

Prof. Dušica Kunaver

# **POMEMBNI POUDARKI IZ BONTONA, KI JIH MORAMO ŠE POSEBNO UPOŠTEVATI SLOVENC**

## **KAJ BESEDA BONTON POMENI?**

Kaj si pod besedo bonton, lepo vedenje, olika, omika, vljudnost, etiketa in podobno razlagajo slavni Evropejci:

*Prostaki jim pravimo samo zato, ker se obnašajo drugače kot mi.*

(Benjamin Franklin -1790)

*Gentlemana naredi lepo vedenje in denar.*

(Fuller -1732)

*Verjetno ste opazili, da sem olikan do skrajno nepotrebne mere.*

(Samuel Johnson -1784)

*Prevelika vljudnost ponavadi pomeni: »Rad bi nekaj dobil!«*

(kitajski pregovor)

*Vljudnost je kot zračna blazina, znotraj je prazna, vendar ublaži življenjske udarce.*

( Schopenhauer- 1860)

*Vljudnost je pol dobrega značaja, druga polovica je dobro laganje.*

(Mary Wilson - 1880)

---

*Oliko potrebujejo grdi ljudje, lepi se izmuznejo s čimerkoli.*

(časopis Observer -1962)

*Etiketa je to, da znaš zehati z zaprtimi usti.*

(Herbert Prochnow - 1897)

*Skrivnost ni v lepem ali grdem obnašanju, ampak v tem, da se obnašamo do vseh ljudi enako.*

(Bernard Shaw -1856)

Marsikaj bi še lahko zapisali o besedi bonton, vendar kakorkoli jo razumemo, vedno ima dva pomena in dve ravni:

- Ozki pomen bontona pomeni nek kodeks, neka pisana pravila, ki se spreminjajo v času in prostoru.
- Višji, širši pomen bontona, njegova nadgradnja, sega v svet nepisanih pravil, gradi tiste dragocene drobne, nevidne niti, ki povezujejo človeka s sočlovekom.

Prvi bonton izvira iz knjige, drugi iz srca.

Če pot do srčne kulture vodi preko knjige, bomo hodili po tej poti.

Če bo nadrejeni vljuden in prijazen do svojih uslužbencev, sprva zato, ker v bontonu tako piše, ker želi veljati za uglajenega človeka, sčasoma pa bo tako obnašanje prešlo vanj kot del njegove osebnosti, bo postal boljši človek, kvalitetnejša osebnost, človek s široko paleto razumevanja in spoštovanja ljudi okrog sebe. S tem bo dvignil raven ne le sebe, ampak tudi svojega podjetja. Tudi poslovno bo uspešnejši. Nadrejeni, ki se do svojih ljudi obnaša enako taktno in vljudno, kot do strank, prav gotovo varno vodi svojo barko. Dolgoročno je podjetje lahko uspešno le, če bo mornarje na barki vezalo medsebojno prijateljstvo in skupni cilji. Nekaj mora vsakdo od nas vedeti: spoštovanja do sebe ne moremo dobiti drugače, kot da si ga zaslužimo.

Če nam bo bonton kot kodeks pravil o lepem vedenju služil kot odskočna deska k višjim ciljem, si ga oglejmo malce bolj od blizu.

Pravila bontona niso nobena stalnica, spreminjajo se v času in prostoru.

Še posebno hitro se spreminjajo v današnjih časih, ko se tako hitro spreminjajo vrednote, navade in vsakdanja stvarnost.

Vendar novi bonton vedno izhaja iz prejšnjega in ima svoje globoke korenine v zgodovini naše stare celine. Ko pogledamo v zgodovino posameznega pravila vedenja moramo spoznati, da pripadamo neki stari civilizaciji in njenim normam. Pravila bontona so vedno pogojena z zgodovinskimi in krajevnimi posebnostmi. Vezana so na značaj nekega naroda. Vedenje Slovencev se razlikuje od vedenja Francozov, Nemcev, Angležev in Kitajcev.

Kakšni smo Slovenci, kot narod?

Marsikaj imenitnega bomo našli v svoji kartoteki:

Živimo na prostoru, ki je na izjemnem zgodovinskem in zemljepisnem prepihu. Že v davni dobi je bilo v naših krajih križišče najpomembnejših evropskih trgovskih poti. Od severa proti jugu je vodila jantarska pot, od vzhoda proti zahodu pa je vodila pot Donava-Sava-Ljubljana-Jadran.

Tako ali drugače, po tisoč letih smo priviharili do samostojne države, ki je nismo imeli od časov legendarne Karantanije.

Zelo trdoživi smo, da smo celih tisoč let ohranili svoj narod in jezik, kljub tujemu gospodarju. Za seboj imamo tisoč let tlačanstva, tristo let turških vpadov, tri sto let kmečkih puntov in še marsikaj smo preživeli v trdi zgodovini, ki je od našega ljudstva zahtevala le eno: Molči in delaj! Molči in delaj! – to je naša zgodovina.

Delo je nekdaj povezovalo našo vas v eno skupnost. Slovenska vas je v preteklosti dihala po nekih skupnih, nepisanih, a strogo spoštovanih zakonitostih. Domačije v vasi je povezovalo skupno delo, skupno veselje, skupna žalost. Vsa najtežja kmečka dela so naši dedje znali spremeniti v skupni praznik. Vsi vaščani so skupaj poželi eno njivo in pokosili en travnik, nato so se preselili na sosedovo njivo in sosedov travnik. Žanjice so prihajale k žetvi v belih rokavcih in pisanih krilih, fantje so kosili v belih srajcah z nageljnom za klobukom. Po težkem delu je sledila vesela gostija na domu gospodarja požete njive in pokošenega travnika. Vaški fantovski prvak je bil najboljši kosec, tisti, ki ga »nihče ni prekosil«.

