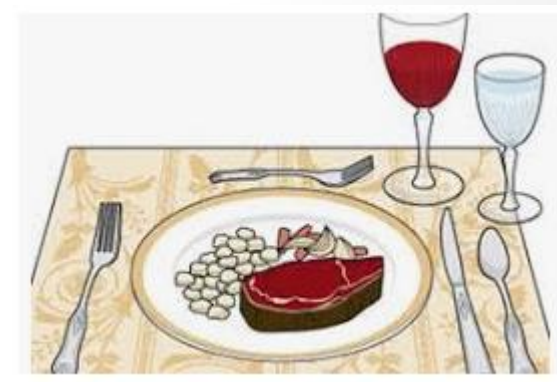




Lietišķā etiķete un protokols darbā ar investīciju piesaisti

© Jana Trahimoviča
Zoom platforma, Latgales plānošanas
reģiona rīkots seminārs, 2020



Īsumā par mani:

- Profesionālā pieredze protokola un etiķetes jomā (no 2003 līdz šim brīdim):
 - Valsts prezidenta protokola nodaļa
 - Latvijas prezidentūras ES Padomē sekretariāts
 - Starptautiskā protokola un diplomātijas skola (2012, 2014)
 - No 09/2017 līdz šim brīdim- Ārlietu ministrijas Valsts protokols
- Pasniedzēja (LU, VIA, EKA, AK, NAA, VAS) - *protokols, etiķete, starptautiskā komunikācija, stratēģiskā komunikācija, publiskā uzstāšanās, starpkultūru etiķete, starpkultūru komunikācija, pasākumu organizēšana, komunikācija*
- Atsevišķu tematisku semināru izstrāde un vadīšana (Latvijas Neredzīgo biedrība, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera, RSU Absolventu akadēmijas Intelīgences akadēmija, Jēkabpils dome, Liepājas dome, Liepājas centrālā bibliotēka, Liepājas Universitāte, Latvijas Universitāte (administrācija), projekts «Esi Līderis!» u.c.)
- Izglītība - profesionālais maģistra grāds sociālajās zinātnēs (2014, ViA, “Pārvaldība un komunikācija”), maģistra grāds politikas zinātnē (2006, LU)

Protokols un etiķete

- Mūsu uztvere par šo jomu var noteikt to, kā to izmantosim (ja vispār)
- Formāli (rakstiski un nerakstīti) uzvedības noteikumi, kas tiek ievēroti attiecībās starp valstīm, amatpersonām oficiālā vidē
- Principi, kas tiek ievēroti pasākumu (vizīšu) organizēšanā, valsts simbolu lietošanā, attiecībās (piemēram, kas ir laba un slikta uzvedība/attieksme); protokolārās kārtības ievērošana (piemēram, hierarhija amatpersonu vidū)
- Profesionāla un amatam atbilstoša uzvedība
-

Hierarhija/secība (precedence)



G20 OSAKA SUMMIT
2019

G20
2019
JAPAN



Karogi (valsts/organizāciju simboli)

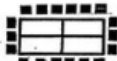
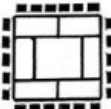
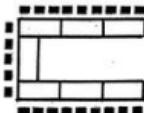
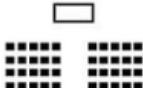
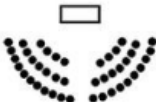
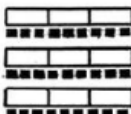


Ielūgumi



Sēdināšanas veidi, to izvēle, plāni



Large Meeting Room Setup Options	
Setup 1 2 tables up to 12 chairs	
Setup 2 4 tables up to 18 chairs	
Setup 3 6 tables up to 24 chairs	
Setup 4 4 tables up to 16 chairs	
Setup 5 6 tables up to 24 chairs	
Setup 6 7 tables up to 24 chairs	
Auditorium Setup 7 podium or table up to 80 chairs	
Setup 8 up to 9 tables up to 24 chairs	
Semi-circle Setup 9 podium or table up to 40 chairs	
Setup 10 9 tables up to 27 chairs	

[illegible]

Vizīšu pasākumu organizēšana, ceremonijas



Protokols un etiķete ir arī:

- Komunikācijas veids
- Komunikācijas instruments
- Ne tikai starptautisko attiecību, diplomātijas, publiskās diplomātijas, ārpolitikas praktisks instruments, bet arī sabiedrisko attiecību instruments un — stratēģiska komunikācija
- Stratēģija un taktika kā kaut ko sasniegt
- Simbolisms (arī vēstījumi)



Etikete ir...

- Manieres, prasme uzvesties, pieklājība, viesmīlība
- Rakstīti un nerakstīti noteikumi, kas jāievēro
- Etikete, protokols mainās – nav vairs tik strikts, formāls, pielāgojas situācijai, kontekstam, amatpersonai u.tml.
- Ietekmē kultūra, politika, drošība
- Tas, kas vienā kultūrā ir pieklājīgi un pieņemts, citā var būt nepieklājīgi, aizskārums un radīt neizpratni
- Lietišķa komunikācija – t.i. rakstiska (kā rakstīt e-pastu, ielūgumu, vēstuli – pamatprincipi, frāzes, uzrunas); mutiska (savstarpējā) saskarsme, sasveicināšanās, apģērbs, saziņa telefoniski, uzvedība pasākumos, pasākumu organizēšana u.c.) – dažādās vidēs/kontekstos un līmeņos
- Saistīta ar tēlu – personību/pirmo priekšstatu un organizācijas/institūcijas tēlu, ko pārstāv/veido

Etīķetes izpratne

- Ikdienas etiķete -> cilvēks pārstāv sevi (iela, transports, attiecības)
- Lietišķā etiķete -> cilvēks pārstāv ne tikai sevi, bet savu darba vietu, profesiju
- Kāpēc nepieciešama? - izturēšanās pret citiem ar cieņu, neatkarīgi no viņu pārliecības, reliģijas un citām atšķirībām; “viens kods” savstarpējā attieksmē, komunikācijā, vadībā

Kas ir protokols?

