



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД



Docendo discimus
ДИПЛОМАТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

ЯНУАРИ, 2021



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД



Docendo discimus
ДИПЛОМАТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

УЧЕБНО ПОМАГАЛО

Биляна Дечева
Марина Владимирова
Мария Петкова

Помагалото по „Протокол и етикет“ се издава в изпълнение на проект № BG05SFOP001-2.015-0002-C01/22.04.2020 г. с наименование „Провеждане на обучения на служители от централната администрация“ по Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ), приоритетна ос 2 „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ (ПО2), процедура „Обучения за служителите в администрацията, организирани от Дипломатическия институт към министъра на външните работи и Националното сдружение на общините в Република България“, код на процедурата BG05SFOP001-2.015, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение.....	7
I. Формиране на първо впечатление и неговите елементи.....	12
1. Представяне.....	12
2. Вербална комуникация.....	14
3. Асертивна комуникация.....	15
4. Невербална комуникация.....	17
5. Визитни картички.....	22
6. Облекло.....	30
II. Старшинство.....	47
1. Старшинство на дипломатическия корпус.....	48
2. Старшинство на консулския корпус.....	49
3. Старшинство на българските официални лица.....	51
III. Знаме, герб и химн и правила за тяхната употреба.....	54
1. Национално знаме.....	54
2. Разполагане на знамената.....	54
3. Герб и химн.....	57
IV. Организиране на посещения.....	59
1. Държавно посещение.....	59
2. Официално посещение.....	60
3. Работно посещение.....	66
4. Официални снимки.....	66
5. Покани.....	67
6. Титли и форми на обръщение.....	74
V. Официални събития (приеми, обеда, вечери).....	77
1. Пристигане на гостите.....	77
2. Различни формати и часове на протоколни събития.....	78
3. Почетните места.....	83
4. Табелки с имената на гостите.....	85
5. Отпечатано меню.....	86
6. План на местата на масата.....	87
7. Превоз.....	93
8. Неканени гости.....	93
9. Подреждане на масата.....	94
VI. Гости и домакини.....	100
1. Как да бъдем добри гости.....	100
2. Как да бъдем добри домакини.....	102
3. Избор на меню.....	104

4. Кетъринг	107
5. Хранителни ограничения	108
VII. Тостове, приветствени слова и благодарности.....	110
VIII. Цвета.....	112
IX. Подаръци	115
X. Етикет в онлайн пространството	117
1. Когато сте в ролята на говорител.....	118
2. Когато сте в ролята на участник и/или слушател	120
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЕ	122
Приложение:	
<i>Кратки протоколни портрети</i>	<i>124</i>
<i>Австралия</i>	<i>124</i>
<i>Австрия.....</i>	<i>127</i>
<i>Азербайджан</i>	<i>130</i>
<i>Албания.....</i>	<i>134</i>
<i>Аржентина</i>	<i>138</i>
<i>Белгия.....</i>	<i>141</i>
<i>Босна и Херцеговина.....</i>	<i>143</i>
<i>Бразилия.....</i>	<i>147</i>
<i>Великобритания.....</i>	<i>150</i>
<i>Виетнам.....</i>	<i>153</i>
<i>Германия.....</i>	<i>155</i>
<i>Гърция</i>	<i>158</i>
<i>Дания</i>	<i>160</i>
<i>Египет.....</i>	<i>162</i>
<i>Израел</i>	<i>164</i>
<i>Индия</i>	<i>167</i>
<i>Индонезия</i>	<i>169</i>
<i>Ирландия</i>	<i>172</i>
<i>Испания</i>	<i>174</i>
<i>Италия</i>	<i>176</i>
<i>Канада</i>	<i>179</i>
<i>Китай</i>	<i>181</i>
<i>Колумбия.....</i>	<i>185</i>
<i>Мексико</i>	<i>189</i>
<i>Нидерландия</i>	<i>192</i>
<i>Нова Зеландия</i>	<i>194</i>
<i>Норвегия.....</i>	<i>196</i>
<i>Полша</i>	<i>198</i>

<i>Португалия</i>	200
<i>Република Северна Македония</i>	202
<i>Република Южна Африка</i>	204
<i>Румъния</i>	206
<i>Русия</i>	208
<i>Саудитска Арабия</i>	211
<i>Съединени Американски Щати</i>	214
<i>Сърбия</i>	218
<i>Турция</i>	221
<i>Украйна</i>	224
<i>Унгария</i>	226
<i>Финландия</i>	228
<i>Франция</i>	230
<i>Чешка Република</i>	233
<i>Чили</i>	235
<i>Швейцария</i>	238
<i>Швеция</i>	240
<i>Южна Корея</i>	243
<i>Япония</i>	246
 XI. Библиография	 251
 XII. Източници	 253
 XII. Информация за авторите	 254

Въведение

Дипломацията е деликатно изкуство, което изисква дисциплина, съобразителност, внимание към другите и познаване на кодекса на поведение, наречен „протокол“.

За да съществува, всяка организация или общество се нуждае от правила за добри обноси и цивилизован диалог. Това важи и за отношенията между държавите. Необходимо е общуването между официалните им представители да се осъществява според универсално приети норми и предвидима организация. Именно това наричаме „дипломатически протокол“.

За да могат спокойно да изпълняват функциите си в необичайни или понякога дори враждебни условия, посланиците и другите дипломати се нуждаят от сигурност. Това е едно от най-старите правила на международното право. Белег на цивилизованост е, когато племената, общностите, градовете, а днес и държавите – търсят конструктивен диалог помежду си, а не се стремят да завладеват и властват. Докато преносителят на съобщението, пратеникът на държавата, парламентърът, не може да пътува сигурно и да се чувства в безопасност, докато не може да говори свободно, не е възможно да се постигне никаква друга договореност. В цивилизованото общество за силата на една държава се съди не толкова по големината на територията или мощта на армията ѝ, а по способността ѝ да гарантира възможността за диалог.

Но за да има цивилизована комуникация между държавите, трябва да е налице цивилизовано общуване между индивидите. Културата на общуване, добрите маниери спомагат при всяко взаимодействие между хората. Този набор от общоприети социални норми и правила наричаме „етикет“.

Етикетът се променя с времето и отразява най-добрите практики, които съблюдават хората в определена епоха. Наръчници по етикет съществуват от древността, но в историята на цивилизования свят периодът между 16. и 19. век в Европа се смята за най-наситен откъм книги с правила за добро поведение. Това

не са просто съвети как да избягваме неудобни ситуации, а задълбочени напътствия за морално поведение, писани от водещите мислители на епохата. През 1530 г. Еразъм Ротердамски – мислител, философ, хуманист, теолог и филолог, един от основателите на модерността, пише трактата *De civilitate morum puerilium* („За учтивостта в обноските на детето“), който ни дава представа за нравите от онази епоха. Съветите в този наричник по етикет, писан за децата на благородниците, изглеждат невероятни и дори шокиращи за съвременния читател. Не друг, а Еразъм съветва: „Не се секнете в ръката, с която гържите месото“, „Не плюйте на масата“, „Не си духайте носа в покривката, в ръката, в ръкава или в шапката си“, „Не се нахвърляйте като прасе върху храната, не мляскайте и не сърбайте“, „Не поставяйте обратно в чинията нещо, което вече е било в устата ви“, и т.н.

Промяната се състои в това, че средновековната концепция за обноски, наречена „куртоазия“, поради това че се практикува от благородници в кралския двор, се замества от термина *civility*, който обхваща поведението в много по-широк смисъл от обноски на маса. Седемте части на книгата обхващат позиционирането на тялото, изражението на лицето, облеклото, поведението в църква, обноски на маса, воденето на разговор, както и поведението по време на игра и в спалнята. Интересен факт е, че хората започват да следват тези правила все повече, защото те са очертавали цивилизованото поведение. Широкото им възприемане отнема около 3 века.

В процеса на цивилизоване изискванията към поведението на индивидите от децентрализираните общества през Средновековието, всяко със собствен властел и йерархична система, се променят съществено при създаването на модерната държава. Тъй като се налага все по-голям брой хора да съобразяват поведението си с това на другите, системата на поведение трябва да се регулира много по-стриктно и подробно, така че всяко човешко действие да изпълнява социални функции. В Средните векове емоциите са били изразявани открито и бурно – радост, мъка, гняв, страх, дори удоволствие от измъчването и убиването на враговете. Постепенно към индивидите се отправят нови изисквания: да

култивират въздържаност, да изоставят първичната си инстинктивна природа и да се отнасят внимателно към околните. Тези изисквания за рафиниране на поведението, самоконтрол и усет за чувствата на другия е трябвало да бъдат усвоени, придобити и именно затова ги наричаме „втора природа“. Идеята за добро поведение е модерна концепция, развита в Европа в рамките на съвременната ѝ история¹.

През 17 век маниерите във Франция станали обект и на политиката. Крал Луи XIV, който събрал благородниците да живеят под един покрив във Версай, създал нещо като „училище“ за добро поведение². Придворните били наблюдавани от краля дали спазват правилата, и тяхното позициониране в двора зависело от уменията им в тази област. Тези, чиито обноси били достатъчно добри и съответно имали одобрението на краля, били допускани близо до него и по този начин започнало да се вижда на практика началото на днешната представа за старшинство. Тъй като всички благородници живеели заедно, те постоянно се наблюдавали един друг дали спазват правилата и това направило налагането им неизбежно. Доброто поведение се превърнало в начин на уважение към другите, защото, държейки се по правилния начин, никога не причинявал неудобство на околните.

Друг любопитен детайл, свързан с живота във Версай, може да се свърже с постепенното зараждане на кавалерството от страна на мъжете към жените. За придвижване в градините често е била необходима физическа сила за преминаване през горските територии и за това се е разчитало на мъжете – да правят път и съответно да съдействат на дамите за тяхното движение. Постепенно дамите започнали да разчитат на мъжете да им дават път и да им помагат дори и извън горските терени.

