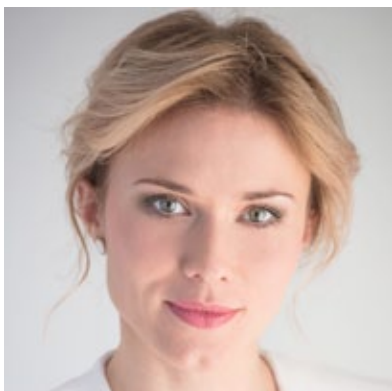


O KULTURZE BUDOWANIA RELACJI

CZYLI PO CO NAM WIEDZA O ETYKIECIE?

Tekst: Dagmara Łuczka

Kto z nas nie słyszał powiedzenia „biznes to relacje”? Myślę, że większość zgodzi się z tym stwierdzeniem. Można więc założyć, że wszyscy zdajemy sobie sprawę, jak relacje są ważne w efektywnych działaniach biznesowych. Jak często jednak zastanawiamy się, czy budujemy je we właściwy sposób? Czy nasi pracownicy, podobnie jak my, postrzegają kulturę budowania relacji i co to w ogóle znaczy – „właściwy” sposób budowania relacji?



Dagmara Łuczka – założycielka Projektowni Wizerunku. Ekspert Etykiety Biznesu certyfikowany przez Międzynarodową Akademię Etykiety i Protokołu w Londynie.

Otóż standardy zachowań w kulturze biznesowej ujednolica etykieta biznesu. To swego rodzaju drogowskaz, który podpowiada, jak zachować się w najróżniejszych oficjalnych sytuacjach służbowych. I choć niektórym nasuwa się pytanie „a po co?” – bo przecież czasy się zmieniają i *savoir-vivre* odchodzi do lamusa – pamiętajmy jednak, że pewne uwarunkowania kulturowe sprawiają, iż ciągle jesteśmy krajem, który uznawany jest za hierarchiczny. A to oznacza, że nadal pewne standardy zachowań, kurtuazja i umiejętność właściwego okazania szacunku

mają dla nas znaczenie. I choć niektórym może się wydawać, że „mnie to nie dotyczy”, to pamiętajmy, że nigdy nie wiadomo, z kim przyjdzie nam współpracować w przyszłości.

Co zatem należy wiedzieć, by być pewnym, że relacje budujemy w sposób właściwy?

Podstawą jest znajomość trzech najważniejszych zasad etykiety biznesu: **precedencji, dostoso-
wania i szacunku**. Obowiązywać powinny nas one zawsze, jednak





szczególnego znaczenia nabierają w oficjalnych relacjach służbowych.

Czym jest precedencja?

Ta zasada nakazuje nam pamiętać, że istnieje różnica pomiędzy etykietą towarzyską a etykietą biznesu, więc co za tym idzie, wiek i płeć w biznesie mają mniejsze znaczenie niż pozycja i zajmowane stanowisko. Osoba wyższą rangą ma zatem pierwszeństwo i specjalne przywileje. Stosujemy tę zasadę podczas powitania, przedstawiania, wręczania wizytówek, zasiadania do stołu i w wielu innych okolicznościach.

Precedencja podczas powitań:

Tu zasada pierwszeństwa odgrywa kluczowe znaczenie.

- Osoba niższą rangą jako pierwsza wita się z osobą o wyższej randze, co oznacza, że pierwsza mówi np. „dzień dobry”, ale nie inicjuje uścisku dłoni. To przywilej osoby zajmującej wyższe stanowisko. Warto o tym pamiętać, szczególnie gdy zachodzą znaczące różnice w hierarchii witających się osób. Zasada ta obowiązuje szczególnie w relacjach przełożony – podwładny i klient – dostawca.

- Podchodząc do grupy, witamy się zawsze najpierw z osobą o najwyższej randze, która jako pierwsza wyciąga dłoń na powitanie. Następnie witamy się z pozostałymi.
- Jeśli dochodzi do wymiany wizytówek, najlepiej jeśli to osoba na wyższym stanowisku jako pierwsza wręczy swoją wizytówkę osobie niższą rangą.
- Chcąc zapoznać ze sobą dwie osoby, pamiętajmy, że zawsze przedstawiamy najpierw osobę na niższym stanowisku osobie zajmującej

wyższą pozycję. W biznesie Klient traktowany jest zawsze priorytetowo. Jeśli przedstawiamy naszemu kierownikowi jednego z naszych klientów, to pamiętajmy, że klient zawsze będzie miał pierwszeństwo i to jemu przedstawiamy najpierw naszego kierownika, a dopiero potem kierownikowi przedstawiamy klienta. To tylko nieliczne przykłady zastosowania zasady precedencji na co dzień.