Sods

Dokumentēšana,
protokolēšana



Tīkla (sakaru) protokols



Vizīšu protokols
Uzvedības /
organizēšanas noteikumi

Protokola jēdziens

- Vārda etimoloģija saistīta ar dokumentu noformēšanu. No grieķu valodas *protokollon*, kur *protos*- “*pirmais*” un *kolla*- “*līme*”, tajā laikā izprotot manuskripta pirmā uzmetuma lapu
- Kopš 19.gs. to saprot kā “etiķetes diplomātisko noteikumu kopumu”- **noteiktu tradīciju, normu, noteikumu un likumu kopums, ko ievēro diplomātiskais dienests savu uzdevumu veikšanai** («valsts etiķete»)
- Protokols ir likumu, tradīciju kopums, kas nosaka uzvedību oficiālajā sabiedrības dzīvē un ceremonijās starp valstīm un tautām, to pārstāvjiem - ietverot pasākumu organizēšanu atbilstoši normām un tradīcijām, amatpersonas prioritātes noteikšanu oficiālajos pasākumos, apgērba veida noteikšanu, organizēšanu un dalību vizītēs

Protokols un etiķete mūsdienu mainīgajā pasaulē

- 19.gs. protokola un etiķetes pārzināšana – piederība konkrētam sociālam statusam; obligātas prasības attiecībā uz uzvedību, izturēšanās, apģērbu utt. noteiktā vidē (amats, sociālais/ekonomiskais stāvoklis); strikti un obligātie spēles noteikumi attiecīgās situācijās (*valdnieks ↔ padotais*)
- 20.gs. valsts attīstības rādītājs (piemēram, amatpersonas kā valsts tēla veicinātājs; attīstīto valstu rādītājs, īpaši atgūstot neatkarību, kultūras un vēsturisko vērtību, tradīciju mantojuma rādītājs utt.)
- 21.gs. izmaiņas tehnoloģijās, drošības situācijā pasaulē, vērtību izmaiņas sabiedrībā, jaunu “kultūru” attīstības ietekme uz protokolu un etiķeti. Protokols un etiķete – kā “brīvības” apdraudējums vai – neformāls formālisms (*tēla veidošanā, statusa nostiprināšanā, organizēšanā, politikā utt.*)

Būtiskas izmaiņas protokola un etiķetes izpratnē

- Principi un vērtības saglabājas, bet mainās pieejas un risinājumi
- Vide kļūst grūtāk kontrolējama (iztrūkst tiešās saskarsmes/kontakta; iztrūkst vairāku t.s. komunikācijas rituālu (sveicināšanās, rokasspiediens, žestu valoda, iedarbība utt.))
- Publicitātes un reprezentācijas kompleksitāte (piemēram, kā nodrošināt bildes/vizuālo tēlu šajos apstākļos? Kā «sasniegt» cilvēkus šajos apstākļos? Kā “izcelt”?)
- Kā nodrošināt neformālu formalitāti un vienlaikus noteikumu un galveno principu ievērošanu (piemēram, klātbūtnes efekta nodrošināšana, statuss, simboli, apģērbs utt.)
- Lielāku nozīmi iegūst netiķetes loma – kā sazināties interneta saziņā, video konferencēs, sociālajos tīklos u.tml.
- Kā saglabāt cieņu, atšķirīgā respektēšanu, nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi u.tml.

Principi un noteikumi ietver:

- Uzvedība saskarsmē — sasveicināšanās, iepazīstināšana, atvadīšanās, sarunu tēmas (t.sk. tabu tēmas)
- Uzrunas un tituli



letver...

- Tēls — veidošana, attīstīšana, veicināšana...
- Cilvēks iz tautas / huligāns / pārlika formalitāte
- “zelta vidusceļa” nozīme



Ietver...

Tikšanās/pasākuma organizēšanu:

- Hierarhija / secība / kārtība
- Protokolārā kārtība
- “Labās rokas princips”



letver...

- Fotografēšanās (labās rokas princips; centrs) + kur stāv; ar ko stāv un kā stāv / vai sēž...
- *Selfiji* jeb pašīņi



WHAT WERE THEY THINKING, REALLY?

The three world leaders - Obama, Thorning-Schmidt and Cameron - grinned cheesily into the camera and craned their necks together to get into the frame at the memorial for Nelson Mandela

letver...

- Karoga etiķete
- Valsts simbolu lietošana (ģerbonis, himna)





Встреча С.Лаврова и М.Аль Тани



Ministry of Foreign Affairs of Russia

Abonēt 10 201



letver...

- Apģērba etiķete (apģērba veidi jeb *dreskodi*; krāsas)
- *Power of dressing*



letver...

- Galda etiķete
- *Gastrodiplomātija*



un vēl...

