

30.4.2013



Jasna Žaler
Fotografija: osebni arhiv

Bonton za uspešna poslovna srečanja

oslovnemu svetu ni družba samo prijaznih, uvidevnih, solidarnih in poštenih ljudi. Je arena, v kateri zmagujejo pošteni, najboljši in najspretnješi, drugi pa so pogosto poraženi. Poznavanje poslovnega bontona vsem, ki se gibljejo v poslovnu svetu, olajša poslovne in zasebne poti in zagotavlja več kreativnosti, sproščenosti, samozavesti in poslovne odličnosti.

O poslovnom bontonu ima v slovenskem prostoru nedvomno izjemne izkušnje Ksenija Benedetti, šefinja Protokola Republike Slovenije, s katero smo se pogovarjali o ključnih zakonitostih, ki naj bi jih za uspešnejše delo poznal vsak poslovnež. Ksenija Benedetti pripravlja in izvaja številne protokolarne dogodke, za svoje delo, ki ga opravlja od leta 2000, pa je prejela številne pohvale in pisne zahvale, od Bele hiše do španskega kraljevega protokola.

Ali poznate pravila rokovanja, pozdravljanja in predstavljanja, tikanja in vikanja, točnosti in sprejema poslovnih partnerjev, ki veljajo za poslovni svet? Najnovejši bonton upošteva trende poslovnega sveta in v poslovni sferi je velika prednost, če obvladamo poslovni bonton in pravila obnašanja ter se partnerjem, ki pravil ne poznamo, znamo prilagajati čim bolj naravno. Poslovni bonton se ne loči bistveno od

vsakdanjega bontona. Lahko bi rekli, da se ljudje, ki se v vsakdanjem življenu znajo primerno vesti, nedvomno znajo primerno vesti tudi v poslovnu svetu. Razlika je le, da je treba v poslovnu svetu znanje reagiranja na različne situacije tudi uporabiti. "Poslovni bonton je pomemben dejavnik za vsakega zaposlenega, ne glede na to, v kakšni organizaciji dela," je povedala Ksenija Benedetti. Še zlasti to velja za vodilne ljudi v organizaciji. Oni se s tem srečujejo ne le v organizaciji, kjer delajo, ampak se z njim predstavljajo tudi širši javnosti. Primerno poslovno vedenje je enoten jezik vseh poslovnih ljudi, ki vodi k medsebojnemu razumevanju, spoštovanju in kompatibilnosti poslovnih partnerjev iz različnih delov sveta, z različnimi kulturami, zgodovinskimi, verskimi ter drugimi značilnostmi. Pri poslovnom bontonu moramo najprej znati spoštovati

druge, da lahko spoštujemo tudi sebe. Na začetku se je dobro seznaniti, kdaj bomo osebo vikali in kdaj tikali ter kako jo bomo naslavljali. Prav tako je pomemben dejavnik način predstavite samega sebe in s tem podjetja. Tudi kako se vesti na poslovnih srečanjih, kosilu, kako se primerno oblačiti v poslovnu svetu, kako pozdraviti, kako ravnati s strankami je pomembno. "Vsi zaposleni v podjetju se morajo zavedati, da s svojim vedenjem predstavljajo svoje podjetje in njegove vrednote ter načela poslovnega delovanja," doda Benedettijeva.

Tikanje in vikanje v poslovnu svetu
Vikanje je del kulture komuniciranja in izraža spoštovanje do sogovornika. To naj ne bi bil le privilegij starejših in dolžnost mlajših. Na začetku je treba vikati vsakogar. Zlasti tiste, s katerimi se srečujemo na delovnem mestu v

novorojenčki niso deležni ustrezne abiške oskrbe. Po podatkih Mednarodne konfederacije babic po svetu zaradi apletov med nosečnostjo in porodom mre 287 tisoč žensk in tri milijone novorojenčkov vsako leto. Na milijone jih je zaradi vzrokov, povezanih z zapleti nosečnosti in po porodu, prizadetih. Z zadostnim številom kvalificiranih babic bi lahko večino komplikacij preprečili. Z dostopom do dobre babiške zobrazbe, utečene babiške delovne sile in zdravstvenem sistemu ter dobavo istrežne opreme in materiala bi lahko preprečili do 60 odstotkov maternalne umrljivosti. Vendar bi po oceni ICM potrebovali še 350 tisoč babic, da bi zadostili potrebam po ustrezni skrbi za matere," navaja Irena Maguša.

