

ПОСЛОВНИ БОНТОН И ЕТИКА

ПОСЛОВНИ БОНТОН



БОНТОН

- Бонтон представља скуп правила понашања у друштву.
- То је такође учтиво, пристојно, уљудно владање.
- Синоними за бонтон су и протокол, етикеција, култура општења и сл.
- Назив потиче из француског језика и у преводу значи „добар тон“.

ПОСЛОВНИ БОНТОН

- Пословни бонтон представља правила понашања на послу, тј. у пословном окружењу.
- Време у коме живимо, сусрети са различитим људима, народима и културама као и учесталост контакта са клијентима и медијима, намећу потребу за познавањем пословног бонтона.
- Пословни бонтон се односи на манире, одећу, обраћање и понашање на радном месту.

БОНТОН У ВЕРБАЛНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ

- Бонтон у вербалној комуникацији подразумева одговорност према изговореној речи.
- Све шти кажемо или изјавимо има одређену тежину и значај.



ЕТИКА И ЛИЧНОСТ

- Иза самог говора стоји личност која се такође презентује на овај начин.
- Објективност, поштење и држање речи доприносе стицању угледа у пословном окружењу.
- У пословном окружењу се цене особине личности које упућују на морал, поверљивост, поузданост, сигурност, као и љубазност и предусретљивост.
- Поштовање кодекса пословне етике улива поверење Вашим пословним сарадницима и указује на професионалност.



ПОСЛОВНИ МОРАЛ

- Пословни морал представља низ утврђених правила понашања у пословном комуницирању.
- Држање пословне речи представља један од кључних момената у пословној комуникацији.
- Поверење се лако губи, па непроверена чињеница или нехотична лаж могу довести до нарушавања угледа личности или компаније.
- Кредибилитет компаније се стиче и одржава добрим пословањем, поштовањем договора и рокова, одржавањем речи и креирањем атмосфере у којој владају толеранција и флексибилност.

ПОСЛОВНА ЕТИКА

- Пословна етика је регулисана законским и другим прописима.
- Ипак, бројни лични, економски, статусни и други интереси нарушавају правила, доносећи тренутну добит, али се трајно губи углед и репутација.
- Високо постављена морална начела и поштовање етичких норми представљају најбитније особине доброг лидера који личним примером може утицати на формирање и неговање пословног морала.
- Развијањем тимског рада не нарушава се индивидуалност, напротив. Неговање квалитетних појединаца у тиму може само да чини здраву конкуренцију, а не препреку у напредовању.

ПОНАШАЊЕ - МАНИРИ

- Манири, као одређена правила понашања и стандарди у опхођењу се уче и стичу.
- Начин понашања може представљати мост, али и препреку у комуникацији. Тако, приступачност и отвореност воде ка конструктивној комуникацији, док хладан и одбојан став упућују на опрез.
- Отворена и срдачна особа на први поглед улива поверење, без обзира на чврстину и снагу коју ће показати у даљој комуникацији.

САМОКОНТРОЛА

- Добри манири подразумевају висок степен самоконтроле.
- Контрола емоција је од суштинског значаја за успешну пословну комуникацију.
- Особе које користе агресивни приступ су у суштини несигурне и нестабилне личности.
- Само особа која може да контролише своје понашање, може да контролише и друге.
- Позитивни, ведри и снажни људи говоре јасно и течно, а разговор воде смирено и сталожено. Сигурни су у себе и на тај начин уливају поверење.



ОСЛОВЉАВАЊЕ - ОБРАЋАЊЕ

- Приликом ословљавања такође постоје одређени утврђени стандарди и протокол.
- Уобичајено је ословљавање са „господине, госпођо, госпођице...“ кад нам лична имена нису позната.
- Приликом упознавања најпре се представља мушка особа женској или млађа старијој. На предлог старије особе (по годинама или хијерархији) може се прећи на ословљавање именом.
- У професионалним односима, у институцијама са истакнутом хијерархијом, ословљавање се врши по занимању или функцији, на пример: „Господине професоре“ или само „Професоре“, „Господине директоре“ или „Директоре“ итд.

