



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:  
**Společenský a diplomatický protokol**

Vyučující:  
**Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# 2. Pravidla společenského styku



Tato přednáška byla vytvořena pro projekt „Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě“



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.**

Předmět:

**Společenský a diplomatický  
protokol**

# Společenské prohřešky lidí

---

- Jde o situace, při kterých dojde k **nechtěnému porušení pravidel etikety.**
  - Společenské nehody se liší od společenských prohřešků, že prohřešky někdy mohou v nehody přerůst.
  - Společenským prohřeškem je zde míněno například zívání s nezakrytými ústy – tedy chyby, které vznikají vědomě nebo z neznalosti společenských pravidel.**
  - Společenské nehody jsou neočekávané, nepříjemné situace a události, které se mohou vyskytnout v běžném životě, v práci, ve společnosti, při sportu, k nimž dochází, aniž jde o úmysl nebo neznalost etikety.**
  - Vznikají různě: neopatrností, shodou náhod, nepromyšleností dopředu některých kroků, nedůsledností.
  - V diplomacii bychom řekli, že šlo o **faux pas.**
-

# Společenské prohřešky lidí

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ Slovník spisovného jazyka českého ho definuje takto: **chybný krok v jednání; společenská chyba, omyl, nedopatření.**
  - ❑ Mezi nejčastější "společenské prohřešky" nejen moderní doby můžeme zařadit:
    - ✓ **Představení doprovodu** - Ať už se pohybujete v prostředí mezi kamarády nebo mezi kolegy z práce, je přinejmenším zdvořilostí představit svůj doprovod, s kterým přijdete. Obzvláště, pokud jste jedinou osobou, kterou váš doprovod v daném kolektivu zná.
    - ✓ **Uvolnění místa v dopravním prostředku** - Základním kladným charakteristickým rysem dobrého chování každého člověka je ochota uvolnit sedadlo někomu, kdo ho potřebuje více. I za cenu, že jste měli zrovna hrozný den, děsně vás bolí nohy a autobus je nacpaný k prasknutí.
-

# Společenské prořešky lidí

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ✓ **Zpoždění** - Jestli se občas dostavíte na dohodnutou schůzku o pět minut později, rozhodně to o vás automaticky nebude vypovídat, že jste nespolehlivý člověk. Pokud se tak ale děje pravidelně, a zpoždění více jak 20 minut je u vás běžnou záležitostí, to už tak nevinné není.
  - ✓ **Kdo bude platit** - Jdete-li s někým na večeři, je slušné počítat s tím, že se budete přinejmenším podílet na společné útratě. Pokud vám kolega nebo kolegyně nabídne, že celou útratu zaplatí, pak se nic neděje. Jít ale s někým na večeři a automaticky předpokládat, že nebudete nic platit, je velmi neslušné. Stejně tak je neslušné, pokud se rozhodnete podílet na placení, dlouhodobě se dohadovat o přesnou částku pouze za vaše jídlo, které jste si objednali.
-

# Společenské prohřešky lidí

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ✓ **Rušící mobilní telefon** - Je vcelku jedno, v jakém se budete nacházet kolektivu, ale pokud budete stále odbíhat nebo přerušovat konverzaci kvůli zvonícímu telefonu a řešit nepodstatné věci, dáváte lidem v okolí jasně najevo, že pro vás nejsou v daném okamžiku příliš důležití.
  - ✓ **Jedení s otevřenou pusou** - Hlasité mlaskání, mluvení s plnou pusou nebo jedení s otevřenou pusou, kdy každý může detailně vidět části vámi konzumované stravy, patří mezi ty nejhorší společenské prohřešky. Nejen že to o vás rozhodně nevypoví nic dobrého, nejspíš svých chováním ještě znechutíte jídlo všem okolo. Stejně tak je neslušné rychlé hltání,
  - ✓ **Uvolnění místa v dopravním prostředku** - Základním kladným charakteristickým rysem dobrého chování každého člověka je ochota uvolnit sedadlo někomu, kdo ho potřebuje více. I za cenu, že jste měli zrovna hrozný den, děsně vás bolí nohy a autobus je nacpaný k prasknutí.
-