Najbolj spoštovano dekle v vasi je bila najboljša predica.

Slovenci se lahko pred svetom ponašamo z bleščečimi imeni znanstvenikov, izumiteljev, športnikov. Če pomislimo, da novačimo iz dveh milijonov ljudi, smo dosegli izjemne uspehe na mnogih področjih človekovega udejstvovanja.

Sedaj, ko smo po tisoč letih dobili svojo državo, vstopamo v krog narodov kot enakopravna država. Potrebujemo le uspešno gospodarstvo. Le uspešno gospodarstvo zagotavlja narodu resnično neodvisnost, vse ostalo so le lepe besede in lepe želje.

Cilje uspešnega gospodarstva poskušamo doseči tudi z uglajenim vedenjem naših poslovnežev. Nič ne more človeka bolj razorožiti, kot če sogovornik ali celo tujec gleda nanj kot na človeka nižjega razreda. Današnji statusni simboli, kot so imenitni avtomobili, tu ne pomagajo nič. Slike take, nikjer zapisane, pa vendar vedno veljavne klasifikacije, srečujemo vsak dan in vsak trenutek. Na primer, ko iz imenitnega mercesa prileti na cesto ogrizek, se blišč mercedesa in njegovega šoferja dokaj potemni. Enako se zgodi elegantni dami z zvečilnim gumijem v ustih in lepemu mladeniču, ki pljune na cesto.

## **1. BONTON S POGLEDOM NAZAJ H KORENINAM IN VZROKOM POSAMEZNIH PRAVIL**

### **1.1 PREDSTAVLJANJE , SEZNANJE**

Pri tem ko nekomu nekoga predstavimo ali se dva medseboj sama seznanita se držimo klasičnega prednostnega reda, ki velja povsod v pravilih bontona: starejši-mlajši, ženska-moški, višji »po službeni lestvici« - nižji »po službeni lestvici«. Kdaj se predstavimo sami, kdaj nas predstavi nekdo drug, pač zavisi od situacije. Vedno bomo ravnali po preudarku in zdravi pameti in se ne bomo nikdar slepo držali nekih

---

pravil. Celo strogoredni Angleži se norčujejo iz strogorednega pravila, da sta si dva človeka neznanca, dokler ju skupni znavec ne predstavi drug drugemu. Znana šala o Angležih pripoveduje:

*Neka ladja je po dvajsetih letih rešila dva brodolomca z osamljenega otoka.*

*»Sta si pa v dvajsetih letih vse povedala, kaj ne?« ju je vprašal kapitan ladje. »Kje pa, nič si nisva mogla povedati, saj nisva imela nikogar, ki bi naju med seboj predstavil«, sta odgovorila vrla robinzona.*

Pri predstavljanju je najpomembneje, da razločno izgovorimo svoje ime in da si dobro zapomnimo ime novega prijatelja. Pri imenu smo vsi zelo občutljivi.

Če nismo sigurni, se novemu znancu raje oprostimo in ga ponovno vprašajmo, kakšen je njegov priimek in ime. Predvsem je važno ali želi biti Franc, France, Franci, Franci, Frenk, Frenki, Frane, Franček ali Frančišek. Nikar po svoje ne preoblikujmo njegovega imena.

Vsi nosimo v sebi strah, da bi se kdo norčeval iz našega imena. Vse kaže, da je ta strah zelo elementaren, saj znajo že malčki v vrtcu grobo užaliti vrstnika z imeni, kot so: Jaka-Smodlaka, Špela-Marela ...

Ime nosi s seboj velik pomen. V zgodovini in tudi še danes dolga imena vedno pomenijo imenitnost. Kralji in kraljice dobivajo dolga imena: Franc Ferdinand, Jozefina, Leopoldina, Elizabeta – po domače bi bile to Jožice, Poldke in Špelce.

Ne le kralji. Jackeline Kennedy, žena ameriškega predsednika Johna Kennedyja je obljubila Američanom, ko je postala prva dama: »Taka kakršna sem bila kot Jack, bom ostala tudi kot Jackeline.«

V poslovnem svetu je predstavljanje zelo preprosto:

*»Janez Kovač, Iskra, Ljubljana.«*

*»Dovolite, da se predstavim«* – je postala odvečna vljudnostna fraza.

Nadrejeni, ki bo novega uslužbenca predstavil vsem sodelavcem v

podjetju in počakal, da se bo novinec rokoval z vsakim posebej, si bo v podjetju nabral prednostne točke. Še bolje bo, če se bo ob posameznikih ustavil še za trenutek in ob predstavljanju dodal še kakšno prisrčno pripombo, na primer, o sodelavki, ki zna peči odlične krofe in sodelavcu, ki je menda najboljši ribič na Kranjskem.

Pomembni so »milimetri in sekunde, detajli in odtenki«!

## 1.2. POZDRAVLJANJE

Zanimiva bi bila študija o pozdravljanjih v posameznih deželah sveta. V besedi pozdrava je zajeta značilnost posameznega ljudstva. Nekatera preprosta ljudstva si ob pozdravu pokažejo jezik, drugi si podrgnejo nos – s tem si izkažejo neko prijaznost. Večno lačni Kitajci so nekdam ob pozdravu izražali skrb za prijatelja in ga spraševali: »Si žc jedel?« Anglež danes ob pozdravu sprašuje: »How are you?«

V naši deželi beseda srečati pride od besede sreča. Srečno je torej koga srečati.

