Artur Harazim

Savoir-vivre i elementy protokołu dyplomatycznego w działalności samorządowej - krótki poradnik

NARODOWY INSTYTUT SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

PRZYSZŁOŚĆ | ROZWÓJ | SAMORZĄD

Tytuł: Savoir-vivre i elementy protokołu dyplomatycznego w działalności samo-rządowej - krótki poradnik

Opracowanie: Artur Harazim, ambasador tytularny, Dyrektor Akademii Dyplomatycznej Ministerstwa Spraw Zagranicznych

Projekt okładki i strony tytułowej: Wydawnictwo NIST

Skład i łamanie: Wydawnictwo NIST

Wszelkie prawa zastrzeżone – NIST, Łódź 2018 r.

Artur Harazim

Savoir-vivre i elementy protokołu dyplomatycznego w działalności samorządowej - krótki poradnik

SPIS TREŚCI

WIZYTY I SPOTKANIA 2

SPOTKANIA POŁĄCZONE Z POSIŁKIEM 5

SPOTKANIA W RESTAURACJACH 6

PREZENTY I KWIATY 7

WIZYTÓWKI 8

KORESPONDENCJA OFICJALNA 10

ROZMOWY TELEFONICZNE 11

ETYKIETA 12

UBIÓR 13

ORDERY I ODZNACZENIA 15

LITERATURA 16

Działalność w samorządzie terytorialnym w sposób oczywisty wiąże się z licznymi kontaktami z przedstawicielami innych władz, instytucji, grup i organizacji, a także, a może przede wszystkim z obywatelami. Coraz bardziej intensywne są międzynarodowe kontakty samorządów.

Niniejsze opracowanie ma w zwięzły i praktyczny sposób pomóc w codziennym zastosowaniu reguł savoir-vivre'u i wykorzystaniu niektórych zasad protokołu dyplomatycznego w pracy samorządowej. Kompleksowo wiedza na temat protokołu dyplomatycznego i savoir-vivre'u została zebrana w obszernych publikacjach, które zostały przytoczone w bibliografii.

Savoir-vivre można określić jako dobre maniery, znajomość obyczajów, form towarzyskich i reguł grzeczności obowiązujących w danym środowisku. To też umiejętność radzenia sobie w różnych trudnych sytuacjach. Savoir-vivre jest uwarunkowany kulturowo i bywa odmienny w różnych częściach świata. Z kolei etykieta dyplomatyczna to przyjęte w dyplomacji i oficjalnych kontaktach między przedstawicielami równych państw zwyczajowe, grzecznościowe formy zachowania. Natomiast protokół dyplomatyczny (w swym pierwotnym znaczeniu) to zbiór reguł i przepisów określających kwestie związane z organizacją oficjalnych kontaktów między najwyższymi przedstawicielami oraz między dyplomatami obcych państw.

Warto zaznaczyć, że savoir-vivre, a także zasady protokołu dyplomatycznego mają ułatwiać, a nie utrudniać nasze poruszanie się w życiu służbowym i towarzyskim.

WIZYTY I SPOTKANIA

Jednym z ważnych elementów pracy są spotkania i przyjmowanie wizyt. Mogą one mieć charakter zapoznawczy, kurtuazyjny, roboczy lub oficjalny. W zależności od rangi gościa oraz charakteru, tematyki spotkania mogą one mieć różny scenariusz i przebieg. Zasadniczo spotkania takie mają miejsce w siedzibie urzędu. W sytuacjach gdy są połączone ze wspólnym posiłkiem często organizowane są w restauracjach.

To jak przebiega wizyta, a zwłaszcza pierwsze spotkanie jest wyrazem naszego szacunku dla gościa. Pozostawi też na gościu wrażenie, które będzie wpływać na powstającą lub istniejącą relację między gościem a gospodarzem.

Gość na umówione spotkanie powinien przybyć punktualnie. Składając wizytę powinniśmy starać się zaplanować ile czasu mogą zająć formalności w recepcji budynku lub związane z procedurami bezpieczeństwa. Jeżeli składamy wizytę osobie będącej w hierarchii służbowej lub społecznej wyżej od nas, w jej sekretariacie powinniśmy znaleźć się tuż przed rozpoczęciem spotkania. Ze swej strony gospodarz powinien zadbać, aby konieczne procedury związane z bezpieczeństwem przebiegały wobec gościa sprawnie i krótko.