# Verbální a neverbální komunikace

---

- Slovo komunikace je latinského původu.** V podstatě vyjadřuje něco, co je blízké našemu výrazu spojování.
  - Proto je možné hovořit o silniční dopravě jako o komunikaci.
  - Spojení může vyjadřovat nejen přemísťování lidí a materiálu, ale i zpráv a informací.
  - Proto je možné hovořit o komunikačních prostředcích a mít přítom na mysli telefony, telegramy, dálnopisy, rozhlas, televizi atd.
  - Účinně komunikovat znamená udělat komunikaci zajímavou hlavně pro druhou stranu.
  - Je třeba umět zaujmout, aby měl obsah slov efektivní dopad na druhou komunikující stranu
-

# Verbální a neverbální komunikace

---



- ❑ Sdělení člověka je vyjádřeno ze 7 % verbálně (slovy), z 38 % vokálně (tón hlasu, síla hlasu, intonace, ostatní zvuky) a z 55 % nonverbálně (řeč těla).
  - ❑ **Verbální komunikací** se rozumí vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. V širším pojetí se do verbální komunikace zařazuje komunikace ústní i písemná, přímá nebo zprostředkovaná či živá nebo reprodukováná. Právě u této formy komunikace může docházet někdy k nedorozuměním, neboť v praxi slova neodrážejí vždy to, co si člověk myslí nebo co chce daným výrazem říci.
  - ❑ **Neverbální komunikace** bývá také označována jako řeč těla, nonverbální anebo mimoslovní komunikace. Znamená proces dorozumívání s neslovními prostředky. Z výzkumů vyplývá, že neverbální komunikace je při komunikaci mnohem důležitější než verbální komunikace
-



# Verbální a neverbální komunikace



Obrázek č. 1: Neverbální komunikace jako proces dorozumívání se



Zdroj: Kajzar, P., 2013

- ❑ **Popis základních prvků či elementů řeči těla se může mírně různit, nicméně nejčastěji se setkáme s následujícím členěním:**
  - ✓ **Obličej** - Naše tvář jako celek je základním zdrojem komunikace s ostatními. V tváři se nám zrcadlí veškeré naše emoce. Ty se někdy snažíme skrývat, nicméně výzkumy potvrzují, že maskování emocí je velice obtížné. Snad právě proto se s dokonalým maskováním emocí ve výrazu obličeje setkáváme jen u velmi malého procenta populace.
  - ✓ **Oči** jsou první z atributů řeči těla, na který je ze strany ostatních směřována pozornost. Stejně jako ostatní atributy i oční kontakt plní řadu funkcí. Pomocí očí udržujeme kontakt s druhými osobami, stejně jako se mu vyhýbáme, vyjadřujeme pocity založené na intenzitě a délce očního kontaktu.
-

- ✓ **Držení těla** je komplexním atributem, který zahrnuje způsob, jak držíte hlavu, ramena, ruce, nohy a boky. Každá uvedená část těla dokáže vyjadřovat samostatně prožívané emoce. Současně však jednotlivé části fungují jako komplex, který vysílá směrem k ostatním jasné signály. Patří sem naklánění hlavy, sesunutí ramen, otáčení boků, vypnutí hrudníku a další.
  - ✓ **Gesta** - Přestože gestikulace a gesta jsou důležitou součástí neverbální komunikace, nemusí nutně s naším verbálním vyjádřením vůbec souviset. Například v situaci, kdy mávneme rukou na pozdrav, nemusíme říct ani slovo a vše je každému jasné. V případě, kdy gesta dokreslují verbální obsah sdělení, obvykle jej zdůrazňují, poukazují na klíčový bod sdělení.
-

