

## **Pravidla kulturního chování zaměstnanců statutárního města Olomouce zařazených do Magistrátu města Olomouce**

SMOl velmi záleží na vytváření pozitivního pracovního klimatu, zvyšování výkonnosti a důvěryhodnosti MMOl, a proto očekává od všech svých zaměstnanců důsledné, zdvořilé jednání ve všech situacích, komunikativní schopnosti v telefonním styku a znalost základních pravidel etikety a norem (v písemném kontaktu).<sup>1</sup>

### **A) Osobní kontakt**

V osobním kontaktu s klientem postupujeme vždy vstřícným způsobem:<sup>2</sup>

1. Především musíme klienta zdvořile pozdravit, nebo mu na pozdrav odpovědět.
2. V kanceláři nabízíme klientovi místo k sezení (podle předpokládané věcné problematiky, úrovně našich styků, významu návštěvy).
3. V kanceláři se představujeme, případně si vyměníme vizitky, aby se navázal bližší kontakt, abychom zjistili návštěvníkovo postavení, připomněli si jeho jméno, titul a mohli zvolit vhodný způsob oslovení.
4. Omlouváme se předem za každé zdržení, které připravilo našeho klienta o čas. Případně zdržení stručně a věcně odůvodníme.
5. Každého oslovujeme uctivě, nejlépe titulem a příjmením.
6. Využíváme zdvořilostní výrazy jako je „prosím, děkuji, dovolte“ apod., chápavý výraz, úsměv, dáváme najevo soustředěnost a svoji pozornost slovy „ano, jistě, dobře“ apod.
7. Od počátku v klientovi vyvoláváme dojem, že bereme jeho záležitost vážně, že se jí budeme rádi a spolehlivě zabývat.
8. Svého klienta musíme trpělivě vyslechnout a snažíme se mu jasně a konkrétně poradit, poskytnout mu skutečně účinnou pomoc.
9. Naší snahou je záležitost co nejjednodušeji vyřídit. Klienta neposíláme k jiným kolegům, kterým tato záležitost funkčně nepřísluší, nevymlouváme se na „objektivní“ příčiny.
10. Pokud nemůžeme klientovi vyhovět, musíme uvést důvody, snažíme se poradit, jak má postupovat, a sdělíme mu, kdo jeho záležitost vyřídí.
11. Důležité je také neustále počítat s časem, který se ve stále větší míře stává značnou hodnotou.

---

<sup>1</sup> Úspěch v nejrůznějších oblastech života záleží na tom, jak se dovedeme k lidem chovat a jak s nimi jednat. Proč je někdo oblíben a druhý nikoli? Protože první má pěkné chování a umí jednat s lidmi. Druhý se naproti tomu chová tak, že je lidem nesympatický a přitom nemá ponětí o tom, jak na lidi záporně působí. Uveďme některé dovednosti, jimž se ve škole neučí a které jsou přesto pro náš život velmi důležité: pěstovat kladné povahové rysy, osvojit si znalost racionálního studia, osvojit si znalosti organizace práce, získat dobré návyky ve všech oblastech života, správně jednat s lidmi, dobře mluvit, poučit se z životní praxe apod. (Toman, 1980).

<sup>2</sup> Srovnej Soldát, V. *Pravidla kulturního chování a společenského vystupování*. Liberec: AZ KORT, a. s., 1992.

### Zaměstnanci MMOI:

- jsou povinni dodržovat sjednané termíny,
- nesmí nutit klienta, aby za nimi chodil zbytečně,
- jsou povinni vyřizovat jeho záležitosti bez zbytečných průtahů a v zákonných lhůtách.

Zaměstnanci MMOI často musí jednat s klientem, který je rozčilený, netrpělivý, rozzlobený, který vyvolává konflikty. I na tuto situaci je nutno se programově připravovat a existují způsoby, jak takové jednání zvládnout:

- především je nutné si uvědomit, že rozčilený klient vesměs nemá nic proti nám osobně, ale že např. může být právem roztrpčen předchozím jednáním třeba s naším kolegou, který jednání nezvládl, že jeho chování může být oprávněné, protože se musí potýkat s nelogickými byrokratickými předpisy a neschopností zaměstnanců, že řadu nových problémů nové zákony a předpisy třeba vůbec neřeší apod.,
- k rozčilenému klientovi je nutno přistupovat daleko promyšleněji, opatrněji a zdvořileji, než ke klientovi klidnému. I při svém rozčilení si totiž může a jistě bude pamatovat nevhodné jednání. Takový klient si může zaměstnance, který mu pomůže vyrovnat se s jeho stresem a naštvaností, dokonce i považovat,
- nejlepší způsob jak v konfliktní situaci uspět, je hádce se zcela vyhnout. Na rozčilenost reagovat přátelským chováním, pokud byla udělána chyba, tak ji rychle a jednoznačně přiznat, omluvit se, nechat rozčileného klienta vypovídat (psychologický přetlak mnohdy nic jiného nevyžaduje, než aby jeho názory někdo s pochopením vyslechl) apod.

