

***KULTURA PONAŠANJA: PRIRUČNIK ZA SVAKODNEVNI,
GRADANSKI, POSLOVNI I DIPLOMATSKI ŽIVOT: LIJEPO
PONAŠANJE OD OBITELJSKOG DOMA DO KRALJEVSKOG
DVORA***

***A CULTURE OF BEHAVIOUR: A HANDBOOK FOR EVERYDAY
CIVIC, BUSINESS AND DIPLOMATIC LIFE: GOOD MANNERS –
FROM TABLE MANNERS TO THE ROYAL COURT***

Prikaz knjige

Milada Privora

- Zagreb: Naklada Jesenski i Turk: Visoka škola međunarodnih odnosa i diplomacije Dag Hammarskjöld, 2019. (Zagreb: Znanje), 198 str. - ISBN 9789532228656 (Jesenski i Turk)
- 9789535608448 (Visoka škola međunarodnih odnosa i diplomacije Dag Hammarskjöld)

Stil ponašanja, baš kao i komunikacijski stil, može znatno utjecati na imidž pojedinca. U svijetu izokrenutih i sve više podcijenjenih moralnih vrijednosti lijepo ponašanje pozitivno začuđuje, upozorava autorica u *Predgovoru* knjige, dodajući kako je pravila bontona naučila od svojih roditelja (usp. 2019, 9 – 11). Poznavanje bontona danas je dio opće kulture i predstavlja vještinu osobito važnu u diplomatskom i poslovnom komuniciranju, što autorica detaljno pokazuje u sljedećem poglavlju *Bonton kroz povijest*. Priručnik je tematski podijeljen u 15 poglavlja, a na kraju se nalazi korištena i preporučena literatura te kratki životopis autorice.

Prvo poglavlje *Kućni odgoj* analizira utjecaj obiteljske komunikacije na razvoj djeteta i njegovu osobnost, a naglašava se važnost higijene, kako u privatnoj, tako i u poslovnoj sferi. *Pozdravljanje, oslovljavanje, predstavljanje* drugo je poglavlje koje otkriva tajne pozdravljanja i predstavljanja (pravo prvenstva, rukoljubi, korištenje pomagala poput šešira), ali i upoznaje čitatelja s tituliranjem u poslovnom komuniciranju. Kome se obraćamo s Vi, kada možemo prijeći na Ti, te čemu služi posjetnica, samo su neka od pitanja na koja ovo poglavlje nastoji odgovoriti. Treće poglavlje *Prikladan izgled i odijevanje* analizira značaj odjeće u javnim nastupima, uspoređujući osnovnu odjeću za žene i muškarce, kao i pravila odijevanja obaju spolova u diplomatskom i poslovnom svijetu. „Odjeća ne čini, ali

uobličuje čovjeka“, zaključuje autorica (2019: 44) donoseći deset pravila prikladnog odijevanja za oba spola.

Kako se ponašamo na ulici, u javnom prijevozu, kako na kulturnim i sportskim događajima, a kako tijekom vjerskih obreda, pitanja su na koja odgovore nudi četvrto poglavlje *Ponašanje na javnom mjestu*.

Razumijevanje različitosti znak je da u društvu postoji *Kultura tolerancije*, kako je i naziv petoga poglavlja, budući da upravo iz neznanja i neiskustva proizlaze brojni stereotipi i predrasude (usp. 2019, 77). Nadalje, šesto poglavlje *Za stolom* donosi brojne korisne informacije oko toga kako se ponašati tijekom objeda, kako izgleda posluživanje jela i pića, pa sve do praktičnih savjeta kako izabrati piće uz jelo. Slična je tematika i sedmog poglavlja *U restoranu*, dok osmo poglavlje *U gostima* definira obaveze domaćina i gosta, analizira važnost odabira prikladnog dara, kao i prikladnog cvijeća. *Poslovna i diplomatska okupljanja* naziv je devetog poglavlja koje otkriva kako odgovoriti na pozivnicu, kako se odjenuti za prijem te razlikuje službene i neslužbene prigode druženja. Deseto poglavlje *Sućut, posljednji ispraćaj i žalovanje* opisuje ponašanje u mnogima najtežim životnim trenucima – opraštanju od najmilijih, uzimajući u obzir želju pokojnika, zatim obitelji te kulturološke i vjerske običaje (usp. 2019, 157).

Jedanaesto poglavlje *Ponašanje u suvremenom komuniciranju* ističe važnost komunikacijskog stila i tona, neovisno o korištenom komunikacijskom kanalu, a autorica posebno naglašava odgovornost za svaku izgovorenu i napisanu riječ u online komunikaciji, kao i poruke koje mogu biti generatori konflikta (usp. 2019, 168). Također, istaknuta je i uloga tzv. pametnih uređaja u našoj svakodnevici. Dvanaesto poglavlje *Susret s predsjednikom države* daje odgovor na pitanje kako pozdraviti, što obući, što pokloniti pri susretu s državnikom, jednako kao i trinaesto poglavlje *Susret s papom*, dok četrnaesto poglavlje *Na kraljevskom dvoru* donosi pravila ponašanja među plemstvom, a posebice u društvu britanske kraljice. Posljednje, petnaesto poglavlje *Pravila ponašanja u drugim kulturama* detaljno analizira elemente pozdravljanja, darivanja, upozorava na ulogu gesta u neverbalnoj komunikaciji, kao i na ponašanje prilikom objeda. Zaključno, autorica, analizira druge kulture, od kojih se ističu Kina, Japan, Indija, Indonezija, Filipini, Egipat, Saudijska Arabija i Turska.

Djelo Milade Privore *Kultura ponašanja: priručnik za svakodnevni, poslovni i diplomatski život: lijepo ponašanje od obiteljskog doma do*

kraljevskog dvora sinteza je vrijednih savjeta poteklih iz autoričina višegodišnjeg osobnog iskustva sudjelovanja u diplomatskim, protokolarnim i poslovnim krugovima. Ponašanje u poslovnom okruženju može utjecati na poslovni uspjeh, a ovaj priručnik služi kao svojevrsni putokaz da se na tom putu ne izgubimo. Iako je njegova primarna namjena u akademske svrhe, za studente poslovnih i komunikacijskih studija, priručnik će nesumnjivo koristiti i svekolikoj zainteresiranoj javnosti koja se želi podsjetiti pravila uljuđenog ponašanja, budući da za prvi dojam često nemamo novu priliku.

Tanja Grmuša