

ПРАВИЛА ПОНАШАЊА У ДИПЛОМАТИЈИ

ЗА СТОЛОМ
СПОЉНИ ИЗГЛЕД
ГРАЂАНСКА ЕТИКЕЦИЈА
ПОКЛОНИ

Правила понашања за столом

- ▶ Не касни ако си позван на ручак, вечеру или другу активност.
- ▶ Немој да седаш за сто док не седну даме или док домаћин и домаћица не позову.
- ▶ Не подмећи дами леву руку ако је проводиш до стола. Мушкарци увек дају десну руку.
- ▶ Не заборави да дама, која седи са твоје десне стране, има право на твоју пажњу.
- ▶ Немој да се упознајеш са непознатима ако су гости већ заузели места за столом.
- ▶ Не седи ни веома близу ни предалеко од стола.
- ▶ Не завлачи салвету за оковратник; салвета се држи на коленима.
- ▶ Не нагињи се над тањир; седи по могућности право.
- ▶ Ако хоћеш нешто да дохватиш са стола, не чини то преко нечијег тањира. Не узимај хлеб виљушком; хлеб се узима руком; једе се комадићима; не мрви хлеб у јело.



- ▶ Никада не приноси нож устима; немој да набацујеш храни ножем на виљушку; узима се онолико колико виљушком може да се узме без напора.
- ▶ Не једи кашиком то што може да се једе виљушком.
- ▶ Не једи сувише брзо.
- ▶ Не трпај пуно хране у уста.
- ▶ Не стављај лактове на сто.
- ▶ Не подижи чашу сувише високо.
- ▶ Не труди се да покупиш последње капи супе и сваки комад друге хране. Не нуди тањир послужи. Они ће га сами покупити.
- ▶ Не пљуј кости и и друге отпатке на тањир. Кост извлачите из уста виљушком прислоњеном на уста а затим је дискретно одложите на руб тањира. Коштице из воћа, лагано узимате кашиком из уста.



- ▶ Не тражи од суседа да ти дода нешто са стола. Замолите послугу.
- ▶ Не играј се салветом и прибором за јело.
- ▶ Не бриши лице салветом. Салветом могу само да се овлаш обришу уста.
- ▶ Не окрећи леђа другом ако желиш са неким, са друге стране, да поразговараш; не разговарај с неким преко суседа.
- ▶ Не разговарај пуним устима.
- ▶ Не љуљај се и не клати на столици.
- ▶ Настој да увек будеш миран.
- ▶ Пази да ти не испадне нож или виљушка. Ако се ипак деси, замоли за други прибор не придајући посебан значај томе. У(век је боље и направити грешку него настојати да је прикријеш са великим напором и уз привлачење пажње присутних.



- ▶ Настој да не користиш чачкалицу. Ако баш мораш – учини то што дискретније.
- ▶ Не нуди непрестано госте.
- ▶ Ако си домаћин или домаћица, не завршавај своје јело први. Сачекај да то учине гости.
- ▶ Не тражи другу шољу чаја или кафе пре него што су сви гости добили и прву.
- ▶ Немој да дајеш никакве примедбе на послужено јело.
- ▶ Не одбијај јело уз објашњење да ти се не свиђа или да ти је штетно. Ако има разлога, одбиј га без образложења. Никада не говори за столом о својим болестима или проблемима.
- ▶ Не остављај чајну кашики у шољу. Кад промешаш, одложи је на тацну.
- ▶ Не склапај салвету после јела. Треба је само одложити на сто.
- ▶ Не остај да седиш ако су даме устале од стола. Уколико желиш да останеш после, сачекај стојећи док оне изађу.

СПОЉНИ ИЗГЛЕД И НАВИКЕ

- ▶ Спољни изглед, уредност и чистоћа веома су важни елементи општег утиска који човек оставља на околину. Важно је нагласити да се тим пословима треба бавити само код куће или на местима где нема посматрача.
- ▶ Никада се не треба чешљати, чистити нокте или доводити у ред обућу и одећу на пријемима, јавним местима или на улици.
- ▶ Не треба носити одећу јарких тонова, преуску или прешироку.
- ▶ Не стављај у спољне џепове оловку, чешаљ, наочаре и сличне предмете.
- ▶ Води рачуна како ходаш. Не треба се гегати и размахивати рукама и ногама. Треба ходати чврсто, усправно и са достојанством.
- ▶ Не гестикулирај рукама превише и не држи их у џеповима.
- ▶ Не смеј се сувише гласно. Не пуши на местима која нису за то одређена.

Грађанска етикеција

- ▶ Међународна етикеција поздрављања, заснована је на следећим правилима: мушкарац први поздравља жену; млађи по годинама први поздравља старијег; млађи по положају први поздравља старијег.
- ▶ Код упознавања новодошлог човека у већ окупљено друштво: мушкарца представљају жени; мање познатог – оном ко заузима виши положај.
- ▶ Уобичајено је да се при сусрету људи рукују (мада има изузетака). Када мушкарца представљају жени, она прва пружа руку; виши по рангу пружа руку млађем.
- ▶ Ако се сусрећу два пара, прво се рукују жене, па мушкарци поздрављају жене а тек на крају мушкарци међусобно.