V naših vaseh in v gorah velja še staro nepisano pravilo, da se pozdravljajo vsi. V mestu to seveda ni mogoče, pa kljub temu ne bomo pozabili pozdraviti, ko stopimo v dvigalo, manjšo trgovino, čakalnico, gostilno.

Zakaj se mora moški ob pozdravu in vstopu v prostor odkriti, bi ena od možnih razlag, vsaj za naše kraje, lahko bila naslednja:

*Ljudska vera v Moro in Noènino, v hudobni skrivnostni poganski bitji, je bila v naših krajih moèno zasidrana še v prejšnjem stoletju. Še danes je •iva reèenica:*

*Mora me tlaèi. Pravimo tudi, da je nek èlovek »morast«.*

Moro in noènino je prinesel v hišo èlovek, ki je vstopil pokrit s klobukom. Klobuk je zato vsak obiskovalec moral pustiti v ve•i kmeèke hiše.

Pri pravilu, kdo pozdravi prvi, bomo pač, tako kot vedno, imeli v mislih

klasični vzorec bontona: mlajši –starejšega, moški žensko, nižji višjega »po činu«, vendar tudi tu se bomo ravnali po preudarku.. Nadrejeni, ki se bo držal pravila bontona, da podrejeni prvi pozdravi nadrejenega, in bo čakal na pozdrav podrejene uslužbenke, si bo zapravil ves ugled. Avtoriteta ni nekaj, kar lahko dobiš, če zahtevaš, avtoriteto dobiš le, če ti jo nekdo da!

### **Vojaški pozdrav**

Dvig rok k čelu, ki velja danes kot vojaški pozdrav, izvira iz časov viteških dvobojev. Po turnirskih pravilih sta si nasprotnika pred začetkom morala pogledati v oči. Zdirjala sta drug proti drugemu, dvignila roko k šlemu, odmaknila vizir in si molče pogledala v oči. Še danes vojaški pozdrav pozna isto kretnjo roke in nič besed.

### **Rokovanje**

Rokovanje je navada, ki najbrž ni dosti mlajša kot človeški rod. Dcsnica z odprto dlanjo govori: »Glej, nimam orožja!«

Da se moški na cesti ne sme rokovati z orokavičeno roko, je vzrok v zgodovini. Plemiči so se med seboj ubijali tudi s strupom, ki se je ob rokovanju pocdil iz prstana, skritega v rokavici. Nenadne smrti, ki so sledile takemu rokovanju, so prestrašile Evropo tako zelo, da so posledice tega strahu ostale vse do danes v pravilu bontona.

Poslovnež, ki mu je rokovanje del njegovega vsakdanjika, bo previden, kdaj daje roko prvi in kdaj jo le sprejema. Včasih se bojimo, da bomo videti zastareli, bonton se pač spreminja in ženska postaja vse bolj enakopravna. Nič zato. Pravila bontona lahko kršimo – vendar poznati jih moramo kljub temu. Zavestno kršenje pravil je nekaj povsem drugega, kot nepoznavanje pravil. V nelagodni položaj nas vedno spravlja nepoznavanje pravil.

Pri rokovanju imajo evropski narodi zelo različne navade. Avstrijci se bodo kar naprej rokovali, Angleži pa skorajda ne. Preden odidemo na službeni pot v neko državo, ne pozabimo vzeti v roke knjigo o

mednarodnem bontonu. Marsikateri nerodnosti se bomo izognili, če se bomo poučili o velikih in malih posebnostih in o vedenjskih vzorcih dežele, v katero potujemo.

### 1.3. NA CESTI

Naj bo zastarelo ali ne, vendar vedeti moramo, da na cesti starejša oseba hodi na desni strani mlajše in ženska hodi na desni strani moškega. Tudi ta navada ima svoj izvor v starih, nevarnih časih.

Če je vitez šel po poti s svojo lepotico in opazil nevarnost, je hitro skočil pred njo, zagrabil meč, ki mu je visel ob levem boku, in že je bil sredi boja za svojo lepo damo.

Moderni dami sicer ne grozi več nevarnost volkov, tolovajev in obcestnih roparjev, bo pa vseeno pričakovala, da bo imela kavalirja na svoji levi. Če pa bosta prišla do kakega prometno nevarnega kraja, na primer do mosta, pa naj bi njen spremljevalec stopil na njeno desno stran in jo tako zaščitil pred nevarnostjo. V tem primeru bo avto sicer povozil njega, ne njo, ampak kavalir mora to pač tvegati!

