriadok hostiteľa. Banket je svojím spôsobom gastronomickým predstavením, ktoré podobne ako opera, vyžaduje sústredenú "diváka" od jeho začiatku až do konca.

Od banketového stola je neprípustné vstať v čase stolovania. Hovoriť je možné len so svojimi najbližšími susedmi, cez stôl len v prípade, že sme oslovení významnou osobou. S čašníkom nehovoríme vôbec a už vôbec nie o zmene pokrmu, jeho zložení, množstve a pod.

8.2.2 Recepčia

Týmto názvom sa niekedy nepresne označuje akékoľvek väčšie spoločenské podujatie, na ktorom je ponuka jedla a nápojov. V skutočnosti ide o konkrétny druh veľkého spoločenského podujatia pri rôznych, zväčša slávnostných príležitostiach, na ktoré je možné pozvať široký okruh hostí jednotlivo ale tiež v pároch.

Ponuka jedla a nápojov je zabezpečená prostredníctvom ponukových stolov, ktoré môžu byť aranžované ako studený stôl, nápojový stôl, teplý stôl a múčnikový stôl. Mäso by malo byť mäkké, pokrúvané na menšie kúsky, aby hostia vystačili s vidličkou a nemuseli používať celý príbor. Hostia sa obsluhujú prevažne sami. Obsluhujúci personál zabezpečuje podanie aperitívu, prípitku a chuťoviek. Pomáha pri ponukových stoloch pri prekladaní, výbere vhodných nápojov a podaní teplého jedla. Dbá o čistotu, o estetiku a úpravy ponukových stolov. Odnáša prázdne misky a dopĺňa chýbajúce pokrmy a inventár.

Hostia nemusia prísť presne vzhľadom k tomu, že hostiteľ víta všetkých prítomných osobne podaním ruky. Toleruje sa meškanie 15 až 20 minút. Hostiteľ by mal zotrvať pri vchode minimálne do príchodu protokolárne najvýznamnejšieho host'a. Pri oficiálnych príležitostiach, ohlasuje prichádzajúcich hostí ceremoniál. Hostí je možné privítať tiež spoločne formou krátkeho prejavu a prípitku, spravidla 20 až 25 minút po uplynutí oficiálneho začiatku recepcie. Hostiteľ svojou štedrosťou a sprievodným programom vytvára príjemnú atmosféru pre naplnenie cieľa recepcie.

Pokiaľ chceme zabrániť účasti neželaných hostí na recepcii, čo sa bežne stáva, uvedieme na pozvánke poznámku, ktorá upozorňuje hostí, že pozvánka platí ako vstupenka. Host' ju pri príchode položí na vyhradené miesto. V takých prípadoch pri vchode stojí profesionálny uvádzač alebo člen protokolu, ktorý hostí bez pozvánky vpustí len po overení ich totožnosti.

Oblečenie na recepciu zodpovedá hodine dňa v ktorej sa podujatie koná. Vo večerných hodinách sa odporúča malá večerná toaleta alebo slávnostné oblečenie. Ináč slávnostné oblečenie zodpovedajúce ročnému obdobiu a časti dňa.

Vhodný čas pre začiatok recepcie je doobeda o 11.00 hod., poobede o 18.00 hod. večer od 20.00 až do 22.00 hod. Doba trvania recepcie je približne 1 hodina.

8.2.3 Raut

Rautom alebo tiež "gala recepciou" označujeme podujatie väčšieho spoločenského rozsahu usporiadané najčastejšie vo večerných hodinách. V rámci rautu sa organizuje aj zábavný program, spoločenské hry a ľudové obyčaje. Organizujeme ich zvyčajne ako odpočinkové akcie počas prestávky na dlhotrvajúcich konferenciách, sympóziách festivaloch, školeniach, rekreačných pobytoch a pod.

Na týchto akciách býva zvykom oboznámiť hostí s programom celého večera, ktorí sa člení na spoločenskú a gastronomickú časť. Riadením spoločenskej časti sú poverení konferencieri.

Pre čestných hostí býva pripravené občerstvenie prostredníctvom ponukových stolov v malom salóniku, ktorý slúži len na konzumáciu nie na pobyt. Ostatní hostia konzumujú postojačky v mieste konania podujatia.

Raut má obmedzenejší sortiment jedál a nápojov ako recepcia. Pokiaľ sa jedná o celovečernú akciu s programom, prípadne polnočnou scénou, je potrebné zabezpečiť aby hostia mohli sedieť.

Program celého večera sa má harmonicky zladit' tak, aby kultúrna časť bola v súlade s gastronomickými chodmi, ktoré sú podávané prostredníctvom bufetových stolov počas prestávok v programe.

Ako prvý chod sa ponúkajú studené jedlá, ako druhý chod teplé jedlá na vidličku a ako tretí chod dezerty a múčniky. Býva dobrým zvykom, aby jeden múčnik, prípadne dezert, ponúkal promenádnou formou prítomný cukrár na vozíku, v koši alebo na podnose. Nápojové stoly pri raute môžu byť špecializované na určité druhy nápojov.

8.2.4 Koktail

Je podujatie, ktoré usporadúvame pri menej slávnostných príležitostiach. Zväčša sa naň pozýva iba mužská spoločnosť. Je možné pozvať i zmiešanú spoločnosť. Pozvať je možné väčší počet osôb, vzhľadom k tomu, že pozvaní môžu prichádzať a odchádzať ľubovoľne v čase vyznačenom na pozvánke. Hostitelia sa preto zdržujú pri hlavnom vchode, aby mohli privítať prichádzajúcich a rozlúčiť sa s odchádzajúcimi hosťami.

Výber jedla je jednoduchší a skromnejší ako na recepcii. Tvoria ho drobné chuťovky, obložené chlebičky so šunkou, syrom a rybiami špecialitami. Jedlo sa konzumuje po stojačky. Býva položené na ponukových stoloch. Hostia sa obsluhujú sami. Vhodný čas na koktail je večer po 18.00 hod.

8.2.5 Čaša vína

Čaša vína je krátke slávnostné organizačne nenáročné podujatie, poriadané za účelom pripomenutia si významného výročia, úspechu, prípadne inej udalosti. Trvá približne 30 až 45

minút, organizačne sa podobá koktailu. Z jedla sú podávané chuťovky, alebo drobné kúsky pečiva. Ako nápoj je podávané kvalitné víno alebo sekt.

8.2.6 Ples

Je náročné slávnostné večerné podujatie, ktoré dopĺňa vhodný kultúrny program a hudobná produkcia. Pozvať naň je možné široký okruh osôb zväčša vo dvojiciach, prípadne i jedincov s rešpektovaním vyváženosti samostatných mužov a žien.

Jedlo môže byť ponúkané formou buffet – dinner pred tancom. Dôležitý je dostatočný počet miest pri stoloch. Nápoje ponúkame priebežne. Vhodné je umiestniť na každý stôl určité množstvo nápojov ešte pred začatím tanca. V každom prípade je pre hostí pripravený ešte osobitný barový pult.

