

ROZPOCZYNAMY CYKL ARTYKUŁÓW O ETYKIECIE W BIZNESIE

KULTURA W BUDOWANIU RELACJI CZY TAKI DIABEŁ STRASZNY?





Dagmara Łuczka



Gdybyśmy chcieli cofnąć się do początków etykiety, wylądowalibyśmy w XIX wieku na Kongresie Wiedeńskim. I trudno się dziwić co poniektórym, że stronią od jej zasad jak diabeł od święconej wody. Bo już na samą myśl o frakach, jedwabnych pantalonach i sztywnych gorsetach robi nam się duszno. Komu potrzebne są zasady, które powstały, gdy jeżdżono karetami? Dziś przecież latamy w kosmos i tak samo kosmiczne wydają się reguły, które wtedy miały swoje początki.

Tym bardziej mogłoby się wydawać – po co branży transportowo-spedycyjno-logistycznej znajomość zasad prawidłowego zachowania się w różnych kręgach narodowych, kulturowych czy religijnych. Nic bardziej błędnego. Przecież managerowie sektora TSL niemal na co dzień, organizując międzynarodowe łańcuchy dostaw, współpracują z osobami z bliższej i zupełnie dalekiej zagranicy. I tu pojawia się potrzeba znajomości zagranicznej etykiety.

Gdybyśmy wyzbyli się wszelkich uprzedzeń i popatrzyli na etykietę z otwartym sercem i umysłem... Może znajdziemy tam coś, co okaże się sensowne, uniwersalne, a może nawet ponadczasowe? Może dojdziemy do wniosku, że minione 200 lat, choć przeniosły nas o lata świetlne w rozwoju technologii, to w kwestii budowania relacji ciągle obowiązują podobne zasady? Zasady, które przecież miały pomóc w budowaniu relacji i porządkowaniu tego, co różniło, wzbudzało dyskusje, a nawet spory. Zasady, których powinniśmy być świadomi, budując zawodowe relacje i funkcjonując w zróżnicowanym środowisku biznesowym.

Managerowie sektora TSL niemal na co dzień, organizując międzynarodowe łańcuchy dostaw, współpracują z osobami z bliższej i zupełnie dalekiej zagranicy.

Pierwszeństwo czyli precedencja

Z całą pewnością można stwierdzić, że w stosunkach międzynarodowych od najdawniejszych czasów przywiązywano niezmierną wagę do etykiety i precedencji dyplomatycznej. Kto i gdzie powinien usiąść, komu kogo przedstawić, w jakiej kolejności witać czy przemawiać, kto ma wyższą rangę – to odwieczne dylematy i kwestie sporów przedstawicieli dyplomatycznych XVII i XVIII wieku. Uporządkowanie rang i precedencji dyplomatycznej nastąpiło dopiero podczas Kongresu Wiedeńskiego w 1815 r. To właśnie tu swoje korzenie mają współczesne zasady etykiety służbowej mówiące o tym, że **o pierwszeństwie w relacjach służbowych decyduje ranga i status, a wiek i płeć są drugorzędne.**

I jak tu żyć, skoro z domu wynosimy zupełnie inną wiedzę? Jak bezkrytycznie przyjąć takie zasady, skoro każdy z nas

wie, że starszym się ustępuje miejsca, a kobiety przepuszcza w drzwiach? I tu warto zdać sobie sprawę z tego, jakie są różnice między etykietą towarzyską a biznesową.

Etykieta towarzyska vs. biznesowa

Etykieta towarzyska to zbiór zasad obowiązujących w danym środowisku. Są one bardzo mocno uwarunkowane kulturowo. W polskiej kulturze to kobiety i osoby starsze mają pierwszeństwo. To one proponują „przejście na Ty”, im się ustępuje miejsca w autobusie, przepuszcza przez drzwi czy odsuwa krzesło przy stole. Nie w każdej kulturze jednak tak się dzieje. Odmienne podchodzimy do kwestii wieku, płci, roli starszeństwa i rangi. Dlatego postanowiono ujednoczyć ogólnie obowiązujące standardy, a zasady, które przyjęto, jasno definiują to, że o pierwszeństwie w relacjach służbowych decyduje ranga i zajmowane stanowisko. Zatem to osoba wyższą rangą ma pierwszeństwo, nie kobiety i osoby starsze, jak przyjęto w polskiej etykietce towarzyskiej.