- Sēdināšanas principi
- Palīgs pasākumu organizēšanā
- Dāvanas, dāvanu etiķete
- Ziedi
- Starpkultūru etiķete

Saskarsmes kultūra. Iepazīšanās un sasveicināšanās

- Saskarsme ir nepieciešama; iespējams, vēl nepieciešamāka kā jebkad
- Jauni saskarsmes apstākļi – virtuālā saskarsme vs. tiešā saskarsme
(piemērs ar E-Saeimu – kontakta, dialoga trūkums, nav iespējas pārliecināt...neformāli...)
- Sveicināšanās un iepazīšanās nav atceltas 😊

Kurš pirmais?

- Pirmā parasti roku sniedz amatā augstāka amatpersona, gados vecāka persona vai sieviete
- Lai gan mūsdienās tas vairs nav tik strikti noteikts, tāpēc bieži vien ir jāprot sajust īsto brīdi un konkrēto situāciju



Kā sveicināties...?

- Sveicināšanās vēl joprojām ir aktuāla – sasveicināties, ar sevi iepazīstināt, lietot savu vārdu, uzvārdu, foto vai video
- Daži sveicinās maskos un cimdos
- Daži ievēro distanci + mainās sasveicināšanās veidi
- Netiek spiesta roka (*no handshake policy*) – tikai mutiski sveicinās; var viegli pieliekties (kas līdzīgs *Namaste* sveicienam); vēlams iepriekš saskaņot ar ārvalstu viesiem
- Oficiālā sasveicināšanās foto – ar distanci
- Komunikācija e-vidē



Kultūras un reliģiskās īpatnības

- Kreisā roka (*nešķīsts, netīrs, nehigiēnisks*)
- Nesveicinās ar sievietēm. Pirmais roku pasniedz (iniciē) Austrumu vīrietis Rietumu sievietei (A sieviete -> R vīrietim)
- “Kreilis” izpratne
- u.c.



Sasveicināšanās, iepazīšanās I

- Dažādas kultūras un dažādi sasveicināšanās/iepazīšanās veidi, paradumi
- Austrumu kultūrās sasveicināšanos var uzskatīt par sava veida rituālu, pirmā priekšstata veidošanu par cilvēku (par viņu pašu, kultūru, valsti u.tml.)
- Austrumu kultūrās atšķirībā no Rietumu liela nozīme ir hierarhijai (ar kuru pirmo sasveicinās, kas un kā iepazīstina- senioritāte, amata rangs u.tml.), kā arī dzimumam- piemēram, ne vienmēr sveicinās ar sievieti
- Ja vēlamies parādīt īpašu “žestu” (cieņu) pret otru kultūru, ir pieļaujams sveicināties citas kultūras tradīcijās (piemēram, paklanīties, saberzēt degunus u.c. veidos), taču klasiski pieņemts sveicināties starptautiski visbiežāk pieņemtajā- ar rokasspiedienu
- Citādi, ja sveicināmies otras kultūras manierē, tad tas jādara 100% pareizi



Sasveicināšanās, iepazīšanās II

- Ieteicams iemācīties standartfrāzes citā valodā (iepazīstoties, atsveicinoties; paldies/lūdzu u.tml.)- tas vienmēr var paust pozitīvu īpaši rūpīgu attieksmi pret otru pusi
- Kreilis izpratne/ Kreisās rokas izpratne – Rietumu vs. Austrumu
- Sveicināšanās ar sievieti- Austrumu pasaulē vīrietis visbiežāk iniciē rokasspiedienu ar sievieti, nevis otrādi
- Sveicināšanās ar visiem/pēc ranga utt.- visbiežāk sāk ar augstākā statusa amatpersonu un tad ar pārējiem; visbiežāk sveicinās ar visiem (jābūt kādam kas iepazīstina vai pašiem ar sevi jāiepazīstina)
- Ja Rietumu atsevišķās kultūrās skūpstā dāmām roku, tad Austrumu kultūras izpratnē to nedara (+ atcerēties, ka rokai tikai pieskaras, fiziski neskūpstā/bez skaņas)
- Kultūras, kur saskūpstās/sasveicinās uz vaigiem (2/3x; fiziski neskūpstā!)

Atšķirības rokasspiedienā...

- Ciešs un tiešs acu skatiens vs. novērsts skatiens (gan starp abu dzimumu pārstāvjiem, gan pretējiem dzimumiem. Piemēram, musulmaņu pasaulē nedrīkst ne sievietei pašai, ne svešam vīrietim cieši lūkoties otram acīs)
- Ciešs, noteikts, stingrs rokasspiediens (R) vs. vājš, neizteikts rokasspiediens (A, Ķīna, Japāna)



Sasveicināšanās pamatprincipi

- Stāvēšana vai piecelšanās kājās
 - Kungs vienmēr pieceļas. Izņēmums - dāma, vecāki cilvēki vai cilvēki ar īpašām vajadzībām.
 - Izņēmums- dāma var palikt sēžot un pieņemt sveicienu. Vēl viens izņēmums- ja telpā ienāk augstāka amatpersona
- Vienmēr ir pieklājīgi sveicināt, ienākot telpās
- Kurš pirmais sveicina?
 - Kas ienāk telpā
 - “kas pieklājīgāks”
- Valsts augstākās amatpersonas ienākšana telpā ->piecelšanās kājās (ar/bez pieteikšanas)-> aplaudēšana -> sasveicināšanās + sveikšana + cieņas izrādīšana