8.2.7 Matiné

Je podujatie určené výhradne pre dopoludňajšiu oslavu spojenú s koncertom. Usporiadáva sa pri jubileách a významných výročiach. Môže sa konať v divadle, alebo koncertnej sále. V niektorých krajinách je zvykom usporiadať matiné v byte, ak chce hositeľ uviesť mladého umelca do umeleckých kruhov. Na podujatí sa vyžaduje spoločenské oblečenie.

Na matiné sa podávajú nápoje. V prípade občerstvenia len malé chuťovky.

8.2.8 Obed

V porovnaní s večerou je menej oficiálny. Podávajú sa na ňom ľahšie jedlá s predkrmom, polievkou, hlavným chodom a múčnikom. Na záver sa podáva káva alebo čaj. Predchádza mu aperitív. Na označenie oficiálneho slávnostného obedu sa používa anglický výraz "lunch". Pri ňom sa za múčnikom podáva ešte syr a ovocie alebo šalát. Chody sú bohatšie. Ako nápoj sa podáva víno v zmysle gastronomických zásad. Ku káve, vo vedľajšej miestnosti, sa podáva likér prípadne koňak.

8.2.9 Večera

Trvá dlhšie ako obed a má slávnostnejší ráz. Menu je bohatšie vrátane aperitívu a predkrmu. Po polievke nasleduje dvojaký hlavný chod s mäsom. Prvý je ľahší a tvorí ho obyčajne ryba. Po hlavných chodoch nasleduje múčnik, syr, ovocný pohár alebo zmrzlina a ovocie. Káva na záver sa podáva vo vedľajšej miestnosti, kde sa servírujú likéry, koňak a nealkoholické nápoje. Vína sa podávajú ako pri obede vrátane šampanského.

8.3 Stolovanie

Stolovanie je obrazom kultúry a životnej úrovne jednotlivca i národa. To ako vieme jesť, piť a správať sa pri stole odráža naše skúsenosti nadobudnuté od detstva až do dnešných dní. Stolovanie sa neustále zdokonaľuje a preto, ak chceme v spoločnosti obstať, musíme si chýbajúce znalosti dopĺňať. Základy stolovania sa výrazne nemenia. Kto má záujem zvládnuť pohyb v spoločnosti s minimálnymi problémami, mal by sa s nimi zoznámiť. Ich neznalosť môže spôsobiť komplikácie.

Základné návyky získavame v rodine. Čaro rodinnej pohody dotvára vždy čisto prestretý stôl s chutným jedlom a spôsobom jeho podávania. Kultúrne, estetické a pokojné stolovanie učí členov rodiny udržiavať poriadok, čistotu, upevňuje ich vzájomné citové vzťahy. Deti učí od najútlejšieho veku správať sa spoločensky a priateľsky. Dnešné životné tempo neumožňuje

stretávať sa pri spoločnom stole tri krát denne. Nemalo by to byť dôvodom, aby sa rodina nestretla spoločne pri večeri, raňajkách alebo počas víkendov pri spoločnom stolovaní.

Návyky z domu upevňujeme občasnou návštevou gastronomických zariadení. To pomáha získať istotu, ktorú potrebujeme pri účasti na rôznych gastronomických podujatiach, ktoré sú súčasťou spoločenského styku. Zúčastňujeme sa ich ako hostia, ale i sami môžeme byť ich organizátormi - hosťiteľmi. Úloha hosťiteľa je náročnejšia. Zodpovedá za ponuku jedál, prípravu stola a miestnosti, v ktorej stolovanie prebieha. Pri menšej spoločnosti dokážeme s troškou zručnosti všetko zabezpečiť vlastným úsilím. Pri spoločnosti väčšej a bohatšom menu, to nie je možné. V takom prípade zveríme prípravu profesionálom. I v tomto prípade sa nezaobídeme bez znalostí, ktoré nám umožnia kontrolovať kvalitu ich práce.

8.3.1 Správanie sa pri stole

Už či sme hostia alebo hosťitelia, k správaniu sa pri stole potrebujeme poznať informácie, ktoré sú pre profesionálov v gastronómii samozrejmosťou. Pre človeka, ktorý sa zúčastňuje spoločenských aktivít, musia byť samozrejme tiež.

Príprava k stolovaniu

U väčších a významných podujatí máme miesto za stolom presne určené. Zasadací poriadok vrátane partnera, ktorého budeme k stolu sprevádzať, býva vyvesený na vstupných dverách alebo v ich blízkosti. Pokyny uvedené na ňom sú pre nás záväzné. Je nezdvorilé nedodržať ich.

V niektorých prípadoch pred vstupom do miestnosti, v ktorej sa stoluje, je ponúkaný obsluhujúcim personálom aperitív, prípadne drobný predkrm. Ponuku prijímame a čas zostávajúci k usadeniu využijeme na pozdravenie sa s prítomnými, k zoznámeniu sa s osobami, ktoré budú našimi susedmi pri stolovaní a s osobou, ktorú k stolu budeme sprevádzať, resp. ktorou budeme sprevádzaní.

K stolu prichádzame vždy včas, čistí a upravení. Zásadne si k stolu sadáme až v okamžiku, keď si k stolu sadne i hosťiteľka. Platí to i v prípade, že sme boli k tomu ňou vyzvaní. Sadáme si bez hluku, nie tesne ku kraju stola. Ruky sú nad stolom alebo ľahko položené na jeho okraji. Platí zásada, že lakty sú pri tele a nikdy sa nemajú dostať na dosku stola.

Za stolom

Keď všetci hostia majú jedlo pred sebou, hosťiteľka alebo hosťiteľ rozloží svoj obrúsok na kolená, zažela dobrú chuť, čím dáva pokyn k jedeniu. Ostatní si tiež rozložia obrúsok a položia si ho na kolená.

Malé servítky slúžia na utieranie úst. Používame ich pred každým pitím, aby nezanechávali stopy na sklenených pohároch. Neutierame do nich príbor, tanieru ani ich nezasúvame za vestu. Po skončení stolovania ich zložíme napoly a položíme vedľa taniera.

V prípade prípitku hosťiteľ zdvihne pohár a oznámi, komu pripíja na zdravie. Svoje poháre pozdvihnú aj hostia, prípadne si nimi štrngnú s najbližšími susedmi. Až potom sa môžu napiť. Ak je hosťiteľom dvojica pokyn na jedenie dáva hosťiteľka a hosťiteľ prednesie prípitok.

Pri jedení je hlava voľne sklonená, jedlo prinášame príborom k ústam. Sústa volíme primerané, aby počas jeho prenášania neodpadávalo z vidličky alebo neodkvapkávalo z lyžičky. Väčšie kusy v polievke krájame lyžičkou. Nie nožom.

Za stolom sedíme vzpriamene, nohy si neprekladáme, nepodopierame si hlavu rukou a nesmrkáme nahlas do vreckovky. Ženy svoju kabelku si položia do lona alebo za seba na stoličku. Nikdy nie na stôl.

Mľaskanie, sfkanie, škrípanie príborom alebo poklepkávanie ním po tanieri, je nezdvorilé. V prípade ľavákov je nezdvorilé požadovať od obsluhujúceho personálu aby sa prispôbil našej orientácii. Podobne je nezdvorilé u vegetariánov požadovať úpravu menu v dobe servírovania.