Na gości najwyższej rangi (najważniejsze osoby w państwie, zwierzchnicy gospodarza, ambasadorowie obcych państw składający oficjalne wizyty) gospodarz powinien oczekiwać osobiście i powitać ich w holu lub przed wejściem do budynku.

Z kolei inni ważni goście powinni być w holu lub w recepcji powitani przez współpracownika (asystenta, sekretarza) gospodarza i zaprowadzeni do miejsca spotkania.

Goście, których nie zaliczymy do dwóch wyżej wymienionych grup, powinni być przez pracowników instytucji uprzejmie przywitani i skierowani do miejsca spotkania.

Goście mogą być przyjmowani w gabinecie gospodarza, w sali konferencyjnej lub w specjalnym salonie albo w salach recepcyjnych. Decyzja o wyborze miejsca spotkania zależy od możliwości lokalowych, charakteru spotkania, ilości osób uczestniczących w spotkaniu, a także relacji, stopnia zażyłości między gościem a gospodarzem.

Spotkania w mniejszym gronie najczęściej odbywają się w gabinecie gospodarza. Gospodarz może powitać gościa w sekretariacie, jeżeli jest to pomieszczenie wystarczająco reprezentacyjne. Najczęściej jednak przywitanie następuje w samym gabinecie, po wprowadzeniu gościa przez jednego ze współpracowników gospodarza. Przywitanie następuje na stojąco, a następnie gospodarz zaprasza gościa do zajęcia miejsca. Nie przyjmujemy gości

siedząc za biurkiem (tak możemy odbyć spotkanie ze współpracownikami). W przypadku spotkania o charakterze kurtuazyjnym najlepiej zaprosić gościa do zajęcia miejsca na kanapie (w przypadku jej braku w fotelu); miejsce gościa powinno znajdować się po prawicy gospodarza. Gospodarz zajmuje miejsce w swoim fotelu (w sytuacjach służbowych należy unikać zasiadania przez gospodarza i gościa na jednej kanapie). Ewentualnie towarzyszący współpracownicy zajmują miejsca w pobliżu swoich przełożonych, w fotelach lub na dostawionych krzesłach. Gość powinien zajmować miejsce najbardziej honorowe, z najlepszym widokiem.

Przed rozpoczęciem rozmowy zwykle proponuje się gościom jakiś napój, najczęściej kawę lub herbatę. Z takim zapytaniem do gościa może zwrócić się sekretarka gospodarza jeżeli gość przez chwilę oczekuje w sekretariacie na rozpoczęcie spotkania. W sytuacji gdy nie było takiej możliwości propozycję poczęstunku napojem składa gospodarz tuż po powitaniu, przed rozpoczęciem właściwej rozmowy. Gość powinien przyjąć ofertę nawet symbolicznego poczęstunku. Należy jednak pamiętać, aby zamówieniem takiego czy innego napoju nie wprawiać gospodarza w zakłopotanie – nie jesteśmy w lokalu gastronomicznym i siłą rzeczy wybór napojów jest raczej ograniczony. Można odmówić poczęstunku jeżeli wiemy, że spotkanie będzie bardzo krótkie.

Rozpoczynając spotkanie gospodarz wyraża zadowolenie z wizyty i przedstawia swoich towarzyszących współpracowników. Następnie gość przedstawia towarzyszące mu osoby oraz cel spotkania, jeżeli to on występował z inicjatywą spotkania.

Rozmowy w szerszym gronie najlepiej prowadzić przy stole konferencyjnym – czy to w gabinecie, czy też w sali konferencyjnej. Gość powinien zajmować miejsce honorowe, z najlepszym widokiem. Gospodarz zajmuje miejsce na wprost gościa. Współpracownicy zasiadają po bokach swoich przełożonych.

Spotkanie kurtuazyjne trwa około 30 minut. Długość spotkania roboczego zwykle ustalana jest w zależności od spraw, które mają być omówione. Obie strony rozmowy powinny unikać przeciągania spotkania. W przypadku przedłużającego się spotkania dopuszczalna jest delikatna interwencja ze

strony sekretarki lub asystenta przypominająca gospodarzowi o kolejnych zobowiązaniach.

