SAVOIR-VIVRE

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo
EKONOMIK
Jacek Musiałkiewicz

„Kompetencje personalne i społeczne”

Prezentacja stanowi materiał uzupełniający do wydanego przez nas podręcznika

„Kompetencje personalne i społeczne”

Zapraszamy Państwa do składania zamówień na naszej stronie internetowej:

www.ekonomik.biz.pl

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Co to jest „savoir-vivre”?

- Określenie pochodzi z języka francuskiego:
  savoir – wiedzieć + *vivre* – żyć
- Dotyczy podstawowych funkcji życiowych, zachowania przy stole, autoprezentacji, zachowania się w danej roli życiowej, porozumiewania się z innymi ludźmi, reagowania w szczególnych sytuacjach

www.ekonomik.biz.pl
Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Co to jest „savoir-vivre”?

- Definicja mówi, że jest to:

znajomość zasad, norm i obyczajów przyjętych przez daną grupę społeczną

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

- Dbałość o garderobę i higienę
- Skromność
- Życzliwość
- Uprzejmość
- Dyskrecja
- Umiejętność aktywnego słuchania

- Konsekwencja w działaniu
- Punktualność
- Społeczna tolerancja
- Uśmiech i pozytywne nastawienie
- Panowanie nad emocjami
- Kontrolowanie mowy ciała

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

Dbałość o garderobę i higienę

- Codzienne mycie całego ciała
- Codzienna zmiana bielizny
- Szczotkowanie zębów po każdym posiłku
- Stosowanie perfum na czystą skórę
- Schludny strój
- Materiał ubrań dobrej jakości
- Czyste buty
- Zadbane dłonie

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

Skromność

- Umiarkowanie ozdób i kolorów stroju
- Powstrzymanie się od spoufalania w kontaktach towarzyskich
- Zachowanie odpowiednie do sytuacji

Życzliwość

- Przyjazne nastawienie do ludzi
- Powstrzymanie się od krytykowania i oceniania
- Koleżeńska pomoc

Uprzejmość

- Stosowanie zasad pierwszeństwa w powitaniu, ukłonach, przedstawianiu siebie i innych

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

- Dochowanie tajemnicy
- Takt i unikanie plotek

Dyskrecja

- Doprecyzowanie
- Używanie parafrazy
- Stosowanie informacji zwrotnej

Umiejętność aktywnego słuchania

- Podejmowanie wyzwań i wytrwałe dążenie do ich zrealizowania

Konsekwencja w działaniu

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

Punktualność

- Realizowanie zaplanowanych lub standardowych czynności o wyznaczonej porze

Społeczna tolerancja

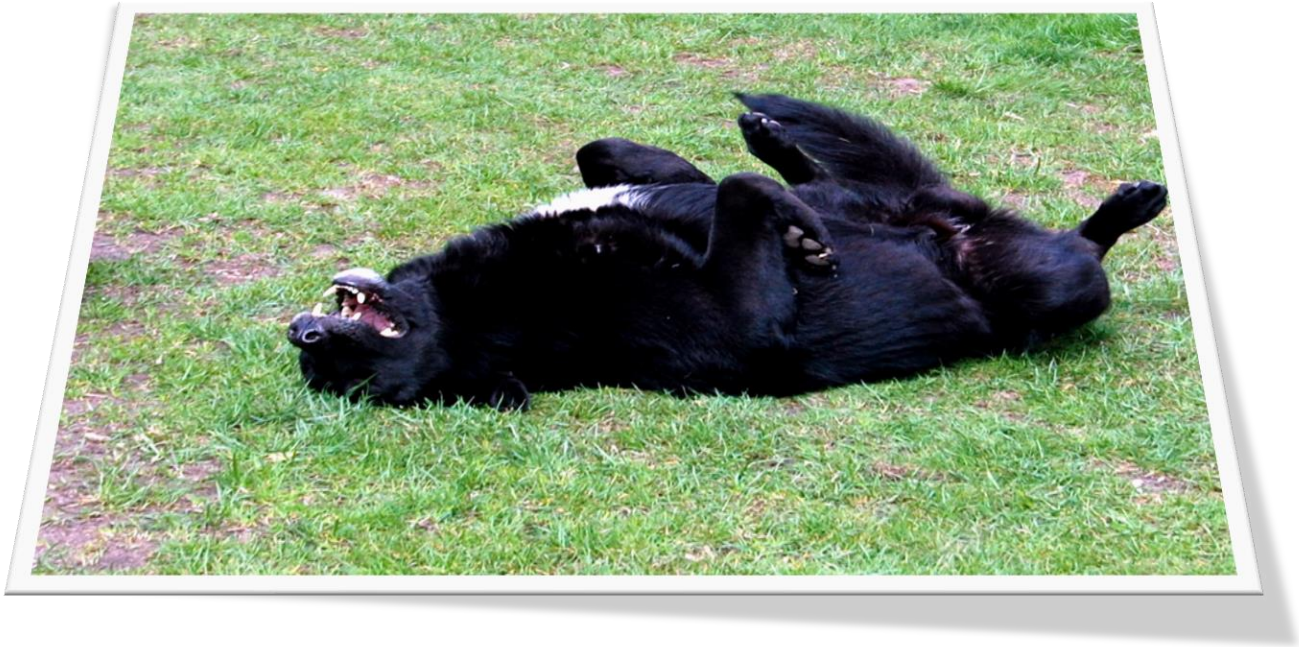
- Szacunek do innych osób
- Poszanowanie praw
- Uznanie prawa do odmiennych poglądów i zachowań