### 1.4. DOMA

Ni treba žrtvovati službene kariere za družino, le malo posluha in dobre volje je treba. Na primer, treba je znati odgovoriti na vprašanje, ki ga je postavil sedmošolec:

*Zakaj mora naša družina preživeti vse nedelje ob Savi, kjer očka pere avto od zunaj, midva z bratom in mamico pa od znotraj?*

Še nekaj zapisov iz nepodpisanih spisov sedmošolcev bo morda zaposlilo naše misli:

*Pri nas doma je tako lepo, da najraje ne bi nikdar odrasla. Naj ostrane vedno tako, kot je danes!*

---



*Moj očka ima debelo bančno knjižico, vem pa, da še nikoli ni videl, kako lep je sončni zahod.*

*Pri nas doma je za vsak nič ogenj v strehi. Očka vedno zaradi nečesa krivi mamico, mamica pa njega, jaz pa imam oba rad.*

*Z mojim očkom politizirava, kot dva velika.*

*Taka smrklja, kot sem jaz, naj da pa kar jezik za zobe!*

*Moja mamica ne dela drugega, kot čisti stanovanje. Jaz pa bi jo rad videl kdaj nasmejano.*

*Zlikane kahlice v naši kopalnici mi ne pomenijo nič.*

*Kako lepo je bilo, ko sva šla z očkom na Triglav.....!*

Marsikaterega uslužbenca in uslužbenko tudi v delovnem času tare misel na vzgojo in šolski uspeh svojih otrok.

Kaj je pravzaprav vzgoja drugega, kot vzgoja k lepemu in pravilnemu vedenju.

Kaj je lepo in kaj je pravilno pa je težje vprašanje, predvsem so vzorci medgeneracijsko različni.

Otrok, ki mu je igralni tovariš računalnik, ki ne pozna otroške igre na domačem dvorišču, pač ni sam kriv, da je postal netovariški. Vendar to zanj in za njegovo uspešno življenjsko pot ni dobro.

Kako bo učence, ki v šoli med testom skrivajo svoje pisanje, da sošolec ne bi česa prepisal, postal dober kolega na svojem bodočem delovnem mestu.

Kakšen uslužbenec bo srednješolec, ki bolnemu sošolcu za denar proda zpiske o snovi, ki so jo v šoli obravnavali v času njegove odsotnosti.

Kdo bo spoštoval študenta, ki profesorju zatoži kolegico, češ da je med izpitom prepisovala. (navedbe so resnične!) Bodo ti mladi ljudje lahko postali del neke ustanove, podjetja, tovarne, ki lahko uspešno deluje le kot en sam, enoten mehanizem, kjer posameznik izven delovne skupine nima mesta.

Za vzgojo bi šola in dom morala narediti več, če ne, se nam bo to vsem v naslednjem rodu gospodarstvenikov slabo obrestovalo.

## 1.5. PRI MIZI

Miza in stol sta dva od najpomembnejših predmetov v življenju človeka in v zgodovini človeštva. Ob mizi človek slavi bogove, se dogovarja o vojni in miru, praznuje svatbo, rojstvo otroka, dobro kupčijo in še marsikaj.

Pri jedi ne smemo nikdar imeti roke pod mizo. Zakaj ne?

V zgodovini Evrope se je kar nekajkrat zgodilo, da so gostitelji, ki so priredili gostijo svojim nasprotnikom, ob dogovorjenem znamenju potegnili izpod miz orožje in pobili svoje nahranjene in opijanjene nič hudega sluteče goste.

Tako se je končala tudi zloglasna šentjernejska noč v Parizu, tako so Španci pobili spremstvo zadnjega inkovskega vladarja Ata Hualpe. Novice o teh strašnih dogodkih so tako pretresle Evropo, da še danes ne smemo imeti roke pod mizo!

Posledica zahrbtnosti je tudi današnja navada, da gostitelj vedno nalije iz steklenice nekaj vina, najprej sebi.

Evropski plemiči so se z zastrupljenim vinom poskušal znebiti nasprotnikov. Nenadne smrti, ki so sledile veselim popivanjem, so povzročile, da mora še danes gostitelj natočiti najprej sebi – s tem pomiri goste, češ: Ne bojte se! Tudi jaz bom pil to isto vino!

Kultura slovenske mize, pregrnjene z belim, vezenim prtom, je v zgodovini našega naroda dosegla izjemno visoko raven, dokler je naglica modernega časa ni potisnila navzdol. Že skoraj povsem so izginila iz našega življenja stara nepisana pravila, ki so nekdanj predpisovala vedenje pri mizi. Družina se je ob točno določenem času zbrala za mizo, najprej je začel jesti oče, med jedjo se ni smelo govoriti, nihče ni smel vstati od mize prej kot oče.

V današnjem času si mirno kosilo lahko privoščimo le ob koncu tedna in ob praznikih. Bel prt na mizi s svojo čistočo in belino daje mizi svečanost, medtem ko ima prt iz polivinila drugačno govorico: Nič hudega če me poliješ in popackaš! Nič se mi ne bo poznalo!

Prijazna rožica na mizi, morda celo drobna svečka in lep pogrinek dajejo

mizi prijazno svečanost.

Poslovna kosila, uradni sprejemi, svečane pogostitve so dogodki, na katere bi se morali pripraviti, da se nam nebi zgodilo kaj podobnega, kot mlademu filozofu Bertrandu Russlu, ki ga je kraljica Viktorija povabila v goste. Mladi filozof ni vedel, da je kosilo na dvoru tako zamotana stvar. Ni se znašel med kozarci in kozarčki, skledami in skledicami in ko mu je dvorjan želel naliti čaj, je zmedeni filozof nastavil skodelico za juho. Dobrohotna stara kraljica je opazila Russlovo zadrego in še sama pograbila skodelico za juho, da ji je dvorjan vanjo nalil čaja.

Ker tako uvidevnih kraljic prav gotovo primanjkuje, je bolje, da si pred odhodom na slavnostno kosilo ogledamo kako knjigo o bontonu in podrobneje proučimo znanje o vrsti kozarcev za posamezna vina, o tem kako jemo to ali ono jed in ponovimo najpomembnejša pravila vedenja pri mizi, ki jih sploh ni malo.

