

Dažādu kultūru un tautību klienti.

①

1. PIEKLĀJĪBAS NORMAS

Normāla cilvēciskā saskarsme nav iespējama bez elementāru uzvedības, morāles normu un etiķetes ievērošanas. Kulturālas attiecības katram indivīdam liek cienīt cilvēces izstrādātas vērtības, bez kurām sabiedrības eksistēšana būtu problemātiska, rastos haoss un anarhija. Savstarpējo attiecību regulēšanā etiķetes prioritātes atklāj plašas perspektīvas pār spēka tiesībām un demonstrē katras dialogā iesaistītās puses attīstības līmeni.



Uzvedības normas ir saprotamas un visiem ļoti zināmas, tāpēc var šķist, ka nav nepieciešams tām pievērst īpašu uzmanību. Paradoksāli, bet tieši vienkāršas un sen zināmas patiesības pastāvīgi jāizskaidro un zināmā mērā jāpopularizē. Labas uzvedības normas saglabā savu spēku un iedarbību uz cilvēka dvēseli un sirdi tikai tad, kad tās funkcionē sabiedrībā, kad cilvēki nodod tās no paaudzes paaudzē un aktīvi pielieto praksē. Ja sabiedrība kaut uz mirkli aizmirst etiķetes normas, rodas haoss un juceklis. Kā jebkura lieta, kas sabiedrībā netiek pieprasīta, arī labas uzvedības normas pārklājas ar biezu putekļu kārtu, deformējas un pārvēršas par mūsdienīgam cilvēkam maznozīmīgu vēsturisku retumu. Tomēr notiek tas, kam ir jānotiek – cilvēki vēlreiz un vēlreiz pārlicinās par vispārpieņemto kritēriju nozīmīgumu.

Dzīve pierāda, ka labāk rēķināties ar pieklājības normām nekā noliegt tās. Lielākoties mēs visi tās cienām, cenšamies ievērot paši un sekojam, lai arī citi tās respektētu. Etiķetes normas regulē cilvēku savstarpējās attiecības, palīdz rast kontaktu un saprasties. Ievērojot tās, no jebkuras negaidītas situācijas var iziet ar godu.

Pieklājības normas ir kā brīnumnūjiņa, kas jebkurā brīdī var demonstrēt savu brīnumaino spēku. Visi ļoti zina tādu vārdu kā "paldies", "atvainojiet", "pateicos", "lūdzu, piedodiet", "lūdzu" maģisko spēku. Diemžēl ļoti bieži mēs tos atceramies tikai tad, kad dzīve mūs spiež to darīt. Turklāt nedrīkst aizmirst, ka etiķetes ievērošanas efektivitāti mazina dažādi cilvēka ieradumi.

Pēc dažu gadu kopdzīves divi cilvēki pēkšņi iedomājas, ka visi nosacījumi ir lieki, jābūt vienkāršākiem. Taču, kā pierāda dzīve, ļoti tuvu un radniecības saitēm saistītu cilvēku attiecībās uzvedības un uzmanības apliecinājuma formālām izpausmēm ir vēl lielāka nozīme nekā nepazīstamu cilvēku starpā. Uzvedības normas sadzīvē ir ciešu ģimenes saišu un draudzīgu attiecību priekšnoteikums.

Labas uzvedības normu ievērošana palīdz mums saglabāt godu pat ļoti sarežģītos apstākļos. Grūti iedomāties, kāda būtu sabiedrība, ja cilvēks dotu vaļu savām emocijām un kaislībām. Kāda gan būtu divu cilvēku saruna, ja tie atļautos runāt visu, kas ienāk prātā? Labi, ka mēs cenšamies ievērot pieklājības normas un neļaujamies "provokācijām" uz rupjību atbildēt ar rupjību.

Būt labi audzinātam un ar atbilstošām manierēm – tas nebūt nenozīmē, ka nedrīkst kļūdīties. Nevienam nav apdrošināts pret kļūdīšanos un rūgtiem pārpratumiem. Gadās, ka arī īstam džentlmenim nākas nožēlot pasacītos vārdus vai atzīt, ka asprātība nav izdevusies. Labas manieres nozīmē izlikties neredzam citu kļūdas un necensties tās labot, "tā ir prasme noslēpt to, ka jūs ļoti augstu vērtējat sevi un visai zemu – savu sarunu biedru" (M. Tvens). Tādējādi civilizētajā pasaulē pieņemtās uzvedības normas ir kā savstarpējs kompromiss. Tā ir savdabīga neitrāla teritorija, kuras robežās cilvēki ar pilnīgi atšķirīgiem uzskatiem, domām un dzīves uztveri cenšas rast saprašanos. Etiķetes normas ir aizsargveste, kas mazina triecienus un berzēšanos, kas neizbēgami rodas, cilvēkiem kontaktējoties.