Trudno się więc dziwić, że ciągle zdarza się, iż mężczyzna czeka, aż to kobieta wyciągnie pierwszą dłoń na powitanie (ma to uzasadnienie, gdy kobieta ma wyższą rangę), co często kończy się tym, że mężczyźni podają sobie dłonie, a kobietom musi wystarczyć „dzień dobry” czy „cześć”. Ciągle niektóre z pań oczekują, że ktoś otworzy im drzwi do samochodu lub zostaną przepuszczone w drzwiach – i strzeż się, kto tego nie zrobi.

Czasami dzieje się tak z niewiedzy, a czasami wynika to z faktu, że w polskiej kulturze jest to bardzo silnie zakorzenione i szczególnie w sytuacjach, w których ranga przeplata się z płcią, bardzo trudno jest nam bezkrytycznie przyjąć restrykcyjne zasady etykiety służbowej.

Różnice pokoleniowe też nam nie pomagają, bo pokolenie Z zdecydowanie szybciej dąży do skracania dystansu niż tak zwane pokolenie Milenialsów czy Baby boomerzy. Automatyczne przejście na Ty z klientem lub chociaż na „Pani Aniu” przychodzi im znacznie szybciej i niekoniecznie uwzględnia preferencje drugiej, czasami bardziej powściągliwej, strony.

O ile w mniej oficjalnych, codziennych relacjach służbowych, możemy dać sobie nieco luzu, zachowując takt i wycucie dostosowane do okoliczności, podążać bardziej za własnymi przekonaniem i przyzwyczajeniami, tak w przypadku bardzo

oficjalnych wydarzeń służbowych i kontaktów międzynarodowych bezpieczniej jest jednak trzymać się zasad etykiety służbowej.

Choć jej korzenie sięgają XIX wieku, to nadal możemy je uznać za pomocne. Bo gdyby nie one, to jak by to wszystko wyglądało? Na jakiej podstawie decydowalibyśmy, czyje zwyczaje i preferencje w budowaniu relacji są nadrzędne? Znając zasady etykiety biznesowej i protokołu służbowego możemy mieć pewność, że bez względu na wiek, płeć czy położenie geograficzne posługujemy się uniwersalnym kodem. Postępujemy z ogólnie przyjętymi i zrozumiałymi zasadami. A to, ile z tych zasad wykorzystamy w praktyce, zawsze powinno zależeć od kontekstu i okoliczności. I choć czasami będziemy łamać te zasady, dostosowując się do danej sytuacji, to nie ma w tym nic złego. Kluczowe bowiem jest to, że robimy to świadomie – z wyboru, a nie z niewiedzy. Mamy swobodę, dzięki której elastycznie dostosowujemy nasze zachowanie do warunków i potrzeb, a to już wystarczający argument, żeby przychylniej popatrzeć na to, czego dokonali nasi przodkowie w gorsetach i pantalonach.

AUTORKA

Dagmara Łuczka

Właścicielka firmy i portalu Projektownia Wizerunku

Od ponad czternastu lat zajmuje się budowaniem wizerunku osób i firm. Specjalizuje się w tematach związanych z etykietą biznesu oraz kulturą budowania relacji. Jest trenerem certyfikowanym przez Londyńską Akademię Etykiety i Protokołu o specjalizacji International Business Etiquette and Cross Cultural Specialist oraz autorką książki „Kultura budowania relacji służbowych, czyli etykieta biznesu w praktyce” CeDeWu 2020. Ukończyła kursy w International Etiquette & Protocol Academy of London, Europejskiej Akademii Dyplomacji oraz szkołę Trenerów Grupy ODITK.

www.projektowniawizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U
Dagmara Łuczka

Warto zdać sobie sprawę z tego, jakie są różnice między etykietą towarzyską a biznesową.



10. FORUM KOBIEŃ W LOGISTYCE

6–7 czerwca, 2022

PRZYWÓDZTWO
W LOGISTYCE

www.kobietywlogistyce.pl