- ✓ **Doteky** patří k velmi silným atributům neverbální komunikace. Doteky vysílají celou řadu zpráv a budeme se jimi, stejně jako ostatními atributy zabývat v samostatných nástrojích.
  - ✓ Doteky jsou obvykle rozděleny **do čtyř hlavních kategorií:**
    - o přátelské vztahy
    - o profesní vztahy
    - o sociální vztahy
    - o intimní vztahy
  - ✓ **Celkový vzhled** hraje významnou roli zejména při prvním kontaktu. To jaký dojem uděláme na druhého člověka, často ovlivňuje budoucí vztah, který budeme mít s druhou osobou. Do fyzického vzhledu zahrnujeme opět řadu atributů od oblečení, tvaru těla, účesu, ale i hygieny a dalších.
-

- Aby se mohli účastníci společenské akce společně bavit, musejí se znát nebo se poznat.
  - Představování (se) patří mezi obtížné disciplíny v oblasti společenského styku, protože vyžaduje pohotovost a jistý šarm.
  - Kdo se představuje jako první?
  - Jestliže se spolu setkají dva lidé, společensky významnější nesmí zůstat ani na okamžik na pochybách, s kým to vlastně hovoří.
  - Jeho společensky méně významný protějšek musí strpět, že nejprve je představen on a teprve pak se dozví, komu se vlastně představil či byl představen.
  - Správný postup je tedy tento: **Muž se představí ženě jako první a nato se představí žena muži nebo nejdříve představí hostitel muže ženě a potom ženu muži.**
-

# Představování

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ❑ **Součástí představování je** ovšem i vzájemné potřesení rukou a tady pozor: jestliže se jako první představuje méně významná osoba (muž), ruku podává nejdříve společensky významnější osoba (žena).
  - ❑ **Představujeme muže ženě. Představuje se muž ženě. Představujeme mladšího staršímu. Představuje se mladší staršímu. Představujeme služebně níže postaveného služebně výše postavenému.**
  - ❑ Při představování musíme říct vše, co je nutné pro další společenský kontakt osob, které jsme představili, tedy funkce, označení, hodnost a podobně. Mistři konverzace přidají i stručnou charakteristiku.
  - ❑ **Představujeme se vždy vestoje, muži si zapnou sako.** Ženy sice mohou sedět, když se jim představuje muž, ale představování je silnější akt než pouhé podání ruky, u kterého žena běžně zůstává sedět. **Raději by měla vstát, zvláště, kdyby se jí představoval starší muž, a vždy, když se seznamuje se ženou.**
-

- ❑ **Kdy se představuje žena jako první?** Muž musí být výrazně starší a zasloužilý a žena výrazně mladší, aby se představila jako první.
  - ❑ **Jestliže se potkají dva páry, kde se znají pouze muži, ti se pozdraví a představí si své partnerky. Kdo začne?**
  - ❑ **Pánové se pozdraví, mladší představuje svou partnerku, starší dáma jí podává ruku, starší dáma podává ruku i mladšímu muži a mladší žena podává ruku staršímu muži.**
-

# Vizitky a tituly

---

- ❑ K představování patří také **vizitky, navštívenky**.
  - ❑ Jejich původním účelem bylo ohlášení návštěvy - odevzdávala se služebnictvu a podřízenému personálu v úřadech.
  - ❑ V osobním styku je v tomto smyslu již obvykle nepoužíváme, ale při služebních jednáních je tato forma představení se dokonce společensky nejsprávnější.
  - ❑ Vizitku odevzdáme sekretářce, ta nás ohlásí a oznámí nám, zda či kdy můžeme být přijati.
  - ❑ Jestliže přijetí následuje ihned, a osloví-li nás přijímající jménem (a to je vhodné), nepředstavujeme se již znovu.
  - ❑ Při obchodních jednáních se společensky rovnocennými partnery je naopak vhodné odevzdat vizitku až po představení nebo i v průběhu vlastního jednání.
-



