



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

UREJENOST ZA DOBRO POČUTJE

Mentorica: mag. Terezija Povše Pesrl
Lektorica : Martina Gašperlin

Kandidatka: Tatjana Lukanc

Kranj, september 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mag. Tereziji Povše Pesrl za strokovno pomoč, vodenje in prijetno sodelovanje pri pripravi moje diplomske naloge.

Zahvaljujem se Martini Gašperlin za lektoriranje moje diplomske naloge in Petri Lesjak za angleški prevod.

Hvala tudi vsem sodelavcem in sodelavkam, prijateljicam in sošolkam, ki so me bodrili in mi pomagali v času študija ter pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se družinama Lukanc in Tičar, Branetu in sinu Tevžu, ki so mi pomagali na tej poti in skupaj z menoj prispeli do cilja.

Zahvaljujem se vsem tistim, ki so me od uspešno končanega zadnjega izpita spraševali: »Tatjana, kako daleč si z diplomom?«

IZJAVA

»Študentka Tatjana Lukanc izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Terezije Povše Pesrl.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Neverbalna komunikacija, katere del sta osebna urejenost in urejenost delovnega okolja, ima pomembno vlogo pri ustvarjanju prvega vtisa. Z dobro načrtovanim pristopom in stalnim prizadevanjem lahko dvignemo raven splošnega videza zaposlenih. Zato naj bi vsak zaposleni, tudi s svojim videzom, pripomogel k večji urejenosti podjetja, v katerem dela. Čistoča, negovanost in urejen videz so dejavniki, ki ne smejo biti samo zadeva osebne odločitve, temveč tudi del delovne obveznosti.

V diplomskem delu raziskujemo, ali je urejenost človeka kot posameznika ter urejenost njegovega delovnega okolja v pozitivni korelaciji z dobrim počutjem.

Z raziskavo potrjujemo, da mora vsak zaposleni oziroma posameznik poskrbeti za svoj zunanji videz in urejenost delovnega mesta. Pomembno je, da novozaposleni ob nastopu službe dobijo dober vtis o nadrejenih in ostalih zaposlenih v podjetju. K pozitivnemu vtisu pripomorejo tudi barve, ki nas obdajajo, ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno s pisarniško opremo. Vse to je pogoj za uspešno delo.

K temu prispeva tudi prepričanje, da so anketirani pozorni na način izražanja poslovnega sekretarja, saj naredi na stranke prvi vtis s pozdravljanjem in ogovarjanjem. Na njegovo urejenost in samopodobo vplivajo družina in prijatelji. Pomembno je tudi, da je na delovnih mestih, kjer anketirani delajo, poskrbljeno za dobro počutje. V javnih zavodih bi morali sprejeti Pravilnik o bontonu oziroma oblačenju. Zaposleni bi si moral vzeti vsak dan vsaj pol ure časa za svojo urejenost.

KLJUČNE BESEDE

osebna urejenost, urejenost poslovnih ljudi, urejenost delovnega mesta, poslovni bonton, ergonomija

ABSTRACT

Elements of non-verbal communication, such as personal tidiness and tidiness of workplace, bear an important role in creating a good first impression. Well-planned approach and constant effort can raise the general appearance level of employees. Every employee should contribute with her appearance to greater tidiness of the company where she works. Cleanliness, tidiness and orderly appearance are factors which are not just a matter of individual's decision but they are work duties as well.

The diploma work researches the positive correlation between individual's tidiness, tidiness of workplace and her well-being.

The research shows that every employee has to take care of her appearance as well as the tidiness of her workplace. It is important that the newly employed are impressed with the superiors and other employees. Colours that surround us, ergonomically designed workplace, including office equipment, make a great first impression. All the mentioned factors enable successful work.

The belief that the respondents in the survey pay attention to the speaking manners of the business secretary supports the above mentioned statement. The business secretary makes a first impression on clients with greeting and addressing. Her tidiness and self image are influenced by her family and friends. It is also of great importance that it is taken care of well-being of the surveyed employees at work. Public institutions should accept Code of Business or Dress Code. Every employee should spend at least half an hour daily for her tidiness.

KEYWORDS

personal tidiness, tidiness of business people, tidiness of workplace, Code of Business, ergonomics

KAZALO

1	UVOD	1
2	POMEN UREJENOSTI	2
2.1	OSEBNA UREJENOST	3
2.2	DELOVATI NEGOVANO IN SVEŽE	3
3	UREJENOST POSLOVNE ŽENSKE	5
3.1	POSLOVNA OBLAČILA ŽENSKE	5
4	BONTON POSLOVNIH LJUDI	11
4.1	BONTON ZA POSLOVNA SREČANJA	11
4.2	BONTON NA SESTANKIH IN POSLOVNIH RAZGOVORIH	14
5	PREGLED UREJENEGA DELOVNEGA MESTA	16
5.1	PRVI VTIS DELOVNEGA MESTA.....	16
5.2	UREJENOST POSLOVNIH IN DELOVNIH PROSTOROV	16
5.3	SPLOŠNE ZNAČILNOSTI DELOVNEGA PROSTORA	17
6	ERGONOMIJA V PISARNI	20
6.1	KAJ JE ERGONOMIJA?	20
6.2	DELITEV ERGONOMIJE	21
6.3	ERGONOMSKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST	21
6.4	ERGONOMSKO OBLIKOVANJE DELOVNEGA MESTA	22
7	METODOLOŠKI PRISTOP RAZISKOVANJA	28
8	RAZLAGA ANALIZE STANJA UREJENOSTI PRI LJUDEH	29
9	RAZPRAVA	40
9.1	PREDNOSTI.....	41
9.2	SLABOSTI.....	41
9.3	PREDLOGI ZA PRIHODNJE RAZISKAVE	41
	LITERATURA	42
	PRILOGE	43
	KAZALO GRAFOV, TABEL IN SLIK	48

1 UVOD

Urejenost delovnega okolja kot tudi posameznika ugodno vpliva na umirjenost in večjo učinkovitost, nered pa povzroča zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo (Dolinar, 1995). Splošni videz, osebna higiena in urejenost ter skrb za zdravje so pomembni dejavniki za uspešno komunikacijo.

Popolna urejenost posameznika in urejenost delovnega okolja, v katerem se nahajamo, sta postali v današnjem času ne le pričakovani, temveč zahtevani kategoriji za vsakega kultiviranega posameznika. Poslovni ljudje kažejo svojo zanesljivost z osebno urejenostjo, urejenostjo delovnega okolja in s stilom oblačenja. Kažejo neverbalno, da se lahko na njih pri poslu zanesemo že s tem, kako so osebno urejeni in kakšno obleko nosijo.

Če želimo biti urejeni, je potrebno poskrbeti, da ustvarimo nevarljivo podobo, ki jo dosežemo z osebno nego, preprečevanjem neprijetnih vonjav, s skrbjo za ustno votlino, nego nog, rok, lasišča in obraza, pri moških z urejeno brado ali brki.

Namen diplomskega dela je bil s pomočjo domače in tuje literature raziskati, ali je urejenost človeka kot posameznika ter urejenost njegovega delovnega okolja v pozitivni korelaciji z dobrim počutjem, ki ni zagotovilo, ampak prvi pogoj za razvoj kariere.

S pomočjo metode anketnega vprašalnika smo na vzorcu zaposlenih raziskali pomen urejenosti za njihov osebni razvoj. Želeli smo ugotoviti, ali urejenost posameznika vpliva na urejeno delovno mesto, kar pomeni, da lažje, hitreje ter z večjo samozavestnostjo opravimo naloge, ki smo si jih zadali in ostanemo bolj umirjeni. Ko si zadamo določeno nalogo, jo lahko ob pozitivni energiji, volji in dobri organizaciji tudi dobro izpeljemo.

2 POMEN UREJENOSTI

Način in stopnja urejenosti sta odvisna od številnih dejavnikov: v kateri panogi deluje podjetje, ali ima določena pravila v zvezi z videzom, na kakšnem položaju je posameznik, kakšne so stranke podjetja, za kakšno priložnost gre in ne nazadnje, kakšne so osebne značilnosti posameznika.

Mnogi, predvsem mlajši kadri, se tega ne zavedajo – požvižgajo se na poslovno obleko ter nosijo izključno kavbojke in športne copate, po drugi strani pa nekateri v želji po tem, da pustijo vtis resnega karierista, pretiravajo v drugo smer in nosijo resne obleke, za katere je že na prvi pogled jasno, da jim osebno ne ustrezajo in tako dosežejo ravno nasprotni učinek.

Še preden spregovorimo, se predstavimo z urejenostjo in obleko, ki velikokrat povesta veliko več, kot premišljen govor – rečemo lahko, da videz postaja vedno bolj pomemben in tega gotovo dobro zavedajo posamezniki in podjetja.



Slika 1: Urejena poslovna ženska

Vir: (<http://www.planet->

[lepote.com/zaposlitev/kariera/urejenost_na_delovnem_mestu/stran=2](http://www.planet-lepote.com/zaposlitev/kariera/urejenost_na_delovnem_mestu/stran=2)

Najbolj urejeni morajo biti tisti, ki prihajajo v reden stik s strankami, a je tudi tu potrebno upoštevati naravo dela. Poslovna obleka ni najprimernejša za obisk stranke na gradbišču, ne glede na to, kako veliko in ugledno je podjetje – po drugi strani pa sta obleka in kravata nenapisano pravilo v borzno-posredniški, bančni, in nasploh finančni panogi.

Urejenost ni povezana samo z obleko, ampak tudi s frizuro, z modnimi dodatki in ličili. V poslovnem svetu so slednja tako uveljavljena, da ne sledijo zadnjim modnim trendom. Ličenje je praviloma nevsiljivo, ne poudarja posameznih delov obraza, predvsem ne ustnic, ki so bolj poudarjene pri večernem ličenju, ko so tudi obleke bolj slovesne.

2.1 OSEBNA UREJENOST

Ana Nuša Kneževič (2006) v svoji knjigi *Se znamo obnašati* trdi, da ima vsak človek takšen obraz, kot si ga sam zasluži.

Osebna urejenost kot del nebesedne komunikacije že dolgo ni več stvar prestiža, ampak samoumevna nuja, ki ji je treba nameniti dobršen del pozornosti, ne glede na položaj, ki ga imamo v službi ali na delovnem mestu. Nikjer po svetu ni poklica, v katerem ne bi bilo prijetno srečati urejene in negovane osebe. Začetni pogoj za uspešno komuniciranje je osebna urejenost. Običajno je tako, da so tisti, ki se potrudijo za svoj videz, zelo vestni tudi pri svojem delu (Osredečki, 1990).

Osnovni značilnosti posameznikove podobe naj bi bili eleganca in urejenost, osnovno vodilo pa skladnost.

Urejenost oziroma negovanost, opredeljena kot čistost, skrbnost, redoljubnost, čednost, snažnost, ima pri vtisu, ki ga posameznik daje s svojo podobo, primaren pomen in je produkt nenehne skrbi in vzdrževanja oblačil in drugih osebnih predmetov.

V usklajenosti med urejenostjo in eleganco je pet možnosti, ki segajo od zanikrnosti do vzornosti, od površnosti do skromnosti - v poslovnem svetu je najbolje ubrati srednjo pot, ki je všečna največjemu številu ljudi.

Pri videzu ni pomembna le obleka, ampak tudi videz posameznikov, osebna higiena, dobro počutje, skrb za zdravje. Splošni videz človeka, osebna higiena in urejenost so pomembni dejavniki za uspešno komunikacijo.

2.2 DELOVATI NEGOVANO IN SVEŽE

Pri ljudeh, ki delajo s strankami, je zelo pomembna osebna urejenost, saj pri svojem delu posegajo v intimni pas sogovorca.

Zaposleni morajo biti oziroma delovati negovano in sveže, zato morajo vsakodnevno skrbeti za:

- nego obraza in telesa, ki je del kulture telesa in pomemben del zdravega življenja, ki vpliva tudi na dobro počutje v službi. Da bi zadovoljili osnovne potrebe po čistoči in svežini, zadostuje že topla voda in nekaj blagega mila. Zaposlene ženske bi se morale zavedati svojega telesa, saj se nekatere bolj, druge pa manj potijo. Nobena zaposlena oseba, zlasti popolna poslovna

sekretarka, ne bi smela pogrešiti ustreznega dezodoranta v svoji torbici ali v predalu pisalne mize.

- primerno izbiro prehrane, saj ta vpliva na videz in kakovost kože.
- osebno higieno, ki je prvi pogoj privlačnosti (redno tuširanje, depiliranje, dezodoriranje).
- negovane in zdrave zobe. Zobe uporabljamo predvsem zato, da z njimi pravilno jemo. Že to je zadosten razlog, da jih redno vzdržujemo in najmanj dvakrat na leto obiščemo zobozdravnika. Drugi razlog – zlasti kar zadeva popolno poslovno sekretarko – je, da so zobje sestavni del naše zunanjosti. Zanimarjeni zobje pri ljudeh, ki se ukvarjajo z javnim komuniciranjem, pomenijo tudi pomanjkanje kulture telesa. Pregovor pravi, da si zobe umivamo zvečer zaradi zdravja in zjutraj zaradi lepote. To je tudi najmanj, kar lahko naredimo za svoje zobe in zdravje ter za lep videz. Nasmeh poslovne sekretarke z negovanimi zobmi ni le okras na njenem obrazu, ampak tudi del prijetnega vzdušja v sodobni pisarni.
- roke, ki so najbolj izpostavljen del ženskega telesa in velikokrat pritegnejo tujo pozornost, še zlasti pri opravljanju pisarniških del. Večina negovanih žensk posveča dovolj pozornosti obrazu in ličenju. Nekatere med njimi pa pozabljajo, da bo njihov mladostni videz v neskladju z videzom rok, ki se prav tako starajo. Zato jih je treba negovati že zaradi tega, ker so najbolj izpostavljen del človekovega telesa.
- nohte, ki izdajajo oziroma govorijo o tem, s kom imamo opraviti, z ustrežno izbiro kozmetičnih proizvodov se lahko izognemo alergijam.
- urejenost obraza.

