

ა(ა)იპ საქართველოს საკატორქოს წმიდა ტბელ აბუსერისძის სახელობის
სასწავლო უნივერსიტეტი



სამართალმცოდნეობისა და საჯარო მმართველობის ფაკულტეტი

დარინა დავითაძე

პროტოკოლი და ეტიკეტი საჯარო სამსახურში

სამაგისტრო ნაშრომი შესრულებულია საჯარო მმართველობის მაგისტრის
აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

ხელმძღვანელი: ნესტან მამუქაძე, მასობრივი კომუნიკაციის აკადემიური
დოქტორი

ხიჭაური

2021

განაცხადი წარდგენილ ნაშრომში პლაგიატის არარსებობის შესახებ

როგორც წარმოდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ, აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ხელმოწერა:.....

ანოტაცია

პროტოკოლი და ეტიკეტი, ეს ბერძნული წარმოშობის ცნებები, დროთა განმავლობაში თავის შინაარსით იხვეწებოდა და დღემდე იძენს ხიზლს. ყოველთვის იწვევდა და იწვევს ინტერესს წეს-ჩვეულებები, ტრადიციები, ღონისძიების მოწყობის წესი, ჩაცმის წესი, სუფრასთან მოქცევის მანერა.

ყველაფერი ის რაც დაკავშირებულია კულტურასთან, არის საინტერესო, საიდან დაიწყო, როგორ განვითარდა, რა შეიცვალა დღეს, რა გახდა მისაღები და რა მიუღებელი, ეს არის ის ყოველდღიურება, სადაც ვცხოვრობთ, ვვითარდებით, ვიძენთ და გავცემთ ახალს თუ ძველს.

ყველა ქვეყანას მისთვის დამახასიათებელი კულტურა და ტრადიცია გააჩნია, რომელიც სხვა საზოგადოებისთვის უცხო, ხშირად აღმაფრთოვანებელი და ასევე ხშირად აღმაშფოთებელიც შეიძლება იყოს, თუმცა ის ფაქტი, რომ პროტოკოლი და ეტიკეტი საერთაშორისო დონეზე აერთიენებს გარკვეულ წესებს, აძლევს ქვეყნებს საშუალებას შეინარჩუნონ მშვიდობა და მეგობრული ურთიერთობა, აშკარაა.

Annotation

Protocol and Etiquette, These concepts of Greek origin have evolved over time and are still gaining traction. Traditions, customs, rules of the event, attire, way of serving the table are always interesting subjects. Everything related to culture is interesting, where it started, how it developed, what has changed today, what has become acceptable and what is unacceptable, it is the daily life in which we live, develop, acquire and give away the new or the old. Every country has its own culture and tradition, which can be foreign, often overwhelming, and often outrageous to other societies, but the fact that protocol and etiquette unify certain rules at the international level allows countries to maintain peace and friendship.

Darina Davitadze

შინაარსი

შესავალი.....	6
თავი I. პროტოკოლი, ეტიკეტი და საქმის წარმოება	
1.1. რა არის პროტოკოლი.....	9
1.2. რა არის ეტიკეტი.....	15
1.3. საქმის წარმოება და საპროტოკოლო ღონისძიებები.....	22
თავი II. თანამედროვე საჯარო სამსახურის ზოგიერთი ასპექტი	
2.1. რა არის საჯარო სამსახური.....	29
2.2. დიპლომატია, ზოგიერთი საკადრო პრობლემა და ქალები დიპლომატიაში.....	33
თავი III. მომიჯნავე დისციპლინების კვალდაკვალ	
3.1. ეტიკეტი და პროტოკოლი, როგორც თანამედროვე სამსახურის კულტურული ელემენტი.....	38
3.2 დრესკოდი და მასთან დაკავშირებული თავისებურებები.....	45
თავი IV. სოციალური კვლევა.....	50
კვლევის ანალიზი.....	52
დასკვნა.....	57
დანართი.....	59
გამოყენებული ლიტერატურა.....	78

შესავალი

ვინც დაინტერესებულია პროტოკოლისა და ეტიკეტის ისტორიით, წესებით, დღევანდელ დღემდე მოღწეული ძველი ჩვეულებებით, ეს ნაშრომი გარკვეულ წარმოდგენას შეუქმნის და ინფორმაციას მიაწვდის მათ.

ყველა ჩვენგანმა იცის, რომ ურთიერთობები თავისით არ ყალიბდება, ადამიანები ეძებენ, ეცნობიან, იაზრებენ, აკვირდებიან და საბოლოოდ ინარჩუნებენ ან ტოვებენ ერთმანეთს. პროფესიულად რომ ვთქვათ, ამას დიპლომატია ეწოდება, ანუ მეგობრების მოძიება და მათი შენარჩუნება არის დიპლომატიური ხელოვნება, რომელიც გარკვეული წესებით მოქმედებს, ეს არის დაწერილი თუ დაუწერილი წესები.

მრავალი წელი გროვდებოდა და ჩვენამდე მოვიდა ეს კულტურა, რასაც პროტოკოლი და ეტიკეტი ქვია, მოვიდა მხოლოდ დიპლომატებისა და სახელმწიფო მოხელეებისთვის კიარა, არამედ ნებისმიერი ადამიანისთვის, ეს არის საინტერესო, სასარგებლო და საჭირო რამ საზოგადოების განვითარებისთვის და კულტურის დონის ამაღლებისთვის.

პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესები, როგორც „საერთაშორისო ზრდილობის მასწავლებელი“, მეტად სასარგებლო და გამოსადეგია, როგორც პრაქტიკული, აგრეთვე საკუთარი თვითრწმენის ამაღლების თვალსაზრისითაც, ეს არის კარიერული წარმატების ერთ-ერთი ძირითადი წინაპირობა.

წესები და ჩვეულებები, რომლებიც ტრადიციებზე იქნება დაფუძნებული თუ რაღაც ახალზე, გვაძლევს ცოდნას და გამოცდილებას უფრო ეფექტურად დავამყაროთ ურთიერთობები სხვა საზოგადოებასთან.

მსოფლიოს ყველა ხალხს აქვს ცერემონიალების თავისებური ტრადიციები, საზოგადოების გაჩენისთანავე დაიწყო გარკვეული წესებით აღნიშვნა და დღესასწაული.

ეტიკეტისა და პროტოკოლის წესები ანუ ადამიანების ქცევის წესები, დროდადრო უფრო ვითარდებოდა, ეს წესები ჯერ კიდევ თემური წყობილებიდან იდგამს ფეხს და იწყებს დახვეწას.

წეს-ჩვეულებები, ტრადიციები, ეთიკის დონე დროთა განმავლობაში გამდიდრდა და ჩამოყალიბებული სახე მიიღო, რაც ყველა ქვეყანაში თავისებურად და ინდივიდუალური ფორმით დამკვიდრდა.

როგორც ყველაფერი ძველი საბერძნეთს უკავშირდება, სითყვა ეტიკეტის ბერძნული წარმოშობისაა, თუმცა ფრანგულიდან გავრცელდა ETIQUETTE, ეს სიტყვა ეთიკის მნიშვნელობისაა თითქოს, მაგრამ ეტიკეტსა და ეთიკას შორის არის განსხვავება რასაც ქვევით განვიხილავთ, თუმცა უნდა ითქვას რომ ისინი ერთმანეთს ავსებენ.

ეტიკეტი, როგორც დიპლომატიური საქმიანობის განუყოფელი ნაწილი, ეფუძნება ზრდილობის, კორექტულობის, ტაქტიანობის, თავმდაბლობის, დელიკატურობის, სიზუსტის, პასუხისმგებლობის, ვალდებულების აღების პრინციპებს.¹

ძალიან საინტერესოა პროტოკოლი და ეტიკეტი საჯარო სამსახურებში რამდენად დაცულია. სამაგისტრო ნაშრომიც სწორედ ამ თემას შეეხება, უფრო ზუსტად კი გამოიყოფა რამდენად იცის საზოგადოებამ პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესების შესახებ, რამდენად ცნობენ მას სამსახურებში, არამხოლოდ საჯარო, არამედ

¹ ხიხაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".

კერძო სექტორშიც, ვინაიდან საზოგადოების უმრავლესობა კერძო სექტორშია დასაქმებული და ვფიქრობ ეს მხარეც საინტერესო იქნება. გარდა ამისა გამოვყოფ ისეთ საკითხებს, რომლებიც აქტუალური და პრობლემურია.

რაც შეეხება პროტოკოლის და ეტიკეტის ისეთ მხარეებს, რომლებიც შეეხება ღონისძიების მოწყობის წესებს, მიღებებს, ცერემონიებს, ვიცით, რომ დღეს საზოგადოება უდიდეს მნიშვნელობას ანიჭებს. აქედან გამომდინარე, ნაშრომში ამ საკითხებზეც იქნება ყურადღება გამახვილებული და შევეცდები სხვა ქვეყნების მაგალითებიც ნათლად ავსახო ამ საკითხთან დაკავშირებით.

ნაშრომის მიზანი არის ის, რომ აისახოს ის რეალობა რომელიც დღეს გვაქვს სამსახურებში, გადმოიცეს ის პრობლემა, რომელიც გამოსწორებას და დაკვირვებას საჭიროებს, გავიგოთ ის, თუ რა გვჭირდება, რა გვაქვს, რა გვაკლია, რამდენად ახლოს ვართ განვითარებულ ქვეყნებთან ჩვენი შედეგებით. მართალია ეს მცირეა, რისი გაკეთებაც მოხერხდა და მოეყარა თავი ამ ნაშრომში, კიდევ ბევრი და ბევრი კვლევებია საჭირო, რომ აღმოიფხვრას ის რაც უკვე გამოუსადეგარია და დაინერგოს თანამედროვე, მაგრამ ეს დასაწყისია და ჯერ ყველაფერი წინაა.

ნაშრომის აქტუალობა იმაში მდგომარეობს, რომ ამ საკითხთან დაკავშირებით, მიუხედავად საკმაო ინფორმაციისა, მაინც არ გვაქვს ერთიანი თემა. აქტუალობის თვალსაზრისით ბევრის ინტერესის საგანია, ეს იმიტომ, რომ ქვეყნის წესები საზოგადოების გაჩენიდან იწყება, ეს ტრადიციაა, რომელიც გადაეცემა თაობიდან თაობებს. ყოველთვის გვაკვირვებს და გვაოცებს სხვა ეროვნების ხალხის ტრადიცია, წეს-ჩვეულება და ყოველთვის ვპოულობთ საერთო ენას უცხო საზოგადოებასთან, სწორედ ამ არაჩვეულებრივი „წყაროს“ საშუალებით, რომელსაც „პროტოკოლი და ეტიკეტი“ ეწოდება.

რაც შეეხება ნაშრომის საკვლევ თემას, ყურადღება გამახვილებულია იმაზე, თუ რამდენად გაცნობიერებულია საზოგადოება პროტოკოლისა და ეტიკეტის საკითხებთან მიმართებაში, რამდენად ესმით და რამდენად მისდევენ ამ წესებს, არის

თუ არა სამსახურებში, როგორც საჯარო, ისე კერძო დაწესებულებებში შემუშავებული და დაცული ეს წესები, კონტროლდება თუ არა. აგრეთვე საინტერესოა რას შეცვლიდნენ ან დაამატებდნენ რომ ჰქონდეთ საშუალება. ალბათ საინტერესო გამოვა და ნაშრომი სიახლეს შემოიტანს.

თავი I

პროტოკოლი, ეტიკეტი და საქმის წარმოება

1.1 რა არის პროტოკოლი

პროტოკოლი და საპროტოკოლო წესები წარმოადგენს საშუალებას და მეთოდს, რომელთა მეშვეობითაც სხვადასხვა ეროვნების, კულტურის ხალხებთან შესაძლებელია ურთიერთობის დამყარება. „პროტოკოლი არის ჩარჩო სურათისთვის, და არა მისი შინაარსი“².

როგორც ლონდონში ორგანიზაცია „ქალები დიპლომატიაში“ ავტორი, მასწავლებელი და აღმასრულებელი დირექტორი როზალი რივეტი ამბობს „პროტოკოლი წარმოადგენს დიპლომატიურ ეტიკეტს (ქცევის წესებს) , რომელიც აერთიანებს გარკვეულ ქცევებსა და წესებს“.³

²

კუბლაშვილი, გ., თუხარელი, ნ., & ლორია, გ. (2018). *დიპლომატიური პროტოკოლი და ეტიკეტი*. თბილისი: გამომცემლობა "შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი".

³

Rivett, R. (2018). *Diplomatic protocol: Etiquette, statecraft and trust*. Whittles Publishing Ltd.

ალბათ დაგაინტერესებთ საიდან დაიწყო, მოვიდა და დამკვიდრდა ცნება „პროტოკოლი“, როგორ განვითარდა დროთა განმავლობაში, რა ეტაპები გაიარა და რა ვიცი დღეს მასზე. ძველ ერებში ერთმანეთთან ურთიერთობისას ჩამოყალიბდა საყოველთაოდ მიღებული პრაქტიკა, რომელსაც შემდეგ მიყვებოდნენ, ეს ურთიერთობები წარიმართებოდა რაღაც გარკვეული პრინციპებით და სტანდარტებით, რომლებიც ელჩების ხელმძღვანელობით მოლაპარაკების შედეგად შეიქმნა.

სიტყვა „პროტოკოლი“ ფესვებს საბერძნეთიდან იღებს, „პროტოს ნიშნავს - პირველს“ და „კოლლა - წებვას“, კავშირი თითქოს არაა მათ შორის, მაგრამ დოკუმენტების გაფორმება, დახარისხება და დაარქივება ასე განმარტეს.

ბიზანტიურ დიპლომატიაში პროტოკოლი ნიშნავდა სადღესასწაულოდ შედგენილი დოკუმენტის პირველ ნაწილს. შუა საუკუნეებში ეს სიტყვა გულისხმობდა სხვადასხვა დოკუმენტების დამუშავებისა და არქივების შენარჩუნების წესებს. მალე სიტყვა პროტოკოლი დიპლომატიასა და დიპლომატიურ სამსახურებს შეეხო, გაფართოვდა მისი მნიშვნელობა, დიპლომატიური დოკუმენტების დამუშავების წესების გარდა, ეტიკეტისა და საზეიმო ვითარების საკითხების შეტანაც დაიწყო ამ ოქმში.

საქართველოს რაც შეეხება აქ „პროტოკოლი“ განვითარებას 1965-66 წლებიდან იწყებს, საბჭოთა კავშირის წევრ ქვეყანაში მიმდინარე ცხოვრებით დაინტერესებული ტურისტები ხშირად ჩამოდიოდნენ, აგრეთვე სამთავრობო დელეგაციებიც, ამიტომაც საჭირო გახდა პროტოკოლის განვითარება და ჩამოყალიბება. სწორედ ამ პერიოდში შეიქმნა საქართველოში საოქმო-საკონსულო განყოფილება, მას ხელმძღვანელობდა ამ სამინისტროს მდივანი და წიგნის ავტორი, პირველად ეს ბროშურები სახელმწიფო მოხელეებს დაურიგდათ, რადგან სწორედ ისინი მოონაწილეობდნენ დელეგაციების მიღებებში. დანიის დედოფლის საბჭოთა კავშირში ვიზიტის მომზადებაც სწორედ ამ წიგნის ავტორის ხელმძღვანელობით მოხდა.

დიპლომატიური პროტოკოლი არ არის მხოლოდ ერთი ქვეყნის ან დიპლომატების გარკვეული ჯგუფის გამოგონება, ეს არის საუკუნეების განმავლობაში სხვადასხვა ქვეყნისა და ეროვნების ხალხს შორის კომუნიკაციის შედეგი. უძველესი დროიდან მოყოლებული ადამიანის გამოცდილებამ შეაგროვა, შეარჩია და შეცვალა ქცევის წესები, კონვენციები და ჩვეულებები. გარდა ამისა სახელმწიფოების ფორმირების პირობებში ჩამოყალიბდა მათ შორის ურთიერთობები-ქვეყნებს შორის კომუნიკაციის გარკვეული ნორმები, მერე და მერე ამ ნორმებმა კიდევ უფრო ბევრი ცვლილება განიცადა და ნელ-ნელა მრავალწლიანმა გამოცდილებამ საერთაშორისო ურთიერთობების განვითარების პროცესში შესაძლებელი გახადა სხვადასხვა ქვეყნის წარმომადგენლებს შორის კომუნიკაციის ყველაზე მნიშვნელოვანი წესების შემუშავება, ეს წესები კი მოცემულია დიპლომატიურ პროტოკოლსა და ეტიკეტში.

დიპლომატიური პროტოკოლი განისაზღვრება როგორც ზოგადად მიღებული წესების, ტრადიციების და კონვენციების ერთობლიობა, რომლებსაც აკვირდებიან სახელმწიფოებისა და მთავრობების ლიდერები, საგარეო საქმეთა სააგენტოები, დიპლომატიური წარმომადგენლები და ოფიციალური პირები საერთაშორისო კომუნიკაციებში.

სახელმწიფო დეპარტამენტებსა და სამინისტროებში არსებობს სპეციალური სამსახურები, რომლებსაც ევალებათ საქმიანი შეხვედრების ორგანიზება და თანამდებობის პირების ვიზიტები საერთაშორისო დიპლომატიურ პრაქტიკაში მიღებული ყველა წესის შესაბამისად.

ჯერ კიდევ ძვ.წ. 1450 წელს დაიწყო დიპლომატიური ურთიერთობები ბაბილონსა და ეგვიპტეს შორის და ის მოიცავდა პროგრამას იმ სტანდარტული პროტოკოლისა და ეტიკეტის რომლის მიხედვითაც წარიმართებოდა მიღებები და ცერემონიები.

აგრეთვე ძველი საბერძნეთის ქალაქებში გავრცელებული იყო ხელმოწერილი პროტოკოლისა და ეტიკეტის სტანდარტები, განსაკუთრებით ელჩებთან და მათი საქმიანობის ხელმძღვანელებთან. უფრო მოგვიანებით კი ეს გავრცელდა რომში.

პროტოკოლსა და ეტიკეტს სხვა ქვეყნებთან შედარებით უფრო მეტად ევროპაში მიენიჭა მნიშვნელობა და უფრო მეტად იყო ჩართული მისი განვითარების სტანდარტებში, ისინი ამას იყენებდნენ ქვეყნის სამართავად განვითარებასთან ერთად. ასეთი ვითარება იყო ევროპაში მანამ, სანამ ყველა არ დათანხმდა მსოფლიო მასშტაბით ვიენის (ვენის) კონვენციას დიპლომატიური ურთიერთობების შესახებ 1815 წელს და აიქს ლა ჩაპელეს პროტოკოლს 1818 წელს, ის მოიცავდა იმ დროისათვის არსებულ ყველა წესს, რომელიც 1961 წელს ოფიციალურად დადასტურდა. ამ კონვენციის თანახმად ყველა ქვეყნის საზოგადოება ძველთაგანვე ცნობს დიპლომატიურ წარმომადგენლებს, აგენტებს და ითვალისწინებს გაერთიანებული ორგანიზაციის მიზნებს ამ დარგში, თანასწორობა, მშვიდობა, მეგობრული ურთიერთობები. სჯერათ, რომ დიპლომატიური ურთიერთობები ხელს შეუწყობს მეგობრობის განვითარებას.

საუკუნეების მანძილზე ყალიბდებოდა პროტოკოლის ნორმები და ამდენი წესიდან, რჩებოდა ისეთი ქცევები და ტრადიციები, რომლებიც კარგი ურთიერთობების დამყარებას ემსახურებოდა.

როგორც გავიგეთ, პროტოკოლი არის საშუალება, რომლის მეშვეობითაც ადამიანებს გარკვეული წვლილი შეაქვთ საზოგადოების განვითარებაში. აგრეთვე ადამიანებს აძლევს საშუალებას პირადი განვითარებისთვის პროფესიის მხრივ. აღსანიშნავია ისიც რომ უძველესი წეს-ჩვეულებები დღეს შეიცვალა და უფრო თბილი, მეგობრული და თავაზიანი გახდა, ბევრი წესი, რომელიც ადრე ყოველდღიურობას წარმოადგენდა დღეს ამოვარდა, გაუცხოვდა და თანდათან დაიკარგა, ეს ძველი წესები დღეს უხეშობადაც კი ითვლება სხვა საზოგადოების წარმომადგენლისთვის, თუმცა გასათვალისწინებელია ის ფაქტიც რომ ყველა ერს

აქვს მისთვის დამახასიათებელი წესები და ეს რა თქმა უნდა პატივისცემას მოითხოვს.