# Vizitky a tituly

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ❑ Slovo titul pochází z latinského slova „**titulus**“ a můžeme ho přeložit jako „**hodnost**“. Většina používaných titulů je zkratkou latinského výrazu pro danou akademickou hodnost.
  - ❑ **Akademické tituly** mají právo přiznávat pouze vysoké školy podle zákona o vysokých školách.
  - ❑ V zákoně jsou uvedeny všechny akademické tituly a vědecko-pedagogické hodnosti, které je možné v současnosti získat na českých vysokých školách.
  - ❑ Používáme je zejména v obchodní a úřední korespondenci v adrese a oslovení. Při ústní komunikaci oslovujeme osobu titulem, pokud jí chceme vyjádřit úctu nebo pokud se jím sama představila.
  - ❑ Oficiální zkratky akademických a vědeckých titulů mají zákonem danou závaznou podobu, kterou je nutné dodržovat. Při jejich psaní je třeba věnovat pozornost zejména velkým písmenům, tečkám a čárkám.
-

# Vizitky a tituly

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ V bakalářských studijních programech se uděluje akademický titul **bakalář** (ve zkratce Bc. před jménem), v oblasti umění akademický titul bakalář umění (BcA. před jménem).
  - ❑ **Magisterské studijní programy** navazují na bakalářské a absolventům se udělují následující akademické tituly, **které se uvádějí před jménem**: inženýr (Ing.), inženýr architekt (Ing. arch.), doktor medicíny (MUDr.), zubní lékař (MDDr.), doktor veterinární medicíny (MVDr.), magistr umění (MgA.) a magistr (Mgr.)
  - ❑ **Doktorské studijní programy** jsou zaměřeny na vědecké bádání a samostatnou tvůrčí činnost a ukončují se státní doktorskou zkouškou a obhajobou disertační práce. Absolventům studia se udělují tituly uváděné za jménem – doktor (Ph.D.) a doktor teologie (Th.D.). Dříve používané vědecké hodnosti kandidát věd (CSc.) a doktor věd (DrSc.) se již neudělují, ale zůstávají v platnosti.
-

# Vizitky a tituly

---



- ❑ Vyšší odborné vzdělávání se ukončuje absolutoriem. Dokladem o dosažení vyššího odborného vzdělání je vysvědčení o absolutoriu a diplom absolventa VOŠ.
  - ❑ Označení absolventů je pro všechny obory stejné (diplomovaný specialista – ve zkratce DiS.) a uvádí se vždy za jménem absolventa.
  - ❑ **Vědecko-pedagogické tituly akademických pracovníků** na vysokých školách – docent (doc.) a profesor (prof.) píšeme s malým počátečním písmenem před jménem.
  - ❑ Při hovoru, ať už osobním či písemném, neberte v úvahu, jestli se jedná o paní úctyhodného věku nebo je to krásná blondýnka, která vypadá jako čerstvá absolventka. Vždy přidávejte před samotný titul oslovení „**paní**“.
-

# Vizitky a tituly

---

## ☐ Nejčastěji se budete setkávat s těmito tituly:

- ✓ „pane inženýre / paní inženýrko“ – před jménem zkratka Ing.
  - ✓ „pane magistře / paní magistro“ – před jménem zkratka Mgr.
  - ✓ „pane doktore / paní doktorko“ – před jménem zkratka RNDr., JUDr., PhDr.,..
  - ✓ „pane doktore / paní doktorko“ – za jménem zkratka PhD.
  - ✓ „pane docente/ paní docentko“ – před jménem zkratka doc.
  - ✓ „pane profesore / paní profesorko“ – před jménem zkratka prof.
- 
- ✓ **Oslovujeme vždy titulem, hodností nebo funkcí nejvýznamnější:** pane děkane, i když je profesor, pane proděkane, i když je docent.
-

## Výběr z použité literatury:

---

- ❑ KAJZAR, P., 2013. Společenský protokol. Karviná: SU OPF
  - ❑ MATHÉ, I. a L. ŠPAČEK, 2005. Etiketa. Praha: BB art. ISBN 80-7341-564-X.
  - ❑ NĚMČANSKÝ, M., 2011. Společenský, diplomatický a obchodní protokol. SU OPF Karviná, ISBN 978-80-7248-636-6.
  - ❑ SMEJKAL, V. a H. S. BACHRACHOVÁ, 2011. Velký lexikon společenského chování. 2. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3650-1.
  - ❑ ŠPAČEK, L, 2008. Nová velká kniha etikety. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-1954-5.
-



---

**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



***Děkuji za pozornost***

---