Babice po vsem svetu se medsebojno podpirajo in se združujejo preko društev babic z namenom, da se babištvo globalno okrepi. ICM vzpodbuja vlade manj razvitih držav, da izboljšajo dostop do babiške oskrbe ne samo v času nosečnosti in pri porodu, ampak že pri načrtovanju družine. Po podatkih ICM bi načrtovanje družine v razvijajočih se deželah preprečilo 54 milijonov neželenih nosečnosti. 80 odstotkov neželenih nosečnosti se zgodi ženskam, ki nimajo dostopa do kontracepcije. Nevarni splavi so vzrok za 13 odstotkov maternalne umrljivosti. Ugotovitve kažejo, da bi z načrtovanjem družine preprečili 75 odstotkov splavov, znižali bi tudi odstotek nosečnosti mladole-

tnic, ki pogosteje rojevajo prezgodaj, in otroke z nizko porodno težo, kar je povezano z večjo neonatalno smrtnostjo.

Vloga babice v nosečnosti in pri porodu

V Sloveniji se nosečnica prvič sreča z babico v šoli za bodoče starše, nato pa šele ob prihodu v porodnišnico. "S tem ne zagotavljamo kontinuirane babiške oskrbe, kar bi pomenilo, da bi se babice vključevale tudi na področja načrtovanja družine in nato spremljale žensko v času nosečnosti, ob porodu in tudi v poporodnem obdobju," pravi Irena Maguša. V Sloveniji lahko pet pregledov v nosečnosti opravi babica: v 16., 32., 37., 38. in 39. tednu nosečnosti. Velja poudariti, da te preglede babica lahko opravlja pri zdravih nosečnicah, pri tveganih nosečnostih mora pregledi izvesti zdravnik, pojasnjuje Irena Maguša. "V nosečnosti je babica izvajalka rednih preiskav z namenom odkrivanja tveganj in nepravilnosti (odvzem krvi za različne preiskave, vaginalni pregledi pri nosečnicah v terminu, to pomeni od 37. tedna naprej, merjenje razdalje sinfiza-fundus, kontrola plodovih srčnih utripov ...). Babica svetuje o zdravi prehrani, o spolnosti med nosečnostjo, možnih spremembah v partnerskem odnosu, torej opravlja zdravstveno-vzgojno delo. V materinski knjižici babica izpoljuje določen obseg

dokumentacije. V pripravi na porod smo babice aktivne v šolah za bodoče starše in tako obširno informiramo nosečnico in partnerja, posredujemo sprostitevne tehnike, dihalne vaje in ju poskušamo čim bolj seznaniti s potekom normalnega poroda. V šolah za starše odgovarjamo na vprašanja, nazorno pokažemo, kako ravnati z novorojenčkom, ga kopati in negovati. V porodnišnici babica prva poskrbi za nosečnico. Porodnico sprejmemo, izpolnímo dokumentacijo, naredimo potrebne preiskave in razložimo potek poroda. Spremljamo, kaj se dogaja s porodnico in plodom v maternici. Ključnega pomena je, da porodnica in spremeljavec babici zaupata, se ji prepustita. Na strani babice pa je, da nastopi s svojo profesionalnostjo, strokovnostjo, toplino in empatijo ter zna porodnico pomiriti, vzpodbujati in jo popeljati skozi boleče popadke. Pri normalno potekajočih porodih smo babice prve, ki pomagamo novorojenčku na svet in ga vidimo. Babice moramo biti tudi strokovno usposobljene, da prepoznamo znake, ki lahko ogrozijo porodnico ali še nerojenega otroka. V tem primeru je treba obvestiti zdravnika. Babice se

srečujemo tudi z bolnimi porodnicami, ki potrebujejo usklajeno delo celotnega zdravstvenega tima. Babica tudi prva oskrbi novorojenčka."

