

Otázka: Všeobecné normy a zásady společenského chování

Předmět: Cestovní ruch a průvodcovství

Přidal(a): Kristýna Koutníková

VŠEOBECNÉ NORMY A ZÁSADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ

- Průvodce cestovního ruchu uplatňuje normy a zásady běžné společenské etikety aktuální pro každodenní život, která vyžaduje přirozenou slušnost a zdvořilost a odmítá nepřirozenost, přehnanost a neupřímnost.
- **Etiketou** se rozumí soubor zásad, zvyků a norem společenského styku, které přijal určitý společenský kolektiv jako správné a potřebné formy uspořádání vzájemných vztahů mezi lidmi v konkrétních společenských situacích, k vyjádření dobrého vzájemného vztahu a ocenění společenského postavení osob v určitém společenském prostředí. Jde o výsledek vztahů a zvyklostí, které se vytvářely po řadu generací. Navíc se tyto zvyky liší i podle světadílů, kulturních oblastí a ekonomických, náboženských a dalších podmínek a okolností. Pro práci průvodce cestovního ruchu je nezbytné seznamovat se s jednotlivými společenskými zvyklostmi navštěvovaných zemí a při návštěvě příslušné země dodržovat její zvyklosti, tamní zvyky, nekritizovat je a zejména se k nim posměšně nevyjadřovat.
- Základní zásadou při práci průvodce a základní společenskou normou ve vztahu k lidem je chovat se vždy a ke každému slušně a zdvořile, být vstřícný a ochotný, nikoho neurážet a nikomu vědomě neublížovat a v neposlední řadě dokázat zachovat klid i v obtížných situacích => toto se považuje za **přirozené chování** nejen průvodce, ale každého slušného člověka.
- Kromě všeobecných zásad etikety průvodce musí také při své práci využívat

společenský takt = schopnost jednat tak, abychom se nedotkli citů, důstojnosti ani jiných aspektů úcty k člověku. Taktní průvodce dokáže např. upozornit na různé závady nebo nesrovnalosti v chování účastníků zájezdu tak, aniž by se jich dotkl a upozorňoval na ně ostatní. Průvodce během své činnosti je nucen jednat s lidmi s nejrůznější úrovní společenského chování, osobní vnímavosti, temperamentu a citového založení. Závisí často na jeho společenském taktu, jak danou situaci zvládne, zda dokáže zachovat klid, volit správné a zdvořilé výrazy a také jednat pohotově, ale se společenským taktem a citem pro danou situaci.

- Jednou z nejdůležitějších společenských norem až se dá říct *''nepřpsným zákonem''* je soubor pravidel týkající se společenského postavení jednotlivých osob. Tento *''zákon''* v podstatě určuje, že více pozornosti, úcty a výhod ve srovnání s ostatními lidmi je poskytováno osobám společensky významnějším.

Toto jsou základní pravidla společenské přednosti:

- **společenské postavení žen je vyšší než postavení mužů,**
- **starší osoby stojí společensky výš než osoby mladší,**
- **osoby služebně výše postavené jsou nadřizeny ostatním i společensky,**
- **společensky významnější je i známá, populární či zasloužilá osobnost.**
- Dalším ze základních aktů společenského chování je **oslovování a titulování**. V **oslovování** rozlišujeme vykání a tykání. Průvodce s návštěvníky / účastníky si obvykle vyká. Tykání se praktikuje hlavně mezi mládeží. Při tykání oslovujeme křestním jménem, při vykání příjmením s přidáním občanského titulu: pán / paní / slečna. Spolu s občanskými tituly se u nás při oslovování běžně používají i akademické tituly: doktor / inženýr / docent a další. Funkční tituly jako ředitel / vedoucí / primář, apodob., se používají výlučně v osobním styku, proto je průvodce nepoužívá ani v případě, že provází kolektiv pracovníků z jednoho pracoviště včetně vedoucích pracovníků. Funkční tituly však používá ve styku se zástupci dodavatelů nebo s pracovníky cestovní kanceláře.
- Průvodce se při své činnosti obvykle stýká s neznámými lidmi. Z neznámých se stávají známými **představováním a seznamováním se**. Představování se diferencuje na přímé a zprostředkované. Při přímém představování se představuji sám druhé osobě. Při zprostředkovaném představování jsou vzájemně představeny dvě osoby prostřednictvím třetí osoby (zprostředkovatele).

Vždy představujeme společensky méně významnou osobu osobě významnější:

- **muže představujeme, žene,**
- **mladší osobu starší osobě,**
- **služebně níže postavenou osobu osobě služebně výše postavené,**
- **méně významnou / známější osobnost významnější / známější osobě.**
- Jedním ze základních projevů přátelství, zdvořilosti a úcty je **pozdrav** - ´´pozdravit je slušnost, odpovědět na pozdrav je povinnost´´. Pozdrav má být dostatečně hlasitý, zřetelný a adresný. Při pozdravu se díváme zdravenému do očí. Kromě slovních pozdravů je možno používat i posunky a pozdravy gestem (podání ruky, kývnutí hlavou, úklonem, zamáváním, ...).
- Nejčastěji používaným společenským gestem je **podání ruky**. Podaná ruka musí být pevná, prsty natažené, palec odtažený od ostatních prstů. Stisk při podání má být krátký a pevný, ruka nesmí být podaná zvadle, není však vhodné ruku příliš silně tisknout. Při podávání ruky se vyžaduje pohled do očí partnera a mírný úklon hlavou.

Při podávání ruky platí následující pravidla, že ruku podává:

- **žena muži,**
- **starší mladšímu,**
- **nadřízený podřízenému,**
- **známější méně známějšímu.**
- Jak již bylo zmíněno pozdrav je základním kamenem **komunikace** a i v komunikaci musíme dodržovat zásady společenského styku. Mluvíme pomalu, plynule, zřetelně a správně artikulujeme, aby nám každý dobře rozuměl. Nekřičíme a na nikoho nepokřikujeme. Volíme přiměřenou hlasitost a navozujeme milý a přívětivý tón hlasu. Volíme správná a přesná slova. Vyjadřujeme se spisovně. Používání vulgárních a slangových výrazů ve společenském styku je nepřípustné. Naopak je samozřejmostí používání zdvořilostních žádostí a frází (prosím, děkuji, promiňte, ...). Nejen při osobní komunikaci, ale i při **telefonování** je třeba zachovávat zásady společenské komunikace: pozdravit, představit se, vyjadřovat se slušně, mluvit spisovně, atd. To samé platí i v **písemné komunikaci** (dopis, email, ...), kde navíc se dodržují pravidla obchodní korespondence.
- Významnou všeobecnou zásadou společenského chování je i důležitost správného **držení těla, koordinace pohybů a výrazů obličeje**. Držení těla má být vzpřímené a přirozené, nepříznivě působí ležérní nebo vyzývavý postoj, ruce v kapsách, v bok, založené na prsou nebo za zády, opírání se o zeď či nábytek. Nejen při stání, ale hlavně při sezení kolena a kotníky mají být u sebe (muži mají trochu více volnosti) a i při sezení držíme tělo vzpřímené (=) sedíme rovně ne v pololeže. Pohyby a gesta mají být

přirozené, koordinované a bez afektů a mají vhodně doplňovat ústní komunikaci. Nevhodné jsou prudké nebo zbytečné pohyby. Přehnaná gestikulace nebo silácká gesta působí nevhodně až směšně. Výraz obličeje má být přirozený, uvolněný, optimistický a přátelský.