- Етикеција и протокол налажу да се дипломате или чланови влада ословљавају са „Господине председниче“, „Господине министре“, „Ваша екселенцијо“ и сл. Члановима краљевских породица обраћамо се са „Ваше величанство“ или „Ваше височанство“. Црквеним великодостојницима обраћамо се са „Ваша светости“. Племићима се обраћамо титулом, на пример „Грофе...“ итд.
- Када се обраћамо већем скупу, етикеција налаже обраћање са „Даме и господо“, док се на симпозијумима и скуповима може користити фраза „Поштоване колеге“.

ПОЗДРАВЉАЊЕ

- Поздрављање се користи приликом упознавања или сусрета.
- Најчешћи облици поздрављања су руковање и климање главом.
- Стисак руке при руковању треба да буде чврст, али не прејак.
- Дужим руковањем се показује жеља за наставком контакта.
- Руковање са додиривањем или придржавањем партнерове подлактице користе политичари приликом званичних посета или стари сарадници у послу који су на сличном положају. Овакав начин руковања илуструје срдачност и пријатељство.
- Приликом руковања старија особа прва пружа руку млађој, а жена мушкарцу, иако је мушкарац дужан да први освоји жену. Она се, у том случају, одлучује за климање главом, осмех, руковање и сл.
- Особа која улази у просторију дужна је да прва поздрави присутне.
- У пролазу, у ходнику, лифту и сл. Сараднике поздрављамо речима, климањем главом или лаганим наклоном.

ПРИМЕР

РУКОВАЊЕ



КЛИМАЊЕ ГЛАВОМ
ИЛИ ЛАГАНИ НАКЛОН



ОДЕВАЊЕ



ПОСЛОВНА ГАРДЕРОБА

- У зависности од врсте занимања, пословна гардероба може подразумевати униформу, али и слободну варијанту одевања. Слободна варијанта одевања зависиће од врсте професије.
- Најприкладнији је класичан начин одевања који подразумева:
 - одређени крој и боју одеће,
 - врсту и избор материјала,
 - обућу,
 - ташне,
 - кравате,
 - накит и сл.

ЖЕНСКА ПОСЛОВНА ГАРДЕРОБА

- Сведена елеганција:
 - костими са сукњом или панталонама,
 - тамније боје, тегет, браон, маринско плава, маслинасто зелена, и све нијансе сиве,
 - кошуље или блузе и ешарпе у пастелним нијансама, али се могу комбиновати и јаче боје,
 - хаљина средње дужине,
 - квалитетни материјали као што су твид, штоф, свила, лан и сл.



МУШКА ПОСЛОВНА ГАРДЕРОБА

- Одећа тамнијих боја, тебет, сива, браон, маслинаста.
- Кошуље су нежних, пастелних боја.
- Кравате су различитих, неупадљивих боја и дезена.



ОБУЋА

- Потребно је да ципеле увек буду очишћене и сјајне.
- Препоручују се кожне ципеле, а за лето то могу бити еспадриле од преврнуте коже за мушкарце, а за жене сандале које нису превише отворене, никако папуче.
- Подпетица на женским ципелама треба да буде нижа или средња због практичности.
- Ташну је потребно уклопити са ципелама по боји.



ДОДАЦИ

- Накит треба да буде дискретан. Исто важи и за мараме и ешарпе.
- Оквир наочара такође треба да буде одабран са укусом и да одговара облику лица.
- Коса треба да буде уредна и сређена.
- Шминка за посао је дневна варијанта и она треба да буде дискретна, уклопљена са бојом очију, косе и гардеробе.
- Парфеми такође треба да буду нанешени дискретно. Јак и нападан парфем треба избегавати.
- Златно правило гласи: НИЧЕГА ПРЕВИШЕ!

КОНТРОЛНА ПИТАЊА

1. Шта је то бонтон и одакле потиче његов назив?
2. Шта је то пословни бонтон и на шта се он односи?
3. На шта се односи бонтон у вербалној комуникацији?
4. Шта је то пословни морал?
5. Како се стиче и одржава кредибилитет компаније?
6. Чиме је регулисана пословна етика и како се може нарушити?
7. На који начин манири могу утицати на пословну комуникацију?
8. Зашто је самоконтрола битна у пословном комуницирању?

9. Објаснити основна правила обраћања.
10. Који су најчешћи облици поздрављања?
11. Објаснити правила приликом руковања.
12. Шта подразумева класични начин одевања.
13. Објаснити класично пословно одевање мушкараца.
14. Објаснити класично пословно одевање жена.
15. Какве ципеле мушкарци и жене треба да носе на послу?
16. Објаснити како треба поступати са додацима.