NAHRANITE OTROKA V SEBI

LJUBLJANSKE MLEKARNE

KAKOVOSTNI IN OKUSNI IZDELKI MU

bolj formalnih okolišinah. Če pa nam vsakdanje skupno delo ali stiki dovoljujejo manj formalne odnose, lahko vikanje z dogovorom spremenimo v tikanje. Vendar se moramo pri tem zavedati, da se odnosi med zaposlenimi večkrat prenesejo tudi na odnose do strank, zato je potrebno zelo pazljiv in svoj odnos primerno prilagoditi situaciji. Tikanje predlaga višji po položaju, starejši mlajšemu oziroma ženska moškemu. Kogar vikamo, tudi naslavljamo gospod ali gospa in dodamo priimek. Z imenom nagovorimo le ljudi, ki jih dobro poznamo. V družbi ljudi, ki jih poznamo profesionalno, uporabljamo nazive: npr. gospod direktor, gospa profesorica, gospod doktor.

Pri rokovovanju si zapomnimo, da roko ponudi tisti, ki je v danem trenutku višji po položaju.

Oseba, ki je po rangu, funkciji ali položaju višje, ponudi roko prva. Starejši ponudi roko mlajšemu, vselej dama ponudi roko gospodu in ne obratno in gostitelj ponudi roko gostu. Ta pravila so lahko ohlapnejša, ko se znajdemo sredi večje skupine in zelo težko najdemo pravilno razporeditev ljudi. "Vsekakor bodimo pozorni tudi na to, kako se rokujemo, kako podamo in stisnemo roko. Ohlapna, mrzla ali celo prepotena roka ne vzbuja dobrega prvega vtisa. Rokujemo se v višini komolcev, kratko, od tri do štiri sekunde, stisk roke naj bo močan, vendar ne preveč, roke nikoli ne stresamo, sogovornika pogledamo vedno v oči s prijaznim izrazom," svetuje Ksenija Benedetti. Pomembno je vedeti, da se čez mizo ne rokujemo, ampak stopimo pred človeka, ob rokovovanju tudi vedno vstanemo. Pri rokovovanju v poslovнем svetu upoštevamo poslovno razdaljo, ki v Evropi in zahodnem svetu naspoloh meji na približno poldrugi meter. Rokovanje z drugo roko v žepu ali celo s cigaretto v roki je znak slabe vzgoje in nespoštovanja tistih ljudi, s katerimi se rokujemo. Ko sedimo za pogrjneno mizo in že vsi zagnano zajemamo s krožnikov, je rokovanje skoraj neprimereno in zelo moteče. Zato velja le pozdrav tistih, ki so se mizi približali. Kadar imamo na rokah rokavice in vidimo, da se bomo morali rokovati, mora moški vedno sneti rokavico, ženska pa jo lahko obdrži.

Točnost pomeni od tri minute do točno dogovorenega časa in ne petnajst minut prej. "Na sestanke, srečanja, prreditve in sprejeme pridite točno. Če pridete prezgodaj, lahko koga spravite v neprijeten položaj, ker morda še ni pripravljen na vaš prihod. Zato počakajte in vstopite le nekaj minut pred dogovorenim terminom. Če se vam zgodi, da iz opravičljivih razlogov zamujate, vedno obvestite tistega, ki vas pričakuje, zakaj zamujate in kdaj točno boste prišli. Opravičilo mora biti kratko in jasno in čim bliže resnici, brez razlogov, ki kažejo na izgovor."