Pokiaľ jedenie chceme prerušiť prekrížime príbor na tanieri. Ak chceme jedenie ukončiť, necháme na tanieri položené použité časti príboru spoločne v jednom smere.

Počas slávnostného stolovania je nevhodné viesť búrlivé rozhovory. Odporúča sa neutrálna konverzácia s blízkymi susedmi pri stole, pričom čas rozhovoru delíme rovnomerne hlavne v prípadoch, kedy susedmi pri stolovaní sú ženy. Neskáčeme hovoriacemu do reči, nekričíme a zdržiavame sa akýchkoľvek emotívnych prejavov vrátane gestikulácie. Umožňujeme komunikovať viacerým ľuďom, pričom sa snažíme do rozhovoru zapojiť tiež tých, ktorí zjavne nemajú v komunikácii istotu. Pri stolovaní sa neodporúča podávať si ruky ponad stôl.

Jedenie

Pri stolovaní musíme rešpektovať zásadu, že sa musíme vyvarovať všetkého, čo by mohlo spôsobiť nechuť niekoho z prítomných. Pečivo nachádzajúce sa na stole, pokiaľ nie je pokrájané na malé kúsky, odlamujeme rukou. Odložené kúsky vkladáme do úst. Pečivo nikdy nekrájame ani si z neho neodhrýzame.

Polievku jeme lyžicou. Niekde je zvykom pri servírovaní polievky v šálke ju piť. Tento spôsob pri významnejšej spoločnosti neodporúčame používať. Po dojedaní ponecháme lyžicu v tanieri. V prípade šálky položíme lyžicu vedľa nej na tanierik. Pečivo, ktoré je možné s polievkou konzumovať, nikdy nedávame do polievky. Pri dojedaní môžeme tanier jemne nakloniť smerom od seba. I tu odporúčame zdržať sa tohto spôsobu.

Pri konzumácii rýb sa dáva zvláštny príbor, ktorého nôž má krátke tupé ostrie slúžiace na zoškrabovanie mäsa z kostí. Tento nôž nepoužívame na krájanie. Ak sa ryba podáva celá rozpolíme ju v brušnej časti. Vyberieme hlavnú kosť, ktorú odložíme na bok taniera. V prípade potreby môžeme rybu pridržať na tanieri kúskom chleba v ľavej ruke a vidličkou v ruke pravej vyberať kúsky mäsa.

Pri konzumácii hlavného jedla používame vidličku ako nôž v prípadoch, ak je podávané mäkké jedlo ako zemiaky, zelenina, cestoviny a pod. Zo žiadneho z týchto jedál nerobíme kašu premiešanú s podávanou omáčkou. V prípadoch, ak podávané jedlo neobsahuje mäso, je vidlička servírovaná vpravo. Ak máme mäso s kosťami, neberieme kosť do ruky ale mäso okrajujeme nožom.

Kompóty sú podávané v kompótovej miske s tanierikom. Kôstku vyberáme z úst na lyžičku, ktorú držíme tesne pri ústach a z lyžičky ju odkladáme na tanierik. V prípade, že tanierik sa pod kompótovou miskou nenachádza, odkladáme kôstky na okraj hlavného taniera tak, aby sa nám nezmiešali s jedlom.

8.3.2 Príprava slávnostnej tabule a jej prestieranie

Základom stolovania je slávnostná tabuľa, ktorú získame zložením niekoľkých stolov používaných k stolovaniu. Môžeme jej dať rôzny tvar, ktorého výber závisí od niekoľkých faktorov:

- tvar miestnosti,
- počet hostí,
- zloženie hostí,
- typ podujatia,

- skladba podávaného menu,
- spôsob obsluhy.

Na základe poznania týchto skutočností zvolíme tabuľu tvaru písmena I, U, L, T, O alebo E. Každý hosť musí mať dostatok miesta. Orientačne vychádzame zo vzdialenosti medzi hosťami 60 až 80 cm. Odporúčaná výška stolovej dosky je 80 cm, stoličky 47 cm.

Tabuľu pripravujeme vždy v dostatočnom predstihu pred príchodom hostí. Ako podklad používame filcové podložky, ktoré prikryjeme obrusom. Čím slávnostnejšia príležitosť, tým elegantnejší obrus a dekoračné prvky používame. Ak používame viac obrusov prekrývame ich tak aby nebolo vidieť podklad stola a aby na každej strane bolo zhodné prekrytie.

Stolový inventár

Na pripravenú tabuľu ukladáme stolový inventár. Začíname základným tanierom, alebo obrúskom, ktoré majú ladiť s farbou obrusu. Umiestňujeme ich asi 1 cm od okraja stola. Obrúsky musia ladiť s obrusom. Môžu byť z tej istej súpravy, alebo sú farebne zladené. Môžeme ich poskladať do taniera, alebo položiť od taniera napravo.

Príbory ukladáme v poradi ako budú používané. Začíname príbormi, ktoré budú použité ako posledné. Nôž kladieme na pravú stranu ostrím otočeným k tanieru, vidličku na hlavné jedlo vľavo hrotmi otočenými nahor. Lyžičku dávame vpravo. Ak pred polievkou bude servírovaný predkrm prestrieme tiež príbor, ktorým sa bude konzumovať.

Pri podávaní chleba a masla, položíme vľavo od vidličky tanierik na chlieb s malým nožom na natieranie masla. Príbor na dezert je položený hore nad prestieraním, rúčka lyžičky smeruje doprava, rúčka vidličky doľava. Ak podávame ako dezert syr, položíme z vrchnej strany prestierania malý nôž a vidličku.

Poháre zakladáme od špičky veľkého noža. Aký typ pohárov použijeme závisí na podávanom menu. Na stôl dávame maximálne tri poháre. Základným pohárom je pohár na vodu. Ďalším pohár na víno. Sklenený inventár musí byť vyleštený – vypulírovaný. Nesmú byť na ňom žiadne otlaky alebo stopy po odparenej vode. Platí to tiež o príborech a ostatnom stolovom inventári.

Pečivo, v prípade jeho servírovania jednotlivo, vkladáme do obrúska alebo ho položíme na malý tanierik vľavo hore od základného taniera. V prípade, že ho servírujeme pokrúpané, prikryjeme ho bielym obrúskom.

Nakoniec pripravený stôl prizdobíme sviecami, kvetmi a ďalšími dekoračnými prvkami. Tie nesmú byť prekážkou vzájomnému pohľadu hostí. Ak je určený pri stole zasadací poriadok, vhodne umiestnime na stôl menovky, prípadne popis podávaného menu. Pri prestieraní nesmieme zabudnúť na koreničky a dochucovacie prísady.

Servírovanie

Stolovanie v slávnostnom duchu určuje použitý inventár, výzdoba miestnosti a stola, oblečenie a správanie účastníkov a prístup obsluhujúceho personálu. Ten okrem zdvorilého správania musí ovládať a dodržiavať zásady správneho podávania pokrmov a nápojov. Následne odnášanie použitého inventáru. Pre zdvorilého hosťa z dôvodu ústretovosti voči obsluhujúcemu personálu je potrebné vedieť, kedy a akým spôsobom mu pokrm a doplnkový inventár bude servírovaný.

