

# Kultura vedenja

■ **Bojana Košnik Čuk**, univ. dipl. geografinja in prof. zgodovine, je opravljala vrsto vodstvenih del v povezavi s protokolom: na Ministrstvu za zunanje zadeve RS, v Službi Vlade RS za evropske zadeve, v Vladi RS (Servis za protokolarne storitve Brdo), v kabinetu županje Mestne občine Ljubljana, na Ministrstvu za obrambo RS. Že nekaj let ima svoje podjetje za svetovanje, izobraževanje Bonton d. o. o. V Sloveniji in v tujini predava in vodi delavnice o diplomatskem, poslovnem protokolu in kulturi vedenja.

*Čeprav nekateri nepremišljeno trdijo, da lahko vljudnostna pravila in knjige o lepem vedenju kot staro kramo zmečemo v smeti, praksa vsak dan na vseh področjih našega življenja dokazuje, da ljudje potrebujemo določena pravila vedenja, pravila v odnosu s partnerjem, otroki, kolegi, na delovnem mestu in s poslovnimi partnerji. Potrebujemo pravila komunikacije z drugimi ljudmi. Ta zunanja podoba našega vedenja nam včasih povzroča težave.*

Pravila lepega vedenja so vedno obstajala in tako bo tudi v prihodnje, pa čeprav se pravila spreminjajo, ker so izraz duha časa, razmerij moči in socialne strukture. Sodobna pravila lepega vedenja nam morajo pomagati pri povezovanju in nas ne smejo ovirati. Biti morajo sprejemljiva, ne dogmatična, ustrezati morajo tako mlajšim kot starejšim. Pomembno pa je, da krepijo medsebojno razumevanje, strpnost, obzirnost, da vzpodbujajo in izkazujejo pripravljenost za pomoč drugim. To pa je že nekaj osnovnih temeljev za dobro vseh nas, ki smo vključeni v te procese.

*Nikar ne pustimo človečnosti pred vrati, ko vstopamo v službo, še zlasti če gre za okolje, kjer vzgajamo naše otroke, ki nam v življenju zagotovo zelo veliko pomenijo.*

Ne smemo pozabiti, da ima vsakdo svojo osebnost, svoje dostojanstvo, zaradi česar uporablja svoja pravila obnašanja, kar pa nas ne sme zmeti, da bi zaradi tega izgubili svojo pokončnost. Zaradi pretiranega prilagajanja ne smemo ravnati v nasprotju s svojimi temeljnimi načeli in pravili lepega vedenja.

Nič ne bi bilo narobe, če se vprašamo, ali se je naše vedenje res tako zelo poslabšalo. Splošno mnenje je res tako. Ne smemo pa pozabiti, da so v vseh obdobjih živeli neo-

tesanci in nevzgojeni ljudje, tudi v visokih krogih.

V zdajšnjih časih smo v mnogo stvareh postali zelo liberalni. Vprašanje je, ali gre res za svobodomiselnost; vsekakor so postala pravila lepega obnašanja veliko bolj popustljiva in ljudje jih manj upoštevamo. Spremenila se je meja, do katere smo še pripravljeni zamizati na eno oko. Vsi pa vemo, da je zelo lahko pokritizirati, še lažje je soditi dejanja drugih, zato bi bilo prav, da začnemo stvari urejati že v naših domovih, doma za mizo in v dnevnikih sobah, od tam naprej pa na naših delovnih mestih, v pisarnah.

Nikar ne pustimo človečnosti pred vrati, ko vstopamo v službo, še zlasti če gre za okolje, kjer vzgajamo naše otroke, ki nam v življenju zagotovo zelo veliko pomenijo. Da bomo omogočili človečnost, si pomagajmo z občutkom za taktost, kajti ne za ljudi ne za delovno okolje ni koristno, če je sleherni dan med sodelavci kot vreme, kjer enkrat nastopi nevihta s strelami, drugič pa sonce. V naših medsebojnih odnosih upoštevajmo, da mora biti naše vedenje tako, da drugim ne bo škodovalo, temveč jim bo koristilo, ne vzbujalo občutka krivde in bo veljalo za pošteno. omagajmo si z osnovnimi pravili o prednostih: ženska pred moškim, starejši pred mlajšim, prišlek ali gost pred domačim, višji po položaju pred nižjim ...