Nepastāv visiem laikiem un visām tautām kopējas rakstītas vai mutvārdu pieklājības normas. Cilvēku attiecību pamatā esošie principi ir ļoti mainīgi. Taču tas nenozīmē, ka valda visatļautība. Katrai kultūrai, katram laikmetam ir savas garīgās un morālās vērtības, prioritātes, t.i., zināmi atbalsta punkti. Bez pieredzes un iespējām balstīties uz civilizācijas izstrādātiem priekšrakstiem cilvēks zaudē pamatu zem kājām un ir spiests dzīvot nedrošā ēnā pasaulē.

Ja sabiedrības un kultūras attīstība ir normāla un veselīga, mēs parasti esam jau apguvuši vienu otru aksiomu pirms mums ir radusies iespēja novērtēt tās svarīgumu un nozīmi. Uzvedības normas un principus cilvēks uzsūc kopā ar mātes pienu.

Pieklājīgas uzvedības noteikumu saknes meklējamas civilizācijas pirmsākumos, piemēram, vienas cilts iedzīvotājiem sasveicinoties ar otras cilts pārstāvjiem, tika demonstrēta kaila roka – atvērts žests – draudzīguma apliecinājums pretiniekam. Šo rīcību mūsdienās nomainījis lietišķs rokasspiedienu.

No Skandināvijas valstīm nāk paradums goda vietā pie galda sēdināt vīcieņamāko viesi. Šis paradums tagad tiek ievērots visā pasaulē.

Bruņinieku laikā par smalko toni uzskatīja pie galda sēdēt dāmām un kavalieriem pa pāriem. Viņi ēda no viena šķīvja un dzēra no vienas glāzes. Šis paradums nu pieder pagātnei. Taču saglabājies noteikums vīriešus un sievietes sēdināt pie galda pamīšus.

Nekādā gadījumā nedrīkst paļauties tikai uz to, ka kulturālas uzvedības iemaņas tiks iegūtas automātiski. Īpaši tas attiecas uz mūsu trauksmaino un dinamisko laiku. Katra zinātne ir jāapgūst. Jāpaiet ilgam laika periodam un jāziedo daudz pūļu, lai etiķetes normas kļūtu par organisku cilvēka dzīves sastāvdaļu.

Apzināta uzvedības normu ievērošana palīdz izprast, kāpēc jārikojas tieši tā³ un ne citādi. Saprātīga pieeja ļauj cilvēkam abstraktas normas pielāgot sava rakstura īpatnībām, temperamentam, biogrāfijai u.c. elementiem, kas var ietekmēt reakciju. Pieklājības normas nav dogmas, kuras akli un nedomājot jāievēro. Savā būtībā tās ir elastīgas un kustīgas, spējīgas reaģēt uz laikmeta un dzīves realitātes izmaiņām. Galu galā etiķetes normām vienmēr ir cilvēka personības nokrāsa, tās ir savdabīga vizītkarte, pēc kuras var viegli noteikt, ar kādu cilvēku ir darīšana.

Labas uzvedības normas ir domātas, lai pats kļūtu par korektas uzvedības piemēru, nevis iekaltu tās un ievērotu citu cilvēku kļūdas. Tāpēc, cenšoties iegūt labas manieres, pirmkārt, **pret citiem jāizturas tā, kā jūs gribētu, lai citi izturas pret jums**. Šis zelta likums ir jebkuras cilvēka rīcības pamats.

Cilvēki tiekas, sarunājas, dodas brokastīs, paraksta dokumentus, risina simtiem dažādu jautājumu, un tas notiek bez īpašām grūtībām, gandrīz automātiski. Bet tikko veidojas atbildīgas, oficiālas situācijas, cilvēks sāk uztraukties un domāt, kā visu izdarīt pareizi, atbilstoši normām un kā neaizvainot viesus. Šādos brīžos ir lietderīgi atcerēties, ka pasaulē ir izstrādāti standarti, kuru zināšana un ieviešana krietni atvieglo saskarsmi.