Iepazīšanās pamatprincipi



- Kungu prezentē dāmai
- Persona, kas ieņem zemāku amatu, tiek prezentēta amatā augstākam
- Jaunu cilvēku prezentē vecāka gadagājuma cilvēkam
- Vienu cilvēku prezentē grupai
- Ar VIP personu un viņa/viņas dzīvesbiedru iepazīstina trešā persona (izņēmums, ja pati pienāk klāt un vēlas iepazīties)
- Oficiālos pasākumos oficiālās amatpersonas statuss ir augstākspiemēram, ārlietu ministru prezentē vispirms un tikai pēc tam viņa dzīvesbiedri

Atvadīšanās pamatprincipi

- Pieklājīgs cilvēks prot ne tikai sasveicināties, bet arī atvadīties
- Pateicība par labi pavadīto laiku, pasākumu, ielūgumu u.tml.
- Ejot prom, pieņemts atvadīties no Namatēva un Namamātes
- Visbiežāk oficiālos pasākumos pirmā dodas prom augstākā amatpersona un tikai pēc tam- pārējie viesi



Uzrunas formas

- Ņemot vērā kontekstu, amatpersonu, tradīcijas – neatkarīgi vai e-vidē vai tiešajā komunikācijā uzrunai ir nozīme
- Formāls vs. Neformāls
- Vārdi, uzvārdi; amati

Uzruna I

- Amatpersonu uzrunu nosaka protokols
- Lietišķā vidē, ja nav citu noteikumu – UZVĀRDS + kundze vai kungs
- Uzrunājot sievieti- *cienījamā* vai *cienītā*; uzrunājot vīrieti- *godājamais* vai *godātais*
- Mazāk pazīstamu, taču ne mazāk godājamu- *godātais un cienītā*
- Uzrunā netiek lietota forma jaunskungs vai jaunkundze, no 18 gadu vecuma tiek lietota uzruna kungs vai kundze. Piemēram, cienītā Zariņas kundze!

Uzruna II

- Uzrunai, kurā lieto amata nosaukumu kopā ar “kungs” vai “kundze”, vārdu un uzvārdu nepievieno (*piemēram, Cienījamā direktores kundze!*)
- *TU* un *JŪS* lietošana (uzaicinājumu pāriet parasti izsaka amatā augstāka, gados vecāka persona vai pieredzējošāks kolēģis)
- Ja pāreja uz “TU” nav pieņemama, atteikumu sāk ar pateicību par piedāvājumu

Uzruna III

- Uzrunājot Latvijas Valsts prezidentu, Saeimas priekšsēdētāju, Ministru prezidentu, lieto uzrunu *Augsti godājamais / Ļoti cienījamā*

(piemēram, Augsti godājamais Valsts prezidenta kungs, Ļoti cienījamā Saeimas priekšsēdētājas kundze, Augsti godājamais Ministru prezidenta kungs!)

Ārvalstu vizīšu laikā minētas amatpersonas tiek uzrunātas kā *Jūsu Ekselence* (Valsts prezidents, Saeimas priekšsēdētājs, Ministru prezidents un Ārlietu ministrs)

- Uzrunājot Latvijas vēstniekus: *Vēstnieka kungs, Vēstnieka kundze!*
- Ārvalstu vēstnieki Latvijā un augsta ranga ārvalstu viesi tiek uzrunāti kā *Jūsu Ekselence*

Uzruna IV

- Lūgums ņemt vērā, ka atsevišķu reliģisko konfesiju vadītājiem arī ir sava uzrunas forma (*Jūsu Eminence, Jūsu Ekselence u.c.*)
- Jāņem vērā, ka katrā valstī var atšķirties uzrunas forma amatpersonām, tāpēc vēlams to pirms došanās vizītē vai uzstāšanās kādā starptautiskā pasākumā iepriekš noskaidrot
- Tituli
 - Akadēmiskie un zinātniskie (Dr.; Dr.h.c.)
 - Diplomātu tituli (diplomātiskie rangi)
 - Militārpersonu tituli (militārās dienesta pakāpes, piemēram, ģenerālleitnants)
 - Augstdzimušo tituli (mantoti un piešķirti- Hercogs, Marķīzs)
 - Reliģiskie (baznīcas tituli- arhibīskaps, bīskaps)

Komunikācijas veidi

- Kam uzsākt sarunu - atkarībā no konteksta - uzņemošā puse; tas, kurš iepazīstina ar sevi. Piemēram, A kultūrās saviesīgos pasākumos tiek sagaidīts, ka Viesis ko pasaka (vai nu pēc Namatēva vai noslēgumā-uzruna/tosts u.tml.)
- Jāņem vērā kultūru specifika - piemēram, ne visās A kultūrās pieņemts, ka sievietē uzrunā vīriešu - amatpersonu auditoriju
- Ņemot vērā situāciju, A kultūrās pieņemts, ka vairāk runā un izsakās, ņemot vērā amata un sociālo statusu; R - iespējas izteikties visbiežāk visiem klātesošajiem
- Jāpievērš uzmanība komunikācijas veidam - gan savam, gan otras puses (žesti, simboli, komunikācijas veids u.tml.)

Sarunu temati

- Ja nav skaidrs sarunu temats, ir t.s. sarunas, par ko nevajadzētu runāt - reliģija, privātas lietas, nauda, politika utt. (saviesīgos pasākumos)
- Ir kultūras, kur nav nodalījuma «mans personīgais viedoklis» un «mans kā amatpersonas» viedoklis
- Tēmas par ko var - jāņem vērā konteksts, tikšanās mērķis u.tml. – piemēram, vispārīgie - kultūra, tūrisms, ēdiens, tradīcijas, daba utt.

