

Појам протокола, врсте протокола, његов историјат и развој у Србији

Не постоји друштво без хијерархије као што ни један догађај у јавности не може да се обави без правила протокола или церемоније. Често се чује од појединих званичника, шта ће ми тај протокол али не прође много времена од ступања на функцију где си осети потреба за видљивим/невидљивим протоколом. (На обуци се приказују видео клипови са гафовима у тренуцима када нема протокола)

Све почиње тако обичним руковањем и церемонијалном разменом визит карат. То је први утисак који касније појединац тешко може да поправи. Једна мала минијатура у којој показујемо своју сигурност, снагу личности и озбиљне намере на првом састанку. Наш став, положај тела, облачење, мирис као један од главних невербалних гестова, оставиће први утисак на нашег саговорника.

Протокол датира из још из доба Старе Грчке и Старог Рима где се први пут појављује појам црвеног тепиха и важности неке особе на светковинама или већима. Сетимо се белог дима из Ватикана или почетка паљења бакље за олимпијске игре. Све су то церемоније које се преносе вековима у људској заједници али су модификоване и прилагођене нашем савременом свету.

Највећу пажњу посвећујемо државном протоколу са његовим правилима и церемонијама али поред њега бавимо се пословним протоколом, дворским и протоколима разних конфесија које су на неки начин мистификоване у свакодневном животу.

Протокол у Србији највише нам је познат из династије Карађорђевића и уводи га кнез Александар Карађорђевић, желећи да Србија и живот у њој личи на Европу и њихове дворе. Наравно, у Србији постоји протокол и раније у династији Обреновић али о томе имамо много мање података. Прва церемонија сахране управо је на староруском писана када се један од владара Обреновића сахрањивао у Саборној цркви.

Пресеанс, његова важност на догађајима у земљи, значај у међународним односима

Позиција коју нека особа или земља заузима на неком догађају називамо пресеансом. Пресеанс, одређује првенство, битност појединца, институције или државе на неком скупу. Толико је важно где ћете и који да уђете, седнете, обратите се. Пресеанс може бити и политичко питање али на срећу најчешће га по правилима одређује протокол.

Чини се да управо тада многи појединци схвате колико је важност ове службе и овог заната који се свакодневно учи.

Церемонија Карловачког мира можда најбоље илуструје потребу појединих представника његовог склапања да се посебну истакну. Пошто није био могућ договор. На брду изнад Сремских Карловаца 1699. године подићиће се посебна зграда са улазима са свих страна како ни један потписник не би имао примат у уласку на потписивање. Први пут су потписани споразуми за округлим столом како би учесници истовремено сели и отворили своје мапе.

У Великој Британији, премијер је на 22 месту после свих чланова краљевске породице. То показује да ће на сваком догађају такво место и добити.

Пресеанс појединаца зависи од догађаја, организатора, теме. Када имамо више земаља на догађају најсигурније је поставити их по абecedном реду. Кршење пресеанса може довести до великих међународних скандала и о томе веома водимо рачуна.

Државни симболи, употреба, злоупотреба

Свака држава има три симбола по којима је препознатљива која код грађана изазива понос и поштовање. Тако моћни и уједињени застава, грб и химна морају да се поштују и њихова злоупотреба има своје санкционисање.

Химна није нека поп нумера којој се на крају извођења тапше, уздржите се од тога. Застава није позоришна драперја којом се навијачи огрћу на утакмицама. Поштијмо сопствене државне симболе зато што тако поштујемо државу којој припадамо.

Чућемо много погрешно интонираних химни, што представља еквивалент вређања једне државе. Неке су без текста као шпанска неке веома дуге као Грчка а најкраћа је јапанска што би се могло и претпоставити.

Грб Републике Србије, мешавина је два грба из доба Обреновића и Карађорђевића и на њему су већина хералдичких симбола које поседују и друге земље. Ипак, наш грб нешто издваја, европска хералдика не познаје слова на својим грбовима. Код нас то нису легендарна 4 слова С, само слога Србина спасава, већ нешто сасвим друго...

Дрес код у свакој прилици и институцији

Део пристojности, доброг васпитања али и промишљања како треба да се појединац обуче у одрђеној прилици представља део наше личне дипломатије и дрес кода.

Никада фармерке, патике, мајце без рукава, отворени прсти, мини сукње када улазимо у институције, идемо на пословне састанке присуствујемо догађајима који нису из сфере приватног.

Приједи у амбасадама, национални празници, свечане Академије, захтевају свечанију гардеробу у тамнијим бојама са дискретним накитом. Таквим облачењем показујемо пре свега поштовање према себи, особи која нас је позвала или догађају којем присуствујемо.

Оправдања као што је висока температура, недостатак новца или то је мој стил, нису добро оправдање за запослене у компанијама или за државне службенике. На већини позивница управо стоји начин на који треба појединац да буде обучен и тако усклади гардеробу према прилици.

Догађаји и њихова организација

Догађаји се припремају тимски, врло пажљиво, темељно и довољно раније да се примете сви недостаци и на време отколоне.