"Izogobajte se vsiljevanja lastnih pogledov drugim, žaljenju tistih, ki vaših tez ne sprejemajo ali ne misijo enako. Dobro pretehtajte zanimivost tem pogovora, saj te pričajo o tistem, ki jih je načel, o njegovi osebnosti, obveščenosti, izobrazbi in področju, ki ga zanima. Govornik je pri komuniciranju uspešnejši, če opazuje, kako se poslušalec odziva na temo in način govorjenja, oziroma opazi, ali ga tema zanima, je nepozoren, živčen ali brezbržen," pojasnjuje Benedettijeva in dodaja, da je med pogovorom nujno upoštevati pravila "mojega jaza", kar pomeni, da pri postavljanju sebe v ospredje ne pretiravamo, izločimo kletvice, pazimo na pravilo, da šala ni za vsakogar, nikoli ne govorimo slabo o ljudeh, ki niso navzoči, in ne govorimo o stvareh, ki jih ne poznamo. Prav tako se v poslovnom svetu izogibamo prepovedanih tem, kot so intimno življenje, politika, vera, bolezen in finančni status. Pri seznanjanju vedno vstanemo (moški in ženska), naprej predstavimo nižjega po funkciji višjemu (nadrejenemu predstavimo podrejenega), pri srečanju med stranko in vodilno osebo podjetja je "pomembnejša" stranka, zato naj prva izve, s kom se seznanja. Ko so drugi parametri izenačeni, se mlajši predstavi starejšemu in moški ženski. Pomembno je, da pozorno poslušamo, kako se ljudje predstavijo, in si skušamo ime zapomniti. Kar pa ni vedno lahko. Kadar ni nikogar, da bi nas predstavil, to storimo sami, kadar se predstavljamo skupini ljudi, pristopimo k vsakemu posebej in vsakokrat povemo svoje ime in priimek. Samopredstavitev ni vsiljivost, je znak odprtosti in komunikativnosti.



Milka spodbuja nežnost na vsakem koraku

Ste morda opečili, da se mladi v lokalih in klubih družijo predvsem v krugu svojih prijateljev, pari pa pozabljojo na pomen izkazovanja nežnosti. Pri ekipi Milka so dobili idejo, kako bi spodbudili mlade, da se pogumno spožnavajo in pare, da obudijo misel na drobne in sladke pozornosti.

V preteklih tednih so vijolične promocijske ekipe obiskale kar nekaj lokalov in klubov ter poleg okušanja najboljše čokolade nudile tisto, kar ljudje še kako potrebujemo: dreglaj in spodbudo, za »prvi korak«. Vijolični ekipi sta se pridružila tudi igralca Ana Marija Mitič in Aljaž Tepina, ki sta presenetila obiskovalce kluba Nebotičnik in jih spodbudila, da so nekateri le naredili »prvi korak«. Utrinke s prijetnega srečanja je Milka delila tudi na svoji Facebook strani.

Filmske projekcije v kinematografih so bile obogatene s čokoladami Milka, ki so jih obiskovalci dobili s sporočilom, da potrebujejo le malo poguma, da izkažejo ljubezen in nežnost svoji boljši polovici.

Na pomen izkazovanja pozornosti in nežnosti smo opozorili tudi zaposlene v poslovnih stavbah. Promocijske ekipe so zaposlenim delite čokolade Milka s sporočilom, da obudijo prijetne občutke in trenutke ob izkazovanju pozornosti.

S pomočjo čokolade Milka in s spodbudami k izkazovanju pozornosti in nežnosti so bila sklenjena nova poznanstva, že obstoječe pare pa so spodbudili, da skupne trenutke spremenijo v še nežnejše.

Vse novosti in druge zanimivosti, ki jih pripravlja Milka, lahko spremljate na njeni Facebook strani

Oglasno sporočilo