### Rady pro úspěšné řešení rozporů a pro jednání s rozčileným klientem:<sup>3</sup>

1. Na rozčileného klienta reagujte především mírně a klidně, nezvyšujte sami hlas, nerozčilujte se také, netvařte se odmítavě a zamračeně.
2. Klienta nechte vždy úplně vypovědět jeho problém, nepřerušujte ho, neskákejte mu do řeči.
3. V každém případě je nejvhodnější odvést rozčileného klienta od místa, kde konflikt vznikl, nebo někam do ústraní, kde nejsou další návštěvníci (pokud je to vůbec proveditelné). Je nevhodné dělat z jakéhokoliv sporu či problému divadlo pro jiné. Navíc konflikty, i když jste je nezpůsobili, i když jsou neodůvodněné, stejně nijak k vaší pověsti neprospívají a vždy zhoršují atmosféru na pracovišti.
4. Dejte najevo, že máte snahu klienta pochopit, že spolu s ním a za jeho pomoci chcete zjistit, kde se stala chyba a napravit ji, nebo podrobně vysvětlit zvolený postup, své možnosti.
5. Jak jen to bude trochu možné, projeďte ochotu klientovi vyhovět.
6. Je vhodné alespoň mu vyhovět částečně, i když nemá zcela pravdu.
7. Pokud je to možné, nabídněte klientovi nápravu vlastními silami a ve svých možnostech, nenechte klienta odejít s tím, že bude věc řešit jinde, že svoji stížnost přeneseme jinde, že ji zveřejní.

---

<sup>3</sup> Soldát, V. *Pravidla kulturního chování a společenského vystupování*. Liberec: AZ KORT, a. s., 1992.

8. Ať již klientovi vyhovíte, nebo mu skutečně vyhovět nemůžete, vždy se mu omluvte za nepříjemnost a ztrátu času.
9. Stížnost či reklamace musí vyřizovat vždy přímý vedoucí či funkčně nejvyšší vedoucí přítomný na příslušném pracovišti.
10. Snažte se co nejdříve zastříti nepříznivý dojem, který jakákoliv aféra zákonitě vyvolává jak u klienta, tak u personálu. Po odeznění euforie a nervozity musí vedoucí klidně a věcně analyzovat příčiny a pokud možno jde-li o adresné zavinění, vyvodit praktické závěry, aby se podobná situace v budoucnu již nemohla opakovat.

Zaměstnanec MMOI je povinen vždy i při jakémkoliv konfliktu jednat zdvořile a slušně!

## **B) Telefonní kontakt**

Velmi často dochází k prvnímu kontaktu s příslušným pracovištěm MMOI poněkud neosobně – telefonicky nebo písemně. Stejně jako u každého prvního setkání vzniká i v tomto případě velice silný první dojem naší úrovně. První dojem může – a měl by vždy být – příznivý.

I telefonování vyžaduje určitý řád, má svá pravidla, má své věcné i společenské požadavky.

Všichni zaměstnanci MMOI jsou povinni se ohlásit v telefonním styku následujícím způsobem:<sup>4</sup>

- přesným označením úřadu (nestačí jen „magistrát“ nebo „úřad“), musí být jednoznačně patrné, kam se volající dovolal – tzn. Magistrát města Olomouce,
- označením svého pracoviště (např. ústředna, informace a ostraha objektů, oddělení personální a právní apod.),
- představit se vlastním jménem a příjmením (dostačující je i příjmení),
- po ohlášení volaný slušně pozdraví (totéž samozřejmě má učinit i volající).<sup>5</sup>

Velmi důležitá je na příslušných pracovních úsecích v telefonním styku také dosažitelnost. Každý zaměstnanec je povinen operativně reagovat na telefonní signál, popř. zjistit, zda může klient čekat na komplikovanější spojení, event. mu sdělit možné přímé telefonní kontakty pracovníků, kteří by mohli danou problematiku rovněž vyřídit.

Důležité pravidlo: při telefonním kontaktu „nezdržovat“! Telefonní hovor má být stručný a věcný. Vyhýbat se zbytečným dlouhým a rozvlácným úvodům a závěrům, nedůležitým odbočkám, hovorům o osobních záležitostech apod.