Със забогатяването на буржоазията и с нарастване на нейната обществена роля нейните представители също пожелали да познават правилата за добро поведение. Така започнало писането

1 *The Better Angels of Our Nature: Why Violence Has Declined*, Steven Pinker, Penguin Books; Reprint edition (September 25, 2012)

2 *Le protocole ou la mise en forme de l'ordre politique*, sous la direction de Yves Deloye, Claudine Haroche et Olivier Ihl, l'Harmattan, Février 2013

на книги с общи правила за добри маниери и през 1672 г. Антоан дьо Куртен написва „Нов код за поведение, който се практикува във Франция сред благородните хора“.

На италианската ренесансова школа чрез „Книга за добри маниери“ на Балдасаре Кастилионе, публикувана две години преди трактата на Еразъм Ротердамски, дължим първите стъпки в стриктните правила за маниери на масата. Правят впечатление следните препоръки, валидни и днес – на масата се стои с изправени рамене, не се слагат лакти на масата и се стремим да изглеждаме спокойни и естествени. Има стриктни препоръки за начина на държане и използване на приборите, както и кой прибор се ползва с различни храни – маслините се взимат с лъжица и никога с вилница, лешниците се ядат с пръсти, сиренето се сервира с нож, млечните продукти се взимат с лъжица, дори и да са достатъчно твърди за употреба с вилница, докато се храним, трябва да водим разговори със съседите си, но никога с пълна уста.

Етикетът и добрите обноски се променят с времето или имат специфики в различните култури, но принципите в основата им са едни и същи – внимание и уважение към другия, мисъл за другия. Етикетът, този код на поведение, улесняващ ежедневието ни общуване, е част от протоколния език, с който участваме в комуникацията. Протоколът и етикетът са въпрос на вкус и мяра – не са набор от формални предписания, а задължение за осмисляне и преценка на цялостното ни присъствие. Думи, жестове, облекло, хранене трябва да съответстват на идеята за добро поведение в обществото, за шлифовани маниери.

Дипломатическият протокол, който е част от общия въпрос за протокола и включва в себе си всички аспекти на етикета, решава въпроси на комуникацията между държави, а не между индивиди. Дипломатическият протокол е професионална работа. И докато в други ситуации представляваме единствено себе си и въпросът какво впечатление оставаме у другите, засяга само нас, тук става дума за интересите на държавата и грешките, които могат да се допуснат, водят до по-сериозни последици.

Добрите протоколни практики са първият признак за добро

управление на една институция или държава, инвестирала в развитието на служителите си или на гражданите си, спазващи законите на общото живеене и правовия рег. Протоколът е символичен език и познаването на основните елементи на граматиката и лексиката му е необходимо за правилното общуване и доброто впечатление, което остава.

Целта на настоящото помагало е да даде представа за основните правила на етикета и протокола. Тази базова информация отговаря на въпроси, които възникват в общуването ни най-вече в служебен аспект – как да се представяме, как да отправяме и приемаме покани, как да организираме официални събития и да разпределяме правилно официалните гости, как да организираме посещения на различни нива и т.н., за да станат етикетът и протоколът естествен начин на поведение в различни професионални ситуации.

Основната част от описаните правила и предложените примери са универсални, което означава, че се тълкуват по един и същ начин във всяка точка по света. Все пак трябва да се има предвид, че главният акцент в това помагало е поставен върху европейската практика. При всяка друга протоколна ситуация, в която участват представители на страни с различна културна традиция, е необходимо да се проучат правилата на протокола, характерни за тази традиция. В европейските страни нормите в сферата на протокола са много сходни въпреки наличието на известни специфики в държави с монархическа форма на управление.

Помагалото по „Протокол и етикет“ се издава в изпълнение на проект № BG05SFOP001-2.015-0002-C01/22.04.2020 г. с наименование „Провеждане на обучения на служители от централната администрация“ по Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ), приоритетна ос 2 „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ (ПО2), процедура „Обучения за служителите в администрацията, организирани от Дипломатическия институт към министъра на външните работи и Националното сдружение на общините в Република България“, код на процедурата BG05SFOP001-2.015, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

I. Формиране на първо впечатление и неговите елементи

1. Представяне

Представянето е основно социално умение и се подчинява на правила, следващи положението в обществото (ранг, старшинство), възрастта и пола.

Когато не сме в служебна ситуация, правилото е, че мъжете следва да бъдат представяни на жените, по-младите – на по-възрастните, хората с по-нисък ранг/титла – на хората с по-висок. Изключението за дамите е, когато са представяни на монарх, гържавен глава, хора с благородническа титла, религиозни лица, известни личности (академици, писатели, хора на изкуството). В тези случаи името на „по-важния“ човек се назовава първо и представянето гласи: „Господин Президент, позволете да Ви представя госпожа (име и фамилия)?“.

В работна среда предимство се дава винаги на ранга/общественото положение, после идва възрастта и накрая полът. Например: на висшестоящия представяте по-низшестоящия: „Господин посланик, това е служителят (име и фамилия)“. При двама души с еднакъв ранг или обществено положение, представяте по-младия на по-възрастния или, ако са от различен пол, мъжа на жената.

Когато представяте някого, произнасяйте ясно името и фамилията му с учтивото обръщение „господин/госпожа“ (или с титлата, ако има такава), както и с длъжността му. (В делова среда правилното обръщение към всички дами, независимо дали са омъжени, е „госпожо“, а не „госпожице“.)

Добре би било да добавите кратка информация за лицата, които запознавате: например „Х работи в...“ или „У тъкмо се върна от...“, „Познаваме се от университета“, по този начин правите уточнение, което евентуално да им даде тема за разговор. С хора, които не познавате добре, избягвайте разговори за пари, болести, смърт, религия и политика. Последните две сфери са трудни за

отбягване, но изчакайте да опознаете някого, преди да станете по-смели при подбора на теми. Твърде личните въпроси също не са подходящи за начало на познанство, въпреки че това зависи и от държавата, с чийто представител общувате. (За редица държави от Азия например въпроси за възраст, семейно положение и деца позволяват на питащия да ви разположи в обществената йерархия и за него това не са въпроси, с които иска да навлезе в личното ви пространство.) Когато разказвате нещо от област, в която сте специалисти, не изхождайте от предположението, че всички имат същите интереси и знания като вас. Бъдете ясни, обяснявайте и не изразявайте явно учудването си, ако някой не знае нещо, което вие смятате за очевидно. Демонстрирането на превъзходство е отблъскващо и вместо да впечатлите, ще изглеждате неуверени. Социалното общуване не е състезание.

Представянето в делова среда обикновено е придружено от ръкуване и много по-рядко от целуване на ръка, целувка по бузата, прегръдка и пр. (от значение е да се отчитат традициите на страната, в която се намирате). Човекът на по-висока позиция пръв подава ръка при среща. Когато мъж поздравява жена (или по-възрастен мъж), изчаква тя (или той) да му подаде ръка. Винаги се ръкувайте с дясната ръка, дори да си служите обикновено с лявата. Не задържайте твърде дълго и не раздрусвайте прекалено силно подадената ръка. Вълото, отпуснато ръкостискане или ръкуването с влажна длан не прави добро впечатление. В европейската традиция зрителният контакт е важен, затова гледайте човека в очите и се усмихвайте. При среща с представители на друга култура се подгответе предварително за съответните практики и традиции, а ако сте гости, наблюдавайте какво прави вашият домакин и се стремете да го следвате.

Понякога при липса на някого, който да ви представи, се налага да проявите самоинициатива и да се представите сами. Това е нарушение на етикета, но е допустимо в изключително важни случаи. Извинете се, съобщете имената си и в случай че ситуацията е служебна, добавете длъжността и местоработата си. Ако гадете визитната си картичка на някого с по-висок ранг от

вашия, той има право да прецени дали да върне жеста и на свой ред да ви даде визитка. Но вие не бива да искате визитка, защото поемате риск да получите отказ.

Ако нямате в момента визитни картички и получите от хората, с които се срещате, извинете се и изпратете вашите координати по електронна поща в рамките на деня след срещата или непосредствено след завръщането си в страната.

2. Вербална комуникация

Не забравяйте, че важна роля за впечатлението, което правите, играят граматиката, изборът на изразни средства и произношението. Когато един от тези елементи се отклонява от езиковата норма, това не остава незабелязано. Стремете се към богатство и обработеност на изразните средства и избягвайте сферата на просторечието.

Най-често срещаните грешки са: неправилни ударения (сегна̀х, гледàх, писа̀х в.м. сèднах, глèдах, пìсах); употребата на ме-окончанието (западни говори, мекане) в 1 л. мн.ч. при глаголите от първо и второ спрежение в сегашно време (върнемЕ, говоримЕ и пишемЕ), неспазване на правилото за променливото „я“ (голями, бяли в.м. правилните форми – големи, бели). Забележете, че думите „влеза“, „влезат“ и „влезна“, „влезнат“ са не книжовни – правилно е *вляза, влязат*; грешна употреба на броината форма на съществителните от мъжки род („колко камиони и колко войника“ в.м. правилното „колко камиона и колко войници“).

Книжовният език е задължителен за официалното общуване във всички обществени сфери. Особено в държавната администрация и масовата комуникация (печат, радио, телевизия) е прието да се спазва книжовната норма, която е кодифицирана, т.е. описана под формата на правила в граматиките и в различните видове речници (правописни, правоговорни, тълковни и пр.). Когато не сте сигурни, не се колебайте да се обръщате към Службата за езикови справки и консултации при Института за български език към БАН, която предоставя на граждани, институции, орга-

низации, меди и др. компетентна информация по всички въпроси, свързани с българския език³.

3. Асертивна комуникация

Думата „асертивен“ означава да бъдете решителен, самоуверен и самоосъзнат. Изграждането на тези комуникационни умения изисква упорита работа. Асертивността означава да имате собствено мнение. Това означава, че не винаги ще се съгласявате с други хора. Ако не сте съгласни с някого за нещо, обяснете го.

а) Характеристики на асертивната комуникация

Човек, който комуникира асертивно:

- знае как да слуша активно;
- говори директно;
- изразява нуждите и емоциите си;
- изразява конструктивна критика;
- прави комплименти и хвали другите;
- поема отговорност за думите и делата си;
- извинява се, когато е необходимо;
- може да контролира негативните си емоции;
- гледа събеседника си в очите;
- преценява тона на гласа и отношението си според ситуацията.