Pri uporabi pribora velja osnovno pravilo: uporabljamo ga tako, kot si sledi jedi – od zunanje strani proti krožniku. Če je juha prva na vrsti, bo žlica za juho na skrajni desni. Noži in žlice (z rezilom proti krožniku) so vedno na desni od krožnika. Ne puščajmo nožev obrnjenih z rezilom navzgor (da si vrag ne bo prišel nohtov brusit!)

Jedi, ki si jih gost vzame sam, ponujajo z leve, tako, da si gost z desnico jed lahko vzame. Če pa je jed že naložena na krožnik, jo dobimo z desne.

Uporabljene krožnike odnašajo z desne. Tudi pijačo strežejo z desne, pri tem kozarci stoje na mizi.

Še nekaj! Pogovor med kosilom naj bo prijeten. Sploh ni potrebno, da bi med kosilom prihajali do dokončnih resnic. Na ta nasvet ne pozabimo tudi v domačem krogu! Neki sedmošolec je zapisal:

Le zakaj me morajo ravno med kosilom vsak dan spraševati koliko cvekov sem dobil tisti dan v šoli. Še čir bom dobil na želodcu!

Lepše bo, če bo družinsko nedeljsko kosilo – ali piknik – ena tistih »drobnih srečič«, ki v seštevku pomenijo srečno življenje. Sošolka omenjenega sedmošolca je to srečo takole opisala:

*Življenje ni ena sama sreča, ampak tisoč drobnih sreč in srečič.*

## 1.6. KRUH

Kruh v preteklosti našega ljudstva zavzema slavnostno mesto. Postal je osrednja osebnost vseh slovenskih praznikov. Kruh je bilo darilo rojenicam, ki so ob rojstvu otroka prišle v hišo. Kruh je bilo zadnje darilo, ki ga je dobila nevesta, ko je odhajala iz domače hiše in prvo darilo, ki ga je dobila, ko je kot mlada žena prišla na možev dom. Kruh je vedno prinašal srečo in blaginjo.

Tudi v vseh modernih bontonih ima kruh svojstveno mesto. Hlebca kruha se ne sme lomiti, moramo ga rezati, kos za kosom, vendar kosa kruha se ne sme nesti k ustom, ampak ga moramo lomiti in ga grižljaj za grižljajem nositi v usta.

## 1.7. V SLUŽBI

### **Oprema pisarne**

V trenutku, ko vstopi v pisarno, si obiskovalec že ustvari vtis o prebivalcu te pisarne. Mogočna šefovska miza, mogočni šefovski stol in mali stolček ob mizi namenjen obiskovalcu, ne dajejo prijaznega vtisa. Obiskovalca sedenje na skromnem stolu ob robu mize spravlja v podrejen položaj.

Ne pozabimo! Stol in miza sta morda najstarejša statusna simbola. Vladar je bil vladarski šele, ko je sedel na prestolu!

Arhitekti, ki oblikujejo pisarne, so prav gotovo dobri psihologi in upajmo, da imamo v naši deželi čim manj pisarn opisanega tipa. V vsaki pisarni je morda toliko prostora, da je v njej vsaj klubska miza z vsaj dvema enakima stoloma, kamor se bo presedel lastnik pisarne, ko bo dobil obisk. Na enakih sedežih ob eni mizi, vsak ob svoji kavici, bosta sogovornika prav gotovo sklenila uspešen dogovor.

### **Pozornosti do uslužbencev podjetja**

Mnoga podjetja se trudijo v svoje uslužbence vložiti višjo osebno raven

---

vedenja in poslovne komunikacije. Morda bi k še večji uspešnosti pripomogle tudi drobne pozornosti uslužbencem.

Podjetja namenjajo kar precej sredstev za poslovna darila strankam. Morda bi del teh sredstev bilo pametno nameniti lastnim uslužbencem. Ta denar bi bil dobro naložen, saj bi pozornosti s strani vodstva uslužbenca prepričale, da si vodstvo podjetja želi pridobiti njihovo naklonjenost in voljo za čim boljše skupno delo. Vsako podjetje se mora truditi, da bodo uslužbenci zadovoljni, le to je garancija za njihovo dobro delo..

V spomin priključimo nekaj možnosti za izkazovanje pozornosti lastnim uslužbencem:

- Podelitev priznanj za uslužbenca ki so več let zvesti podjetju.
- Voščilnica za rojstni dan z direktorjevim podpisom.
- Voščilnica ali drobno darilo ob rojstvu otroka, poroki, ob kakem prazniku .
- Obisk pri bolnem kolegu.
- Razstava umetniških del uslužbenca, ki se v prostem času ukvarja s slikanjem, fotografiranjem ali s kako drugo umetniško zvrstjo.
- Vsaj enkrat na leto naj bi bili vsi uslužbenci podjetja povabljeni na skupno veselo srečanje – morda na kosilo ali piknik
- Vsaj enkrat letno bi organizirali kako športno tekmo – malo za šalo, malo za res.. Morda bi na to tekmo povabili še družinske člane uslužbencev.
- Tudi ohranjanje stikov z upokojenimi uslužbenci spada v isti paket dobronamernega ustvarjanja dobrega medsebojnega razumevanja v podjetju.

Vodstvo podjetja naj tudi ne bi spregledalo posebnih dosežkov posameznih uslužbencev - inovacij, racionalizacij ali kakršnihkoli sprememb, ki vodijo do boljše uspešnosti podjetja. Te zasluge je treba posebej ovrednotiti, javno priznati in nagraditi in s tem vzbuditi nova prizadevanja v tej smeri.