Lai gan pasaule kļūst relatīvi mazāka un cilvēki arvien vairāk satuvinās, izmantojot saskarsmē tikko minētos standartus, joprojām ir svarīgi cienīt, zināt un ievērot citu tautu paražas. No mūsu izturēšanās svešā zemē var būt atkarīgas arī mūsu lietišķās attiecības. Dažādu tautu nacionālo un psiholoģisko īpatnību, kā arī etiķetes pārzināšana palīdz izvairīties no liktenīgām kļūdām, rada drošības un pašpaļāvības sajūtu, kas veicina savstarpējo saprašanos.

2. PIEKLĀJĪBAS NORMAS DAŽĀDĀS VALSTĪS

Nacionālo atšķirību aizstāvji dažādās tendencēs saskata identitātes apdraudējumu, par ko pēdējā laikā daudz diskutē. Tomēr ieiešana Eiropas un pasaules sabiedrībā prasa vienotu noteikumu un vispārpieņemtu standartu atzīšanu un pieņemšanu. Pieklājības robežās neviens nevar sevi pazaudēt, gluži otrādi – kultūras regulas pasargā cilvēkus un veselas tautas no provinciālisma un pašizolēšanās.

Tādēļ neatkarīgi no tā, uz kuru valsti pošamies, jāvadās pēc pārbaudītas pieredzes – rekomendācijām, kuras garantē veiksmīgu savstarpējo attiecību un sapratnes dibināšanu starp dažādu kultūru pārstāvjiem:

- pieklājību un delikātumu augstu vērtē jebkurā pasaules malā, īpaši Austrumzemēs;
- viesojoties kādā valstī, ievērojiet un cieniet vietējās tradīcijas, lai arī cik dīvainas un nesaprotamas tās liktos;
- esiet atsaucīgs, lojāls un tolerants pret visu, kas svešā zemē jums ir apkārt – labāk pārvērtēt, nekā nenovērtēt;
- nekad svešā vietā nekritizējiet neparastas, novecojušas, smieklīgas vai, jūsuprāt, pat mežonīgas paražas;
- esot ārzemēs, nenosodiet, nekritizējiet un neizsakieties necienīgi par zemi, no kuras nākat! Piemēram, nepeliet svešā zemē Latviju, tās valdību, parlamentu: pat tad ne, ja tie būtu pelnījuši necieņu. Tiesa, mūsu zemē šādu izteikšanos vairums uztvertu kā savdabīgu pozīciju (dažās aprindās tas ir gandrīz vai labais tonis), bet citas valsts pārstāvim, kurš nepārzina mūsu politikas nianses, šāda runāšana liksies nepatriotiska, savāda un radīs neizpratni;

- necentieties nemitīgi salīdzināt savas un svešās zemes kultūru (7)
Pretstatīšana iederas tikai tad, ja kāds īpaši vēlas iepazīties ar jūsu un jūsu zemes kultūru. Neņemiet sev līdzīgu – tradīcijas, apģērbu, paražas un kultūru – tikai tādēļ, lai visu laiku stāstītu, ka „pie mums gan viss ir savādāk”;