Начинът, по който комуникирате вербално, трябва да бъде пряк, приятелски и спокоен. При невербалното общуване можете да приложите похвати от асертивната комуникация или с други думи да изградите асертивен език на тялото. Това означава, че стоите изправени, спокойни и отворени към събеседника си. Трябва да установите зрителен контакт, изражението на лицето ви трябва да показва интерес и желание за участие в разговора.

б) Критика

3 http://ibl.bas.bg/ezikovi_spravki/

- Отправяне на критика

При отправянето на критика не забравяйте да се отнесете с другите така, както искате те да се отнасят към вас. Ако искате да отправите критика, опитайте се да не съдите събеседника си прекалено строго, бъдете конкретни, не отлагайте, положете усилия върху собствения си вербален и невербален език.

Според експерти следните фрази могат да ви помогнат при структурирането на изречението ви:

- Знам, че е трудно за теб, но...;
- Може да не осъзнаваш, но...;
- Може да си изненадан/а, но...

Критикувайте само поведението, което човекът може да промени.

- Получаване на критика

Умението да приемате критика е също толкова важно, колкото и да можете да отправите такава. Обърнете внимание на това дали поведението ви, което е обект на критика, се повтаря достатъчно често, подходете рационално, а не емоционално при анализирането на ситуацията. Не забравяйте да анализирате ситуацията, преди да предприемете нещо.

- Аз изявления

Тези изявления могат да бъдат отправени по отношение на:

1. описание на поведението;
2. интерпретация и обяснение;
3. чувства;
4. нужди и желания;
5. бъдещи действия.

Например:

- Забелязах, че не ми говорите;
- Усещам гняв, идващ от теб;
- Объркан съм, защото не знам защо;
- Искам да поговорим;
- Ще ти се обадя по-късно.

Формула за твърдението Аз:

- Когато _____ (описание на поведението)
- Усещам _____
- Защото _____ (описание на поведение, което ви притеснява)
- Бих желал също _____ (търсения ефект).

Ето и пример: „Чувствам се пренебрегната, когато не ми се обаждаш, след като си обещал, че ще се обадиш. Искане ми се да спазваш обещанията си и да ми се обаждаш“.

„Аз твърденията“ ви позволяват да изразите себе си директно.

4. Невербална комуникация

Преценката от пръв поглед (която се формира в първите 3 до 6 секунди от запознанство с нов човек) понякога е решаваща за това дали помежду ни ще се породят симпатии и доверие, или точно обратното.

Хората общуват не само с думи, но и с облекло, жестове, интонация. Изследванията показват, че съвсем малка част от това, което казваме при запознанство, всъщност има значение за впечатлението, което правим. Всичко останало, по което преценяваме хората, се концентрира върху външни фактори – интонацията, с която говорим, граматически правилния изказ и подбор на думи, начин на обличане, стойка, походка, аромати⁴.

Този специфичен вид общуване (невербална комуникация, невербално поведение, език на тялото) изпраща и получава информация без думи и без използването на вербален език. Това включва използването на визуални знаци, като езика на тялото (кинесика), разстоянието (проксемика) и външния вид, глас (паралинг) и докосване (хаптика). Този вид комуникация може да включва хроники (използване на време) и окулесика (контакт с очите и действията на гледане, докато говорите и слушате, честота на погледите,

⁴ *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, Albert Mehrabian, Wadsworth Publishing Company (July 1972)

моделите на фиксиране, разширение на зеницата и скорост на мигане).

Невербалната комуникация допълва речевия изказ на комуникаторите. Тя подсказва онези неща, които вербалният контакт обикновено заличава или прикрива. Информацията, която се получава по този безмълвен начин, е винаги сигурна, защото се основава на компоненти, които човек трудно би могъл да промени. Контактът с очите и погледът са от голямо значение при комуникацията лице в лице. Чрез зрителния контакт се създава равновесие между съдържанието на съобщението, развитието на взаимоотношенията и самата комуникация. Гледането на събеседника в очите най-ясно изразява смисъла на изказа, издава чувствата на говорещия и се създава усещането, че активно се слуша и възприема подадената информация.

Познаването на най-често използваните жестове и техните значения е важно за всеки, за да не изпада в неловки ситуации и за да може да осъществява пълноценен контакт с хората, с които общува.

Често използвани жестове и тяхното значение:

Вирнатият палец

Значението на този широко разпространен жест може да се различава в зависимост от страната, в която се намирате. Във Великобритания, Австралия и Нова Зеландия значението е следното: когато палецът е по-отпуснат, а дланта не е свита в стегнат юмрук, той може да бъде използван от пътуващите на стоп или като знак за съгласие. Вторият вариант, когато пръстите са силно пристиснати, а палецът стърчи силно нагоре, тогава обиждате събеседника си. Не използвайте този знак в Гърция, там със сигурност ще направите лошо впечатление, тъй като вирнатият палец е изключително обиден.

Пръстенът или всичко е наред („ОК“)

Смята се, че този жест води началото си от 19. век, в САЩ, където първо се появява във вестниците – модата на абривиату-

рите. Значението му – всичко е наред/правилно. Според други теории, това е абривиатура на неправилно произнасяне на Knockout – нокаут или от името на Олг Киндерхук – американски президент от 18. век. Във Франция означава – нула, в Япония – пари, а в някои страни от Средиземноморието служи като обиген символ⁵.

Знак „V“

В Обединеното кралство при Уинстън Чърчил този знак е започнал да носи символното значение на победа **само когато глан-та е обърната навън**. Обърнатата към нас глан означава обига в Великобритания, Австралия и Нова Зеландия.

Това са само част от най-разпространените жестове. При възможност избягвайте използването на всякакви невербални, но смислово натоварени жестомимики, тъй като тяхното значение може да бъде различно в различните държави.

Чрез жестовете подсъзнателно ние показваме какво е реалното ни отношение по темата, по която говорим в момента. Овлавяването на тези послания не може да бъде постигнато напълно.

Барieri с ръце

Преградите, които поставяме, са резултат на нашия вътрешен дискомфорт. Чрез тях опитваме да се отдалечим, разграничим или предпазим от събеседника си. Това е реакция, която придобиваме още в детска възраст, за да се предпазим от опасност. С времето този инстинкт се проявява не само при физическа опасност, но и при емоционална несигурност. Барьерите, които подсъзнателно използваме, могат да бъдат обособени в 2 основни групи – частични и цялостни.

Частични барieri

Този тип „заклучване“ се характеризира с използването на една ръка, която докосва другата. Тези барieri подсказват въ-

⁵ Пийз Ал.и Гарнър Ал., *Езикът на тялото. Скритият смисъл на гумите, Сиела, 2000 г.*

трешна несигурност и често пъти се проявяват не само като сключване на глан към рамо, лакът или китка, но могат да бъдат и завоалирани – докосване до ръкав, гървна, часовник или друг елемент от нашето облекло.

Цялостни бариери

Характерното при тях е скръстването на двете ръце пред гърдите, като разположението на гланите говорят за степента на емоционален дискомфорт. При обикновеното скръстване на ръцете степента на емоционален дискомфорт е на лице, а преминаването от отворени глани към юмруци може да подсказва за задълбочаване на несигурността и засилване на отбранителната позиция. Друга разновидност на свитите юмруци е „вкопчването“ на гланите над лактите и силното стискане. Вкопчването в скръстените ръце е сигнал за отрицателна нагласа на съответния човек. Прихващането на гланите една в друга в долната част на тялото също е сигнал за емоционалния дискомфорт, който индивидът се опитва да прикрие.

Съществуват жестове – бариери, които освен несигурност и дискомфорт, могат да подсказват и самоувереност. Такъв е жестът, при който, въпреки че ръцете са скръстени, а гланите прибрани плътно към тялото, палците сочат нагоре. В тази ситуация човекът най-вероятно изпитва нежелание или досада от случващото се, но чрез вирнатите палци показва на отсрещната страна своята висока самооценка.

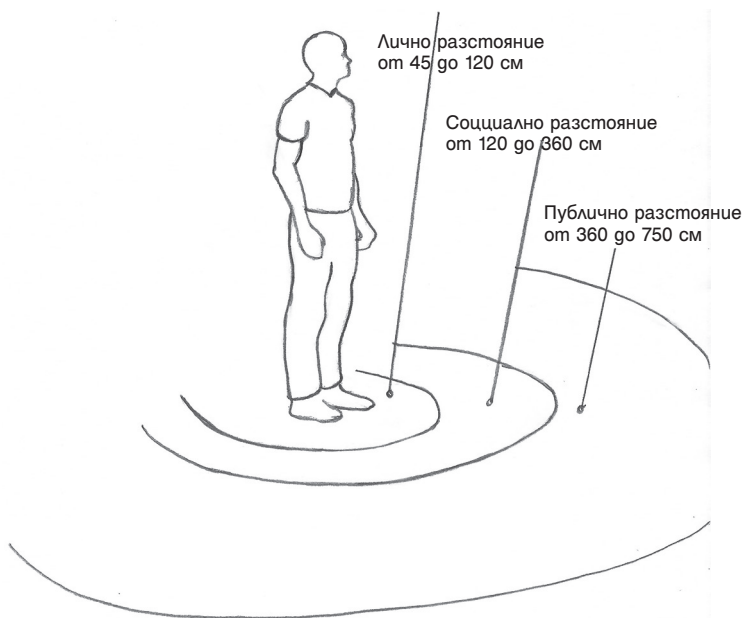
Подобно на бариерите с ръце заключването на краката е знак за несъгласие, напрегнатост и понякога враждебност. Не забравяйте, че бариери се създават, когато невербалните средства не съответстват на речевия изказ. Опитвайте се да потискате тези неволеви пози, за да предразположите по-бързо както себе си така и събеседника си.

Проксемика

Проксемиката е неразделна част от невербалната комуникация. Пространствената психология, както по-късно я нарича съз-

гателят ѝ Едуард Т. Хол, изследва пространствените нужди на човека. Според Хол съществуват 4 вида разстояние – интимно, лично, социално и публично. Всяко едно от тях той допълва с обособяването на близка и далечна зона.