Z pravej strany sú:

- kladené nápoje v pohároch,
- nalievané nápoje do pripravených pohárov,
- kladené pokrmy a prázdne taniere pre ďalší chod,

- odnášané použité časti inventáru.

Z ľavej strany:

- je ponúkané jedlo na podnosoch pred servírovaním,
- sú podávané pokrmy na misách alebo podnosoch pokiaľ si na tanier hosť naberá sám,
- sú servírované šaláty.

Zásadou správneho servírovania je dodržanie správneho gastronomického poradia jedál a nápojov. Na začiatku stolovania je podávaný aperitív. Ľahké pokrmy sú servírované pred ťažkými, ľahšie mäso pred ťažším, hydina pred divinou a pod.

Medzi dvomi hlavnými chodmi podávame chladený ovocný nápoj – šerbet. Syr prichádza na rad po poslednom hlavnom chode. Záver stolovania predstavuje zákusok, káva, koňak, čajové pečivo.

Pri podávaní nápojov sú podávané ľahšie vína pred ťažšími, menej alkoholické pred destilátmi. Na konci stolovania sa podáva digestív.

8.3.3 *Menu*

Menu predstavuje ucelený súbor jedál a nápojov podávaných počas stolovania. Predpokladá sa, že je zostavený v zmysle zásad gastronómie tak aby tvoril harmonizujúci celok, vytvárajúci jedinečný zážitok. Práve zostavenie vhodného menu je umením, v ktorom dobre pripravené jedlo je len súčasťou gastronomického zážitku, na ktorom sa zúčastňuje správny výber nápojov, nápaditosť výzdoby, aranžovanie servírovaných pokrmov, osvetlenie miestnosti, zvuková kulisa a pod.

Poradie jedál a nápojov v správnom gastronomickom slede je podmienkou správne zostaveného menu. Obyčajne začína aperitívom. Pokračujeme studeným predkrmom alebo polievkou. Teplý predkrm prichádza na stôl po polievke. K predkrmu sa podáva pečivo alebo chlieb. Ku každému pokrmu je priradený správny nápoj.

Aperitív

Pri oficiálnych podujatiach, ktorých súčasťou je konzumácia jedla, sa pred konzumáciou podáva aperitív. Je ním zvyčajne nápoj, ktorého cieľom je podporiť chuť k podávanému jedlu. Preto musí sním tvoriť harmonický celok. Neslúži ako prípitok. Pije sa naraz a neurskuje sa počas jedenia. Zvyčajne sa podáva vo vedľajšej miestnosti, kde je tiež priestor k tomu aby sa zoznámili tí, ktorí budú sedieť pri stole spolu. Môže byť pripravený aj na stole pri vstupe do miestnosti. Najčastejšie sa používa sherry, becherovka, vermút, martini, vodka alebo ovocná šťava. Nie je vhodné ako aperitív podávať koňak alebo slivovicu.

Prípitok

Pri slávnostných príležitostiach je zvykom predniesť hosťiteľom a hlavným hosťom prípitok. Prvý prednáša prípitok hosťiteľ a to zvyčajne pred podaním múčnika. Pripíja sa šampanským. Hlavný hosť odpovedá na prípitok následne. Výnimočne je možné prípitok predniesť aj na začiatku pred predkrmom. Na túto zmenu je vhodné hostí upozorniť. V takom prípade je potrebné prípitok naliať do príslušných pohárov hneď na začiatku. Prípitok sa prednáša v stojí. Ostatní sedia a v tichosti sa dívajú na prednášajúceho. Po výzve pozdvihnúť čaše sa všetci prítomní postavia, pozdvihnú čaše smerom a pohľadom k oslovenému alebo prednášajúcemu ak prípitok sa týka udalosti, na počesť ktorej sa podujatie koná. Potom si štrngnú so susedmi.

Prípitosť má byť čo najstručnejší a formulovaný tak, aby zanechal priaznivý dojem. Aby neunavoval a bol všetkým prítomným zrozumiteľný. Konfliktne otázky sa do prípitku nevkladajú. V prípade, že sa im nie je možné vyhnúť, je potrebné taktne voliť všeobecnú formuláciu.

Nápoje

Poznáme mnoho druhov nápojov, ktorých pitie má rôzny cieľ. Zahnanie smädu, podpora chuti k jedlu, zlepšenie pohody a pod. Každý nápoj aby splnil svoj cieľ musí byť podaný v správnom čase a vhodnej teplote, ktorá maximálne zefektívni jeho účinok. Je nezdvorné podať nápoj, ktorého teplota nezodpovedá gastronomickým zásadám. Nechladené podávame len koňaky a sladké likéry. Pre ostatné, bežne používané nápoje, sú odporúčané nasledovné teploty:

- Aperitívne korenené vína 8 až 10 °C,
- biele vína 8 až 14 °C,
- červené vína 14 až 18 °C,
- šumivé biele vína 4 až 6 °C,
- šumivé červené vína 6 až 8 °C,
- dezertné vína 10 až 18 °C,
- destiláty a pálenky 10 až 12 °C,
- pivo 7 až 8 °C,
- nealkoholické nápoje 8 až 10 °C,

Konzumovanie nápojov má tiež svoju etiketu. Pokiaľ pijeme nápoje počas konzumácie jedla, utrieme si pred pitím ústa, aby nezostal na okraji pohára po nich odtlačok. Ak pri pití používame slamku, nedopijeme nápoj až do konca, aby nedošlo k nepríjemného srkavého zvuku, ktorý vzniká nasatím vzduchu s nápojom.

Nezdvorilé je piť kvalitný nápoj bez toho, že by sme nevychutnali jeho charakteristické znaky týkajúce sa vzhľadu, vône a chuti. Každá návšteva je výnimočná udalosť. Dobrý hosťiteľ v takých prípadoch ponúka kvalitné nápoje. Obyčajne sú nimi káva, víno, koňaky alebo vlastné miešané nápoje či destiláty. Je zdvorilé vyjadriť svoje pocity a pochváliť výnimočnosť toho, čo bolo ponúknuté.

Káva, čaj a múčniky

Zakončenie stolovania je signalizované podávaním kávy. Spravidla sa nepodáva pri stole, okrem výnimočných prípadov, kedy treba šetriť čas. Ak hostitelia vstali a odchádzajú s najbližšími susedmi do vedľajšej miestnosti je to čas na kávu. Zvyčajne sa pije po stojačky aby si telo po sedení za stolom odpočinulo. Potom si hostia v skupinkách sadajú k pripraveným stolíkom.

Po osladení kávu bezmyšlienkovite nemiešame. Vyčkáme chvíľu aby sa cukor rozpustil, až potom kávu krátko lyžičkou premiešame. Lyžičku položíme na podšálku, kávu s ňou neochutnávame. Platí zásada, že nôž a kávová lyžička nepatria do úst.