- neaizraujieties ar vērtīgu padomu došanu, – labāk mācieties pats;
- neprasiet, lai visu – ēdienu, dušu vai vannu, gultu, televizoru u.tml. nodrošina vai iekārto kā mājās;
- atrodoties ārzemēs, uzvedieties pieticīgi un mierīgi! Centieties jebkurā (pat jums visnepatīkamākajā) situācijā izturēties nosvērti un cienīgi;
- esiet precīzs un punktuāls! Lai kā arī cilvēki neuzvestos, lai kādas nacionālās īpatnības vai trūkumi viņiem nepiemistu, precizitāte vienmēr un visur pieder pie labā toņa;
- centieties būt neuzkrītošs! Jūsu dotumi un panākumi ar laiku tiks novērtēti. Lielība vai dižmanība svešā zemē maz ko līdzēs. Plātīšanās norādīs uz jūsu ne pārāk glaimojošām rakstura īpašībām, apkārtējos izraisot izsmieklus vai ironiju. Diemžēl nākas vērot, ka daudziem mūsu valsts pārstāvjiem, *izejot plašajā pasaulē*, neizdodas izbēgt no bērnišķīgās *slimības*, t. s., jaunbagātnieku sāncensības, dižošanās gan ar īstiem, gan apšaubāmiem sasniegumiem, rezultātā padarot sevi citiem par apsmieklu;
- nekad nerunājiet par to, cik kas maksā, cik kurš pelna u.tml.;
- esiet saprātīgi devīgs – dāviniet, bet ar prātu un mēru;
- vairumā pasaules valstu par pakalpojumu, piemēram, nesējam, apkopējai, šveicaram un oficiantam atstāj dzeramnaudu, *pourboir* (fr.), *tip* (angl.);
- ja maksājat ar kredītkarti, dzeramnaudu atstājiet skaidrā naudā. Ja nezināt, cik atstāt, vai arī jums radušās šaubas, nekautrējieties palūgt padomu, vai sliktākajā gadījumā – rīkojieties *kā mājās*. Ja apkalpošana ir jums nepieņemama, tad dzeramnauda var izpalikt;
- esiet taupīgs! Pat ja esat gana pārticis, – nemētājieties ar naudu, pretējā gadījumā cilvēki izturēsies atturēti un rezervēti. Ja esat apmeties viesnīcā, taupiet ūdeni, siltumu, elektrību! Tas īpaši jāpatur prātā, dzīvojot pie paziņām vai draugiem. Bez saimnieka atļaujas nezvaniet pa telefonu. Palūdziet atļauju un par savām telefona sarunām piedāvājiet atlīdzību;
- esiet uzmanīgs, pieklājīgs un laipns! Neaizmirstiet pateikties par jums izrādīto uzmanību vai palīdzību: katrai laipnībai atbildiet ar laipnību. Daudzās zemēs uzmanības pierādījumiem ir īpaša nozīme. Puķes, dāvanas, suvenīri un ziedojumi patīk katram – diemžēl mēs šīm lietām bieži nepievēršam pienācīgo uzmanību;
- nebaidieties lieku reizi pateikt paldies, tas nekaitēs pat tad, kad to neviens nebūs gaidījis;
- izpildiet solījumus! Ja zināt vai nojaušat, ka solīto nevarēsiet izpildīt, – nemaldiniet cilvēku, neviesiet viņā veltas cerības! Daudzās zemēs cilvēks, kas netur doto vārdu vai solījumu, var vienā mirklī (uz visiem laikiem) sabojāt savu reputāciju vai pat karjeru.
- cieniet vecākus cilvēkus;
- kārtojiet biznesa lietas bez alkohola! Īstos darījumos tas ir slikts sabiedrotais;
- nekad publiski neapspriediet intīmus vai dzimumjautājumus! Nestāstiet visiem arī par savām slimībām un kaitēm;
- neaprunājiet citus;
- humors nenoliedzami palīdz rast kopēju valodu, taču – uzmanīgi ar anekdotēm, jo jūsu vārdu spēles un nianse cittaustiis var arī nesaprast;

- politika un reliģija – svešos ļaudīs visai kutelīgas un pat riskantas sarunu tēmas. Katram pašam jānovērtē, ko un vai vispār runāt par šīm lietām. Ir pietiekami daudz neitrālu sarunas tematu, piemēram, ģimene, sports, māksla, mūzika, ekonomika, laika apstākļi u. tml. Izvairoties no diskusijām par reliģiju, jo jebkuram cilvēkam, arī tam, kas publiski to neatklāj, reliģiskās lietas ir svēta tēma, tāpēc prasa sevišķu taktu! Labāk centieties iespējami vairāk uzzināt par reliģisko konfesiju, pie kuras pieder sarunas vai darījuma partneris. Cieniet citu reliģiskās jūtas, uzskatus; izturieties ar cieņu pret tās vietas vai zemes, kurā esat viesos, paražām un ticību;
- ja nesaprotat tās valsts valodu, kurā viesojaties, dažas frāzes vai populārākos izteicienus tomēr iemācieties! Pāris pateicības vārdus vai sveicienu saimniekam dzimtajā valodā sagādās viņiem patiesu prieku un vienmēr iedarbosies labvēlīgi. Centieties atcerēties un pareizi izrunāt savu partneru vārdus! Atcerieties – katrā valstī ir atšķirīgas uzrunas formas. Izrunājiet precīzi sarunas biedra titulu, amatu! Iegaumējiet, ka te jums var palīdzēt vizītkarte.
- izturieties ar cieņu pret valsts, kurā esat ieradies, simboliku, karogu un ģerboni;
- atcerieties – tikai savā zemē jūs esat parasts pilsonis, viens no daudziem, bet aiz tās robežām pēc jūsu uzvedības spriedīs par valsti, no kuras nākat;
- iegaumējiet, ka no brīža, kad šķērsojat kādas valsts robežu, uz Jums attiecas šīs valsts civillikums, krimināllikums un juridiskās normas. Ārzemju viesu statuss nevienu neatbrīvo no atbildības par pārkāpumu;
- visbeidzot – pacientieties savlaicīgi un pēc iespējas vairāk uzzināt par zemi, uz kuru pošaties!