Večina življenjskega ravnotežja je zgrajena na »daj-dam« filozofiji.

Potruditi se je treba, da bi se v podjetju vsi dobro počutili in da bi bila ta prizadevanja obojestranska.

K drobnim prizadevanjem za sončnejše dni na delovnem mestu lahko poskrbijo tudi drobne rožice. V vazicah na delovnih mizah naj bi bile travniške in gozdne skromne cvetice, brsteče pomladne vejice ali jesensko žareče listje.

Ti drobni pozdravi s travnikov in gozdov prinašajo v prostor še celo več prijaznosti, kot kupljeno cvetje.

### 1.8. POSLOVNO DARILO

Ne moremo najti lepšega poslovnega darila kot so izdelki slovenske ljudske obrti – pa naj bodo to leseni izdelki, kroparsko železo, glineni izdelki, umetnine iz slame, dražgoški in škoščeloški kruhki ali žlahtna slovenska čipka (ne pozabimo! – čipko klekla kleklarica za petdeset do sto tolarjev na uro – za deset ur dela dnevno dobi največ tisoč tolarjev!).

Trgovina s pohištvom bi kupca lahko prijetno (in poceni) presenetila, če bi mu ob prodaji podarila, na primer – ribniško leseno žlico s pesmijo o Ribničanu Urbanu in morda še kratko pripoved o starodavnih čarih raznih lesov, na primer o lipi. Kupec bi bil presenečen ob prijaznem darilu. Četudi smo lipo, tisočletja staro spremljevalko slovenskega življenja, ob osamosvojitvi tako nerazumno zavrgli kot simbol slovenstva, je lipa še vedno slovenska legenda.

Dodajanje drobnih daril ob nakupu ni seveda, nič novega, novo bi bilo le to, da bi v to vlogo vstopili zapostavljeni izdelki slovenske ljudske obrti.

Ne gre le za poslovno darilo, gre za način mišljenja poslovneža. Če moderni poslovnež, poln hrupnega modernega sveta, najde v sebi kotiček za staro, tiho domačnost, bo morda našel nekaj novega, kar bo njega in vse nas obogatilo.

Vsak strokovnjak dobro pozna svojo stroko in vsak bi lahko našel nek v svoji stroki primeren star izdelek, s katerim bi oplemenitil ponudbo

svojega blaga.

Tekstilec bo prav gotovo izbral čipke in vezenine, kovinarji imajo železne kroparske »čipke«, lesarji imajo brez števila izdelkov suhe robe. Vsa naša industrija je zrasla iz domačih obrti.

Z moderno ponudbo, ob kateri bi bil košček starega, bi slovenski izdelek postal razpoznaven v svetu in obenem bi pripomogel k ohranjanju naših narodnih dragocenosti. Predvsem pa bi vsako darilo, ki ga damo tujcu, moralo nositi pečat Slovenije!

V usodnem tranzicijskem času, ko vstopamo v velik krog tujih narodov, bo ljudsko bogastvo lahko preživelo le, če ga bo gospodarstvo povabilo medse. V muzejih ljudska dediščina ne more živeti, živi lahko le sredi življenja.

## **2. SPOROČANJE – KOMUNIKACIJA**

### **2.1. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA - NEKOČ**

Kaj vse je lahko sporočanje? Poglejmo najprej nazaj v našo slovensko zgodovino, v čas, ko naš človek še ni znal brati in pisati, pri tem pa je poznal mnogo različnih vrst sporočanja, ki smo jih danes že skoraj povsem pozabili.

#### **Smreka – znanilka dobrih novic**

V naši, pa tudi v evropski zgodovini, je smreka drevo, ki ima morda od vseh dreves najbolj glasno govorico.

»Pomlad je tu!« je sporočal majski mlaj, ki so ga fantje postavili ob začetku vasi. Čim višji mlaj, tem več vzroka za fantovski ponos!

Ko je bila v vasi svatba, nova maša, gasilska veselica ali kak velik praznik, tudi ni smelo manjkati mlaja, ki je vsemu svetu sporočal: »V naši vasi se dogaja nekaj pomembnega, nekaj veselega!«

Ko je bila hiša dograjena do strehe, je na vrh slemena prišla okrašena smrečica. »Hišo smo postavili pod streho!« je govorila smrečica in

njeni pisani trakci so veselo frfotali v vetru.

### **Grmada - ljudski telegraf – znanilec najhujše nesreče**

Eden najbolj ganljivih ljudskih sporočil je prav gotovo slovenska protiturška grmada. Le redkokdaj so turški jezdeci našli naše kmete nepripravljene. Grmade na določenih hribih so bile vedno pripravljene in zagorele so v trenutku, ko je zagorela grmada na sosednjem stražnem vrhu.

### **Ljubezenska sporočila**

Zadržano dekle, ki ni upala izreči besed »Rada te imam!« je svojo ljubezen raje narisala na pisanico ali oblikovala v žlahtno obliko dražgoškega krajčka.

Tudi fant je namesto besed raje izrezljal prelepo cvetico na leseno preslico in jo podaril dekletu. Ti drobni izdelki so do danes ostali drobni biseri slovenskega ljudskega izraza.