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

Uśmiech i pozytywne nastawienie

- Wyrażanie szczerej radości ☺



www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Cechy osoby dobrze wychowanej

Panowanie nad emocjami

- Powściągliwość w okazywaniu uczuć (poza najbliższymi osobami)
- Umiarkowanie w wyrażaniu emocji

Kontrolowanie mowy ciała

- Kontakt fizyczny odpowiedni do sytuacji i relacji
- Poszanowanie zależności przestrzennych
- Ujarzmienie gestów

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

przygotowanie

na spotkaniu

po spotkaniu

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

przygotowanie

- **Ogólne**

  nastawienie na sukces

  wiedza

  autoprezentacja

- **Codzienne**

  miejsce i czas (+ dojazd)

  strój

  dokumenty

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

SAVOIR-VIVRE

Przykład

Marek jest uczniem IV Liceum Ekonomicznego. W tym roku planuje wymarzone wakacje na Sycylii. W tym celu chce zarobić trochę pieniędzy, by zwiedzić jak najwięcej i miło spędzić czas. Postanawia podjąć pracę wakacyjną we włoskiej restauracji. Za trzy dni ma rozmowę kwalifikacyjną. Bardzo chce pracować akurat tam, bo dodatkowo praktycznie wykorzysta umiejętności porozumiewania się w języku włoskim. Chce dobrze wypaść. Zapoznaje się z ofertą i menu restauracji na stronie internetowej. Przy okazji odkrywa, że jej gośćmi było kilka sławnych osób. Zapamiętuje nazwiska i krótkie informacje. Czyta, jak powstała firma i kto jest jej założycielem.

Przygotowuje się także do zaprezentowania swoich zalet. Pisze sobie krótką autoprezentację, by swobodnie powiedzieć o sobie coś, co może zadecydować o jego zatrudnieniu. Kompletuje dokumenty: CV, zaświadczenie o ukończeniu kursu języka włoskiego, opinie z praktyk. Czyta broszurę o rozmowie kwalifikacyjnej, zapoznaje się z pytaniami, które mogą być zadawane. Dokonuje ogólnego przygotowania. Dzień wcześniej idzie do fryzjera, przygotowuje białą koszulę i długie, ciemne spodnie. Zakłada także pasek i zegarek, a ulubiony łańcuch od spodni zostawia w domu.

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

Powitanie – kto kłania się pierwszy:

- Mężczyzna kobiecie
- Młodszy starszemu
- Pracownik przełożonemu
- Urzędnik klientowi
- Idący stojącemu
- Wchodzący obecnym
- Pojedyncza osoba grupie
- Idący szybciej idącemu wolniej
- Idący schodami w górę schodzącemu
- Jadący samochodem idącemu pieszo

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Przykład

Przed drzwiami szkoły spotykają się nauczyciel, dyrektor i uczeń.

Pierwszy wchodzi do szkoły dyrektor, drugi nauczyciel, trzeci uczeń.

