

ŠTA JE BONTON?

Bonton (franc. Bon Ton što znači dobar ton) je knjiga ili kodeks ponašanja kojeg bi se trebao pridržavati svaki pripadnik društva, a to znači i poslovne zajednice. Bontoni nas uče kako se treba ponašati, izražavati, izgledati, komunicirati, gestikulirati, itd. u gotovo svakoj situaciji. Bonton definira odnose i komunikaciju među ljudima u poduzeću, ovlasti pojedinaca, ali i način prenošenja zadataka koje treba izvršiti. Veliki dio bontona je dio kućnog odgoja i treba se naučiti kod kuće od roditelja. Ta pravila koja smo naučili (ili smo trebali naučiti) kod kuće, kada dođemo na posao u jednu poslovnu zajednicu mogu se još više nadograditi ali i potpuno deformirati.

Poslovni bonton predstavljaju pravila ponašanja u jednom poduzeću ili instituciji. Neko to zove i „kodeks“ ponašanja. S tim su povezani i poslovni protokol i poslovne komunikacije i sve to čini „kulturu, odnosno kućni stil poduzeća“. Po tome se jedno poduzeće ili institucija može razlikovati od drugog.

PRVI SUSRET

Prvi susret sa drugom osobom vrlo je bitan. Može se reći da je i prije samog pozdravljanja, prilikom susreta, važno obratiti pažnju kako se ponašamo.

Držanje tijela i gestikulacija puno govore. Postajemo svjesni druge osobe dvije sekunde prije nego izgovorimo i jednu jedinu riječ. Oči su prvi organ putem kojeg dobijamo informaciju i zato je važno da uvijek kada upoznajemo osobu održavamo kontakt očima.

OSMIJEH

Vrlo važna stvar prilikom upoznavanja sa drugom osobom jeste osmijeh. Osmijeh je znak otvorenosti, prijateljstva i tople dobrodošlice.

BOJA I TON GLASA

Boja i ton glasa otkrivaju raspoloženje, emociju i temperament. Prema boji glasa i tonu možemo dosta toga zaključiti o osobi.

LIČNI PROSTOR

Potrebno je obratiti pažnju na lični prostor osobe. Lični prostor ovisi o situaciji i osobi s kojom komuniciramo. Ako komuniciramo s bliskom osobom, lični je prostor uži (udaljenost između dviju osoba je manja). Ako pak komuniciramo s poslovnim partnerom ili osobom koju tek upoznajemo, udaljenost je između tih osoba veća. Razlikujemo četiri zone razmaka: intimna zona (22 – 46 cm), lična zona (46 – 122 cm), društvena zona (122 – 360 cm) i javna zona (360 cm na više)