3 UREJENOST POSLOVNE ŽENSKE

Zunanja podoba posameznika, posebej še način oblačenja, vedno poudarja vlogo v poslovnem življenju, izdaja pa tudi njegov odnos do samega sebe, do lastnega dela in položaja ter do ljudi, s katerimi sodeluje. Velikokrat je obleka tudi simbol poklica.

Vtis, ki ga poslovni človek naredi s svojo zunanostjo, ima pomemben vpliv na uspešnost njegovega nastopa in dela.

Obleka človeka odraža odnos do drugih, odnos do poklica in odnos do sebe.

Tako kot vse drugo, tudi naša oblačila sogovorniku pošiljajo določena sporočila.

Tega se – kot tisti, ki sporočamo ali prejemamo sporočila - zavedamo ali pa tudi ne.

Prav zato, da ne bi nehote pošiljali neustreznih sporočil, v podjetjih, kjer se zavedajo pomembnosti teh sporočil, izdelajo pravila poslovnega oblačenja, tako imenovani kodeks oblačenja (Bitenc, 2008).

3.1 POSLOVNA OBLAČILA ŽENSKE

V primerjavi z moškim poslovnim oblačenjem je oblačenje poslovne ženske manj standardizirano. Z izbiro modelov, barv, krojev in materialov oblačil ženska laže izrazi svojo osebnost, svojo individualnost. Ob tem se drži standardnih pravil in priporočil, ki opredeljujejo vrsto obleke in dodatkov za različne priložnosti. Ne glede na razgibanost in trende ter dinamiko pri kulturi oblačenja se pričakuje, da se poslovna ženska drži utečenih priporočil.



Slika 2: Poslovno stil oblačenja

Vir: <http://www.mikavna.si/2010/04/poslovna-urejenost/>

Večina žensk do tridesetega leta svoje garderobe ne nosi. Vzrok temu je, da ženske razdelimo na šest stilov, nekatere združujejo po dva stila. Prav tako jih obremenjujejo sprememba mode na šest mesecev (nova poletna in zimska moda), ki posredno vpliva na spremembo stila in barve. Le malokatera ženska pred petindvajsetim letom ugotovi svojo barvno lestvico, svoj stil v pravilni harmoniji z modo. Vse to je ključ za pravo in uporabno izbiro garderobe.

3.1.1 BARVNA LESTVICA

Barvna lestvica se določa glede na to, kar nam je narava dala že ob rojstvu. Glede na barvo kože, barvo oči in barvo las se ljudje (moški in ženske) razvrščamo v letne čase. Pravilno barvno lestvico je potrebno upoštevati pri izbiri barv oblek, nakita in pri barvanju las. Če pri barvanju las ne izbiramo svoje nianse, se podamo v drug letni čas in naša garderoba nima več primerne barvitosti. Zelo pomembno je, kako izbiramo barve pri frizerju. Tudi zaradi porjavele barve kože je včasih potrebno spremeniti barvno nianso tako oblačil kot tudi nakita. Barvitost posameznika se lahko menja tudi z letnimi časi. Pri pravilni izbiri lastne barve nianse nam pomagajo svetovalci, ki nam izdelajo barvno lestvico (Dreo, 2003).

Dreo (ibidem) navaja naslednje tipe žensk (ibidem):

- **Pomladni tip:** to so ženske, ki imajo zelo svetlo polt, modre oči in svetle lase (svetlolasi, rdečelasi). Temu tipu pripadajo vse barve, ki se pojavijo spomladi – žive barve.
- **Poletni tip:** to so večinoma ženske svetlo kostanjevih las, malo obarvane kože, modrih oči. Običajno se ženskam tega tipa zdi, da so premalo opazne in si pobarvajo lase predvsem na svetlo ter že padejo v pozno poletje.
- **Jesenski tip:** to so ženske, ki so temnejše polti, temnejših tonov las in imajo temnejše ali svetle barve oči. Tem pristajajo barve jeseni v različnih odtenkih.
- **Zimski tip:** to so večinoma črno-laske s svetlo poltjo in svetlimi ali temnimi očmi. Samo temu tipu zares pristaja obleka v čisti črno-beli kombinaciji.

3.1.2 VRSTE STILOV OBLAČENJA

- **Klasični stil:** je sprejemljiv za strogi poslovni svet. Ženske s tem stilom so primerno naličene. Primeren je za poklice, posebej v prodaji in vodenju, tam, kjer je nenehen stik s strankami.
- **Inovativni stil:** to je stil žensk, ki imajo vedno nove ideje in so ustvarjalne. Ta stil kažejo z nenavadno kombinacijo različnih materialov naenkrat. V večini primerov so to suhe ženske. Naličijo se malo in diskretno, poudarijo en detajl. Parfumi so sadni – osvežilni. Stil je primeren za inovativnost pri delu, razvoj artiklov in marketing.
- **Romantični stil:** te ženske so po duši romantične, in s svojim izgledom zapeljujejo nasprotni spol, ne da bi imele izključno te namene. Rade imajo prozorna oblačila, čipke, oprijete obleke z volančki, veliko zanimivega nakita, kodraste visoke frizure, veliko izrazitega ličila, čevlje s paščki in visokimi petami. Njihove torbice so nežne in manjše. Uporabljajo nežne parfume. Primerni poklici: kozmetičarke, manekenke, poklici s področja mode, svobodni poklici.
- **Evrošik stil:** je sodoben stil s poudarkom na klasiki. Modni detajli so vgrajeni v monotono klasiko (razni pasovi, okrasne rute, posebna oblika ur in nakita). Evrošik stil lahko uporabljajo ženske do petinpedesetega leta in še zmeraj delujejo mladostno s sledenjem modi. Ta stil starejše gospe pomladi in je kot stil oblačenja sprejemljiv za vse poklice.
- **Naravni stil:** te ženske želijo, da se počutijo udobno. Prisegajo na naravne materiale. Nosijo preproste praktične obleke, z zelo malo nakita, udobne čevlje ali natikače, torbica je velika malha. Pričeske so naravne, prosto padajoče, uporabljajo zelo malo ličila. Primerni poklici: svobodni umetniki, oblikovalci ali opravljanje dela, ki ni vezano na strogi poslovni svet.
- **Dramatični stil:** to so ženske, ki delujejo dramatično s privdihom nenavadne preteklosti. Prepoznavne so z nenormalno velikim nakitom, ruto ali kakšnim detajlom, ki so si ga prisvojile od babice. Kroji oblek so nenavadni in bolj zaprti kot odprti. V tem stilu so tudi čevlji in torbice. Ličenje prav tako deluje dramatično, vendar okusno. Parfumi so orientalski. Stil je sprejemljiv v vsakem poklicu, v ospredju pa so poklici povezani z umetnostjo in zgodovino.

ŽENSKA POSLOVNA PODOBA

Osnovna priporočila za urejenost uspešne poslovne ženske:

- lasje naj segajo najdalj do ramen,
- vonj parfuma naj bo diskreten, vendar svež,
- vedno nosimo uhane, stalne ali na zaponke,
- vedno imejmo diskretno obarvane ustnice,
- vedno nosimo čevlje s petami, visokimi pet do sedem centimetrov,
- dekolte naj bo odprt samo do višine pazduhe,
- krilo naj ne bo krajše kot tri centimetre pod kolonom,
- vedno nosimo uniformo – hlačni ali krilni kostim.

Za poslovni svet niso primerna naslednja oblačila:

- vse, kar je prozorno,
- majice z napisi in športni copati,
- kopalke, kratke hlače,
- usnjeni jopiči,
- pletenine in kavbojke,
- sandale in natikači ter
- vse, kar izziva, in ves kič.

Okrog modnih dodatkov in nakita veljajo naslednja pravila:

- a) Pri delu je najbolje nositi le zlato, srebro, bisere ali kombinacije tega; to je najbolj resno in profesionalno. Bleščeči okraski in barvasti kamni so za delovno okolje neprimerni. Za les, akrilno smolo, vrv, trak, gumo in podobne materiale ni prostora pri resnem delu.
- b) Zlate plavolaske, rdečelaske, ženske z jagodastimi ali kostanjevimi lasmi, ki imajo nemara še pegice, naj nosijo samo zlat nakit. Ženske izrazito hladnega videza, zlasti še, če imajo sive lase, so mnogo bolj privlačne in harmonične s

srebrnim nakitom. Druge lahko nosijo zlato ali srebro, vsako posebej ali za spremembo v kombinaciji.

- c) Ženska brez uhanov je kot moški brez kravate. Nosite jih dnevno ob vseh poslovnih priložnostih, ne le ob družabnih. Vedno morate biti trdno prepričani, da se z izbrano vrsto uhanov res prijetno počutite in da je ta pravšnja za vas.
- d) Debela kratka ogrlica, ogrlice vseh vrst ali niz biserov učinkoviteje zaključujejo vratni izrez kot ruta ali ovratnik. Pravšnja dolžina ogrlice je odvisna predvsem od dolžine in debeline vratu ter strukture kosti.
- e) Broške in igle so dodatki, s katerimi izrazimo svojo osebnost in pokažemo svoj položaj. Poskrbimo le, da bo to okrasje po kakovosti enako celotni podobi in da ne bo preveč ljubko in ne preveč drzno.
- f) Zapestnic nosite kar najmanj. Zapestnica utegne biti nadlega, predvsem, če jo nosite na roki, s katero pišete. Če med pisanjem šklepečejo in ropočejo, so nadležne.
- g) Če o uri govorimo kot o modnem dodatku, potem mora biti ura najpomembnejša investicija. Kakšno uro imamo, ne opazijo samo ženske, temveč tudi moški, mogoče še prej.

Ženske, ki ne nosijo ur, dajejo vtis, da nimajo pojma, kako pomembno je gospodarjenje s časom. Premajhna ura bo videti nepomembna, prevelika ali pretežka pa bo dajala vtis, kot da ura nosi nas. Izogibajmo se ur, ki imajo štoparice, budilko in več zaslonov. Čim višji položaj na službeni lestvici imamo, bolj pomembna postane naša ura.

Še nekaj besed o oblačilih.

- a) Pasovi: širina pasu, ki obenem najbolj polepša postavo, ima najprimernejšo nevtrarno barvo, se bo najbolj skladala z večino oblačil. Najbolj varno je izbrati pas v barvi čevljev. Pasove z izrazito zaponko in podobnimi okraski nosimo le, če imamo tanek pas, ki je vreden vse pozornosti. Sicer je bolje imeti preprost pas v barvi, ki se zlije s krilom ali obleko.
- b) Nogavice: ko izbirate barve nogavic, ne iščite kontrasta z oblačilom (da bi na primer nosili bele nogavice in črno krilo), temveč skušajte barvo uskladiti s krilom, obleko ali hlačami ter čevlji. Če imate torej na sebi mornarsko modro krilo in mornarsko modre čevlje, bi bež noge izstopale in vam uničile videz; najboljša izbira bi bila prozorna mornarsko modra ali modro siva.

- c) Čevlji: poleti nikar ne nosite čevljev z odprtino na prstih, sandal ali česa iz lesketajočega se ali lakastega usnja. Takšni modeli in materiali bi oslabili vašo poslovno podobo. Škornje smete nositi le, če je nuja, ali sredi zime, da si zavarujete noge pred mrazom in snegom, ali med močnim deževjem.
- d) Poslovna torba: ženska naj bi imela dve usnjeni torbi, eno za svoje osebne stvari, drugo za poslovne dokumente. Glede barve sta črna ali topla rdečkasto rjava torba najboljša in najelegantnejša izbira.
- e) Rute in šali: ko se lotite izbiranja šalov in rut, pogledajte najprej, kateri vam pristajajo glede na vašo polt, velikost in osebnost. Seveda je pametno, da ruto pomerjate z obleko ali kostimom, s katerim jo nameravate nositi.

Del urejenosti poslovne ženske je tudi umirjeno in primerno ličenje obraza, urejeni nohti oziroma roke ter primerno urejeni lasje (Bitenc, 2008).

Uspešne ženske trdijo, da so dosegle optimalen uspeh na področju neverbalne komunikacije s klasično obleko in z določenimi elementi zunanlega videza oziroma elementi prepoznavnosti poslovne ženske kot so: ročna ura, nakit, pisalo, poslovna torba, čevlji, rute, šali, nogavice, uniforma, suknjič, krilo, hlače, bluže, enodelna obleka, plašč, ženska oblačila za posebne priložnosti (Dreo, 2003).

Težko je natančno predpisati, kakšna oblačila naj nosi zaposlena ženska, vsekakor pa morajo biti praktična in modna hkrati.

4 BONTON POSLOVNIH LJUDI

Prvemu vtisu se venomer priključi tudi bonton. Bonton je nauk oziroma predpis o lepem vedenju. Poslovni bonton je poslovna kategorija, je nevidni člen v pogodbi, je nenapisan zakon, je unovčljiv ček. Poslovni bonton je povezan z razvojem človeške kulture in je neločljiv del našega obnašanja v okoliščinah, ki jih določa cilj poslovnega uspeha (Kneževič, 2006).

