



Lietišķā etiķete un protokols ārvalstu partneru atlasē

© 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
-

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)





personība vs. amats



2 "Stulbene, tu tak neko nesaproti!" - Saeimas deputātei Papulei aizrāda par necienīgu izrunāšanos sēdes laikā

Video sākas ar Saeimas deputātes Anitas Muižnieces sacīto: "Es saprotu to loģiku, kur var nebūt šī ietekme. Man arī gribas domāt, ka tās nebūs uz valsts budžetu, jo tās ir savstarpējas slodžu pārdalīšanas un tamlīdzīgi."

Pēc šī teksta izskanēšanas Saeimas deputāte Evija Papule iesaucas: "Stulbene, tu tak neko nesaproti! Kāda slodžu pārdale?"



personība vs. amats

Etikete politikā I

- Kā salāgot formalitāti (amatu, vispār noteiktās vērtības, noteikumus) ar neformalitāti, tajā skaitā, personības izpausmēm + politikas mērķi – cīņu par varu
- “Politikas māksla (*Art of politics*) vs. Politiskie huligāni”



French President Emmanuel Macron and British Prime Minister Boris Johnson speak during a meeting at the Elysee Palace in Paris, France, August 22, 2019. REUTERS photo.



Etīķete politikā II

- Etīķete kā politiķa tēla veidošanas, uzturēšanas instruments (apgērbs, izskats, izturēšanās)
- Etīķetes neievērošana vai atklāta pārkāpšana – politiķa tēla veidošanas, uzturēšanas instruments
- Jautājums tikai par robežu – cik tālu var iet, lai nebūtu par tālu (cieņa vs. rupjība vai citu aizskārums)
- Politika arī atstāj ietekmi uz etīķeti kopumā, piešķirot bieži vien arī neformalitātes raksturu

Biznesa etiķete

- Attiecīga profesionāla uzvedība biznesa vidē
- Cieša saistība ar organizācijas kultūru, ētiku
- Uzvedības noteikumi, etiķete, kas tiek ievēroti biznesa vidē. Bieži vien ir arī uzņēmuma/organizācijas/korporācijas kultūras sastāvdaļa
- Arī korporatīvā etiķete (*corporate etiquette*)
- Labas manieres, laba uzvedība un respektēšana
- Ietver 5 aspektus: uzvedība darbā (darba etiķete); saskarsmes kultūra (etiķete); saziņas (telefona sarunu) etiķete; galda etiķete un korespondences etiķete (lietišķā etiķete)

Galvenie principi I

- Iepazīstināšana- svarīgs aspekts. Zemākais tiek prezentēts augstāk stāvošajam
- Pirmā iespaids nozīmība. Profesionālais tēls. Apģērbs, izskats
- Sasveicināšanās- tradicionāli- rokasspiediens. Abu dzimumu pārstāvjiem jābūt gataviem izstiept pirmajiem roku
- Vārda kartes nozīme- uz sarunu galda, pie apģērba (+ atcerēties, kur nēsā)
- Biznesa pusdienas, vakariņas, pieņemšana
- Laika izjūtas nozīme
- Smēķēšana
- Saziņa pa telefonu, elektroniski u.tml.
- Dāvināšana visbiežāk nav rituāls
- Viesmīlība, uzmanība attiecībā uz kultūras tradīcijām

Galvenie principi II

- Rokasspiediens, sasveicināšanās= profesionālais standarts
- “Paldies” un “Lūdzu” lietošana. Pateicības paušana
- Nepārtraukt sarunas laikā
- Uzmanīt savu valodu, žestus, komunikāciju
- Vizītkartes
- Privātā telpa
- Tikšanās organizēšana, etiķete
- Netiķete
- Apģērbs- uz pasākumiem, ikdienas tikšanos, ikdienā
- Korporatīvais stils (korporatīvā etiķete), noformējums
- Suvenīri ar logo + citi simbolizējoši aspekti



Vizītkarte

- Noformējums
 - Izmērs. 80*40 vai 90*50 mm. Var būt arī lielāks izmērs, jāņem vērā, lai var ievietot un ērti lietot
 - Dizains. Papīra kvalitāte. Melni burti uz gaiša (balta) fona. Arī krāsainas.
 - Nav stingru prasību par teksta izkārtojumu
 - Vizītkartes abas puses vs viena puse
- VIP/ oficiālā vizītkarte (reprezentācijas jeb amata karte)
 - Bez adreses, tālruņa
 - Valsts ģerbonis, vārds, uzvārds, amats
 - Komplimentu kartes
- Lietošana
- Pasniegšana



