1

NORMY REGULUJĄCE WSPÓŁŻYCIE MIĘDZYLUDZKIE

1.1. Normy prawne i moralne

Norma to ogólnie przyjęta reguła, przepis, nakaz, zakaz, wskazówka, zasada postępowania, ilość czy miara obowiązująca w jakiejś dziedzinie.

W każdym państwie obowiązują systemy prawne, które składają się z przepisów prawnych, te z kolei z norm prawnych. Z tego wniosek, że normy prawne spotykamy w każdej dziedzinie życia regulowanej prawem, np. w stosunkach międzyludzkich, cywilnych, pracowniczych, w rodzinie, w sferze gospodarczej (handel, przemysł, budownictwo), administracji, oświacie i wielu innych.

! **Norma prawna** definiowana jest jako reguła, która jest częścią systemu prawa. Z norm prawnych zbudowane są przepisy prawne. W przeciwieństwie do innych norm są one ustanowione lub uznane za obowiązujące przez państwo. Ich nieprzestrzeganie jest karane przez instytucje państwowe.

Na normę prawną składają się trzy elementy:

– **hipoteza** – reguła wynikająca z przepisów prawa, uściśla ona adresata i właściwe zachowanie się; jeżeli adresat określony jest słowami: „każdy" lub „kto", to znaczy, że norma ma charakter generalny; jeżeli w hipotezie występuje jasno określony adresat, to znaczy, że norma ma charakter indywidualny;

– **dyspozycja** – ustala, jak należy zachować się lub jak nie należy się zachować, czyli określa reguły zachowania (nakaz, zakaz, dozwolenie) w sytuacji określonej w hipotezie;

– **sankcja** – to kara za niedostosowanie się do dyspozycji normy prawnej.

Ze względu na zakres swobody adresata normy prawne dzieli się na:

– **bezwzględnie obowiązujące** – adresat powinien zachować się dokładnie tak, jak określono w normie. Nie ma on swobody wyboru postępowania;

Ekonomika 1- 2011.indd 7 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

– **względnie obowiązujące** – adresat może dokonać wyboru innego zachowania niż określone w normie prawnej;

– **semiimperatywne** – dają swobodę postępowania stronom stosunku prawnego, ale tylko w pewnych granicach, np. w prawie konsumenckim konsument ma prawo odstąpienia od umowy z przedsiębiorcą w ciągu określonego czasu bez podania przyczyny.

Ze względu na rodzaj pożądanych zachowań ludzkich normy prawne dzieli się na:

– **nakazujące** – określają, co ich adresat powinien uczynić, aby postępować zgodnie z treścią normy prawnej;

– **zakazujące** – określają, od jakich działań adresat normy prawnej powinien się powstrzymać;

– **zezwalające** – upoważniają lub uprawniają do określonego zachowania się adresata.

Kolejnym, bardzo ważnym rodzajem norm, są normy moralne.

! **Normy moralne** są to powszechnie uznane i akceptowane przez społeczeństwo zasady postępowania.

Normy (zasady) moralne, którymi powinniśmy kierować się na co dzień, obowiązują również w relacji zawodowej – jest to etyka zawodowa. Do podstawowych norm moralnych w praktyce zawodowej zaliczamy: zaufanie, odpowiedzialność, tajemnicę zawodową i dobro klienta (zob. p. 3.8). Normy moralne określają co wolno, a czego nie wolno uczynić ze względu na dobro instytucji lub klienta i wykonywanego zawodu. Zarówno w życiu prywatnym, jak i gospodarczym można napotkać trudne do rozwiązania kwestie moralne. Np. do lekarza prowadzącego prywatną praktykę zgłasza się pacjent z bólem. Pacjent nie ma pieniędzy. Jak w takiej sytuacji postąpić? Z jednej strony lekarz zarabia zawodowo, inwestuje w gabinet, zakupuje drogą aparaturę, ogólnie mówiąc – ponosi ogromne koszty. Z drugiej strony jednak składał przysięgę Hipokratesa, która zobowiązuje go do bezinteresownej pomocy.

Kierowanie się normami moralnymi obowiązuje wszystkich. Żadna działalność, w tym gospodarcza, nie może być zwolniona od ich przestrzegania.