Ko je prišel čas košnje in žetve je fant, ne da bi kaj rekel, celi vasi povedal, katero dekle je njegovo. Ko je zgodaj zjutraj skupaj z drugimi kosci stal na travniku in čakal na gospodarjev znak za začetek košnje, je povabil izbrano dekle, naj grabi za njim. Ko pa je dekle, kot žanjica, čakala na začetek žetve, je tiho upala, se bo on, prav on, postavil k njej v vrsto in vezal snope za njo.

## **2.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA - DANES**

V vsakdanjem življenju naredimo vrsto malenkosti, ki glasno govorijo - brez besed. Naše življenje sestavlja le malo velikih dogodkov, a mnogo drobnih dejanj, ki naredijo naše življenje lepo in prijetno ali pa težko in neprijazno.

### **Nema govorica**

---



Če gostitelj v prisotnosti gosta pogleda na uro, ta pogled nedvoumno govori: «Odidi že vendar! Nimam več časa zate!»

Če nekdo bere časopis pri mizi, s tem ostalim pri mizi molče pove: «Časopis me bolj zanima kot vi!»

Učenec, ki se pred koncem ure obleče v vetrovko in da torbo na klop, s tem učitelju govori: »Nchaj že vendar! Komaj čakam, da zginem od tod!«

Nož in vilice, prekrižana na krožniku po končanem obedu, zelo nevljudno zahtevata: »Še!«

Z zehanjem našemu sogovorniku jasno povemo »Dolgčas mi je. Nehaj vendar!«

Zehanje je nekaj nevljudnega (morda pa nam le manjka kisika – odprimo okno!).

Če ob zehanju ne damo roke pred usta, se s tem pregrešimo proti prastarim navadam. Mnoga ljudstva so verovala, da ima človek dušo v sapi. Z roko pred usti preprečimo, da bi nam duša pobegnila.

Kršćanstvo je prineslo svoje šege. »Napravi križ čez usta, kadar zehaš!« - je bila zapoved, ki je veljala v celi Evropi, saj je bil hudič neprenehoma na preži, kako bi skočil v človeka! Najlaže je skočiti vanj skoti usta, kadar so močno odprta! Z znamenjem križa si se lahko ubranil hudobca. To je bila navada kmečkega človeka, meščanski svet si je le zakril usta z roko – in to dela še danes.

Nekaj podobnega je s kihanjem.

V besedah »Bog pomagaj! in »Na zdravje!« je skrit stari strah, podoben kot pri zehanju. Ob nenadni sapi bi duša lahko ušla iz telesa. To nevarnost lahko prepreči le klicanje boga na pomoč.

Danes bomo v skladu s pravili bontona zehanje sogovornika spregledali in tudi kihanja ne bomo slišali.

## 2.3. VERBALNA KOMUNIKACIJA

### Pogovor

Kako nekaj povemo, na kakšen način izrazimo neko željo ali misel je

zelo pomembno. Najti pravo besedo ob pravem času, za pravega človeka, je prav gotovo umetnost, ki se je ni lahko naučiti.

Prisluhnimo zgodbi iz tibetanskega samostana:

*Dva meniha sta si sredi dolge molitve zaželela pokaditi pipo.*

*Eden od njiju je odšel k predstojniku in ga ponižno prosil:*

*»Veliki učitelj, ali smem kaditi, medtem ko molim?«*

*Veliki učitelj ga je strogo pogledal, mu kajenje prepovedal in mu naložil kazen.*

*Drugi menih je odšel k predstojniku z vedrim obrazom in ga vprašal:*

*»Veliki učitelj, ali smem moliti, medtem ko kadim?«*

*Veliki učitelj se mu je rahlo nasmehnil in mu prikimal.*

Za poslovnega je umetnost govorjenja in umetnost poslušanja sestavni del njegovega poklica. Na vsak poslovni pogovor se mora pripraviti, najbolje da si zapiše točke pogovora in tudi »strategijo«: uvodna vljudnost, predstavitev problema, argumenti, usklajevanje mnenj, prepričevanje sogovornika, sprejetje odločitve, sklep.

### **Pogovor s tujcem.**

Pri pogovoru s tujcem imamo Slovenci težave s svojim kompleksom majhnosti.

Manjka nam samozavesti. Nikakor si ne znamo dopovedati, da smo pri pogovoru s tujcem v prednosti mi, ne on. Saj mi govorimo njegov jezik, ne on našega. Če bi Anglež tako dobro govoril slovenščino, kot mi angleščino, tedaj bi si bila šele enakovredna. Mi smo tisti, ki gradimo most do njega, ne on do nas!

Ne bojmo se slovničnih napak! Napaka je sestavni del učenja.

Angleščina je prav gotovo zelo lahek jezik. Temeljno slovnico tega jezika se da spraviti na eno samo preglednico in si jo v pregledni in enostavni obliki vtisniti v spomin.

Tudi poslovna angleščina ni noben bau-bau. Prej ali slej se naučimo

nekaj sto poslovnih fraz, ki jih potem razmetavamo, predelujemo in prikrojujemo. To je vse, vse ostalo je nadgradnja, praksa in – korajža!

V pogovoru s tujcem je huje to, da mu znamo tako malo povedati o naši deželi.

Predvsem je zaskrbljujoče, da naša mladina tako malo ve o svoji domovini. To žalostno dejstvo tujci še bolj opazijo kot mi sami. Tuji lektorji, ki na naših srednjih učijo kot pomožni učitelji, so enotnega mnenja, da naši srednješolci govorijo zelo lepo angleščino, ne vedo pa skoraj ničesar o Sloveniji.