Kończąc spotkanie gość dziękuje za możliwość złożenia wizyty, a gospodarz odwzajemnia te podziękowania. Gospodarz odprowadza gościa do drzwi gabinetu lub do sekretariatu. Dalej ważnych gości odprowadzają współpracownicy gospodarza. Najważniejszych gości gospodarz powinien osobiście odprowadzić do wyjścia z budynku.

SPOTKANIA POŁĄCZONE Z POSIŁKIEM

Niektóre spotkania, wizyty mają bardziej rozbudowany program: oprócz właściwych rozmów mogą również obejmować wspólnie zwiedzanie miejscowości, jakiegoś zabytku lub ciekawego obiektu, wspólny udział w konferencji lub wydarzeniu kulturalnym. Takim dłuższym spotkaniom często towarzyszy wspólny posiłek. Jest to zwykle punkt kończący wizytę lub spotkanie (chociaż możliwa jest wspólna kolacja przed koncertem, przedstawieniem czy innym wydarzeniem kulturalnym).

Do stołu zaprasza gospodarz i wskazuje miejsce głównemu gościowi. Jeżeli grupa uczestnicząca we wspólnym posiłku nie jest zbyt liczna gospodarz wskazuje miejsca wszystkim gościom. Grupę do ośmiu osób gospodarz powinien „rozsadzić" zasadniczo „z pamięci". Przy rozsadzaniu gości stosujemy zasadę precedencji – porządku pierwszeństwa, starszeństwa uszeregowania osób według ich ważności z uwagi na piastowane funkcje i stanowiska. Nie należy kwestii rozsadzenia gości pozostawiać improwizacji, warto przygotować sobie wcześniej plan stołu. Przy grupie większej niż osiem osób miejsca przy stole powinny być oznaczone specjalnymi kartonikami z imionami i nazwiskami biesiadników. Planując stół należy brać pod uwagę charakter danego posiłku – czy ma on charakter czysto roboczy, czy też jest bardziej towarzyską kontynuacją spotkania roboczego, albo też wydarzeniem całkowicie towarzyskim. Podczas posiłku o charakterze roboczym najwygodniejsze będzie posadzenie naprzeciwko siebie niejako dwóch delegacji: z jednej strony gościa

i towarzyszących mu osób, z drugiej gospodarza i jego współpracowników. Do posiłku będącego swego rodzaju towarzyską kontynuacją spotkania roboczego warto zaplanować takie rozsadzenie, którym osoby towarzyszące gospodarzowi i gościowi będą wymieszane. Wtedy po prawicy i lewicy gospodarza będą siedzieć naprzemiennie współpracownicy gościa i gospodarza (i odpowiednio po stronie gościa). Taki układ stołu pozwala na stworzenie luźniejszej atmosfery i łatwiejsze nawiązanie kontaktów niż stół, przy którym obie delegacje siedzą vis-a-vis.

SPOTKANIA W RESTAURACJACH

Obiady i kolacje w lokalach, a także coraz częściej robocze śniadania, są ważnym elementem utrzymywania relacji służbowych i towarzyskich, służą stworzeniu lepszego klimatu takich stosunków, pozwalają na rozmowy o charakterze bardziej osobistym.

Spotkanie takie zawsze inicjuje strona zapraszająca, która dokonuje rezerwacji stolika i reguluje rachunek. Gospodarz oczekuje na gościa w restauracji i po powitaniu wskazuje mu honorowe miejsce przy stole. Takie miejsce ma lepszy widok na salę restauracyjną lub przez okno na otoczenie restauracji. Gospodarz siada na wprost gościa lub mając go po prawicy. W przypadku większej grupy uczestniczącej w spotkaniu stosujemy klasyczne reguły rozsadzania gości przy stole.

Dania zamawiamy z karty. Gospodarz powinien być gotów zasugerować jakieś danie (danie regionalne lub danie, które w danej restauracji uważa za szczególnie warte spróbowania). Już ta część spotkania w restauracji daje okazję do budowania bardziej osobistej relacji z gościem – uzasadniamy wybór lokalu, w którym się spotykamy, sugerujemy jakąś specjalność lokalu. Gospodarz powinien również umiejętnie zasugerować ilość zamawianych dań – ma to wpływ na długość i rytm wspólnego posiłku, nie należy też zamawiać mniej lub więcej dań niż gość. Gość powinien przychylnie reagować na sugestie gospodarza, a ze swej strony nie powinien zamawiać najdroższych dań w karcie.