- Интимно разстояние – близка зона – до 15 см и далечна зона – 15 – 45 см;
- Лично разстояние – близка зона – 45 – 75 см и далечна зона – 75 – 120 см;
- Социално разстояние – близка зона – 120 – 210 см и далечна зона – 210 – 360 см;
- Публично разстояние – близка зона – 360 – 750 см и далечна зона – над 750 см.



Автор: Полина Петкова

Тези отстояния са ориентировъчни и са валидни предимно за европейските разбирания. Не трябва да забравяте, че при всяка нация те могат да варират. Това е така поради различни социо-културни фактори, като най-естественият от тях е гъстотата на населението на дадена територия. Така народите, чиято лич-

на територия е по-малка, възприемат личното си разстояние за по-малко, и обратното, при по-малка гъстота на населението – личната зона се увеличава.

Окулесика

При зрителния контакт е важно да предаваме послание, което отговаря на това, което отправяме чрез речта си. Зрителните контакти не могат да бъдат изолирани сами по себе си, но в комуникацията е важно да следим за това събеседникът ни да се чувства комфортно, а не като на разпит и/или сякаш не сме заинтересовани от това, което казва. Така поглед, насочен:

- нагоре и наляво – активира лявото мозъчно полукълбо, често се възприема, че подадената информация след това е истина (лявото полукълбо отговаря за паметта и речта);
- нагоре и надясно – активира дясното мозъчно полукълбо, често се възприема, че подадената информация след това е лъжа (дясното полукълбо отговаря за креативността).

Разбира се, съществуват и други посоки, притварения и движения на очите, които са обект на изследване от невербалната психология. Както при бариерите с ръце, сигналите изпратени чрез зрителен контакт не бива да се разглеждат отделно, а като част от цялостната картина на невербалната комуникация.

5. Визитни картички

Визитните картички са част от представянето ни и впечатлението, което оставяме за себе си и институцията, която представляваме. Визитни картички се разменят лично при запознанство или се изпращат към различни съобщения (към цветя или подаръци, като неофициални покани за събирания, за изказване на благодарност или съболезнование, за поднасяне на поздравления по различни поводи и пр.).

Визитната картичка съдържа име, позиция, дипломатически ранг или звание, дирекция или отдел, адрес, телефон, факс и имейл

адрес. Във визитните картички не е прието да се използват префикси, т.е. г-н, г-жа или г-р Единствено военен ранг и „посланик“ се допуска да предхождат името.

Размяната на визитни картички е вид ритуал. Обърнете внимание как отсрещният човек представя своята визитка, и я приемете по същия начин – ако я подава с две ръце (обикновено се държат горните ъгли, а надписът е с лице към получателя, така че да може лесно да се прочете), и вие я поемете с две ръце. Учтивостта изисква да прочетете визитната картичка, преди да я приберете. Не разменяйте визитки на масата, например при официална вечеря, а намерете време да го направите преди или след това.

Кога се разменят визитни картички:

- когато се запознавате с някого;
- когато оставяте съобщение за някого (който отсъства от офиса си например);
- прикрепена към подарък или цветя.

Получените визитни картички може да използвате, за да създадете списък с контакти за изпращане на покани за събития.

Външният вид на визитните картички (шрифт, размер, език) зависи от местните традиции, общоприетите практики и предпочитанията на администрацията в съответната държава.

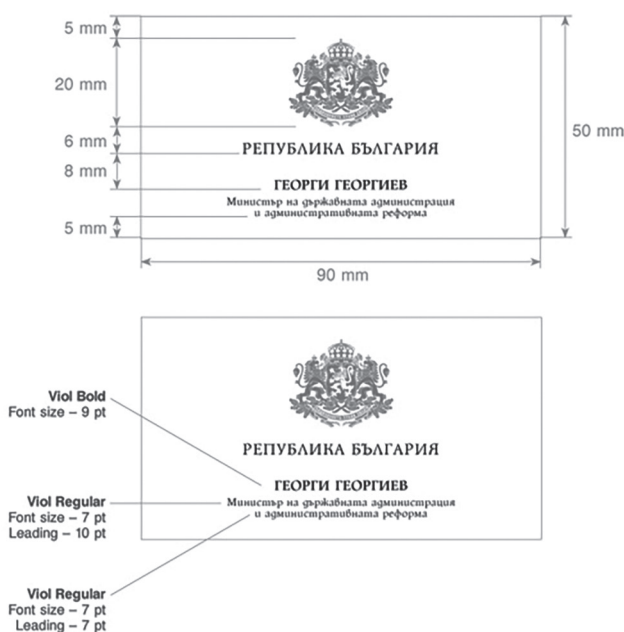
Използването на изображението на българския герб е кодифицирано в Постановление № 476 от 17 декември 1997 г. за одобряване на графичните и пластичните образци и за използване на изображението на герба на Република България (Обн. ДВ. бр.124 от 23 декември 1997 г., изм. ДВ. бр.70 от 19 юни 1998 г., изм. ДВ. бр. 85 от 24 юли 1998 г., изм. ДВ. бр. 83 от 18 октомври 2005 г., изм. ДВ. бр. 40 от 16 май 2006 г., изм. ДВ. бр. 43 от 9 юни 2009 г., изм. ДВ. бр. 58 от 30 юли 2010 г.).

За държавните служители в България съществуват препоръчителни изисквания към оформянето на визитните картички, които са онагледени в „Наръчника за институционална идентичност на българската държавна администрация“. Наръчникът е разработен в рамките на проект на МДААР „Създаване на модерна и

унифицирана визия на българската държавна администрация в контекста на членството на страната в Европейския съюз“, по Оперативна програма „Административен капацитет“.

Наръчникът съдържа практически насоки относно използването на институционалните символи, нормите за институционално поведение в държавната администрация, стандартите, свързани с печатните и комуникационните материали, както и интернет страниците на държавната администрация. Целта му е да служи като помагало за служителите на държавната администрация в тяхната всекидневна делова, административна и протоколна работа⁶.

5.1. Официална визитна картичка на министър



5.2. Делова визитна картичка на министър

Съдържа: герб на Република България, изобразен в едноцветно златисто с размер 35% (17 мм), релефно отпечатан със златно

⁶ <http://www.identity.egov.bg/wps/portal/>

фолио. Гербът е разположен централно, подравнен спрямо формата на визитната картичка на 7 мм от горния ѝ край. Придружен е от текста „РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ“.

Име и фамилия – изписани са с шрифт Viol, получер, с главни букви, 9 пункта.

Длъжност – изписана с Viol, редовни букви, 7 пункта.

Контакти: адрес, телефон, факс, електронна поща, адрес на интернет страница. Изписани с несерифен шрифт Helen, с редовни букви с размер 6,5 пункта, разположен на минимум 5 мм от долния край на визитната картичка.

Всички текстове са изписани в черно и са централно подравнени спрямо формата на визитната картичка.

При визитни картички на английски език изписването на населени места, улици, булеварди, площади и др. следва правилата за транслитерация.

Името на притежателя на визитката на латиница се изписва така, както е в документите му за самоличност.



5.3. Визитна картичка на заместник-министър



5.4. Визитни картички на дипломати и посланици



Визитна картичка на посланик



Визитна картичка на дипломат

5.5. Общи Визитни картички

Общите визитни картички се използват от служителите в министерства, държавни агенции, областни администрации, общински администрации, когато последните нямат собствен символ.

Съдържат: основна структурна форма на герба (това е лъвът на централния щит. Той е изобразен изправен, коронован, обърнат на ясна хералдическа страна), изобразена в размер 40% (12 мм), разположена в горния ляв ъгъл на визитната картичка на 5 мм от горния край и на 7 мм от левия. Графичният символ е придружен от текста „РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ“ и наименованието на институцията.

Име и фамилия – изписани са с шрифт Helen, получер, главни букви, 9 пункта.

Длъжност – изписана с Helen, редовни букви, 7 пункта.

Контакти: адрес, телефон, факс, електронна поща, адрес на интернет страница. Изписани с несерифен шрифт Helen, с редовни букви с размер 6,5 пункта. Всички текстове са изписани в черно и са подравнени вляво, позиционирани на 19 мм от левия край и на минимум 5 мм от долния.

Общите визитни картички се използват от служителите в министерства, държавни агенции, областни администрации, общински администрации, когато последните нямат собствен символ.

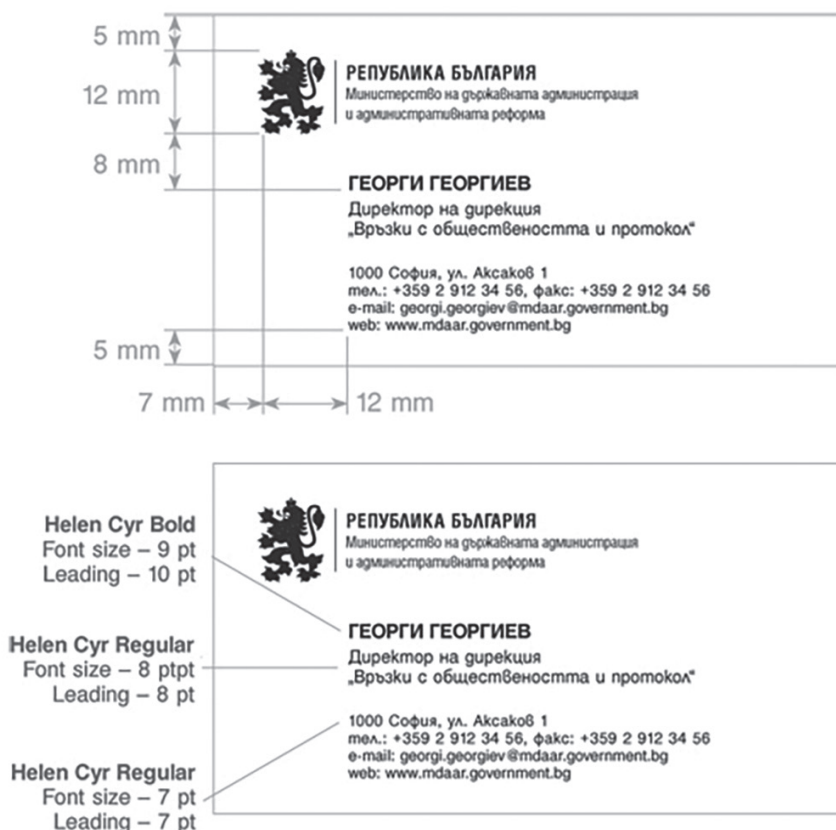
Съдържат: основна структурна форма на герба (това е лъвът на централния щит. Той е изобразен изправен, коронован, обърнат на ясна хералдическа страна), изобразена в размер 40% (12 мм), разположена в горния ляв ъгъл на визитната картичка на 5 мм от горния край и на 7 мм от левия. Графичният символ е придружен от текста „РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ“ и наименованието на институцията.

