

## PRZEDMOWA

W miejscu, gdzie żyje i pracuje ze sobą wielu ludzi, powstają konflikty. Właśnie w życiu zawodowym, gdzie codziennie oczekuje się od pracowników wysokiej efektywności, człowiek pracuje w bliskim otoczeniu innych osób. Im bardziej człowiek podrażniony i zestresowany, tym łatwiej popada w konflikty z kolegami i przełożonymi. Nawet przy najlepszych chęciach nigdy nie sposób ich całkowicie uniknąć, ale uprzejmość w kontaktach z innymi, nienaganny styl, odpowiedni dobór słownictwa i ton głosu łagodzą ostrość konfliktów.

Dobre maniery wiele ułatwiają, zaś uśmiech potrafi zdziałać o wiele więcej, niż demonstracja swojej siły i wyższości. To nie stanowisko ustawia człowieka wyżej, lecz sposób, w jaki on to stanowisko reprezentuje. Naturalnie każdy powinien mieć swoje zdanie na dany temat i bronić go, lecz wszystko zależy od tego, jaki to robi. Postawa uprzejma i przyjazna zawsze pomaga. Już wielki filozof Artur Schopenhauer mówił: „Uprzejmość jest jak dmuchana poduszka – choć w środku pusta, ale łagodzi życiowe ciosy”.

### **Konkretne porady dotyczące życia zawodowego**

Poradnik ten przekaże ci obecnie obowiązujące zalecenia na temat właściwego zachowania się, koncentrując się szczególnie na sytuacjach z życia zawodowego: Jak się stosownie zachować w związku z telefonem komórkowym? Jak się zachowywać w trakcie podróży służbowej? Czy kobieta w pracy jest damą z określonymi przywilejami innymi niż koledzy, czy też obowiązuje hierarchia zawodowa niezależna od płci? Jak reagować

na plotkowanie w biurze? W sześciu rozdziałach dowiesz się wszystkiego o stosownym zachowaniu się w pracy – od właściwego ubioru, poprzez prawidłowe przywitania, aż do odpowiednich zachowań w trakcie wyjazdu służbowego i kolacji biznesowej.

### **Rozwinąć poczucie stylu...**

Książka ta daje więcej, niż tylko objaśnia konkretne reguły zachowania: Pomaga w wyrobieniu poczucia taktu i stylu. Serdeczność, przyjacielskość i taktowność w kontaktach z innymi ludźmi stanowią układ odniesienia dla oceny dobrego zachowania. Gdy naprawdę tacy będziemy, prędzej wybaczy się nam gafę przy stole. Dobre maniery mają zawsze i wszędzie dwa założenia: musimy przełamać własny egoizm oraz ćwiczyć się w uwzględnianiu i zwracaniu uwagi na naszych bliźnich. Już Fryderyk Schiller mówił: „Pierwsze prawo dobrego zachowania: Szanuj obcą wolność. Drugie: Pokaż sam wolność”.

### **...zgodne z osobowością**

To, co nazywamy dobrym zachowaniem, powinno stać się częścią nas samych. W przeciwnym razie będzie sztuczne i kłopotliwe. Przesadne maniery są już przestarzałe. Sympatię budzi raczej naturalność i zachowania stosowne do sytuacji. Traktuj zasady dobrego zachowania jako ogólny układ odniesienia regulujący wzajemne kontakty między ludźmi. Jeżeli w jakiejś konkretnej sytuacji masz uczucie, że z pewnego powodu chciałbyś postąpić inaczej niż zwykle, spokojnie idź za głosem intuicji. Kto zna reguły dobrego zachowania, może od czasu do czasu zacho-

wać się nieco swobodniej! Kto natomiast nie wie, jak się stosownie zachować, musi się sztywno trzymać poszczególnych przepisów.

### **Dlaczego potrzebujemy reguł?**

Prawo do życia w społeczności zawsze wiąże się z cywilizowanymi manierami. Kto je lekceważy, płaci nie tylko samotnością i izolacją. Prawie we wszystkich kulturach łamanie reguł zachowania jest karane z większą surowością, niż łamanie prawa. Kto świadomie łamie wszelkie zakazy, tego się prawie zawsze odizolowuje. Kto z kolei potrafi znaleźć się wśród innych, jest serdeczny, ma pozytywne nastawienie do ludzi, troszczy się o innych i rozwija tolerancję, dla tego świat stoi otworem.

Nie powinniśmy zawsze wychodzić z założenia, że nasz punkt widzenia jest jedynym słusznym. Każdy ma swoją własną prawdę, wszyscy oceniamy innych na podstawie różnych doświadczeń i każdy został inaczej ukształtowany przez dzieciństwo, młodość i warunki społeczne. Pozostańmy otwarci na nowe wrażenia i nowe poglądy, zadajmy sobie trud zbadania przyczyn, dla których inni tak a nie inaczej postępują. Taka postawa pozwala zachować młodość, świeżość umysłu i radość życia.

### **Zasady współlistnienia**

Nie sposób nie zauważyć, że na naszej planecie jest coraz ciasniej. Nisze dla indywidualistów i oryginałów robią się rzadsze, a konflikty częstsze. Jesteśmy coraz bardziej skazani na siebie, ponieważ w epoce technologii specjaliści rządzą w niemal wszystkich dziedzinach naszego życia. Nie możemy tak po

prostu zrezygnować z pomocy i wsparcia innych, i żyć tak, jak nam się podoba. Aby jednak współpraca w pewnym zakresie w ogóle mogła funkcjonować, potrzebujemy reguł zachowania, które uwzględnią również życzenia i oczekiwania innych.

### **Nie kosztem innych**

Codziennie mamy do rozwiązania problemy, tak zawodowe, jak i prywatne. Nie powinniśmy ich niepotrzebnie zaostrzać przez złe zachowania. Chcielibyśmy być wolni i żyć, jak nam się podoba. Nie wolno nam jednak zapominać o wolności przynależnej innym. Dlatego powinniśmy zawsze zachowywać w taki sposób, aby inni nie czuli, że ich obrażamy, że im przeszkadzamy, ani że im się narzucamy. Cywilizowany człowiek nigdzie nie zwraca uwagi swoim niesympatycznym zachowaniem!