Gospodarz proponuje również zamówienie napojów alkoholowych. Jeżeli gość odmawia, należy powstrzymać się od zamówienia alkoholu dla siebie.

Organizując w restauracji spotkanie na większą liczbę gości warto skorzystać z możliwości wcześniejszego ustalenia menu (z możliwością ewentualnego wyboru między dwoma daniami głównymi). Pozwoli to ograniczyć czas, który byłby potrzebny na zamawianie przez dużą grupę dań z karty i przeznaczyć go na właściwą rozmowę.

Kończąc posiłek gospodarz prosi o rachunek. Dyskretnie zapoznaje się z nim. Może również pożegnać gościa i pozostać w restauracji, aby uregulować należność.

PREZENTY I KWIATY

Ze spotkaniami oficjalnymi i szerzej kontaktami służbowymi czy towarzyskimi często wiąże się przekazanie lub wymiana prezentów. Prezent na być znakiem szacunku, sympatii lub pamięci; może być rodzajem „pamiątki" z wizyty. Dobierając prezent należy pamiętać, aby nie był zbyt kosztowny i nie wprawiał obdarowanego w zakłopotanie. W sytuacjach służbowych często wręczane są prezenty niejako standardowe: albumy, płyty, „gadżety" oznaczone logotypem. Warto w takich sytuacjach starać się nadać im bardziej personalnego charakteru i zastanowić się co może sprawić przyjemność obdarowanemu, co pozytywnie zapadnie mu w pamięci. Szczególnej staranności wymagają prezenty dla osób, które z racji swojej pozycji społecznej lub zawodowej otrzymują prezenty dosyć często.

Kwiaty można uznać również za formę prezentu. Kwiaty wręczamy osobiście lub za pośrednictwem posłańca. Kwiaty towarzyszą życzeniom, pozdrowieniom, gratulacjom lub podziękowaniom. Zasadniczo ofiarowuje się kwiaty paniom oraz starszym wiekiem mężczyznom. Wybierając kwiaty, które mają być ofiarowane pamiętajmy o tym, że w różnych środowiskach różnym kwiatom i różnym kolorom kwiatów nadaje się określone znaczenia – mają one przekazać lub wzmocnić jakiś określony sygnał. Ofiarowane mogą być zarówno

kwiaty cięte, jak i doniczkowe (z tym, że doniczkowe zręczniej przekazać przez posłańca). Osobiście kwiaty cięte wręczamy bez opakowania (chyba, że jest to przezroczysty celofan), łodygami do dołu. Do kwiatów przekazywanych przez posłańca należy dołączyć wizytówkę lub krótką wiadomość.

WIZYTÓWKI

Karta wizytowa czy też bilet wizytowy – powszechnie nazywany wizytówką - to prostokątny kartonik, który przy zawieraniu znajomości służy do przekazania podstawowych danych o jej właścicielu. Wizytówka zawiera kilka informacji o osobie, która ją wręcza: imię i nazwisko, posiadany stopień naukowy, służbowy lub wojskowy, pełnioną funkcję (osoby emerytowane mogą podać najważniejszą funkcję pełnioną w przeszłości), adres służbowy, numer telefonu i adres poczty elektronicznej.

Wizytówki świadczą o ich właścicielach, powinny więc być w miarę proste i eleganckie. Należy je drukować na sztywnych kartonikach o rozmiarach 50 x 90 mm. Wykorzystywany do nich papier powinien być sztywny i jasny, układ wizytówki i szata graficzna prosta i przejrzysta (maksymalnie dwa rodzaje i rozmiary czcionki). Wizytówki mogą być opatrzone godłem państwowym, herbem województwa lub miejscowości, logiem instytucji, którą reprezentuje dana osoba. Na wizytówkach najczęściej nie umieszcza się numeru telefonu komórkowego, chyba że jest to jedyny służbowy kontakt telefoniczny do jej właściciela. Nie należy na wizytówkach umieszczać fotografii, dodawać dodatkowych ornamentów czy tekstów . Generalnie warto pamiętać, że im wyższą pozycję zajmuje dana osoba, tym prostsza i zawierająca mniej informacji jest jej wizytówka.