საზღვარგარეთ ყოფნისას ხშირად, ადგილობრივებისთვის შეიძლება ჩვენი ქცევა მიუღებელი იყოს და შეურაცხმყოფელი, მაგალითად 2010 წლის ნოემბერში ბრიტანეთის პრემიერ მინისტრი დევიდ კამერონი ოფიციალური ვიზიტით ჩინეთში გაემგზავრა წითელი ყაყაჩოთი, ხსოვნის დღის აღსანიშნავად, რომელიც პატივს მიაგებს სამხედრო მოსამსახურეებს, რომლებიც დაიღუპნენ I და II მსოფლიო ომებში. ჩინელები წინააღმდეგი იყვნენ. მათთვის წითელი ყაყაჩო იყო მე -19 საუკუნის ბოლოს ოპიუმის ომების გახსენება. ჩინელებმა დევიდ კამერონს ყაყაჩოს ამოღება სთხოვეს. კამერონის მრჩეველებმა უარი განაცხადეს. შენიშვნის სახით კი პროტოკოლით გაიწერა, რომ ბრიტანელ პოლიტიკოსებს ჩინეთში ხსოვნის კვირის განმავლობაში ჩასვლა აღარ შეეძლებოდათ.

მეგობრების მოძიების და მათი მოპოვების პროცესს პროფესიულ ენაზე დიპლომატია ეწოდება, დიპლომატიას კი საკუთარი დაწერილი და დაუწერელი წესები გააჩნია, რომლებიც პროტოკოლისა და ეტიკეტის ერთ მთლიანობას წარმოადგენს, დიპლომატიური პროტოკოლი ხომ „საერთაშორისო ზრდილობას“ გულისხმობს.⁴

რადგანაც დიპლომატები სწორედ ის ხალხი არიან, რომლებიც წარმოადგენენ თავიანთ ქვეყანას, არამარტო ქვეყანაში, არამედ მსოფლიო მასშტაბით. დიპლომატები არიან ადამიანები ვინც მართავენ მოლაპარაკებებს, აფორმებენ სხვადასხვა მნიშვნელოვან ხელშეკრულებებს, აწარმოებენ სხვადასხვა საკითხებზე მოლაპარაკებებს.

4

კუბლაშვილი, გ., თუხარელი, ნ., & ლორია, გ. (2018). *დიპლომატიური პროტოკოლი და ეტიკეტი*. თბილისი: გამომცემლობა "მაჯი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი".

პროტოკლი განსაზღვრავს მისაღებ სტანდარტს დიპლომატიურ დისკუსიაში, დიალოგსა და მოლაპარაკებებში.

ენა (წერისდროს) რომელიც დიპლომატიურ დოკუმენტებში გამოიყენება წარმოადგენს პროტოკოლის მნიშვნელოვან ნაწილს

როზალი რივეტის განმარტებით, დიპლომატია არის "ძალზე ნიუანსირებული როლი ენაში - დიპლომატიური ლექსიკა"⁵ რომელიც გულდასმით არის შერჩეული და აძლიერებს მათი ქვეყნების პოზიციას მასპინძელ ერებში. ამრიგად, ენას დიპლომატიური წარმატებისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს. „დიპლომატიური პროტოკოლი“ წარმოადგენს სახელმძღვანელოს, რომელიც ახალგაზრდა დიპლომატებს საშუალებას აძლევს მარტივი ენით გაიგონ თუ როგორ მუშაობს პროტოკოლი, როგორ მუშაობს ოქმი. ამ სახელმძღვანელოს 13 თავის, თითოეულის ბოლო ნაწილში მოცემულია ძირითადი პუნქტების მოკლე შინაარსი, რომელიც შეისწავლის დიპლომატების როლებს საზღვარგარეთის მისიებში. წიგნის მნიშვნელოვანი უპირატესობა ის არის, რომ იგი შეიცავს უამრავ მაგალითს, მათ შორის ჯერ კიდევ 2017 წლისას. დიპლომატიური ენისა და კულტურის სტუდენტებისთვის, ძირითადი თავია თანამედროვე დიპლომატიის, ინტერნეტ დიპლომატიისა და მედია კომუნიკაციების და კრიზისების მენეჯმენტის საკითხები.

ავტორი ხაზგასმით აღნიშნავს, მთავარია კრიზისის კონტროლი, შესაბამის ხალხთან საუბარი, ინტერვიუებზე და კითხვებზე პასუხის გაცემა, არ გამოიყენოთ ჟარგონი, მოუსმინეთ, ბოდიში მოიხადეთ, თუ რამეს არასწორად გააკეთებთ (ყველა უშვებს შეცდომას), თუ პასუხის გაცემა არ შეგიძლიათ, ახსენით რატომ (სამართლებრივი შეზღუდვები, ოჯახი და ა.შ.) და უპირველეს ყოვლისა, არასდროს თქვათ "კომენტარის გარეშე".

5

Rivett, R. (2018). *Diplomatic protocol: Etiquette, statecraft and trust*. Whittles Publishing Ltd.

„დიპლომატიების მიზანია დიალოგი, კომუნიკაციის შენარჩუნება და იმ პროტოკოლების, ტრადიციების, ისტორიისა და კულტურის გაცნობიერება იმ ქვეყნებისა და რელიგიური ჯგუფებისა, რომლებთანაც აქვთ საქმე.“⁶ ამით, საყოველთაოდ აღიარებული ენისა და კულტურული პროტოკოლის დაცვა ცივილიზებული დისკურსისთვის აუცილებელია.

1.2 რა არის ეტიკეტი

ურთიერთობები ადამიანებს შორის დაფუძნებულია გარკვეული წესების დაცვაზე, რომლებიც ადამიანებმა ჩამოაყალიბეს ათასწლეულების განმავლობაში. გვიანი შუა საუკუნეებიდან ამ წესების ერთობლიობას ეტიკეტი ეწოდება.

ეტიკეტი არის ქცევის წესების ერთობლიობა, რომელსაც ადამიანები ავლენენ გარეთ, სხვა ადამიანებთან ურთიერთობისას. ეს გულისხმობს სხვებზე მოპყრობის, მიმართვისა და მისალმების ფორმებს, საზოგადოებრივ ადგილებში ქცევის მანერებსა და ჩაცმის სტილს.

მკვლევრების უმეტესობა მიიჩნევს, რომ ეტიკეტის განმსაზღვრელი წესები ანტიკურ ხანაში წარმოიშა (ძვ.საბერძნეთი, ძვ.რომი). სწორედ რომ, ამ დროისათვის შეინიშნებოდა ლამაზი ქცევის წესების სწავლების მცდელობები.

პირველად ეტიკეტის წესები ნაბეჭდი სახით გამოჩნდა XIV საუკუნეში, ესპანეთში, შემდგომში კი სწრაფად გავრცელდა დასავლეთ ევროპის ქვეყნებშიც.

ეტიკეტი რამოდენიმე სახისაა, ძირითადად გვხვდება შემდეგი სახეების:

6

Rivett, R. (2018). *Diplomatic protocol: Etiquette, statecraft and trust*. Whittles Publishing Ltd.

✓ სახელმწიფო ეტიკეტი- ეს არის მკაცრად რეგულირებადი ქცევის წესები სახელმწიფო მეთაურებისთვის.

✓ დიპლომატიური ეტიკეტი - ოფიციალურ პირთა ქცევის წესები, ერთმანეთთან საქმიანი შეხვედრების დროს.

✓ სამხედრო ეტიკეტი- სამხედრო მოსამსახურეთათვის ქცევის, ნორმებისა და მანერების წესების ერთობლიობა, რომლებიც მიღებულია ყველა მათი საქმიანობის სფეროში;

✓ რელიგიური ეტიკეტი - მოიცავს კონკრეტული დასახელების კულტის წარმომადგენლებთან კომუნიკაციისა და ეკლესიებში ქცევის წესებს;

✓ სამოქალაქო ეტიკეტი- წესების, ტრადიციებისა და კონვენციების ერთობლიობაა, რომელსაც მოქალაქეები იცავენ ერთმანეთთან ურთიერთობისას;

ეტიკეტის მოთხოვნები არ არის ყველგან ერთნაერი: მათი დაცვა დამოკიდებულია ადგილზე, დროზე და გარემოებებზე. ერთ შემთხვევაში მიუღებელი ქცევა შეიძლება შესაფერისი იყოს სხვა სიტუაციაში.

ეტიკეტის ნორმები, ზნეობის ნორმებისგან განსხვავებით, პირობითია; მათ აქვთ დაუწერელი შეთანხმების ხასიათი იმის შესახებ, თუ რა არის ზოგადად მიღებული ხალხის ქცევაში და რა არა. ყველა კულტურულმა ადამიანმა არა მხოლოდ უნდა იცოდეს და დაიცვას წესების ქცევის ნორმები, არამედ უნდა გააცნობიეროს გარკვეული წესებისა და ურთიერთობების საჭიროება. მანერები ასახავს ადამიანის შინაგან კულტურას, მის ზნეობრივ და ინტელექტუალურ თვისებებს.

გაგაჩნდეს საზოგადოებაში სწორად ქცევის უნარი ძალიან მნიშვნელოვანია: ეს უნარები ხელს უწყობენ კონტაქტების დამყარებას, ურთიერთგაგებას, ქმნის კარგ, სტაბილურ ურთიერთობებს. უნდა აღინიშნოს, რომ ტაქტიანი და კარგად აღზრდილი ადამიანი ქცევის წესებს იცავს არა მხოლოდ ოფიციალურ ცერემონიალებზე, არამედ სახლშიც.

მოკლედ რომ ვთქვათ, ეს არის ქცევის დაუწერელი კანონი, რომლის მიზანია სოციალური ურთიერთობების განმუხტვა როგორც ჩვენს პირად, ისე საქმიან

ცხოვრებაში. ეტიკეტის წესების შესწავლა საშუალებას მოგვცემს საზოგადოებაში უკეთესად წარმოაჩინოთ თქვენი თავი და ჩამოაყალიბოთ ხარისხიანი ურთიერთობები გარშემო მყოფებთან.

ძალიან ბევრი ადამიანისთვის „ეტიკეტი“ სიტყვა, მამაკაცებისთვის ქუდის ტარებასთან, ქალებისთვის კი ხელთათმანის ტარებასთან ასოცირდებოდა, ძველი მოდური ნიუანსები სამწუხაროდ გაიგივებული იყო ეტიკეტის წესებთან, ანუ ძველი მოდა იყო შერეული ეტიკეტის წესებთან, უნდა აღინიშნოს რომ ის რაც მოდაშია არ ნიშნავს იმას, რომ ეკუთვნის ეტიკეტს.

პატივისცემა, სიკეთე, ყურადღება კარგი ეტიკეტის საფუძველია. ქცევის წესების დაცვა გვიუმჯობესებს სოციალურ უნარ-ჩვევებს, გვეხმარება არასასიამოვნო სიტუაციების თავიდან აცილებაში.

ეტიკეტი საფრანგეთიდან გავრცელებული და დამკვიდრებული ცნებაა შეიძლება ითქვას, ეს სიტყვა საქართველოშიც ისევე გავრცელებულია როგორც მთელ მსოფლიოში. მისი წარმოშობა დღემდე არ ვიცით დაზუსტებით, თუმცა იგი ბერძნულიდან უნდა მომდინარეობდეს, ზოგი ჰოლანდიურ ენასაც მიაკუთვნებს, ზოგი ინგლისურს, განმარტებაც კი უამრავია, იგი თევზის საჭერ კოჭს ნიშნავსო პირდაპირი მნიშვნელობითო ამასაც ამბობენ. თუმცა სხვადასხვა განმარტებას აძლევენ, მაინც ყველაზე გავრცელებული გაგებით, ეტიკეტი ეს არის ქცევის წესების და ნორმების ერთობლიობა, რომელიც აწესრიგებს ადამიანებს შორის ურთიერთობებს, მასში შედის საზოგადოებრივ ადგილებში მოქცევა, მანერები, ტანისამოსი, ცერემონიალები რომლებიც სრულიად გაწერილი და რეგლამენტირებული უნდა იყოს, აგრეთვე აქვს რიტუალური ხასიათი, თავაზიანობის წესები ამა თუ იმ ეროვნებისათვის დამახასიათებელი და სხვა ბევრი რამ.

ყველა მეცნიერს და მკვლევარს სხვადასხვა განმარტება აქვს, ამიტომ ერთი კონკრეტულით ვერ შემოვიფარგლებით.

ამ საკითხის არსი რომ უფრო ნათელი გახდეს ერთი ჩინური ტრადიციის მაგალითის მოყვანა შეიძლება:

-ძველ ჩინეთში, როცა სტუმარი მოვიდოდა აუცილებლად საჩუქრით ხელდამშვენებული უნდა ყოფილიყო, იგი აკაკუნებდა კარზე და ელოდებოდა, როცა მსახური კარს გააღებდა იკითხავდა ვიზიტის მიზეზს, და შემდეგ ასე მიმართავდა სტუმარს: „ ჩემი ბატონი ვერ მიგიღებთ, გთხოვთ უკან გაბრუნდეთ“, ამის შემდეგ სტუმარს სამჯერ დაჟნებით უნდა ეთხოვა მიღება, მსახურიც თანხმდებოდა, მაგრამ ეუბნებოდა „თქვენ კი მიგიღებთ მაგრამ საჩუქარს ვერა“, სტუმარს ისევ სამჯერ უნდა ეთხოვა საჩუქრის მიღებაც, ამის შემდეგ გამოდიოდა მასპინძელი და სტუმარს შინ იპატიჟებდა. სახლს ორი შესასვლელი ქონდა ჩინეთში, მასპინძელი აღმოსავლეთიდან შედიოდა სტუმარი დასავლეთიდან, შინ შესვლისთანავე წინასწარ გამზადებულ ხალიჩებზე ქუსლებზე ჩამომსხდარნი და ხელებწინჩამოშვებულნი უნდა მსხდარიყვნენ, სტუმარი ხოტბას ასხამდა მასპინძელს და მხოლოდ ამის შემდეგ იწყებოდა საუბარი ნამდვილი ვიზიტის მიზეზზე.

ანუ ამ ტრადიციიდან ჩვენ გავიგეთ ის, თუ როგორ უნდა იქნას მიღებული სტუმარი და რამდენი წესის დაცვაა საჭირო, გავიგეთ ის, რომ აუცილებელია საჩუქრის ჩუქება, ჭიშკარზე დაკაკუნება, ლოდინი სანამ გააღებენ, უარის თქმა მასპინძლის მხრიდან თავაზიანობის ნიშნად, სტუმრის დაჟნებული მოთხოვნა სამჯერ, საჩუქრის ჩუქებაზე ისევ თხოვნა, შეპატიჟების ცერემონია, სხდომის მანერა, და ბოლოს მიზეზის გარკვევა. ამ ყველაფრიდან ჩანს ის თუ რა შინაარსის მატარებელია ეტიკეტი.

როგორ ფიქრობთ ქცევის წესები და მანერები ერთი და იგივეა?

ორივე მათგანი დიდ როლს თამშობს საზოგადოების ფუნქციონირების პროცესში, ამ ორ ცნებას ხშირად ერთმანეთის ჩანაცვლებით იყენებენ, თუმცა უნდა აღინიშნოს რომ მათ შორის განსხვავებაა. ეტიკეტი არის ქცევის წესები, წესების კოდექსი, ეთიკის ნორმები, რომელიც საზოგადოებასთან პოზიტიური

ურთიერთობის ჩამოსაყალიბებლად არის საჭირო. ის არეგულირებს სოციალურ ურთიერთობებს, ქცევებს, წარმოაჩენს ჩვენს კულტურას, ხოლო მანერები არის ადამიანის დამოკიდებულება. ამ ორ ცნებას შორის არსებითი განსხვავება არის ის რომ ეტიკეტი საზოგადოების ცვლილებასთან ერთად იცვლება ხოლო მანერები უცვლელი რჩება.

ეტიკეტი ზრდილობაა, კარგი ქცევაა, წესია რომელიც გეუბნება, მაგალითად: წარუდგინო ვიღაცას თავი სწორად, კარგი მანერები კი გვიბიძგებს, არ შევუშალოთ ადამიანს ხელი, ვთქვათ „მადლობა“, „გთხოვთ“ საჭიროების დროს.

შეგვიძლია განვიხილოთ ეტიკეტის რამდენიმე უპირატესობა :

1.ზრდის თავდაჯერებულობას, თავს ვგრძნობთ კომფორტულად საკუთარ თავში და გვიმარტივდება ურთიერთობა;

2.ხელს უწყობს ეფექტურ კომუნიკაციას;

3.ეს გვეხმარება სხვისი გრძნობების უკეთ აღქმაში;

4.აძლიერებს სოციალურ ურთიერთობებს;

5.პირველი შთაბეჭდილების მოხდენის ეფექტი, კარგი ქცევა ახდენს კარგ შთაბეჭდილებას.

ეტიკეტის ორი ტიპი არსებობს:

1.სოციალური ეტიკეტი;

2.საქმიანი ეტიკეტი (ბიზნეს);

სოციალური ეტიკეტი - უძველესი დროიდან დაიწყო დაუწერელი წესების დაკანონება, ეს კი გამოიწვია იმან, რომ ადამიანებს ერთმანეთთან ჩამოეყალიბებინათ გარკვეული ურთიერთობა, ჰქონოდათ კავშირი ერთმანეთთან და მიეღწიათ

შეთანხმებებს რაღაც საკითხებზე. ამ დაუწერელმა წესებმა ადამიანებს შორის ჩამოაყალიბა კეთილგანწყობა, პატივისცემა, შეთანხმება, დამეგობრება და ბევრი სხვა პოზიტიური თვისება. სოციალური ეტიკეტი ესაა ჩვენს ყოველდღიურ ცხოვრებაში დამკვიდრებული ქცევის წესები, მაგალითად ქუჩაში მოძრაობის წესები, რესტორნებში თუ სხვადასხვა გასართობ ადგილებში ქცევა, მოწვევის კულტურა, ქორწილის აღნიშვნის წესები, სამგლოვიარო რიტუალები, სტუმარ-მასპინძლობა და სხვა.

საქმიანი ეტიკეტი - ეს არის ბიზნეს ეტიკეტი, რაც გულისხმობს საქმიანი ურთიერთობების კულტურას, ის თითქოს რიტუალის სახეს ატარებს, ეს იმიტომ რომ აქ ყველაფერი გაწერილია და ყველაფერი წესების მიხედვით ხდება. ქცევის მანერები, საუბრის სტილი, მიმართვის ფორმები, საქმიანი დოკუმენტების გაფორმების წესები, მოლაპარაკების ხელოვნება, ჩაცმის წესი, სუფრასთან ქცევის წესები, მანქანაში ჩაჯდომის თუ გადმოსვლის წესები, საჩუქრის ჩუქების წესი და ა.შ. ყველაფერი ეს არის საქმიანი ეტიკეტი. საქმიანი ეტიკეტი არ ცნობს სქესს და ასაკს, აქ მნიშვნელოვანია თანამდებობა.

დღევანდელი გარემოებებიდან გამომდინარე, ბიზნესიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანი და აუცილებელი ადგილი უჭირავს საერთაშორისო ქცევის ნორმებსა და წესებს. ჩვენ გვაქვს ხშირი ურთიერთობა უცხოურ კომპანიებთან, რომელთა წარმომადგენლებიც შესაბამისად არიან უცხოელები, იმ ქვეყნის წარმომადგენლები რომელსაც წარმოგვიდგენენ, აქედან გამომდინარე, მათთან ურთიერთობის დასამყარებლად აუცილებელია წინასწარ მოვიძიოთ და გავცნოთ ინფორმაციას მათი ეკონომიკის, პოლიტიკური გარემოს შესახებ.

ხშირია შემთხვევები, როდესაც ერთი ქვეყნის წარმომადგენლები უგულვებელყოფენ მეორე ქვეყნის ტრადიციებსა თუ წეს-ჩვეულებებს. ეს რა თქმა, კარგად არ აისახება ურთიერთობებზე.

როდესაც უცხოელებთან გვაქვს ურთიერთობა, გვიწევს მათთან მუშაობა, უნდა გავითვალისწინოთ, რომ მნიშვნელოვანია ქვების სწორად გამოყენება, რადგან არასწორმა ქვების უსაფრთხოება შეიძლება უხერხულ და სახიფათო მდგომარეობაშიც ჩაგვყენოს, თავის დაქნევაც კი შეიძლება არასწორად იქნას აღქმული, იმიტომ რომ ზოგიერთ ქვეყანაში ეს უარყოფასაც ნიშნავს, მაგალითად ასეთი ქვეყანაა ბულგარეთი.

იმ ქვეყნების წარმომადგენლების კულტურის ცოდნა, რომელთანაც გვაქვს ურთიერთობა, გვყავს პარტნიორები, აუცილებელია.

აუცილებელია ყველა ნიუანსის გათვალისწინება, როგორც ასეთი ამა თუ იმ ქვეყანაში, სუვერენიტეტის სიმბოლოს, სახელმწიფო მეთაურის წარმომადგენელს წარმოადგენს ელჩი, ეს არის დიპლომატიური აგენტი, რომელიც იგზავნება საზღვარგარეთ, როგორც მთავრობის წარმომადგენელი, მას აკისრია სპეციალური ან დიპლომატიური დავალება, მისი მოვალეობაა მოლაპარაკებები, შეთანხმებები, პოლიტიკური თუ სოციალური, ეკონომიკური მდგომარეობის შესახებ ანგარიშის მომზადება, რჩევების მიცემა გარკვეულ პოლიტიკურ საკითხებზე, ქვეყნის ინტერესების დაცვა და ა.შ.