1.2. Reguły obyczajowe i kultura dnia codziennego

Savoir-vivre (fr. zasady dobrego wychowania) jest tak samo potrzebny, jak wiedza, inteligencja czy umiejętności komunikacyjne. Zachowanie dobrych obyczajów jest niezbędne zwłaszcza podczas kontaktu z klientami i innymi osobami spoza miejsca pracy: biura, urzędu, firmy.

Ekonomika 1- 2011.indd 8 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

Powodami popełniania gaf przez ludzi są – z jednej strony – brak wiedzy o tym, jak się zachować, z drugiej – napięcie nerwowe. Biorąc udział w oficjalnych sytuacjach obawiamy się tego, jak ocenią nas inni. A nam zależy, aby wypaść jak najlepiej.

W życiu codziennym powinniśmy przywiązywać dużą wagę do zasad dobrego wychowania. Reguły obyczajowe powinny być stosowane z pożytkiem w kontaktach międzyludzkich – w szkole, w pracy, w kręgu najbliższych przyjaciół, znajomych, wśród domowników, i przede wszystkim wobec nieznajomych.

Zasady obowiązujące przy przedstawianiu i witaniu

Grzeczność wymaga, by osoby spotykające się w określonym towarzystwie zostały sobie przedstawione. Przedstawia się:

– mężczyznę – kobiecie,
– młodszego – starszemu,
– młodszego rangą – starszemu rangą,
– pojedynczą osobę (niezależnie od płci) – małżeństwu.

Wymienia się najpierw imię i nazwisko osoby przedstawianej, np.: „Chciałabym przedstawić pana Franciszka Kowalskiego. A to pani Anna Maciejewska", lub w bardziej zażyłych kontaktach: „Poznajcie się: Paweł Wojewoda, Joasia Wolna". Przedstawiając sobie dwie osoby, wypada dodać o nich kilka słów, aby znalazły temat do rozpoczęcia rozmowy, np. „Pan Nowak, podobnie jak pani, jest wielbicielem architektury gotyckiej".

Nie powinniśmy przedstawiać się sami, ale jeżeli znajdziemy się w takiej sytuacji, wówczas pamiętajmy o regułach:

– dodajmy jakąś informację, np. powód, który sprowadza nas na spotkanie,
– nie tytułujmy się sami,
– kobiety nie powinny przedstawiać się mężczyznom, chyba, że są dużo młodsze.

Przy podawaniu ręki obowiązują następujące zasady, odwrotnie niż przy przedstawianiu. Rękę podaje:

– kobieta – mężczyźnie,
– starsza osoba – młodszej,
– szef – podwładnemu,
– osoba o wyższym prestiżu – mniej dostojnej,
– gospodarz – gościowi.

Kobiety powinny tak podawać dłoń, żeby umożliwić uścisk i pocałowanie jej. Jeżeli osoba, która powinna pierwsza wyciągnąć rękę, tego nie czyni, nie należy przejmować inicjatywy. Niektórzy mężczyźni mają zwyczaj całowania kobiety w rękę. Jeżeli kobieta da sygnał, że nie chce być pocałowana w dłoń, mężczyzna nie powinien nalegać.

Ludzie młodzi nie stosują pocałunków w dłoń, uznając ten zwyczaj za przestarzały. Najczęściej kończy się na zwykłym uścisku dłoni przy powitaniu. Pamiętajmy jednak, żeby uścisk nie był zbyt mocny, bo może być bolesny, ani zbyt słaby – co może oznaczać nieśmiałość bądź lekceważenie drugiej osoby.

Ekonomika 1- 2011.indd 9 2011-07-2[illegible]1:24:36
Wydawnictwo eMPi2

Zasady zachowania się przy stole

1. Serwetkę z materiału układamy na kolanach, służy ona do ocierania ust podczas posiłku (serwetka papierowa pozostaje obok talerza).

2. Jako pierwszy jedzenie rozpoczyna gospodarz.

3. Przystępując do konsumpcji, w pierwszej kolejności używamy sztućców leżących najdalej od talerza.

4. Podczas przerwy w jedzeniu, krzyżujemy sztućce na talerzu; sztućce położone na talerzu równolegle w pozycji „godziny piątej" oznaczają, że skończyliśmy posiłek.