Ak nemáme možnosť mať kávu pri sebe na konferenčnom stolíku, pri ktorom sa podáva káva, zoberieme si tanierik s kávou do ľavej ruky a pravou rukou nesieme šálku k ústam. Ak je káva horúca vyčkáme na jej správnu teplotu a nepijeme ju s hlasným sľkaním.

Podobné zásady platia i pri pití čaju, ktoré v niektorých krajinách má obradný charakter. V našich podmienkach sa často zabúda v prípade podávania porciovaného čaju na potrebu

odložiť použité vrecúško a jeho obal. V takom prípade nemáme inú možnosť len použité vrecúško spoločne s lyžičkou položiť na podšálku.

Múčniky a zákusky servírujeme s dezertnou lyžičkou ak sú veľmi mäkké. Ináč s vidličkou. Na tanier ich ukladáme vždy tak, aby nadobudli stabilnú polohu. Príkladom sú rezy, torty ap. Pri jedení si odkrajujeme malé sústa, ktoré vkladáme do úst. V žiadnom prípade tanierik neolizujeme.

9 Zdvorilosť a etiketa v zamestnaní

Zamestnanie a miesto výkonu práce predstavujú špecifické prostredie, v ktorom sa stretávajú dve rozdielne spoločenské skupiny. Na jednej strane sú to zamestnanci a zamestnávateľia, na strane druhej obchodní partneri a potenciálni klienti. Z pohľadu spoločenskej etikety tu dochádza k prekryvaniu sa vnútropodnikovej etikety firmy so spoločenskou etiketou vonkajšieho prostredia, v ktorom firma pôsobí. Uplatňovanie zdvorilosti v prostredí firmy zo strany zamestnancov je oveľa dôslednejšie a vo vzájomnom vzťahu dôvernejšie, než je tomu vo vonkajšom prostredí. Je potrebné si uvedomiť, že dobré meno podniku nesúvisí len s kvalitnou produkciou, ale tiež s dobrým imidžom, ktorý podniku vytvárajú jeho zamestnanci prácou a tiež svojimi prejavmi na verejnosti a v prostredí firmy. Nie je možné ich od seba oddeliť.

Odlišnosť vnútropodnikovej etikety vychádza z prostredia firmy a podstaty, že všetci zamestnanci tvoria pracovný kolektív, ktorý má jeden spoločný cieľ: zabezpečiť dlhodobú prosperitu. To si vyžaduje rozdeliť pracovný kolektív na pracovné skupiny, medzi ktorými a vo vnútri ktorých, musí vládnuť určitá hierarchia. Z nej vyplýva rozdielne postavenie jednotlivcov a ich rozdielna pozícia z formálneho hľadiska.

Okrem týchto formálnych vzťahov, sa v pracovnom kolektíve vytvárajú i vzťahy neformálne na základe záujmov, sympatií, pohlavia, veku a pod. Zvyčajne ich neovplyvňuje organizačný systém pracoviska. Sú určené priateľskými väzbami a hlbšími medziľudskými vzťahmi.

Firma, skupina i každý jednotlivec si vážia a preferujú tých, ktorí majú záujem dodržiavať dobré medziľudské vzťahy, rešpektujú spoločenské i vnútropodnikové normy, ktorí majú k firme a spolupracovníkom úprimný a pozitívny vzťah.

Je prirodzené, že v každom pracovnom kolektíve dochádza k vzájomným konfliktom a nedorozumeniam. Nie je možné ich vylúčiť. Je však dôležité, aby konflikty neprekročili hranice zdvorilosti, nenarúšali psychickú stabilitu zamestnanca, nevytvárali trvalé napätie v skupine a nespôsobovali agresivitu, odmietanie spolupráce, odchod z pracoviska ap. Ako takéto prejavy minimalizovať a čom sú ich prvotné príčiny potrebuje poznať zamestnanec i manažér. Najdôležitejšie z nich, z pohľadu zdvorilého správania, si priblížime.

9.1 Generačný problém

Vývoj ekonomiky vyvoláva veľký tlak na kvalifikáciu a pracovné miesta i pracovné pozície vo firme. Mladý človek je "nabitý" novými informáciami, množstvom životnej energie a množstvom nových nápadov. Je dravší, tvorivejší, nebojí sa riskovať a prispôbiť sa zmeneným podmienkam.

Človek starší je skúsenejší, má kvalifikáciu doplnenú skúsenosťami a profesnou zručnosťou. Nerád riskuje a mení zabehnutý systém, ťažšie prijíma nové informácie, je uzavretejší.

Mladí zamestnanci by mali rešpektovať starších kolegov, nemali by si robiť posmech z ich zvyklostí a diskriminovať ich pri prijímaní návrhov. Citlivým problémom je rozviazanie pracovného pomeru so starším zamestnancom alebo zamestnankyňou. Je nezdvorilé, ak dôvodom je práve vek. Naopak, prejavom zdvorilosti a taktu je hľadanie možností, ako zamestnancovi dopomôcť k udržaniu sa vo firme až do dosiahnutia dôchodkového veku. Prejavom zdvorilosti je tiež stretávanie sa so zamestnancami firmy po ich odchode do dôchodku.

9.2 Mobing

Pojmom mobing označujeme psychický nátlak na jednotlivca s cieľom vypudiť ho z kolektívu, alebo dokázať mu jeho neschopnosť. Je to neetický prejav správania sa na pracovisku, označovaný tiež ako psychoteror. Prejavmi môže byť šuškanie za chrbtom, ponižovanie, sexuálne obťažovanie, ustrnutie komunikácie pri príchode zamestnanca ap.

Obrana proti mobingu je možná seba výchovou zamestnancov zdržať sa takýchto prejavov alebo v prípade ich výskytov poznať cesty ako takéto prejavy hneď v zárodku vyriešiť.

Špecifickým prejavom mobingu je sexuálny harašment, ktorého vrcholným štádiom je pohlavné vydieranie. V poslednom období to nie je problémom týkajúci sa len žien. Vážnosť problému rieši v mnohých krajinách zákon, ktorým sa zabezpečuje preventívna ochrana potenciálnych obetí.

Z pohľadu zdvorilosti je dôležité vyvarovať sa akýchkoľvek prejavov, ktoré môžu mať sexuálny podtón. Predovšetkým sú to verbálne narážky, podpichovanie a žartíky, ohmatávanie, dotyky, lascivné gestá, vystavovanie sexuálnych symbolov a obrázkov. Určiť hranicu, ktorá oddeľuje prejavy priateľstva od prejavov sexuálnej príťažlivosti je nemožné. Určiť ju môže len osoba, ktorej sa to týka. Je preto na nej aby sa voči takýmto prejavom ohradila a vyjadrila s nimi nesúhlas. Od zamestnancov je nezdvorilé nerešpektovať túto požiadavku.

Ak takéto prejavy znižujú vážnosť a dôstojnosť zamestnanca, ak narušujú jeho psychickú stabilitu alebo mu spôsobujú inú ujmu, má zamestnanec právo domáhať sa nápravy i súdnou cestou. Pokojnú atmosféru na pracovisku by však mal v prvom rade zabezpečiť zamestnávateľ.