საერთაშორისო ეტიკეტის თანახმად, ელჩებთან საუბრისას მათ მივმართავთ ბატონი/ქალბატონი ელჩი. როდესაც მიწვეულები ვართ შეხვედრაზე აუცილებელია ყველა პირი წარვუდგინოთ ელჩს, სახელმწიფო მეთაურის გარდა.⁷

უნდა აღინიშნოს, რომ გამგზავრებამდე, ჯერ თანხმობა უნდა მივიღოთ იმ ქვეყნისა სადაც საქმიანობის დაწყებას ვაპირებთ (აგრემანი). ეს პროცესი ძირითადად ოფიციალური წერილების გაცვლით ხორციელდება, ქვეყანაში ჩასვლის შემდგომ,

⁷ კუბლაშვილი, გ., თუხარელი, ნ., & ლორია, გ. (2018). *დიპლომატიური პროტოკოლი და ეტიკეტი*. თბილისი: გამომცემლობა "მავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი".

ელჩი პირველ რიგში ხვდება მინისტრს ან მის მოადგილეს. ამ შეხვედრის დეტალები კი მეტად საყურადღებოა, აუცილებელია ყველა ფორმალობის გათვალისწინება.

ამ ყველაფრიდან გამომდინარე, შეიძლება ითქვას, რომ ეტიკეტი ქმედებებია, რომელიც ადამიანებს შორის ურთიერთობებისას წარმოიშობა და ყალიბდება, იგი წარმოადგენს ეთიკურ ნორმას. რა მოხდება თუ დავარღვევთ ამ წესებს? დავიმსახურებთ საზოგადოების მხრიდან გაკიცხვას და ამას მოყვება ურთიერთობის გაფუჭება, კომუნიკაციის დაკარგვა. ქართული ცნებებიდან ყველაზე კარგად ეტიკეტს „ზნეობა“ ესადაგება და სწორედ აქედან, წესების დარღვევა თუ მათი შესრულება გვაძლევს ადამიანის შეფასების მიზეზს, ანუ ეს არის კრიტერიუმი, რომლითაც აფასებენ ადამიანს საზოგადოებაში საზოგადოება.

1.3 საქმის წარმოება და საპროტოკოლო დონისძიებები

ყოველწლიურად მილიარდობით საქმიანი ქალაქი ტრიალებს, ყველა ორგანიზაცია მუშაობს დოკუმენტებთან, თუმცა დროთა განმავლობაში თითქმის უარი თქვა ბევრმა ქვეყანამ „ქალაქზე“, ამას რა თქმა უნდა კომპიუტერიზაციამ შეუწყო ხელი და დღეს გვაქვს „ინფორმაციის ბუმი“, ამ მიმართულებით საქართველო მანც მოიკოჭლებს და ჩვენ დღეს ვართ ინფორმატიკის ამ მიმართულების საწყის ეტაპზე.

თითქმის საუკუნეზე მეტი გავიდა, რაც საქართველოში დოკუმენტებთან მუშაობის მეთოდი შემუშავდა და დამკვიდრდა, თუმცა მაინც საქმის წარმოება დიდ განვითარებას ვერ აღწევს, ვინაიდან საქართველოში დოკუმენტი ჯერ

ხელმძღვანელობასთან მიდის და შემდეგ ქვედა რგოლებში, როცა სხვა განვითარებულ ქვეყნებში პირიქითაა, ზოგადად ქვედა რგოლი ეჯახება პირველად იმ პრობლემებს რომელიც აღმოსაფხვრელია და მათ უფრო იციან რა სჭირდებათ, რა არის გამოსასწორებელი, რა შესაცვლელი და ასე შემდეგ, მაგრამ არა, საქართველოში ზედა რგოლი უფრო „ინფორმირებულია“, შედეგიც სახეზე გვაქვს.

საქმისწარმოება პირდაპირი გაგებით დოკუმენტურ უზრუნველყოფას გულისხმობს. თუ დოკუმენტები არ არის მოწესრიგებული შესაბამისად დაწესებულებაშიც ქაოსია.

რა კავშირშია საქმისწარმოება პროტოკოლთან? რა თქმა უნდა, ღრმად უკავშირდება, იქიდან გამომდინარე რომ პირველ რიგში ეს არის ქაღალდზე დაწერილი წესები, მოთხოვნები, კანონები და ასე შემდეგ, რომელიც გადაეცემა და გადაეცემა ერთი-მეორეს, იცვლის სახესაც, ემატება რაღაც ახალი, იცვლება რაღაც ახალით, მაგრამ მაინც რჩება ძირითადი შინაარსი. დიპლომატიაში კი ყველაფერი სწორედ, რომ ზუსტად გაწერილი უნდა იყოს და ყველაფერი მოწესრიგებული იყოს დოკუმენტურად.

დიპლომატიური სამსახური ეს გახლავთ საჯარო სამსახურის განუყოფელი ნაწილი, და როგორც უკვე ავლნიშნეთ მისი ძირითადი ფუნქციაა საერთაშორისო ასპარეზზე საგარეო პოლიტიკის სტრატეგიული და ტაქტიკური ამოცანების განხორციელება.⁸

სახელმწიფოსთვის უმნიშვნელოვანესია ძლიერი, მოქნილი, უნარიანი დიპლომატია, ეფექტური და წარმატებული დიპლომატიის სახე კი არის ის ადამიანი რომელიც ამ ყველაფერს სწორად და მომგებიანად წარმართავს. “ფსიქოლოგიაში ცნობილია ერთი მარტივი დებულება - ნებისმიერი ინდივიდი ბევრად უფრო

⁸

საბიაშვილი , ვ. (2015). *საქართველოს სახელმწიფო მართვისა და დიპლომატიური სამსახურის ურთიერთკავშირი და ურთიერთგანპირობებულობა თანამედროვე ეტაპზე*. თბილისი: სადისერტაციო ნაშრომი.

ეფექტურ აქტივობას ეწევა, თუ მას მიაჩნია, რომ ისეთ საქმეს ასრულებს, რომელიც მან თავად აირჩია“.⁹

ყველა ქვეყანას განსხვავებული წეს-ჩვეულებები, ტრადიციები აქვს. ამიტომაც საჭიროა ყველა დეტალი იყოს წინასწარ შეთანხმებული მიმღები ქვეყნის საპროტოკოლოლ სამსახურთან. უნდა გვახსოვდეს რომ იმ ქვეყნის პირველ პირთან, რომელთანაც გვაქვს საქმიანი შეხვედრა, სხვა დროს შეხვედრის ასეთი შანსი აღარ მოგვეცეს, ამიტომაც კარგად მომზადებაა საჭირო, ასეთი ჩეხვედრის დროს არ არის დასაშვები დიდი, არფრისმომცემი განცხადებებით გამოსვლა, არ უნდა ვისაუბროთ იმაზე მეტ ხანს ვიდრე მასპინძელი, არ არის საჭირო მჭერმეტყველება და ა.შ.

ზოგიერთი ფაქტორი რომლებიც უნდა გავითვალისწინოთ ოფიციალურ შეხვედრებზე თუ ღონისძიებაზე მიწვევის შემთხვევაში:

თავაზიანობა: როდესაც შემოდინ მალალი სტატუსის მქონე პირები, ფეხზე უნდა წამოვდგეთ და მხოლოდ მათი დასხდომის შემდეგ დავსხდეთ, დივნის მარჯვენა მხარე ყოველთვის მალალი რანგის წარმომადგენელს ეკუთვნის.

არ შეიძლება დავტოვოთ ღონისძიება ვიდრე სტატუსით ჩვენზე მალლა მდგომი არ დატოვებს მიღებას.

გარდა ფორმალური წესებისა, ამა თუ იმ ქვეყნის მოქალაქეთა სახლებში თუ თავყრილობებზე განსხვავებული ტრადიციები არსებობს, ამიტომ უნდა დავიმახსოვროთ, რომ პატივი ვცეთ მათ უნიკალურ კულტურას, წესებს და ტრადიციებს.

მისალმება, მიმართვის ფორმები: უნდა ვეცადოთ ვისწავლოთ რამდენიმე თავაზიანი ფრაზა მასპინძელი ქვეყნის ენაზე, გარდა ამისა მნიშვნელოვანია გაცნობის რიტუალის სწავლაც, ეს იქნება ხელის ჩამორთმევის, კოცნის თუ თავის დახრის

⁹

<http://www.businesspost.ge/geo/page/interview/2762>. (თ. გ.).

კულტურა. მიმართვას რააც შეეხება მაგალითად ამერიკაში კონკრეტულად ჩრდილოეთში პარტნიორს ბიზნესში სახელითაც შეიძლება მიმართოთ, მაგრამ იაპონელებისთვის ეს მიუღებელია და აქ აუცილებელია ტიტულით და გვარით მიმართვა.

დროის განსაზღვრა: ზოგიერთ ქვეყანაში, როდესაც 8:00 ზეა დანიშნული შეხვედრა, ზუსტად რვაზე უნდა იყოთ იქ, მაგრამ არის შემთხვევები, რომ რვა საათზე როცა გიწვევენ 9:30-ზე უნდა იყოთ ადგილზე, ამიტომ წინასწარ უნდა გავერკვეთ მასპინძელი ქვეყნის დროის საკითხებში.

ჩაცმულობა: მნიშვნელოვანია, განსაკუთრებით ქალებისთვის რომ დაიცვან ჩაცმის კონსერვატიული წესები, ესაა კაბის სიგრძე, „დეკოლტე“, მკლავის სიგრძე და სხვა. გაითვალისწინეთ, ყოველთვის ჯობია გვეცვას ფორმალურად ვიდრე პირიქით.

საუბრის თემა: უხერხულ მდგომარეობაში რომა არ აღმოვჩნდეთ უმჯობესია აქაც წინასწარ გავერკვეთ რაზე საუბარია მიუღებელი და რაზე მისაღები. მაგალითად ზოგან ასაკით ან შემოსავლით დაინტერესება მიღებული და ნორმალურია, ზოგან ბავშვებზე და საკვებზე საუბარია მიუღებელი და უხეში ტონი. აუცილებელია ყურადღებით ვიყოთ წინადადების წარმოთქმისას, მისი წყობა მნიშვნელოვანია, რადგან არასწორმა ინტერპრეტაციამ გაუგებრობაც შეიძლება გამოიწვიოს და ურთიერთობა გართულდეს პარტნიორთან.

საჩუქრები:ეს საკითხი მართლაც რომ ძალზე საყურადღებოა, ვინაიდან საჩუქარს მრავალი რიტუალური დატვირთვა შეიძლება ქონდეს, სხვადასხვა წესი, ტრადიცია და მიზანი აქვს მას. მაგალითად ყვავილები, მისი ფერი, რაოდენობა, ტიპი სხვადასხვა მნიშვნელობას ატარებს სხვადასხვა ქვეყანაში, იტალიაში ქრიზანთემები დაკრძალვაზე მიაქვთ მხოლოდ. ტაილანდში საჩუქრის ჩუქება იმ შემთხვევაშია მისაღები როდესაც მეორედ გაქვთ შეხვედრა, ჩინეთში კი საჩუქრის გადაცემა ქრთამად ითვლება და ჩინელების კანონით ეს ქმედება მიუღებელია.

კვება და სასმელი: აუცილებელია შემოთავაზებული კერძის თუ სასმელის დაგემოვნება, თუმცა თუ რელიგიური ან ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო არ იღებთ გარკვეულ საკვებს ან სასმელს მისაღებია უარის თქმა მოკლე ახსნა-განმარტებით. არ დალიოთ ბევრი და არ შეარცხვინოთ თქვენი თავი და ქვეყანა.

გენდერული საკითხები: დავიწყეთ იმით რომ დიპლომატის მოვალეობა არაა ადგილობრივი ტრადიციების შეცვლა. გენდერი ის საკითხია რომელსაც დღესაც არ განიხილავს ზოგიერთი ქვეყანა, მაგალითად ისლამური ან არაბული ქვეყნები, ასევე ინდოეთში არ არის მიღებული ქალისთვის ხელის ჩამორთმევა.

მადლობის გადახდა: ღონისძიების დამთავრების შემდეგ აუცილებლად უთხარით მასპინძელს მადლობა, ქვეყნის ტრადიციის გათვალისწინებით შესაძლოა საჩუქრის გაგზავნაც მადლობის ნიშნად.

საინტერესოა როგორ ხდება საქართველოში საპროტოკოლო ღონისძიების მოწყობა, პირველ რიგში განვიხილოთ უცხო ქვეყნის სახელმწიფო მეთაურის, პარლამენტის თავმჯდომარეების, მინისტრების, მათი ხელმძღვანელობით სახელმწიფო, საპარლამენტო და სამთავრობო დელეგაციების ვიზიტები.

ვიზიტები იყოფა რამდენიმე კატეგორიად. ესენია:

სახელმწიფო;

ოფიციალური;

სამუშაო;

გავლითი ;

არაოფიციალური.

სახელმწიფო ვიზიტი ეს არის ყველაზე მაღალი დონის სტუმრობა ასე ვთქვათ, ასეთ დროს გათვლილია თითოეული დეტალი. დახვედრისთვის, გაცილებისთვის დაცული უნდა იყოს ყველა საპროტოკოლო ცერემონიის წესი. ასევე **ოფიციალური**

ვიზიტისთვისაც აუცილებელია ყველა წესის დაცვა, აქ ყველაზე მნიშვნელოვანი და საყურადღებოა პოლიტიკური მოლაპარაკება. ოფიციალური ვიზიტებისას პროტოკოლით გათვალისწინებულია სადილი, (ვახშამი), დედაქალაქის დათვალიერება, კონცერტზე თუ თეატრალურ წარმოდგენებზე დასწრება, ასევე შესაძლოა ზოგიერთ შემთხვევაში უცნობი ჯარისკაცის საფლავის შემკობა გვირგვინით, საპატიო ჯილდოს გადაცემა, პარლამენტში გამოსვლა და სხვა.

სამუშაო ვიზიტს რაც შეეხება, ეს არის შემთხვევა როდესაც პირი მოლაპარაკებისთვის, ხელშეკრულების ხელმოწერისთვის, საიუბილეო თარიღის აღნიშვნისათვის ეწვევა ხოლმე ქვეყანას.

გავლითი ვიზიტი-ეს სატრანზიტო ვიზიტია.

არაოფიციალური კი არის მაშინ როდესაც სტუმარი გარკვეულ ცერემონიაზე დასასწრებად ჩამოდის, მაგალითად გამოფენებზე, ობიექტის გახსნაზე, კონფერენციებში მონაწილეობისთვის, სამკურნალოდ, დასასვენებლად და სხვადასხვა კონკურსებზე დასასწრებად ჩამოდის.

როდესაც სხვა ქვეყნის პრეზიდენტი, სახელმწიფო მეთაური ჩამოდის პირველ რიგში იმართება დახვედრის ცერემონიალი. ქვეყნის პირველი პირის ჩამოსვლისას მას ხვდება ვიზიტორი ქვეყნის პრეზიდენტი, პარლამენტის თავმჯდომარე, მინისტრი, საქართველოს ელჩი სტუმრის ქვეყანაში, ქალაქის მერი, პროტოკოლის სამსახურის, პრესსამსახურის უფროსები.

დამხვედრი პირები 30 წუთით ადრე მიდიან აეროპორტში, იფინება დამხვედრი და ჩამომსვლელი ქვეყნების დროშები, მისასალმებელი ტრანსპარანტი ორივე ენაზე, იფინება წითელი ფიანდაზი, იდგმება პოდიუმი სადაც მიმღები ქვეყნის პირველი პირი და ჩამომსვლელი სტუმარი აბრძანდებიან. სრულდება ორივე ქვეყნის ჰიმნი.

აქვე უნდა იდგეს შეიარაღებული ძალების სამი სახეობის ჯარისაგან შემდგარი ადლუმი.¹⁰

ამ და სხვა ღონისძიებათა მოწყობის წესების შესახებ დეტალურადაა აღწერილი დოკუმენტში „საქართველოში საპროტოკოლო ღონისძიებათა მოწყობის წესის შესახებ“.

და მაინც რატომ არის ასეთი მნიშვნელოვანი ეს წესები, რათქმაუნდა კულტურის განვითარებისთვის, შესაბამისი ადგილის დაკავებისთვის იმ წამყვან ქვეყანათა შორის, რომელთაგანაც ახლა ვსწავლობთ ამ ყველაფერს, იმისთვის რომ ჩვენ ვიყოთ მომავალში მაგალითი სხვა ქვეყნებისა. სამწუხაროდ ჯერ კიდევ ბევრი სწავლებაა საჭირო უკეთესი ქვეყნის შესაქმნელად, ჯერ კიდევ კორუფციის და ნეპოტიზმის ქვეშაა საქართველო.

როცა კულტურა დგას მაღალ დონეზე, მაშინ ყველაფერი წინ, უკეთესობისკენ მიიწევს, ადამიანები მათი კულტურის დონის მიხედვით ფასობენ, ჩვენ არ მოგვწონს ჩვენი სამსახურები, ჩვენ არ გვაკმაყოფილებს ანაზღაურება რომელსაც გვთავაზობს კომპანია, მაგრამ მაინც ვრჩებით იქ სადაც ვართ, ვისი ან რისი ბრალია ეს ყველაფერი? ისევ და ისევ კულტურული განათლების, ადამიანების დაფასების, მათი შრომის დაფასების კულტურიდან. ყოველთვის საინტერესოა იმ ქვეყნების მაგალითების განხილვა როგორებიცაა იაპონია, გერმანია და სხვა განვითარებული ქვეყანა, ამ ქვეყნების მიზანია მაქსიმალურად გამოიყენონ ცოდნა, რომ გააუმჯობესონ ორგანიზაციების ეფექტურობა. და რატომ არის აქ მნიშვნელოვანი ეტიკეტი? იმიტომ რომპერსონალი ორგანიზაციაში იყოს პროდუქტიული, მათი შესრულებული სამუშაო იყოს ეფექტიანი, ამ ყველაფერს კი ხელს მხოლოდ დისციპლინა და ქცევის წესები უწყობს. თუმცა აქამდე რათქმაუნდა შესაბამისი განათლებაა აუცილებელი,

¹⁰

ბრძანებულება, ს. პ. (2001 წლის 27 სექტემბერი).

<https://www.matsne.gov.ge/ka/document/view/115264?publication=0>.

რომელსაც სახელმწიფო გვთავაზობს. განათლების პირველსაწყისი არის სკოლა, ეს არის ძირი უკეთესი მომავლის შესაქმნელად. რა აძლევს ბავშვს სწავლის მოტივაციას? განათლების სისტემა და სწორად შერჩეული მასალა. მაგრამ როდის არის სწავლების პროცესი უფრო ეფექტური? როცა არის დისციპლინა, არის ქცევის წესები და ნორმები რეჟიმში თუ როცა სრული „თავისუფლება“ სუფევს სკოლაში. ვფიქრობ პირველ შემთხვევაშია ეფექტიანი. ასეთი გამოთქმა იციან ხოლმე „ ვისაც სწავლა უნდა, ისწავლია!“ არ ვეთანხმები, თუარ შეუქმნი ბავშვს სათანადო გარემოს და პირობას ვერაფერსაც ვერ ისწავლის, თუ ათასში ერთ გამონაკლისს არ დავუშვებთ. ან კიდევ „ნიჭიერია, მაგრამ ზარმაცი“ და ამით ამართლებენ იმას რომ ბავშვს ვერ გაუღვივებს სწავლის სურვილი. ყველა ადამიანი ბუნებით ზარმაცია, მთავარია რითი დავიწყებთ.

თავი II

თანამედროვე საჯარო სამსახურის ზოგიერთი ასპექტი

2.1 რა არის საჯარო სამსახური

საჯარო სამსახური წარმოადგენს საჯარო დაწესებულებების ერთობლიობას, იგი მუშაობს საკანონმდებლო, სასამართლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ. აგრეთვე სამართლის იურიდიულ პირებს და ადგილობრივ თვითმმართველობებს უჭირავთ გარკვეული, საჭირო ადგილი, საკმაოდ დიდი როლი აკისრიათ მათ.

საჯარო სამსახური არის სახელმწიფო სამსახური, ეს არის საბიუჯეტო დაწესებულება, ანუ შექმნილია ბიუჯეტის სახსრებით და ემსახურება საჯარო

ხელისუფლების განხორციელებას. საჯარო სამსახური არის როგორც სახელმწიფო აგრეთვე სამსახური ადგილობრივ თვითმმართველობაში.

სახელმწიფო სამსახურებია: პარლამენტი, პრეზიდენტის ადმინისტრაცია, მთავრობის ადმინისტრაცია, იუსტიციის საბჭო, ეროვნული ბანკი, სახელმწიფო აუდიტის სამსახური, ცენტრალური საარჩევნო კომისიის აპარატი და სხვა.

ადგილობრივი თვითმმართველობითი სამსახურებია: საკრებულო, გამგეობა, მერია.¹¹

საჯარო სამსახური აგებულია კანონიერების, გამჭვირვალობის, თანასწორობის, განვითარების, ერთგულების პრინციპებზე.

საჯარო სამსახური რეგულირდება კანონით „საჯარო სამსახურის შესახებ“. მასში აღნიშნულია და განსაზღვრული სამსახურში აყვანის წესი, საჯარო მოხელის უფლებამოსილება, მოვალეობები.