Osoby utrzymujące szerokie kontakty międzynarodowe oprócz wizytówek w języku polskim posługują się również wizytówkami w języku obcym, najczęściej angielskim. Trzeba podkreślić, że nie należy posługiwać się „wizytówkami dwustronnymi" zawierającymi z jednej strony informacje w języku polskim, a z drugiej w języku obcym. Takie wizytówki po prostu są nieeleganckie, choć mogą być w pewnych okolicznościach uznawane za praktyczne.

Podczas spotkań o charakterze służbowym i roboczym wymiana wizytówek następuje zwykle na ich początku. Zwłaszcza gdy spotkanie odbywa się w większym, kilkuosobowym gronie ułatwia to zorientowanie się kto w nim uczestniczy i jaką dokładnie pełni funkcję. W przypadku służbowych spotkań kurtuazyjnych lub w wąskim (dwu-,trzyosobowym) gronie bardziej eleganckie jest wręczenie wizytówki pod koniec rozmowy. Przy takich spotkaniach obie strony dosyć dokładnie wiedzą z kim się spotykają (bardzo często za pośrednictwem sekretariatów następuje wcześniejsza wymiana CV rozmówców, a czasami z uwagi na rangę rozmówców wręcz nie ma takiej potrzeby), a wręczenie wizytówki przy zakończeniu spotkania jest zaproszeniem do dalszych kontaktów.

Przy okazjach towarzyskich, na przykład podczas przyjęć, wymiana wizytówek jest nieobowiązkowa i powinna mieć miejsce na koniec rozmowy. Przyjęcia stojące swoim charakterem tworzą świetną okazję do nawiązania nowych kontaktów i naturalnej w takich okolicznościach wymiany wizytówek. Należy jednak unikać wymiany wizytówek podczas przyjęć zasiadanych - można to zrobić na końcu przyjęcia, wstając od stołu lub przy okazji pożegnania z nowopoznanym sąsiadem. W sytuacjach towarzyskich z inicjatywą wymiany wizytówek wychodzi osoba starsza lub zajmująca wyższą pozycję w hierarchii.

Wizytówkę wręczamy w sposób staranny i zindywidualizowany, jest to element przedstawienia się i zachęta do przyszłego kontaktu. Możemy zdecydować się na ręczne dopisanie na wizytówce numeru telefonu komórkowego, pamiętając, że jest to gest specjalny wobec osoby, której wizytówkę wręczamy.

Wizytówki można również wykorzystywać na inne sposoby: dołączając je do przekazywanych prezentów, wysyłanych kwiatów, czy też dokumentów i materiałów przesyłanych adresatowi bez specjalnego listu. W takich sytuacjach na wizytówkach (po stronie zadrukowanej) można dokonać krótkich dopisków i przesłać pozdrowienia, podziękowania lub życzenia.

KORESPONDENCJA OFICJALNA

Listy oficjalne podpisywane przez przedstawicieli władz samorządowych powinny być pisane starannym językiem, być uprzejme, mieć staranną formę i przejrzysty układ. W listach należy unikać żargonu urzędniczego. Listy takie należy pisać na jasnym papierze, dobrej jakości. Eleganckim będzie unikanie używania na listach pieczątek, zarówno w nagłówku, jak i przy podpisie. Znacznie lepiej informacje o instytucji nadawcy oraz imię, nazwisko i funkcję osoby podpisującej wydrukować razem z tekstem listu niż dodawać na liście odcisk pieczęci (stosowanej na innych dokumentach czy też formularzach).

List powinno się adresować, zarówno na kopercie, jak i na samym liście, poprzedzając imię i nazwisko odbiorcy wyrazem „Pan" lub „Pani".

List powinien zawierać odpowiednią formułę grzecznościową otwierającą i zamykającą. Do osób nieznanych należy w korespondencji zwracać się „Szanowna Pani", „Szanowny Panie". Jeżeli znamy funkcję, stopień, stanowisko adresata dodajemy je w formule otwierającej – „Szanowny Panie Premierze", „Szanowny Panie Marszałku", „Szanowna Pani Minister". W polskiej tradycji używamy jako tytuł również nazwy funkcji pełnionej przez adresata w przeszłości.

Jako końcowa formuła grzecznościowa najczęściej używane są „Z poważaniem" lub „Z wyrazami szacunku". Bardziej elegancka wydaje się forma „Łączę wyrazy szacunku". Wymienione formy wydają się być uniwersalne, ważne jest jednak zróżnicowanie wynikające z relacji, stopnia znajomości jakie nas łączą w adresatem listu, jak jego pozycja społeczna i zawodowa.