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 sveicināties 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

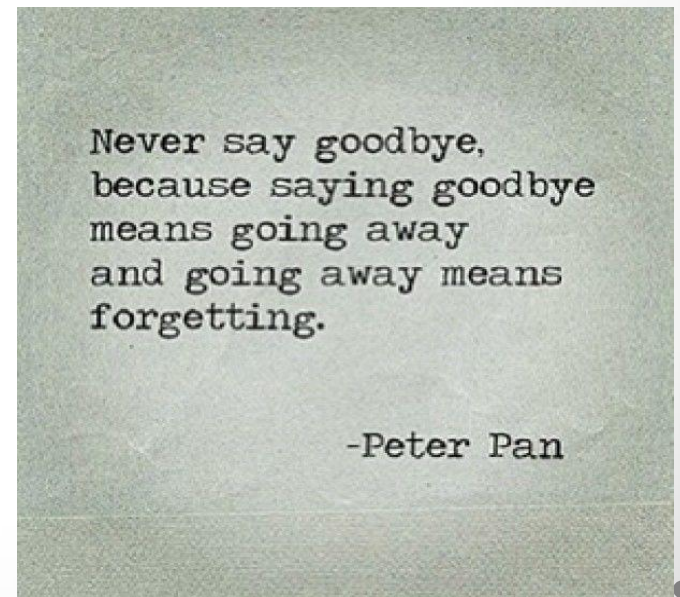
Iepazīšanās pamatprincipi



- 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.

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



Mūsdienu tehnoloģijas un etiķete

- Saziņa interneta vidē, sociālo tīklu platformās
- Uzvedība, pieklājība, cieņa
- E- saziņa un e-sarakste



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.

«Zelta likumi pasākumos»

- Apģērba etiķete
- Saskarsmes kultūra un saistītie principi
- Uzvedība, principi dažādos pasākumu veidos (pieņemšana, maltīte (t.sk.galda kultūra); dāma/kungs attiecības u.c.)
- Dāvana, ziedi (ir/nav nepieciešams)

Principi apmeklējot

- Tērps
- Atcerēties par sarunu tematiem
- Nav pieņemts ierasties bez brīdinājuma
- Nav pieņemts staigāt pa telpām, kur nekas nenotiek (bez Namatēva uzaicinājuma)
- Atcerēties par agru vai par vēlu ierašanos
- Pie galda dodas tad, kad Namatēvs uzaicina
- Pieklājīgi viesi apzinās, kad laiks doties prom ☺ Privātās viesībās Goda viesis (augstas amatpersonas) aiziet pēdējās, oficiālās – pirmais
- Ja viesībās piedalās augsta amatpersona, nav pieklājīgi aiziet pirms tās
- Piemērots laiks doties prom 15-20 min.pēc kafijas pasniegšanas
- Pieklājīgs mājiens viesību noslēgumam – pēdējais tosts
- Muzikāls priekšnesums parasti seko pirms deserta (atcerēties par ilgumu!)

Kontinentālais stils

• Atpūta



• Pabeigts



Continental style - I'm resting position

Continental style - I'm finished position

Mielasta veidi

- *Darba brokastis*- restorāns, kafejnīca, iestāde, uzņēmums u.c. Parasti laikā no plkst 08:30-10:00. Alkoholu nepiedāvā. Karstās/ aukstās uzkodas
- *Vēlās jeb otrās brokastis (brunch)*- brokastis+pusdienas. Parasti laikā no plkst 11:00-12:00. Bez alkohola.
- *Pusdienas*- parasti laikā no plkst 12:00-13:30, citās kultūrās arī no plkst 14:00-15:30
- *Vakariņas*- parasti no plkst 19:00, citās kultūrās mēdz būt vēl vēlāk
- *Oficiālās pusdienas/vakariņas. Valsts vakariņas*
- *Aperitīvs*- šampanietis, dzirkstošais vīns, baltvīns + nelielas uzkodas
- *Furšets (fourchette-»dakšiņa»)*- bufetes veida pieņemšana ar aukstām un siltām uzkodām, lietojot tikai dakšiņu. Stāvošs pasākums. Parasti laikā no plkst 17:00-18:00. Līdzīgi ar kokteiļpieņemšanu
- *Dineja*- oficiāls, svinīgs vakara mielasts, valsts svētku vakariņas- valsts vadītājam par godu vai valsts svētku reizēs
- *Balle*- plašas svinīgas viesības, ko rīko par godu svētkiem, svinīgiem notikumiem. 3 darbības- dzeršana, ēšana un dejošana.
- Tējas, kafijas viesības; dārza svētki u.c.

