



ŠOLSKI CENTER POSTOJNA
SREDNJA ŠOLA
Gimnazija Ilirska Bistrica

Referat pri predmetu Poslovno komuniciranje – POK (OK4)

POSLOVNI BONTON

Ključne besede: rokovanje, pozdravljanje, naslavljanje, točnost, oblačenje, obdarovanje in druga pravila govornega komuniciranja

Avtor: Danijel Kovačič Grmek, 3. R/IB

Mentor: Gorazd Brne, univ. dipl. fil. in prof. soc.

Podpisani avtor izjavljam, da je ta pisni izdelek moje lastno delo.

Ilirska Bistrica, junij 2017

1 UVOD

Bonton zajema pravila lepega, spodobnega vedenja v družbi. Gre za splošne dogovorjene oblike obnašanja, ki veljajo v določenem okolju. Lepo vedenje pripomore k samozavesti v zasebnem in poklicnem življenju. Temeljno pravilo bontona je tudi, da smo do drugih vedno obzirni, prijazni in spoštljivi, četudi vsi niso osebe, ki bi si jih v privatnem življenju želeli za prijatelje. (Clayton, 2004)

V nadaljevanju vam bom predstavil pomen poslovnega bontona v različnih situacijah kot so stisk roke, oblačenje na poslovnem kosilu, obisku kraljice, itd.

V zaključku pa so predstavljena pravila kako odgovarjamo na poslovno elektronsko pošto, katerih pravil se moramo držati in raba jezika v takšnih sporočilih.

2 POZDRAVLJANJE

Vsako srečanje se začne s pozdravom, ki je v našem življenju zelo pomemben, in je osnova bontona. Ko pozdravimo človeka, mu s tem izrečemo dobrodošlico, smo do njega pozorni, mu povemo, da je zaželen. Po vrstah pozdravov lahko ločimo tiste neuradne pozdrave (s sorodniki, družino, prijatelji) in uradne pozdrave (z nadrejenim, starejšim, poslovnim partnerjem).

Tabela 1: Vrste pozdravov

Uradni pozdravi	Neuradni pozdravi
Dober dan, Dobro jutro, Lepo pozdravljeni	živijo, ojla, čao, zdravo, oj

Obstaja tudi pravilo, kdo pozdravi prvi. Takrat mora:

- moški prvi pozdraviti žensko,
- mlajša oseba prva pozdravi starejšo (*spol ni pomemben*),
- podrejena oseba prva pozdravi nadrejeno (*spol in starost nista pomembna*).

Pomembno pa je, da je vsak na prijazen pozdrav dolžan odgovoriti s pozdravom. (<http://www.portalosv.si/>, 2017)

3 ROKOVANJE

Ponujanje desne roke v znamenje dobrih namer je stara navada pri večini narodov. Kot prvi telesni stik v medsebojni komunikaciji ima rokovanje velik pomen. Stisk roke je običaj, potrditev dobrih odnosov in namenov. Večinoma se rokujemo ob predstavljanju, spoznavanju, srečanjih, slovesu, čestitanju.

Ponujeno roko moraš na vsak način prijeti, tudi če ti ni ljubo – zavračanje rokovanja pomeni osebno žalitev. Roke ne smemo predolgo in preveč stiskati, še posebej v primeru če se rokujemo z osebo ženskega spola. Podati moramo celo roko in ne samo prstov. Za pravilno rokovanje štejemo neposredno, čvrsto in prijazno z desno roko v višini komolcev na tri do štiri sekunde. Stisk roke mora biti čvrst, močan vendar v mejah normale. Stisk roke spremlja tudi nasmeh in vljuden pozdrav.

Obstaja tudi pravilo, kdo roko ponudi prvi. Takrat mora:

- Starejša oseba ponuditi roko mlajši, ženska moškemu in višji po položaju nižjemu po hierarhični lestvici.
- Gost ponudi roko gostitelju oz. domačinu.
- Ko se rokujeta moška morata sneti rokavice, ženskam to ni potrebno. (*Clayton, 2004*)

4 SEZNANJANJE IN PREDSTAVLJANJE

Najbolje je, da osebe, ki se ne poznajo seznanijo tretja oseba. Ta mora povedati njegovo ime in priimek, naziv ter tudi funkcijo osebe, ki jo predstavlja.

Obstaja tudi pravilo, kdo koga predstavi prvi. Takrat moramo:

- Mlajšo osebo predstaviti starejši,
- Moškega predstaviti ženski,
- Nižjega po družbenemu položaju se predstavi po položaju višjemu.

Ko smo v zadregi in ne vemo, koga bi morali predstaviti najprej, lahko uporabimo enakovredno predstavljanje in pri tem pokažemo z roko na osebo.

Gostiteljeva dolžnost je tudi, da gostu predstavi vse druge navzoče. (*Benedetti, 2008*)

5 VIKANJE IN TIKANJE

Z uporabo vikanja oz. tikanja izražamo medsebojna razmerja, generacijska razmerja, prijateljske vezi, poslovne vezi in izraze spoštovanja.

V poslovnem svetu velja, da ima prednost vikanje oziroma da vikamo vse neznane in polnoletne osebe – ne le starejših od sebe. Z vikanjem izražamo neko spoštovanje do osebe, brez privilegijev do starejših ali nadrejenih. Sogovornika, ki ne poznamo vikamo, kako se bomo sporazumevali naprej je pa stvar dogovora.

Obstaja tudi pravilo, kdo koga lahko tika:

- starejši mlajšega,
- nadrejeni podrejenega,
- ženska moškega. (*Benedetti, 2008*)

6 NAGOVARJANJE

V diplomatskih, uradnih, poslovnih in zasebnih stikov je naslavljanje znamenje obzirnosti in spoštovanja. Ljudi, ki jih naslavljamo z »gospod«, »gospa« so večinoma ljudi, ki jih poznamo in so po hierarhični ureditvi nad nami ali pa jih ne poznamo in ne vemo njihovega imena. Z imenom naslavljamo le osebe, ki jih dobro poznamo.