Kultūras nianse

- Tas, kas “pieklājīgi” R, ne vienmēr ir “pieklājīgi” A un otrādi (piemēram, “skaļa ēšana”)
- Sievietes & vīrieša loma sabiedrībā/attiecības un dzimumu līdztiesība
- Dažādas kultūras, dažādi sasveicināšanās veidi
- Austrumos - hierarhija, cieņa pret vecāko (personu, amatpersonu, vecākiem utt.); piederība konkrētai sociālajai grupai (ģimene, klans); “sejas” nozīme
- Rietumos - uzsvars uz individualitāti; visu ir iespējams sasniegt/iegūt arī neatkarīgi no sociālā statusa u.tml.
- A profesionalitāte var būt saistīta arī ar dzīves, profesionālo pieredzi, sociālo statusu, vecumu utt., savukārt R - iegūtajai izglītībai, personībai ir nozīme, vecumam nav tādas nozīmes utt.

Dāvināšanas pamatprincipi

- Katras situācijas izvērtēšana dāvanas izvēlē + vai vispār dāvināt
- Dāvināšanas rakstura izvērtēšana (pasākuma raksturs, līmenis, personīgs vs vispārīgs, noskaņa, svētki utt..)
- Dāvināšanas veidi:
 - Tieši
 - Netieši (protokolāri)
- Kultūras un reliģijas nianse
- Politiskās, vēstures un sociālās nianse
- Iesaiņošana. Krāsu izvēle
- Izsaiņošana
- Dāvanu veidi (vīns, ēdiens, grāmata, suvenīri)

Dāvināšanas etiķete

- Dāvanu izvēle liecina par dāvinātāja iekšējo kultūru, mērķi, nevis labklājības līmeni, dārdzību
- Ārvalstniekam izvēloties dāvanu, jāpievērš uzmanība arī tā kultūrai
- Dāvana (krūze, pildspalva) vs. Suvenīrs (krūzītes, pildspalvas)
- Nepiemērotas dāvanas (nav pieņemts dāvināt naudu, atsevišķos izņēmumos – tad jāpievieno nodoms, kam domāta (piemēram, īstenot ceļojumu; asi priekšmeti)
- Dāvanas atšķiras amatu līmeņiem



Kultūras aspekti

- Kurās kultūrās sagaida dāvanas - visbiežāk A kultūrās (Japāna, Ķīna, Saūda Arābija, arī Centrālāzijā u.c.), kur dāvana kā simbolisks žests + rituāls (un ne obligāti ir nepieciešams kāds iemesls dāvināšanai)
- Dāvanas ne vienmēr ir “dārgas”, tās var būt ar dziļi simbolisku nozīmi, uzmanības pievēršana, pateicība, kaut kā simbolizēšana u.tml.
- Kultūras, reliģiskās, politiskās, vēstures nianšes, kam jāpievērš uzmanība
- Alkohols kā dāvana
- Dāvanu piemēri un to uztvere dažādās kultūrās

Ziedu dāvināšanas pamatprincipi

- Parasti ziedus pasniedz nepāra skaitā, sēru gadījumos- pāra. Ziedu pušķi tur uz augšu, sēru- uz leju
- Dāvina dzīvus ziedus
- Ziedus nosūtot, pievieno vizītkarti, komplimentu kartiņu
- Pasniegšana
- Kultūras, reliģijas nianšes, kas jāņem vērā
- Krāsu nozīme
- Alerģiskas reakcijas
- Ziedi un to izvēle/noformējums pie pieminēkļa svinīgos pasākumos

Idejas dāvanām



Valsts simboli

- Valsts karogs
- Valsts himna
- Valsts ģerbonis
- *Valsts augstākie apbalvojumi*



Latvijas Valsts himna



*“Dievs, svētī Latviju,
Mūs’ dārgo tēviju,
Svētī jel Latviju,
Ak, svētī jel to!*

*Kur latvju meitas zied,
Kur latvju dēli dzied,
Laid mums tur laimē diēt,
Mūs’ Latvijā!”*

Valsts simbolu etiķete

- Valsts simboli kā komunikācijas instruments
- Aktuāli tiešajos kontaktos, pasākumos; aktuāli arī e-vidē
- Valsts simboli kā «fons» amatpersonām
- Vienlaikus noteikumi un principi to lietošanā – vai klātienē vai e-vidē ir tie paši!
- Iekštelpu un galda karogi
- Valsts ģerbonis un tā lietošana (sarakstē, fonā, reprezentācijas priekšmetos utt.) -> VK grafiskais standarts (vizuālā identitāte)

<https://www.mk.gov.lv/lv/content/grafiskais-standarts>

Latvijas valsts karoga lietošanas noteikumi

- Juridiskais pamats
 - Satversmes 4.pants- «Latvijas karogs ir sarkans ar baltu svītru»
 - Latvijas valsts karoga likums (2009)
 - MK noteikumi Nr 405 «Latvijas valsts karoga likuma piemērošanas noteikumi» (2010)

Karoga lietošana I

- Pareizs karogu novietojums (kādas krāsas uz augšu/uz leju)
- Latvijas, ES un citi karogi
- Protokolārā kārtība izvietojumā
- Izgludināti karogi
- Nesaplēsti, tīri karogi
- Situācijas, līmeņi karogu lietošanā (kad drīkst vai nebūtu ieteicams lietot)