5. Pijąc wino lub szampana, kieliszek trzymamy za nóżkę.

6. Nie wolno: dmuchać na potrawy, siorbać, mlaskać, szeroko gestykulować, dłubać w zębach, mówić z jedzeniem w ustach, wypowiadać się negatywnie na temat poczęstunku, informować o swoich dolegliwościach zdrowotnych.

Człowiek kulturalny zasady dobrego wychowania ma na uwadze codziennie. Omówmy kilka z nich.

Uprzejmość – wyraża się słowami „proszę", „dziękuję", „przepraszam" itp. Prosimy, gdy czegoś potrzebujemy. W pracy, wydając polecenie, możemy zrobić to w sposób uprzejmy, np. „Pani Zosiu, proszę sporządzić protokół spotkania" (zamiast: „Protokół spotkania sporządzi pani Zosia"). Dziękujemy za coś: za podanie herbaty, sporządzenie pisma, udział w naradzie. Natomiast „przepraszam" jest słowem, które z pewnością należy stosować, gdy czujemy się winni zaistniałej sytuacji. Używając tego słowa, można świetnie rozładować napiętą atmosferę w domu, pracy, wśród znajomych. Te trzy słowa mają podstawowe znaczenie w okazywaniu uprzejmości. Pamiętajmy o nich.

Umiejętność słuchania – wyraża się w tym, że nie przerywamy mówiącemu, potakujemy, aby potwierdzić nasze zainteresowanie tematem, dopytujemy, ale również sami wydobywamy z rozmowy to, co najważniejsze.

Umiejętność wypowiadania się – wyraża się w ciepłym, łagodnym, spokojnym, delikatnym tonie głosu. Jeżeli chcemy wyrazić szacunek naszemu rozmówcy, zdecydowanie unikajmy tonu uszczypliwego, drwiącego, ostrego, szyderczego. Należy modelować głos i zwracać uwagę na dykcję. Poza tym język powinien być naturalny. Nie używajmy pustych frazesów, nic nieznaczących lub trudnych słów. W przeciwnym razie nikt nas nie zrozumie i nie będzie chciał podjąć rozmowy.

Równe traktowanie. W biurze czy na spotkaniu towarzyskim powinniśmy jednakowo traktować wszystkich obecnych. Rozmawiajmy ze wszystkimi, nie unikajmy rozmów z osobami mniej wykształconymi, które zajmują niższe stanowiska. Kulturalnie zachowamy się wówczas, gdy rozmowę będziemy prowadzili z każdym. Pamiętajmy jednak o tym, żeby wymianę zdań zainicjować na temat uniwersalny, czyli taki, aby każdy z obecnych mógł w niej uczestniczyć.

Punktualność – jest cechą każdego kulturalnego człowieka. Spóźniając się, wyrażamy brak szacunku dla innych, bo „kto się spóźnia, kradnie cudzy czas".

Ekonomika 1- 2011.indd 10 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

Uśmiech – z pogodnym wyrazem twarzy łatwiej się żyje, ponieważ uśmiech towarzyszy w tworzeniu dobrej atmosfery. Najlepiej, aby uśmiech wyrażał ciepło, serdeczność, przyjazne nastawienie, życzliwość, dobrotliwość. Wystrzegajmy się uśmiechu bezczelnego, fałszywego, ironicznego czy obłudnego. Po takim uśmiechu łatwo rozpoznać intencje drugiej osoby.

Życzliwość – to przychylne ustosunkowanie się do innego człowieka. Będziemy życzliwi wtedy, gdy zrobimy staruszce z sąsiedztwa zakupy, jak i wtedy, gdy przeprowadzimy dziecko przez ulicę. Życzliwość idzie w parze z bezinteresownością. Za dobry uczynek możemy przyjąć podziękowanie, np. w formie uśmiechu osoby, której pomogliśmy.

Dyskrecja – to niewnikanie w sprawy innych, ale też umiejętność dochowania tajemnicy. Osoby dyskretnej nie interesują listy adresowane nie do niej, nie czyta ona cudzych e-maili, nie dopytuje w natarczywy sposób o sprawy osobiste koleżanki lub kolegi z pracy. Dyskrecja wymaga powstrzymania się od komentowania przykrych zdarzeń, obmawiania i plotkowania. Jeżeli jesteśmy dyskretni, oznacza to, że jesteśmy godni zaufania.

