

BISTVO JE V SPOŠTOVANJU

V imenu dobrega posla se velja na vsako srečanje skrbno pripraviti, res pa je, da tistim, ki niso prijazni in spoštljivi, tudi pravila ne bodo koristila. | **Tonja Blatnik**

Zgodilo se je že, da je gospod, ki opravlja državno funkcijo, prišel na državno proslavo v neformalni obleki in brez vabila, zato ga varnostniki niso spustili naprej. Poskušal jim je dopovedati, kdo je, vendar mu predvsem zaradi videza niso verjeli,« je v nekem intervjuju dejala dama, ki jo poznamo z marsikatero fotografije s pomembnimi državnimi predstavniki. Tudi sama daje pogosto vtis, da se protokolarnih pravil drži do pikice natančno. Navkljub temu pa v pogovoru za MQ pove, da moramo pravilom slediti harmonično. Ne nasilno, ne tako, da smo nadležni in zavzameмо vlogo 'policistov protokolarnih pravil'.

Prisega na prijaznost in spoštljivost, najbolj jo potreta zahrbtnost in arogantnost. »Ko daste človeku moč, boste videli, kakšen je v resnici,« govori iz izkušenj. Prava zakladnica pravil bontona: šefinja Protokola Vlade Republike Slovenije **Ksenija Benedetti**.



Foto: Bobo

Dovtip Ksenije Benedetti: »Ali je vaš oče res bil čevljar? Res je. Zakaj pa se tudi sami niste odločili za ta poklic? Ali je bil vaš oče gentleman? Seveda! Zakaj pa vi niste sledili očetovemu vzoru?«

V vašem življenjepisu preseneča podatek, da ste diplomirali iz muzikologije. Ste uglašnost iz glasbe prenesli v svet protokola?

Vedno sem imela rada vse vrste umetnosti: pisala sem, še vedno se ukvarjam s slikanjem, tako da sem eno izmed umetnosti tudi študirala. Prepričana sem, da nas vsa umetnost bogati in smisel za umetnost pomaga ne le pri mojem delu, ampak na skoraj vseh področjih.

Kako bi torej zarisali vzporednico med glasbo in delom šefinje protokola?

Slednje je zajeto v naslovu moje knjige Protokol: simfonija forme. Simfonija kot bogata glasbena oblika, spletena iz nekaterih pravil v harmoničen zven. Tako glasba kot protokol imata svoja pravila. Sodobna glasba ne sledi več strogim pravilom, prav tako so v protokolu pravila vse ohlapnejša. Harmonija pravil je tudi podlaga protokola: vsa obstoječa pravila moramo upoštevati in jim v življenju slediti harmonično. Ne nasilno, ne tako, da smo nadležni in zavzameмо vlogo 'policistov protokolarnih pravil'.

Pri prvem vtisu ni popravnega izpita. Na kaj moramo biti še posebej pozorni?

Osnova protokolarnih pravil je spoštovanje. Če pa govoriva o prvem vtisu, je treba biti pozoren predvsem na nebesedno komunikacijo: na svoj videz, na mimiko in kretnje. Načeloma mora prvi ponuditi roko tisti, ki je višji po funkciji, tistemu, ki zaseda nižji položaj, starejši mlajšemu in ženska moškemu.

V primeru, da je ženska na vodilnem položaju, moški pa ne. Kaj ima prednost: starost, spol ali položaj?

V poslovnem svetu in diplomaciji je pri bontonu spol vedno manj odločujoč dejavnik. Včasih ni bilo spodobno, da sede za mizo ženska zadnja, da plača večerjo itd. Danes ima pri protokolarnih vprašanih prednost funkcija, nato starost oziroma staž v podjetju, šele na koncu spol. A vse to ne pomeni, da moškim ni potrebno biti gentleman. To je seveda še vedno zaželeno.

Kdo pa se prilagaja pravilom protokola v mednarodnem poslovanju: gost gostitelju ali gostitelj gostu?