Име и фамилия – изписани са с шрифт Helen, получер, главни букви, 9 пункта.

Длъжност – изписана с Helen, редовни букви, 7 пункта.

Контакти: адрес, телефон, факс, електронна поща, адрес на интернет страница. Изписани с несерифен шрифт Helen, с редовни букви с размер 6,5 пункта, Всички текстове са изписани в черно и са подравнени вляво, позиционирани на 19 мм от левия край и на минимум 5 мм от долния.

5.6. Визитни картички – съчетаване с други символи



В случаите, когато администрацията разполага със собствен символ, той може да се изобрази върху визитните картички при спазване на следните правила:

- изобразен е в сивата гама;
- височината му е равна на височината на разделителя, съпровождащ основната структурна форма на герба;
- позициониран е в горния десен ъгъл на визитната картичка.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на външните работи
Дипломатически институт



ТАНЯ МИХАЙЛОВА

Директор

ул. „Ал. Жендов“ №2, София 1040
тел.: +359 2 807 64 40, моб.: +359 888 888 888
email: director.bdi@mfa.bg; <http://bdi.mfa.government.bg>

Визитните картички се печатат обикновено на езика на страната на пребиваване. Допустимо е визитната картичка да се отпечата на един от международните езици или на националния език от едната страна и на езика на страната на пребиваване от другата. Добре е да се съобразите и с традицията на гържавата, в която ще работите, още предварително, за да пристигнете с готови картички за създаване на контакти.

В дипломатическата практика изпращането на визитна картичка по конкретен повод⁷ е съпроводено с изписването върху нея (обикновено с молив, в долния ляв ъгъл) на следните абривиатури:

p.p. (pour présenter) – за заочно представяне;

p.f. (pour féliciter) – за поздравление по различни поводи;

p.f.N.a (pour féliciter Nouvel An) – за поздравление по случай Нова година, което е добре да се направи между 15 декември на текущата и 30 януари на новата година;

p.r. (pour remercier) – за благодарност;

p.c. (pour condoléance) – за съболезнования;

p.p.c. (pour prendre congé) – за сбогуване при окончателно отпътуване от страната;

p.m. (pour memento) – за напомняне;

n.b. (nota bene) – за насочване на вниманието към нещо важно.

В случай че решите да си изготвяте само едностранни визит-

⁷ Въпреки че доскоро се смяташе за недопустимо изпращането на визитна картичка при нежеловителни ситуации, вместо т.нар. Calling card, която е различна по форма и съдържание, все по-често визитните картички се използват като преносители на различни съобщения.

ни картички, имайте предвид, че незаеятата страна може да служи като място за изписване на послание. Това се вписва в трагацията, свързана с произхода на визитките, които са били използвани за уговаряне на визита и са се изпращали по пощата или са се предавали лично по време на среща. Поради това тези картички се смятат за своеобразен елемент от воденето на кореспонденция. Постепенно този вид употреба става по-маловажен спрямо основното предназначение на картичката, но все пак се използва в една формална дипломатическа и административна среда.

6. Облекло

Афоризмът на Оскар Уайлд „Само повърхностните хора не съдят по външния вид“ е бил валиден навремето, валиден е и днес. Облеклото и аксесоарите изпращат моментални послания към другите хора за вашия статус, професия и професионализъм, както и за работните ви навици и надеждността на институцията, която представлявате.

Всяка ситуация изисква специфичен начин на обличане или има свои правила за облеклото. Когато отивате на среща на високо равнище или на международна конференция, изберете по-официално облекло от това, което бихте носили на работни срещи или на вечерно събиране със семейството си. Класическият театър се подчинява на три правила: единство на време, място и действие. Елегантното облекло също се подчинява на три правила: според възрастта, според времето и според обстоятелствата. С оглед на това понякога въпросът какво да облечем, изглежда труден, но като цяло и за мъжете, и за жените важи следното:

1. Обличайте се елегантно. Отличителните черти на елегантния гардероб са умереност и ненавтрпачивост.

2. Обръщайте внимание на детайлите – уверете се, че панталонът ви е с правилната дължина, грехите са изгладени, обувките са лъснати, а цветовете в облеклото ви са подходящо съчетани.

3. Стил или мода? Изберете стила – това е качеството на разума и индивидуалността, изразени в действията и вкусовете

на човека. Модата е мимолетна, тя е нещо популярно само за даден момент и изисква твърде много усилия и средства.

В дипломатическия протокол и етикет облеклото е неразделна част от посланието, което изпращаме. Начинът на обличане изразява различни принадлежности – социална група, често икономически статут, социална роля, но може да придадем и характеристики на личността. Пример за това е военната униформа. Тя придава строг, спретнат и сериозен вид на човека, който я носи. Тази сериозност се придава в дипломатическата служба чрез строгите консервативни костюми. Облеклото отговаря преди всичко на целите ни, но и на очакванията на събеседниците ни.

6.1. За госпожата

Костюм: Когато избирате костюм, не се изкушавайте от смелите модни решения, а гледайте костюмът да ви стои добре и да се чувствате комфортно. Придържайте се към консервативни цветове и платове: най-подходящ е тъмносиният цвят, следван от черен и тъмносив. Тези цветове са подходящи за всякакви ситуации и са задължителни за вечерни събития. Костюмът в кафяв цвят е подходящ за дневни, неофициални формати и най-вече като извънградско облекло. Независимо от цвета платът на костюма е задължително матов (не лъскав или блестящ). Препоръчителната материя е вълна или памук. Може да е смесена със синтетични нишки, но избягвайте изцяло полиестерни платове, тъй като изкуствените тъкани „не дишат“, което означава, че държат по-студено или по-топло и създават условия за изпотяването и появата на силно неприятен мирис. За да имате красив силует на самото, джобовите му не бива да се пълнят с обемисти или тежки предмети. Също така, когато стоите прав, копчетата му трябва да се закопчават на следния принцип – при три копчета, закопчавате задължително средното, горното може да се закопчава понякога, а долното – никога; при две копчета, закопчавате задължително горното, а долното остава отворено; при едно копче, то

задължително се закопчава. По този начин силуетът ви изглежда делово и елегантно, без да е прекалено стегнат като в униформа. При сядане копчето или копчетата се разкопчават.

Какво трябва да се избягва: ярки цветове и гръзки десени, твърде тесни или прекалено широки костюми, които нарушават силуета.

Риза: Класическата риза е с изчистена кройка, едноцветна и без отличителни белези. Тя е задължителна, тъй като е цветна основа, благодарение на която грехата изглежда по-елегантно (най-официалната риза е бялата) или по-небрежно. Ризата може да бъде едноцветна, както и с дискретно райе или каре. Посоката и големината на райетата са определящи за това, колко е елегантна. Ярките райета и едрите карета са по-спортни и не са подходящи за офиса. Колкото по-семпло и ситно е райето/каре, толкова по-елегантна е ризата. Ризи с класическа и широка яка са подходящи за съчетаване с костюм и вратовръзка, докато яка с копчета придава по-спортен характер на ризата и е по-подходяща за носене без вратовръзка при ежедневна неформална употреба. Под самото ризата задължително е с дълги ръкави, които се подават под ръкавите на самото най-много два-три милиметра. Маншетите, които се обръщат, се закопчават с ръкавели или копчинени възли в зависимост от повода.

Какво трябва да се избягва: ризи с къс ръкав в служебна среда, съчетаване на риза с къс ръкав и вратовръзка, ярки или много тъмни цветове и едри натрапчиви десени.

Вратовръзка: Стилната вратовръзка е копринена, едноцветна или в дискретна шарка (например райе). Ширината на вратовръзката е съобразена с тази на ревера на самото: при по-широк ревер – по-широка вратовръзка, при по-тесен – по-тясна.

Ако харесвате папиюнки, носете ги внимателно и в зависимост от ситуацията. Освен ако не сте професор емеритус (поче-

тен професор) или известна публична личност, която е превърнала папионката в свой запазен знак, избягвайте я в работна среда или на срещи с по-консервативни партньори.

Какво трябва да се избягва: големи възли (например Уиндзор), прекалено къса или прекалено дълга вратовръзка (върхът на вратовръзката трябва да стига до тока на колана), вратовръзки с картинки (подкови, детелини, анимационни герои и пр.).

Вратовръзката води началото си от 17. век. По време на Тридесетгодишната война френският крал Луи XIII наел хърватски войници, които носели около врата шалчета като част от униформата си. Тези ранни вратовръзки, наред с функцията, която изпълнявали (да затягат яките на върхните дрехи), имали и декоративен ефект, който допаднал на краля дотолкова, че ги направил задължително допълнение на мъжкия костюм. В чест на хърватските войници Луи XIII нарекъл този аксесоар „крават“, като думата произлиза от „кроат“ (фр.), което означава хърватин. Хърватия и до днес е един от най-известните производители на вратовръзки (марката Croata).

Чорапи: В работна среда носете винаги тъмни чорапи. Цветът може да съответства на цвета на панталона. Чорапите трябва да са достатъчно дълги (почти до коляното), така че при сягане да не се оголва част от прасеца.

Какво трябва да се избягва: светли чорапи, чорапи от плътна, дебела материя, твърде къси, спортни чорапи, както и чорапи с шарка или в контрастен тон и разбира се, обувка на бос крак.

Обувки: кожени тъмни обувки, задължително с връзки (тип „Оксфорд“). Винаги в добро състояние – лъснати и чисти. За предпочитане са обувки с тънка подметка без значение от сезона.