2.1. AMERIKAS SAVIENOTĀS VALSTIS

Amerikāņi ir lietišķa nācija, kam nepatīk liekas ceremonijas, tāpēc arī viņu etiķete ir samērā vienkārša un demokrātiska. Amerikāņi cilvēkos augstu vērtē godīgumu un atklātību un ļoti ātri, netērējot laiku ārišķīgām formalitātēm, ķeras “vērsim pie ragiem”. Amerikāņu demokrātisms pamanāms arī viņu tieksmē pēc iespējas ātrāk radīt nepiespiestu atmosfēru, tādējādi atsakoties no stingru kanonu ievērošanas. Amerikāņu etiķete neatlaidīgi atgādina: “Smaidī, smaidī un vēlreiz smaidī!” Lai kādas būtu problēmas, ārēji visam tomēr jāizskatās lieliski un nevainojami. Amerikāņi iepazīstas ļoti ātri, taču citu cilvēku dvēseles pārdzīvojumi viņus neinteresē. Viņu sirsnīgumu der novērtēt tikai kā pieņemtu uzvedības normu, ne vairāk.

Amerikāņi taupa laiku, tāpēc augstu vērtē precizitāti. Kaut arī daudzi dzīvo pēc strikti noteikta veicamo darbu saraksta, šāds dzīves veids nav radījis viņos sīkumainību un pedantismu. Viņi mīl humoru un labprāt pasmejas par jokiem. Jebkuru klusēšanu amerikānis centīsies pārtraukt kaut vai ar sarunu par laika apstākļiem. Ja vien ir iespējams, solīda smokinga vai vakara uzvalka vietā viņi labprātāk vilks mugurā ērtu, ikdienišķu, neformālu apģērbu.

Lietišķas pieņemšanas Amerikā tiek uzskatītas par ērtu iegāstu neformālu attiecību uzsākšanai. Pie galda ieteicams atturēties no sarunām par reliģiju un politiku. Tāpat nav pieņemts uzsaukt pārāk garus tostus. Paceļot glāzi, amerikānis parasti uzsauc: *Cheers!* Pie galda sēžot, pieņemts arī uzsmēķēt. Ja amerikānis jūs ielūdz ciemos, ziniet, – tas ir ļoti nozīmīgs žests. Tāpēc padomājiet par dāvanu. Tā varētu būt pudele laba vīna vai kāds suvenīrs.

2.2. LIELBRITĀNIJA

6

Angļu etiķete ir daudz konservatīvāka, stingrāka un oficiālāka. Angļi ciena un ievēro ieražas un tradīcijas, kas vērojamas vai visās viņu dzīves niansēs. Par nācījas raksturīgāko iezīmi pelnīti dēvē angļu precizitāti. Pirms tiekaties ar savu darījumu partneri, paaieresējieties, cik daudz laika viņš jums varēs veltīt.

Jebkura tikšanās sākas ar oficiālu iepazīšanos, turklāt šai procedūrai tiek pievērsta īpaša uzmanība. Piemēram, ciešs rokasspiediens piedienas tikai pirmajā tikšanās reizē. Iesākot sarunu, nerunājiet uzreiz par lietu, bet par cilvēciskām problēmām, kurām īsts angļis pievērš daudz lielāku uzmanību nekā jebkurš viņa kolēģis no citām Eiropas zemēm vai Amerikas.

Britu etiķetē stingri iesakņojies tāds jēdziens kā *privacy* (privātā dzīve) – netraucē manu mieru, ja es to nevēlos. Angļa klusēšana nebūt nenozīmē piekrišanu jūsu teiktajam, drīzāk gan māku pacietīgi uzklaustīt sarunu biedru. Tāpat nevajag steigties aizpildīt pauzes sarunas laikā. Bez mitas runājošu cilvēku angļi uzskata par rupju un neaudzinātu, ko stingros pieklājības likumos augušais uzmanīgais un nesteidzīgais džentlmenis neuzskatīs par savas ievēribas cienīgu.

Sava vieta angļu džentlmeņa dzīvē tiek ierādīta arī humoram. Cilvēks bez humora izjūtas vai arī tāds, kurš neprot pajokot, netiek vērtēts pārāk augstu, no viņa pat izvairās.