Načeloma se prilagodimo pravilom in navadam države, v katero potujemo. Včasih pa se to iz spoštovanja do gosta lahko spremeni. V takem primeru se običajno sklene kompromis. Primer je obisk japonske princese. Ko je leta 2000 prišla v Slovenijo, smo se pozanimali, ali se rokuje, glede na to, da se Japonci načeloma priklonijo in ne rokujejo. Izvedeli smo, da se princesa ob obiskih v Evropi vedno rokuje.

Če se vrneva na začetno zgodbo, ko se osebi rokujeta, običajno sledi neformalen pogovor.

Načeloma so prepovedne teme: politika, vera, intimno življenje, bolezen in denar. Jasno je, da je ena priročnejših tem vreme. A če izberete slednjega, utegneta ustvariti vtis, da ste neustvarjalni. Primerne teme so zlasti tiste, ki so vezane na aktualno dogajanje, recimo športni in drugi dosežki.

O denarju in plačah se ne spodobi spraševati. Ali potemtakem managerji kar naprej kršijo pravila lepega vedenja?

Pri pravilih je vredno ohraniti zdrav razum in poslušati tudi notranji čut. Tudi prepovedane teme so seveda včasih dovoljene in pravila, ki sem ga prej omenila, se ne držimo kot 'pijanec plot'. V primeru bolezni: seveda pogovora ni priporočljivo pričeti z jamranjem o svoji bolezni, po drugi strani pa je ta tema med dvema zdravnikoma pričakovana. In podobno je tudi z managerji in denarjem. A o lastnih plačah se načeloma vseeno ne govori.

Managerji v svet nosijo podobo svojega podjetja in njegovih izdelkov.

Pomembno je, kako vodja predstavlja svoje podjetje, ne le vsebinsko, tudi s svojim videzom in nebesedno komunikacijo. Enako velja tudi za zaposlene, saj tudi oni predstavljajo svoje podjetje. Na svojih delavnicah pogosto vprašam slušatelje: Kako vidite podjetje, v katerem delate? Odgovori so: Uspešno, ustvarjalno, zanesljivo itd. Moje naslednje vprašanje je: Ali ste tudi vi takšni? Vedno sledi malo tišine, ker se vsakdo malce zamisli nad samim seboj.

Če se vrnem k managerjem, lahko rečem, da so pravila široka in odvisna od kulture podjetja in okolja. Predsednik uprave banke ali zavarovalnice se na primer lahko oblači drugače kot predsednik uprave oglaševalskega podjetja. Za prvega –denimo - gotovo ni primerno, če hodi v službo v kavbojkah ali v usnjenih hlačah.

Ali lahko že s prvim vtisom zagrešimo tako močno napako, da posel nikdar ne steče?

To je odvisno od okoliščin, je pa prvi vtis gotovo zelo pomemben in zato se vselej, ko veste, da boste prvič srečali človeka, ki je za vas pomemben, velja na srečanje v imenu dobrega posla pripraviti. In tukaj štejejo tudi zelo banalne stvari, kot so čisti lasje in urejeni nohti. Saj poznate statistiko: pri prvem vtisu vsebina odloča v sedmih odstotkih, ostalih triindvetdeset pa tvori nebesedna komunikacija. Zato se nam pogosto zgodi, da pozabimo ime in priimek osebe, ki se nam je predstavila – ukvarjamo se namreč s preostalimi triindvetdesetimi odstotki, torej z mimiko, videzom.

A ravno pri govorici telesa se zdi, da je nekako nenadzorovan del vsakega izmed nas.

Delno to lahko spremenimo s treningom. Nekateri politiki imajo denimo togo držo in opazila sem, da so imeli po obisku treningov javnega nastopanja naučene 'trde' kretnje z rokami, a so se te z leti omehčale in postale naravnejše.

Poslovni svet kljub novim kanalom komunikacije še vedno temelji na osebnem stiku. Zlasti ko spoznavamo predstavnike podjetja, s katerim želimo skleniti posel, je izbor kraja sestanka večno vprašanje.