1.3. Poszanowanie godności człowieka

Pojęcie *godności człowieka* znajdowało się już w kręgu zainteresowań filozofów starożytnych. W dziejach filozofii powstało wiele definicji godności. Dużą wagę do tego zagadnienia tradycyjnie przywiązuje filozofia chrześcijańska.

Godność najprościej można określić jako poczucie własnej wartości. Nie nadaje się jej z urzędu, człowiek przychodzi na świat wraz z nią. Ludzie mają z jednej strony prawo do poszanowania swojej godności, a z drugiej – obowiązek poszanowania godności innych. Godność tak samo przysługuje kobietom i mężczyznom, dzieciom, ludziom starszym i młodym, zdrowym i niepełnosprawnym, biednym i bogatym. Wszyscy ludzie mają do niej prawo w równym stopniu. Godność nie rozróżnia biedy ani bogactwa, nie rozróżnia wykształcenia ani jego braku.

Godność człowieka jest najważniejszą normą życia społecznego i gospodarczego, a każdy człowiek w równym stopniu został wyposażony w sumienie. Sumienie jest specyficznym rysem godności osobowej człowieka. Dzięki niemu człowiek wie, co jest dobre, a co złe. Dlatego godność człowieka w dużym stopniu wiąże się z etyką zawodową. Co etyczne – musi być dobre i pozytywne.

Poczucie godności ludzkiej jest chronione i sankcjonowane prawem. Unia Europejska w Karcie Praw Podstawowych stanowi, że godność musi być szanowana i chroniona.

W Polsce godność człowieka w sensie prawnym chroni Konstytucja RP (art. 30): „Przyrodzona i niezbywalna godność człowieka stanowi źródło wolności i praw człowieka i obywatela. Jest ona nienaruszalna, a jej poszanowanie i ochrona jest obowiązkiem władz publicznych". Niemalże każda dziedzina prawa gwarantuje

Ekonomika 1- 2011.indd 11 2011-07-2[illegible]1:24:36
Wydawnictwo eMPi2

poszanowanie godności ludzkiej. Np. rozdział XXVII kodeksu karnego określa przestępstwa przeciwko czci i nietykalności cielesnej. Z kolei kodeks pracy nakłada na pracodawcę obowiązek przeciwdziałania **mobbingowi**. Art. 94^3 § 2 kp precyzuje, że „mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników". Należy jednak zdawać sobie sprawę z tego, że np. wysokie kryteria oceny wyników pracy nie są mobbingiem, o ile przełożony nie narusza przy tym godności pracownika, a wymagania mieszczą się w granicach normalnej polityki kadrowej w firmie.

Kodeks pracy w rozdziale IIa „Równe traktowanie w zatrudnieniu" precyzuje zasadę niedyskryminowania: „Pracownicy powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy".

Godność jest nienaruszalnym i niezbywalnym prawem. Nikomu też nie wolno bezkarnie naruszać godności człowieka: jego wolności, czci i nietykalności.

1.4. Zwroty grzecznościowe

W wielu grupach społecznych, zwłaszcza w środowisku zawodowym, szczególną rolę przypisuje się zwrotom grzecznościowym.

W pracy ważne jest wrażenie, jakie wywieramy na przełożonym i współpracownikach przy pozdrowieniu, pożegnaniu i tytułowaniu. Oto kilka wskazówek.

Pozdrowienie. Zasady obowiązujące przy pozdrawianiu są bardzo proste. Pierwszy pozdrawia:

– mężczyzna – kobietę,
– młodszy – starszego,
– podwładny – szefa,
– idący – stojącego,
– wchodzący do pomieszczenia – osoby już tam będące,
– pojedyncza osoba – grupę.