Karoga lietošana II

- Galdu neapklāj ar karogu
- Zārku var apklāt ar karogu, taču pēc tam to noņem nost un saloka
- Karoga un karoga krāsu lietošana citos formātos- apģērbs, kancelejas preces, ziedu kompozīcijās utt.
- Karogi pasākumos, ceremonijās (godasardze, viegla galvas paklanīšana utml.)
- Sēru noformējums- melna lenta vai pusmastā, bet ne abi kopā

Karogu izvietojums

1. Karogu izvietojums pie ēkas, skatoties uz ēkas fasādi



2. Karogu izvietojums pie ēkas, skatoties uz ēkas fasādi. Karogu izvietojums karogu mastos, skatoties uz karogu mastu rindu. Karogu izvietojums telpās, skatoties uz karogu rindu



3. Karogu izvietojums karogu mastos, skatoties uz karogu mastu rindu. Karogu izvietojums telpās, skatoties uz karogu rindu



4. Karogu izvietojums telpās, skatoties uz karogu rindu



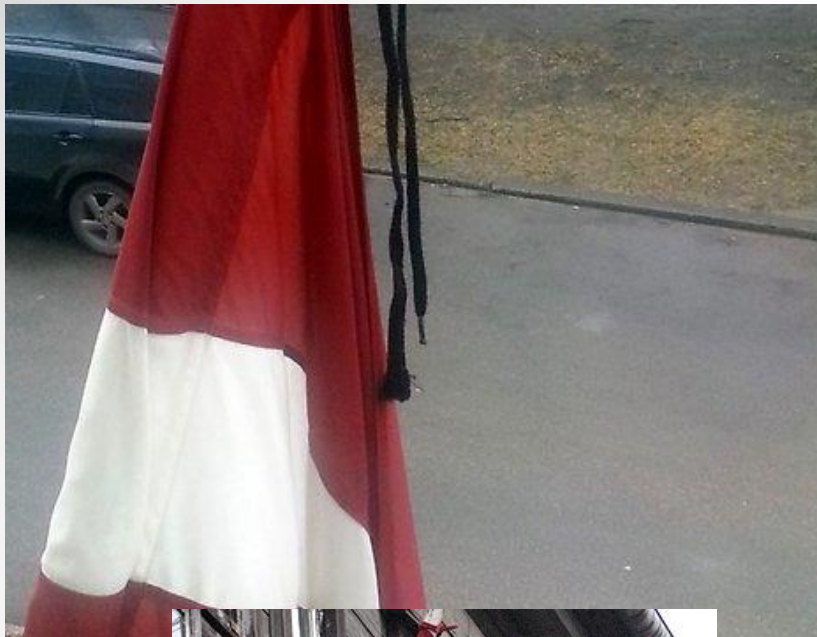
5. Karogu izvietojums telpā iezīmētā vietā (pie pulsts, mikrofona, galda)



Karogu lietošanas principi







Tālruņa saziņa / etiķete

- Lietišķas tikšanās laikā nav pieņemts ilgstoši sarunāties pa tālruni, klātesot citiem cilvēkiem
- Darba jautājumus pieņemts kārtot telefoniski darba laikā (plkst 9.00-18.00). Izņēmums – darba specifika (arī citos laikos un dienās)
- Svētdienas pēcpusdiena darba jautājumiem ir vairāk piemērota kā piektdienas vakars vai sestdiena
- Pēc tālruņa pacelšanas – darba vieta, vārds un uzvārds; var pievienot arī amatu un sasveicināties
- “Hallo” - nav piemērots veids uzsākt sarunu
- Parasti tiek nosaukts vārds un tad – zvanīšanas iemesls
- Vienmēr var apjautāties, vai ir laiks garākai sarunai
- Mobilā tālruņa lietošana

E-pasta lietošana, e-saziņa

- Lietišķā sarakstē izmanto e-pastu, kurā ir ietverts sūtītāja vārds, uzvārds (ne – bulcinja@... garais@....magone78@...)
- Kādreiz tika uzskatīts, ka elektroniski nesūta ielūgumus, apsveikumus – mūsdienās tas ir pieņemami
- Vēstules rakstīšanas principi (uzruna, pieklājības frāzes, gramatika, *Tu* un *Jūs* lietojums, emocijzīmju nelietošana, izvairīšanās no pasvītrojumiem, lieliem burtiem, izcēlumiem u.tml.)
- Savlaicīga atbildēšana uz e-pasta vēstuli
- Netiek likts komats e-pasta paraksta daļā aiz: Cienā/ Ar cieņu/ Patiesā cienā

Lietišķā sarakste I

- Valsts pārvaldē – Valsts kancelejas “Vēstuļu rakstīšanas vadlīnijas” (2017)
https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/vestulu_vadlinijas_2017.pdf
- Veidlapas/vēstules augšējā daļa – rekvizītu zona (piemēram, ģerboņa lietošana)
- Pirmsteksta zona – vieta, datums, adresāts
- Teksta zona – uzruna (ja nepieciešams); ievads, izklāsts, noslēgums
- Paraksta zona

Lietišķā sarakste II

- Vēstules noformējums, aploksne, kvalitatīvs papīrs
- Vēstuli parasti noslēdz ar cieņas apliecinājumu – *Ar cieņu/ Cieņā*
- neatdala ar komatu no autora paraksta, vārda, uzvārda un amata



Ielūgumi (I)