Če se sodelavci na delovnem mestu pozdravljajo, to ni samo dostojno, ampak je tudi prijetno. Predvsem moški kolegi so poklicani, da prvi pozdravljajo svoje sodelavke, ki jih srečujejo na hodnikih ali

v drugih prostorih službe. Naj to postane vsakdanja navada. Moški kolegi pri vstopanju v prostor praviloma dajejo prednost kolegicam; v vsakdanjih stikih naj to pravilo velja ne glede na položaj ali funkcijo, ki jo imajo moški.

Ko je v podjetju ali ustanovi zelo pomemben obisk, je situacija seveda drugačna, ker takrat šteje samo naš položaj v podjetju, instituciji in ne to, kdo je moškega in kdo ženskega spola. Zatorej velja, da pri strogo poslovnem odnosu spol (in tudi starost) vedno zanemarimo in upoštevamo samo položaj posameznika. To je preprosta formula, s katero si vedno lahko pomagamo, če se znajdemo pred dilemo.

Nikar ne pozabimo, da ima pri vstopanju v dvigalo dama prednost, ko pa bomo v dvigalo stopali s poslovnimi partnerji, gosti, bomo upoštevali pravila, ki veljajo za odnos med nadrejenim in podrejenim.

Pri rokovanju si zapomnimo, da roko ponudi tisti, ki je v danem trenutku višji v družbeni razvrstitvi. Torej vselej dama ponudi roko gospodu in ne obratno. Starejši ponudi roko mlajšemu, tisti, ki je po položaju višji, jo ponudi nižjemu. Ta pravila so lahko nekoliko ohlapnejša v primeru, ko se znajdemo sredi večje skupine ljudi in zelo težko določimo pravilno razporeditev. Zelo nevljudno je, kadar gospod prvi poda roko dami.

Tudi pri predstavljanju velja temeljna prednostna razvrstitev, kar pomeni, da predstavimo prišleka navzočim, nižjega po položaju višjemu, mlajšega starejšemu ... in ne pozabimo, gospoda dami, neznanega znancem.

Ne smemo pozabiti, da je telefon po eni strani res nepogrešljiv, po drugi strani pa zvoni vedno ob nepravem trenutku. Naj nam bo stroga zapoved, da telefoniranje ni hladen obred, zato si 'privoščimo' in izrazimo vso toplino človeškega glasu, ki jo premoremo. Posebno poglavje so prenosni telefoni, ki so skoraj nepogrešljivi, vendar ni nobenega opravičila, da zvonijo praktično povsod. To zvonjenje presega že vse meje dobrega okusa, zatorej ne pozabimo, da v restavracijah, na kulturnih prireditvah, v zdravstvenih in izobraževalnih ustanovah ter na sestankih, pa naj bo to sestanek s poslovnimi partnerji ali v okviru podjetja s sodelavci, mobilni telefoni ne smejo zvoniti in tudi oglašati se ne smemo nanje.

Ne moremo mimo odnosa med ženskami in moškimi. Nadrejenost se umika enakopravnosti, saj ženske danes posegajo po najvišjih položajih. Načelo emancipacije, enakopravnega položaja pa velja tako za moške kot za ženske. Vendar zaradi enakopravnosti ni treba poriniti v pozabo ženske rahločutnosti, čustvene topline in strpnosti. Naj vse to ne umori vljudnosti, pozornosti, galantnosti do sodelavcev in sodelavk.

*Nikoli ne pozabimo, da je za službo pomembno zlasti troje: profesionalnost, znanje in kultura vedenja, saj so od tega odvisni delovni dosežki cele skupine.*

Z uniformiranostjo nihče ni zadovoljen, z različnostjo pa ne le da priznavamo posameznikovo enkratnost, ampak jo tudi negujemo.

Previdni bodimo tudi pri tikanju. Dobro premislimo, kdaj in komu bomo dovolili tikanje. Nekateri ljudje raje ostanejo pri vikanju. Zakaj ne, če jim to omogoča lažje delo. Veliko bolj neprimerno je, če se tika mo in zaradi tega naš odnos prerašča že v pravo domačnost.

Danes največ zaposlenih ljudi v razvitih državah pretežni del dneva preživi v službi,

zato postaja delovno okolje pomemben dejavnik pri oblikovanju človeških navad in vedenjskih vzorcev. Vsako delovno okolje je posebna skupnost, ki ima svoje navade, pravila, statusne simbole, in če se zaposleni želi obdržati in delati v skupini, ki deluje po načelu skupnih poslovnih in družbenih interesov, mora seveda te norme upoštevati. Smisla poslovanja in dela nasploh ne povezujejo samo gmotne vrednote, ampak ga sestavljajo pisana in nepisana pravila, ki so pomembna za skupino ljudi z istimi interesi. Zato imajo tudi pravila, tako kot svetovni nazori in vrednote, nalogo, da združujejo neko skupino. Mnogih pravil se naučimo, ko pridemo v neko novo institucijo, novo delovno okolje, vseeno pa večina pravil lepega vedenja velja v vseh delovnih okoljih, morebiti z nekaterimi posebnostmi, vendar se teh tako in tako učimo vse življenje.