Најбоље би било да све што организујемо, можемо и да симулирамо у реалном времену и на месту догађања. Такођемо најбоље уочити могуће пропусте. Најсложеније су државне посете али сваки радни састанак, прослава, јубилеј, посета компанији, радни доручак са новинарима, свечини обед, мора до танчина бити организован. Ко је

домаћин, колико је званица позвано, да ли постоји музички програм, модератор, редослед говорника, превод, кетеринг, поклони за госте, све су то питања на које морамо имати одговор већ на првом састанку. Током времена сваку од ових тачака разрађујемо и знамо ко је у тиму задужен за коју област.

Када се организују догађаји, важна је солидарност, добар дух, расположење и максимум који ће свако да пружи и у припреми и на самом догађају.

Потписивање споразума

Једна од медијски највише праћених церемонија је и потписивање споразума.

По својој важности највише се придаје пажње међудржавним споразумима који се касније верификује у Народној Скупштини. Папир на коме се штампа споразум, меморандум, уговор, писмо о намерама за обе стране мора бити истог квалитета и исте грамаже, где су странице повезане јемченим концем у бојама заставе земалја које су потписнице. Исте хемијске оловке или налив пера, важан су детаљ.

Такође, уиграни службеници протокола који асистирају на потписивању и подсећају потписнике да после потписа, затворе мапе, устану, размене их и рукују се чине да чин потписивања делује церемонијално. Симулирање потписивање са учесницима довешће ову церемонију до савршенства и оку гледалаца.

Полагање венаца

Венци се полажу на споменике приликом обележавања одређених датума. За победе у ратовима и биткама ловоров венац са траком. На споменике који су подигнути за велики број цивилних жртава, венац од природног цвећа у бојама тробојке или црвех ружа. Траке које се везују морају бити граматички тачно написане. Водите рачуна да су све жртве невинне и да су сви јунаци храбри и избегавајте овакве плеоназме.

Када се постави венац и симболично поправе траке, повучемо се неколико корака уназад и наклонимо. Трудимо се да не окрећемо леђа споменику. Венце постављамо на већ припремљене постаменте или наслањамо на споменик.

Интеркултурална комуникација, поштовање, разумевање и прихватање других култура са којима сарађујемо

Све је управо садржано у самом наслову ове области. Ако не разумемо, не поштујемо и не прихватамо различитости између култура, никада нећемо декодирати тај другачији културолошки пакет. Тамо није ни боље ни горе, само је другачије. Заблуде, предрасуде, сумње, неповерење само су неки од елемената који могу да комуникацију између припадника различитих нација доведу до апсурда и неразумевања. Језик нације овде не игра најважнију улогу, већ познавање једне културе која се преноси са колена на колена и са којом нико није рођен. Познавање једне културе доноси бољи учинак у пословном свету. Уколико знамо колико су поједине нације полихроне или монохроне, колико појединац осећа дистанцу моћи или да ли је нација мушка или женска по неким социолошким правилима олакшавамо себи комуникацију и сарадњу. За овладавање ове вештине потребна је добра воља, ширина, заинтересованост и жеља да сазнамо како је тамо и на другом месту.

Говор тела

Говор тела много говори о нама. Да ли смо несигурни, узбуђени, љути, изненађени. Сва ова осећања показате наше очи, наш положај руку, гестикулација, ход, положај главе, израз лица. Не заборавите на висину тона и боју гласа. Такође, направите размак између себе и саговорника и тако му пружите зону његове приватности.

У неким земљама нормално је ићи бос али ако сте у некој муслиманској земљи, недопустиво је показивати ђонове ципела или носити отворену обућу што се односи на жене.

Негде се људи не рукују него свој поздрав изражавају благом наклоном.

Када ставите прст на чело, шта тиме желите да кажете? Неко је глуп или паметан? Водите рачуна, могло би доћи до неспоразума.

Када кренете на састанак, заборавите на бели лук и јаке парфеме, то су невербални знаци које појединци често заборављају. Уколико путујете, упознајте се са малим знацима тела у једној земљи који веома много значе.

Поклањање или даривање

Да ли се поклањамо или дарујемо? Језички чистунци најбоље би одговорили, када се даје прескуп поклони да ли смо се тада поклонили да би дошли до неког циља или смо неког даровали. Компаније имају свој буџет са којим могу да осмисле не тако скупе предмете да примаоцу буду корисне у разним приликама. Фигуре које придржавају књига на столу или библиотеци, шалове, мараме, кутије за визит карте, екстерне пуњаче за телефоне, реплике накита са овог тла..

Поклон који се лично предаје, значајном пословном партнеру или државнику, може бити скупљи и најбоље је распитати се шта клијент воли, који му је хоби и шта би га заиста обрадовало. Паковање, папир, машна такође су веома битни. Не заборавите да Кинези воле црвени или златни папир а да Холанђанин очекује више промишљања од дародавца и усклађену елеганцију папира и машне. Уколико се поклања преко посредника обавезно је ставити уз поклон своју визит карту.

Књиге, монографије, акварели и уља на платну, увек су добра идеја али водимо рачуна о фотографијама и мотивима како неког не би увредили.