- Ielūgumu vienmēr raksta trešajā personā; to nekad neparaksta
- Oficiāli ielūgumi – formāli, lietišķi noformēti, valsts simbolika
- Uz ielūgumiem, ko sūta Valsts prezidents, Saeimas priekšsēdētājs, Ministru prezidents un ārlietu ministrs parasti norāda tikai ielūdzēja ieņemamo amatu. Ja ielūdz ar dzīvesbiedru, tad norāda kundzes vai kunga vārdu un uzvārdu
- Korporatīvi ielūgumi – sūta firmas, organizācijas, uzņēmumi; nav tik formāli kā oficiālie; bieži var būt salokāmi
- Privāti ielūgumi – uz privātiem pasākumiem, kāzām, iesvētībām u.c.
- Iespiesti un daļēji iespiesti (-> trūkstošo info raksta ar melnu tinti)

Ielūgumi (II)

- Tiek uzskatīts, ka labāk rakstīt « *un kungu/un kungam; un kundzi/un kundzei* , nevis *ar kungu/ ar kundzi*»
- Ielūgumā var būt arī info, ka domāts 2 personām
- Izsūta vismaz 2 – 3 nedēļas iepriekš + izņēmumi
- Pievērst uzmanību saņemot ielūgumu: vai ir/nav jāatbild; cik personas ir lūgtas; uz ko lūgts; apģērba veids; praktiska info (cikos ierasties, vai līdz ielūgumu, ID)



Sakarā ar Valsts 20 gadu pastāvēšanas svinībām
Ārlietu Ministrs un V. Muntera kundze

lūdz Augsti godāto izglītības ministri
prof. J. Auškapa kungu ar kundri

pagodināt viņus ierodoties vakariņās
par godu Valsts Prezidentam

Rīgas Latviešu biedrības zālē, ceturtdien, 1938. gada 17. no-
vembrī, plkst. 20³⁰

Frāka, ordeži

L. l. atbildēt protokola šefam



Latvijas Valsts prezidents un Lilita Zatlere kundze

IELŪDZ

UZ LATVIJAS REPUBLIKAS PROKLAMĒŠANAS 90. GADADIENAI
VELTĪTU PIENĒMŠANU
OTRDIEN, DIVTŪKSTOŠ ASTOTĀ GADA ASTOŅPADSMITAJĀ NOVEMBRI
PULKSTEN PUSDESMITOS VAKARĀ

SMOKINGS, GARĀIS VAKARTĒRPS
ATTEIKUMA GADĪJUMĀ 67092106

VIESU IERAŠANĀS LĪDZ PULKSTEN 21:20
LŪDZAM IERODOTIES UZRĀDĪT IELŪGUMU

LATVIJAS NACIONĀLAIS MĀKSLAS MUZEJS
K. VALDEMĀRA IELA 10A



Parauz

Latvijas Valsts prezidents un Lilita Zatlere kundze

ielūdz

Ģ. cien. Ēriku Zommeri

uz Inaugurācijas pieņemšanu

*svētdien, divtūkstoš septītā gada astotajā jūlijā
pulksten septiņos vakarā*

Viesu ierašanās no pulksten 18:00 līdz 18:45

*Īsais vakartērps
R.S.V.P.
7092106*

Lūdzam ierodoties uzrādīt ielūgumu

*Jelgavas pils
Lielā ielā 2*



PLEASE JOIN US

AT THE

Fundraiser Gala

RIDGEWOOD PUBLIC MUSEUM

SATURDAY, AUGUST 18, 2012, 6:30 PM TO 10:00 PM

HOTEL DEREKSON

5387 ROSETTA CIRCLE, MADISON, WISCONSIN



RSVP

BY AUGUST 4TH TO ANGELA AT 303.656.9983



Protokols/etiķete e-vidē I

- Dalība klātienē vai e-vidē
- Ielūgumu izsūtīšana un termiņi (vai ir)
- Fons video konferencēm (grāmatu plaukts, karogi, gulta, siena...)



Protokols/etīķete e-vidē II

- Komunicēšanas manieres
- Izskats, apģērbs
- Organizēšana (laika plānošana, tehniskais aprīkojums utt.)
- Mikrofons, video, attēls utt.
- Tradicionālie organizēšanas veidi un realitāte



Protokols/etīkete e-vidē II

- Video un *Mute* režīma lietošana – ieslēgts/izslēgts skats
- Apkārtējā vide un apstākļi 😊



Netiķete ir:

- Saziņa datortīklā, e-saziņā, sociālajos medijos u.tml.
- Valodas lietošana/gramatika; privātums, cieņa (uzruna, konteksts); avotu citēšana u.c.
- Viss, ko ievietojam internetā, tur arī paliek...