საჯარო მოხელე ქვეყნის მამოძრავებელი ძალაა, ის არ არის მხოლოდ პოლიტიკური თანამდებობის პირი ან რომელიმე საჯარო სამსახურში დასაქმებული პიროვნება, ესაა სახელმწიფო ძალა.

საჯარო მოხელის მოვალეობაა ერთგულად შეასრულოს სამსახურეობრივი უფლებამოვალეობები, მოქმედებდეს კანონმდებლობის შესაბამისად და თანამდებობრივი მდგომარეობა და უფლებამოსილება გამოიყენოს სახელმწიფო ინტერესებიდან გამომდინარე.

სახელმწიფო სამსახურში მომუშავე პირი, საჯარო მოხელე, ვალდებულია დაიცვას:

¹¹

პარლამენტი, ს. (2015 წლის 11 ნოემბერი). *საქართველოს კანონი საჯარო სამსახურის შესახებ*. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/3031098?publication=35>.

ერთგულება: ეს გამოიხატება საქმიანობის შესრულების განხორციელებისას, თავისუფალ დროს, ორგანიზაციის შიგნით თუ გარეთ მუდმივად უნდა შეინარჩუნოს ის პრინციპები, რომლებიც ქვეყნის და საზოგადოების წარმატებას ემსახურება.

კანონიერება: საჯარო მოხელის ერთ-ერთი ძირითადი პრინციპია კანონიერება, მიუღებელია საჯარო საქმიანობა ავიწროვებდეს და ზიანს აყენებდეს საჯარო დაწესებულების თანამშრომლების, საერთოდ საზოგადოების ინტერესებს ან უფლებებს. სახელმწიფოს მიერ მიღებული ყოველი გადაწყვეტილება კანონის სტანდარტის შესაბამისად უნდა იქნას მიღებული და განხორციელებული.

კეთილსინდისიერება: მართალია ადამიანი თვითონ ირჩევს იყოს თუ არა კეთილსინდისიერი, მაგრამ საჯარო მოხელე ვალდებულია შეასრულოს მასზე დაკისრებული მოვალეობა და დაიცვას სახელმწიფო და საზოგადოებრივი ინტერესები, მისთვის აუცილებელ პირობას წარმოადგენს საჯარო სიკეთე.

პოლიტიკური მიუკერძოებლობა: ნიშნავს რომ პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებაზე საჯარო მოხელე არის თავისუფალი და სხვისი ზეგავლენის ქვეშ არ ექცევა. რათქმაუნდა საჯარო მოსამსახურეს შეიძლება ქონდეს საკუთარი პოლიტიკური შეხედულება მაგრამ ეს იმას არ ნიშნავს რომ გადაწყვეტილებების მიღებაზე ზეგავლენა მოახდინოს ამან. პოლიტიკური მიუკერძოებლობაა ესაა სახელმწიფოს ერთგულება.

გამოხატვის თავისუფლება: ყველა დემოკრატიული სახელმწიფოშია გამოხატვის თავისუფლება აღიარებული, თუმცა ეს არ გულისხმობს აბსოლუტურ თავისუფლებას, ანუ კანონმდებლობის გათვალისწინებით გარკვეული შეზღუდვებია. აგრეთვე განსხვავებულია საჯარო მოხელისა და ჩვეულებრივი მოქალაქის გამოხატვის თავისუფლება, სამსახურეობრივი მოვალეობიდან გამომდინარე იგი ვალდებულია დაიცვას სახელმწიფო ინტერესები.¹²

გარდა ამისა საჯარო დაწესებულებებში მოსამსახურეთა პროფესიონალიზმის აუცილებელი პირობაა ეთიკის და ქცევის წესების დადგენა და დაცვა.

ქცევის წესებთან დაკავშირებით ზემოთაც ვისაუბრეთ, თუმცა ამათ გარდა ყურადსაღებია ეთიკასთან დაკავშირებით უფრო კონკრეტულად რასთან გვაქვს საქმე როცა ვართ სახელმწიფო მოხელის თანამდებობაზე.

საჯარო მოხელის ურთიერთობა მოქალაქეებთან განსაკუთრებულ ყურადღებას ითხოვს. მოქალაქეებთან ურთიერთობა აქტიურად უნდა მიმდინარეობდეს, ვინაიდან საჯარო სამსახური მათთვის იყოს ღია და გამჭვირვალე. იმისათვის რომ საჯარო სამსახურებში ეფექტური მუშაობა წარიმართოს აუცილებელია მონიტორინგი. მონიტორინგი მუშაობს არსებული პრობლემის შესწავლაზე და მათი ამოძირკვის გზების პოვნაზე. მონიტორინგი საუკეთესო გზაა საჯარო სამსახურში არაეთიკური ქმედებების კონტროლის და მათი აღმოფხვრისთვის.

როცა ვსაუბრობთ ეთიკურობაზე და მის დანერგვაზე სამსახურში, უნდა გავითვალისწინოთ, რომ მონიტორინგის გარეშე ვერ იქნება დაცული ვერცერთი ნორმა.

მონიტორინგის რამდენიმე ფორმა არსებობს, ეს არის ფინანსური, გარე მონიტორინგი, დისციპლინარული და სხვა, თუმცა ჩვენს შემთხვევაში როცა ეთიკურობასთან გვაქვს საქმე, მნიშვნელოვანია დისციპლინური მონიტორინგი, რას გულისხმობს ეს? სამსახურში მოსვლისა თუ წასვლის დროის კონტროლს, მოქალაქეებთან თუ თანამშრომლებთან ურთიერთობას, რომელიც ეთიკური

აღაპიშვილი, ი., & ცოცხალიშვილი, თ. (2015). *ეთიკა და ქცევის ზოგადი წესები საჯარო სამსახურში*. თბილისი: გამომცემლობა "GIZ".

ნორმებით უნდა იფარგლებოდეს, ჩაცმის წესის კონტროლს, კონფიდენციალურობის დაცვას და ა.შ.

მონიტორინგი როგორც ასეთი ხორციელდება ოთხ ეტაპად, ესენია:



მონიტორინგის განხორციელების ეტაპები¹³

ეფექტიანი მონიტორინგი ესაა წარმატების გარანტი, და გვახსოვდეს რომ დასჯა და გამოსწორება უნდა იყოს თანაბარზომიერი, ყოველთვის საჭიროა „ოქროს შუალედის“ დაცვა.

2.2 დიპლომატია, ზოგიერთი საკადრო პრობლემა და ქალები დიპლომატიაში

¹³

ალაპიშვილი, ი., & ცოცხალიშვილი, თ. (2015). *ეთიკა და ქცევის ზოგადი წესები საჯარო სამსახურში*. თბილისი: გამომცემლობა "GIZ".

1992 წლიდან დაიწყო ჩამოყალიბება ქართულმა დიპლომატიამ, რათქმუნდა თანამედროვე პერიოდის დიპლომატიაზე აქ საუბარი. თუმცა ეს პერიოდი დღევანდელობამდე მაინც არ აღმოჩნდა საკმარისი რომ სრულყოფილ დიპლომატიამდე მიგვეღწია, განვლილი პერიოდი ქართული პოლიტიკის სისუსტის, მოუმწიფებლობის, გაუთვლელი ნაბიჯების ხანაა. დიპლომატია არ არის მარტივი დარგი, აქ წარმატებას რომ მიაღწიო და მაღალ საფეხურზე ახვიდე საჭიროა მრავალწლიანი გამოცდილება, უფრო მეტი სპეციალური განათლება, მოლაპარაკებების სწორად წარმართვის ცოდნა.

სიტყვა 'დიპლომატია' ბერძნულიდან მოდის და გულისხმობს საგანს, დღევანდელი გაგებით მას „რწმუნების სიგელი“ შეიძლება ეწოდოს. როდესაც საბერძნეთიდან ელჩებს აგზავნიდნენ მათ ატანდნენ სპეციალურ დაფებს, ამით წარგზავნილის უფლებამოსილება განისაზღვრებოდა, ამ დაფას ელჩი გადასცემდა მასპინძელი სახელმწიფოს ხელმძღვანელს.

დიპლომატია როგორც ტერმინი პირველად საფრანგეთში გამოიყენეს, და მას განმარტავენ როგორც მოლაპარაკების გზით ჩამოყალიბებულ საერთაშორისო ურთიერთობას. დიპლომატია ესაა მოლაპარაკების ხელოვნება, მშვიდობიანი გზით მოგვარება პრობლემებისა, ქვეყნის ინტერესების და კეთილდღეობის დაცვა და შენარჩუნება.¹⁴

ყველა სახელმწიფო, რომელიც საერთაშორისო ურთიერთობებშია ჩართული გააჩნია საკუთარი ისტორია, ენა, კულტურა, პოლიტიკური სისტემა, ეკონომიკა, ტრადიცია და ასე შემდეგ, მაგრამ იმისთვის რომ სახელმწიფოებს შორის იყოს კარგი, ნორმალური ურთიერთობა, არსებობს საერთაშორისოდ აღიარებული პრინციპები, ესაა სუვერენიტეტის, ტერიტორიის მთლიანობის, ერთმანეთის საქმეში ჩაურევლობის პრინციპები.

14

ჭიპაშვილი, ვ. (2007). *დიპლომატია*. თბილისი: გამომცემლობა "ინოვაცია-პლიუსი".

სახელმწიფოებს შორის ურთიერთობის პირველსაწყისებიდან დაიწყო დიპლომატიის არსებობაც და ჩამოყალიბდა დიპლომატიური პროტოკოლი, რომლის დარღვევაც გამოიწვევს დაძაბულობას სახელმწიფოთა ურთიერთობებში.

დიპლომატიური პროტოკოლი ურთიერთობის დონის მსაზღვრელია ასე ვთქვათ.

დიპლომატია განვითარებასთან ერთად სხვადასხვა პრობლემას აწყდება:

ბოლო წლებში რამდენიმე საზღვარგარეთის ქვეყანაში სახელმწიფო დიპლომატიურ სამსახურებში მუშაობის ნაკლები მოთხოვნაა, მიუხედავად იმისა რომ იქ სახელმწიფო დიპლომატიური სასწავლებლები ბევრია მაინც კურსდამთავრებულები საგარეო საქმის მიმართულებას არ მიჰყვება, აგრეთვე კადრების ნაკლებობაა საკონსულო საქმიანობის მიმართულებითაც, ეს მიმართულებები საკმაოდ რთულია და ალბათ უჭირთ შეჭიდება ამიტომაც ნაკლებად მოთხოვნილია. და ვინაიდან ასეა გამოირკვა ისიც რომ იმ ქვეყნებში რომელთაც ეს პრობლემმა აქვთ გადაწყვიტეს ახალბედა დიპლომატებმა მინიმუმ ერთი წელი საკონსულოში იმუშაონ და შემდეგ სხვა მიმართულებით წავიდნენ, სპეციალობის მიხედვით. საქართველოში მსგავსი რამ არ ხდება, ჩვენ არც სპეციალური სასწავლებელი გვაქვს და არც ბევრი არჩევანი სხვა სამსახურებისა.

დიპლომატიაში საკმაოდ დიდი ყურადღება ექცევა ეროვნული უმცირესობების დასაქმებასაც, მაგალითად ამერიკაში 1949 წელს დანიშნეს აფროამერიკელი ელჩი, დროთა განმავლობაში თანდათან გაიზარდა მათი რიცხვი დიპლომატიაში, ამ ბოლო ხანებში პრეზიდენტადაც კი მოგვევლინა ბარაკ ობამა, ეს იყო გამომდინარე „არა რასიზმს“!

აღსანიშნავია ქალების როლი დიპლომატიაში, პირველი ასეთი ქალი საფრანგეთს ჰყავდა, ქალბატონი გებრიანა, 1646წ. დღეს საფრანგეთს საგარეო უწყებაში 51% ქალი ყავს პერსონალად, აქედან 14 ქალი ელჩია. საფრანგეთის შემდეგ

სხვა ქვეყნებშიც გამოჩნდნენ ქალბატონები უნგრეთში, საბჭოთა რუსეთში, იტალიაში და ა.შ.¹⁵

მსოფლიო მოსახლეობის ნახევარი ქალია, თუმცა სამწუხაროდ მათ არ აქვთ ძალაუფლებასთან და პოლიტიკასთან ახლო კავშირი. მიუხედავად იმისა რომ ქვეყნების უმრავლესობა დემოკრატიულია ქალთა ჩართულობა მაინც არცთუ მაღალია.

თითქოს თანასწორობააო მაგრამ აშკარაა რომ მიუხედავად მოსახლეობის რაოდენობის უმრავლესობა ქალია, დაახლოებით 53%, მაინც გადაწყვეტილებების მიღებისას კაცები მეტად არიან ჩართულები.

ქალის ვალდებულებად უძველესი დროიდან მოყოლებული ბავშვის გაჩენა და აღზრდა მიიჩნეოდა, პლუს დიასახლისობა. კაცები კი უფრო ანაზღაურებად მუშახელს წარმოადგენდნენ. თანდათანობით ეს ტენდენციაც შეიცვალა, ქალებს შეექმნათ შესაძლებლობა განათლების მიღებისა და შესაბამისად სამუშაოს დაწყებაც შეეძლოთ, ოჯახები კი ორმაგად შემოსავლიანი გახდა. მაგრამ ის ფაქტი რომ ბავშვების აღზრდა და დიასახლისობა ქალის საქმეა ისევ ისე დარჩა.

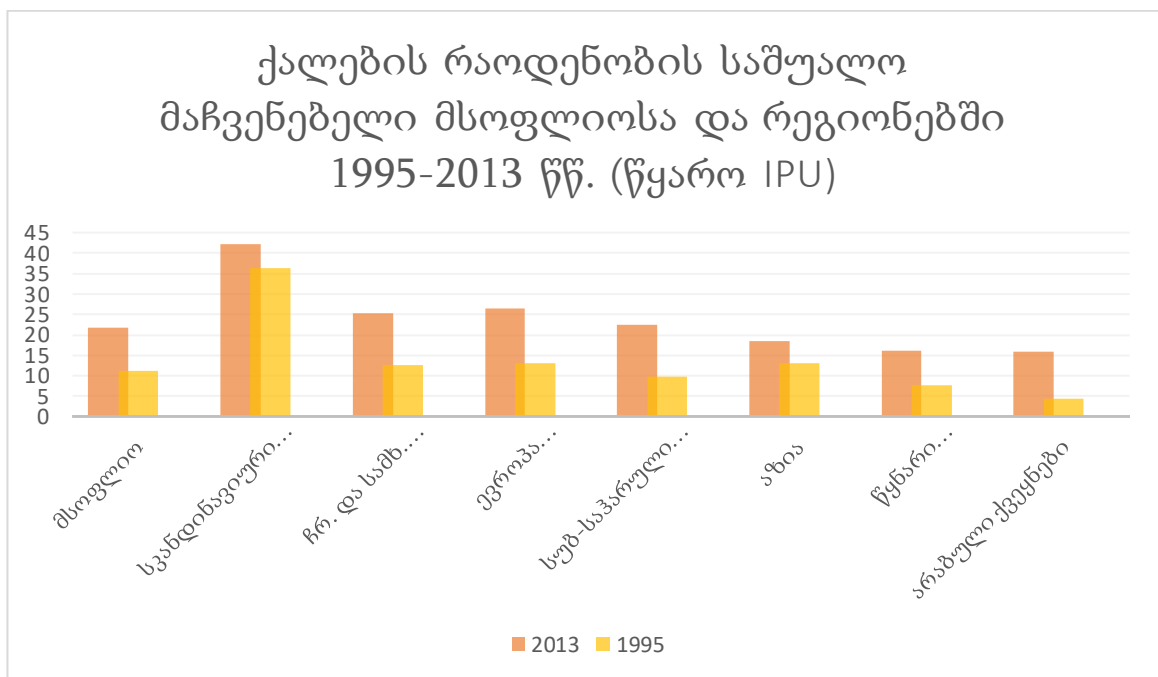
ის რეალობა რომ ქალები მოსახლეობის ნახევარია, უფლება აქვთ თანამდებობების ნახევარი თვითონ დაიჭირონ, გარდა ამისა პოლიტიკაში მეტი ქალი მაგალითია სხვა ქალებისთვის, რომ უფრო მეტად ჩაერთონ ამ საქმიანობაში, აგრეთვე ქალთა და მამაკაცთა თანაბარი ჩართულობა დემოკრატიზაციის დონეს ამაღლებს.

ქალების ნაკლებად ჩართულობას სხვა ყველაფერთან ერთად ისეთი ბარიერები წარმოადგენს როგორებიცაა მაგალითად სოციალური თუ ეკონომიკური განვითარების დონე, საოჯახო საქმის გამო დაბრკოლებები, სიღარიბე, აგრეთვე პოლიტიკას ხშირად ბინძურ და კორუმპირებულ საქმიანობად თვლიან და ამის გამო

¹⁵ჭიკაშვილი, ვ. (2007). *დიპლომატია*. თბილისი: გამომცემლობა "ინოვაცია-პლიუსი".

თავს იკავებენ ამ საქმიანობაში ჩაბმისგან. პოლიტიკაში ადგილის დამკვიდრება ქალებისთვის უფრო რთულია რადგან კაცები დომინანტობენ.

მიუხედავად არაერთი საერთაშორისო მექანიზმის არსებობისა ქალთა უფლებებისათვის, მაგალითად: „ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაცია“ რომელიმე სქესის ნიშნით დისკრიმინაციაც შესულია, საერთველომ ხელი მოაწერა „ქალთა მიმართ ყველა ფორმის დისკრიმინაციის აღმოფხვრის შესახებ კონვენცია“-ს, ევროსაპჭოს კომიტეტის მიერ იქნა მიღებული „სარეკომენდაციო ჩანაწერი #3 პოლიტიკური და საჯარო გადაწყვეტილების მიღებისას ქალებისა და კაცების თანაბარ მონაწილეობაზე“. და კიდევ უამრავი სხვა მექანიზმი რომელიც ქალთა მხარდაჭერას უწყობს ხელს.



პარლამენტთა შორის კავშირის მიერ გამოქვეყნებულ მონაცემების მიხედვით ქალი პარლამენტარების არჩევითობა 1995 წელთან შედარებით 2013 წელს 1,5%-ით გაიზარდა.

საკმაოდ რთული მისაღწევია პოლიტიკაში ქალთა ჩართულობის გაზრდა, თუმცა არაშეუძლებელი.

პოლიტიკაში ქალთა რაოდენობის ზრდისთვის საჭიროა სპეციალური ტრენინგების განხორციელება, სპეციალური ცოდნა რომ მიეწოდოთ და უფრო გათვინობიერებულები გახდნენ ამ მიმართულებით, გარდა ამისა როგორც ასეთი ქალებისთვის პირადი ცხოვრება და კარიერული მხარე ცოტა რთული შესათავსებელია, ბევრს უჭირს ეს, ამიტომაც აქაც ხელშეწყობაა საჭირო, მაგალითად ისეთ განვითარებულ ქვეყნებში როგორებიცაა ნორვეგია, შვედეთი, აქ ძიებები უფასოა, ანუ სახელმწიფო დაფინანსებითაა როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში მომუშავე დედებისთვის.

ქალთა ჩართულობა მნიშვნელოვანია გენდერული თვალსაზრისით, განვითარების, მშვიდობის და დემოკრატიისთვის.

თავი III

მომიჯნავე დისციპლინების კვალდაკვა

3.1 ეტიკეტი და პროტოკოლი როგორც თანამედროვე სამსახურის კულტურული ელემენტი

თანამედროვე ბიზნესში ეტიკეტი არის ცივილიზებული ქცევის მაჩვენებელი. როცა პარტნიორებთან გვაქვს საქმე, რთულია დაამყარო ურთიერთობა გარკვეული წესების გარეშე, ანუ ეს გულისხმობს იმას, რომ ეტიკეტის ნორმები გვაძლევს საშუალებას დავამყაროთ ბიზნეს პარტნიორებთან თანაბარი ურთიერთობა. ყველას მიმართ იყო თანაბარზომიერი ეს ეტიკეტის წესების კარგად ცოდნა.¹⁶ (საერთაშორისი ბიზნესის კომუნიკაციები; ლალი ხიხაძე).

16

ზოგადად ეთიკა განსაზღვრავს ადამიანის ქცევის წესებს ორგანიზაციაში. კომპანიაში შიდა ეტიკეტის დანერგვა არის აუცილებელი იმისთვის, რომ მივიღოთ ეფექტური პერსონალი, უფრო შრომისუნარიანი, გავაუმჯობესოთ მომსახურების დონე, ეფექტურად გამოვიყენოთ ფინანსები, შევამციროთ ხარჯები და შევქმნათ თანამშრომლებისთვის გარემო.

ორგანიზაციული კულტურა, როგორც ასეთი ყველა კომპანიას გააჩნია, ოღონდ ეს შეიძლება განსხვავებული იყოს თითოეული კომპანიისთვის. როგორც წესი იგი მოიცავს ბიზნესის მართვის პრინციპებს, ქცევის წესებს, სტანდარტებს და ასე შემდეგ.