Poznamo več načinov naslavljanja. Najpogostejša sta naziva »doktor« in »magister« in ju moramo vedno uporabljati skupaj z imenom. Poznamo še nazive za profesorje, kardinale, plemiške nazive, strokovne nazive (npr. spec., dipl.) in akademske nazive (dekan, docent).

Tabela 2: Naslavljanje po funkcijah

Funkcija	Naslavljanje
Predsednik države	Njegova ekselenca ali ga gospod predsednik
papež	Njegova svetost
kardinal	Njegova eminenca kardinal
monarh	Njegovo veličanstvo kralj

Vir: Benedetti, 2008

7 OBLAČENJE IN ZUNANJI VIDEZ

7.1 ŽENSKI VIDEZ

Ženske so pri oblačenju malce svobodnejše kot moški. V poslovnem svetu se je potrebno izogibati pretirani zapeljivosti, blišču in premočnim vzorcem, pretesnim hlača in prekratkim krilom. Pri obleki šteje vsaka malenkost. Če napačno izbrani uhani lahko zmanjšajo učinek elegance.

Z barvami lahko dosežemo različne učinke. Najbolj so primerne mornarsko modra, olivna in siva. Črna obleka je nepogrešljiva v omari vsake ženske. Z različnimi dodatki lahko ob vsaki priložnosti spremenimo svoj videz. Osnovna oblačila v ženski garderobi so krilo, bluza, kostim, suknjič in plašč. (*Benedetti, 2008, in lastni zapiski*)

Čevlji morajo biti udobni, funkcionalni in morajo poudarjati lepoto ženskih nog. Izbrati moramo čevlje, ki se bodo ujemali z našo obleko ali torbico.

Modni dodatki kot so torbica, tura, šal, pas, ura, rokavice, klobuk popestrijo oblačila. Vendar pomembno je, da z njimi ne pretiravamo oz. da jih ni preveč. Ob posebnih priložnostnih lahko ženska nosi tudi nakit, ki se mora ujemati s celotnim kompletom obleke.

Frizura mora biti urejena, elegantna in slovesnosti primerna. Upoštevati moramo tudi značilnosti ženske in vrsto las – le tako lahko ženska pripravi primerno frizuro.

Rahel vonj po dišavi je lahko prijeten, vendar mora biti nevsiljiv. Dišave nakazujejo naš temperament in druge lastnosti.

Vsaka ženska je rada urejena in urejenosti si ni mogoče predstavljati brez naličenega obraza. Ženske, ki se ne ličijo so videti brez sijaja. Ličenje poudari lepoto in prikrije pomanjkljivosti.

Od izrazov pri ženski obleki lahko spomnimo še na White Tie (obleka sega do tal). Priporočene so tudi rokavice, kot dodatek k večerni obleki. Obleče za priložnost srečanja z monarom. (*Zelmanović, 1989, Benedetti, 2008, in lastni zapiski*)

7.2 MOŠKI VIDEZ

Standardna moška obleka je klasična temno modra ali siva dvodelna poslovna obleka. Srajca je bela, ima dolge rokave, kravata se barvno ujema s srajco. Čevlji morajo biti zloščeni. Črna barva je tradicionalna barva za smoking, ne pa za poslovno obleko. Pomembno je, da se obleka lepo prilega in da je kakovostna. V žepih suknjiča naj moški ne nosi ničesar.

Tipične barve so mornarsko modra, siva in temno siva, lahko tudi temno rjave obleke, a se jih raje izogibajmo.

Čevlji morajo biti usnjeni in kakovostni. Večinoma so črni, temno sivi ali rjavi in ujemati se morajo z obleko tako kot nogavice, ki so po navadi črne, temno sive, temno modre. Biti morajo dovolj dolge, da se ne vidi gole kože.

Od modnih dodatkov moški lahko nosijo uro, prstan, kravatno iglo in manšetne gumbe. Lasje morajo biti čisti in urejeni, brada pa skrbno negovana. Najbolje, da je moški obrit in ostrižen na kratko. Vonj mora biti svež in nevpadljiv.

Od izrazov pri moški obleki lahko spomnimo še na White Tie (črni frak, bel telovnik, bela srajca in kravata ali bel metuljček) in Black Tie (smoking s črnim metuljčkom ali kravato). (*Zelmanović, 1989, Benedetti, 2008, in lastni zapiski*)

8 SKLEP

Med pisanjem referata sem podrobneje spoznal pravila oz. bonton pozdravljanja, naslavljanja, rokovanja, seznanjanja, kakšne so primerne obleke za moškega in žensko, ko govorimo o poslovnem svetu. Osebno menim, da bi si morali ljudje večkrat prebrati osnovni bonton ne samo podjetniki in tisti ki se udeležujejo raznih srečanj ampak tudi sleherni človek. Pravil se je težko naučiti, še težje pa jih je upoštevati.

9 VIRI IN LITERATURA

Benedetti, Ksenija (2008): Simfonija forme. Ljubljana: Planet GV, d.o.o.

Clayton, Peter (2004): Poslovna govorica telesa. Ljubljana: Prešernova družba.

Zelanović, Đžorđe (1989): Ilustrirani bonton in protokol. Ljubljana: Založba Obzorja.

Portalosv.si (2017): Rokovanje [internet]. Dostopno na:

<http://www.portalosv.si/funkcionalna-pismenost/medosebno-sporazumevanje/rokovanje/> [5. 6. 2017].