To samozřejmě vyžaduje předem se na většinu telefonátů připravit. Určit si heslovitě, co je třeba projednávat, připravit si k ruce podklady, které budou potřeba apod. Počítat také s tím, že stále více klientů si telefonáty nahrává na záznamové zařízení. Být připraveni i na skutečnost, že se může ozvat záznamové zařízení jelikož volaný účastník není přítomen a že je možno zanechat vzkaz (někdy časově omezený).

---

<sup>4</sup> Viz § 16 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>5</sup> Slovo „prosím“ nebo „jaké máte přání“, „co mohu pro vás udělat“ apod. dá najevo, že jste připraveni přijmout hovor.

Při hovoru je nutno kontrolovat rychlost své mluvy, mluvit zřetelně a pomalu (zejména jsou-li uváděna různá čísla, faktické a důležité údaje apod.). Dávat si záležet na výslovnosti i melodii hlasu.

Při telefonování má hovořit vždy jen jeden, neboť překřikování ztěžuje dorozumění.

Hlídat si akustické pozadí telefonátů. Klient by zrovna neměl slyšet volnou zábavu na pracovišti, vnímat obsah dalšího telefonátu, hudbu apod.

Celý hovor by měl vytvářet pozitivní mínění o pracovišti a zaměstnanci jako jeho představiteli. Volaný by měl z mluvy vycítit přátelský vztah, zájem pomoci mu při vyřízení jeho záležitosti.

Je vhodné usmívat se i při telefonování. Klientovi je příjemné, když je mu poznámkami dáвано najevo, že je vnímáno co říká. Je vhodné proto používat různé způsoby přitakání, jako je „ano, jistě, určitě, výborně, můžete se spolehnout, skutečně, přirozeně“ apod.

Při přejímání hovoru za svého kolegu, který právě není k zastížení, je nutno nabídnout pomoc. Buď se pokusit kolegu sehnat (nenechat volajícího dlouho čekat), nebo věc vyřídit, nebo jmenovitě a konkrétně odkázat na někoho, kdo věc může spolehlivě vyřídit a nebo alespoň nabídnout předání stručného vzkazu. Takový vzkaz zaznamenat čitelně, věcně správně a bezprostředně jej předat volanému.

Pokud se omylem dovoláte na jiné číslo, tak je třeba se rychle omluvit. Pokud dojde k přerušení spojení – znovu se ozývá volající! Volaný zavěsí sluchátko a chvíli vyčká, zda se volající skutečně znovu ozve.

### **C) Písemný kontakt**

Obdobně jako u telefonických hovorů je nutné výrazně dbát na kvalitu všech druhů úřední korespondence, které vycházejí z pracovních úseků MMOI. Každá písemnost, která z MMOI navenek vychází, je totiž také vizitkou úrovně MMOI, příslušného pracoviště, profesionality jednotlivých zaměstnanců, ale též společenské úrovně.

Myslet na klienta – to je výchozí motiv korespondence od jednotlivých zaměstnanců. Každý klient si zaslouží pozornost, zaujetí, úctu. I ten, který může být svými požadavky nepříjemný, který někdy žádá nesplnitelné, který obtěžuje zbytečnostmi, návrhy a nabídkami, které se nás netýkají, který neví, co chce apod. Ke klientům je nutno být vždy zdvořilí, nikdy nedávat najevo svoji úřednickou či funkční nadřazenost, nikdy nebyť přezíraví k potřebám a zájmům občanů.

Nevhodná přezíravost třeba nechtěně vyplyne ze strohého a odmítavého tónu naší korespondence, bez zdvořilostních formulací nebo, že s úřednickou nadřazeností dáváme najevo, že jej nebereme vážně, že jej považujeme za obtížného apod.

V úřední korespondenci je nutno uvážlivě zacházet s pojmy odborného rázu, vyhnout se přílišnému užívání cizích slov, snažit se o maximální srozumitelnost a sdělnost. Dobrý odborník umí sdělit i nejsložitější informace srozumitelně, zřetelně a jednoznačně.

Předem nepředpokládat u klienta nějaký nevhodný záměr, snažit se podívat na věc z jeho pohledu, hledat skutečný zájem, motivaci a snažit se jej pochopit. To může být vhodným východiskem pro formulaci odpovědi.

Každý kvalitní úřední dopis má být napsán:<sup>6</sup>

- stručně,
- jasně,
- zdvořile,
- správně.

Kultivovaný a zdvořilý projev musí být charakterickým rysem všech dopisů zaměstnanců MMOI.

Je samozřejmé, že dopisy musí být napsány správně také gramaticky, je nutno používat spisovné češtiny (v cizojazyčné korespondenci spisovné formy daného jazyka v jeho současném pojetí), je třeba využívat veškerého bohatství stylistiky, barvitosti a rozmanitosti současného správného vyjadřování.