თანამედროვე სამსახურში დიდი მნიშვნელობა ენიჭება ეთიკურობას, ეს წარმატების მთავარი პრინციპია, ეთიკური ნორმების დანერგვას თან ახლავს ისეთი აკრძალვები როგორებიცაა: კანონის დარღვევა, ქრთამის აღება, საჩუქრის ჩუქება, კონფლიქტი საკუთარი ინტერესების გამო, კომპანიის საიდუმლოების გასაჯაროება და სხვა.

სწორედ კომპანიის ეთიკური სტანდარტები წარმოადგენენ ორგანიზაციული კულტურის მთავარ შემადგენელს.

ორგანიზაციული კულტურა შედგება შემდეგი ელემენტებისგან:

საერთო ფასეულობები: გულისხმობს იმას თუ რა არის მთავარი კოლექტივის თითოეული წევრის აზრით, ანუ ფასეულობებში მოიაზრება: ყურადღება პრაქტიკულ მოქმედებაზე, ქცევა გარკვეულ სიტუაციაში, საქმიანობის შედეგი, მართვის სტილი და მიზანი ორგანიზაციისა.

ხიხაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".

ქცევის ნორმები: ორგანიზაციებს უნდა ჰქონდეთ გამომუშავებული რაღაც კონკრეტული ქცევის ნორმები, ეს უნდა იყოს მხოლოდ მისთვის დამახასიათებელი. ქცევის ნორმა გულისხმობს მოსალოდნელ შედეგებთან, დადებით თუ უარყოფითთან, შეთანხმებით მოქმედებას კოლექტივის მიერ.

სიმბოლოები და სიმბოლური ქმედებები: წარმოადგენს ორგანიზაციის ორიგინალურობას, მაგალითად ძლიერი მმართველი, მისი მუშაობის სტილი, მართვის სტილი და მისია კომპანიის შექმნისა.

მიზანძვა: საკუთარი გამოცდილების, ქმედებების, სტილის ორიგინალურობით მისაბაძი გახდეს სხვა კომპანიისთვის.

ქმედება: მმართველის საქმიანობა, მოქმედება გარკვეულ სიტუაციებში, დროის განაწილება, ეს ყველაფერი გავლენას ახდენს ორგანიზაციულ კულტურაზე.

ძირითადი საკითხები: კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ ცვლილებების შემოტანა, ის წამოაყენებს ძირითად საკითხს და მუშაობს მასზე.

რიტუალები: იგივე ცერემონიული თანამშრომლის აყვანიდან ქცევის წესებით დამთავრებული ორგანიზაციის კულტურის ერთ-ერთი მთავარი მახასიათებელია.

ორგანიზაციული კულტურა ესაა იმის დამახასიათებელი თუ რას აკეთებს კომპანია და როგორ. იმისათვის რომ შევინარჩუნოთ კულტურა მნიშვნელოვანია წახალისებები, რაც გულისხმობს დაჯილდოებას, როგორც მატერიალური ისე არამატერიალური სახით, სტატუსი, შექება, წინსვლის აღიარება და სხვა.¹⁷

თანამედროვე სამსახურის წინაპირობა სწორედ ეფექტიანი „მენეჯმენტის“ შექმნაა და ამ მმართველობით სისტემაში ეტიკეტის და პროტოკოლის როლი.

¹⁷

ქიქავა, გ. (2019). *ფსიქოლოგიის, ეთიკის და ეტიკეტის გავლენა ბიზნესის წარმატებაზე*.
ხიჭაური: სამაგისტრო ნაშრომი.

უფრო ნათლად რომ დავინახოთ მათი როლი თანამედროვე საქმიანობაში შეგვიძლია მოვიყვანოთ მაგალითები:

ხანდახან მოლაპარაკების დროს მწვავე, გადამწყვეტ რეაქციას ისეთივე მნიშვნელობა აქვს, როგორც სხვა სახის მანევრს, მაგრამ უკეთესია და მეტად მარტივია ნაწადი შედეგის მიღწევა, თუ პარტნიორს დამოუკიდებლობის ილუზიას შევუქმნით. მაგალითად: თუ გვინდა გარკვეული საკითხის შესახებ ერთსულოვნებას მივაღწიოთ, შესაძლებელია შემდეგი კითხვის დასმა „სად განვიხილოთ ეს თემა? ჩვენთან თუ თქვენთან?“ იმ შემთხვევაშიც კი თუ პარტნიორს სურს თავი აარიდოს განსახილველ თემას, მაინც მოუწევს პასუხის გაცემა გარკვეულ კითხვებზე, მიუხედავად იმისა, რომ პარტნიორს არ ეზღუდება არჩევანის უფლება, მაინც დასმულ შეკითხვას დადებითი პასუხი უნდა გასცეს. უარყოფა გამოირიცხება რადგან ამით ჩვენ პარტნიორის შეგნებაზე ვახდენთ ზეგავლენას, ეს ჰიპნოზია, ვინაიდან მათ შეგნებაზე ხდება მოქმედება და უარყოფის, კრიტიკული აზრის დახშობას ვახდენთ. ისეთი კითხვების გამოყენება, რომლებზეც უარყოფითი პასუხის გაცემა გამორიცხებულია სასურველ ეფექტს გვაძლევს. ასევე მნიშვნელოვანია საუბრის დროს მოკლე პაუზები გავაკეთოთ და სწრაფად გადავიდეთ წინადადებიდან წინადადებაზე, გამოთქმებიც მკვეთრი უნდა იყოს, ასეთ დროს პარტნიორი ინფორმაციის სწრაფ აღქმას და კონტროლს ვერ შეძლებს, უფრო ნაკლები იქნება კრიტიკული შეფასების შანსიც.

სხვადასხვა ქვეყნის წარმომადგენლები როგორ განსხვავებულადაც წარმართავენ მოლაპარაკებებს, ისევე განსხვავებულად აღიქვამენ ერთმანეთის ჩვეულებებსაც.¹⁸

18

ხიხაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".

მაგალითად ამერიკაში მოლაპარაკებების შესახებ მთელი თეორიები არსებობს. იქ არსებობს თანამდებობა, რომელიც „კონფლიქტოლოგის“ სახელით არის ცნობილი, და ეს პირები ყოველთვის ჩართულნი არიან მოლაპარაკებების პროცესში. გარდა ამისა ამერიკელები დიდ მნიშვნელობას ანიჭებენ გუნდურობას, გუნდში ანაწილებენ ვალდებულებებს და მათ სრულყოფაში მოყვანას აკონტროლებენ. ამერიკელებისთვის დრო დიდად ფასეულია, პუნქტუალობას დიდი ყურადღება ექცევა. მოლაპარაკების დროს შეიძლება აგრესიულები იყვნენ, მიზნის მისაღწევად იბრძვიან. უყვართ „ვაჭრობაც“, პრობლემის გადაჭრისთვის ისინი რამდენიმე ვარიანტს განიხილავენ და მსჯელობის შემდეგ წყვეტენ. მიუხედავად იმისა, რომ ამერიკელები მოლაპარაკების დროს ხშირად მიმართავენ ერთმანეთს შენობით, ეს ხალხი მაინც მკაცრად იცავს ქცევის წესებსა და ზრდილობის ეტიკეტს. ამერიკელები დამახასიათებელია თავდაჯერებულობა, ოპტიმიზმი, მიზანსწრაფულობა, გამბედაობა და სხვა.

იაპონელები უფრო მეტად საერთო, ფირმის ერთიანობაზე დამყარებულ ეტიკეტს აღიარებენ. როდესაც საქმიან მოლაპარაკებაზე იმყოფებიან შეიძლება რაღაც საკითხებზე თავის დაქნევით გიპასუხონ, თუმცა ეს თანხმობის მანიშნებელი არაა, უბრალოდ ეს გულისხმობს რომ ნათქვამის აზრი გაიგო. იაპონელები ზოგადად თავშეკავებულები არიან, და ყოველთვის ცდილობენ ემოციები არ დაეტყოს საჯაროდ, მათთვის ემოციებისგან თავის შეკავება კარგი ტონია, არც ხელის ჩამორთმევაა მიღებული, ისინი უბრალოდ თავის დაკვრით შემოიფარგლებიან, იაპონელებისთვის პირდაპირ თვალეში ყურებაც არაა მიღებული. მათთან საუბრისას არც მკაცრი ‘არა‘ არ გამოიყენება. დამშვიდობებისას შეიძლება სავიზიტო ბარათი გადმოგცენ რომელიც აუცილებლად უნდა გამოართვათ და მაშინვე გახსნათ, საპასუხოდ თქვენც უნდა გადასცეთ ბარათი. აღსანიშნავია ის ფაქტი რომ იაპონელები ბიზნესში და საქმიან მოლაპარაკებებში ქალებს არ რთავენ.

გერმანელებს რაც შეეხება, ისინი ზედმეტი შრომისმოყვარეობით, პუნქტუალურობით, მოწესრიგებულობით, სიმარჯვით, მუყაითობით, მომჭირნეობით გამოირჩევიან. მათი მისალმება შეხვედრის დროს ძლიერი ხელისჩამორთმევით ხდება. მათთან შეიძლება წერილობითი ურთიერთობების დამყარება, შეხვედრების დროს ისინი დიდ მნიშვნელობას ანიჭებენ პუნქტუალობას, მოწესრიგებული და წინასწარ მომზადებული უნდა იყოს ყველაფერი მოლაპარაკების მაგიდაზე, მიმართვისას უნდა გამოვიყენოთ გვარი ბატონოს შემდეგ. ამერიკელები სახელს იყენებენ. გერმანელებისათვის ხარისხი უპირველესია, ამიტომ ისინი ყველა საკითხს მუყაითად ეპყრობიან.

ესპანელები კი ძალიან გულღია ხალხია, აქვთ არაჩვეულებრივი იუმორის გრძნობა, ისინი ძირითადად გუნდურად მუშაობენ, მათ ეს სტილი მოსწონთ მუშაობის და ამის კარგი უნარი აქვთ. მოლაპარაკებებს რაც შეეხება, ისინი საკმაოდ ბევრს ლაპარაკობენ, უყვართ ბევრი საუბარი, განსაკუთრებულ ყურადღებას არ აქცევენ კონფერენციების თუ სხვადასხვა შეკრებების წესებს, დიდად არ იცავენ რეგლამენტს ასე ვთქვათ, თუმცა მათთან შეხვედრისას აუცილებელია კლასიკური სტილი-კოსტიუმი, თეთლი პერანგი, და სუფთა, გაპრიალებული ფეხსაცმელი.

რაც შეეხება საჩუქრების გადაცემას, როგორც ვიცით საქართველოში კანონის თანახმად საჩუქრის მიღება არ არის დაშვებული, ვინაიდან საჯარო მოსამსახურე უფლებამოსილია და მისი ფუნქციაა უსასყიდლოდ მოემსახუროს მოქალაქეს, ის ამისთვის ხელფასს იღებს, მაგრამ ახლა ამ შემთხვევაში მაღალი რანგის წარმომადგენლებზე და მათი საჩუქრის გადაცემის წესებზე ვსაუბრობთ, მაგალითად იაპონელებს თუ ვაჩუქებთ ყვავილებს უნდა გავითვალისწინოთ რომ მათთვის ყვავილს სიმბოლური დატვირთვა აქვს, ასე რომ ალბათ ჯობია თავი შევიკავოთ ყვავილების ჩუქებისგან. იაპონელებს კიდევ ერთი ასეთი თვისება აქვთ, ისინი არ ხსნიან საჩუქარს მჩუქებლის თანდასწრებით და ამიტომაც არც მათ მიერ ნაჩუქარი

უნდა გავხსნათ მათ თვალწინ. გარდა ამისა აღსანიშნავია ისიც რომ მათთვის გაკეთებული საჩუქარი ძვირფასი არ უნდა იყოს.

ჩინელებს თუ ვაჩუქებთ სასმელს, მაგალითად ძვირფას კონიაკს, ეს ძალიან კარგი საჩუქარი იქნება, მათ ასევე უყვართ სუვენირები. ჩუქებისას ორივე ხელით უნდა გადავცეთ საჩუქარი და თვითონაც იგივენაირად გამოგართმევთ. აღებისთანავე ხსნიან მას, თუმცა ასეთი ცოტა ვფიქრობ სასაცილო ჩვეულება აქვთ, რომ საჩუქრის მიღებამდე რამდენჯერმე უარი უნდა თქვან, რათა ხარბად არ მივიჩნიოთ. მათთვის მიღებულია რამდენიმე საჩუქრის ჩუქებაც, ორი ან სამი ბოთლი ღვინო, კონიაკი მაგალითად. საჩუქრის შესაფუთად უფრო წითელ და ოქროსფერ ფერებს არჩევენ, რომელიც მათთვის წარმატებასთან ასოცირდება. თეთრი და შავი გლოვის ფერებად ითვლება, და არის კიდევ რაღაც რაც ასევე გამოარჩევს მათ ამ მხრივ ეს არის საჩუქარი რომელიც ჩინელს არ უნდა აჩუქოთ, საათი, თუ საათს ვაჩუქებთ ჩათვლიან რომ სიკვდილს ვუსურვებთ, და აგრეთვე ისევე როგორც იაპონელებთან ყვავილების ჩუქებაც არ არის მიღებული.

ჩინელები მეტად საინტერესო კულტურის მატარებლები არიან, ამ უძველესი ტრადიციების ქვეყანაში თვლიან, რომ ადამიანი ჰუმანური, ზრდილობიანი, სამართლიანი, კეთილსინდისიერი უნდა იყოს და აუცილებლად პატივი სცეს ეროვნულ ტრადიციებს, გაუფრთხილდეს მას და გადასცეს თაობებს.¹⁹ (საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები).

ევროპაში გადმოვინაცვლოთ ისევ და აქ აღსანიშნავია ის რომ ინგლისელებისთვის საჩუქარი არც იმდენად მაგრამ სახლში მათი მიპატიჟება კი უდიდეს პატივად ითვლება. თუმცა ასეთ შემთხვევაში მასპინძელთან წინასწარ უნდა გავგზავნოთ ყვავილები, შოკოლადი და ღვინო.

¹⁹

ხიხაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".

ესპანეთში კი პირიქითაა, აქ არაა მიღებული პარტნიორის სახლში მიპატიჟება, მაგრამ გამონაკლის შემთხვევაში, თუ მიგვიპატიჟეს უნდა გავიყოლოთ ყვავილები და ღვინო. ძვირფასი საჩუქრის ჩუქება აქ არაა მიღებული, ეს შეიძლება ქრთამად იქნას აღქმული და გაბრაზდნენ კიდევაც.

და ბოლოს ქართული ეტიკეტის თავისებურება რაში მდგომარეობს. მიუხედავად მძიმე ისტორიისა და შესაბამისი განვითარებისა თავისი ზნეობით და კეთილსინდისიერებით, დასავლეთის თუ აღმოსავლეთის გავლენით ბიზნესში, გარკვეულ შედეგამდე მივიდა. ქართველებისთვის დამახასიათებელია: ზრდილობა, სტუმართმოყვარეობა, მეგობრობა, გონიერება და ა.შ. უნდა აღინიშნოს რომ ქართველები ჯერ ვერ მოერგნენ საერთაშორისო, გლობალურ ბიზნესს, საერთაშორისო პროტოკოლის ნორმებს, თუმცა აქვს საკმაოდ დიდი პერსპექტივა, თავისი ინდივიდუალიზმით, ისტორიით, კულტურით და ხასიათით.²⁰

ეს ყველაფერი ისევ და ისევ გვარწმუნებს იმაში რომ ყველა სახელმწიფო არის ინდივიდუალური, თავის კულტურით გამორჩეული და იმსახურებენ ერთმანეთისადმი პატივისცემას. როგორც არისტოტელე იტყოდა „ჩვენ ის ვართ, რასაც მუდმივად ვაკეთებთ“. კულტურა ვართ ჩვენ.

3.2 დრესკოდი და მასთან დაკავშირებული თავისებურებები

ჩაცმის კოდექსი ეს არის ერთობლიობა იმ სტანდარტებისა, რომელიც ეხმარება თანამშრომლებს ეცვათ სამსახურის შესაფერისად, ეს არის ერთგვარი ჩაცმის

²⁰

ხიხაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".

სტილის სახელმძღვანელო ასე ვთქვათ. ე.წ. ჩაცმის კოდექსი განსხვავებულია, ანუ დაწყებული საქმიანი, ოფიციალური სტილიდან დამთავრებული ჩვეულებრივ ყოველდღიურ სტილზე, ეს ყველაფერი დამოკიდებულია სამუშაო ადგილის საჭიროებაზე. და მაინც რითი განისაზღვრება ჩაცმის წესები სამუშაო ადგილებში? საერთოდ ამა თუ იმ სამუშაო ადგილზე ჩაცმულობის ოფიციალურობას განსაზღვრავენ თანამშრომელთა ურთიერთობის ტიპის მიხედვით მომხმარებლებთან. ანუ მაგალითად ისეთ სამსახურებში სადაც კლიენტები მრჩევლებისგან მაღალ პროფესიონალიზმს ელიან ხშირად კაბა უფრო ფორმალურია. ასეთი სამსახურებია საადვოკატო ოფისები, ფინანსური ფირმები, ბანკები და სხვა. თუმცა აღსანიშნავია ისიც რომ ისეთ სამუშაო ადგილებზე სადაც თანამშრომლების ნაწილს უწევს მომხმარებელთან პირდაპირი ურთიერთობა ხოლო ნაწილს არა, ორგანიზაციას შეუძლია რომ ორნაირი ჩაცმის სტილი შექმნას, აარჩიოს. ის თამშრომლები რომლებიც კლიენტებს არ უკავშირდებიან უფრო ჩვეულებრივი ტანსაცმლით იქნებიან, ხოლო ვისაც შეხება აქვს მომხმარებელთან უფრო ოფიციალური იქნება.

ორგანიზაციის ტიპიდან გამომდინარე ჩაცმის კოდი შეიძლება დეტალურადაც იქნას ჩამოწერილი. თუმცა წლების განმავლობაში მოხდა ცვლილებებიც, თავად თანამშრომლებმა შემოიტანეს ეს, უფრო ჩვეულებრივი ტანსაცმლის ტარებისკენ მიისწრაფვიან.

მაგრამ მაინც არის პროფესიები სადაც იმდენად მკაცრია ჩაცმის კოდი რომ უნიფორმაც კი შეიძლება ეწოდოს მას. და რატომ არის ეს ასეთი მნიშვნელოვანი? ყველას გვსურს ვიცოდეთ ვინ არის პოლიციელი ხომ ასეა? ან როდესაც ვიძახებთ სანტექნიკოსებს კონკრეტული კომპანიიდან ჩვენ უნდა ვხედავდეთ რომ ამ კომპანიის თანამშრომელია. მათი ფორმა ასახავს კომპანიის თანამშრომელს და არა ვიღაც ბიჭს რომელიც ქუჩიდან მოვიდა. კომპანიებისთვის მნიშვნელოვანია ჩაცმის კოდექსი, რათა თანამშრომელი არის ამ კომპანიის სახე.

როდესმე გაგიგიათ რჩევა „არ შეიმოსო სამუშაოსთვის რომელიც გაქვს; შეიმოსე სამუშაოსთვის, რომელიც გინდა!“? ეს აღიქმება კარგ რჩევად, რადგან გარეგნობა ახდენს გავლენას იმაზე თუ რას იფიქრებს ხალხი შენ მიერ შესრულებულ სამუშაოზე.

თანამედროვე სამსახურებში, ბიზნესში თუ საჯარო სექტორში გარეგნობის განმსაზღვრელია სამოსი და ჟესტიკულაცია.

დღეისათვის ყველაზე გავრცელებული ჩაცმულობაში არის კოსტიუმი, ეს იგივე სავიზიტო ბარათია ბიზნესმენი ადამიანისა, როდესაც ხალხთან გვაქვს ურთიერთობა ისინი პირველ რიგში აღგვიქვამენ გარეგნობით, მათ მეხსიერებაში დიდხანს რჩება გარეგნობა. გარდა ამისა სისუფთავე და მოწესრიგებულება მეტად თვალსაჩინოა, ეს ბიზნესმენის თუ დიპლომატის ორგანიზებულობაზე მიუთითებს.

საინტერესოა კოსტიუმის ტარების წესები, მაგალითად პირველი წესი ასეთია:

1 წესი: ჩვენ ძალიან გვიყვარს კომფორტული სპორტული ფეხსაცმელი, მაგრამ არავითარ შემთხვევაში არ შეიძლება კოსტიუმის და სპორტული ფეხსაცმლის ერთად ტარება.

2 წესი: ეს არის ჩანთა, არ შეიძლება სპორტული ჩანთის ტარება კოსტიუმთან, თუ აუცილებელის მაშინ პორტფელი ან საქალაქო უმჯობესია.

3 წესი: რა შეიძლება იყოს კოსტიუმის თანმხლები? რათქმაუნდა ეს ატრიბუტი არის ჰალტუხი, საქმიან კოსტიუმთან აუცილებელია ჰალსტუხიც, ეს რათქმაუნდა არ ეხება სპორტული სტილის პიჯაკებს.