Поклони

- ▶ Поклони и сувенири су веома важан детаљ у раду дипломата. Они се носе различитим поводом а за веће опште празнике (Нова година, Осми март и сл), могу да се шаљу куриром.
- ▶ Цвеће је поклон с којим никада нећете погрешити само треба имати у виду неке националне специфичности. У неким земљама, нпр. хортензије и хризантеме се носе само поводом жалости; јарко црвене руже, негде симболишу страсну љубав; негде – крв и смрт. Поред овога треба имати у виду и да букет треба да буде изабран са мером; такође, цвеће упаковано у целофан даје се само код већих церемонија и званичних сусрета као и кад се шаље куриром. У осталим случајевима – даје се без целофана.



- ▶ Код материјалних поклона такође треба водити рачуна о мери. Најчешће се дарује боца вина или жестоког пића као и неки сувенир (све то са националним обележјима). Скупи поклони су непримерени а могу и да изазову непријатност код домаћина јер нема припремљен одговарајући узвратни поклон. У неким земљама је и забрањено да се примају поклони вреднији од одређене (не баш велике) суме.
- ▶ Етикеција налаже да се за поклон топло захвали и то, по правилу, два пута. Први пут кад примите а други – кад отворите и видите какав је садржај. И у томе треба бити умерен.

Дипломатски језик

- ▶ Уметност дипломатије се и састоји у томе да се, не називајући ствари својим именом, односно – чувајући учтивост и куртоазију, да суштинска порука ономе коме је упућена.
- ▶ Особеност дипломатског језика најбоље је изражена енглеском изреком по којој је то «способност да се одвратне ствари изразе пријатним фразама»

Говори дипломата:	Треба разумети као:
У том случају, Влада ће бити принуђена да преиспита своју позицију	Другарство само што се није претворило у непријатељство
Влада сматра неопходним да употреби своје право	Влада неће дозволити
У том случају, Влада ће бити принуђена да се позабави сопственим интересима или да искористи своје право да делује	Претпоставља се прекид односа
Дејства Ваше стране сматраће се као непријатељски акт. Влада не може да одговара за последице	Опасност од рата. Влада која направи инцидент – иницираће рат.
Неопходно је дати одговор, најдаље до шест часова увече	Ултиматум

Дипломатска срдачност



Беседа (разговор)

- ▶ Приликом планирања разговора мора се определити тема. У вези са њом, детаљно треба изучити сва документа, услове и информације које су доступне како би се у разговору само комплетирали сазнања.
- ▶ Треба припремити сву аргументацију за подршку својих ставова о том питању.
- ▶ Треба унапред направити тактику вођења разговора у зависности од саговорника. Унапред се треба упознати с његовом биографијом, ставовима, опредељењима, личним интересима, породичним животом..



- ▶ Треба добро одмерити време – за тежишно питање и за остале елементе разговора. Треба вешто прећи са уводног дела разговора на главна питања и уз очување учтивости проценити како се сабеседник односи према радном делу сусрета.
- ▶ Дипломата треба да има бистар и стабилан ум; треба да зна добро да слуша, да буде пажљив и учтив. Треба да буде довољно уздржан па да то што жели да каже – изрекне тек кад дође време које је планирао.
- ▶ Никада не треба спорити са сабеседником на основу информација које сте добили од других и које нису проверене.
- ▶ Веома је важно разговарати мирним тоном (никада не смете показивати узнемиреност, нервозу, повишавати тон и показивати знаке незадовољства).



- ▶ Не треба прекидати сабеседника. Своје ставове треба изложити касније.
- ▶ Дипломата треба да буде добро расположен или бар да уме да не показује своје лоше расположење и да буде изузетно стрпљив.
- ▶ Истовремено, учтивост и коректност не смеју бити сметња да дипломата оствари постављене задатке. Напротив!
- ▶ Код заштите својих ставова треба користити само аргументе и то официјалне а не из непроверених извора.



- ▶ Код употребе фраза: «Моје лично мишљење» или «ово је незванична позиција»...треба имати на уму да је то само тежња да се повећа присност и поверење. Дипломата је увек званично лице и његова позиција не може да се разликује од званичне.
- ▶ Треба бити посебно опрезан на могуће дезинформације. Ако уочите да ваш сабеседник има такву намеру, не треба више с њим сарађивати да не бисте постали оруђе у туђим рукама.
- ▶ Три су генералне ситуације приликом разговора са извором информације.
 - ▶ 1.Сабеседник све види и даје у позитивном светлу.
 - ▶ 2.Критички се односи према ситуацији у својој земљи и поткрепљује то фактима.
 - ▶ 3.Настоји да оцрни општу ситуацију или деловање својих политичких противника.