Netiek likts komats aiz :

**Ar cieņu/ Patiesā cieņā/ Ar sveicieniem
un tad bez komata seko tālāk vārds, uzvārds**

Pamatojums

Latviešu valodas aģentūras atbilde:

- Komats pēc ar cieņu vai cieņā nav jāliek, jo tam nav gramatiska pamatojuma. Citādi tas būtu, ja vēstules nobeigumā tiktu izmantotas frāzes cerot uz sadarbību, vēlot veiksmi, cerot uz drīzu atbildi, jo tad veidotos divdabja teiciena konstrukcija.
- Avoti, kur minēts arī rakstiski:
 - www.valoda.lv/downloadDoc_1470/mid_625
 - Valodas prakse: vērojumi un ieteikumi Nr.9. Populārzinātnisku rakstu krājums. Atb. red. A. Kalnača. Nr. 9. Rīga : Latviešu valodas aģentūra, 2014.- 175.lpp. par šo gramatisko niansi tieši minēts.
- Ir arī "šāds arguments"- > "Ar cieņu" nav iespraudums. Tas ir apstāklis, kādā veidā Jūs uzrunā kāda konkrēta persona/uzņēmums/... . Tas nozīmē, ka tas ir tieši gramatiski saistīts ar šo uzrunātāju. Attiecīgi tas nav jāatdala ar komatu.
- Ja jautājums par to, kuru no frāzēm labāk lietot vēstules noslēgumā -"Ar cieņu" vai "Cieņā"- tad abas ir iespējams lietot, abas ar vienlīdzīgu nozīmi un svaru. Kuru no tām amatpersona vai institūcija lieto, tas katra paša ziņā.

Etīķetes un protokola pamatprincipi un galvenie uzsvāri pasākumos, tikšanās reizēs

- Telpas iekārtojums, plānojums
- Galda iekārtojums, plānojums (t.sk., kafija/tēja/ūdeņi; galda kartes utt.)
- Sēdināšana
- Foto
- Sarunas organizēšana, noslēgums, dāvanas, ziedi
- Simboli, karogi
- Sagaidīšana / pavadīšana
- Sasveicināšanās ar amatpersonu, delegācijām; uzrunas



Sēdināšanas principi un veidi

- Dažādi veidi, atkarībā no pasākuma, amatpersonām, tradīcijām u.tml.
- “Labākais skats” (piemēram, logs) un skats uz durvīm
- Sarunās, prezidija galds, 1.rinda -> “labās rokas princips” – Viesis pie labās rokas Namatēvam, tad seko “otrs augstais Viesis” pie kreisās rokas Namatēvam (vai “otra” augstā amatpersona u.tml.) un tālāk līdzīgi- labā/kreisā roka (centrs; rinda’)
- Sarunās pie taisnstūra galda -> galda centrā, viens otram pretī
- Sarunās pie apaļā galda vai kvadrāta-> labās/kreisās rokas princips un pēc tam tālāk var izmantot: angļu alfabēta secība; rotējošā dalībnieka (valsts) princips; senioritātes princips u.tml. Atkarībā no izmēriem un situācijas - arī vienu otram pretī

Galda noformēšana

- Galda kartes (izmēri - sarunām, maltītei)
- Ūdens, rakstāmpiederumi, piezīmju papīrs (atsevišķos gadījumos arī – piemiņas veltes)
- Galdauts, t.s. “brunči”, salvetes (biežāk gadījumos, kad maltīte)
- Ja prezidija galds, tad nepieciešams domāt par tur sēdošajiem (t.s. “galda priekšpusēs norobežošana”)
- Galda karodziņi, logo utt., ja nepieciešams
- Kafijas/tējas krūzes, apakštasītes u.c. nepieciešamie priekšmeti uz galda, ja paredzēts un saruna ilgāk par 30 min. (atsevišķs kafijas galds, uz kā tas viss servēts - tikai tad, ja paredzēta piecelšanās no sarunu galda)
- Ziedu kompozīcijas salāgot ar aromātu, izmēru, galda kopējo noformējumu, pasākuma raksturu u.tml.
- Tehnika, ja nepieciešams (mikrofoni, rozete datoram u.c.)





Galda etiķete. Kafija

- Kafiju viesiem vienmēr ir pieklājīgi piedāvāt ☺, taču jāņem vērā konteksts, situācija, apstākļi + kultūra (tēja arī)
- Kafiju var servēt uz galda, turpat, kur saruna; var organizēt ar oficiantu vs. «pašapkalpošanās»
- Atsevišķs kafijas galds – tikai pirms vai pēc tikšanās, ja paredzēts laiks
- Vispirms Viesim, tad Namatēvam
- Uzkodas pie kafijas
- Salāgošana ar foto mirkli
- Parasti piedāvā, ja tikšanās agri no rīta vai ilgums vairāk par 30 min.





Protokols un etiķete – attīstība, pielietojums, ietekme un nākotnes izaicinājumi

- Noteikti būs izmaiņas, pielāgošanās jaunajai realitātei
- Vēl grūti prognozēt detaļas, bet jau jūtams – savstarpējā attieksmē, attiecībās, komunikācijā
- Protokols un etiķete – kā praktiska instrumenta izpratne un pielietojums
- Kā neformālā vidē (virtuālajā) nepazaudēt formālo (obligāto) un vienlaikus nepadarīt lieku / pārspīlētu
- Pasākumi ar mazāku cilvēku skaitu, neformālāki
- Jaunas tradīcijas, veco vērtību pārskatīšana
- Rokasspiediena nākotne
- Cieņas, laipnības nozīme/ dialoga veidošana jaunos apstākļos
- Laipnība kā iecietība un citu respektēšana (etiķetes loma)
- Jauno tehnoloģiju izmantošana
- Cilvēku klātbūtne – neaizvietoājama, bet iespējams – ar jaunu vērtību

**Uzvedība ir cieši saistīta ar attieksmi.
«Izturies pret citiem tā, kā Tu vēlētos lai citi
izturētos pret Tevi!»**



Paldies par uzmanību!

Jautājumi ?

Mana kontaktinformācija:

Jana Trahimoviča

E-pasts: jana.trahimovica@gmail.com;

mob.tāl. 29275446