Vispārzināms ir angļu puritānisms, ne velti viņos nevar manīt nekādu lieku ārišķību, – viss tiek pakļauts noteiktai vajadzībai, atsakoties no liekā un apgrūtinošā. Mēra sajūta un tieksme pēc sakārtotības angļiem jūtama jau ar darba laika organizēšanu līdz pat ēdienreizēm. Par sliktu toni tiek uzskatītas darba sarunas ārpus darba laika. Lietišķas tikšanās, apspriedes un konferences tiek plānotas ilgu laiku uz priekšu, un šie termiņi strikti tiek arī ievēroti.

Angļu sabiedrībā un darījumu aprindās stingri tiek ievērots konstants dāvināšanas rituāls. Dāvanas angļi uztver kā simbolus vai uzmanības apliecinājumus, taču jūs noteikti nokļūsiat neveiklā situācijā, ja kaut ko dāvināsiat, cenšoties ietekmēt saņēmēja rīcību.

Liela uzmanība tiek pievērsta galda kultūrai un uzvedībai maltītes laikā. No dzērieniem visvairāk tiek lietots džins un viskijs, taču ne mazāk iecienīts ir arī alus. Nav pieņemts uzsaukt tostus un skandināt glāzes. Arī attieksmē pret apģērbu angļi ir prasīgi un konservatīvi.

2.3. VĀCIJA

Vācu nacionālais raksturs un etiķete visbiežāk asociējas ar jēdzienu "kārtība". Patiesi par vācu nacionālās psiholoģijas raksturīgajām iezīmēm var uzskatīt precizitāti, taupīgumu, izdarīgumu, akurātumu, disciplinētību. Plaši izslavēts ir vācu pedantisms, kas izpaužas gan darījumu kārtošana, gan dienesta pienākumu izpildē, gan domāšanas stilā un pat valodā. Pat telefona sarunas tiek ieturētas stingri lietišķā garā un sausā, konkrētā formā. Lietišķās attiecībās vācieši ir nosvērti, formāli un oficiāli. Visi pasākumi, tikšanās un darījumi ir plānoti savlaicīgi. Vāciskais akurātums tiek uzskatīts par visu panākumu ķīlu.

Vāciešu vājību uz tituliem varat izmantot, ja iepriekš esat ar tiem pamatīgāk iepazīties. Ja tituls jums nav zināms, droši uzrunājiet sarunas biedru par *Herr Doktor!* (Doktora kungs!). Precētai sievietei piešķiriet dzīvesbiedra titulu, piemēram, *Frau Doktor!* (Doktora kundze!) vai arī vērsieties pie viņas, sakot *Gnädige Frau!* (Cienījamā kundze!). Iepazīšanās un iepazīstināšanas etiķete līdzīga kā ASV un Lielbritānijā.

Vācieši raduši gērbties akurāti un neuzkrītoši.

Daudzas lietas tiek apspriestas, ieturot maltīti. Pusdienu rēķinu maksājot, esiet gatavs par savu daļu samaksāt pats, kaut arī vācu draugs jūs ielūdzis. Par ikviena vācieša goda un slavas lietu tiek uzskatīta alus dzeršana. Viņi šo dzērienu ne vien fanātiski ciena, bet arī lieliski pārzina visas alus darīšanas mākas nianšes. Ja šajos jautājumos varat nodemonstrēt erudīciju, vācu partnera atsaucība un vēlīgums jums ir garantēts. Pirms iztukšo alus kausu, to paceļ pret pretimsēdētāju, saskandina un uzsauc tradicionālo *Prozit!*

2.4. ZVIEDRIJA

Par īsta zviedra sociāli psiholoģiskā portreta raksturīgākajām iezīmēm pieņemts uzskatīt nopietnību, pamatīgumu, racionālismu, lietišķumu, darbīgumu, saprātīgumu, akurātumu, uzticamību, godīgumu. Šīs īpašības viņos pārmantotas no puritāniskajiem luterāņu senčiem.

Zviedru lietišķā etiķete ir ļoti līdzīga Vācijā pieņemtajai, tikai tā nav tik racionāla un sausa. Arī zviedrus var uzskatīt par pedantiem. Tāpēc nebūs labi, ja pie pirmās tikšanās uzrunāsit viņus vārdā. Visās lietās vēlams ievērot secību. Tikšanās un darījumi tiek plānoti laikus. Zviedriem patīk, ja viņi jau iepriekš zina sarunu dalībnieku vārdus un iecerētā pasākuma programmu. Plānojot lietišķas tikšanās ar zviedriem, neaizmirstiet, ka visas aktivitātes šai valstī pamirst līdz ar vasaras atvaļinājumu, Ziemassvētku vai Lieldienu brīvdienu sākšanos. Šis noteikums ir attiecināms uz visām katolicisma un protestantisma tradīciju zemēm.