4 წესი: არ უნდა გამოვიყენოთ საქმიან პიჯაკთან მოკლესახელოებიანი პერანგი და გულის ჯიბეების მქონე. ეს არაელეგანტურად ითვლება.

5 წესი: მიუღებელია ძალიან ღია ფერის კოსტიუმი. კარგ ტონად ჩაითვლება მუქი ლურჯი ან რუხი კოსტიუმი, პერანგი ღია ფერის უნდა იყოს, ხოლო წინდები მუქი.

6 წესი: შავი ფეხსაცმლის ტარება უფრო მისაღებია.

7 წესი: ჰალსტუხის სიგრძე ქამრის შესაკრავს უნდა წვდებოდეს, იგი უნდა იყოს პერანგთან შედარებით უფრო მუქი.

აგრეთვე გასათვალისწინებელია ისიც რომ შედარებით ღია კოსტიუმი გამოიყენება დღისით, ხოლო ღამით ის მუქი ფერის უნდა იყოს. თუ ოფიციალურ შეხვედრაზე ვიმყოფებით კოსტიუმი შეკრული უნდა იყოს, მხოლოდ ვახშმობისას ან კონცერტის, ბალეტის თუ თეატრის სავარძელში ჯდომისას შეიძლება მისი გახსნა.²¹

ეს რაც შეეხებოდა ოფიციალურობას და ოფიციალურ პირებს, ზოგადად კი ყველა კომპანიას შეუძლია გადაწყვიტოს როგორ უნდა გამოიყურებოდნენ მათი თანამშრომლები, თუმცა აუცილებლად უნდა გავითვალისწინოთ რომ არ უნდა განვასხვავოთ სქესის მიხედვით ჩაცმის წესები, ანუ ქალებსა და მამაკაცებს უნდა ჰქონდეთ მსგავსი სტანდარტები.²²

სამწუხაროდ აღსანიშნავია ის ფაქტი რომ ადამიანების გარკვეული კატეგორია მიიჩნევს რომ ჩაცმის წესების დაწესება უზღუდავთ თავისუფლებას, თუმცა ჩემი აზრით თავისუფლებას უფრო სხვა და უფრო მნიშვნელოვანი შინაარსი აქვს ვიდრე მსგავსი რამის. მაგრამ ადამიანები ვინც ფიქრობენ, რომ ჩაცმა ეს არის კულტურა, დიახ მეც მათი ნაწილი ვარ და ვფიქრობ ჩაცმა არის კულტურა რომელიც

22

<https://www.thebalancecareers.com/dress-code-1918098>.

ერთი შეხედვით გახასიათებს, და თუ არ გვაქვს ეს კულტურა მისი შეძენაც შესაძლებელია.

„დრეს-კოდი“ ტერმინი თავდაპირველად დიდ ბრიტანეთში გამოიყენეს და თანდათანობით სხვაგანაც გავრცელდა, ეს იყო სამოსის ტარების წესები, რომელიც გვაკუთვნებს ამა თუ იმ პროფესიას. ტანსაცმელი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს კლიენტების ნდობის მოპოვებაში, შეიძლება ითქვას რომ ეს ერთგვარი პატივისცემის გამოხატულებაცაა კლიენტის მიმართ.

რაოდენ სამწუხარაც არ უნდა იყოს საქართველოში „დრეს-კოდი“ არ გვაქვს, ტანსაცმელი არ უნდა იყოს გამომწვევი თუმცა არც ზედმეტი სიმკაცრეა საჭირო. დადებითი ემოცია უნდა გამოიწვიოს მომხმარებლებში, კლიენტებში სამოსმა. განსაკუთრებით ჟურნალისტებისთვის არის ამ წესის დაცვა მნიშვნელოვანი, ისინი არ უნდა გამოიყურებოდნენ სექსუალურად, უნდა ახსოვდეთ რომ საზოგადოებას მიმართავენ და არ არიან სადმე კლუბში ან სასეირნოდ პარკში. აგრეთვე ლექტორ-მასწავლებლისთვის, მასწავლებლები არიან ადამიანები ვისგანაც ჩვენ ვსწავლობთ, მისაბადი მაგალითები უნდა იყვნენ, როგორ უნდა მოგვცენ შენიშვნა თუ ჩვენზე უარესად გამოიყურებიან?!

„დრეს-კოდი“ წესრიგისკენ გვიბიძგებს, ყველა სკოლას, ყველა სექტორს საჯაროს თუ კერძოს უნდა ჰქონდეს გარკვეული ნორმები შემუშავებული ამასთან დაკავშირებით. ეს არ არის თავისუფლების შეზღუდვა, ეს არის დაწესებულების სახე, მოწესრიგებულობა და კულტურა. გარდა ამისა არასათანადოდ ჩაცმული თანამშრომლები რომლებიც ხვდებიან მოქალაქეებს იწვევენ უარყოფას, ანუ კარგავენ ნდობას მათი პროფესიონალიზმის მიმართ. და ასევე ხანდახან დისკრიმინაციული შინაარსის მატარებელიც კი შეიძლება იყოს ეს, რომელიც ძალიან ცუდად აისახება კომპანიის ავტორიტეტზე.

ნამდვილად საჭირო და აუცილებელია, ნებისმიერ საჯარო სექტორში შეიქმნას „დრეს კოდი“, ამის კონტროლი კი უნდა გასწიონ მონიტორინგის და

აუდიტის სამსახურებმა. დაწესებულების ხელმძღვანელი ვალდებულია პერიოდულად შეამოწმოს რამდენად შეესაბამება „დრეს კოდი“ თანამშრომლების კლიენტებთან ურთიერთობის პოლიტიკას. ასევე საჭიროა შესწავლილ იქნას მოქალაქეების დამოკიდებულება ჩაცმის სტილთან დაკავშირებით.

თავი IV

სოციალური კვლევა

არსებული პრობლემების უფრო ნათლად ასახვისთვის, ჩავატარეთ შერჩევითი კვლევა, (შერჩევა გულისხმობს „შესასწავლი პოპულაციიდან სხვადასხვა ერთეულის (მაგ: ადამიანები, ორგანიზაციები და ა.შ) არჩევის პროცესის ისეთი გზით, რომ შესაძლებელი იყოს მიღებული შედეგების განზოგადება მთლიან პოპულაციაზე“) . კვლევა არის ალბათური, იგი მიმდინარეობდა 5 დღის განმავლობაში (დაიწყო 03,07,2021 და დასრულდა 08,07,2021). გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 130-მა ადამიანმა. ჩატარების მეთოდს რაც შეეხება, ეს იყო ინტერნეტის საშუალებით, გამოყენებულია ე.წ. „GOOGLE“ კითხვარი. იყო ღია და დახურული კითხვები, მიღებული მონაცემების საშუალებით გაკეთდა ანალიზი. გამოყენებული კითხვარი იყო შემდეგი სახის:

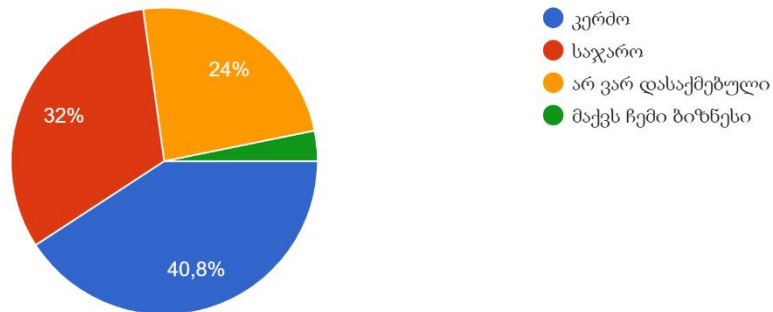
1. სქესი;
2. ასაკი;
3. განათლება;
4. ოჯახური მდგომარეობა;
5. პროფესია;
6. ხართ თუ არა დასაქმებული?
7. დაწესებულება სადაც მუშაობთ არის...

8. თქვენი აზრით რა არის პროტოკოლი?
9. თქვენი აზრით, რა არის ეტიკეტი?
10. როგორ ფიქრობთ, საჭიროა თუ არა პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესების დაცვა?
11. არის თუ არა თქვენს სამსახურში შემუშავებული ქცევის წესები (ეტიკეტისა და პროტოკოლის წესები)?
12. თქვენ რამდენად იცავთ ქცევის წესებს სამსახურში? (ეტიკეტისა და პროტოკოლის წესები)
13. კონტროლდება თუ არა დადგენილი ქცევის წესები თქვენს სამსახურში (ეტიკეტისა და პროტოკოლის წესები)?
14. თქვენი აზრით ვისი უფლებამოვალეობაა სამსახურში ქცევის წესებისა და ნორმების კონტროლი?
15. თქვენი აზრით ვისი უფლებამოვალეობაა სამსახურში ქცევის წესებისა და ნორმების კონტროლი?
16. რატომ არის ან არ არის საჭირო ქცევის სტანდარტების (პროტოკოლი და ეტიკეტი) დაცვა სამსახურში?
17. თქვენი უფლებამოსილება რომ იყოს ქცევის სტანდარტის დადგენა, პირველ რიგში რისი აკრძალვის, შეცვლის ან ახლის შემოტანის ინტერესი გექნებოდათ?
18. თქვენი აზრით, არის თუ არა საქართველოში ქცევის სტანდარტები (პროტოკოლი და ეტიკეტი) დაცული?
19. როგორ ფიქრობთ, გავლენას ახდენს თუ არა ოფიციალური პირის, თანამშრომლის, კომპანიის წარმომადგენლის სამოსი კლიენტზე, საზოგადოებაზე?
20. თქვენი რჩევები აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

კვლევის ანალიზი

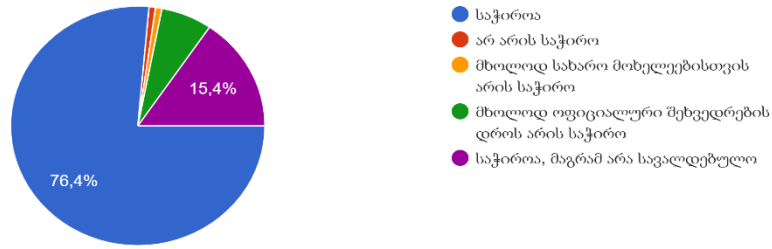
დემოგრაფიული მახასიათებლის მიხედვით, ძირითადად მდებარეობითი სქესის წარმომადგენლები აქტიურობდნენ (71.8%), უმრავლესობა, გამოკითხულთა 61,2% არის 21-30 წლამდე ასაკის რესპოდენტები. კვლევაში მონაწილეთა 56,8% დასაოჯახებელია. ვინაიდან და რადგანაც კითხვარი იყო შერჩევით ალბათური და არა მხოლოდ საჯარო სექტორზე მორგებული, გამოკითხულთა პროფესიები სრულიად სხვადასხვა იყო, და ამით უფრო საინტერესო გახდა მათი შეხედულებები და პასუხები. რესპოდენტთაგან უმრავლესობა 74% დასაქმებულია სხვადასხვა სექტორში, და ეს ძალიან სასიხარულოა. დასაქმებულთა დიდი ნაწილი 40,8% კერძო სექტორის თანამშრომელია, 32% საჯაროს დაწესებულებაში მუშაობს, 24% საერთოდ არ მუშაობს, დანარჩენ 3,2%-ს კი საკუთარი ბიზნესი გააჩნია.

დაწესებულება სადაც მუშაობთ არის:
125 პასუხი



რაც შეეხება იმას, თუ რამდენად გაცნობიერებულები არიან და ესმით ეტიკეტისა და პროტოკოლის როლის მნიშვნელობა, შედეგები არის ასეთი: გამოკითხულთა 80%-მა იცის რა არის პროტოკოლი და ეტიკეტი. უმრავლესობა (76,4%) ფიქრობს, რომ საჭიროა ქცევის წესების დაცვა (პროტოკოლი და ეტიკეტი), ნაწილი კი ამბობს (15,4%), რომ საჭიროა, თუმცა არ არის სავალდებულო.

როგორ ფიქრობთ, საჭიროა თუ არა პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესების დაცვა?
123 პასუხი



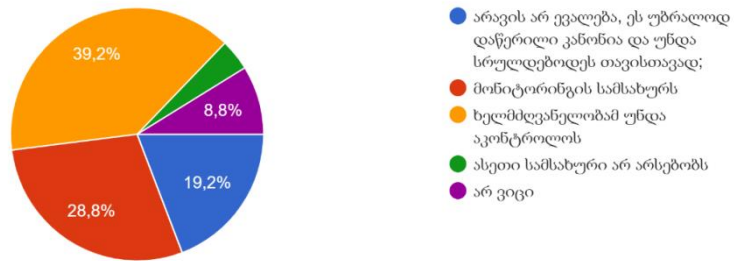
გამოკითხულთა 55,3% პასუხობს, რომ სამსახურები, სადაც დასაქმებულები არიან, შემუშავებულია ქცევის წესები და სტანდარტები (პროტოკოლი და ეტიკეტი), თუმცა განსხვავებული პასუხებია კითხვებზე, რომლებიც ქცევის წესების დაცვას შეეხება და იმაზე, თუ რამდენად კონტროლდება, აქ ხმები თითქმის თანაფარდობით გაიყო.

თქვენ რამდენად იცავთ ქცევის წესებს სამსახურში? (ეტიკეტისა და პროტოკოლის წესები)
123 პასუხი



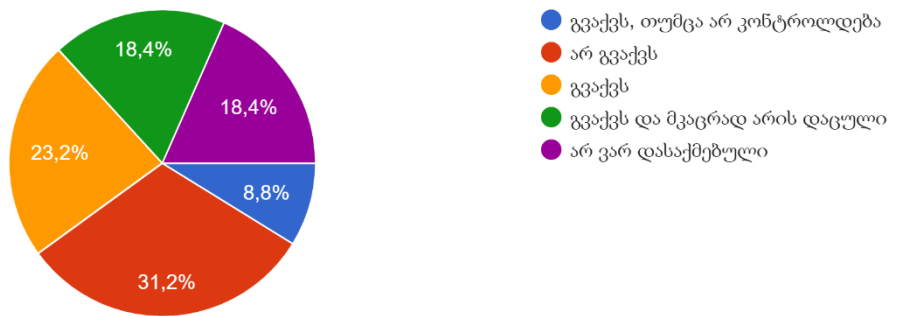
კონტროლს რაც შეეხება, დიდი ნაწილი გვპასუხობს (48%), რომ დაწესებულებებში ქცევის წესებს შესაბამისი ორგანო აკონტროლებს, თუმცა ვისი მოვალეობაა ეს, უმრავლესობამ არ იცის და (39,2%) თვლიან, რომ ეს ხელმძღვანელობის საქმეა. როცა ამის ვალდებულება მონიტორინგის სამსახურს ეკისრება.

თქვენი აზრით ვისი უფლებამოსილებაა სამსახურში ქვევის წესებისა და ნორმების კონტროლი?
125 პასუხი



იმას, თუ რამდენად ექცევა ყურადღება ჩაცმის წესებს, გამოკითხულთა ერთი ნახევარი ამბობს რომ აქვთ დრეს კოდი და მკაცრად იცავენ, მეორე ნახევარი კი გვეუბნება, რომ არ აქვთ, არ იცავენ, იმიტომ რომ ამას არავინ ავალდებულებს.

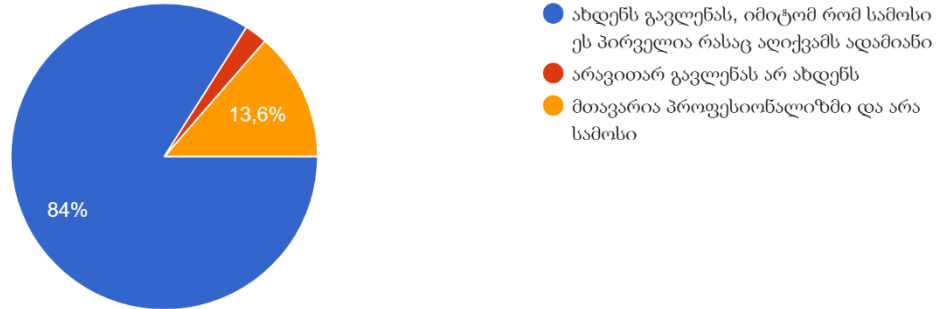
გაქვთ თუ არა „დრეს კოდი“ (ჩაცმის წესი) სამსახურში და რამდენად კონტროლდება?
125 პასუხი



კლიენტზე, მომხმარებელზე, ზოგადად მოქალაქეებზე გავლენის ეფექტის თვალსაზრისით, გამოკითხულთა მთელი 83,7% თვლის რომ სამოსი პირველია, რასაც ისინი აღიქვამენ, ამიტომ საჭიროა შესაბამისი დრეს კოდი, ანუ ის, თუ როგორ გამოიყურება მაღალი რანგის წარმომადგენელი, საჯარო პირი, „სტაფის“ წარმომადგენლები და ა.შ.

როგორ ფიქრობთ, გავლენას ახდენს თუ არა ოფიციალური პირის, თანამშრომლის, კომპანიის წარმომადგენლის სამოსი კლიენტზე, საზოგადოებაზე?

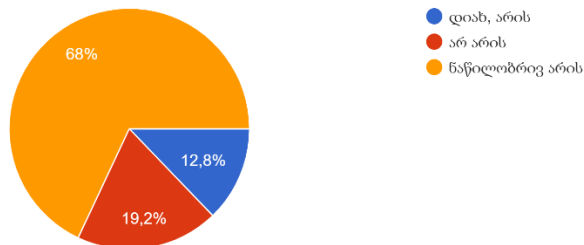
125 პასუხი



პროტოკოლისა და ეტიკეტის საკითხებთან დაკავშირებით, ღია კითხვის სახით, გამოირკვა რას ფიქრობენ რესპოდენტები ამ ყველაფერზე, როგორაა მათი აზრით დღეს ეს წესები დაცული, თუ შეცვლიდნენ რამეს ამ მიმართულებით, ან თუ დაამატებდნენ ახალს. უმრავლესობის აზრით, საქართველოში ქცევის სტანდარტები, მხოლოდ ნაწილობრივ არის დაცული. თუმცა ფიქრობენ, რომ საჭიროა და აუცილებელიც კი, შეიქმნას შესაბამისი ორგანო, რომელიც მეტი ყურადღებით მოეპყრობა ამ მხარეს. მათ სურთ, რომ იყოს მეტი დისციპლინა, მეტი წესრიგი, ორგანიზებულობა, ზრდილობა, კულტურა, უფრო ნაყოფიერი შედეგები, ხარისხიანი საქმე, კარგი მანერები, შესაბამისი სამოსი, კომპანიის კარგი იმიჯი, ქვეყნის განვითარების მაღალი დონე.

თქვენი აზრით, არის თუ არა საქართველოში ქცევის სტანდარტები (პროტოკოლი და ეტიკეტი) დაცული?

125 პასუხი



მიუხედავად იმისა, რომ თითქმის ყველა სამსახურს აქვს მინიმუმ „შინაგანაწესი“, მაინც ფორმალურია ეს მხარე და ყველაფერი გამოკითხულთა პასუხებიდანაა ნათელი.

ცვლილებებთან დაკავშირებით, თუ რას შეცვლიდნენ ან დაამატებდნენ, ყველა მათგანის პასუხი იყო განსხვავებული, ასე ვთქვათ დაწერეს ის რაც აწუხებდათ ყველაზე მეტად, აქედან ყურადსაღები იყო პასუხები, რომელიც გულდასაწყვეტი და ნამდვილად საყურადღებოა, ესენი იყო: „ავკრძალავდი ხმამაღლა საუბარს და ყვირილს“, „სადამოს 9 საათის შემდეგ სამუშაო გრაფიკს გავაუქმებდი“, „თანამშრომელთა მიმართ, მონურ მოპყრობას არ დავუშვებდი“, „შრომის დაფასებას და აღიარებას ვასწავლიდი ხელმძღვანელობას“, და კიდევ მრავალი სხვა. რა ჩანს აქედან? ის რომ უმრავლესობას უწევს არასასიამოვნო გარემოში მუშაობა, ეს ყველაფერი კი მოდის სამსახურებში არასათანადო მონიტორინგისგან ან მისი საერთოდ არარსებობისგან, წესებისა და ნორმების არ ქონისგან ან მხოლოდ ფორმალური დონისგან. რა არის პროტოკოლი და ეტიკეტი? ეს არაა მხოლოდ სუფრასთან ჯდომის წესი ან სიარულის მანერა, ესაა ყველაფერი, რაც კულტურას, ზრდილობას და პატივისცემას შეეხება.

საბოლოოდ, ის თუ რისი შეცვლა უნდათ გამოკითხულთა უმრავლესობას, დაჯგუფდა ასე: პირველ რიგში, რესპოდენტთა დაახლოებით 35%-ის (გამოკითხულთა უმრავლესობა) აზრით, საჭიროა მეტი კონტროლი ზრდილობის, კულტურის, ურთიერთპატივისცემის, დაფასების და ცენზურის მხრივ. მეორე, რისი შეცვლაც სურთ (რაც ალბათ გამოითხულთა 25%-ის შეადგენს) არის დრეს კოდი, ფორმიანობა, „მინი“ კაბების აკრძალვა, ტრადიციული ტანისამოსის შემოღება და ა.შ. მესამე რაც გამოიყო მიღებული შედეგებიდან, არის დროის მენეჯმენტი, ზედმეტი სამუშაო საათები არასათანადო ანაზღაურებით (დაახლოებით გამოკითხულთა 20%). დანარჩენი კი სხვადასხვა ცვლილებების შემოტანას შეეხებოდა. (დანართის სახით ჩაიწერება ნაშრომის ბოლო ნაწილში სრული კვლევა, სადაც დეტალურად იხილავთ).