Kultura vedenja je z našimi zavednimi ali nezavednimi sporočili del sporazumevanja, ki se prepleta med ljudmi in je temelj splošne kulture. Kultura je seštevček zgodovine, tradicije, izkušenj, znanja, verovanja, navad, odnosov, vrednot. Med sestavine življenja sodijo kultura obnašanja, kultura bivanja, kultura govora, prehranjevanja, pitja, kultura oblačenja ... ; sem sodi tudi umetnost (ibidem).

4.1 BONTON ZA POSLOVNA SREČANJA

Pri srečanju poslovnežev različnih kultur je potrebno poznati navade in kulturo poslovneža, s katerim bomo sodelovali, pri tem ne pozabimo na pristno naravno spontanost in srčno kulturo. Osnovni elementi bontona ob srečanju poslovnežev so velikega pomena. Ob srečanju se poslovno in vljudno sprejmemo, rokujemo, pozdravimo, predstavimo, izročimo poslovno vizitko, posedemo, gremo na poslovno kosilo ali slavnostno večerjo ... (Dreo, 2003).

4.1.1 PRAVILNO ROKOVANJE

Je navada pri mnogih narodih. Nekoč so si moški podali desno roko in tako pokazali, da niso oboroženi, da ponujajo spravo in da nimajo slabih namenov. Kot prvi telesni stik v medsebojni komunikaciji ima rokovanje velik pomen. Stisk roke je prijeten običaj, potrditev dobrih namenov, izrek dobrodošlice in veselja ob snidenju in tudi izraz spoštovanja. Rokujemo se ob predstavljanju, spoznavanju, srečanjih, slovesu, čestitanju.

Pravilno rokovanje je neposredno, čvrsto in prijazno. Običajno se rokujemo z desno roko, v višini komolcev, na kratko, za tri do štiri sekunde. Roko je treba stegniti predse, ne čez telo ali stran od telesa. Roki se trdno prepletata, dlan stisnemo enkrat ali dvakrat, sogovornika pogledamo v oči. Stisk roke mora biti čvrst, močan, vendar ne preveč. Prijazen stisk rok spremljata tudi nasmeh in vljuden pozdrav. V primeru, da imamo vlažne ali mrzle prste, se raje opravičimo. Ponujeno roko vselej sprejmemo, čeprav nam morda rokovanje ni pri srcu, saj zavračanje rokovanja pomeni osebno žalitev. Če se zaradi poškodbe ne moremo rokovati z desnico, se lahko izjemoma rokujemo z levico (Benedeti, 2008).

Rokujemo se vedno stoje. Pristopimo k osebi in na razdalji 45 centimetrov iztegnemo roko, zgornji del roke iztegnemo v kotu 75 stopinj glede na telo, spodnji del roke naj tvori z zgornjim delom roke kot 90 stopinj. Z desno nogo stopimo naprej, lahko pa stojimo z nogama skupaj. Leva roka naj sproščeno visi ob telesu. Desnica stiska roko partnerja, partnerja gledamo v oči, z njim spregovorimo prijazno besedo, povemo ime in priimek, se nasmehnemo. Z upoštevanjem teh navodil lahko rečemo, da je rokovanje spontano, sproščeno in prisrčno, kar daje posebno noto srečanju ali prvemu vtisu (Dreo, 2003).

Z rokovanjem pokažemo svojo samozavest, profesionalnost in položaj, zato moramo paziti, kakšne signale pošiljamo z njim. Stik roke o nas pove zelo veliko, vendar je preveč odvisen od različnih dejavnikov, da bi lahko bil povsem zanesljiv pokazatelj naših značajskih potez. Ne smemo tudi pozabiti, da roko vedno ponudi najprej tisti, ki je v družbeni razvrstitvi na višjem položaju. Dama vselej ponudi roko gospodu in nikoli obratno. Starejši človek prvi ponudi roko mlajšemu in po položaju višji nižjemu.

Če vidimo nekoga na daljavo in vemo, da ne bo stopil bliže, da bi se z njim pozdravili verbalno in s stiskom roke, mu pomahamo z eno roko. Stisk roke naj bo ob rokovanju trden, čvrst, oseba, s katero se rokujemo, naj čuti, da smo zanesljivi, odkriti in dobronamerni. Premočni stiski ob rokovanju so neprimerni, saj povzročajo bolečino in neprijetnost. Zelo neprijetno je rokovanje z nekom, ki ima medlo, mlahavo roko, ki nam jo ponuja v pozdrav. Tako rokovanje vzbuja občutek, kot bi prijeli mrtvo ribo. Rokovanje naj traja le nekaj trenutkov, približno štiri sekunde. Ob rokovanju vedno vzpostavimo očesni stik z osebo, s katero se rokujemo.

Rokujemo se ob spoznavanju, predstavljanju. Rokujemo se ob srečanjih, slovesih, čestitanjih (Bitenc, 2008).

4.1.2 OSNOVNE NAPAKE, KI PREPREČUJEJO DOBRE OBČUTKE

Mrzle roke – postanejo problem ob mrzlih dneh, pogosteje pri ženskah. Da se izognemo mrzlim rokam, je priporočljivo nositi rokavice ali pa si roke ogrejemo pod pazduho ali pod toplo vodo v sanitarijah.

Potne roke – so pri nekaterih stalne spremljevalke, oziroma se pojavijo pred pomembnim sestankom. Umivati ali mazati jih je potrebno s pudrom v prahu, ki ne pušča sledov.

Tresoče roke – so posledica treme, zato je primerno, da jih na toaletnih prostorih utrudimo, tako da jih dvignemo nas glavo in globoko vdihnemo in izdihnemo.

Mehke in ne hrapave dlani – postanejo neprijetne, kadar poslovni partner v naši dlani občuti hrapave otrdine.

Nenegovani nohti in umazane dlani – čiste dlani in negovani nohti spadajo med osnove osebne urejenosti (Dreo, 2003).

4.1.3 SPOŠTOVANJE OSEBNEGA PROSTORA

Kadar se rokujemo, je potrebno upoštevati odmaknjenost do sogovornika v razdalji 50 centimetrov. Ne približujemo se mu bolj, ker se bo počutil ogroženega. Prav tako tudi prevelika ali premajhna oddaljenost pri rokovanju negativno vpliva na prvi vtis. Obstaja več pasov človeka, strokovnjaki so jih razdelili v naslednje:

- **Intimni pas** – meri 45 centimetrov od boka, vanj pa spustimo tiste, ki jih imamo najraje. To so ljubimci, možje, otroci, nekateri zaupanja vredni prijatelji ali sodelavci. Če stopi v ta prostor nekdo, ki ni zaželen, nastane odpor, to pa pokažemo tako, da se začnemo potiti, utrip srca se poveča, s telesom in očmi se začnemo odmikati.
- **Osebni prostor** – nahaja se v razdalji od 45 do 120 centimetrov. V tem prostoru so tisti, s katerimi se rokujemo, svoje znanci, sodelavci in poslovni partnerji. Ta prostor moramo upoštevati v delovnem okolju, kjer je več delovnih mest skupaj, v javnih prostorih, doma in pri posedanju za mizo.
- **Socialni pas** – nahaja se na razdalji 120 centimetrov do 360 centimetrov od telesa. To razdaljo najraje izberemo, kadar gremo po ulici. Na tej razdalji se najbolje počutijo predavatelji.
- **Javni pas** – je razdalja nad 360 centimetrov. To je pas javnih govorcev na odrih pred veliko množico. Pri tej razdalji govorcem beseda lažje steče, počutijo se bolj varne (Dreo 2003, str. 34).

4.1.4 PRAVILNO POZDRAVLJANJE

Pozdrav je znamenje prijateljstva, pozornosti in spoštovanja. K pozdravljanju poleg stika z očmi spada tudi nasmeh, ki lahko dela čudeže.

Pozdravljanje je osnova bontona. Dogaja se, da ljudi pozdravimo in ne dobimo nobenega odgovora. To je lahko žaljivo, zato pozdravimo še dva do trikrat in se tako prepričamo, da pozdravljeni noče odgovoriti. Ne obremenjujmo se s takšnimi ljudmi, ker je nekaj narobe z njimi in ne z vami. Običajno so to ljudje, ki mislijo, da so nekaj več kot ostali. Do tega pojava zelo pogosto prihaja v slovenskih vodstvenih strukturah (Dreo, 2003).

Od 8. do 9. ure se začne pozdravljati z "dober dan" in s tem pozdravom se pozdravlja do 18. ure v zimskem času in do 20. ure v letnem času, ko je daljši dan.

Od teh popoldanskih ur naprej se do polnoči ali do 1. ure zjutraj pozdravlja z “dober večer”.

Od teh zgodnjih jutranjih ur pa do 8. ali 9. ure se pozdravlja z “dobro jutro” (ibidem).

Veljajo pravila po bontonu, vendar so obratna kot pri rokovanju:

- pozdravljanje je vljudno in olikano, odzdravljanje je dolžnost,
- podrejeni pozdravi nadrejenega,
- moški vedno pozdravi žensko,
- mlajši pozdravi starejšega,
- prvi pozdravi tisti, ki stopi v prostor,
- pozdravi tisti, ki prisede ali pristopi,
- ko vstopimo v javno ustanovo, trgovino, restavracijo, pozdravimo prvi.

4.2 BONTON NA SESTANKIH IN POSLOVNIH RAZGOVORIH

O poslovnem sestanku govorimo, kadar se trije ali več ljudi pogovarja o poslih. Mnogi tovrstni sestanki so neformalni in njihov namen je razmisliti o določenem problemu ali priložnosti, drugi pa so formalni in se sklicujejo redno z določenim namenom in dnevnim redom. Vsi poslovni sestanki so uspešnejši, če se prisotni držijo nekaterih jasnih pravil glede postopkov in bontona. Mnogi sestanki so predolgi, se ne držijo dnevnega reda ali so nesklepčni, ker eden ali več prisotnih ne upošteva teh pravil.

Neformalni sestanki so lahko vnaprej dogovorjeni, lahko pa so tudi brez priprave.

Formalni sestanki potekajo po rednem urniku, vodi jih izvoljeni predsednik, imajo vnaprej razdeljene zapisnike in dnevne rede.

Sklicatelj sestanka mora vedno ugotoviti, ali je sestanek potreben, za katere osebe je prisotnost nujno potrebna, prisotne pa je treba pritegniti, da bodo čim bolj tvorno sodelovali.

Pred sestankom je potrebno:

- narediti vabilo za sestanek s predvidenim dnevnim redom,
- vsak udeleženec mora v vabilu najti točko, v kateri bo s svojo prisotnostjo na sestanku sodeloval,
- na vsakem vabilu naj bo napisano, do kdaj bo sestanek predvidoma trajal, z vljudnostnim povabilom: "Veselimo se srečanja z vami",
- na vsakem vabilu je napisan sklicatelj,
- vabilo se pošlje vsaj teden pred sestankom,
- pred sestankom je treba poslati tudi gradivo, da bodo vabljeni poučeni o temi,
- za vsakogar pripraviti stol, na nikogar ne smemo pozabiti,
- če smo vabljeni in sestanku ne bomo prisostvovali, vsaj dan pred sestankom o tem obvestimo vodjo sestanka.

Ko se sestanek prične:

- izklopimo vse telefone,
- nihče ne sme predčasno zapustiti sestanka, če to ni nujno potrebno,
- nepovabljeni brez rednosti vodje sestanka nimajo vstopa na sestanek,
- bodimo vedno do minute točni, kot je na vabilu napisano, tudi če se sestajata le dve osebi,
- z zamujanjem ne kažemo svoje pomembnosti, ampak jo kažemo s svojimi idejami na sestanku ob spoštovanju drugih,
- na sestanku ne žalimo, podtikamo, kritiziramo in ne bodimo arogantni,
- sestanek zaključimo ob uri, ki je napisana na vabilu.

Po sestanku:

dostavimo zapisnik, kjer so napisane zadolžitve in datum dogovorjenih zadolžitev.

Držimo se rokov zadolžitve. Če nam ne uspe izpeljati naloge, za katero smo zadolženi, sporočimo to vodji sestanka in ga povprašajmo za nasvet.

Vodja dan pred sestankom pokliče zadolžene za naloge. Povpraša jih po izvedbi postavljenih zadolžitev.

5 PREGLED UREJENEGA DELOVNEGA MESTA

5.1 PRVI VTIS DELOVNEGA MESTA

Delovni prostor, v katerem delamo in sprejemamo stranke, je naša podoba, zato moramo poskrbeti za njegovo ličnost in funkcionalnost.

Delovni prostori morajo biti ustrezno vzdrževani, brez navlake, ki vsekakor ne spada v delovno okolje (steklenice s pijačo, vrečke s hrano in zelenjavo, rezervna obutev, obleka, škatle in svežnji starih spisov). Zato je potrebno odstraniti z delovnega mesta vse odvečne stvari. Delovno mesto ni prostor za uživanje ostro dišeče hrane (Dolinar 1995, str. 19).

5.2 UREJENOST POSLOVNIH IN DELOVNIH PROSTOROV

Delovni prostor ni le vir sredstev za življenje. Tudi zato je pomembno, da se v njem čim bolje počutimo. Delovno okolje vpliva na človekovo zbranost, učinkovitost, zagnanost in zadovoljstvo. Splača se potruditi in si ustvariti prijeten kotiček že zato, da se bomo v službi čim bolje počutili. Urejeni delovni prostori delujejo na stranke pozitivno in vzbujaajo poslovno zaupanje. Ugodno delovno okolje je namenjeno zaposlenim in obiskovalcem (Benedeti, 2006).