9.3 Diskriminácia

Je neetické znevýhodňovať, resp. zvýhodňovať určitých členov pracovného kolektívu z dôvodu vierovyznania, pohlavia, rasy, príbuzenstva ap. Častým objektom diskriminácie v našich podmienkach sú ženy a rómski spoluobčania. Diskriminácia je problém právny, ktorého dôsledky skúma etika. V pracovnom kolektíve by mali byť vytvorené väzby, ktorých prostredníctvom je možné sa voči prejavom diskriminácie brániť. Hlavne vtedy, ak je i v záujme zamestnávateľa potláčať takéto trendy. V takých prípadoch existuje vnútropodniková etiketa, ktorej uplatňovanie je odrazom prístupu zamestnancov k riešeniu tohto problému. Slušnosť a prejavy zdvorilého správania sú základom využitia týchto nástrojov.

Za určitý prejav diskriminácie je možné považovať familiárnosť, uprednostňovanie rodinných príslušníkov ap. Ide o zlovyk prameniaci v prenášaní súkromných vzťahov do pracovnej činnosti. Platí to i v prípadoch rodinného podniku, ktorý zamestnáva cudzích zamestnancov. Ak za rovnakú prácu sú zamestnancom priznávané rozdielne výhody či odmeňovanie len preto, že ich mimopracovné vzťahy majú inú úroveň, ide o prejav nezdvorilosti a neúcty k členom pracovného kolektívu zo strany jeho vedenia.

Za diskrimináciu nie je možné považovať dôvody, ktoré sú vnútorným prejavom osobnosti ako neschopnosť, lenivosť, závislosť, nezáujem a iné. Je nezdvorilé od zamestnanca domáhať sa

rovnocenného postavenia v pracovnom kolektíve, v ktorom vplyvom uvedených vlastností neodváža výkon porovnateľný s ostatnými členmi.

9.4 Osobný styk na pracovisku

Formy spoločenského správania na pracovisku, sú v mnohom identické s formami správania v súkromnom živote. Kým na verejnosti je dôležitým prvkom neverbálna komunikácia, vo vnútornom prostredí je reč základným predpokladom dobrých pracovných i spoločenských vzťahov. Zamestnanec je počas pracovného dňa vystavený mnohým stresovým a rizikovým situáciám, je nútený nadväzovať kontakty, musí uskutočniť dôležité rozhodnutia, stretáva sa so známymi i neznámymi osobami, zúčastňuje sa rokovaní a spoločenských podujatí ap.

Verbálna komunikácia je podporovaná rôznymi formami komunikácie neverbálnej, ku ktorej sú využívané všetky moderné metódy a dostupné prostriedky. Ich prostredníctvom a racionálnym využívaním sa dosahuje ľahšie a rýchlejšie želaných cieľov.

Každý zamestnanec má svoje osobité prejavy, ktorými sa v kolektíve odlišuje od ostatných. Sú však prejavy, ktoré v zamestnaní musí každý zamestnanec dodržiavať aspoň na úrovni minimálnych požiadaviek. Nedostatočné schopnosti, alebo nemožnosť spolupráce, sú dôvodom mnohých sťažností a konfliktov v zamestnaní. V každej situácii je vhodné usilovať sa o sympatie okolia a vykazovať nie len profesionálnu zdatnosť, ale aj schopnosť získavať sympatie.

Vo vzájomných vzťahoch je vhodné predchádzať konfliktom, než ich následne urovnávať a to i za cenu ústupku. Je vhodné poznať a predvídať príčiny, ktoré sú dôvodom ich zrodu. Staneme sa, že proti vlastnej vôli, alebo v slabej chvíli, sme príčinou konfliktu. Nemali by sme pred ním utekať. Mali by sme vedieť sa taktne v takých prípadoch ospravedlniť za spôsobenú nepríjemnosť a snažiť sa obnoviť dobré vzťahy.

9.5 Súkromie na pracovisku

Na pracovisku má každý určené svoje teritórium, v ktorom sa cíti "doma". Vniknutie cudzích osôb do tohto prostredia bez zodpovedajúcich prejavov zdvorilosti vyvoláva rovnaké pocity ako vniknutie votrelca na cudzie územie. Tento pocit je potrebné rešpektovať.

Rešpektovať pracovné teritórium musia i samotní zamestnanci, ktorí na pracovisko privedú iných pracovníkov alebo osoby. Takejto "návšteve" by mal predchádzať vždy súhlas tých, ktorí tu majú domovské právo.

Kancelária je priestor, v ktorom sa venujeme práci, ale tiež prijímaniu návštev a vybavovaniu rôznych pracovných i mimo pracovných záležitostí. Kto je v kancelárii doma musí byť známe každému, kto do nej vstúpi. Pre osoby cudzie túto informáciu poskytuje tabuľka na dverách, alebo v blízkosti vstupu. Je nezdvorilé zatajovať adresu "jej obyvateľa".

V kancelárii, sa správame podľa toho, či sme v nej doma, alebo na návšteve. Zatvorené dvere sú bariéra, ktorú prekonať bez ohlásenia je nezdvorilé. Podľa nášho vzťahu k osobe v nej sídliacej, ho nahradí obyčajné zaklopanie. V prípade, že k vstupu nie sme vyzvaní, zaklopeme znovu a po krátkej pauze vstúpime s pozdravom a ospravedlnením. Zdvorilé je ohlásiť sa telefonicky alebo prostredníctvom služby, ktorá v každom podniku registruje príchod hostí.

Ak k nám príde návšteva, prijímame ju s úctou, s pozdravom, s úsmevom, priamym pohľadom do očí, príjemnou odpoveďou alebo otázkou, pokiaľ dôvod návštevy nebol špecifikovaný. Podriadených nesmieme ponížiť, nadriadeným preukážeme patričnú úctu.

Vyprevadenie návštevy je potrebné urobiť rovnako úctivo. Je prejavom zdvorilosti a taktu ako vyriešime danú situáciu. Pokiaľ sa nevieme rozhodnúť, odporúčame vyprevadiť návštevu

k dverám, úctivo sa s ňou rozlúčiť pozdravom a zavrieť za ňou dvere. Urobiť viac prospeje dobrým vzťahom. Urobiť menej neprospeje dobrému menu uvedenému na dverách vašej kancelárie.

9.6 Telefonovanie na pracovisku

Telefón na pracovisku je zariadenie slúžiace k vybavovaniu pracovných záležitostí. Jeho používanie pre súkromné účely sa odporúča len vo výnimočných prípadoch so súhlasom zamestnávateľa. Zásady zdvorilého telefonovania musia byť rešpektované v plnom rozsahu. Intenzitu hlasu pri telefonovaní je potrebné prispôbiť tak, aby nerušila pracujúcich kolegov.

9.7 Fajčenie

Fajčenie na pracovisku je zakázané s výnimkou miest k tomu vyhradených. Vyžiadať si súhlas kolegu k povoleniu fajčenia je nezdvorilé. Zdvorilému kolegovi slušnosť káže požiadavke vyhovieť. Fajčenie, ako preukázateľne škodlivý návyk je na pracoviskách rešpektujúcich odporúčania zdravotníkov zakázané. Nové pracoviská v tomto duchu budujú svoju kultúru a tiež priestory pre fajčiarov.