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

- ▶ Сабеседник лупка прстом. То може бити знак нестрпљења или нервозе.
- ▶ Сабеседник подиже рамена. Није му занимљиво или му је све једно шта говорите.
- ▶ Стиснуте руке означавају очај и безнадежност.
- ▶ Стиснуте песнице значе настојање да се савлада гнев и агресивност.
- ▶ Опуштене руке и окренуте длановима испред себе говоре о потешкоћама, забринутости, изненађењу.
- ▶ Ако сабеседник откопчава сако, значи да се припрема на активно дејство.
- ▶ Прекрштене руке на грудима значе изазов или осуду.
- ▶ Ако човек хода брзо, руке слободно машу, глава подигнута навише – он демонстрира увереност у себе и одлучност.
- ▶ Ако се човек „вуче“, руке у џеповима, глава спуштена – значи да је клонуо духом и налази се у стању депресије.
- ▶ Ако су дланови прислоњени уз образе или се песницом подупире подбрадак – значи да је сабеседник заинтересован и да је близу одушевљења.



- ▶ Ако се сабеседник лупка по подбратку – дошла му је у главу каква мисао и он је узнемирен.
- ▶ Ако сабеседник додирује или чешка нос – значи да размишља о нечему, одлучује се за неку опцију.
- ▶ Поза „руке на страну“ (раширене) – демонстрација превасходства или изазова.
- ▶ Ако су дланови склопљени у кров, значи да сабеседник размишља.
- ▶ Ако сабеседник нагиње главу ка рамену – он иронише или хоће да се подсмехне.
- ▶ Ако су наочаре спуштене на врх носа а поглед изнад рама – тражи се нешто више, нарочито факта.
- ▶ Ако човек хода тамо, овамо – значи да је узнемирен или нервозан.
- ▶ Притискање и трљање носница – знак умора.
- ▶ Ако човек седи на ивици столице значи да га тема интересује.



- ▶ Ако човек седи прекрштених ногу уз повремено љуљање – највероватније му је досадно.
- ▶ Карактеристичан покрет кажипрстом – жеља да се истакне сопствена тачка гледишта.
- ▶ Ако се човек нагне уназад и придржава главу скрштеним рукама, значи да жели да се опусти или да остави утисак.
- ▶ Ако за време разговора сабеседник прикрива уста руком, значи да не жели да га сасвим разумеју.
- ▶ Ако човек држи руку иза леђа стиснуту у песницу а другу на појасу, значи да је напет, затворен.

Телефонски разговор

- ▶ Веома је важна култура разговора преко телефона, нарочито службеног. Он мора да буде кратак.
- ▶ Кад се успостави веза, треба да се представите и онда да кажете с ким би желели да разговарате.
- ▶ Кад вама позвоне и траже неког ко није ту, треба рећи: «Господин...тренутно није у канцеларији. Шта треба да му пренесем и од кога?» Уколико одмах питате «Ко га тражи» а затим додате да «није у канцеларији», тај који зове с разлогом може да посумња у истинитост ваше информације.

Општа правила тел. разговора

- ▶ –ако се разговор прекине, треба да понови позив онај који је и иницирао разговор;
- ▶ –треба говорити максимално кратко и садржајно;
- ▶ –не треба говорити сувише гласно нити сувише тихо,
- ▶ –ако сте погрешили број, не треба питати «који је то број» или «кога сам позвао», «ко је то» и сл. већ: «извините, јел то број....»
- ▶ –иницијатива за завршетак разговора, по правилу, припада ономе ко је звао. Али, ако је дипломатски ранг сабеседника виши, онда је нормално да он заврши разговор без обзира ко је позвао;

Вежба – 1

- ▶ Одговорите на позив за званичну вечеру, пријем и сл. (личном нотом);
- ▶ 1. Позитивно; елементи су:
 - ▶ – Захвалност на љубазном позиву;
 - ▶ – Задовољство што ћете се придружити;
 - ▶ – Нада да ћете и убудуће успешно сарађивати;
- ▶ 2. Негативно; елементи:
 - ▶ – Захвалност на љубазном позиву (конкретно се наводи ком);
 - ▶ – Спреченост из оправданих разлога (не треба их образлагати) које не можете да откажете и који су раније уговорени;
 - ▶ – Објашњење да ће уместо вас доћи ваш сарадник (заменик, помоћник);
 - ▶ – Честитка за празник и жеља да се он успешно проведе као и тежња да се наставе добри односи и сарадња

Вежба – 2

- ▶ Обавестите ВДК (вербалном нотом) да ћете бити одсутни из ДП од 17.03.2020. до 10.04.2020.и да ће Вас у то време замењивати Ваш помоћник

Литература

- ▶ Славољуб Ђера Петровић, *Дипломатски практикум*, стр 56–59 и 73–104;
- ▶ Александар Миленковић, *Војнодипломатско представништво (теорија и пракса)*, стр. 270–286;
- ▶ Зоран Вељић, *Дипломатски протокол*, стр.122–167 и 213–218.