Če na svoje delovno mesto gledamo kot na nadaljevanje šolanja ali kot na novo obdobje v življenju, lahko svojega sodelavca prepričamo, da je vsaka sprememba, ki teži k boljši socializaciji, boljšemu delovnemu rezultatu, upravičena.

Najbrž se vsi zavedamo, da je težko omikati ljudi, ki v življenju niso poznali ustreznih družbenih in socialnih vedenjskih oblik. Včasih si grobost ali celo neotesanost narobe razlagamo kot obliko sproščenega in naravnega vedenja. Kadar kdo kar naprej poudarja, da je preprost človek, človek iz ljudstva, in hoče s tem upravičiti svojo neuglajenost, ne bo nevljudno in proti pravilom bontona, če mu poskušamo pojasniti, da tako razmišljanje ne drži. Ravno med ljudstvom so se ohranile tradicionalne oblike vedenja, ki so nam še danes zgled: pozdravljanje starejših, izražanje spoštovanja do starejših, pomoč pri delu in podobno.

Nekje morajo podjetja, institucije bolj gojiti lepo vedenje kot drugod. Povsod pa bi morali opazovati vedenje v delovnem okolju, med zaposlenimi, in se truditi ustvarjati prijetno podobo tudi navzven; kjer se namreč prijazno pozdravljajo med seboj, bodo prijazno pozdravili tudi stranko, otroke, starše. Pozitivna podoba se pojavlja že na vhodu v podjetja in ustanove. Običajno je tam, kjer vlada red že zunaj, tudi notranje komuniciranje na dobri, pozitivni ravni.

Če opazimo, da zaposleni na primer zamujajo, tega ne smemo v nedogled spregledovati, problem moramo urediti z mirnim, vendar odločnim glasom, nikakor nevljudno in robato. Z grobostjo in nevljudnostjo ne moremo rešiti nobene težave, saj ena zaletava beseda spodbudi drugo in tako naprej. Ravno tako so neumestne kletvice in druge nespodobne besede. Bahanje z izobrazbo in inteligentnostjo, nacionalno ali versko pripadnostjo je tako neokusno kot žaljivo.

Nikoli ne pozabimo, da je za službo pomembno zlasti troje: profesionalnost, znanje in kultura vedenja, saj so od tega odvisni delovni dosežki cele skupine. Torej naj nam ne bo težko nasmehnuti se in hkrati pozdraviti, pomembno je tudi uporabljati besedi 'hvala' in 'prosim'. Zelo pomemben je čut za delo – nihče naj ne sedi križem rok, imejmo pozitiven odnos tudi do delovnih sredstev in ne pozabimo na gospodarno porabo materiala. Vsoto vseh teh lastnosti bi lahko poimenovali delovna kultura, ki nedvomno vpliva na skupne delovne dosežke in ohranja prijetno delovno ozračje v podjetju, instituciji ...

*Starši naj bi bili vedno zgled svojim otrokom: s svojimi dejanji, z vedenjem, besedami in načinom komuniciranja.*

Vse navedeno je še toliko bolj pomembno, ko govorimo o družini, o osnovni celici družbe, kjer sta medsebojno spoštovanje in upoštevanje osnovna pogoja za sožitje. Starši naj bi bili vedno zgled svojim otrokom: s svojimi dejanji, z vedenjem, besedami in načinom komuniciranja. To je najboljša popotnica, ki jo lahko damo svojim otrokom na njihovi poti v prihodnost. Biti zgled svojim otrokom je velika odgovornost. Otroci so naše zrcalo, v njih odsevajo naše navade in odnos do življenja. Uspeh bomo dosegli le z razlago in pojasnili, brez prisile. Otroci niso naša lastnina, zato svojih neizpolnjenih ambicij ne prenašajmo nanje. So svoje osebnosti, unikatne stvaritve.


Z medsebojnim spoštovanjem, s prilagajanjem in strpnostjo bomo brez konfliktov lahko zaživel v širši skupnosti. 



Foto: Matej Hozjen