Zwracając się listownie do Prezydenta RP powinniśmy użyć formuły otwierającej „Szanowny Panie Prezydencie" lub wręcz „Wielce Szanowny Panie Prezydencie", a zakończyć formułą „Łączę wyrazy najwyższego szacunku" lub „Łączę wyrazy głębokiego poważania".

Pisząc do osoby zajmującej zbliżoną do naszej pozycję zawodową możemy zakończyć formułą „Z poważaniem". Listy adresowane do osób, z którymi pozostajemy w bliższej, równorzędnej relacji zawodowej możemy zakończyć przekazaniem pozdrowień – „Łączę/przesyłam pozdrowienia/serdeczne pozdrowienia".

Chcąc okazać szacunek adresatowi listu formuły grzecznościowe na wydrukowanym liście dopisujemy ręcznie. Należy pamiętać, aby uczynić to starannym charakterem pisma.

List wysyłamy w formie papierowej. Jeżeli istnieje potrzeba pilnego przekazania listu można uczynić to pocztą elektroniczną, przekazując zeskanowany dokument lub wysyłając go w formie tekstowej.

List wysyłany poczta elektroniczną również musi być opatrzony zwrotami grzecznościowymi.

ROZMOWY TELEFONICZNE

Rozmowa telefoniczna jako forma utrzymywania kontaktów i stały element pracy wymaga zachowania pewnych reguł. Służbowa rozmowa telefoniczna zastępuje nam spotkanie bezpośrednie, pomaga załatwić pilną sprawę lub dodatkowo naświetlić kwestie przedstawione w korespondencji pisemnej. W relacjach oficjalnych i służbowych rozmowa telefoniczna powinna być raczej krótka. Po przedstawieniu się i wymianie zwyczajowych uprzejmości dzwoniący powinien zadbać, aby rozmowa była skoncentrowana na sprawach istotnych.

Rozmowa telefoniczna jest naturalnym sposobem służbowego komunikowania się między osobami równorzędnymi. Do przełożonych telefonujemy w sprawach bardzo pilnych i bardzo ważnych. Przełożeni mają większą swobodę w tym zakresie, oczywiście z zachowaniem ogólnych reguł.

Pomimo bardzo dynamicznego rozwoju telefonii komórkowej, dla rozmów o charakterze służbowym bardziej stosowne jest korzystanie w pierwszej kolejności z telefonów stacjonarnych. Przynajmniej dzwoniący powinien najpierw próbować połączyć się z numerem stacjonarnym osoby, do której telefonuje. Takie podejście zwiększa prawdopodobieństwo, że służbowa rozmowa telefoniczna nie zaskakuje rozmówcy. Rozmowy służbowe zasadniczo prowadzi się w godzinach pracy. Sytuacje nadzwyczajne uzasadniają takie rozmowy w innych porach.

Wiele rozmów oficjalnych i służbowych jest łączonych przez sekretariaty. W takich sytuacjach obowiązuje zasada, że to osoba dzwoniąca czeka na połączenie i jest łączona z sekretariatem odbiorcy połączenia. Zasady tej nie stosuje się przy łączeniu rozmów z dzwoniącymi osobami bardzo wysokiej rangi, a także w relacjach przełożony – podwładny.

Należy pamiętać, że reguły dobrego wychowania wymagają, aby oddzwaniać kiedy nie było możliwości odebrania telefonu lub połączenia rozmowy.

Praktycznie wszyscy korzystamy z telefonów komórkowych. Wiele osób praktycznie nie rozstaje się z tymi urządzeniami. Możliwość stałego korzystania z telefonów zmieniła świat, w którym żyjemy. Korzystając z telefonów komórkowych, zarówno w sytuacjach służbowych, jak i towarzyskich, należy mieć na uwadze osoby do których telefonujemy i te, które w danej chwili są w naszym otoczeniu. Telefony komórkowe muszą pozostać wyciszone podczas uroczystości, nabożeństw, wykładów, konferencji, koncertów i spektakli. Zdecydowanie powinny też być wyciszone podczas spotkań i rozmów, a także wspólnych posiłków. Jeżeli oczekujemy na jakąś pilną i ważną wiadomość i musimy pozostawić telefon włączony winniśmy uprzedzić o tym rozmówców. Odbierając w takie sytuacji telefon należy przeprosić uczestników spotkania i na chwilę oddalić się w celu przeprowadzenia krótkiej rozmowy telefonicznej. Rozmowy telefonicznie powinny być prowadzone w sposób dyskretny, aby nie przeszkadzań innym. Podczas posiłków nie kładziemy telefonu na stole. Należy unikać tego również podczas spotkań oficjalnych. Naturalne natomiast wydaje się, że podczas spotkań roboczych współpracownicy trzymają swoje telefony komórkowe na stole konferencyjnym.

