



mr. sc. Andreja Marčetić

Nije dovoljno znati samo kako se pozdravljamo, sjedimo za stolom, služimo priborom za jelo i sl. To su manire koje svi kulturni ljudi poznaju i usvoje kao uobičajeno ponašanje. Bit je toga da se pravila bontonu i standardi usvoje tako da postanu dio vlastitog ponašanja. Pažnja i poštovanje koje ukazujemo ljudima u procesu komunikacije su primarni pokazatelji građanskog odgoja i dobre volje.

## OSLOVLJAVANJE

Oslovljavanje ovisi od dobi starosti, relacije: muškarac – žena, hijerarhijskih i drugih odnosa. Prilikom upoznavanja, obraćanje teče sljedećim redoslijedom: „Gospodin Marić...“, „Gospođa Marić...“ pri čemu je prvo predstavljena muška osoba ženskoj, ili mlađa starijoj. Ukoliko starija osoba (po godinama, hijerarhiji) predloži – može se preći, tokom ustaljenog kontaktiranja, na oslovljavanje osobnim imenom: „Gospođo Ana...“ ili samo osobnim imenom. U profesionalnim odnosima, u institucijama u kojima postoji čvrsta podjela po statusu i hijerarhiji, oslovljavanje se vrši po zanimanju ili funkciji, na primjer „Gospodine profesore...“ ili ukoliko je osoba mlađa samo „Profesore“ ili „Gospodine direktore...“ ili samo „Direktore...“. Kada se netko obraća većem skupu, redoslijed oslovljavanja je „Dame i gospodo“. Na simpozijima i skupovima posvećenim jednoj profesiji, može se obratiti s „Poštovani kolege...“ ili ako se obraćate jednoj osobi „Kolega...“.

Za pismeni način obraćanja vrijede slična pravila kao i za usmeno oslovljavanje, s time da se mogu koristiti i druge riječi. Uobičajeno je oslovljavanje sa „Poštovani gospodine...“ ili samo „Poštovani...“. Ukoliko se obraća nekolicini onda „Poštovani kolege...“, „Cijenjena gospodo...“ i „Poštovani prijatelji...“.

## TITULIRANJE

Način oslovljavanja titulom često je u upotrebi, posebno kada se obraća osobama sa određenim, specifičnim zanimanjem. Čak i kada se osobi ime zna, iz poštovanja se može čuti obraćanje kao npr. „Profesore...“, „Doktore...“. Tituliranje se može vršiti prema funkciji koju netko obavlja ili stupnju stručne spreme. Međutim, nisu samo liječnici oslovljeni kao doktori, ovaj način tituliranja se odnosi i na nekog tko je doktorirao iz bilo kojeg područja. Naravno, uz ovu titulu ide prezime osobe kojoj se obraća. Od kulture, tradicije, načina života, običaja, društvenog



# POSLOVNI BONTON

## - poslovno ponašanje i poslovni protokol

Poslovna komunikacija predstavlja sistem ili strukturu usvojenih konvencija koje se dobrovoljno prihvaćaju, njeguju i razvijaju. To su opće prihvaćena pravila ponašanja (manire, odjeća, pozdravljanje, ponašanje na javnom mjestu, principi, načela itd.). Pravila ponašanja i protokol koji predstavljaju standardi za kretanje u društvu, mogu se promatrati u odnosu na pojedine složene segmente, kao što su: ponašanje – manire, oslovljavanje – obraćanje, tituliranje, pozdravljanje, poslovni protokol, poslovni moral, odijevanje (Vodopija, 2007).

uređenja, zavisi način oslovljavanja i tituliranja. Prilikom pozdravljanja uspostavljaju se određene veze i odnosi. To je trenutak upoznavanja, prepoznavanja pri susretu bliskih prijatelja, poslovnih prijatelja ili sasvim nepoznatih ljudi.

Najčešći su oblici pozdravljanja: rukovanjem, klimanjem glavom, mahanjem, pozdravljanjem dodirivanjem... Ustaljen i općeprihvaćen oblik pozdravljanja je rukovanje. Rukovanje se sastoji u čvrstom, ne prejakom, stisku ruke s osobom s kojom se pozdravlja. Uz rukovanje, odnosno prilikom pružanja ruke, gleda se sugovornika uz smijeh i naklon tijela ka njemu (njoj). Način pozdravljanja rukovanjem pokazuje stupanj sigurnosti i otvorenosti za komunikaciju, pokazuje status. Pozdravljanje tzv. rukohvatom (čvrst stisak šake uz dodirivanja - pridržavanje partnerove podlaktice drugom rukom) karakteristično je za političare prilikom službenih posjeta ili za stare suradnike u poslu koji su na sličnom položaju. Ovim načinom se ističe i pokazuje srdačnost i prijateljstvo.

### PRILIKOM POZDRAVLJANJA, PRAVILA BONTONA NAMEĆU REDOSLIJED POSTUPAKA:

■ Ime i prezime (titulu u određenim situacijama) treba pažljivo i čujno - zvučno izgovoriti. Ako je nekim slučajem propušten trenutak predstavljanja, treba se sam predstaviti u najpogodnijem trenutku. Ukoliko muškarac sjedi, prilikom predstavljanja ženi, on mora ustati, isto tako i mlađi muškarac u odnosu na starijeg. Djevojka ustaje da bi se predstavila starijoj ženi ili osobi značajnijoj po svojem statusu.

■ Osoba koja ulazi u prostoriju dužna je prva pozdraviti prisutne. Prilikom susretanja, važno je predstaviti osobe koje se ne poznaju međusobno.

■ Starija osoba prva pruža ruku mlađoj, a žena muškarcu, iako je muškarac dužan da prvi riječima pozdravi ženu. Ženi se ostavlja mogućnost odabira načina pozdravljanja - rukovanjem, osmijehom, klimanjem glave i sl.