9.8 Zdravenie sa na pracovisku

Formy a typy pozdravov vychádzajú zo spoločenskej etikety. Sú všeobecne známe. Problémom zostáva určenie vzorov zdravenia osôb neznámych prípadne tých u ktorých jednoznačné určenie ich spoločenskej významnosti je problematické.

Zásadne zdravíme každého, kto nepozdravil nás. Čakať na pozdrav je nezdvorilé. A to ani v prípade, ak sa jedná o najvyššieho nadriadeného. Platí to i o ženách. Majú byť pozdravené prvé. Ak tak niekto neurobil, nie je to dôvod pre nedorozumenie. Podnik je "rodina", v ktorej vládne harmónia. Tú udržiavame v prvom rade pozdravmi.

Pozdrav je prejavom úcty. Úctu preukazujeme každému, kto má záujem stať sa naším odberateľom, kto sa zaujíma o náš podnik, alebo kto má záujem získať od nás nejaké informácie. Každá neznáma osoba, ktorá sa do nášho podniku dostala, je našim potenciálnym klientom a z našej strany je dôležité mu prejavovať zdvorilosť. Pozdravenie je minimum, ktorého účinok je neoceniteľný. Preto zdravíme každého neznámeho. Zdravíme pri vstupe do cudzej kancelárie aj pri odchode z nej, pri vstupe na pracovisko aj pri odchode z neho. Ak zdravíme niekoho v skupine je nezdvorilé pozdraviť len jeho.

9.9 Oslovovanie a titulovanie

V prípade formálnej zdvorilosti sa na pracovisku oslovujeme pán kolega, pani kolegyňa, prípadne použijeme akademický titul, alebo funkciu. Používanie titulov na horizontálnej úrovni nepôsobí kolegiálne a vyvoláva skôr pocit nadradenosti, prípadne formálneho odstupu.

Pri neformálnom oslovovaní kolegov, medzi ktorými sú užšie vzťahy používame oslovenie menom. Neznáme osoby oslovujeme vážený pán alebo vážená pani. V prípadoch, kedy oslovenie nepôsobí zdvorilo, použijeme miesto oslovenia len pozdrav so zdvorilostnou frázou.

9.10 Predstavovanie na pracovisku

Predstavovanie na pracovisku je podmienené potrebou spolupráce a vytvorenia dobrých pracovných vzťahov. Každého nového pracovníka je potrebné predstaviť bezprostrednému okruhu spolupracovníkov. Túto úlohu by mal urobiť priamy nadriadený pracovníka. Je žiadúce,

aby pri vzájomných stretávaníach na pracovisku nového pracovníka kolegom predstavili kolegovia, ktorým predstavený bol.

Pokiaľ sme neboli predstavení, je potrebné predstaviť sa tam, kde je predpoklad, že sme osoba neznáma. Súčasne s predstavením sa, podáme krátke vysvetlenie o svojom pracovnom zaradení vo firme s tým, že sme nový pracovník. Predstavujeme sa keď prichádzame na oddelenie, na prevádzku kde nás nepoznajú, kde je predpoklad častého stretávania sa.

9.11 Kolektívne vzťahy

Práca v kolektíve je ovplyvnená mnohými faktormi. Jedným z nich je zloženie pracovného kolektívu, z ktorého vyplýva tiež tlak na jeho členov. Z pohľadu zdvorilosti zohráva dôležitú úlohu jeho zloženie podľa veku a pohlavia.

Ignorujme radu, že priateľstvo na pracovisko nepatrí. Okliešťovať osobnosť človeka o jeho prirodzené prejavy dobrým vzťahom neprospieva. Dobrá atmosféra v kolektíve a určité privilegované vzťahy s kolegami sú vždy výhodou, pokiaľ sú založené na profesionálnej solidarite a úcte. Problémy medzi priateľmi sa riešia vždy ľahšie. Samozrejme predpokladáme riešenie pracovných problémov a nie rozoberanie intímností zo súkromného života. Tie na pracovisko nepatria. Priateľské vzťahy pomáhajú spoľahnúť sa na kolegov v pracovných otázkach bez toho, že by boli zaťažené intrigami a nevraživosťou.

9.12 Kolektív a spolupráca

Základom dobrej spolupráce je vedomie vykonávať svoju prácu dobre a zodpovedne. K tomuto sa zamestnanec zaviazal dobrovoľným uzatvorením pracovnej zmluvy. Je potrebné zdôrazniť, že základom dobrých vzťahov v zamestnaní je dobrovoľné uzatvorenie zmluvy s organizáciou. Týmto aktom si volíme pracovný kolektív, ktorého súčasťou sa podpisom zmluvy stávame. Súčasne sa zaväzujeme využívať pracovný čas výhradne v prospech svojho zamestnávateľa, zachovávať lojálnosť voči firme, úctu a slušnosť voči spolupracovníkom a manažmentu. Na druhej strane sa ekvivalentné správanie očakáva tiež od zamestnávateľa, ktorého hlavné povinnosti vyplývajúce z plnenia zmluvných podmienok sú vyplácanie adekvátnej odmeny, zabezpečenie zodpovedajúcich pracovných podmienok a tiež prijateľného sociálneho zabezpečenia.

9.13 Pracovná atmosféra

Dobrá atmosféra nevznikne sama od seba. Musíme jej pomôcť. Pomáha tomu záujem o pracovné povinnosti kolegu ale tiež záujem o jeho záujmy, rodinu, spôsob trávenia mimopracovného času. Vytvára sa tak mozaika, ktorá pomáha riešiť problémové situácie, ktoré si vyžadujú zastúpiť kolegu v prípade jeho choroby, odchodu na neplánovanú služobnú cestu, či jeho krátkodobé zastúpenie v prípadoch, kedy sa musí vzdialiť z miesta výkonu svojej práce. Prejavuje sa to v preberaní jeho telefonátov. V rokovaní so stránkami, ktoré ho nezastihli. V prinesených prebytkoch produktov domácej záhrady, pečiva z rodinnej oslavy, podaní čaju ap.

Jednoduchým ale účinným prostriedkom pri vytváraní dobrých vzťahov je pochvala alebo poďakovanie za pomoc, podporu alebo za dobre vykonanú prácu. Milé oslovenia, alebo opýtanie sa na priebeh práce prípadne na spôsob riešenia pracovného problému. Dobrej atmosfére je možné pomôcť drobnými gestami, milým vystupovaním a samozrejme tvorivými nápadmi.

Negatívne, sklesnuté, neprístupné držanie tela a zachmúrená tvár uberajú energiu samotnému pracovníkovi i kolegom. Človek s prívetivým postojom, gestikuláciou a mimikou vyžaruje pozitívnu energiu, dodáva dobrú náladu a motivuje svoje okolie k podobnej reakcii.

Teplý a srdečný tón, prirodzene kladené otázky a tiež odpovede dávajú najavo, že vám na ľuďoch záleží. Naopak strohé nie, netuším, nemám čas blokujú komunikáciu a vyvolávajú v okolí ich zdroja napätie. V prípade, kedy musíme reagovať negatívne, je zdvorilé urobiť tak s pocitom previnenia, ktorý vyjadruje ľútosť nad tým, že sme nemohli osobe vyhovieť.

