

## Uvod

### 1. Poslovni bonton

Bonton se obično definiše kao skup pravila za ponašanje u društvu; znači i učtivo, pristojno, uljudno vladanje. Mogu se sresti i termini kao protokol, kultura ponašanja, itd. Prevod s francuskog jezika reči bonton jeste "dobar ton". Akcent je u ovom radu stavljen na poslovno okruženje, ali dobar ton u ophođenju se podrazumeva: u vlastitom domu, u porodičnom krugu, u autobusu, na železničkoj stanici i aerodromu, u restoranu, u podzemnom prolazu, metrou i sl. Nije dovoljno znati samo kako se pozdravljamo, sedimo za stolom, služimo priborom za jelo i sl. To su maniri koje svi kulturni ljudi poznaju i usvoje kao uobičajeno ponašanje. Suština je u tome da se pravila bontona i standardi usvoje tako da postanu deo vlastitog ponašanja. Pažnja i poštovanje koje ukazujemo ljudima u procesu komunikacije su primarni pokazatelji vlastitog vaspitanja i dobre volje. U psihološkom, kulturološkom i sociološkom smislu, postoje četiri osnovna načina na koji predstavljamo sebe drugima:

- predstavljanje vlastite osobnosti u javnosti - kakvi bismo želeli biti;
- predstavljanje "umanjene", skromne varijante ličnosti;
- predstavljanje pretenciozne, ulepšane varijante;
- predstavljanje sebe kakvi zaista jesmo.

Bonton u verbalnoj komunikaciji podrazumeva, odgovornost prema izgovorenoj, a pogotovo upućenoj reči. Iza svega što kažemo ili izjavimo, bilo da je u fokusu jedna osoba ili više njih, nastup u javnosti (u medijima) ima određenu težinu i značaj. Iza kompletnog govora ili prezentacije, stoji osoba koja se, prezentira na ovaj način. Stoga, objektivnost, poštenje, držanje reči, doprinose sticanju ugleda u poslovnom okruženju. Veoma je važno stvoriti u javnosti sliku o pouzdanom, poverljivom i sigurnom partneru, prijatnom i korektnom, ljubaznom i susretljivom kolegi, o lideru koji je sposoban, stručan i pun znanja, oko sebe stvori i kreativnu atmosferu za rad. Poslovna komunikacija u biti predstavlja sistem ili strukturu usvojenih konvencija koje se dobrovoljno prihvataju, neguju i razvijaju. To su opšte prihvaćena pravila ponašanja (maniri, odeća, pozdravljanje, ponašanje na javnom mestu, principi, načela, itd.). Pravila ponašanja i protokol koji predstavljaju standard za kretanje u društvu, mogu se posmatrati u odnosu na pojedine složene segmente, kao što su:

- Kulturno okruženje, poslovna kultura i poslovno komuniciranje
- Ponašanje - maniri
- Oslovljavanje – obraćanje
- Tituliranje
- Pozdravljanje
- Poslovni–protokol
- Poslovni moral
- Odevanje

### 2. Ponašanje – maniri

Ponašanje je aktivnost, skup odreenih reakcija, uslovljenih biološkim, fiziološkim, psihološkim, sociološkim i drugim faktorima. Maniri se, kao određena pravila ponašanja i standardi u ophođenju, uče i stiču. Za razliku od ponašanja životinja (fiziološko i refleksno), čovek se rukovodi i teži višim oblicima ponašanja. Čovek nije automat, koji mehanički uči većinu zadatih pravila ili, rukovođen instinktima prima ili odbacuje različite spoljne nadražaje. Maniri su ustanovljeni standardi (kodeks) u ponašanju koje jedna zajednica (ili većina) dobrovoljno prihvata, uči, ali i kreira. Lična kreativnost i inventivnost pojedinca omogućavaju da se maniri transformišu u skladu s vremenskim i društvenim tokom. Standardi ponašanja, jednako kao glas, govor i pokret, obeležavaju i određuju jednu ličnost. Oni se ne treba shvatiti samo kao opšteprihvaćeni oblici formalnog ponašanja, već predstavljaju i mogućnost da se konačno definiše stil ličnosti. Način ponašanja, maniri, ophođenje sa ljudima, mogu predstavljati most, tako i prepreku u komunikaciji. Pristupačnost i otvorenost omogućava ljudima prilaziti jedni drugima bez bojazni da će biti odbijeni. Pozitivan stav privlači ljude, a odbojan, hladan, introvertan, nepristupačan, upozorava na opreznost. Dobri maniri podrazumevaju visok stepen samokontrole. Kontrola je znak zrelosti, prisebnosti, znak razumevanja i poštovanja drugih; staložena osoba pokazuje visok stupanj oslobođenosti. Kontrola emocija je posebno značajna u poslovnom okruženju. Prepuštanje izrazito tem

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)