Neznanje na področju znanja o domovini je predvsem za gospodarstvenika nevarno. Prav lahko bo v pogovoru s tujcem prišel v situacijo, ko ga bo tujec podcenjeval ob spoznanju, da ve o tujini več kot o lastni domovini.

### **Poslovno pismo**

Vsakodnevno naj si poslovnež zapisuje zanimive stavke iz pisem, ki jih dobiva od poslovnih partnerjev. Tako bo širil svoje znanje tujih jezikov in si ustvaril »skladišče« ustaljenih poslovnih fraz, ki sestavljajo poslovni jezik.

Z bogatenjem znanja tujega jezika in jezika svoje stroke lahko poslovnež bistveno prispeva k uspešnosti svojega podjetja. Poslovno pismo je svojstveno ogledalo podjetja. Govori o znanju, vljudnosti in sposobnosti ljudi, ki sklepajo posle.

V poslovnem pismo bomo tudi pokazali posluh za značilnosti naslovnikove dežele. V vzhodnoazijske dežele bomo pisali daljša in morda malce pretirano vljudna pisma in s tem poudarili našo pozornost do tradicij teh daljnih dežel.. V zahodni poslovni svet bomo naslavljali kratka, stvarna pisma. Vljudnost poslovnega pisma pa bo našim poslovnim prizadevanjem koristila na vzhodu in zahodu našega planeta.

### **Jeza in nevolja**

Če nas je delovni dan utrudil, razjezil, razočaral ali razburil, nikar

slabe volje ne stresajmo v agresivni vožnji ali z nerganjem doma. Raje štejm do deset.

To nas bo za prvo silo pomirilo. *Nikdar ni tako hudo, da ne bi moglo biti še huje!* – pravi stara modrost.

Pomaga tudi, če svoje tegobe napišemo na list papirja. Ko jih poskušamo jasno in enostavno zapisati, naenkrat izgubijo svoje daljave in širjave in postanejo omejene na en kos papirja!

Tudi količina dela nas ne sme spraviti iz ravnotežja. Ko pridemo v službo, si naredimo pregled čez delo. Izločimo najnujnejše delo za tisti dan in ga damo v prednostni red. Tudi ostale obveznosti razporedimo po nujnosti in naenkrat postane delo obvladljivo.

*Z dobro voljo začni delo, da bo lep uspeh imelo.*

## ZAKLJUČNE MISLI

Kadarkoli se Slovenci znajdemo v svetovni areni, naj bo to športna, znanstvena ali umetnostna, dosegamo zavidanja vredne rezultate. Veliki narodi nam bi lahko zavidali naše uspehe. Žal, si jih zavidamo kar drug drugemu.

Bomo tudi kdaj nehali izgubljeni čas s spodjedanjem ugleda svojih sosedov in kolegov? Zgodovinsko to seveda ni nič novega. Podobne probleme je imel že Aristoteles pred 2300 leti.

K staremu modrecu je prišel njegov prijatelj in mu rekel. »Ko bi ti vedel, Aristoteles, kaj vse vedo povedati čez tebe, kadar te ni zraven!«

»Nič zato«, je odvrnil stari mislec, »kadar me ni zraven, me lahko tudi pretepejo!«

Se bomo tudi mi znali dvigniti nad te vrste majhnost in se srečati na višji ravni?

Kako danes povezati Slovence v skupnost, ki bi znala prekiniti nesmiselne medsebojne spore in ki bi, recimo, šestdeset let po koncu vojne znala pozabiti nepopravljive dogodke.

Vsak narod ima, tako kot vsak posameznik, omejeno količino energije

in omejeno količino časa. Povečati te količine ne more, važno je le, kako in za kaj porabi te vrednote.

Forum odličnosti in mojstrstva si je zastavil odlično nalogo: premikati našo barko naprej, počasi, a zagotovo - »pomembni so milimetri in sekunde, detajli in odtenki«. Vsako veliko dejanje je sestavljeno iz tisoč majhnih. Važno je, da vzdavamo svetle kamenčke v mozaik svoje osebnosti in v mozaik, ki se imenuje življenje.

**Viri:**

- Edvard in Amilija Osredečki, Sodobni bonton, Ljubljana 1988  
Edvard Osredečki, Kultura poslovnega komuniciranja, Ljubljana 1994  
Edvard Osredečki, Novi sodobni bonton, Ljubljana 1995  
Nigel Rees, Veliki sodobni bonton, Ljubljana 1998  
S. in E. Ružič, Bonton, 1000 pravil o lepem vedenju, Ljubljana, 1975  
Jože Šircelj, Moderni poslovni bonton, Ljubljana, 1992  
Jože Šircelj, Žepni bonton, Ljubljana, 1994  
Inge Wolf, Sodobni evropski bonton, Ljubljana 1993  
Dušica Kunaver, Z lepim vedenjem v lepše čase, Ljubljana 1996

**SUMMARY:****GOOD MANNERS - ESSENTIAL POINTS WHICH SHOULD BE GIVEN SPECIAL ATTENTION BY SLOVENES**

- Some characteristics of Slovenes as a nation;
  - Some rules of good manners from the historical standpoint;
  - Introduction, Greetings, – in the past and today;
  - Good manners in the street, at home, at work; table-manners;
  - Giving presents;
  - Child-breeding;
  - Unverbal communication in the Slovenian past ( bonfires, fir-trees, love-letters in Slovenian folk tradition)
  - Unverbal and verbal communication today
  - Talking to a foreigner
  - Business letters
-