Jaunie apstākļi...



Atsevišķu kultūru aspekti

- Dažādu kultūru, arī reliģisku apsvērumu ietekme
- Cūkgaļa
- *Halal* liellopa gaļa
- *Kosher* ēdiens
- Alkohols
- Atšķirīgas ēšanas manieres
- Atšķirīga izpratne par maltītes pasniegšanas veidu, galdu kā tādu (*daudzums vs. smalkums*)



Dažādas kultūras, dažādas vērtības, dažādas izpratnes, dažādas tradīcijas.....





Getty



Etikete dažādās kultūrās

- Nedrīkst nenovērtēt kultūru atšķirības
- Vienā valstī var būt dažādas kultūras; arī katrs indivīds ar savām vērtībām, uzskatiem. Kultūras atšķirības jau no dabas dotas
- Kultūra atspoguļo cilvēku dzīvesveidu, vērtības, izpratni, tradīcijas, savukārt etikete ir viens no redzamākajiem un reizē noteicošajiem faktoriem starpkultūru attiecībās

Etikete dažādās kultūrās - nozīme

- Tās nosaka un var ietekmēt turpmāko atīstību - gan savstarpējās attiecībās, komunikācijā, starpvalstu attiecībās – ikdienā un profesionālā vidē
- Starpkultūru etiketes pārzināšana ir pamats veiksmīgām starpkultūru attiecībām - savstarpējā komunikācijā, biznesā, pasākumu organizēšanā, vadībā u.c.

Vispārīgie pamatprincipi

- Dažādas kultūras, daudzveidīgas tradīcijas
- Sasveicināšanās veids
- Acu skatiens, attālums/tuvums, personīgā telpa
- Runāšana vs. klusēšana; veids, kā risina konfliktus
- Žesti, ķermeņa valoda (neverbālā komunikācija)
- Reliģijas nozīme/loma
- Hierarhija vs. Egalitārisms
- Sievietes/vīrieša loma sabiedrībā
- Ēšanas manieres
- Laika izpratne, nedēļas dienu izpratne
- Apģērbs
- Dāvanu kultūra/izpratne
- u.c.



Neverbālā komunikācija- žesti, to valoda un nozīme

- Dažādi žesti dažādās kultūrās nozīmē ko citu, tāpēc jāņem vērā gan pašiem pielietojot, gan “lasot” no otra
- Jāņem vērā, ka arī klusēšana, ne-žestikulēšana atsevišķās kultūrās (piemēram, A) ko nozīmē (piemēram, japāņi klusē, aizver acis klausoties runātājā, tā izrādot īpašu cieņu un ieinteresētību); neiesaistīšanās diskusijā arī var nozīmēt atbildi/attieksmi pret jautājumu vai jautātāju
- Biežāk izplatītie žesti, to atšķirīgā nozīme atsevišķās kultūrās

Uzvedība ārvalstīs - komandējumi

- Iepriekšēja izpēte par valsti, vietu, vidi, laikapstākļiem u.c. aspektiem
- Atbilstošs apģērbs – gan darba, gan atpūtai
- Bagāžas plānošana – lai katrs pats var par to parūpēties + attiecīgi apstākļi
- Atcerēties, ka ikvienā svešā vietā vairs nepārstāvam sevi, bet savu darba vietu, profesiju, valsti
- Atbilstoša uzvedība un rīcība
- Suvenīru / dāvanu plānošana



NB!