Urejenost delovnega mesta je zrcalna podoba naše osebnosti, naših navad in razumevanja ter odnosa do okolice. Nekaj osebnih stvari na delovnem mestu priča o tem, da imamo tudi svojo zasebnost in da nismo le brezosebno kolesce v stroju podjetništva.

Neurejen delovni prostor kaže na našo notranjo neurejenost in neurejenost podjetja ali organizacije (Trkovnik, 1994).

5.3 SPLOŠNE ZNAČILNOSTI DELOVNEGA PROSTORA

5.3.1 ČISTOČA IN SPLOŠNA UREJENOST

Vsaka ženska si prizadevala, da bo njen delovni kotiček čim lepši in prijetnejši – doma ali v službi. Pisarna mora imeti vse lastnosti delovnega prostora in ni zaželeno, da bi vanjo vnašali preveč domačnosti in sproščenosti. Čistoča in urejenost sta prva predpogoja za dober videz delovnega mesta in delovno disciplino. Čist prostor zaposlenim daje prijetnejše počutje, prav tako pa spodbuja njihov pozitiven odnos do dela. Če je delovni prostor čist, se bodo tudi obiskovalci bolj obzirno vedli. Neurejenost prostora spodbuja k še večji neurejenosti, kar vpliva na urejenost zaposlenih. Večina tajnic ima razvit čut za urejenost in skrbi za čistočo svoje in šefove pisarne, s tem pa prispeva k dobremu poslovnemu videzu celotnega podjetja.

5.3.2 SKRB ZA SOSEDNJE PROSTORE

Poleg svojega dela v pisarni mora tajnica poskrbeti tudi za hodnik, po katerem prihajajo in odhajajo stranke v direktorjevo pisarno.

Prav videz predsob in hodnikov je lahko dokaz, da bi morali v podjetju za boljšo organizacijo dela še marsikaj postoriti.

5.3.3 PISARNIŠKO POHIŠTVO IN OPREMA

Tudi pisarniško pohištvo in oprema zahtevata pozornost, kar pomeni, da ju je potrebno občasno tudi položčiti, kasneje pa tudi prezračiti pisarno. Polomljene dele je potrebno dati v popravilo. Zlomljene ključavnice in zakrivljeni ročaji delovnemu mestu ne dajejo nobenega estetskega videza. Obrabljeno ali poškodovano oblogo je treba čim prej popraviti ali jo zamenjati. Tudi zavese zahtevajo svojo pozornost, ko se umažejo. Poškodovane ali zlomljene telefone je potrebno čim prej zamenjati. V pisarni je potrebno redno vzdrževati pisalne stroje. Po končanem delovnem dnevu je osebni računalnik obvezno treba pokriti s prevleko.

5.3.4 DEKORACIJE

Marsikdaj so dobrodošle, saj poživijo monoton videz delovnih prostorov. Najlepše pa je, če je prostor okrašen s kakšno izvirno umetniško sliko ali grafiko.

5.3.5 RASTLINE

Še tako urejeni, brezhibni in moderni pisarni bo nekaj manjkalo, če v njej ne bo rož ali sobnih rastlin. Rastline ne poskrbijo samo za lepši prostor, ampak so tudi proizvajalke kisika in skrbijo za ustrezno vlažnost zraka, nekatere med njimi so celo

sposobne nevtralizirati škodljive snovi. Čistijo onesnažen zrak, absorbirajo in nevtralizirajo škodljive pline, požirajo škodljive delce, ki izhajajo iz kopirnih strojev in tiskalnikov. Pozitivno vplivajo na naše zdravje in počutje v pisarni ter zmanjšujejo stres, kar pomeni večjo storilnost in manjšo obolelost. Če imamo na voljo cvetlične lončke, jih razpostavimo v dele pisarne, kjer je praznina, vendar ne tako, da pisarna daje vtis pragozda. Rastline ne smejo zakrivati očesnega stika s stranko ali sodelavcev. Tudi direktorju bo v zadovoljstvo razcvetena lončnica ali naravno zelenje v delovnem prostoru. Vsekakor pa je pri izbiri cvetja treba upoštevati tudi videz delovnega prostora, pohištvo, dekorativne elemente, zavese, grafikone. Izbrane rastline je potrebno skrbno negovati. Na srečo večina žensk zna ceniti lepote rastlinskega sveta, zato bodo tudi skromno opremljeni pisarniški prostori delovali bogato, če jih bomo okrasili z naravnimi in ne umetnimi rastlinami – s cvetočimi ali z listnatimi.

5.3.6 BARVE NA DELOVNEM MESTU

So pomemben del pisarniškega sloga in splošne podobe, po drugi strani prispevajo k boljšemu počutju in storilnosti zaposlenih. V pisarni je poleg svetlobe pomembna tudi barva sten, opreme in pisarniškega pohištva. Tople barve (rdeča in rumeni odtenki) naredijo prostor prijetnejši in bolj domač, hladne barve (modra) pa dajo prostoru resnejšo in manj osebno podobo. Zelena in modra barva delujeta pomirjevalno, rdeča, oranžna in rumena pa spodbujevalno. Z intenzivnostjo barv in številom odtenkov ne smemo pretiravati. Poskrbeti moramo, da naravna svetloba pravilno osvetljuje delovno mizo, saj stranke vedno najprej opazijo osvetlitev delovnih prostorov.

Barve sten in opreme naj bodo svetle, pastelne, najboljše nevtralne. Delovati morajo pomirjajoče. Svetle barve se nam v prostoru odmikajo ter razširijo prostor, temne barve pa se nam zdijo vsiljive, utesnjujoče in zožujejo prostor. Zagotovljena mora biti usklajenost barv tal, okrasnih predmetov, sten in pohištva. Ker se v pisarnah dnevno odvija dejavnost, ki zahteva močno koncentracijo in živčni napor, je barvam nujno potrebno posvetiti posebno pozornost.

5.3.7 ZRAK

Zrak je za človeka nepogrešljiv dejavnik, saj lahko živi pri nizko določeni telesni temperaturi, ki jo vzdržuje konstantno, kajti stalna telesna temperatura zagotavlja optimalno hitrost biokemičnih reakcij.

Temperaturi zraka v pisarni naj se giblje v razponu od 19° C do 20° C. Če imamo v pisarnah klimatske naprave, lahko stalno vzdržujemo enako temperaturo, če pa nimamo takšnih naprav, bo temperatura v pisarnah okrog 20° C - 22° C, poleti pa tudi več kot 25° C. (Velikanje 2007)

5.3.8 OSVETLITEV

Osvetlitev delovnega mesta je prvi pogoj za varno in uspešno delo. Neustrezna osvetlitev delovnega mesta otežuje delo, vpliva na celoten organizem in s tem na človekovo počutje. Če dlje časa delamo v neustrezno osvetljenem delovnem prostoru, lahko nastanejo trajne posledice oziroma poškodbe vida (utrujenost, zaspanost, nezbranost, slabitev volje do dela, bolečine v očeh, razdražljivost pri delu). Delovno mesto v pisarni mora biti oblikovano tako, da viri svetlobe (kot so okna, svetilke ali druge svetlobne odprtine in svetleče površine) ne povzročajo neposrednega bleščanja ali motečega zrcaljenja na zaslonu. Po predpisih mora biti osvetlitev v delovnih prostorih dnevna in umetna. Umetna osvetlitev lahko občasno dopolni ali nadomesti dnevno v slabih zunanjih osvetlitvenih razmerah ali pri delu ponoči. Ker morajo biti delovni prostori vsaj del dneva osvetljeni kombinirano z dnevno in umetno svetlobo, je potrebno paziti na pravilno smer, porazdelitev, osvetljenost in barvo umetne osvetlitve pri kombinaciji z dnevno osvetlitvijo. Z umetno osvetlitvijo dopolnjujemo naravno. Dodatna osvetlitev mora biti tako močna, da dela in naloge opravljamo brez napenjanja oči. Barva umetne svetlobe se mora ujemati z barvo naravne osvetlitve.

Najustreznejša je dnevna (naravna) svetloba ali umetna razsvetljava, ki daje svetlobo, čim bolj podobno naravni svetlobi. Pri opremljanju delovnih mest je priporočljivo upoštevati, da je za zaposlenega človeka najugodnejše, če osvetlitev prihaja z vrha z leve strani, pa naj bo umetna ali naravna. (Velikanje 2007)

5.3.9 HRUP

Moti, obremenjuje, je nadležen, škodljivo vpliva na zdravje in je celo vzrok za poškodbe. Je vsak neprijeten zvok, ki kvarno vpliva na počutje in zdravje ljudi, zmanjšuje delovno zmožnost in pazljivost. S hrupom se srečujemo na vsakem koraku: doma, na ulici, na delovnem mestu. V pisarniških prostorih hrup ni tolikšen, da bi povzročal okvare sluha, velikokrat pa zmanjšuje koncentracijo in delovno storilnost. Prav zaradi tega se ergonomija posveča tem šumom, ki zaposlenemu človeku povzročajo neprijetnosti, razdražljivost in motnje. (Velikanje 2007)

5.3.10 SEVANJE

Beseda "sevanje" vzbuja pri večini ljudi nelagodje, strah, paniko ali neprijeten občutek. Ob tej besedi pomislimo na nekaj nedoločljivega, nezaznavnega, na nekaj, kar vpliva na naše zdravje in kliče po nesreči. Največja nevarnost sodobnega časa pri delu z računalnikom je zagotovo elektromagnetno sevanje računalniškega zaslona, ki vpliva na pospešen razvoj bolezni. V pisarni se mu izognemo že s tem, če:

- na delovnem mestu nimamo ob sebi spleta kablov,

- smo od električnih aparatov oddaljeni vsaj en meter,
- uporabljamo računalnike, katerih ekran oddaja manj sevanja,
- odstranimo laserske tiskalnice in kopirne stroje iz svoje pisarne ter jih postavimo v drug prostor z oknom, ki ga večkrat odpremo oziroma prezračimo,
- čim manj uporabljamo mobilni telefon.

Če bi pri delu upoštevali vsaj nekaj teh dejavnikov, bi bolj pazili na svoje zdravje in bi se veliko bolje počutili (Velikanje 2007).

6 ERGONOMIJA V PISARNI

6.1 KAJ JE ERGONOMIJA?

Beseda ergonomija izhaja iz grških besed ERGON, ki pomeni DELO, in NOMOS, ki pomeni načelo ali ZAKON. Njen pomen je prvi opredelil poljski učenjak, filozof in naturalist Wojciech Jastrzebowski, ki je ergonomijo opisal kot »znanost o delu«.

Ergonomija je veja znanosti o človeških sposobnostih (navadah), omejitvah lastnih človeških pravic in ostalih človeških značilnosti, ki so primerne, ustrezne za ustvarjanje in oblikovanje. Ergonomično oblikovanje je veda o sestavi orodij, strojev, sistemov, nalog, dela in okolja za varno udobno in učinkovito človeško uporabo. "

Oblikovanje zajema človeške navade, pogosto naredi človekovo delo bolj produktivno, učinkovito, varno in zanesljivo. Omenjeni faktorji združujejo ideje za firme, ki prenašajo ergonomske principe v oblikovanje, na njihova delovna mesta in oblikovanje njihovih lastnih produktov.

Ergonomija je znanstvena disciplina, ki je zanesljiva, potrebna in koristna pri razvijanju delovnih procesov. Ergonomska znanja so pomembna tudi za konstrukcijo delovnih prostorov in opreme v pisarnah, saj vemo, kako pomembni sta za počutje, zdravje človeka in njegovo storilnost pisarniška oprema (stol, miza, računalnik) in urejenost prostora.

6.2 DELITEV ERGONOMIJE

Ergonomija povezuje več znanstvenih področij, ki jih usmerja v enoten cilj, v cilj uspešnega in humanega dela:

- oblikovanje prostora in objektov v prostoru,
- antropometrična merjenja – antropometrija,
- vplivi okolja,
- interakcija človeka, stroja in okolja,
- motivacija,
- delovni čas,
- utrujenost,
- odmor med delom,
- varnost pri delu (Brejc, 2000).

6.3 ERGONOMSKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Z ergonomsko ureditvijo delovnega mesta skušamo delo čim bolj prilagoditi človekovim fizičnim in psihičnim lastnostim ter zmanjšati oziroma preprečiti morebitne škodljive učinke na zdravje.

Za zdravo in prijetno delo je odločilnega pomena pravilno urejeno in organizirano delovno mesto. Biti mora dovolj prostorno, zračno, svetlo in udobno. Poskrbeti moramo za razsvetljavo, ki daje kontrast med monitorjem in okolico. Razsvetljava mora dati dovolj svetlobe in ne sme negativno vplivati na vid uporabnika. Hrup naj ne moti zbranosti in jezikovnega sporazumevanja (Sušnik, 1992).

Pri oblikovanju delovnih mest upoštevamo naslednja področja:

6.3.1 ANTROPOMETRIČNO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Njegov cilj je prilagoditev elementov delovnega mesta telesnim meram človeka. Z antropometričnim oblikovanjem delovnih mest se zmanjšajo obremenitve mišic, skeleta in krvnega obtoka delavca, kar dolgoročno zmanjša verjetnost pojava poklicnih bolezni in celo invalidnosti.