ასე თუ ისე საინტერესო ანალიზი გამოვიდა, ბევრი ნიუანსია, რასაც ღრმად ჩახედვა და შესწავლა ჭირდება. კვლევა ერთია, საქმე კი მეორე და მთავარი, ალბათ ახალი ბევრი არაფერი გამორკვეულა, რადგან ეს საკითხები აქამდეც ცნობილი იყო, თუმცა რაღაც წვლილის შეტანა ამ საკითხებით დაინტერესებულთა ცნობიერებაში ალბათ მოხდა.

დასკვნა

მრავალი წლის გამოცდილებიდან ვიცით, რომ ყველაზე მნიშვნელოვანი ცხოვრებაში „მეგობრის“ პოვნაა, როგორც რუსთაველმა თქვა „ვინც მოყვარესა არ ეძებს, იგი თავისა მტერია“.

ურთიერთობები გვაყალიბებს, გვზრდის და გვაავითარებს, სწორედ ამ ურთიერთობებისთვის, კეთილდღეობისთვის, მშვიდობისთვის გახდა საჭირო ნორმების და წესების შექმნა, რასაც დღეს ვიცნობთ „პროტოკოლისა და ეტიკეტის“ სახელით.

ნაშრომის ძირითადი სათქმელიც ეს იყო, რამდენადაა საჭირო წესების დაცვა? რისთვისაა საჭირო? რა დადებითი მხარე გააჩნია? რამდენად იცის საზოგადოებამ ამ ყველაფრის შესახებ? საერთოდ რას ნიშნავს პროტოკოლი და ეტიკეტი? რამდენად აქტუალურია დღეს ეს საკითხები?

ყოველი შეხვედრა ადამიანთან იწყება მისალმებით, ეს არის პირველი „დაუწერელი წესი“, რომელსაც ყველა ადამიანი აკეთებს, რას ნიშნავს ეს? ზრდილობას. ადამიანი ადამიანს ზრდილობის მიხედვით აფასებს. ამას მოსდევს სხვა ურთიერთობის დამყარების ფორმები თუ ფორმალობები, რომელიც უამრავია და

სხვადასხვაა ყველა ერისთვის. ამ დაუწერელ წეს-ჩვეულებებს მოყვა დაწერილი კანონები და წესები, რატომ? იმიტომ, რომ სახელმწიფოებს საერთო ენა გამოენახათ.

უძველესი წეს-ჩვეულებებიდან ბევრიც შეიცვალა, ამოვარდა, უფრო თავაზიანი გახდა.

სახელმწიფოების დამეგობრებას დიპლომატია ეწოდა და ჩამოყალიბდა დიპლომატიური პროტოკოლი და ეტიკეტი. დიპლომატების მისია და მიზანი ხომ კომუნიკაციის შენარჩუნებაა. პროტოკოლის, ტრადიციების, კულტურის გაცნობა იმ ქვეყნებისა, რომლებთანაც ურთიერთობას ამყარებენ.

ცერემონიალები, რიტუალები, ტრადიციული თუ თანამედროვე, იყი და არის ყოველთვის აქტუალური.

სათაურიდან ჩანს, რომ ყურადღება საჯარო სამსახურებზე ვრცელდება ნაშრომში. თემაში განხილული იყო ის საკვანძო საკითხები, რომლებიც საჯარო დაწესებულებებში პროტოკოლისა და ეტიკეტის არსებობას ეხება.

დიპლომატიური სამსახური, საჯარო სამსახურის განუყოფელი ნაწილია. შეხვედრები, ცერემონიები, ოფიციალური ვიზიტები, ყველაფერი ეს გაწერილია ყველა სახელმწიფოში, მათ შორის საქართველოში, რომელიც პრეზიდენტის ბრძანებას წარმოადგენს - „საქართველოში საპროტოკოლო ღონისძიების მოწყობის წესის შესახებ“, მასში დეტალურადაა აღწერილი ყველა მსვლელობა და ცერემონია, რაც საჯარო მოხელეს ეხება.

ნაშრომში გამახვილებული იყო ყურადღება, საჯარო მოხელეების ვალდებულებებზე და იმაზე, თუ რამდენად იცავენ პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესებს ამ დაწესებულებებში. ვიცით, რომ სახელმწიფო მოხელის მთავარი ვალდებულებაა ერთგულება, კანონის პატივისცემა, კეთილსინდისიერება, მიუკერძოებლობა და გამოხატვის თავისუფლება, თუმცა უამრავი პრობლემა იჩენს თავს, ეს იქნება, ნეპოტიზმი, ქცევის სტანდარტების დაუცველობა, დისციპლინის

დაბალი დონე, საკადრო პრობლემები და ა.შ. ამ ყველაფრის აღმოფხვრის საშუალება კი მონიტორინგის სამსახურის გამართული მუშაობაა, რომელიც სამწუხაროდ საქართველოში დაბალ დონეზე დგას.

ჩატარებული კვლევიდან გამომდინარეც, გაირკვა რომ გამოკითხულთა დიდმა ნაწილმა, არც კი იცის ვისი ვალდებულებაა კონტროლი სამსახურებში, ცნობიერების დაბალი დონის გამო არც მოთხოვნაა იმისა, რომ ვინმემ გაუწიოს ამ ყველაფერს ორგანიზება. კვლევიდან ნათლად ჩანს, რომ სურთ ცივილური, კარგად ორგანიზებული, დაკომპლექტებული, დროის მენეჯმენტით სასურველი, შრომისუნარიანობის დამფასებელი სამსახური, თუმცა არ იციან ვისგან, საიდან უნდა მოვიდეს ეს ყველაფერი. აშკარა მხოლოდ ერთი რამაა, განათლების საკითხი ამ მიმართულებით. კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, გამოირკვა, რომ გვჭირდება პროტოკოლისა და ეტიკეტის შესახებ მეტი ინფორმირებულობა, ეს მართლაც არაა მხოლოდ ქუდის მოხდა მისაღმებისას, ეს არის თანამედროვე, ადამიანური კულტურის დონე.

დანართი

კვლევის შედეგები. ღია კითხვების ნაწილი:

პროფესია
პედაგოგი
ბიბლიოთეკარი
საჯარო მმართველობის მაგისტრი
მოლარე
....

ბიზნეს ადმინისტრატორი, ფინანსისტი
ფინანსები
სტუდენტი
სამართალმცოდნე
ინჟინერ-ტექნოლოგი
ფინანსისტი
მანდატური
ოპერატორი
ბ
იურისტი
Pedagogi
მშენებლობის მწარმოებელი
ფინანსური მრჩეველი
Xelosani
ფსიქოლოგი
ბიზნეს ადმინისტრირება ტურიზმში
ენათმეცნიერი
ეკონომიური
ისტორიკოსი
საჯარო მმართველობა
არქიტექტურა
პედაგოგი
საჯარო მმართველი
ეკონომიკა
პედაგოგი
პედაგოგი
ფსიქოლოგი
მასწავლებელი
კონსულტანტი
ეკონომისტი
მფრინავი. საინჟინრო ტექნოლოგი, ბაკალავრის ხარისხი.
ოფის მენეჯერი
აგრო ტექნოლოგი

არქიტექტორი
სსიპ ქობულეთის მუნიცილ
თარჯიმანი სასულიერო პირი
პედაგოგი
პედაგოგი
Ekologi
საოფისე საქმე
პედაგოგი
ქართული ფილოლოგია, საჯარო მმართველობა
სპეციალისტი
საოფისე საქმის სტუდენტი საოფისე საქმის სტუდენტი
პედაგოგი
პედაგოგი
იურისტი
იურისტი
ექიმი
პედაგოგი
მედდა
ოპერატორი
ტექნიკოს პროგრამისტუ
ბიზნესის ადმინისტრირება
ჟურნალისტიკა, ბულალტერია
გაყიდვების მენეჯერი
ეკონომისტი
კერამიკოსი
მათემატიკის მაგისტრი
ექთანი
ქართული ენის ფილოლოგი
იურისტი
პედაგოგი
საჯარო მმართველობა
მშენებელ- ინჟინერი
საჯარო მმართველობა

ექიმი ტრავმატოლოგი
ეს აუცილებელი შევითხვა
გერმანისტი
არ მაქვს
გორგია
პრ
საჯარო მმართველობა
ბიზნეს ადმინისტრატორი
პედაგოგი
სტილისტი
ბიზნესი და ორგანიზაცია
მენეჯერი
.
ჟურნალისტი
პედაგოგი
საჯარო მართველი
ტურიზმი
მასწავლებელი
მასწავლებელი
ოპერატორი
ინგლისური ენისა და ლიტერატურის სპეციალისტი, ტურიზმის მენეჯმენტი, საჯარო მმართველობა, ფინანსური აღრიცხვა
Diasaxlisi
ქართული ფილოლოგია
მეზღვაური
მენეჯმენტი
ტურიზმი
Bhh

სამართალმცოდნეობა (ბაკალავრი)
საჯარო მმართველი
ბუღალტერია
ბუღალტერი
ფილოლოგი
პედაგოგი
მასწავლებელი
პედაგოგი
იურისტი
F
მასწავლებელი
Hr
პედაგოგი
მასწავლებელი
პედაგოგი
მათემატიკოსი
ეკონომისტი
ფინანსისტი
საერთაშორისო ურთიერთობები
საჯარო მმართველი
აგრარული
გეოგრაფი
სამართალმცოდნე
პედაგოგიური
სამართალმცოდნე ის
ეკონომისტი
განათლების მაგისტრი
ხელოსანი

რატომ არის ან არ არის საჭირო ქცევის სტანდარტების (პროტოკოლი და ეტიკეტი) დაცვა სამსახურში?
საჭიროა
საჭიროა კი არა , აუცილებელია.
საჭიროა რადგან ეს ქმნის იმიჯს
მეტი ეგექტურობისთვის
..
საჭიროა, თავაზიანობისთვის, ორგანიზებულობისთვის
კი. იმიტომ რომ, ყველა ადგილი სადაც მივდივართ მოითხოვს გარკვეულ ჩაცმის სტილს და ქცევის წესებს , მაგალითად სანაპიროზე საცურაო კოსტუმით ვართ, მაგრამ ქუჩაში მასე ვერ გამოვალთ.
საჭიროა, რადგან ყველა სწორად აკათებდეს თავის საქმეს და სწორად ასრულებდეს თავის მოვალეობებს.
შესაბამისი კონტროლი არ ჰყავს რომ ელემენტარულად გაფრთხილება რომ მისცეს...
ეტიკეტი მკაცრად განსაზღვრული წესია და აუცილებელია მისი დაცვა
ქცევის სტანდარტების დაცვა ზოგადადაც უნდა იქნეს დაცული
აუცილებელია, ვინაიდან საჯარო სამსახურის თუ კერძო კომპანიაში დასაქმებული მოხელე უნდა განსხვავდებოდეს სხვა პირისაგან
საჭიროა, რადგან ეს ზრდილობის და კულტურის საკითხია
ნ
იმიტომ, რომ საქმე უფრო სრულყოფილად და ნაყოფიერად გაკეთდეს რაც თავისთავად გაზრდის მომსახურების, თუ შესრულებული სამუშაოს ხარისხს
aucilebelia
იმიტომ რომ რაც უფრო დაცული იქნება ეტიკეტი სამსახურში უკეთესი ურთიერთობა ჩამოყალიბდება თანამშრომლებს შორის
უნდა გამოირჩეოდეს საკუთარი ჩაცმის სტილით და ქცევის მანერით რიგითი მოქალაქისგან
Araris savaldebulo
აზრზე არ ვარ
ქცევის სტანდარტების დაცვა საჭიროა რადგან ვფიქრობ რომ გავლენას ახდენს კომპანიის იმიჯზე
წესრიგისთვის და ჰარმონიისთვის
პასუხი არ მაქვს
საჭიროა,
სავალდებულოა რადგან კულტურის ერთ ერთი მანიშნებელია
დისციპლინის გამო
საჭიროა წესრიგისთვის

წესრიგისთვის
წესრიგისთვის
ეს თვით სეგნებაზეა
აუცილებელია ქვევის სტანდარტების დაცვა.ჩვენ უნდა ვიყოთ მაგალითი მომავალი თაობის.
წესრიგის დასამყარებლად
საჭიროა, რადგან უფრო მოწესრიგებული და მობილიზებული იქნება კოლექტივი.
საჭიროა
ისე რა სახელმწიფო ვიქნებით ყველა წესის უგულვებლყოფის შემთხვევაში
დისციპლინის და კულტურის საკითხია
საჭიროა რადგან უნდა არსებობდეს ზღვარი სამსახურსა და სახლს შორის
ყველა სამსახურს აქვს და ჭირდება წესრიგი და დაგეგმვა რაც კონტროლს საჭიროებს ასევე სხვა საჭიროებებმა წარმოქმნა ამ ყოველივეს შექმნის აუცილებლობა
ეთიკა და პოლიტიკა განსაზღვრავს როგორ უნდა გააკეთო და როგორი უნდა იყოს.კანონმდებლობა და რეგულაცია კი ჩვეულებრივ მიუთითებს თუ რა არ შეიძლება.
☹
უფრო მობილიზებული ხდები
.
Sachiroa
ჯანსაღად მოაზროვნე ადამიანს და ღირსეულ მოქალაქეს არუნდა სჭირდებოდეს ფურცელზე რაღაც კონკრეტული ქვევის ეტიკეტის/პროტოკოლის დაცვა ძალდატანებით ამათუ იმ დაწესებულებაში ეს თითქოსდა მისი ვალდებულებაა, ამის საჭიროება არუნდა იყოს.. მე ვფიქრობ ღირსეულ,მოაზროვნე და ჯანსაღ ადამიანს ეს ყველაფერი გათვითცნობიერებული ექნება. ეს დნმ-ის დონეზე უნდა ჰქონდეს
ეს აღინიშნება მისი დამოკიდებულება სამსახურის მიმართ
არის რადგან ნდობის ფაქტორს ზრდის
სპეციალისტი
ქვევის წესების დაცვა საჭიროა როგორც სამსახურში ასევე საერთოდ ყველა ჩვენთაგანის ცხოვრებაში.
საჭიროა,რადგან ჩვენ ვაძლევთ მაგალითს მომავალ თაობას
ქვევის სტანდარტების დაცვა სამსახურში საჭიროა, რადგან ანამორმლების ქვევებზეა დამოკიდებული კლიენტის დადები და დამოკიდებულება
სტანდარტების დაუცველობით დაირღვევა სამუშაო გარემოს ბალანსი.
საჭიროა იმიტომ რომ შემოსულ კლიენტისთვის მარტივი გასაგებუ იყოს ვინაა თანამშრომელი
აუცილებელია, რადგან ყველას უფლება იყოს დაცული
ზოგადად ყველა სამსახურისათვის აუცილებელია,სტანდარტების დაცვა.
არ ვიცი

საჭიროა იმიტომ რომ უფრო უსაფრთხოდ იყოს დასაქმებული პირი
არვიცი
საჭიროა რადგან, პროტოკოლის და ეტიკეტის დაცვა მეტად მოწესრიგებულს ხდის საქმის წარმოებას ყველა სამსახურს თავისი წესები და მოთხოვნები აქვს, ამიტომ ვფიქრობ ყველა შესაბამისად უნდა იცავდეს მას..
საჭიროა რადგან ეს ხელს უწყობს სამსახურის ესთეტიურობას და სილამაზეს
.
ყოველთვის არის ქცევის წესების დაცვა აუცილებელი
გვიცავს უხერხული სიტუაციისგან
აუცილებელია პროტოკოლის დაცვა
საერთო შედეგისა და წესრიგისთვის
<ol style="list-style-type: none"> 1. თანაბარი განცდა 2. იოლი აღსაქმელია მომხმარებლისთვის 3. სამუშაო იმიჯი და განწყობა
საერთო წესრიგისათვის
საჭიროა ზომიერება
ნებისმიერი სამსახურის ნორმალური ფუნქციონირებისთვის საჭიროა
სავალდებულო არა მარტო საჯარო არამედ კერძო სექტორშიც
ხარისხის ამაღლებისთვის
ადამიანმა იცოდეს მისი დონე და საზღვრება არ გასცდეს პროესიდან
საჭიროა ორგანიზებულობისათვის
დისციპლინისთვის
დაცულია
საჭიროა
საჭიროა
რათა იყოს წესრიგი
დისციპლინისთვის
წესრიგისთვის
აუცილებელია ეფექტურად რომ შესრილდეს მოვალეობები და იყოს ხარისხიანი

საჭიროა რადგან პროტოკოლი მნიშვნელოვან კომპონენტს წარმოადგენს
.
წესრიგისათვის
.
ნებისმიერ კერძო თუ საჯატო სტრუქტურაში დაცული უნდა იქნეს, ვინაიდან თავიდან ავიცილოთ ქაოსური მდგომარეობა სამსახურში.
ვფიქრობ, რომ საჭიროა, სამსახურში ერთიანობისთვის და თავაზიანი სამუშაო გარემოსთვის.
პროტოკოლი არა, მაგრამ ქცევის წესების დაცვა საჭიროა ჩემი აზრით ყველგან, არა მარტო სამსახურში
სამსახურში წესრიგისათვისაა აუცილებელი
იმიტომ რომ აუცილებელია . ჩემის აზრით ყველამ უნდა დაიცვას ყველა ის წესი და მოვალეობა რაც არის დაწესებული და განკუთვნილი მისი სამსახურისთვის.
დასაქმებულ პირთა ორგანიზებული და ეფექტიანი მუშაობისთვის
Arvici.
საჭიროა, რათა ყველამ იგრძნოს თავისი წილი პასუხისმგებლობა საქმიანობაზე და ამავე დროს იმიტომაც რომ: უფრო უკეთ შეძლოს ამა თუ იმ დაწესებულებამ მუშაობა...
საჭიროა რადგან ჩემი სამსახური წესებზე არის აგებული
არის საჭირო ჩემი აზრით , იმიტომ რომ სავალდებულოა ყველა სამსახურში პირველ რიგში ქცევის დაცვა საჭირო ჩემი აზრით , მაგის გარეშე სამსახური სამსახურად არ მიმაჩნია.
სამსახურის მოთხოვნებისამებრ უნდა მოუტახივებიდეს პროტოკოლი
N
საჭიროა, რადგან ყველა პროფესიის წარმომადგენელი უნდა განსხვავდებოდეს ერთმანეთისაგან
საზოგადოებაში მყარი და სოლიდური იმიჯისთვის, ბენეფიციარების, პარტნიორების ნდობისთვის, მაღალი სტანდარტების ხელშეწყობისთვის.
სოლიდურობა ძალიან მნიშვნელოვანია ჩვენს სფეროში, ამიტომ ვფიქრობ ეტიკეტის პროტოკოლი პირველ რიგში მაგას ითვალისწინებს
პროტოკოლისა და ეტიკეტის დაცვის გარეშე ვერ იმუშავენ არსებული სისტემა გამართულად, რა თქმა უნდა, გააჩნია , სამსახურს, თუმცა მინიმალური შინაგანაწესი და კონტროლი (თუნდაც თვითკონტროლი და საკუთარი პასუხისმგებლობა) ნებისმიერ საქმეში გადაამწყვეტია.
არა მხოლოდ საჭირო, არამედ-აუცილებელიცაა!
საჭიროა, რადგან აიცილებელია
55თლ
უკეთესი გარემოს შექმნისთვის
F