Какво трябва да се избягва: сандали, мокасини, обувки от крокодилска, змийска или щраусова кожа.

Аксесоари: сведени до минимум. Брачна халка, часовник и ръкавели са максимумът на допустимите бижута в делова среда. Пръстени, гривни или верижки са неприемливи в почти всички ситуации и трябва да се избягват.

– Часовник – консервативен часовник, с тънък циферблат. Стилът и цветът на каишката е добре да бъдат в хармония с облеклото. Кожената каишка е подходяща за костюм, а металните каишки не се препоръчват в делова среда.

– Колан – тъмен, по възможност да бъде с цвѳета и материята на обувките (кожа, велур и пр.).

Какво трябва да се избягва: прекалено големи, биещи на очи катарамѳи. Коланът не бива да се съчетава с тиранти – достатъчен е един от двата аксесоара⁸.

6.2. За дамѳите

В делова среда дамѳите имат по-голям избор на облекло от господата. Докато за мъжете класическият тъмен костюм, ризата с вратовръзка и хубавите обувки изчерпват възможностите и са подходящи за почти всяка ситуация, жените са свободни да избират сред много повече цвѳове и стилове, както и да използват разнообразни бижута и аксесоари. Но тъй като културата на работното място е наложително винаги да се вземе под внимание, няма да сбъркате, ако заложите на по-консервативно облекло и не се поддадете на модните тенденции. Класическият начин на обличане предполага една грѳха да ви служи поне няколко години (особено когато сте предпочели качеството пред количеството и се грижите добре за гардероба си), докато „модерното за сезона“ отминава бързо, а и може да се окаже сериозна грѳшка, в случай че не подхожда на фигурата ви. Добрият вкус никога не е показан – нито в стила на грѳхите, нито в избора на цвят, материя и аксесоари, нито в прическата или грѳма. Постепенно с натрупването

⁸ За допълнителна информация по темата, моля посетете сайта на Дипломатическия институт към министѳра на външните работи – <https://bdi.mfa.government.bg/>

на опит, дамите си изграждат стил на обличане, който подхожда на работата и съответно на фигурата им и е препоръчително да му останат верни в хода на кариерата си.

Деловото облекло

Основата на всеки гардероб е костюмът (с пола/рокля или панталон). Допълват го бяла или в светъл цвят риза или блуза, копринен шал, палто (не яке, грейка, пухенка и пр.), стилна чанта, затворени обувки с височина на тока между 3 и 5 см (за официални и вечерни събития може да изберете и по-висок ток, стига походката ви да се запази елегантна) и чорапогашници дори през лятото (винаги в телесен цвят, само през зимата с изцяло черно облекло може да изберете черни).

Към този основен делови гардероб може да добавяте различни аксесоари, за да подчертаете собствения си стил, но се въздържавайте от прекалена артистичност и екстравагантни решения. Не забравяйте, че вие представлявате институцията, за която работите, и трябва да пазите както своя, така и нейния имидж. Дрехи, които разкриват прекалено много – твърде впити (или къси) поли и панталони, дълбоки деколтета и прозрачни материали – не отправят правилното делово послание. Стилното бизнес облекло издава авторитет, висока компетентност, доверие в преценката, възможностите и надеждността на човека, който представлява институцията.

Черната рокля е незаменима. От всички рокли тя е най-елегантна и подходяща за всяка възраст. Черното е единственият цвят, който търпи всякакви бижута и аксесоари – колани, обувки, чанти и шалове в най-различни цветове. Кога да носим черната рокля? Още от сутринта, освен ако не е от сатен, коприна, креп или кадифе (тези материали са само за вечерни събития). Останалите материали – вълна, кашмир, памук, лен, могат да се носят по всяко време.

Трудно се постига хармоничен вид, ако се комбинират грехи с различни десени. Затова или ограничете избора си до един десен,

или избягвайте десените. Различните десени и щампи изпращат различни сигнали: например десен на цветя може да се изтълкува като претенциозен, бялото райе – като по-спортно. Когато се колебаете, спрете избора си на по-гребните карета, пепит или точки. Избягвайте едрите, биещи на очи десени, защото, ако сте по-гребни, има опасност „да се изгубите“ в тях.

В работна среда е добре щампите и десените да се ограничават до шалове и блузи. Ако имате костюм с щампи или шарен десен, за предпочитане е сако и пола, а не сако и панталон.

Акcesoарu

Чанта: Доброто качество на чантата е от значение за цялостния ви външен вид. Изберете чанта, която да не е твърде голяма, но все пак да ви бъде удобна – да може да сложите в нея освен личните си принадлежности бележник и химикалка например. Чантата тип плик или клъч е много удобен начин за прикриване на деколтето при навеждане на дамата, за да не се допуснат неподходящи снимки, каквото би могло да се получи при влизане и излизане от кола. Държането ѝ с две ръце може да послужи като послание, че ръкуването е нежелано.

Какво трябва да се избягва: чанта с лошо качество (както и да сте облечени, тя със сигурност ще развали цялостното впечатление); чанта, която вече е деформирана или е безформена; чанта с блестящи камъни и орнаменти, с дълъг косъм или ресни (в работна обстановка).

Колан: Ако тоалетът ви изисква колан, изберете класическата ширина за костюм – до 2 см, кожен, с катарамы, която не предизвиква излишно внимание. Металната катарамы съчетайте с цветовете на другите метални елементи в облеклото си – копчета, бижута и др.

Какво трябва да се избягва: изкуствени материци, пластмасови

токи, големи панделки, съчетаване на колан с модерна визия с класически костюм, капси, блестящи декорации и животински принтове.

Шал: Шалът е необходим аксесоар, който привлича вниманието към лицето ви и разнообразява едноцветните облекла. Копринените шалове падат по-добре от памучните и правят грехата да изглежда по-официално. Добре е многоцветните шалове да съдържат цвят от основното ви облекло.

Какво трябва да се избягва: шалове с метални нишки, пайети, камъни и кадифени шалове през деня.

Бижута: Ако имате слабост към бижутата, опитайте се да я овладеете през деня, в работна среда. Бижутото трябва да е акцент, а не централен елемент в облеклото ви. Не използвайте нищо голямо, висящо, грънчащо и ярко по себе си. По възможност носете бижута само от естествени материали. Следвайте принципа на минималистите, че по-малкото е повече – малък брой, но качествени бижута, които са дискретни и ненаатрапчиви, ще направят много по-добро впечатление и ще подчертаят стила ви.

Любопитен пример са брошките на държавния секретар на САЩ, Мадлин Олбrait, за която се твърди, че води „дипломация на брошката“. Тя използва този малък елемент от облеклото си, за да изпрати недвусмислено послание към събеседниците си. Ето някои от най-известните ѝ брошки заедно с тяхното послание:

- Брошката „Змия“ – през 1991 г. Сагдам Хюсеин я нарича змия, а по-късно на срещата си с иракския външен министър Тарик Азис тя носи брошка, изобразяваща змия;

- Херувим – символизиращ чувствата – „на ангелска доброта и невинност“. Изразява одобрение към френската външна политика;

- Орел, комбиниран с популярната „шапка на Чичо Сам“ – г-жа Олбrait носи тази брошка в Русия. Този акт се определя като показване на силата на американската политика и превъзходство ѝ над руската политика и дипломация;

- Голям златен гълъб – стремеж към мира;

- Пчела – гняв;
- Пеперудите – щастие и доволство;
- Големият бръмбар – сарказъм. Носи тази брошка по време на срещата с руски дипломат, като така напомня за откритото руско подслушвателно устройство в централата на ООН в Ню Йорк.

Грим: Като правило използвайте лек грим, който подчертава хубавите ви черти, но без да доминира. Силни или брокатени сенки, необичаен цвят червило (например оранжево), молив за устни в различен от червилото цвят са неудачен избор за работното място.

Аромати: Основното правило е, че около вас трябва да се усеща ненаатрапчив, чист аромат, който през деня е лек и деликатен, а вечер е допустимо да бъде малко по-изявен, според вкуса и стила ви. Имайте предвид, че парфюмът ви трябва да се долавя само от хора, които ви доближат на около 50 см разстояние. Останалите не би следвало да го усещат. Наатрапчивите и агресивни аромати е препоръчително да се избягват, защото могат да предизвикат дискомфорт или дори алергична реакция в околните и да развалят доброто впечатление, което се стремите да създадете за себе си.

Нокти – В Британското кралско семейство носенето на цветен лак за нокти е забранен и поради това на официални събития те са само с безцветен или лек телесен на цвят лак. Добре е да се придържате към този стил в делова среда и да не превръщате ноктите си в самостоятелен акцент от външния ви вид.

Очила – Носенето на диоптрични и на тъмни очила не може да бъде съпоставено. Ако общоприетото мнение за очилата с диоптър е изключително и само позитивно, то носенето на тъмни очила при комуникацията с друг човек се приема като изключително обиден акт. При необходимост от оставането с тъмни очила в затворени помещения, по медицински нужди, не забравяйте да

уточните това със събеседниците си и да се извините за нарушаването на зрителния контакт. Както по-рано уточнихме, той е важен за предаване послание⁹.

6.3. Избор на цвят

Когато говорим за цветове, това, което се смята за подходящо, зависи от държавата и от професионалната сфера. Съществуват няколко общи правила по отношение на цветовете, които са валидни почти във всяка професионална среда:

– Тъмносиньо, тъмносиво, черно, бурзундско и кафяво са традиционните цветове, задължителни за деловия вид. По-тъмните нюанси се предпочитат в студентите месеци, по-светлите – в топлите.

– Червено, яркооранжево и други силни и крещящи цветове лесно преминават границата към лошия вкус. Използвайте силните цветове като допълнение и акцент в облеклото си, а не като основен цвят на греха или костюм.

Добре е да избирате цветовете и тоновете според тена на лицето си, като правите разлика между топли и студени нюанси. Ако тенът ви е по-тъмен, ще ви подхождат повече топли цветове и тонове – червено, жълто. Ако сте с по-светъл тен, насочете се към студени цветове и нюанси – синьо, зелено, лилаво. Избирайте оттенъците пред ясно изразените цветове (например прасковено пред оранжево, синьо-зелено пред яркозелено).