6.3.2 PSIHOLOŠKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Ta zagotavlja delavcu prijetno okolje. Še tako majhne spremembe v delovnem okolju lahko močno vplivajo na počutje zaposlenega, blažijo padec koncentracije in motivacije za delo ter sproščajo napetosti zaradi monotonosti dela.

6.3.3 EKOLOŠKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Tudi ekološki dejavniki vplivajo na storilnost in počutje zaposlenih. Pri delu se pojavljajo obremenitve zaradi dejavnikov okolja, to je toplotnih dejavnikov, razsvetljave, hrupa, fizičnih obremenitev in sevanja. Ekološko oblikujemo delovna mesta tako, da so obremenitve iz okolja čim manjše.

6.3.4 FIZIOLOŠKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Obsega prilagajanje metod dela človeškemu telesu. Gre za oblikovanje delovnih mest, ki omogočajo najugodnejše zajemanje vidnih in slušnih informacij kakor tudi informacij, ki jih človek dobi s tipom.

6.3.5 ORGANIZACIJSKO OBLIKOVANJE DELOVNIH MEST

Namen tovrstnega oblikovanja delovnih mest je prilagajanje delovnega časa biološkemu dnevnemu nihanju učinka z organizacijo režima in usposabljanja za delo. Sem spada opredelitev posameznih nalog ter ureditev ljudi in delovnih priprav.

6.4 ERGONOMSKO OBLIKOVANJE DELOVNEGA MESTA

Ergonomično osveščeno podjetje ve, da je pravilna izbira pohištva velikega pomena za zdravo in učinkovito delovno okolje. Delovno mesto naj bo funkcionalno, fleksibilno, ergonomsko, oblikovalsko domišljeno in ne nazadnje tudi ekonomsko upravičeno. Zelo pomembno je ergonomsko oblikovanje pisarniške mize in stola. Za zdravo delo v pisarni je predvsem pomembno ergonomsko prilagojeno pohištvo, kar pomeni, da se mora prilagajati telesu, naj bo moderno, ekonomično in praktično. Namen oblikovanja pisarne kot delovnega mesta je zmanjšati napore, ki jih delo od zaposlenih zahteva, hkrati pa tudi zmanjšati izgube materiala in dragocenega časa. K zbranemu in udobnejšemu delu v pisarni vsekakor pripomore ergonomično pohištvo.

6.4.1 PISARNIŠKI STOL

Ergonomično je tudi sedenje pred računalnikom, kadar lahko ob vzravnani drži in pravokotnem upogibu kolen stopala plosko položimo na tla, hkrati pa imamo komolce upognjenih rok v višini tipkovnice. Kadar kupujemo oziroma izbiramo stol, moramo biti pozorni, da naslonjalo daje oporo srednjemu in spodnjemu delu hrbtenice.



Slika 3: Stol po meri človeka

Vir: Leila, 2009

Ergonomsko pravilno oblikovan stol se mora prilagajati telesu in njegovim gibom tako, da je medenica pravilno podprta, drža hrbtenice pa sproščena in naravna. Sedež in hrbtni naslon (oblazinjeni del) mora biti iz naravnih materialov, ki omogočajo kroženje zraka in odvajanje toplote.

Priporočljivo je uporabljanje mehanizma za dviganje, spuščanje in nagibanje sedeža in hrbtne naslona.

Značilnosti ergonomičnega stola:

- možnosti nastavitve ustrezne višine sedala in naslonjala,
- globina sedala, nagibi naslonjala in sedala,
- nastavitve vseh možnosti delovnega stola mora biti preprosta, hitra in zanesljiva,
- še pri najboljšem ergonomsko oblikovanem stolu ne smemo pozabiti, da noben sedeč položaj ni dober za daljše obdobje.

6.4.2 PISARNIŠKA MIZA

Dobro oblikovana mize je miza, ki se mora prilagajati človeku in ne ravno obratno, da se mora človek prilagajati, da bi lahko delal za mizo. Ergonomska načela oblikovanja delovnih sistemov določajo, da mora imeti človek možnost spreminjati svojo držo med sedečo in stoječo.

Strokovnjaki s področja ergonomije priporočajo spremembe drže 2 do 4 (krat) na uro. Pri tem naj ne bi stali več kot 20 minut. Izogibati se moramo dolgotrajnemu statičnemu sedenju in tudi stanju.

Višina mize se mora prilagajati stolu in mora biti zmeraj prilagojena posamezni nalogi.

Priporočljiva višina mize za odrasle je med 72 in 75 cm, pri delu s tipkovnico pa se priporoča nekoliko nižja miza.

Lastnosti ergonomične mize so:

- miza mora imeti nastavljivo višino, možnost prilagajanja velikosti uporabnika,
- globina mize mora biti takšna, da je zaslon oddaljen od oči približno 50 cm,
- zaslon naj ne sega čez zadnji rob mize, zato mora biti miza dovolj velika,
- višina mize naj bo primerno visoka ali naj vsebuje nastavljiv podstavek za tipkovnico in miško. Višina naj bo takšna, da je drža rok pravilna (kot 90° v komolcu), pred tipkovnico mora biti na mizi vsaj 8 cm prostega prostora za oporo dlanem,
- prostor za noge naj bo dovolj širok in globok,
- višino mize prilagodimo tako, da lahko obe nadlakti počivata na mizi,
- poskrbimo, da imamo dovolj prostora pod mizo in da se lahko z nogami prosto gibljemo,
- ko beremo ali pišemo, nekoliko dvignimo mizo, saj tako delo zahteva večji napor za oči kot delo s tipkovnico.
- poskrbimo, da kabli ne visijo prosto z mize, saj nas lahko v veliki meri ovirajo. Tako je tudi lažje čistiti prostor, saj čiščenje pripomore k dobri klimi v prostoru.

Sodobnejše pisarniške mize imajo zaobljeno obliko, ki pri delu omogoča lažje gibanje, ter hitrejši in bolj prilagodljiv dostop do vseh pripomočkov, ki jih potrebujemo pri delu. Miza mora biti stabilna tudi v primeru, ko izvlečemo vse predale. Ne sme imeti ostrih vogalov in robov. Vedno bolj uporabni so premakljivi predalniki, nameščeni pod mizo, ki jih lahko uporabljamo tudi kot odlagališče dokumentov.

Paziti moramo, da imamo na mizi samo tiste stvari in pripomočke, ki jih potrebujemo, da miza ne postane prostor odlaganja.

Miza poslovnega sekretarja naj bo urejena in praktična, ker je tudi to odraz našega spoštovanja do dela.



Slika 4: Ergonomsko oblikovana pisarniška miza
Vir: 2-Windows Internet Explorer, 2009

6.4.3 RAČUNALNIK

Z ergonomsko ureditvijo računalniškega delovnega mesta skušamo delo čim bolj prilagoditi človekovim fizičnim in psihičnim lastnostim ter zmanjšati oziroma preprečiti morebitne škodljive učinke na zdravje.

Zdravo in prijetno delo ob računalniku moramo zadostiti z vnaprej pravilno opremljenim prostorom, izbiro prave opreme, njenim razporedom in organizacijo dela.

Prenosni računalniki običajno niso ergonomsko ustrezni za dolgotrajnejše delo, ker pri tem trpijo zapestja, roke, ramena in tudi hrbet. Pri prenosnem računalniku je težko nastaviti primerno oddaljenost in naklon zaslona glede na smer gledanja. Pri uporabi prenosnih računalnikov je priporočljivo, da uporabljamo dodatno opremo, (nosilec in ločena tipkovnica).

6.4.4 ZASLON

Zaslon je med računalnikom in uporabnikom edina prava povezava. Je edini del računalniške opreme, ki je neposredno povezan z uporabnikom in vpliva na njegovo počutje.

Da se izognemo glavobolom, utrujenosti in pekočim očem, moramo zaslon pravilno namestiti. Zaslon namestimo naravnost pred sebe, oddaljen za dolžino roke, v višini oči. Pri zaslonu je pomembno, da je nastavljiv po višini in nagibu, da ga lahko premikamo v vodoravni in navpični smeri in je vrtljiv.

Barvni ton zaslona naj se sklada s preostalim pisarniškim okoljem. Zaslon postavimo v položaj, kjer drugi predmeti ne bodo ovirali pogleda nanj. Črne črke na belem ozadju so najprimernejše, njihova velikost pa nastavljiva vsakemu uporabniku posebej, sicer pa tako, da ustrezajo našim očem. Umetna svetloba naj bo čim bolj podobna dnevnici.



Slika 5: 24" LCD zaslon

Vir: http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Ergonomija_in_varstvo_pri_delu-Belic_Korosec_Zeleznik.pdf

Lastnosti dobrega zaslona:

- dober zaslon se mora prosto vrteti in nagibati v skladu s potrebami operaterja,
- ohišje zaslona naj bo barvno usklajeno z ostalimi elementi delovnega okolja in brez odbojnega bleska in odsevov, ki bi lahko povzročali nelagodje,
- ima naj visoko grafično ločljivost, znaki na zaslonu morajo biti dobro opredeljeni in jasno oblikovani.

6.4.5 TIPKOVNICA

Zelo pomembno je, kako tipkamo, saj sicer pride do poškodb, ki so večkrat povezane tudi z uporabo tipkovnice. Eden od dejavnikov, za katere zdravniki pravijo, da vodijo do poškodb zaradi ponavljajočih se gibov, je sila, s katero pritiskamo na tipkovnico. Na odmore med tipkanjem ne smemo pozabiti. Zato naj bo tipkovnica pri zaslonu ergonomska, kar pomeni, da mora biti pregledna, dobro čitljiva, taka, ki omogoča, da bo delo čim manj utrujajoče in brez napak. Tipkovnica in zaslon morata biti ločena.

Tipkovnica mora biti stabilna in ne sme drseti. Višina tipkovnice, ki je merjena na srednji vrsti črk, ne sme presegati 30 milimetrov. Če želimo tipkovnico premikati in prilagajati, to ne sme biti omejeno s sredstvi priključitve in z dolžino kabla.

Tipkovnica naj bo svetle barve, brez leska, tipke in simboli na tipkah morajo biti jasno označeni in razpoznavni. Klasična, najbolj pogosto uporabljena tipkovnica, zaradi prisilne drže preveč obremenjuje dlani in roke.



Slika 6: Deljena tipkovnica

Vir: Habinc, 2004

6.4.6 MIŠKA

Računalniška miška, naprava za vnašanje podatkov, nam lahko povzroči bolečine v dlani ali celo vnetje sklepnih ovojníc. Pomembno je, da nam miška udobno leži v dlani in ustreza velikosti roke. Na tržišču lahko izbiramo miške za velike ali majhne roke, za desničarje ali levičarje. Tipke na miški naj bodo lahko dosegljive in lahko uporabne. Paziti moramo, da bo cela dlan, od dlanskih blaziníc do konice prstov, ležala na miški čim bolj ravno, celotna podlaket pa naj leži na pisalni mizi. Potreben je tudi dober stik med miško in podlago, zato podlage za miško ne položimo na kup papirja.

Podjetja, ki skrbijo za ergonomijo pri proizvodnji svojih izdelkov za širšo populacijo, so razvila vertikalno ergonomsko miško, pri kateri je uporabnikova roka v

nevtralnem položaju in tako je manj možnosti za sindrom zapestnega kanala (Velikanje 2007).



*Slika 7: Ergonomične miške držijo roko v bolj nevtralnem položaju
Vir: Evoluent VerticalMouse 3 Rev 2 Ergonomic Mouse, 2009*

7 METODOLOŠKI PRISTOP RAZISKOVANJA

Za pridobitev podatkov, ki smo jih potrebovali v raziskavi, smo izbrali pisno obliko anketnega vprašalnika, ki smo ga razdelili na dva dela.

V prvem delu smo zajeli trditve, ki se nanašajo tako na osebno urejenost kot tudi na urejenost delovnega mesta, saj nas je zanimalo, koliko anketiranci vedo o osebni urejenosti ter urejenosti delovnih mest. Anketiranci so se do trditev iz prvega sklopa opredelili s pomočjo petstopenjske Likertove lestvice (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – delno se strinjam, 4 – se strinjam, 5 – povsem se strinjam).

V drugem delu smo zajeli vprašanja zaprtega tipa, predvsem s področja prvega vtisa ter dejavnikov, ki vplivajo na našo samopodobo. Zadnja tri vprašanja pa se nanašajo na podatke o anketirancih (zanimali so nas spol, starost in izobrazba).

Na anketni vprašalnik je odgovorilo vseh 42 anketirancev.

Zbrane podatke smo analizirali, jih statistično obdelali ter s pomočjo grafikonov slikovno prikazali.

8 RAZLAGA ANALIZE STANJA UREJENOSTI PRI LJUDEH

Tabela 1: Struktura anketiranih po spolu, starosti in strokovni izobrazbi v številu in odstotkih

Zap. št.	Splošni sociometrični podatki	Število, odstotek
1.	spol	ženski: 90 % (38) moški: 10 % (4)
2.	starost	pod 20: 0 % (0) 21-30: 10 % (4) 31-40: 19 % (9) 41-50: 52 % (22) 51-60: 19 % (7) nad 60: 0 % (0)
3.	izobrazba	osnovna: (1) poklicna: (0) srednja: 31 % (14) višja: 31 % (12) visoka, univerzitetna: 31 % (13) specializacija ali magisterij: 5 % (2) doktorat: (0)

Iz tabele je razvidno, da je v anketi sodelovalo 42 oseb različnih starostnih skupin, v javnem sektorju, ki se dnevno srečujejo s poslovnimi sekretarji. Kot je razvidno iz tabele, je v anketi sodelovalo 38 žensk, kar predstavlja 90% anketiranih in 4 moški, kar predstavlja 10% vseh anketiranih.