Savas emocijas zviedri pauž diezgan atturīgi. Tāpēc esiet gatavi ne vienmēr uzreiz atminēt sava partnera attieksmi pret notiekošo. Daudzās zviedru organizācijās un kompānijās tiek ievērota stingra subordinācija – ja svešinieks to neievēro, iecerētos panākumus var arī negūt.

Zviedrijā augstu tiek vērtētas draudzīgas attiecības, kas nodibinātas ārpus darba. Nereti daudzas lietas tiek nokārtotas restorānā vai viesos. Ja esat uzlūgts paciemoties zviedra mājās, tad uzskatiet to par īpašas uzmanības pazīmi. Te derētu atcerēties, ka zviedru etiķete prasa atbildes ielūgumu arī no jūsu puses. Ciemos ejot, noteikti jāņem līdzi puķes, kas dāvināmas namamātei.

Par goda vietu pie galda, pretēji citās Eiropas zemēs pieņemtajai kārtībai, tiek uzskatīts krēsls pa kreisi no saimnieka. Par ierosinājumu tosta uzsaūkšanai tiek uzskatīts naža piesitiens pie glāzes malas. Paceļot glāzi un uzsaucot tradicionālo tostu *Skool!*, klātesošie noteikti saskatās.

Zviedru gērbšanās stils ir samērā tradicionāls, priekšroka ir klasiskajam stilam. Oficiālās pieņemšanās dāmas nevelk mugurā neko melnu. Citādi prasības pret dāmu tualetēm ir ļoti lojālas.

Zviedrus pazīstam kā prasmīgus uzmanības un cieņas izrādītājus, kā arī izmeklētu apsveikuma runu teicējus. Draudzīgu attiecību labad ieteicams ielāgot svinamās un piemiņas dienas, nosūtot zviedru draugam vai partnerim atbilstošu atklātnīti, suvenīru vai nelielu dāvanu.

8

2.5. KRIEVIJA

Krievi, tāpat kā amerikāņi, ir ļaudis ar vērienu un domā plašos mērogos. Darījumu aprindās jāsaskaras ar darba metodēm un uzvedību, kādu Rietumeiropā uzskatītu par pretīgu un nepieņemamu.

Nodokļu sistēma nespēj izsekot līdzī apstākļu svārstībām. Šī situācija veicina korupciju visos ieņēmumu dienesta līmeņos.

Līgumi un rakstiskas vienošanās Krievijā nav mazāk svarīgas kā Rietumu sabiedrībā, taču tām ir cita nozīme. Ar to palīdzību nevis apstiprina kādas darbības likumību, bet gan izskaidro tās būtību. Un, tā kā apstākļi mainās, pēc kāda laika nosacījumus var atkal pārskatīt.

Sarunājoties krieviski cits ar citu, krievi cenšas rūpīgi izvēlēties attiecīgo uzrunas formu. Visoficiālākā uzruna ir vārds kopā ar tēvavārdu. Rietumniekiem domātajās vizītkartēs, kas nodrukātas svešvalodās, tēvavārds tiek aizstāts ar tā pirmo burtu, un krievi negaida, lai rietumnieki uzrunātu viņus tāpat kā tautieši. Plaši tiek lietotas uzrunas *profesor* un *doktor*. Neprecēti kolēģi cits citu uzrunā vārdos. Vārdā viens otru sauc arī kolēģi, kuri ieņem apmēram līdzvērtīgu stāvokli uzņēmumā.

Krievi parasti izturas brīvi un nepiespiesti. Attiecībā pret sievietēm – vecmodīgi galanti.

Daudzās rietumu zemēs starp mājas dzīvi un darbu ir novilkta nepārkāpjama robeža. Krievijā tāda nepastāv. Jūs varat mierīgi par darbu runāt pie galda mājas viesistabā. Arī pirtij ir nozīmīga vieta krievu lietišķajās attiecībās. Kaili vīrieši cits citam uzticas vairāk nekā apģērbti. No sešām pirtīm pavadītajām stundām tikai viena stunda paiet uz karstas lāvas, bet pārējais laiks – pie bagātīgi klāta galda.