Již úvodní oslovení musí být zdvořilé a uctivé, obvykle vyjadřovat potěšení ze vzájemného kontaktu. Potvrzovat zájem zabývat se starostmi klienta, problémem, požadavkem.

Vlastní věcné sdělení by mělo být srozumitelné, pokud možno jednoznačné. Vždy však musí být formulováno velmi zdvořile, ohleduplně a taktně, a to zejména v případech, kdy pisatel je odmítán. Vyjadřovat úctu k jeho názorům, pochopení pro jeho potřeby, pečlivě a srozumitelně mu vysvětlit postup, možnosti i omezení, zdůraznit úsilí i snahu mu vyhovět.

Závěr dopisu by opět měl být stručným shrnutím bodů, které text obsahoval a vyjádřením pokud možno jednoznačného doporučení. Chceme-li, aby čtenář podnikl nějaké kroky nebo přijal určitá opatření, je toto místo vyhrazeno pro objasnění toho, co je očekáváno. Závěr je to poslední, kromě zdvořilostního zakončení, co bude čtenář číst. V okamžiku, kdy dopis dočte, bude si právě závěrečná sdělení nejvíce pamatovat.

Stejně zdvořile a ochotně je třeba odpovídat i na dopisy, které se netýkají přímo odborné agendy. Tj. např. různé obecné náměty a rady, různé informace a nabídky nejrozličnějších výrobců a podnikatelů, kteří nám nabízejí své služby, ale i na dopisy politických hnutí, spolků a jednotlivců žádajících o sponzorství apod. I v těchto případech je vhodné připravit si třeba jednoduché odpovědi, koncipované podle již uvedených zásad.<sup>7</sup>

Samozřejmostí je naprostá čistota a upravenost každého strojopisu (rukou se již prakticky v úředním styku nepíše). Dopis musí mít vhodné řádkování, správně rozvržené formální uspořádání odstavců, adresu, oslovení, podpis apod., zásadně musí být bez pravopisných chyb, překlepů, viditelných oprav chemickými prostředky či gumováním apod.

Všichni zaměstnanci MMOI jsou povinni dodržovat v písemném styku jednotnou úpravu dle platné normy ČSN 01 6910 – „Úprava písemností zpracovaných textovými editory“, která je dostupná na sekretariátech vedoucích odborů MMOI a také na oddělení personálním a právním odboru kancelář tajemníka MMOI.

Pravidlem se musí stát také včasné odpovídání. Jinak je třeba vždy se adresátovi omluvit za zpoždění s odvoláním na komplikovanost vyřizování, na skutečné věcné příčiny, které vedly ke zdržení.

Žádný úřední dopis nemá být dlouhý.

---

<sup>6</sup> Soldát, V. *Pravidla kulturního chování a společenského vystupování*. Liberec: AZ KORT, a. s., 1992.

<sup>7</sup> Říká se tomu „štábní kultura“, snad proto, že dříve to byla výsada štábů? Není to pravda: dokonalá formální úroveň veškeré korespondence a krása psaného projevu byla státním úřadům vlastní ještě v dobách, kdy se psalo vše ručně a krasopisem. Takže je i dnes naprosto samozřejmé dodržování všech formálních pravidel písemností. (Soldát, 1992).

Pokud je cílem napsat skutečně dokonalý a účinný dopis, vyplácí se postupovat např. podle tohoto jednoduchého plánu:<sup>8</sup>

- Účel* - pamatovat na to, čeho přesně chceme dosáhnout.
- Adresát* - pamatovat na to, komu píšeme a jak mohou dotyční reagovat.
- Pojednání* - uvádět vše, co je nutno napsat (sdělit), a to v logickém pořadí.
- Styl* - slova a věty by měly být jasné a atraktivní.
- Tón* - dávat si pozor na možné chybné interpretace a negativní reakce.
- Správné?* - přezkontrolovat si pravopis, gramatické a faktické chyby.

#### Faxy:

- stručně,
- věcně,
- srozumitelně,
- jasně.

Veškerý písemný styk zaměstnanců MMOI musí ztělesňovat profesionalitu, korektnost, výkonnost a všestrannou slušnost vůči všem pisatelům, partnerům a klientům.

#### Použité zdroje:

Soldát, V. *Pravidla kulturního chování a společenského vystupování*. Liberec: AZ KORT, a. s., 1992.

Toman, J. *Jak zdokonalovat sám sebe*. Praha, 1980.

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ČSN 01 6910 – „Úprava písemností zpracovaných textovými editory“.

---

<sup>8</sup> Soldát, V. *Pravidla kulturního chování a společenského vystupování*. Liberec: AZ KORT, a. s.