Analiza trditev, ki se nanašajo na pomen urejenosti ljudi in delovnih mest

Pri trditvah so anketiranci lahko izbirali odgovore po lestvici z naslednjimi pomembnostmi:

- 1 - sploh se ne strinjam,
- 2 - se ne strinjam,
- 3 - delno se strinjam,
- 4 - se ne strinjam,
- 5 - povsem se strinjam.

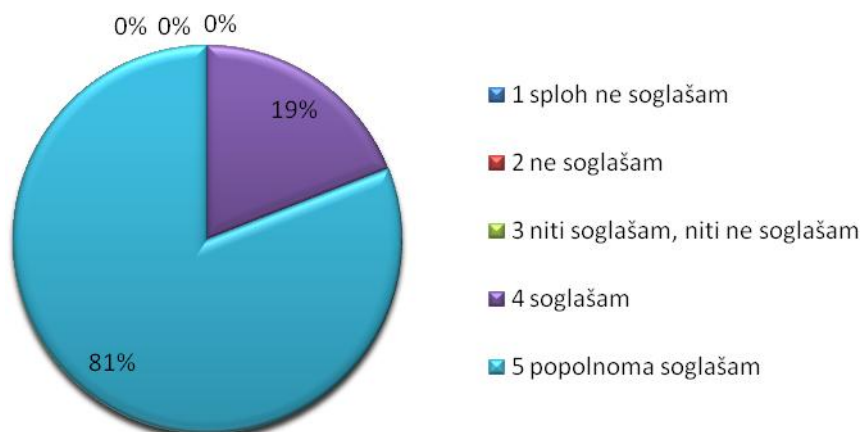
Iz razpredelnice je razvidno, da so se anketiranci najbolj strinjali s trditvijo »Vsak zaposleni oziroma posameznik mora poskrbeti za svoj zunanji videz, prav tako pa tudi za videz urejenega delovnega mesta« in s trditvijo »Nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju daje dober zgled«.

Tema dvema sledi trditev »Nered povzroča zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo« s 4,5 %, nato trditev »Zavedati se moramo, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas« s 4,3 %, nato trditev »Urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje« s 4,2 %, potem trditev »Ergonomsko oblikovano delovno mesto vključno z izbrano pisarniško opremo so pogoj za uspešno in dobro delo« s 3,9 %, sledi ji trditev »Pomanjkanje odločnosti in samozavesti, ki postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto« s 3,5 % in na koncu še trditev »Barve, ki nas obdajajo o nas ne povedo kakšno je naše počutje in zdravje s. 3 % anketiranih.

Ugotovimo lahko, da se anketiranci strinjajo, da mora vsak zaposleni oziroma posameznik poskrbeti za svoj zunanji videz, prav tako pa tudi za urejenost delovnega mesta. Pomembno je, da novozaposleni ob nastopu službe dobijo dober vtis o nadrejenih in ostalih zaposlenih v podjetju. Manjše število anketirancev pa podpira naslednje trditve:

- Zavedati se moramo, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas.
- Urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje.
- Nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju daje dober zgled.
- Ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, je pogoj za uspešno in dobro delo.
- Pomanjkanje odločnosti in samozavesti postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto.
- Barve, ki nas obdajajo, o nas ne povedo, kakšno je naše počutje in zdravje.

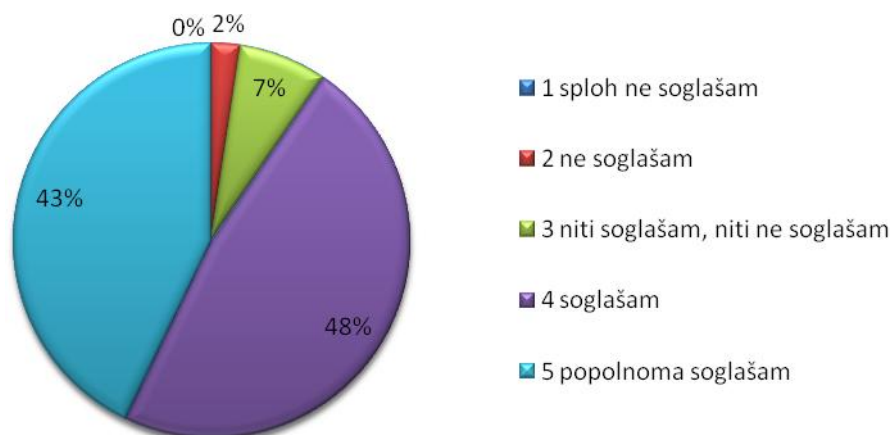
Graf 1: Vsak zaposleni oziroma posameznik mora poskrbeti za svoj zunanji videz, prav tako pa tudi za urejenost delovnega mesta



Ugotovitev pri 1. trditvi:

Večji del anketiranih (81 %) se strinja, da mora vsak posameznik oziroma zaposleni poskrbeti za svoj zunanji videz, prav tako pa tudi za urejenost delovnega mesta, kjer preživi veliko svojega časa.

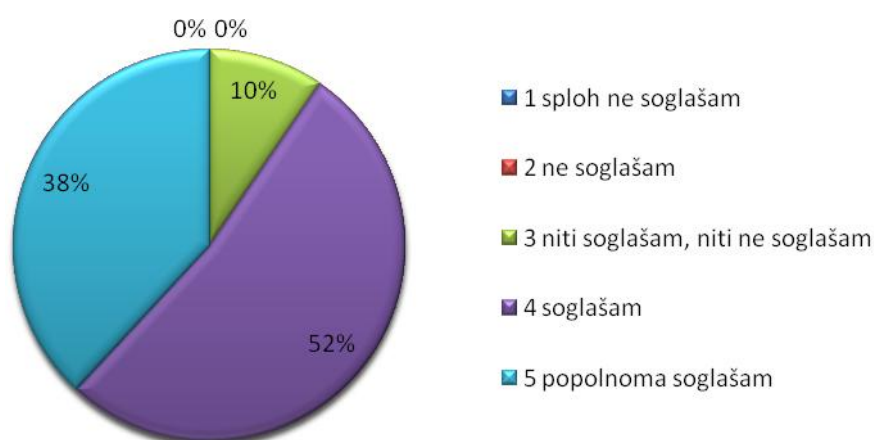
Graf 2: Zavedati se moramo, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas



Ugotovitev pri 2. trditvi:

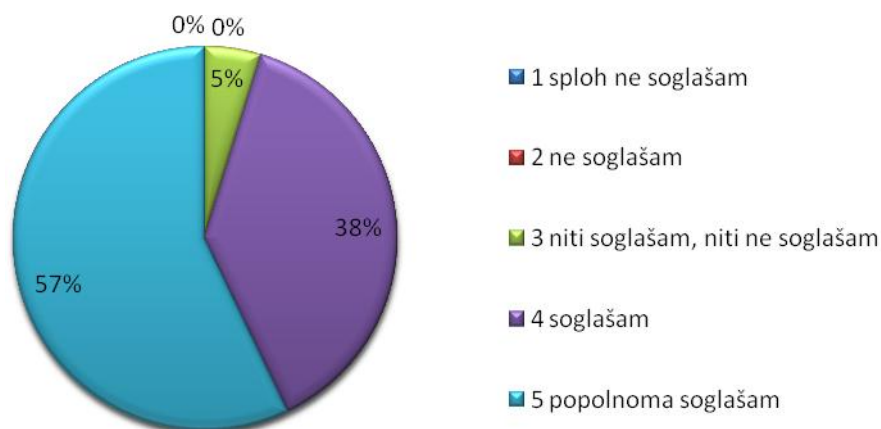
Polovica (48 %) anketiranih kaže, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas. Še skromnejša obleka na človeku poskrbi za videz in prav gotovo naredi boljši vtis, kot pa elegantnost in eleganca malomarneža, ki je povrh vsega še domišljjav.

Graf 3: Urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje

**Ugotovitev pri 3. trditvi:**

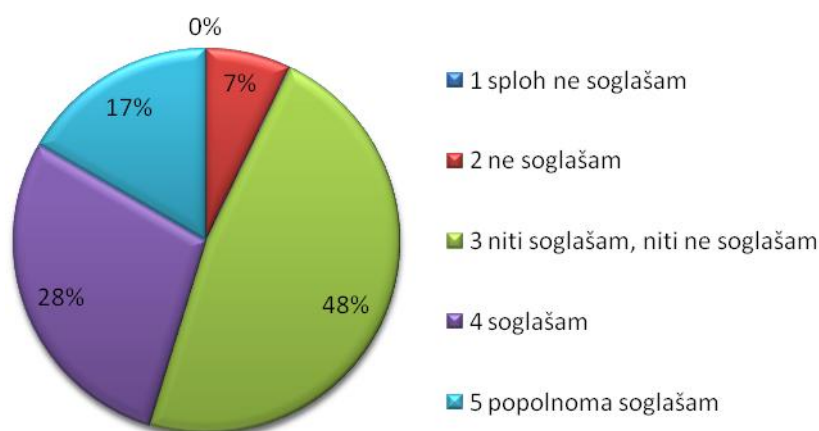
Več kot polovica anketiranih se strinja s trditvijo, da urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje, ne nazadnje pa tudi na dobro oziroma uspešno komunikacijo.

Graf 4: Nered povzroča zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo

**Ugotovitev pri 4. trditvi:**

Nepotrebna navlaka in predmeti, ki ne spadajo v delovni prostor, povzročajo zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo. Večina anketiranih (57 %) se je s trditvijo povsem strinjala, 38 % se jih strinja, 5 % pa se jih s trditvijo strinja le delno.

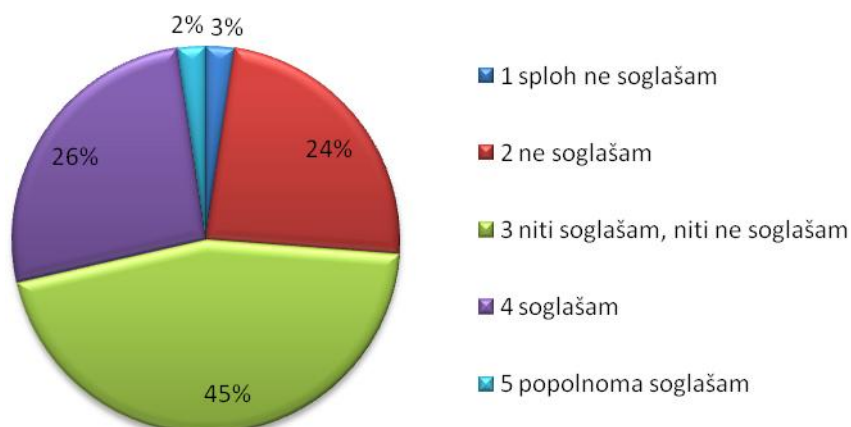
Graf 5: Pomanjkanje odločnosti in samozavesti postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto



Ugotovitev pri 5. trditvi:

Skoraj polovica anketiranih (48 %) se delno strinja, da pomanjkanje odločnosti in samozavesti postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto, 28 % se jih strinja, 17 % se jih povsem strinja, ostalih 7 % anketiranih se s trditvijo ne strinja.

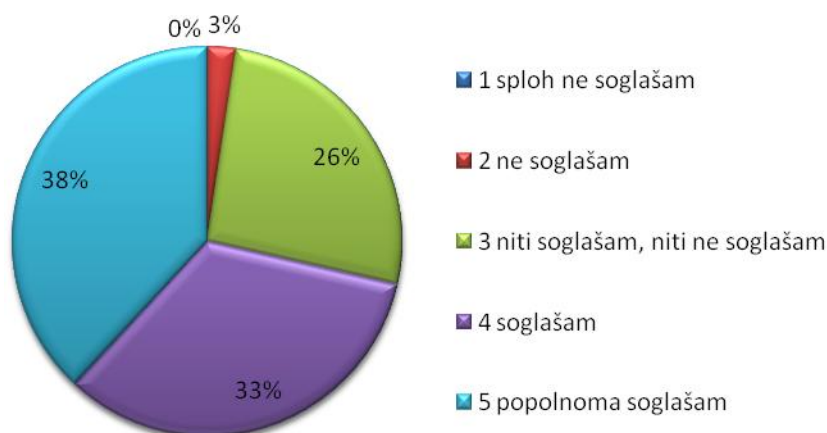
Graf 6: Barve, ki nas obdajajo, o nas ne povedo, kakšno je naše počutje, zdravje



Ugotovitev pri 6. trditvi:

Večji del anketiranih se strinja oziroma potrjuje trditev, da barve, ki nas obdajajo, o nas ne povedo, kakšno je naše počutje in zdravje.