Umiejętność właściwego określenia hierarchii i pierwszeństwa z niej wynikającego ma szczególne znaczenie podczas oficjalnych spotkań. Tu należy wiedzieć, jaką kolejność zabierania głosu, witania czy zajmowania miejsc przy stole przydzielić gościom. W dyplomacji jest to też drogowskaz, który określa kolejność przybywania na przyjęcia, składania wieńców oraz wyznacza miejsce na wspólnym zdjęciu czy w kolumnie samochodowej. Im nasze biznesowe horyzonty się poszerzają, tym zwiększa się prawdopodobieństwo, że przyjdzie nam zmierzyć się z sytuacjami, gdzie znajomość zasad precedencji pozwoli nam czuć się swobodniej i pewniej. Dzięki temu będziemy mogli skupić się na biznesie, a nie na zastanawianiu się, komu kogo przedstawić najpierw albo w jakiej kolejności powitać swoich gości.

Zasada dostosowania

Kolejną z podstawowych zasad etykiety jest zasada dostosowania.

Ta zasada została ustanowiona po to, by pomóc odnaleźć się i umiejętnie zachować w międzynarodowych relacjach biznesowych. Jej główną przesłanką jest to, że powinniśmy dostosować się do norm i zasad obowiązujących w kraju, do którego się wybieramy lub do kultury naszego klienta biznesowego. Często zdarza się, że nie wiemy, jakie zasady obowiązują w danym kraju, lecz zgodnie z etykietą biznesu powinniśmy włożyć wysiłek w poznanie kultury i zwyczajów obowiązujących w kraju, do którego się wybieramy. Robimy to po to, by pokazać nie tylko szacunek dla obcej nam kultury, ale i zminimalizować ryzyko niewłaściwego zachowania, a tym samym zwiększyć swoje szanse na powodzenie działań biznesowych.



W krajach europejskich, gdzie różnice kulturowe nie są tak znaczne, ryzyko popełnienia błędu jest niewielkie, jednak jeśli wybieramy się np. do Japonii, Chin, krajów arabskich czy Indii, powinniśmy gruntownie przygotować się do wizyty i zapoznać ze znacznie odmiennymi od obowiązujących w Polsce zasadami zachowania.

Szacunek

Ostatnią spośród przytoczonych przeze mnie, ale z pewnością nie najmniej istotną, jest zasada szacunku.

W relacjach biznesowych obowiązuje nas ona niezależnie od kultury oraz miejsca i zobowiązuje nas do okazywania szacunku wszystkim, z którymi mamy jakiegokolwiek relacje, niezależnie od pozycji, wieku i płci. Choć brzmi banalnie, czasami to o tej zasadzie zapominamy, skupiając się na osiągnięciu zamierzonych celów biznesowych.

Jestem głęboko przekonana, że obycie i znajomość zasad zachowania mogą pomóc w nawiązywaniu nowych relacji, znajomości i budo-



Standardy zachowań w kulturze biznesowej ujednolica etykieta biznesu. To swego rodzaju drogowskaz, który podpowiada, jak zachować się w najróżniejszych oficjalnych sytuacjach służbowych. (...) Pewne standardy zachowań, kurtuazja i umiejętność właściwego okazania szacunku mają dla nas znaczenie. I choć niektórym może się wydawać, że „mnie to nie dotyczy”, to pamiętajmy, że nigdy nie wiadomo, z kim przyjdzie nam współpracować w przyszłości.

waniu swojej ścieżki zawodowej. Wiedza ta dodaje pewności siebie i pozwala odnaleźć się bez kompleksów w każdym środowisku biznesowym i towarzyskim, niezależnie od tego gdzie jesteście i co robimy. Jest ona cenna jeszcze z jednego powodu. Dzięki niej zyskujemy wybór, który pozwala nam zdecydować, jak chcemy się zachować w danej sytuacji: zgodnie z zasadami czy zgodnie z własnym wyczuciem. Nawet jeśli zrezygnujemy z zastosowania pewnych zasad etykiety, to nic złego się nie stanie, bo zrobiliśmy to świadomie, a nie z niewiedzy. I to właśnie ta świadomość jest w tym wszystkim najcenniejsza.