Przy pozdrawianiu należy kierować się następującymi zasadami:

– używać uniwersalnych form, np. „dzień dobry", „witam", „dobry wieczór". W miejscu pracy dopuszczalne jest pozdrowienie w nieformalnej formie „cześć", ale tylko między równymi sobie rangą. Nie należy stosować tej formy wobec przełożonych, nawet jeżeli jesteśmy na „ty"; a już tym bardziej w obecności osób trzecich,

Ekonomika 1- 2011.indd 12 2011-07-2[illegible]1:24:36
Wydawnictwo eMPi2

– wykonać uprzejmy ukłon i uśmiechnąć się życzliwie – w przeciwnym razie pozdrowienie jest niepełne,

– stojący mężczyzna wykonuje ukłon głową i tułowiem, kobieta tylko głową,

– przy ponownym spotkaniu w tym samym miejscu, nie ma potrzeby pozdrawiać tej osoby ponownie,

– zbliżając się, np. na korytarzu, do przełożonego lub współpracownika, osoba pozdrawiająca dokonuje tej czynności zanim minie się z tą osobą.

Pożegnanie. Popularne formy pożegnania to: „do widzenia", „do zobaczenia", „do usłyszenia" (w rozmowie telefonicznej).

Przy pożegnaniu należy kierować się następującymi zasadami:

– wychodzący żegna się z pozostającymi,

– wychodzący może podać rękę każdemu z osobna, ale jeżeli jest to grupa liczniejsza (np. na przyjęciu lub w pubie) najlepiej zwrócić się do wszystkich tradycyjnym: „do widzenia", „do zobaczenia" lub po prostu „cześć",

– należy pamiętać, że do osób starszych mówimy: „do widzenia" lub „do zobaczenia", natomiast słowa „cześć" używamy wyłącznie wobec kolegów i koleżanek,

– będąc na przyjęciu u znajomych czy na uroczystości rodzinnej nie zapominajmy o podziękowaniu gospodarzom za zaproszenie.

Tytułowanie. Wyróżnia się następujące rodzaje stopni i tytułów:

1) **stopnie naukowe**: doktor, doktor habilitowany,

2) **tytuły naukowe**: profesor,

3) **tytuły kurtuazyjne** (wyrażające szacunek):
   – profesor – zwyczajowo przysługuje nauczycielowi w szkole średniej,
   – ekscelencja – przysługuje biskupowi i arcybiskupowi w oficjalnej korespondencji oraz podczas uroczystości religijnych; w mniej oficjalnych sytuacjach obowiązują formy: „księże biskupie", „księże arcybiskupie"; tytuł ten jest także obowiązującą formą dyplomatyczną w stosunku do prezydentów, premierów i ambasadorów,
   – eminencja – przysługuje kardynałowi w oficjalnej korespondencji oraz podczas uroczystości religijnych; w mniej oficjalnych sytuacjach stosowana jest forma „księże kardynale",
   – magnificencja – przysługuje rektorowi wyższej uczelni w oficjalnej korespondencji oraz w chwilach uroczystych, w mniej oficjalnych sytuacjach przyjęta jest forma „panie rektorze",

4) **tytuły zawodowe** związane:
   – z wykształceniem: licencjat, technik, inżynier, magister,
   – z zajmowanym stanowiskiem: prezes, dyrektor, minister, premier,

5) **rodowe** – dziś już rzadko spotykane, np. hrabia, baron, książę, księżna.

Tytułując osoby, do których się zwracamy, należy pamiętać o kilku zasadach:

1. Nie nadużywamy tytułów. Stosujemy je tylko na początku ważniejszych i bardziej znaczących zdań, np. zabierając głos na zebraniu czy w oficjalnej korespondencji. Należy zwrócić uwagę, aby tytułów nie używać w zbyt demonstracyjny

Ekonomika 1- 2011.indd 13 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

sposób. Z drugiej strony, nie należy celowo unikać tytułowania osób, którym dany tytuł przysługuje.

2. Nie łączymy tytułów, np. „panie profesorze dyrektorze". Wyjątkiem jest zwracanie się do księży, np. „księże kanoniku", „księże proboszczu".

3. Jeżeli zwracamy się na piśmie, wówczas nie wolno skracać tytułów, np. „Pan Dyr.", „Pani Prof." Wyjątkiem jest, gdy piszemy np. „Pan mgr inż. Wojciech Iksiński".

4. Tytułując kogoś w rozmowie, powinno się zwracać uwagę na to, aby pomijać część tytułu zawodowego obniżającego rangę rozmówcy, np. do zastępcy dyrektora mówi się „panie dyrektorze", do wiceprezesa – „panie prezesie".