ETYKIETA

Rozwój kontaktów i relacji utrzymywanych na pośrednictwem Internetu spowodował powstanie zbioru zasad zachowania w sieci, swoistej obowiązującej, ale nieskodyfikowanej etykiety. Zasady etykiety wynikają wprost z zasad dobrego zachowania – savoir-vivre'u, a także z natury i technicznych ograniczeń

danej usługi internetowej. Przede wszystkim należy pamiętać, że w Internecie nie pozostaje się anonimowym i ponosi się odpowiedzialność za swoje słowa.

Zalecenia etykiety dotyczą różnych obszarów aktywności w sieci:

- zaangażowania w grupy i listy dyskusyjne (między innymi: zakaz spamowania, zakaz używania wulgaryzmów, zakaz prowokowania kłótni, stosowanie się do reguł pisania obowiązujących w danej grupie, zakaz wysyłania wiadomości do wielu osób naraz z podaniem adresów poczty elektronicznej – należy stosować kopię ukrytą)
- korzystania z usług interaktywnych takich jak: komunikatory, czaty, fora dyskusyjne na stronach www (między innymi: zakaz nagabywania osób, które tego sobie nie życzą, stosowanie odpowiednich dla danej usługi zasad dotyczących polskich znaków diakrytycznych, zakaz ciągłego pisania wielkimi literami, zakaz floodowania – wysyłania identycznych wiadomości w krótkich odstępach).

Korzystając z poczty elektronicznej należy pamiętać o tajemnicy korespondencji i nie przekazywać dalej wiadomości, bez zgody nadawców lub adresatów.

UBIÓR

Nasz ubiór z jednej strony powinien być stosowny do okoliczności, z drugiej do naszego wieku i zawodu lub pełnionej funkcji. Nasz staranny ubiór jest wyrazem szacunku wobec innych. Daje pewną szansę pokazania naszej osobowości. Warto, aby jednocześnie był wygodny. Nie zawsze powyższe wymagania spełnia ubiór modny.

Pełniąc funkcje publiczne, a także uczestnicząc w wydarzeniach oficjalnych czy kulturalnych należy szczególnie pamiętać o dostosowaniu stroju do okazji.

W zaproszeniach na niektóre wydarzenia możemy znaleźć informację o wymaganym stroju. Z uwagi na szacunek wobec gospodarza do tego wymogu należy się dostosować. Jest to ważne także dla naszego samopoczucia – źle dobrany do okoliczności ubiór, nawet gdy nie będzie komentowany przez innych uczestników wydarzenia, może nas krępować. Tak może być zarówno

w przypadku zbyt swobodnego, jak i zbyt oficjalnego stroju. Zawsze lepiej jest być ubranym skromniej niż zbyt oficjalnie.

Jeżeli nie mamy informacji o wymogu stroju generalnie rożne sytuacje możemy podzielić na trzy grupy:

Oficjalne:

dla panów - ciemny garnitur, najlepiej granatowy lub szary (ale należy unikać czarnego), biała koszula i elegancki, stonowany krawat;

dla pań – ciemna suknia (krótka) lub ciemny żakiet.

Okazje służbowe:

dla panów - garnitur lub zestaw koordynowany (marynarka i spodnie), koszula biała, niebieska, ewentualnie bladoróżowa lub w paski, odpowiednio dopasowany krawat;

dla pań – stosowny żakiet (ze spódnicą lub spodniami), stonowana kolorystycznie suknia;

(Można wyobrazić sobie sytuacje służbowe, w których garnitur lub krawat będą„nie na miejscu" – wtedy najlepiej ubrać zestaw koordynowany (marynarkę i spodnie), który można kolorystycznie zestawiać stosownie do okazji.