- Uzņemošās puses vs. Viesu valsts puses kultūra, tsk. Protokols
- Galveno tradīciju, nianšu, nacionālo/valsts simbolu izpēte
- Uzrunas, amati, hierarhija
- Programmas, scenāriji, sēdināšanas, loģistika utt.
- Piemiņas veltes/dāvanas
- Ārpolitiskie aspekti vs. protokolārie principi
- Apģērbs
-



Pamatprincipi un galvenie uzsvāri I

- VIESMĪLĪBA + CIENĀ!
- Protokola principu pielietošana, ņemot vērā pasākumu veidu/līmeni; amatpersonu dalību; pasākuma raksturu u.tml.
- Programma, scenārijs
- Sagaidīšana/ pavadīšana – uzņemošā puse sagaida/pavada Augsto viesi (vai nu pats Namatēvs/Namamāte vai persona, kurai uzlikts šis pienākums); jautājums par ko padomāt– ziediem, vietu, sagaidītāju skaitu
- Atgērbšanās iespēja, ņemot vērā laikapstākļus u.c. nianšes
- Sēdināšana

Sēdināšana

- Viesim vajadzētu sēdēt pie labās rokas Uzņemošajai pusei
- Sēdināšanas plāni (1.rinda un citas rindas; prezidija galds; sarunu galds)- labās/kreisās rokas princips
- Ja saruna /pārrunas -> taisnstūra veida galds; kvadrāts; retāk- U veida
- Ja diskusija- > apaļais galds (neformālāks); kvadrāts
- Ja konference -> tribīne runātājam; prezidija galds (un/vai runā no galda); pārējie dalībnieki sēž teātra stilā (ar/bez galdiem)
- Ja apvienots pasākums ar maltīti -> apaļie galdi; tribīne/mikrofons statīvā runātājam (skatuve/paaugstinājums)
- Maltīte -> apaļais galds; kvadrāts; taisnstūra; t.s. “grābeklis”
- T.s. “otrās rindas” organizēšana, nepieciešamība

Pamatprincipi un galvenie uzsvāri II

- Galda kartes – pēc situācijas (5 personas un vairāk); atšķiras izmērs galda kartei maltītei un sarunai (attiecīgi- vārds, uzvārds oriģinālvalodā; vārds, uzvārds un amats- latviešu valodā un darba valodā)
- Fotografēšanās- vietas un situācijas izvēle; kārtības ievērošana vs. «brīvā formā». Tomēr ieteikums vienmēr «iecentrēt» – Namatēvs un viņam pie labās rokas- Augstais Viesis
- «Selfijs» nav piemērotākais fotografēšanās veids, ko izvēlēties

Pamatprincipi un galvenie uzsvāri III

- Tulkošana:
- Ja nepieciešama tulkošana (konsekutīvā vai sinhronā), iepriekš darīt zināmu + nodrošināt tulkošanas ierīces iepriekš uz galda, tribīnes vai izdalīt (novietot) pie telpas ieejas
- Valsts valodas likums!- <https://likumi.lv/doc.php?id=14740>
- Par valodas lietojumu pasākumā- Valsts valodas centrs- <http://www.vvc.gov.lv/>
- Par personvārdu latviskošanu- Latviešu valodas aģentūra- <http://www.valoda.lv/>
- Ja tulks sēž pie galda-> parasti pie kreisās rokas VIPam

Sarunas uzsākšana un noslēgšana (A)

- Vizītkaršu apmaiņa (+ kā rituāls)
- Sasveicināšanās, iepazīstināšana ar delegāciju
- Namatēva loma sarunas uzsākšanā + noslēgšanā (galvenās atslēgfrāzes; izteikšanās iespēja pārējiem delegātiem)
- Fotografēšanās nozīme
- Dāvanu apmaiņa

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 nianšes
- Politiskās, vēstures un sociālās nianšes
- 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 pieminekļa svinīgos pasākumos

Idejas dāvanām



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)

Etīķetes nozīme un realitāte mūsdienās

- Manieres ir mūsu vizītkarte; etīķetes pārzināšana kā viens no praktiskiem instrumentiem sava tēla, savas vizītkartes veidošanā
- Daudzveidīgi apstākļi, izmaiņas pasaulē dažādās jomās ietekmē etīķeti un protokolu kopumā, uztveri par to, tās principiem un pielietošanu kopumā
- Etīķete un protokols kā komunikācijas instruments
- *Attiecies pret citiem tā, kā Tu vēlētos, lai citi attiecas pret Tevi pašu!*



Paldies par uzmanību!

Jautājumi ?



Mana kontaktinformācija:

Jana Trahimoviča

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

mob.tālr. 29275446