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

na spotkaniu

Powitanie

- W urzędach, przychodniach, firmach – nie pukamy do drzwi
- Używamy zwrotu „dzień dobry”
- Przedstawiamy się
- Dłoń podajemy tylko wtedy, gdy gospodarz spotkania pierwszy wykona ten gest
- Wymieniamy wizytówki
  (kładziemy je tak, byśmy mogli je widzieć podczas spotkania – nie chowamy)
- Zajmujemy wskazane przez gospodarza miejsce
  (jeśli to my jesteśmy gospodarzem, zapraszamy gościa, wskazując miejsce)
- Nie odmawiamy poczęstunku *(częstujemy się z umiarem)*

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

na spotkaniu

- Dłoń podajemy tylko wtedy, gdy gospodarz spotkania pierwszy wykona ten gest

- Biznesowy uścisk dłoni jest:

  Mocny – ale nie miażdżący ani tzw. „zimna ryba”

  Zdecydowany – świadczy o pewności siebie

  Bez nadmiernego potrząsania rękami

  Krótki – maksimum 2-3 sekundy

  Połączony z jednoczesnym kontaktem wzrokowym

  Towarzyszy mu uśmiech i pozytywne nastawienie

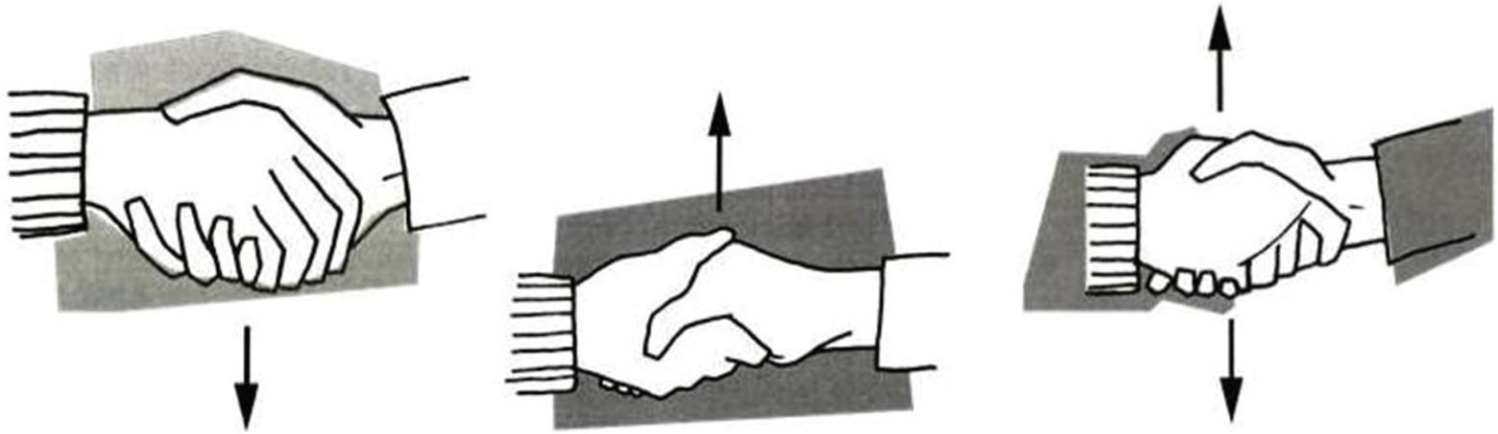
www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

Rodzaje uścisków dłoni

Który z nich jest właściwy dla osoby dobrze wychowanej?



Przejmowanie kontroli *Uścisk dłoni wyrażający uległość* *Uścisk wyrażający równość*

Źródło: Pease, A. i B., *Mowa ciała*, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2010

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

na spotkaniu

Temat

- Koncentrujemy się na temacie rozmowy
- Pomijamy zbędne treści
- Odpowiadamy na zadane pytania
- Nie poruszamy osobistych spraw
- Używamy form grzecznościowych „Pan”, „Pani”
- Do osób wyższych rangą dodajemy tytuł lub stanowisko

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

SAVOIR-VIVRE

Przykład

Marek idzie na spotkanie w dobrym humorze, pozytywnie nastawiony do rozmowy. Jego przygotowanie daje się odczuć już w pierwszym momencie. Pewnie odpowiada na zadawane pytania, przedstawia dokumenty. Wywiera bardzo dobre wrażenie, co przekonuje pracodawcę o jego zaangażowaniu i chęci do pracy. Marek otrzymuje ją. Zaproponowano mu także pracę w weekendy po wakacjach.