Хармонията на цветовете се стреми да предизвика интерес и да вдъхне чувство за подреденост, да създаде усещане за вътрешен баланс и естественост у зрителя. Когато нещо не е хармонично, то ни се струва или скучно, или хаотично. (Например светъл човек, облечен от главата до петите в бежово, рискува да не бъде забелязан и запомнен. От друга страна, прекалено сложните съчетания и ярките цветове водят до негативни усещания и изпращат информация, която съзнанието на наблюдаващия не може лесно да възприеме и обработи.)

⁹ За допълнителна информация по темата, моля, посетете сайта на Дипломатическия институт към министъра на външните работи – <https://bdi.mfa.government.bg/>

Бял – това е цветът на съвършенството, означава чистота, ново начало, невинност, създава чувство за ред и ефективност, асоциира се с честност, неутралитет и независимост. В източните култура е цвят на траур и смърт, защото се приема като символ на края на един живот и началото на друг. Бялото знаме е символ на мир, „бял списък“, като опозиция на „черен списък“, съдържа големите постижения на гаден човек или институция.

При облеклото бялото е предимно летен цвят, когато говорим за сака, поли, панталони, въпреки че се асоциира със сняг и зима. В Западната цивилизация белият цвят е този на булките, което произлиза от Древна Гърция и по-специално от белия мрамор на храмовете на богиня Атина и така това става и цвят на девствеността. Смята се, че бялата рокля носи късмет и с нея се обличат булките и в Япония.

Сив – това е цветът на постигането на компромис, но и на нерешителност. Цветът е консервативен, елегантен и формален. Смята се за достъпен, практичен, но не и бляскав. Излъчва зрялост и отговорност. Трябва да се ползва умерено, защото може да излъчва тъга, депресивност и изолация.

При облеклото цветът е подходящ за костюми при дамите и при господата, като колкото по-тъмен е цветът, толкова по-официален е елегантен е видът ви.

Черен – това е цветът на неизвестното и мистериозното. Едновременно с това черният цвят означава сила и контрол, дисциплина, независимост и силна воля. Черният цвят се стреми да крие, докато белият – да разкрива.

В облеклото черният цвят се ползва в много ситуации и с различни послания. С него може да се крие тегло, несигурност. Облечени в него, хората се чувстват елегантни и самоуверени. В духовенството е знак за участие в йерархична структура. Този цвят винаги е на мода, защото изтънява оптически силуета и е елегантен. В повечето държави от Западния свят това е траурен цвят.

Жълт – цвят на слънцето, светлината, оптимизма, свързва се с ума и интелекта. Цветът привлича внимание, стимулира рационалното мислене, подобрява самоувереността.

При облеклото този цвят се използва предимно за акценти – вратовръзки и шалове. В светлата си гама е подходящ за ризи и блузи.

Оранжевият цвят се свързва с енергия, креативност, топлина, забавление.

Сравнително малко се ползва при облеклото поради контрастния си и дори сигнален ефект. В този смисъл е подходящ само за детайли или елементи и за предпочитане е да се ползва в нюанси, които не са много ярки.

Червеният цвят е топъл и позитивен, символизира сила, енергия, активност и страст с положителен и с отрицателен заряд. Ползва се като израз на любов, често и като страст и желание. Цветът може да се асоциира с началото на живота, но също така и с агресията, която предизвиква войни и разрушения. Това е най-интензивният и емоционален цвят.

Червените грехи са особено видими. Те придават на човека, който ги е облакъл по-голяма твърдост. Не са подходящи при водене на преговори, защото може да се тълкуват като послание за конфронтация. Разумно е цветът да се използва предимно за аксесоари и за отделни елементи от външния вид.

Розов – това е цветът на любовта, топлотата, нежността и загрижеността. Символизира надежда и мекота, както и се смята за изразител на детето в човека чрез своята сладост и невинност. Свързва се също така с неопитност и наивност. Обръщането към този цвят показва желание за избягване на грижи и отговорности и връщането към детството.

При облекло е добре да се комбинира с тъмни тонове и тогава стои изискано и въздействащо. При дефиниране на посланията на розовия цвят, е добре да се знае, че в конотацията му има

елемент на женственост, така че като цвят за облеклото на господарката не се смята за много подходящ.

Виолетов – свързва се с въображение и спиритуализъм. Смята се, че стимулира фантазията и идеите, както и баланса между физическата и духовната енергия. Цветът е рядък в естествената природна среда, поради което виолетовото се асоциира с благородство, създава впечатление за лукс, богатство и известна екстравагантност.

В облеклото е много подходящ, защото има царствено и благородно излъчване. Добър избор е и за водещите мирни преговори. Това е отличен избор за вратовръзки и шалове, а в зависимост от тоналността, може да бъде ползван и за ризи и блузи. При дамите е подходящ и за костюм.

Син – това е цветът на мира и хармонията, на зрелостта и разума. Той е консервативен и носталгичен. Смята се, че това е цветът, който свързваме с разума, като противовес на червения, който асоциираме с емоциите. Това е цветът на океаните и на небето, асоциира се със свободата и поради това е най-популярният цвят.

Хората, облечени в тъмносиньо, излъчват интелигентност и увереност, но в същото време известна студенина и отдалеченост. Символизира също и лоялност, поради което се препоръчва за облекло при явяване на интервю. В тъмната си гама, това е най-подходящият цвят за костюм, който излъчва елегантност и стил. В светлата е отличен избор за ризи и блузи.

Зелен – цветът на баланса и хармонията, на пролетта, прераждането и възстановяването на енергията. В емоционален план зеленият е позитивен цвят и се свързва със способността ни за правилна преценка. Това е естествен природен цвят. Символ е на надеждата и оцеляването.

При облеклото цветът е подходящ в светлата си гама за блузи и ризи. Добър избор е и като поставяне на цветен акцент в

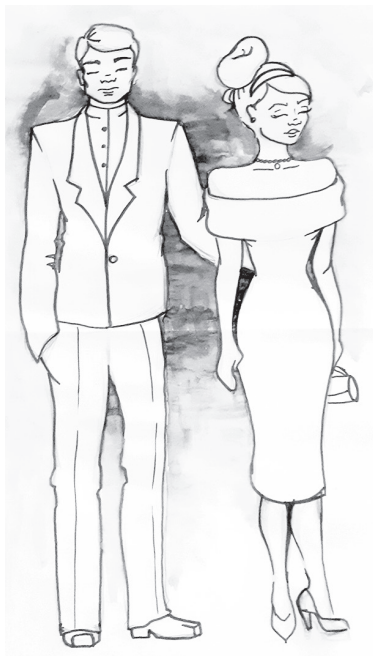
облеклото. Не бива да се избира за костюм, тъй като предизвиква асоциация с военна униформа.

Кафяв – означава сигурност, стабилност и богатство. Свързва се още и с практичност и реализъм. Смята се, че излъчва топлота, практичност и качество. Заедно със зеленото е доминиращ цвят в естествената среда. Въпреки че мнозина го смятат за безинтересен, цветът има елегантно и изтънчено излъчване.

Хората, облечени в кафяво, излъчват послание за сила, честност, надеждност и стремеж към поуреденост¹⁰.

6.4. Изисквания към облеклото (греског) при участие в различни видове събития

– **Неофициално облекло** (Informal/Tenue de ville) – подходящо за ежедневието, закуски и събития до обяд.



Автор: Полина Петкова

¹⁰ За допълнителна информация по темата, моля, посетете сайта на Дипломатическия институт към министъра на външните работи – <https://bdi.mfa.government.bg/>

Мъже: тъмен костюм, сив, син или черен. Риза с дълъг ръкав, вратовръзка. Не е задължително ризата да е бяла.

Жени: костюм с пола/панталон, риза/блуза.

– **Официално облекло** (Lounge suit (Business/Dark suit)/Tenue foncée) – подходящо за официални срещи/официални закуски/вечерни коктейли/вечери:

Мъже: тъмен костюм в две части (едноредно или двуредно сако и панталон) или три части (едноредно сако, едноредна или двуредна жилетка, панталон). При едноредно сако долното копче не се закопчава. Колан не се носи с жилетка или при двуредно сако. Бяла риза (без копчета на яката), дискретна вратовръзка.

Жени: рокля с ръкави или със сако (ако събитието е вечерта). През деня – костюм с пола (дължина под коляното) или панталон.

– **Смокинг** (Black Tie/Cravate noir) – за официални вечери, дипломатически вечери:



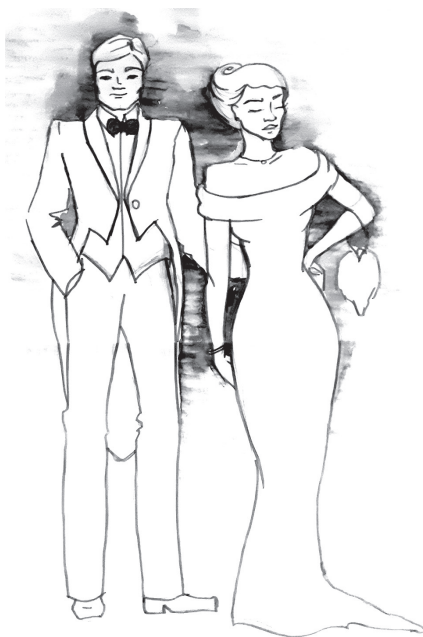
Автор: Полина Петкова

В Англия в края на вечерта, когато жените напускали трапезарията, мъжете сваляли фрака си и обличали сако за пушене (for smoking), откъдето идва и названието „смокинг“ на това вечерно сако. След последната пура те сваляли тази греха, обличали отново фрака си и отивали при дамите в салона, без риск да ги смутят с миризмата на цигарен дим.

Мъже: черно сако с копринени ревери или шал-яка, риза за смокинг, черна папийонка или вратовръзка, черен панталон с копринени ленти от външната страна на крачолите, копринен колан или жилетка, копринени чорапи, тъмни обувки.

Жени: дълга рокля или рокля под коляното.