5. Zarówno do byłych prezydentów, jak i obecnie urzędującego, należy zwracać się per „panie prezydencie".

Warto podkreślić, że okazywanie szacunku i grzeczności, **zwłaszcza wobec osób starszych i ważniejszych rangą** jest normalną, oczekiwaną i docenianą formą stosunków personalnych. Pamiętajmy też o tym, aby w życiu zawodowym nie przechodzić za szybko na „ty", ponieważ najpierw musimy dobrze poznać drugą osobę.

➢ ***Przykład***

Bezpośrednio po skończonym wykładzie student zwrócił się do profesora obcesowo: „Niech pan poda jeszcze raz literaturę, nie zdążyłem zapisać". Student został zignorowany przez wykładowcę, gdyż profesor poczuł się urażony zarówno formą, jak i treścią tego żądania. Student powinien zwrócić się do profesora w formie grzecznej prośby: „Czy pan profesor mógłby jeszcze raz podać literaturę, bo nie zdążyłem jej zapisać?"

1.5. Kultura pracy oraz zwyczaje w kraju i za granicą

Rozpowszechnianie pozytywnego wizerunku firmy w postępującym procesie globalizacji, a zwłaszcza w dobie przemian związanych z integracją z Unią Europejską jest niezmiernie ważne i wręcz konieczne. Procesy te sprawiają, że dochodzi do przenikania się kultur, dlatego też tworzenie i podtrzymywanie kultury pracy, która ma wpływ na ogólny wizerunek firmy jest bardzo istotne.

! **Kultura pracy** – to wytwarzane przedmioty materialne, formy organizacji, sposoby myślenia, wzory zachowania się oraz cechy osobowości kształtowane i rozwijane podczas pracy.

Wysoka kultura pracy charakteryzuje się m.in. szacunkiem do pracy, uznawaniem i stosowaniem w praktyce przyjętych zasad etyki zawodowej, poszanowaniem uznawanych autorytetów, poczuciem odpowiedzialności za kształtowanie pozytywnego wizerunku firmy, rozumieniem i akceptowaniem celów nadrzędnych

Ekonomika 1- 2011.indd 14 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

firmy, pełną akceptacją zmian w firmie i nowych działań, systematycznym podnoszeniem kwalifikacji zawodowych.

W każdej firmie niewłaściwe zachowanie się względem klienta może przekreślić wzajemne kontakty i zostawić niesmak w jego pamięci. Niezadowolony czy dotknięty złym potraktowaniem interesant na pewno opowie o tym innym potencjalnym klientom. Prawo rynku mówi, że jeden niezadowolony klient może wyrządzić więcej złego niż dziesięciu zadowolonych – dobrego. Dlatego też należy wszystkich klientów traktować z należnym im szacunkiem i uwagą, aby do firmy wrócili, co da obopólną satysfakcję ze wzajemnych relacji.

Na rynku coraz więcej firm czerpie ze zwyczajów firm zachodnich (unijnych). Pewne standardy i procedury zaczynają obowiązywać również w Polsce. Najczęściej dotyczy to:

– norm pracy, standaryzacji, unifikacji, normalizacji w produkcji globalnej,

– ubioru, np. kombinezony firmowe w warsztatach mechanicznych lub jednolite stroje w McDonald's – generalnie chodzi o ubiór biznesowy, który wpływa na budowanie marki firmy,

– stylu kierowania czy zarządzania przedsiębiorstwem i związaną z tym hierarchią decyzyjną,

– obyczajów panujących w danej firmie, np. normą jest punktualność, przerwy tylko w wyznaczonym czasie.

W każdym kraju panują inne zwyczaje dotyczące kultury pracy. Każdy naród ma własną historię, inną mentalność, inne czynniki wywierają wpływ na stosunki pracownicze i styl pracy.

➢ *Przykład*

Charakterystycznym przykładem regionalnych odrębności spowodowanych klimatem i temperamentem mieszkańców jest sjesta w Hiszpanii, Włoszech czy Grecji, czyli przerwa w pracy latem we wczesnych godzinach popołudniowych. Należy liczyć się z tym, że urzędy i punkty usługowe będą wtedy zamknięte dla interesantów i klientów.

➢ *Przykład*

W krajach anglosaskich pracodawcy zapewniają pracownikom obowiązkową, lecz niepłatną, półgodzinną lub godzinną przerwę na lunch.