Okazje towarzyskie półprywatne i prywatne:

dla panów - w zależności od charakteru wydarzenia nieformalne zestawy z marynarką, sportową kurtką czy też swetrem, bardzo kolorowe (gładkie, w pasy lub w kratę) koszule, w niektórych sytuacjach (plenerowych i sportowych) wręcz dopuszczalne są dżinsy;

dla pań – w zależności od charakteru wydarzenia sukienki lub zestawy ze spodniami, kolorowe i często o sportowym charakterze.

Na tego rodzaju wydarzenia reguły są najluźniejsze, większa swoboda dopuszczalna, ale i dobranie odpowiedniego stroju bywa najtrudniejsze.

Dwie generalne reguły:

- im bardziej oficjalne wydarzenie (a także im później w ciągu dnia ma miejsce) tym ciemniejszy strój jest właściwy;
- im wyższą funkcję ktoś sprawuje tym bardziej stonowane powinien nosić ubiory.

ORDERY I ODZNACZENIA

Ordery i odznaczenia są nadawane przez głowy państw i stanowią najwyższą formę wyrażenia uznania obywatelom za ich wybitne osiągnięcia, zasługi cywilne i wojskowe. Nadawaniu i noszeniu orderów i odznaczeń towarzyszą określone reguły ceremoniału i etykiety. W Polsce ordery i odznaczenia państwowe nadaje Prezydent RP. Odznaki orderów i odznaczeń wręcza Prezydent RP lub upoważniona do tego osoba. Ordery i odznaczenia mogą być wręczane w imieniu Prezydenta przez wojewodę. Odznakę Medalu za Długoletnie Pożycie Małżeńskie w imieniu Prezydenta mogą wręczać: marszałek województwa, starosta, wójt, burmistrz lub prezydenta miasta.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami pełne odznaki orderów i odznaczeń nosi się głównie podczas:

- uroczystości państwowych z udziałem Prezydenta RP, marszałków Sejmu i Senatu, premiera,
- uroczystych obchodów świąt narodowych i wojskowych,
- wręczania odznak orderów i odznaczeń,
- innych uroczystości państwowych, stosownie do zaleceń zawartych w zaproszeniu.

W praktyce pełne odznaki orderów i odznaczeń w wymienionych sytuacjach noszą wojskowi, funkcjonariusze służb mundurowych oraz kombatanci. Pozostałe osoby powinny kierować się wskazówkami na zaproszeniach co do stroju i noszenia orderów. Podczas wymienionych uroczystości zasadniczo występuje się w ubraniach wyjściowych, można więc przyciąć rozetkę lub wstążeczkę orderu lub odznaczenia. Warto, aby taki zwyczaj się rozpowszechniał i wręcz był stosowany podczas lokalnych obchodów świąt państwowych oraz innych uroczystości (również bez udziału najwyższych władz państwowych).

Osoby, które zostały uhonorowane przez inne państwa nadaniem orderu lub odznaczenia mogą okazać szacunek i sympatię przedstawicielom tego państwa przypinając rozetkę lub wstążeczkę orderową podczas wspólnych

spotkań lub udziału w wydarzeniach organizowanych przez przedstawicielstwa dyplomatyczne tych państw.

Rozetkę (która jest wykonana ze wstążeczki w kolorach wstążki orderowej i ma średnicę ok. 6-8 mm) nosi się na lewej klapie ubioru. Wstążeczkę (o szerokości 4 mm) w kolorach danego orderu lub odznaczenia umieszcza się ukośnie w dół, między dziurką lewej klapy ubioru a wewnętrzną stroną tej klapy.

Nosi się tylko jedną rozetkę (najstarszego posiadanego orderu), natomiast wstążeczkę można nosić równocześnie z rozetką. Dopuszczalne jest również założenie dwóch wstążeczek.

Osoby, którym są wręczane ordery lub odznaczenia powinny zwrócić uwagę na odświętny charakter ubioru jakiego wymaga taka szczególna uroczystość, a także na względy praktyczne – najodpowiedniejszy jest ubiór z klapami wykładanymi (marynarka, żakiet), tak aby było możliwe przypięcie odznaki do lewej klapy.

LITERATURA:

T. Orłowski, Protokół Dyplomatyczny. Między tradycją a nowoczesnością, Warszawa, 2015.

T. Orłowski, A. Szteliga, Etykieta menedżera, Katowice, 2014.

J. Sutor, Etykieta dyplomatyczna z elementami protokółu i ceremoniału, Warszawa, 2016.