Če imate primerno pisarno, je to že dober izbor. Pa tu ne govorim o denarju, saj ni tako zelo pomembno, koliko stane pohištvo, ampak

ali je pisarna primerno urejena. Pomembna je tudi velikost pisarne.

Konkreten primer: predsednik uprave ima sestanek s tremi partnerji iz iste države. Najprej je treba uskladiti termin in se odločiti za primeren prostor sestanka. Poskrbeti je treba tudi za to, da je gostom pravočasno posredovana informacija, kje lahko parkirajo osebno vozilo, če vozijo sami. To običajno stori tajnica. Ob prihodu jih mora ob vhodu v podjetje nekdo pričakati. To je lahko nekdo iz tržnega oddelka ali piara ali protokola, če ga podjetje ima, lahko pa je tudi predsednik uprave osebno. A v tem primeru morajo biti gostje zanj in za podjetje izredno pomembni. S tem, da jih pričaka pri vhodu, jim namreč izkaže veliko čast.

Pogosto pozabimo ime osebe, ki se nam je predstavila, saj prvi vtis v 93 odstotkih tvori videz, ne besede.

Po tem je dobro predvideti, da lahko gostje prihajajo v krajših zamikih, kar pomeni, da je za sprejem včasih dobro določiti dve osebi. Če je sestanek v pisarni predsednika uprave, goste v predprostoru (stoje) pričaka tajnica, ki odzame plašče, kadar je to potrebno, in jih povabi v pisarno predsednika uprave. Že prej je treba predsednika uprave obvestiti, da so njegovi gostje prispeli. Pri tem se na sestanek ne spodobi priti predčasno niti se ne sme zamujati. Gostom se nato ponudi stol in pijačo. Kadar je na sestanku več ljudi, je priporočljivo sestaviti sedežni red. Če pride iz tujega podjetja pet oseb, je dobro, da je tudi iz našega število oseb podobno. Če veste, da bo vaš partner pripeljal še dve osebi, jih dajte tudi vi. Velja tudi, da se predstavniki istega podjetja posedejo na eno stran, predstavniki drugega podjetja pa naproti, osebi z najvišjim položajem pa ob tem sedita v sredi. Omeniti pa velja, da so pravila sedežnega reda izjemno obširna in se spreminjajo glede na obliko mize in priložnost (ali delovni sestanek ali obed).

V kolikor se znajdemo na drugi strani, torej na strani gosta in ne gostitelja, ali se spodobi prinesiti darilo?

Če se za darilo že odločite, ga brezpogojno izročite po sklenjenem poslu. V nasprotnem primeru lahko dosežete učinek podkupovanja ali vsaj prilizovanja, ne glede na vrednost darila.

Če se za darilo že odločite, naj bo izvirno in naj predstavlja kulturo podjetja, države, zaželeno pa je, da je obdarovancu všeč. Nekomu podariti zgodovinski kovanec, vedoč, da je oseba navdušena nad športom in je zgodovina niti kultura ne zanimata, je 'stran vržen denar'. Sicer pa je dobro v podjetju imeti strategijo obdarovanja.

Kaj polagate na srce poslovnežem?

Četudi delam v tem poslu in predavam na temo protokola, nimam rada, da so ljudje zapeti. Poslovnežem polagam na srce, naj spoštujejo ljudi – sodelavce, partnerje, naj spoštujejo svoje podjetje, tudi konkurenco, in nenazadnje svojo državo. Kdor nosi v sebi spoštovanje, mu protokolarna pravila ne bodo tuja in jih bo hitro osvojil. Arogantni in vzvišeni ljudje se pravil sicer lahko naučijo, a jih v življenje bistveno težje vpeljejo. Kdor sočloveka spoštuje, do njega ne bo zadirčen, tudi če je ta njegov nasprotnik. Prijaznost je namreč vredna veliko več od doslednega upoštevanja pravil.

Poznate izraz biciklisti? To so ljudje, ki se navzgor klanjajo, navzdol pa tlačijo. Ko daste človeku moč, boste videli, kakšen je v resnici. In biciklistov je na žalost veliko. ■