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

na spotkaniu

Unikamy:

- nadmiernej gestykulacji
- zbyt głośnego mówienia
- piskliwego, wysokiego tonu głosu
- siadania jedynie na części krzesła
- kurczowego ściskania dokumentów
- pstrykania długopisem
- zakładania nogi na nogę
- udawania
- zbytniej pewności siebie
- sztucznych zachowań
- długich wywodów w wypowiedziach
- prostowania opinii rozmówcy
- pouczania rozmówcy
- przerywania rozmówcy
- nadmiernego potakiwania
- mówienia nie na temat

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Oficjalne spotkania

po spotkaniu

Zakończenie spotkania:

- Zanotowanie ustaleń
- Pozytywny akcent na pożegnanie

Po spotkaniu:

- Podziękowanie e-mailem lub telefonicznie tego samego lub następnego dnia

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Przykład

Marek po rozmowie kwalifikacyjnej poprosił o numer telefonu osoby, z którą rozmawiał. Spotkanie odbyło się w poniedziałek. W czwartek miał otrzymać odpowiedź. Już we wtorek zadzwonił i podziękował za możliwość udziału w procesie rekrutacji:

– Dzień dobry, mówi Marek Kowalski. Wczoraj byłem w Państwa restauracji na rozmowie kwalifikacyjnej dotyczącej stanowiska pomocnika kelnera. Dzwonię już dziś, aby bardzo podziękować za możliwość udziału w procesie rekrutacji. Rozmowa była bardzo miła, pozyskałem wiele ciekawych informacji. Upewniłem się, że chcę dla Państwa pracować. Będę czekał na decyzję z Państwa strony.

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Jak być osobą dobrze wychowaną w pracy

Podejmowanie rozmów:

- Uśmiechaj się, mów „dzień dobry”, życz miłego dnia
- Nie narzucaj swoich upodobań
- Oferuj pomoc
- Zadawaj pytania, jeśli potrzebujesz informacji, i notuj
- Pytaj konkretną osobę, nie kieruj pytania do wszystkich
- Upewnij się, że rozmówca może poświęcić Ci czas
- Odłóż jedzenie, picie, gumę do żucia
- Odłóż dokumenty, odwróć wzrok od komputera
- Nie plotkuj
- Prywatne sprawy załatwiaj poza miejscem pracy

www.ekonomik.biz.pl
Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Jak być osobą dobrze wychowaną w pracy

Miejsce:

- Pytaj o zgodę, jeśli chcesz zmienić wystrój, coś przestawić, przynieść kwiatek czy zdjęcie rodzinne
- Utrzymuj porządek i czystość
- Przygotuj narzędzia (komputer, drukarkę, papier itp.)
- Nie stukaj obcasami
- Nie bujaj się na krześle
- Uszanuj granice stref zależności przestrzennych współpracowników

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Jak być osobą dobrze wychowaną w pracy

Czas:

- Rozpoczynaj pracę punktualnie
- Wywiązuj się z powierzonych zadań w terminie
- Przeznacz go na realizowanie zadań służbowych

  (powstrzymaj się od prywatnych telefonów, zakupów w Internecie, nie włączaj komunikatorów internetowych itp.)
- Czas na prywatne rozmowy znajdź po pracy
- Nie odwlekaj trudnych spraw – zacznij pracę właśnie od nich

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Jak być osobą dobrze wychowaną w pracy

Narzędzia:

- Wykorzystuj wyłącznie w celach służbowych
- Nie wykonuj prywatnych połączeń ze służbowego telefonu
- Na komputerze i służbowym telefonie komórkowym nie instaluj oprogramowania bez uzgodnienia z pracodawcą
- Dbaj o narzędzia pracy jak o własny sprzęt
- Oszczędzaj papier i toner – drukuj z rozsądkiem

www.ekonomik.biz.pl

Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz

Jak być osobą dobrze wychowaną w pracy

Posiłki:

- Przełknij jedzenie i dopiero potem mów
- Gorące napoje, sosy, kremy trzymaj z daleka od innych
- Bierz do pracy jedzenie o neutralnym zapachu
- Unikaj gazowanych napojów
- Sprzątnij po sobie
- Nie jedz przy klientach i osobach wyższych rangą
- Korzystaj z kuchni/pokoju socjalnego

www.ekonomik.biz.pl
Wydawnictwo EKONOMIK Jacek Musiałkiewicz