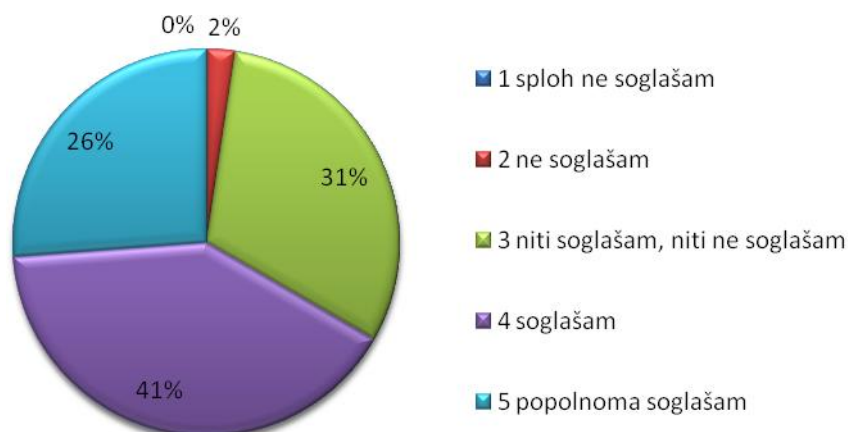
Graf 7: Nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju daje dober zgled



Ugotovitev pri 7. trditvi:

38 % anketiranih je mnenja, da je nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju dober zgled novozaposlenim. Tako urejeni odnosi med zaposlenimi so le v pomoč vsem uslužbencem, da brez težav sledijo delu in nalogam v posameznih enotah.

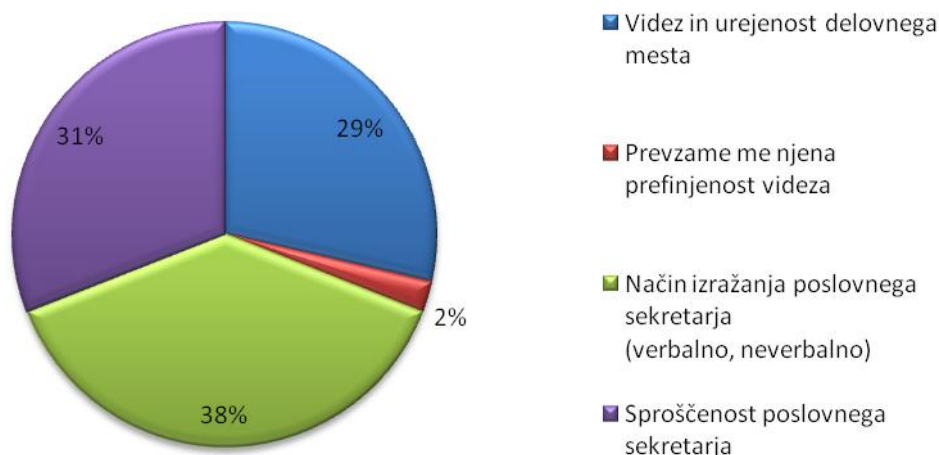
Graf 8: Ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, je pogoj za uspešno in dobro delo



Ugotovitev pri 8. trditvi:

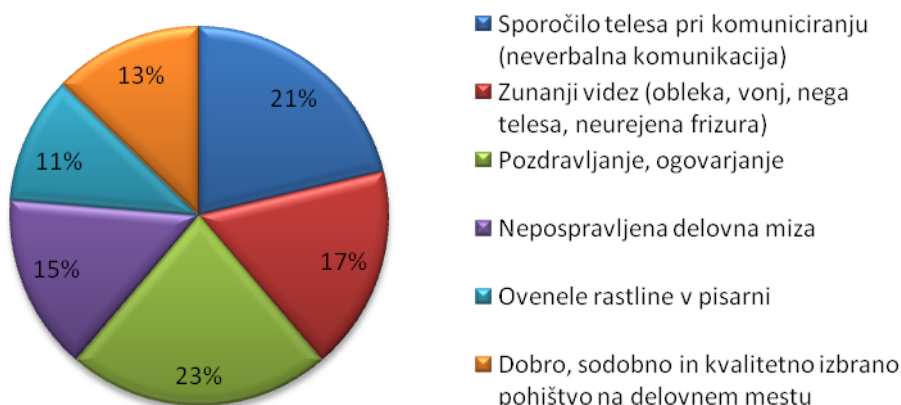
Manj kot polovica anketiranih se strinja, da je ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, pogoj za uspešno in dobro delo, saj z ergonomsko ureditvijo delovnega mesta skušamo delo čim bolj prilagoditi človekovim fizičnim in psihičnim lastnostim ter zmanjšati oziroma preprečiti morebitne škodljive učinke na zdravje.

Graf 9: Na kaj ste pozorni, ko vstopite v pisarno poslovnega sekretarja?

**Ugotovitev k 9. grafu:**

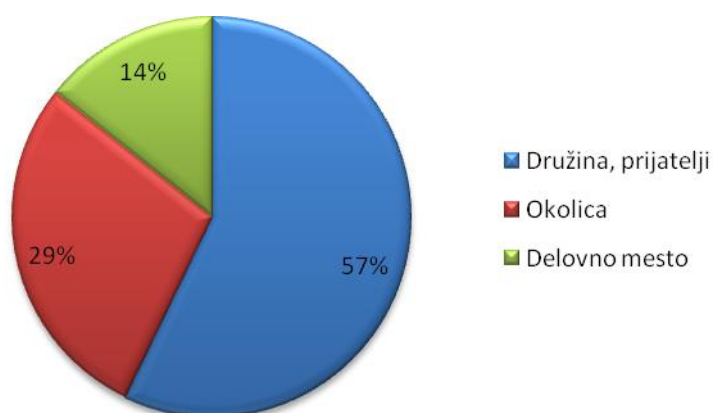
Zanimiv je prikaz števila anketiranih glede na pozornost, ko vstopijo v pisarno pisarniškega referenta. 38 % anketiranih je pozornih na način izražanja, 31 % na sproščenost, 29 % na videz in urejenost delovnega mesta, samo 2 % anketiranih pa na prefinjenost.

Graf 10: Kaj na vas naredi prvi vtis?

**Ugotovitev k 10. grafu:**

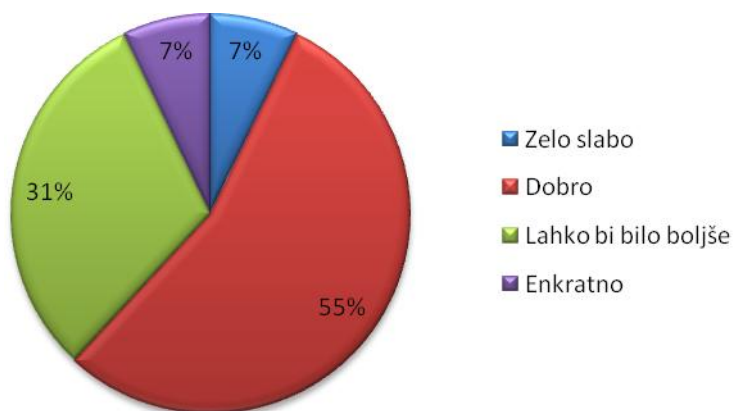
Anketirani so s 23 % potrdili, da je pozdravljanje in ogovarjanje eden prvih dejavnikov bontona, kar 21 % so anketirani namenili sporočilu telesa pri komuniciranju, sledijo zunanji videz, nepospravljena delovna miza, dobro, sodobno in kvalitetno izbrano pohištvo na delovnem mestu, na 11 % anketiranih pa naredijo vtis oveneke rastline v pisarnah.

Graf 11: Kateri dejavniki vplivajo na vašo samopodobo – urejenost?

**Ugotovitev k 11. grafu:**

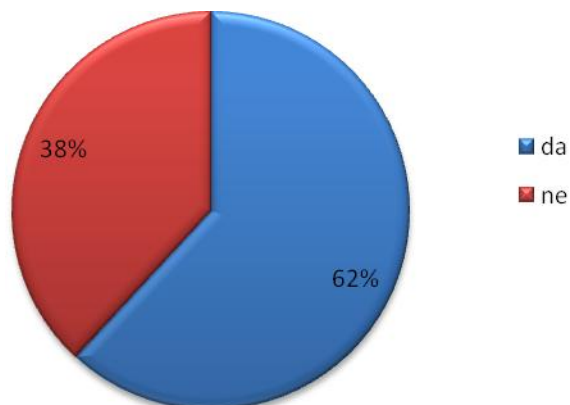
Na večino anketiranih vplivajo družina in prijatelji, in sicer 57 %, okolica na 29 %, delovno mesto pa na 4 %.

Graf 12: Kako je v vašem delovnem okolju poskrbljeno za dobro počutje?

**Ugotovitev k 12. grafu:**

Pri večini anketiranih (55 %) je za dobro počutje na delovnem okolju dobro poskrbljeno, 31 % jih meni, da bi bilo lahko boljše poskrbljeno, 7 % jih meni, da je za dobro počutje zelo slabo poskrbljeno, prav toliko jih tudi meni, da je za dobro počutje enkratno poskrbljeno.

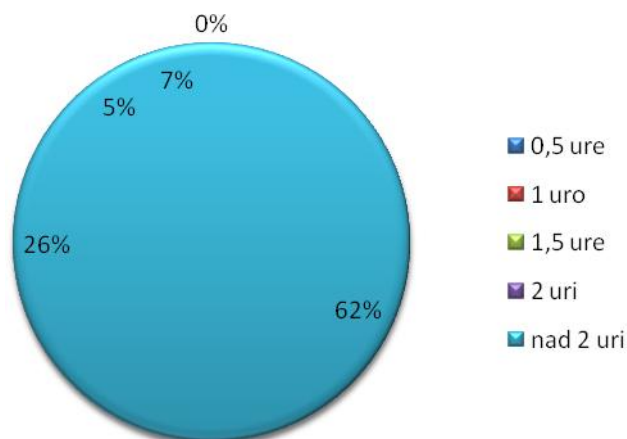
Graf 13: Ali mislite, da bi v javnih zavodih morali sprejeti Pravilnik o bontonu oziroma kulturi oblačenja?



Ugotovitev k 13. grafu:

Večina anketiranih (62 %) meni, da bi bilo potrebno sprejeti tak pravilnik, 38 % pa jih meni, da takega pravilnika ne potrebujemo.

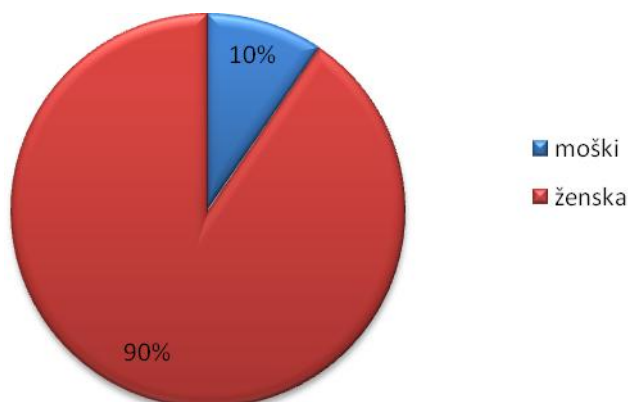
Graf 14: Koliko časa porabite na dan za sebe, da ste videti urejeni?



Ugotovitev k 14. grafu

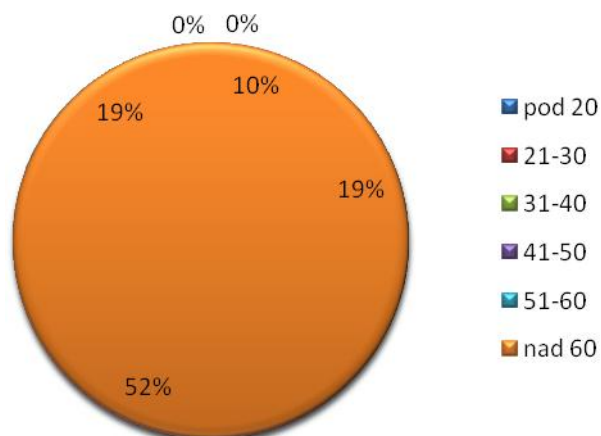
Iz zgornjega grafa lahko razberemo, da kar 62 % anketiranih porabi za svojo urejenost pol ure, 26 % eno uro, 7 % 2 uri, le 5 % pa svoji urejenosti nameni eno uro in pol.

Graf 15: Spol anketiranih

**Ugotovitev k 15. grafu:**

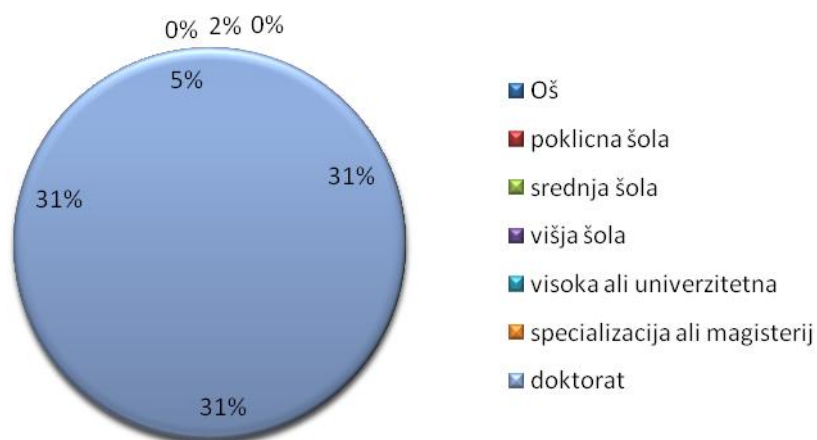
Prikaz anketiranih glede na spol kaže večinski delež (90 %) žensk v primerjavi z moškimi (10 %).

Graf 16: Starost anketiranih

**Ugotovitev k 16. grafu:**

Največ (52 %) jih je v starostni kategoriji od 41 do 50 let, enako število anketiranih (19 %) je v starostnih skupinah od 31 do 40 in od 51 do 60 let, najmanj (le 10 %) pa iz starostne kategorije od 21 do 30 let. V starostnih kategorijah pod 20 let in nad 60 let ni bilo nobenega anketiranega. Reprezentativen podatek kaže, da je največ anketiranih starih od 41 do 50 let.