Polacy pracujący krajach Unii Europejskiej, które otworzyły swoje rynki pracy, cieszą się dobrą opinią. Są rzetelni, lojalni i bardzo dobrze wykonują swoje obowiązki. Takie przekonanie panuje w Wielkiej Brytanii o polskich bankowcach, informatykach, a także lekarzach; w Irlandii – o budowlańcach. W Danii i Szwecji ceni się polskie pielęgniarki. Poza Unią Europejską uznanie zdobyli polscy pracownicy przetwórstwa rybnego na Islandii. Mało kto wie, że usługi z zakresu ochrony osobistej świadczone przez polskich pracowników cieszą się poważaniem niemalże na całym świecie, a w szczególności w Izraelu i krajach arabskich.

Ekonomika 1- 2011.indd 15 2011-07-2[illegible]1:24:36

Wydawnictwo eMPi2

Pracując za granicą, należy poznać i szanować miejscowe zwyczaje w życiu prywatnym, jak i zawodowym. Dzięki temu polepszymy relacje ze współpracownikami i przełożonymi, oraz zapobiegniemy konfliktom. Wiele informacji na temat warunków pracy i zwyczajów zawodowych w innych krajach znajdziemy w Internecie. Poszukiwanie wiarygodnych wiadomości można zacząć od strony internetowej **Ministerstwa Spraw Zagranicznych** (www.msz.gov.pl). Znajdziemy tam m.in.:

– daty świąt narodowych obcych państw, adresy polskich placówek zagranicznych,

– poradnik „Polak za granicą", z którego dowiedzieć się można: o zaleceniach, jakie należy wziąć pod uwagę przed wyjazdem z Polski oraz w trakcie podróży, o pomocy, której udzielić mogą polskie i europejskie służby konsularne, co robić w przypadku utraty paszportu lub innych dokumentów podróży, w przypadku konfliktu z pracodawcą, zatrzymania, aresztowania lub pozbawienia wolności, o działaniach, których żaden konsul nie może podjąć (np. pośredniczyć w uzyskaniu zgody na zatrudnienie czy uzyskaniu zakwaterowania),

– aktualne opisy krajów z najważniejszymi informacjami dotyczącymi m.in.: wizy, przepisów wjazdowych, przepisów prawnych, ubezpieczenia, szczepienia, służby zdrowia, podróżowania po kraju, bezpieczeństwa, religii, obyczajów.

Na stronie internetowej Europejskiego Portalu Mobilności Zawodowej **EURES** (www.europa.eu.int/eures/home.jsp?lang=pl) przeczytamy o warunkach pracy w krajach UE, dotyczących: rekrutacji, aplikacji, uznawania dyplomów i kwalifikacji, zawierania umów o pracę, wynagrodzenia, czasu pracy, urlopów, zakończenia zatrudnienia, ryzyka zawodowego, ochrony przed molestowaniem seksualnym, przedstawicielstw pracowników, strajków. Ponadto zamieszczono tam przydatne informacje o warunkach życia wynikających z: systemu politycznego, administracyjnego i prawnego, podatków i opłat pracowniczych, a także związanych z: dochodami i kosztami utrzymania, zakupami, mieszkaniami, życiem społecznym i kulturalnym, systemem edukacji, życiem osobistym (narodziny, śluby, pogrzeby), systemem opieki zdrowotnej, transportem, ubezpieczeniami, świadczeniami rodzinnymi, zasiłkami dla bezrobotnych, minimalnymi świadczeniami gwarantowanymi.

Szczegółowym informacjom na temat warunków pracy i ofert pracy w poszczególnych krajach europejskich i w USA poświęcony jest **Europejski Portal Pracy** (www.hrc.pl).

Wydawnictwo eMPi2

Przemyśl lub przedyskutuj

1. *Zaproponuj kilka uniwersalnych tematów rozmów podczas przyjęcia towarzyskiego.*
2. *Podaj kilka przykładów niegodnego zachowania.*
3. *Otrzymałeś ofertę odbycia praktyki zawodowej w Wielkiej Brytanii. Jakiego rodzaju informacje i wskazówki będą niezbędne, aby dobrze przygotować się do pracy? Gdzie ich szukać?*

Wydawnictwo eMPi2