

SPIS TREŚCI

Od autora	5
Kultura współzycia	7
Kultura właśnie ogółu. Kultura osobista. Kontakty międzyludzkie. W majestacie prawa. W zgodzie z sumieniem. W zgodzie z obyczajami. W centrum uwagi — człowiek. Uprzejmość. Rola reguł obyczajowych w pracy. Wzory postępowania. Co ułatwia i co utrudnia współzycie?	
Takt i nietakt w stosunkach międzyludzkich	34
Określenie pojęć. Człowiek taktowny nie rani godności ludzi. Unikamy nietaktów, licząc się z konkretnymi sytuacjami. Człowiek taktowny jest dyskretny, „nie widzi kłopotliwych sytuacji”. Człowiek taktowny nie okazuje, że zauważył wady, błędy i potknięcia. Człowiek taktowny nie przeszkadza w pracy. Czy taktu można się nauczyć? Kilka wniosków.	
Rola słowa mówionego	47
Mowa — wspaniały dar natury. Kontakt wzrokowy i słuchowy. Treść i forma. Ton, który „robi piosenkę”. Umiejętność słuchania. Rozmowa — to najlepszy środek okazania uprzejmości. Tytułowanie — uprzejmość czy formalność?	
Telefon dobrodziejstwo cywilizacji, czy plaga?	57
Parę faktów. Rozmowa bezpośrednia a rozmowa telefoniczna. Rozmowa telefoniczna a porozumienie się listowne. „Dzień dobry”, „do widzenia”, „przepraszam”, „dziękuję”. Czy znamy alfabet telefoniczny? Rozmowa urzędowa. Rozmowa prywatna. Sześć godnych uwag „nie”.	
Korespondencja urzędowa i prywatna	69
Wszystko się zmienia. Pisma urzędowe. Listy półoficjalne i prywatne. Nagłówek i zakończenie listu. Układ	

listu. Ręcznie, czy na maszynie? Adresowanie i koperowanie. Karta pocztowa. Widokówki. I jeszcze kilka problemów.

Bilety wizytowe 82

Nieco historii. Forma i treść. Nowy układ biletów. Funkcja biletów. W trzeciej lub pierwszej osobie.

Przełożony i podwładny 88

Zakład pracy. Drogi awansu. Autorytet moralny i urzędowy. Kontakty na co dzień. Rozmowy. Prawo obowiązuje wszystkich. Postawy. Wychowawcza rola kadry kierowniczej. Przełożony a doskonalenie kwalifikacji podwładnych. Nagrody i kary. Przełożony a czas wolny podwładnego. Stosunki osobiste. Jeden z mierników kultury.

Wśród kolegów w pracy 125

Pozdrowienie — najprostszy wyraz uprzejmości. Pierwsze kroki młodego pracownika. Obmowa i plotkarstwo. Zawiść. Imieniny.

Konflikty w pracy 140

Przyczyna konfliktów. Konflikty indywidualne. Konflikty między jednostką a zespołem. Konflikty między zespołami roboczymi. Zapobieganie konfliktom.

Państwo — urząd — obywatel 149

Urzędnik — przedłużone ramię władzy państwowej. Estetyka urzędu i otoczenia. Dokładna informacja — wyraz szacunku dla petenta. Urzędnik a petent. Urzędnicy między sobą a petenci. Kilka uwag o petentach.

Sekretarka — dyrektor — interesanci 166

Uwagi wprowadzające. Kwalifikacje sekretarki. Szef i sekretarka. Współpracownicy szefa i sekretarka. Terminarz i notatnik. Przyjmowanie interesantów. Interesant w sekretariacie. Przedstawianie. Umiejętność prowadzenia rozmowy. Papieros w ręku sekretarki. Sekretarka przy telefonie. Podręczny spis telefonów. Czego sekretarka nie lubi? Dyrektor i interesanci.

Zebrania — organizacja, sztuka przemawiania i dyskutowania 204

Określenie pojęć. Organizacja zebrania. Porządek obrad. Zaproszenia. Przygotowanie sali. Przeprowadzenie ze-

brania. Referat. Recepcja referatu. Dyskusja. Kierowanie dyskusją. Podsumowanie. Przerwy. Uwagi końcowe.	
Uroczyste chwile	240
Wychowawcza rola uroczystości. Organizacja uroczystości. Eksponowanie symboli narodowych. Zaproszenia. Coś niecoś o orderach. Wręczanie orderów i odznaczeń. Nasze osobliwości.	
Delegacje zagraniczne	256
Kilka uwag wstępnych. Przygotowanie programu. Kolejność miejsc w samochodach. Rozsądzenie delegacji przy stole konferencyjnym. Negocjacje. Sporządzanie porozumień. Podpisywanie porozumień. Wizyty. Zwiedzanie zakładu pracy. Konferencja prasowa. Kontakty z misjami dyplomatycznymi (konsulatami). Śniadanie i obiad. Cocktail-party. Lampka wina. Aperitif. Przyjęcie bufetowe. Kawa, herbata. Zaproszenia. Przy wspólnym stole. Przygotowanie stołu. Ułożenie menu. O napojach. W jaki sposób nalewamy? Kieliszki i szklanki. Toasty. Jeszcze o obyczajach przy stole. Tłumacz.	
Czas, którym rozporządzamy	316
Narodziny czasu wolnego. Co oznacza czas wolny? Praca a czas wolny. Funkcje czasu wolnego. Której funkcji czasu wolnego należy się pierwszeństwo?	
Pod wspólnym dachem	330
Własne mieszkanie. Sąsiedzi. Wierny towarzysz — pies. Na klatce schodowej. W windzie. Gospodarz domu i współmieszkańcy. Przewycięzanie nieporozumień.	
W domu wczasowym	339
Kilka uwag. Przygotowujemy się do podróży. O domu wczasowym — ogólnie. Ład i porządek. Przy wspólnym stole. Wczasowicze i personel domu. Wśród wczasowiczów. Brydź i... spokój sąsiadów.	
Spotkania towarzyskie	350
Tak było. Co się zmieniło? A jednak — trudno być samemu. Kilka uwag o przyjęciach. Przy filiżance kawy. Przy nakrytym stole. Rozmowa towarzyska. Goście mają również obowiązki. Stosunki między domownikami. W kawiarni.	

W teatrze	375
Rola teatru. Działalność kulturalna zakładu pracy.	
Ubiór. Kwadrans wcześniej. Kilka innych problemów.	
Wycieczki	380
Rola wycieczek. Cel wycieczki. Kierownik wycieczki.	
Plan wycieczki. Uczestnicy. W autokarze. Wycieczka do	
muzeum. Wycieczka na łono natury — piknik. Na	
campingu.	
Motoryzacja a kultura osobista	395
Kultura osobista kierującego. Kierowcy i piesi. Kierow-	
cy między sobą. Kierowca i jego goście. I jeszcze kilka	
uwag.	