Väčšinu života trávime v práci. Je dôležité aby sme v nej pomáhali vytvoriť dobrú náladu. Pri pozitívnom naladení sa pracovné povinnosti ľahšie plnia, čo sa prejavuje na tele i duši.

9.14 Tykanie na pracovisku

Na ideálnom pracovisku by mali vládnuť rovnoprávne vzťahy, ktoré rešpektujú hierarchické usporiadanie na horizontálnej a vertikálnej úrovni na základe odbornosti. Uplatňovať prejavy náklonnosti, sympatií, príbuzenských alebo iných vzťahov na pracovisku je nezdvorilé. Vnútro podniková kultúra sa prejavuje rôznymi formami, v ktorých tykanie a prejavy familiárnosti je potrebné prejavovať z rešpektom k okoliu tak, aby ho nepopudzovalo.

Tykanie je prejavom bližšieho vzťahu, ktorý na základe dobrovoľného rozhodnutia posúva formálne vzťahy do roviny menej formálnej. Tykanie na pracovisku neznamená automaticky zvýhodnenie tykajúcich si. Rovnako nesmie k nemu dôjsť na základe nátlaku, ktorý by tykanie na pracovisku prikazoval. Na pracovisku sa musí rešpektovať individuálne rozhodnutie. Ak sa tykanie vyskytuje v horizontálnej rovine podporuje priateľské vzťahy.

V prípade roviny vertikálnej, vyžaduje tykanie jeho taktné uplatňovanie. Prejavujeme zdržanlivosť pri prejavoch navonok, pred návštevami a rokovaniami mimo firmu. Vo vnútri organizácie tykanie nepoužívame nikde tam, kde by mohlo vyvolať domnienku familiárnosti, prípadne kde by mohlo spoločensky významnejšej osobe podkopať autoritu.

Za vrcholne nezdvorilé sa považuje tykanie osobe, hoci spoločensky menej významnej, pokiaľ táto s prejavom tykania nesúhlasila. V prípade, že sa jedná o osobu, ktorá je spoločensky významnejšia, je možné hovoriť dokonca o drzosti. Taktný človek takéto prípady vníma s nadhľadom.

9.15 Desatoro pre udržanie dobrých vzťahov

1. Chovajte sa priateľsky ku každému, snažte sa vcítiť do situácie kolegov
2. Neváhajte s odmietnutím neopodstatnených požiadaviek.
3. V rozhodovaní sa neunáhlite a nechajte si vždy čas na rozmyslenie.
4. Neohovárajte a ani neprejavte záujem o ohováranie iného.
5. Nenechajte si vnútiť názor iných a ani vy nevnučujte svoje názory.
6. Chovajte sa tak, ako sa to od vás očakáva, nerobte veci, ktoré narúšajú tímovú prácu.
7. Hľadajte si čo najviac členov, ktorí vás podporia.
8. Nepodliezajte nadriadeným a nepovyšujte sa nad ostatných.
9. Ak vás niekto ohovára nehnevajte sa naňho, ale priamo sa pýtajte na príčinu.
10. Ak cítite nevraživosť kolektívu voči vám, hľadajte príčinu a riešenie.

10 Použitá literatúra

- **Balušek, M.:** Umenie diplomacie. Bratislava: Belimex, 1996
- **Belička, J. a kol.:** Lexikón spoločenského styku. Bratislava, Obzor 1977
- **Borec, T. :** Naučme sa správne oslovovať. In: Hospodárske noviny – Kariéra, 22. apríla 2004, str. 18.
- **Brázdová, D, Štefanko, M.:**1991. Pravidlá spoločenského správania, čo sa patrí a čo nie. Iris, 1997. ISBN 80-900530-6-8
- **Caleman R., Barrie G.:** 525 způsobů jak se stát lepším manažerem. Praha: Management press, 1993.
- **Dašek, F., Kuliš, J.:** Umění obsluhy. Brno, Interhotel Brno,1969
- **Chorváth, F., Orlík, J.:** Lexikón slušného správania. Žilinské tlačiarne a. s. Žilina 1997
- **Incze, G.:**1996. Tipy a triky o spoločenskom správaní. Bratislava, Ikar, a.s. 1999. ISBN 80-7118-691-0
- **Jahn, P.** 2000: Srdce dokorán. IaCA SPEDIk, 2000. Tajov
- **Januška, Ľ. a kol.:** Spoločenský protokol - základy spoločenských stykov, 1986 Edičné stredisko VŠE, Bratislava.
- **Jarkovský, G., Stanislav J.:** Společenský katechizmus. Praha: Hejda a Tuček, 1922.
- **Ječný, D.:** Breviár moderného človeka. Obzor – Epoque, Bratislava, 1970
- **Ječný, D.:** Spoločenský styk pre stredné ekonomické školy. SPN, Bratislava, 1987
- **Ječný, D., Štefanovič J.:** Spoločenský styk, 1994, SPN, Bratislava
- **Kolárik, T, Kubalák, M.:** Psychológia na pracovisku.
- **Krejčí, O.:** 2001. Mezinárodní politika. Praha: Ekopress, 2001.
- **Maitland, L.:** Umění telefonovat. Praha: Computer Press, 2000
- **Mc. Caffree, M. J. and Innis, P.:** Protokol – The Complete Handbook of Diplomatic, Official and Social Usage. Washington, D.C.: Devon Publishing Company, Inc. 1997.
- **McCromac, M.:** Co vás nenaučí na Harvardu aneb jak podnikat, PROSTOR 1989
- **MO SR Sekcia zahraničných vzťahov:** Všeobecné zásady a normy spoločenského styku, 1997, Bratislava.
- **Pacoutová, N.:** Spoločenské správanie dnes. Práca 1993.
- **Parkinson, N. C., Rustomji. M. K.:** Podnik to sú ľudia.
- **Pinka, K a kol.:** Jednotné zásady obsluhy. Praha: Merkur, 1985
- **Richardson, L.:** Stratégie úspechu. Viktória publishing 1992.
- **Rothschilová, N.:** Vykročte za svojím šťastím. Lexikón spoločenského
- **Smejkal, V.:** Lexikon společenského chování. Grada 1993. ISBN 80-85623-38-2
- **Šroněk, I.:** Etiketa a etika v podnikání. Management Press, Praha
- **Tapper, H.:** Stôl na každú príležitosť, Bratislava: Ikar, 1994
- **Tóth, Ľ.:** Protokol a etiketa v diplomacii a obchode. THB spoločnosť 1994
- **Tóth, R.:** Praktická škola personalistiky.
- **Tvrdoň, J.:** Lexikón spoločenského styku. vydavateľstvo Obzor 1971
- **Wolffová, I.:** Moderné spoločenské správanie. Bratislava: 1991. ISBN 80-85217-24-4
- **Záhorský, M. a kol.** 1977.: Stolovanie. Bratislava, SPN. SÚKK č.201/I-1976
- **Zákon č. 63/1993 Z. z.** o štátnych symboloch Slovenskej republiky a ich používaní.