Graf 17: Izobrazba anketiranih

**Ugotovitev k 17. grafu:**

Enako število anketiranih ima srednjo, višjo ter visoko oziroma univerzitetno izobrazbo, kar predstavlja 31 % skupnega števila anketiranih. Zanimiv je podatek, da imajo vsi anketirani zaključeno srednjo šolo, le 2 % ima dokončano osnovno šolo. 5 % izmed anketiranih ima dokončano specializacijo oziroma magisterij. Z doktoratom in poklicno šolo ni sodeloval nihče. Reprezentativen podatek kaže, da je med zaposlenimi največ tistih s srednjo ter visoko oziroma univerzitetno izobrazbo.

9 RAZPRAVA

V poslovnem svetu je poleg strokovnosti pomemben tudi ustrezen zunanji videz. Ta ne pomeni »bodi po modi« v barvah, pričeski, garderobi, ličenju in številkah na tehtnici, temveč gre za celostno podobo posameznika, ki pomeni usklajenost let in zunanjega videza in skladnost v vsem, tako v oblačenju kot obnašanju v določeni situaciji. Vtis, ki ga posameznik naredi s svojo zunanostjo, ima pomemben vpliv na uspešnost njegovega nastopa in dela. Obleka odraža odnos do drugih, do poklica in do samega sebe, hkrati pa izraža avtoriteto, pozicijo in status. Je kakor embalaža, ki nas promovira morebitnim kupcem. Modna ekstravagantnost in odstopanja od »uzakonjenih« pravil nimajo mesta v poslovnih razgovorih in sestankih za delovno mesto. Tudi poudarjanje posameznikovega stila in pretirano improviziranje ni priporočljivo. (<http://www.studentski-servis.com/Kariera/Aktualno/Bonton-in-delovno-mesto>). Prav tako je velikega pomena za prijetno in zdravo delo pravilno urejeno in organizirano delovno okolje, ki mora biti dovolj udobno, prostorno, svetlo in zračno. To pomeni, da svoj delovni prostor lahko uredimo tako, da se v njem čim bolje počutimo.

S pomočjo metode anketnega vprašalnika smo na vzorcu zaposlenih v javnem sektorju, ki so si med seboj različni v razmišljanju in izobrazbi in delajo s poslovnimi sekretarji, raziskali, da pomen urejenosti vpliva za njihov osebni razvoj. Ugotovili smo tudi, da urejenost posameznika vpliva na urejeno delovno mesto, kar pomeni, da lažje, hitreje ter z večjo samozavestnostjo opravimo naloge, ki smo si jih zadali in ostanemo bolj umirjeni. Ko si naložimo določeno nalogo, jo lahko ob pozitivni energiji, naši volji in dobri organizaciji tudi dobro izpeljemo.

Zunanji videz je dobra naložba, saj vpliva na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas. Če smo kot posamezniki urejeni, imamo urejeno tudi delovno mesto, ne nazadnje pa je to pot do zdravja in dobrega počutja. Povsem drugačen je nered, ki povzroča nepotrebno iskanje, nervozo ter zastoje pri delu.

Ugotovili smo, da je dobro oblikovano ergonomsko delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, prvi pogoj za dobro in uspešno delo.

Na podlagi teorije smo ugotovili, da je težko natančno predpisati, kakšna oblačila naj nosijo poslovne ženske, vsekakor pa morajo biti praktične in modne hkrati in da je v poslovnem svetu manj več.

Da je delovno mesto urejeno, morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- čistoča in splošna urejenost,
- skrb za sosednje prostore,

- okusno in praktično pisarniško pohištvo in oprema,
- dekoracija,
- rastline,
- barve,
- zrak,
- osvetlitev,
- hrup in
- sevanje.

Urejenost delovnega mesta je zrcalna podoba naše osebnosti, naših navad in razumevanja ter odnosa do okolice. Nekaj osebnih stvari na delovnem mestu priča o tem, da imamo tudi svojo zasebnost in da nismo le brezosebno kolesce v stroju podjetništva.

Ugotovili smo, da je dobro oblikovano ergonomsko delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, prvi pogoj za dobro in uspešno delo.

9.1 PREDNOSTI

Prednost pri anketnem vprašalniku je v tem, da smo z njim pridobili informacije, ki so nam omogočile oblikovanje novega teoretičnega koncepta. Prišli smo do rezultata, da sta urejenost posameznika in urejenost delovnega okolja v pozitivni korelaciji z dobrim počutjem.

9.2 SLABOSTI

Slabost naše raziskave je v tem, da je bilo pri anketnem vprašalniku udeležene premalo moške populacije.

9.3 PREDLOGI ZA PRIHODNJE RAZISKAVE

Predlagamo, da se v nadaljnjih raziskavah razišče, kako urejenost vpliva na mlajše skupine – takoj po končani šoli. Zanimivo bi bilo raziskati oziroma primerjati stališča med moško in žensko osebno urejenostjo ter mestnimi in podeželskimi ljudmi.

LITERATURA

- Benedetti, K. (2008). *Protokol Simfonija Forma*. Ljubljana: Planet GV.
- Brejc, M. (2000). *Ljudje in organizacija v javni upravi*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Visoka upravna šola.
- Dolinar, B. (1995). *Kaj moram vedeti o organiziranju dela v pisarni*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Dreo, Z. (2003). *Pot v poslovni svet*. Slovenska Bistrica: IZZA.
- Knježevič, A. N. (2006). *Se znamo obnašati - Sodobno vodenje od A do Ž*. Ljubljana: Mladinska knjiga Založba d. d.
- Osredečki, E. in A. (1995). *Popolna poslovna tajnica*. Lesce: Oziris.
- Osredečki, E. (1990). *Poslovni bonton*. Ljubljana: Tehniška založba.
- Sušnik, J. (1992). *Ergonomska fiziologija*. Radovljica: Didakta
- Trkovnik, M. (1994). *Kako postati uspešna tajnica*. Ljubljana: Samozaložba.
- Bitenc, M. (2008). Učbenik: *Delo s strankami*: Ljubljana: IRC.
- Velikanje, T. (2007). *Zdravo delo v pisarni. Diplomsko delo*. Kranj: B&B.
- <http://www.studentski-servis.com/Kariera/Aktualno/Bonton-in-delovno-mesto>, 10. 5. 2010
- (http://iris.pfmb.uni-mb.si/old/didgradiva/nastopi/didrac2/00/1/kaj_je_ergonomija.htm, 1. 8. 2010)
- (http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Ergonomija_in_varstvo_pri_delu-Belic_Korosec_Zeleznik.pdf, 2. 8. 2010)
- http://www.planet-lepote.com/zaposlitev_kariera/urejenost_na_delovnem_mestu/stran=2
- <http://www.mikavna.si/2010/04/poslovna-urejenost/>
- <http://www.bolha.com/lcd-do-19/lcd-ekran-samsung-sync-master-920n-silver-oglas1272198224>, 10. 8. 2010

PRILOGE

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Tatjana Lukanc, študentka Višje strokovne šole B&B, smer poslovni sekretar. Pripravljam diplomsko nalogo pod mentorstvom mag. Terezije Povše Pesrl, univ. dipl. org., z naslovom »Urejenost za dobro počutje«.

Prosila bi Vas, da izpolnite priloženi anketni vprašalnik. Namen raziskave je ugotoviti, kakšne izkušnje imajo zaposleni z urejenostjo delovnih mest z vidika ergonomije ter kako so ljudje urejeni kot posamezniki. Izpolnjen vprašalnik vrnite do 15. 7. 2010 v priloženi ovojnici.

Anketni vprašalnik je anonimen, rezultati pa bodo uporabljeni v moji diplomski nalogi.

Za sodelovanje in vaš dragoceni čas se vam najlepše zahvaljujem.

Lepo vas pozdravljam,

Tatjana Lukanc

Datum: 23. 6. 2010

ANKETNI VPRAŠALNIK

Prosim Vas, da ocenite v kakšni meri za vas veljajo trditve, navedene v anketnem vprašalniku (s križcem označite vaše strinjanje oz. nestrinjanje s posamezno trditvijo glede na predloženo petstopenjsko lestvico).

1. SPLOH SE NE STRINJAM
2. SE NE STRINJAM
3. DELNO SE STRINJAM
4. SE STRINJAM
5. POVSEM SE STRINJAM

Trditve	1.	2.	3.	4.	5.
1. Vsak zaposleni oziroma posameznik mora poskrbeti za svoj zunanji izgled, prav tako pa tudi za izgled urejenega delovnega mesta.					
2. Zavedati se moramo, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas.					
3. Urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje.					
4. Nered povzroča zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo.					
5. Pomanjkanje odločnosti in samozavesti postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto.					
6. Barve, ki nas obdajajo, o nas ne povedo, kakšno je naše počutje in zdravje.					
7. Nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju daje dober zgled.					
8. Ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, je pogoj za					

uspešno in dobro delo.					
-------------------------------	--	--	--	--	--

9. Na kaj ste pozorni, ko vstopite v pisarno pisarniškega referenta? (s križcem označite eno možnost)

- Videz in urejenost delovnega mesta
- Prezame me njena prefinjenost izgleda
- Način izražanja pisarniškega referenta (verbalno, neverbalno)
- Sproščenost pisarniškega referenta

10. Kaj na vas naredi prvi vtis? (rangirajte po pomembnosti od 1 do 6; 6 – najbolj pomembno, 1 – najmanj pomembno)

- Sporočilo telesa pri komuniciranju (neverbalna komunikacija) _____
- Zunanji videz (obleka, vonj, nega telesa, neurejena frizura) _____
- Pozdravljanje, ogovarjanje _____
- Nepospravljena delovna miza _____
- Oveneke rastline v pisarni _____
- Dobro, sodobno in kvalitetno izbrano pohištvo na delovnem mestu _____

11. Kateri dejavniki vplivajo na vašo samopodobo – urejenost? (s križcem označite eno možnost)

- Družina, prijatelji
- Okolica
- Delovno mesto

12. Kako je v vašem delovnem okolju poskrbljeno za dobro počutje?

- Zelo slabo
- Dobro
- Lahko bi bilo boljše
- Enkratno

13. Ali mislite, da bi v javnih zavodih morali sprejeti Pravilnik o bontonu oziroma kulturi oblačenja? (obkroži trditev)

DA

NE

14. Koliko časa porabite na dan za sebe, da ste videti urejeni?

- 0,5 ure _____
- 1 uro _____
- 1,5 ure _____
- 2 uri _____
- nad 2 uri _____

.....

Podatki o anketirancu:

Spol (obkrožite)

- Moški _____
- Ženska _____

Starost (obkrožite)

- Pod 20 _____
- 21-30 _____
- 31-40 _____
- 41-50 _____
- 51-60 _____

- nad 60 _____

Izobrazba (obkrožite)

- Osnovna šola _____
- Poklicna šola _____
- Srednja šola _____
- Višja šola _____
- Visoka ali univerzitetna _____
- Specializacija ali magisterij _____
- Doktorat _____

KAZALO GRAFOV, TABEL IN SLIK

Slika 1: Urejena poslovna ženska	2
Slika 2: Poslovno stil oblačenja	5
Slika 3: Stol po meri človeka	23
Slika 4: Ergonomsko oblikovana pisarniška miza	25
Slika 5: 24" LCD zaslon	26
Slika 6: Deljena tipkovnica	27
Slika 7: Ergonomične miške držijo roko v bolj nevtralnem položaju	28

Tabela 1: Struktura anketiranih po spolu, starosti in strokovni izobrazbi v številu in odstotkih	29
--	----

Graf 1: Vsak zaposleni oziroma posameznik mora poskrbeti za svoj zunanji videz, prav tako pa tudi za urejenost delovnega mesta	31
Graf 2: Zavedati se moramo, da je primeren zunanji videz dobra naložba, saj z njim vplivamo na vtis, ki si ga drugi ustvarijo o nas	31
Graf 3: Urejenost vpliva na zdravje in dobro počutje	32
Graf 4: Nered povzroča zastoje pri delu, nepotrebno iskanje in nervozo	32
Graf 5: Pomanjkanje odločnosti in samozavesti postavlja zunanji videz in urejenost na zadnje mesto	33
Graf 6: Barve, ki nas obdajajo, o nas ne povedo, kakšno je naše počutje, zdravje	33
Graf 7: Nastop v novi službi z urejenimi nadrejenimi in zaposlenimi v podjetju daje dober zgled	34
Graf 8: Ergonomsko oblikovano delovno mesto, vključno z izbrano pisarniško opremo, je pogoj za uspešno in dobro delo	34
Graf 9: Na kaj ste pozorni, ko vstopite v pisarno poslovnega sekretarja?	35
Graf 10: Kaj na vas naredi prvi vtis?	35
Graf 11: Kateri dejavniki vplivajo na vašo samopodobo – urejenost?	36
Graf 12: Kako je v vašem delovnem okolju poskrbljeno za dobro počutje?	36
Graf 13: Ali mislite, da bi v javnih zavodih morali sprejeti Pravilnik o bontonu oziroma kulturi oblačenja?	37
Graf 14: Koliko časa porabite na dan za sebe, da ste videti urejeni?	37
Graf 15: Spol anketiranih	38
Graf 16: Starost anketiranih	38
Graf 17: Izobrazba anketiranih	39