Biznesa attiecību veidošanā joprojām nozīmīgi ir restorāni. Ēdienkartes saturu ir diezgan viegli paredzēt iepriekš, turpretī pie galda pavadītā laika ilgums nav nosakāms.

Nevar noliegt, ka smēķēšana un dzeršana ir krievu iecienītākās izklaides brīvajā laikā un izplatītākais līdzeklis spriedzes mazināšanai. Tomēr jauno krievu aprindās tā ne vienmēr ir patiesība, turklāt rietumnieki drīkst arī atteikties no piedāvājuma pievienoties. Par laimi, krievi ir viena no tautām, kas iecietīgi izturas pret cilvēku vajībām (viņi nepiedod jaunprātību), un pārlieta aizraušanās ar kādu no aprakstītajiem netikumiem diez vai radīs neveiklu apmulsumu nākamajā dienā.

KOPSAVILKUMS

Etiķete kļuvusi par obligātu lietišķo jautājumu kārtošanā un attiecībās ar darījumu partneriem. Ignorēt etiķetes principus un pieklājības prasības nozīmē tīši izjaukt pieņemtās attiecību normas un komunikācijas dalībnieku izvirzītos mērķus.

Etiķetes ievērošana palīdz saglabāt godu un pašcieņu vissarežģītākajās dzīves situācijās.

9

Korektu attiecību sadzīve attiecas ne tikai uz lietišķiem kontaktiem, bet arī uz attiecībām starp ģimenes locekļiem un tuviem cilvēkiem. Lai cik ilgu laiku cilvēki būtu savstarpēji pazīstami, vienmēr ir jācenšas ievērot un izrādīt cieņu – nekavēt norunāto laiku un vienmēr pateikties par pakalpojumu.

Ārzemju sarunu biedram patīks, ja lietosit viņa titulu. Droši uzrunājiet sarunas biedru, piemēram, "Daktera kungs!". Precētai sievietei piešķiriet dzīvesbiedra titulu, piemēram, "Daktera kundze!".

Eiropas darījumu partnerim patīk, ja jau iepriekš zina sarunu dalībnieku vārdus un iecerētā pasākuma programmu. Plānojot lietišķas tikšanās, neaizmirstiet, ka visas aktivitātes daudzās valstīs pamirst līdz ar vasaras atvaļinājumu, Ziemassvētku vai Lieldienu brīvdienu sākšanos.

TERMINU SKAIDROJŠĀ VĀRDNĪCA

Diplomātiskā protokola normas – diplomātiskās attiecības ar stingri ierobežotu un ceremoniālu raksturu – dalībnieki ievēro viena noteikta parauga (stereotipa) uzvedības noteikumus.

Etiķete – noteikumu vai uzvedības normu kopums, kas raksturo cilvēku attiecību ārējās izpausmes.

Ētika (*ethos* – grieķu). Ar šo vārdu apzīmēja apmešanās vietu, mitekli. Savulaik sengrieķu filozofs Aristotelis no tā izveidoja vārdu *ethicos*, ar kuru apzīmēja cilvēku cildenās īpašības – vīrišķību, mērenību, devīgumu u. tml. Zinātne, kas pievēršās šo cildeno īpašību izpētei, tika nodēvēta par ētiku – *ethice*.

Lietišķā jeb **biznesa etiķete** nosaka darījumu cilvēku īpašos uzvedības noteikumus.

Manieres – cilvēka vispārējās kultūras ārējā izpausme, kas nozīmē saskarsmē īstenotu ārējās izturēšanās veidu un cilvēka rīcības paradumu.

Morāle (tikumība) – dvēseles un gribas spēku kopums, kas tiecas uz pilnveidošanos un centieniem būt labākam.

Pieklājība – kulturāla uzvedība. Tā var būt arī cilvēka raksturam piemītoša īpašība.

Puritānisms – askētisms, stingri tikumīgs dzīvesveids.

Taktiskums – iejūtīga un uzmanīga attieksme pret līdzcilvēkiem, viņu problēmām. Taktiskums ir sava mantiskā vai garīgā pārākuma un privilēģiju neuzsvēršana. Latīniski *taktus* nozīmē sajūtas.

Uzvedības kultūra – cilvēku rīcības, izturēšanās, savstarpējo attiecību izpausme ikdienā – mājās, darbā, sadzīvē, visplašākajā sabiedrībā. Tā ir cilvēka vispārējās kultūras garīgo vērtību kopums, ko radījuši cilvēki savā attīstības gaitā.