საჭიროა
საჭიროა ყველგან ქცევის წესები
წესრიგისათვის საჭიროა.
ქცევის სტანდარტების დაცვა მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს სამსახურის ფუნქციონირებასა და პროგრესს.
საჭიროა აუილებად იმიტომ რომ ადამიანებს შორის ურთიერთობას კონტროლი ესაჭიროება, რომ რაიე ექსწესებს არ ქონდეთ ადგილი.
იმიტომ არის საჭირო რომ, ადამიანებმა მიეჩვიონ სტანდარტს.
იმიტომ რომ ყველას გქონდეს შესაბამისი სტატუსი და უფლებამოსულება
ვფიქრობ ქცევის სტანდარტების დაცვა საჭიროა, რადგან ის ხელს შეუწყობს კარგი საურთიერთობო გარემოს შექმნას სამსახურში, რაც თავის მხრივ აისახება განხორციელებული სამიქნობის ეფექტიანობაზე.
ელენენტარული კულტურის საკითხია და ყველა უნდა იცავდეს ჩემი აზრით
საჭიროა
რომ გაიზარდოს კორპორაციული კულტურა
საჭირო არის იმიტომ რომ ვიცოდეთ და გვესმოდეს თუ როგორ უნდა მოვიქცეთ საზოგადოებაში.
მუშაობა უფრო კარგი და სასისმენო იყოს
არის საჭირო. რადგან თუ ქცევის წესი არ არის შესაბამისად იქ არეულობაც მეტი იქნება.
აუცილებელია რადგან სამსახურის ქცევითი კულტურა კორპორაციული ურთიერთობების შემადგენელი ნაწილია
საჭიროა, ვინაიდან ყველა საქმიანობა საჭიროება გარკვეული დოზით დაცვას პროტოკოლის და ეტიკეტის, განსაკუთრებით თუ საქმიანობის სფერო იქნება მომსახურების
სამუშაოს ხარისხის გასაზრდელად
თქვენი უფლებამოსილება რომ იყოს ქცევის სტანდარტის დადგენა, პირველ რიგში რისი აკრძალვის, შეცვლის ან ახლის შემოტანის ინტერესი გექნებოდათ?
უკომენტაროდ
ისენტობის გამოხატვის აკრძალვას შევცლიდი
მეტი ეთიკა
არ ვიცი
...
საუბრის მანერა
ალბათ ყველა სამსახური, რომელიც ფეხზე დგომას მოითხოვს მივცემდი დაჯდომის უფლებას. და აკრძალავდი ყველა იმ ქცევას რაც ადამიანის ჯანმრთელობას ვნებს, როგორც ფსიქოლოგიურად ისე ფიზიკურად.
მომუშავე პერსონალს მეტ თავისუფლებას მივცემდი იმისთვის რომ თავი კომფორტულად იგრძნონ. შესაბამისად დავაწესებდი ისეთ წესებს რომ ისინი თავი <input type="checkbox"/> თ მოვალეობას ასრულებდნენ არა იმის გამო

რომ მკაცრად კონტროლდებიან არამედ იმიტომ რომ მათთვის ეს წესები მისაღებია და ისინი არ იზღუდებიან სამუშაო გარემოში.
მამაკაცებს მოწესრიგებული ტანისამოსი და აუცილებლად წვერის გაპარსვა დაევალებოდა ხოლო ქალბატონებში მინიკაბების აკრძალვა და ამ წესის დარღვევის გამო არანაირი გაფრთხილების გარეშე განთავისუფლდება სამსახურიდან... ასევე ყველა მათგანს ექნება მარცხენა მხარეს სახელი გვარი და მისი პოზიცია
ურთიერთობის ნორმები
ყველა სტანდარტი სამოქალაქო ეთიკისა და ადამიანური ნორმების ფარგლებში იქნებოდა მოქცეული
სკოლაში ფორმის
პირველ რიგში შეეცვლიდი ჩაცმის სტილს
ბ
რიგ შემთხვევებში გადაწყვეტილების დამოუკიდებლად მიღება, ხელმძღვანელობის ნებართვუს გარეშე
ar maqvs pasuxi
აკრძალვის არ ვიცი მაგრამ ადამიანების მიმართ პატივისცემის და კარგი ურთიერთობის დამყარების ინტერესი მექნება
არაფრის (☹) არ მიფიქრია მაგაზე
Arafris
არაფრის
ახლის ის რომ ერთფეროვნება არ იქნებოდა ჩაცმულობაზე რადგან ერთი და იგივე ჩაცმულობა ერთი ფერის მოსაყენია
ბილწსიტყვაობის აკრძალვის
პასუხი არ მაქვს
ქცევის ნორმების ერთობლიობა
ჯი
თავაზიანობას შემოვიტანდი
ავკრძალავდი ხმამალა ლაპარაკს, ყვირილს.
ალბათ სკმარისია პირადად ჩემს სამსახურში
დავტოვებდი ისე, როგორც არის.
ყველა სამსახურსში დავაწესებდი რო ეტიკეტის ნორმები დაიცვან
პირველ რიგში ამ წესების შესრულებას მკაცრად მოვთხოვდი ხელისუფლების მთავრობის წარმომადგენლებს.
მომხმარებელი სულ მართალი არ იქნებოდა, კი მექნებოდა.
სასურველი იქნებოდა ადამიანური ფაქტორების გათვალისწინება.
სადამოს შსაათის შემდეგ სამუშაო გრაფიკს ავკრძალავდი
რიგში დგომის კულტურა გვაქვს სასწაულად მოუწესრიგებელი

პასუხისმგებლობას ფროფესიონალიზმში
ჯზჯა
შრომის კოდექსის ეფექტური შესრულების მექანიზმებს გავაძლიერებდი
ძალიან მინდა სკოლებში დაბრუნდეს ფორმიანობა.
☹
არ მიფიქრია ამაზე
.
Tanamshromlebis pativscema da dafaseba
საჯარო სამსახურენში შემოვიღებდი თავისუფალ სტილს.(არმაქვს მხდველობაში სიშიშველე/ზულგარულოჩაცმულობა...) ვფიქრობ დახეული კეტებითაც შესაძლებელია უზარმაზარი საქმის გაკეთება...
არ ვიცი
შეუსაბამო ქცევას და დრესკოდს
სპეციალისტი
ჩემი აზრით ქართველების უმრავლესობა ვართ ქცევის ნორმების დამცველები.ახალს არაფერს არ დავამატებდი.
გააჩნია ვისთან გვაქვს საქმე ბავშვებთან თუ კოლეგებთან
არ ვიცი
.
უფრო მეტად შევუსაბამებდი სამუშაოსა და პროტოკოლს ერანეთს
პირველ რიგში ვიმუშავებდი უფლებების დაცვასთან დაკავშირებით
ხელს შეუწყობდი საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება ,
პატივისცემის
არ ვარ ინფორმირებული
თანამშრომელთან თანაბრად მოქცევას და არაამონურ მოქცევას.
აკრძალვა გამოსავალი არ არის, მუდმივი ნოუ ჰაუ
არაფრის შეცვლას არ ვფიქრობ
კარგი იქნებოდა დრესკოდის მოწესრიგება
.
უცნაურო საუბარს
გამართული მეტყველების
ამ ეტაპზე მხოლოდ ხელფასებია გადასახედი
არ მიფიქრია არასდროს

<p>ერთი კითხვისთვის დიდია ამიტომ სასურველია არ დასვა ასე, და სჯობს ცალკე-ცალკე იყოს. აკრძალვა: არ ვარ მომხრე აკრძალვის შეცვლა: გარკვეული მომსახურების სტანდარტს შევცვლიდი, მეტი თავისუფლება და ნაკლები ფორმალურობა ახალი: 1. სამუშაო გარემოს მრავალფეროვნება 2. ხშირი თავისუფალი შეხვედრები სამსახურის გარეთ 3. რაც შეეხება დრესკოს და ეტიკეტს ამ მხრივ ისედაც ზედმეტია რაღაცეები და არაფერს დავამატებ.</p>
ცენზურის
ნეპოტიზმს შევეწინააღმდეგებოდი
არ მიფიქრია თუმცა თუ მომეცემა საშუალება აუცილებლად ვიმუშავებ ამ პროექტზე
არვიცი რას შევცვლიდი არ დავფიქრებულვარ, მაგრამ ერთი სურვილი კი მაქვს რომ საჯარო სექტორში დასაქმებულმა თითოეულმა პირმა, მომხმარებელს მოექცეს თავაზიანად, პატივისცემით
დავაწესებდი ინტენსიურ მონიტორინგს სტაფის მუშაობის ხარისხთან დაკავშირებით.
უპატივცემულობას აკრძალავდი და ყველას თანაბრათ მოვემსახურებოდი
თავაზიანობა მომხმარებელთან
მკაცრი დისციპლინის
ადამიანის უფლებების დაცვის
არ ვიცი
სამუშაოს დაწყების დროს შევხვლიდი.9 ნაცვლად 11 დავიწყებდი
სამსახურში დაგვიანების აკრძალვა და საჭირო ტანსაცმლით მოსვლა
აკრძალავდი რეზინის ლეჟვას საზოგადოებაში. სემოვიღებდი ეროვნული ტანსაცმლის ტარებას
აკრძალავდი ცოცხალ რიგს
ჩაცმაში შევიტანდი ცვლილებებს
როგორც ორგანიზაცია აუცილებლად ვკითხავდი თაბამშრომელს რას მიანიჭებდენ უპიირატესობას და იმის მიხედვით შევადგენდი წესებს
.
ჰიგიენური წესრიგის აუცილებლობის
.
მუდმივად ვცდებოდი სიახლეები შემექმნა ისეთი მექანიზმი მუშაობის რაც მოტივაციას აამაღლებდა თანამშრომლებში და უფრო მობილიზებულები იქნებოდნენ, რაც კლიენტთა/მომხმარებელთა კმაყოფილებასაც გამოიწვევდა.

ეტიკეტის დაცვა ვფიქრობ აუცილებელია, მაგრამ ტანისამოსით შეფასება ადამიანის ვფიქრობ არასწორია.
ამაზე არ მიფიქრია
დაგვიანებისთვის სახდელის უფრო გავამკაცრებდი
შევცვლიდი ბევრს და შევიმუშავებდი რაიმე გეგმას რომელიც საინტეტესო იქნებოდა ძირითადად ახალი თაობისთვის.
გააჩნია სფეროს, მაგ. საზღვაო დეპარტამენტში შემოვიღებდი კვირაში სამ დღეს ფორმის აუცილებელი ტარებისათვის.
Shabati kvira dasvenebis dget gamovaxadebdi.
ამ კონკრეტულ შემთხვევაში ვერ გიპასუხებთ, რადგან გააჩნია ორგანოს სადაც დასაქმდებით...
საჭიროებას ვერ ვხედავ
ჯერჯერობით არ მიფიქრია მაგ საკითხზე, როცა მაგ საფეხურს მივაღწევ აუცილებლად ვიფიქრებ , მაგრამ არამგონია ძალიან გავამკაცრო
საჯარო სამსახურში უნდა იყოს დაცული პროტოკოლი
B
დრესკოტს დავაწესებდი ყველა სამსახურში
ოფიციალურად კარგად გვაქვს გაწერილი, არაფერს შევცვლიდი, უბრალოდ აღსრულებას მეტად გავაკონტროლებდი
კარგი იქნებოდა ცოტა დრესკოდის დაწესება
რა თქმა უნდა, ანაზღაურებას , რომელიც მინიმალურია ჩვენს ქვეყანაში. ადამიანებს შრომა არ უფასდებათ საპირფონედ. ამას პირდაპირ სამართლიანობასთან მივყავართ.
არ ვიცი
სხვისი აზრის პატივისცემა, რიგითობის დაცვა
ქალების მიერ თამბაქოს მოხმარება საზოგადოებაში
არ ვიცი
F
უხეშობის
ავკრძალავდი მოკლე ტანსაცმეკს და მეტი არაფერი
არ მაქვს პასუხი
.
დავტოვებ ისე როგორც არის.
ბევრი რამის შეცვა შეიძლება, როცა მომეცემა ამის საშუალება აუცილებლად განვახორციელებ ცვლილებებს.

რადაცეებს შემოვიტანდი ახალს აუცულებლად
ვფიქრობ უფრო გავამკაცრებდი ქვევის სტანდარტებს და გავზრდიდი მათზე კონტროლს, თუმცა რა თქმა უნდა ამას გავაკეთებდი ისე რომ ამან არ მოახდინოს ერთგავრი "ზეწოლა" თანამშრონლებზე და არ შეაფერხოს მათი საქმიანობა
უფრო მეტად უნდა იყოს გათვაკისწინებული დასაქმებულების ინტერესები
საჭიროებისამებრ
დაგვიანების დროს
ქუჩაში ავკრძალავდი „გადაფურთხებას“ და სიგარეტის ნარჩსნების დაყრას რადგან გარე სივრცეა რომლითააც სარგებლობს ყველაა და უნდა იყოს დაცული ქვევის წესები
არა
ყველა ვინც ხალხს ემსახურება ვალდებული უნდა იყოს პატოვოსცემით მოექცეს და ელაპარაკოს
დრეს-კოდს შემოვიტანდი
დროის მენეჯმენტის კონტროლი
თანამშრომლებთან მოპყრობის ახალ სტანდარტებს დავამყარებდი

თქვენი რჩევები აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით
გასათვალისწინებელია ყოველი ადამიანის აზრი
რჩვა ის, რომ დრესკოდი საჭიროა ნებისმიერ სამაახურში
..
გირჩევთ, რომ თქვენც დაიცვათ პროტოკოლისა და ეტიკეტის წესები..
საინტერესო კითხვებია და ამ საკითხებთან დაკავშირებული პრობლემების მოგვარება და გაუმჯობესება კარგი იქნება.
კარგი იქნება თუ სამომავლოდ გაკონტროლდება ეს საკითხი...

ბ

ჩაცმის სტილი ერთ-ერთი უმთავრესი საზრუნავია თანამედროვე ეპოქაში და შესაბამისად ნებისმიერ საჯარო თუ კერძო დაწესებულებაში ცალსახად მაინც აუცილებელია დრესკოდის არსებობა

ar var kompetenturi agnishnul sakitxtan dakavshirebit

რაც უფრო კარგად იქნება პროტოკოლი და ქცევის ეტიკეტი დაცული მით უკეთესად წარიმართება ყველა ადამიანის უფროსის თუ უმცროსის მიმართ ურთიერთობა და ერთმანეთის დაფასება

წარმატებები 😊

???

არ გაძლავ რვევას

ყველაფერი შესანიშნავად არის

პასუხი არ მაქვს

უნდა იყოს წესრიგი და მაღალი პასუხისმგებლობის გრძნობა მაშინ იქნება ყველაფერი იდეალურად არანაირი

შესაბამისად უნდა გვეცვას სხვადასხვა დაწესებულებაში

პროტოკოლი უნდა იქნეს დაცული.

ყველა უნდა იცავდეს ეტიკეტის ნორმებს

განვითარება, სიახლე და ცვლილებები ყოველთვის მისასალმებელია

მეტი ყურადღება მიექცეს აღნიშნულ საკითხს... თქვენ კი წარმატებას გისურვებთ და მადლობა ამ საკითხით დაინტერესებისათვის.

კარგი კოთხეები იყო 🍷

ყველამ უნდა აკეთოს თავისი საქმე, მშენებელმა უნდა ააშენოს და პური მეპურემ უნდა გამოაცხოს.

მთავარია ეტიკეტის და პროტოკოლის განსაზღვრა მოხდეს კომპეტენტური პირის მიერ დანარჩენს საქმის სპეციფიკა განსაზღვრავს

არ მაქვს

ვერაფერს გეტყვით

.
რჩევები არ მაქვს
ჩემი აზრით ეტიკეტისა და პროტოკოლის დაცვა აუცილებელია. დადებითი თვისებები ადამიანში ეს არის დიდი საჩუქარი უფლისაგან .
უკეთესი იქნება, ყველა დაწესებულებამ საქმიანობიდან გამომდინარე შეადგინონ პროტოკოლი და ეტიკეტი
უფრო მეტად უნდა მოხდეს დაკონკრეტება და განსაზღვრა პროტოკოლის.
საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლება და ხარისხიანი განათლება.
თანამშრომელი არ უნდა დაიჩაგროს. სამუსაო გრაფიკი უნდა იყოს 8 საათიანი დაა ხელფასი მაქსიმალური დ აარა მინიმალურზე ნაკლები.. თანამშრომელი ნიშნავს თანაბრად მომუშავეს.
კარგი იქნება თუ ზემოთ ჩამოთვლილი პუნქტები ძალაში შევაა და განხორციელდება კიდევ.
ვეთანხმები
ყველა სფეროს წარმომადგენელმა, არ აქვს მნიშვნელობა კონტროლდება თუ არა რამდენად იცავენ ეტიკეტით დაწესებულ ნორმებს, მაქსიმალურად უნდა ეცადონ დაიცვან ეტიკეტი
ბოლო კითხვაში შესაძლებელია რამდენიმე საკითხის კიდევ დამატება და ჩაშლა, ასევე, ორზე მეტი მონიშვნის გაკეთებაც. ასევე კარგი იქნებოდა ასე მაგალითად ვინც მუშაობდა მათთვის არ გაიხსნებოდა დაუსაქმებელის გრაფები და ვინც არ მუშაობს პირიქით.
უფრო კონკრეტული კითხვები, საინტერესოდ დალაგებული ბევრად კარგია.
თუმცა კარგი იყო. წარმატებები.
არ მაქვს

ყველა სამსახურში დაცული უნდა იყოს , პროტოკოლიც, ეტიკეტიც და დრესკოდიც.. და ვფიქრობ რომ ეს სავალდებულო უნდა იყოს. . ბევრ სამსახურში საერთო ვერ აღვიქვამ ვინ პერსონალია და ვინ უბრალოდ მომხმარებელი ...



წესები ეტიკეტი სტილი ნორმის ფარგლებში აუცილებელიცა

მეტი განათლება

არის ძალიან მნიშვნელოვანი თემა და ვისურვებდი ყველა დაწესებულებამ დაიცვას ეს წესები ქვეყნის წესებისა სტანდარტების შემოღებისას გავითვალისწინებდი ეროვნულ ტრადიციებს

თავს შევიკავებ

უნდა გამოვიყურებიდეთ დროისა და ადგილის შესაბამისად!

ვფიქრობ საინტერესო კითხვარი გამოვიდა, რითაც შესაძლებელი იქნე გავარკვიოთ რამდენად იმფორმირებული არის საზოგადოება აღნიშნულ საკითხზე, თუნდაც დასაქმებული. იმფორმაციის შეჯამების შემდგომ კი შეძლებისდაგვარად საზოგადოების მობილიზება და მათი იმფორმირება ამ საკითხით ანდა გაღრმავება.

ვიყოთ პროფესიონალები და პასუხისმგებლობა გვქონდეს უმაღლეს დონეზე,ნებისმიერ საქმეში,ნებისმიერ ურთიერთობებში.

მთავარია,იყო ნორმალური ადამიანი,იქცეოდე სწორად ყველგან და ყველასთან,თორემ მარტო დაწერილი წესები ვერ გაქცევს ჩამოყალიბებულ ადამიანად

Momxre var yvela rcheva iyos scorad shercheuli.

უკეთესი იქნება საზოგადოების ცნობიერების მეტად ამაღლება ამ საკითხზე-ც!

პირველ რიგში ზრდილობა დაიცავით , და ზევიდან არ უყუროთ თანამშრომლებს რადგან უფროსი ხართ , არც ბევრი სიმკაცრეა საჭირო !

V

წარმატებები

ვფიქრობ, პროტოკოლისა და ეტიკეტის არსებობა და დაცვა ჯანსაღი საზოგადოების ჩამოყალიბებას მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს, სამსახურში კი ჰარმონიულ სამუშაო გარემოს შექმნის და ბევრი კლიენტი იქნება კმაყოფილი მომსახურებით.

საინტერესო გამოკითხვაა

0

F

არ მაქვს პასუხ

მალიან საინტერესო საკითხია

..

მეტი კომინიკაცია, მეტი დისციპლინა

კარგი
ალბათ დრეს-კოდის არსებობა მნიშვნელოვანია
გავუფრთხილდეთ უნდა თანამშრომლებს

გამოყენებული ლიტერატურა

<http://www.businesspost.ge/geo/page/interview/2762>.

<https://www.thebalancecareers.com/dress-code-1918098>.

Rivett, R. (2018). *Diplomatic protocol: Etiquette, statecraft and trust*. Whittles Publishing Ltd.

აღაპიშვილი, ი., & ცოცხალიშვილი, თ. (2015). *ეთიკა და ქცევის ზოგადი წესები საჯარო სამსახურში*. თბილისი: გამომცემლობა "GIZ".

ბრძანებულება, ს. პ. (2001 წლის 27 სექტემბერი).

<https://www.matsne.gov.ge/ka/document/view/115264?publication=0>.

კუბლაშვილი, გ., თუხარელი, ნ., & ლორია, გ. (2018). *დიპლომატიური პროტოკოლი და ეტიკეტი*. თბილისი: გამომცემლობა "შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი".

პარლამენტი, ს. (2015 წლის 11 ნოემბერი). *საქართველოს კანონი საჯარო სამსახურის შესახებ*. მოპოვებული <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/3031098?publication=35>.-დან

საბიაშვილი, კ. (2015). *საქართველოს სახელმწიფო მართვისა და დიპლომატიური სამსახურის ურთიერთკავშირი და ურთიერთგანპირობებულობა თანამედროვე ეტაჟზე*. თბილისი: სადისერტაციო ნაშრომი.

ქიქავა, გ. (2019). *ფსიქოლოგიის, ეთიკის და ეტიკეტის გავლენა ბიზნესის წარმატებაზე*. ხიჭაური: სამაგისტრო ნაშრომი.

ჩაჩანიძე, გ., & ნანობაშვილი, ქ. (2009). *ბიზნეს კომუნიკაცია*. თბილისი: გამომცემლობა "ტექნიკური უნივერსიტეტი".

ჭიპაშვილი, პ. (2007). *დიპლომატია*. თბილისი: გამომცემლობა "ინოვაცია-პლიუსი".

ხინაძე, ლ. (2018). *საერთაშორისო ბიზნესის კომუნიკაციები*. თბილისი: გამომცემლობა "უნივერსალი".