– **Фрак** (White Tie/Cravate blanche) – за много официални вечери, кралски церемонии и баловете:



Автор: Полина Петкова

Мъже: черен фрак с копринени ревери, който се носи разкопчан. Черен панталон с копринени ленти от външната страна на крачолите, бяла риза, бяла жилетка, бяла папийонка/вратовръзка,

тъмни обувки. През зимата може да се комбинира с черно палто и бял копринен шал.

Жени: дълга до земята официална рокля.

– **Жакет** (Morning Dress/La jaquette) – за официални събития през деня. Тъй като смокингът е само вечерен греског, на много официални събития, които се провеждат в светлата част от ден-нонощието, се посочват следните изисквания за облеклото:

Мъже: сако тип фрак, с островърхи ревери, едноредна или двуредна закопчана жилетка. Панталоните са сиви или на сиво и черно райе. Ризата е бяла или в друг светъл тон, с ръкавели. Вратовръзката е задължителна.

Жени: костюм с пола или рокля със сако. Роклята не бива да е прекалено къса или твърде оскъдна, особено когато се носи без сако през лятото. Обувки на много висок ток не са подходящи.

II. Старшинство

В света на дипломацията въпросът за старшинството е основен. Където присъстват правителствени официални лица, редът на старшинството играе съществена роля за успешното гладко протичане на всяко събитие. Списъкът с подредбата по ранг/чин е най-старото помощно средство за всяка дипломация, определящо реда на подреждане на официалните, военните и гражданските лица на събития от дипломатически, церемониален или частен характер (например при церемонии за посещение на държавен глава, при поднасяне на венци, при разпределяне на местата на гостите по време на срещи, снимки или вечери, при определяне на реда на говорителите на конференция или реда на делегациите при събития с международен формат и пр.).

Международният дипломатически протокол се основава на протокола от Аахен от 1818 г., чиито основи от своя страна са положени през 1815 година, когато след Наполеоновите войни лидерите на европейските държави се събрали във Виена, за да изготвят план за реорганизация на Европа, и отчели наложителната необходимост от общоприет дипломатически протокол. Трябвало да се намерят отговори на въпроси, като: Какво е „старшинство“? и Що е „имунитет“?

Легендата разказва, че възникнал спор относно това кой трябва да влезе първ и да заеме почетното място около масата за преговори. Всеки лидер смятал, че неговата лична власт има най-голямо значение. За да решат проблема, избрали кръгла зала с множество врати, за да могат всички едновременно да влязат и едновременно да заемат места около кръглата маса. Не се знае дали историята е достоверна, но илюстрира една от най-важните идеи в света на дипломатическия протокол – идеята за равнопоставеността.

На Виенския конгрес се появил първият списък на старшинството, договорен не въз основа на мощта на държавата и лична-

та власт, а на правила за равнопоставеност, като йерархичното подреждане на официални лица (държавни ръководители, посланици и пр.) се извършва според датата на встъпването им в длъжност или времето на връчване на акредитивните им писма. На базата на този документ и трупания в продължение на дълги години опит на 18 април 1961 г. е подписана Виенската конвенция за дипломатическите отношения – международен договор, който определя рамката на дипломатическите отношения между независими държави, последвана две години по-късно от Виенската конвенция за консулските отношения. Във Виенските конвенции се определя приетият ред на старшинството на посланиците и дипломатите в чужда държава.

Ръководителите на дипломатическите представителства се разделят на три групи в зависимост от класа (позицията) си, който се определя по споразумение между държавите:

а) клас на посланиците и нунциите, акредитирани към държавни глави, и други шефове на представителства с равностоен ранг;

б) клас на пратениците, на пълномощните министри и интернунциите, акредитирани към държавни глави;

в) клас на управляващи представителствата, акредитирани към министри на външните работи (*chargé d'affaires en pied*).

1. Старшинство на дипломатическия корпус

Старшинството на ръководителите на представителствата от съответния клас се определя от датата на встъпването им в изпълнение на техните функции. Смята се, че ръководителят на представителството е встъпил в изпълнение на своите функции в приемащата държава от момента на връчването на акредитивните си писма на държавния глава или (в зависимост от практиката, съществуваща в съответната държава) от момента на съобщаването за своето пристигане и представянето на заверени преписи от акредитивните писма в Министерството на външните работи на приемащата държава (каквато е практиката в Обединеното кралство например).

В някои държави, предимно католически, старшинството се оглавява винаги от апостолическия нунций. Независимо кога е встъпил в длъжност той става главно на дипломатическия корпус (*doyen ex officio*). Възможността държавите самостоятелно да определят старшинството и водещата роля на нунция, е разписана на Виенския конгрес от 1815 г., а по-късно е приета и във Виенската конвенция за дипломатическите отношения от 1961 г.

На официални събития старшинството на дипломатите е следното:

1. Апостолически нунций (в държавите, в които е определен за *doyen ex officio*);
2. Посланик, върховен комисар, нунций, специален пратеник, пълномощен министър;
3. *Chargé d'affaires en pied* (постоянен ръководител на дипломатическа мисия, когато между държавите няма сговорени дипломатически отношения на ниво посланик);
4. *Chargé d'affaires ad interim* (временно отговаря за дипломатическата мисия в отсъствието на акредитирания ръководител на мисията);
5. Пълномощен министър;
6. Министър съветник;
7. Съветник;
8. Първи секретар;
9. Втори секретар;
10. Трети секретар;
11. Аташе.

2. Старшинство на консулския корпус

По старшинство консулският корпус се нарежда винаги след дипломатическия. Според Виенската конвенция за консулските отношения (ратифицирана с Указ № 947 на Държавния съвет на НРБ от 1989 г. – ДВ, бр. 42 от 1989 г. В сила за НРБ от 10 август 1989 г. Обн. ДВ. бр. 42 от 25 май 1990 г., попр. ДВ. бр. 29 от

12 април 2016 г.) ръководителите на консулства се подкрепят по реда на старшинство в зависимост от датата на издаването на екзекватурата. Ако обаче преди получаването на екзекватурата ръководител на консулство временно е допуснат да изпълнява своите функции, неговото място по реда на старшинството се определя от датата на временното допускане; това място му се запазва и след като му бъде издадена екзекватура.

Старшинството между двама или повече ръководители на консулства, получили екзекватура или временно допуснати до изпълняване на функциите си в един и същ ден, се определя от датата на представянето на приемащата държава на техните патенти или подобни документи.

По старшинство временно изпълняващите длъжността се нареждат след всички ръководители на консулства. Старшинството помежду им се определя от датите на тяхното встъпване във временно изпълнение на длъжността.

Почетни консулски длъжностни лица, които са шефове на консулства, заемат местата след щатните ръководители на консулства.

Дирекция „Държавен протокол“ при МВНР съставя и поддържа справочник на дипломатическия корпус в Република България, в който са посочени:

- старшинството на ръководителите на мисии;
- дипломатическите и консулските представителства, акредитирани в Република България (включително и мисиите без седалище в страната), с посочени данни за контакт – пощенски адрес, електронна поща, телефон и др.;
- членовете на дипломатическия персонал на мисиите – имена и рангове;
- почетни консулства на чужди държави, ръководени от почетни консулски длъжностни лица с данни за контакт;
- представителства на международни организации, акредитирани в Република България с данни за контакт.

3. Старшинство на българските официални лица

В България редът на старшинството се определя в Правилника за прилагане на Закона за гържавния протокол (Приет с ПМС № 172 от 10.07.2009 г. Обн. ДВ. Бр. 57 от 24 юли 2009 г, изм. ДВ. Бр.27 от 5 април 2016 г.), както следва:

Чл. 87. (1) Когато присъстват едновременно на официални церемонии на територията на страната, официалните лица заемат места съгласно следното подреждане:

1. президентът на републиката;
2. председателят на Народното събрание;
3. министър-председателят;
4. вицепрезидентът на Република България;
5. патриархът на Българската православна църква;
6. кметът на общината, в която се провежда церемонията;
7. председателят и съдиите от Конституционния съд;
8. заместник-председателите на Народното събрание;
9. председателите на парламентарни групи в Народното събрание;
10. заместник министър-председателите и министрите;
11. председателите на постоянни комисии в Народното събрание;
12. народните представители;
13. председателите на Върховния касационен съд и на Върховния административен съд;
14. главният прокурор;
15. председателят на Висшия адвокатски съвет;
16. бившите президенти на републиката;
17. бившите председатели на Народното събрание на Република България;
18. бившите министър-председатели на Република България;
19. бившите председатели на Конституционния съд;
20. началникът на отбраната;

21. избраните от Народното събрание ръководители на институции;

22. областният управител на областта, в която се провежда церемонията;

23. официалните длъжностни лица от администрацията на Президента на републиката, на Народното събрание и на Министерския съвет;

24. председателят на общинския съвет на общината, в която се провежда церемонията;

25. органите на изпълнителната власт по чл. 19, ал. 4 от Закона за администрацията;

26. заместник-министрите;

27. (изм. – ДВ, бр. 27 от 2016 г., в сила от 05.04.2016 г.) председателят на Държавна агенция „Разузнаване“, началникът на Националната служба за охрана и началниците на главните щабове на видовете въоръжени сили;

28. представителите на групи официално регистрирани религиозни общности в България;

29. директорът на дирекция „Държавен протокол“.

Бележки по подреждането:

- Кметът на общината има позицията си по ал. 1 поради ролята си на домакин на церемонията по линия на местната власт.

- Бившите президенти на републиката, министър-председатели, председатели на Народното събрание и на Конституционния съд заемат отделно място вляво от Президента на републиката и официалните лица.

- Специално поканените от домакина на церемонията представители на религиозни общности, академичните и културните среди, както и на неправителствени организации, заемат място вляво от Президента на републиката и официалните лица.

- Когато на церемонията присъстват чуждестранни гости, те заемат място непосредствено отдясно на домакина от българска страна.

- Ръководителите на чуждестранните дипломатически представителства и представителствата на международни организации, акредитирани в Република България, заемат отделно място от Президента на републиката и българските официални лица.

- Не се допуска преотстъпване на местата в индивидуалното подреждане от титуляр на заместник.

- Пристигането на мястото на церемонията е в обратен ред, тоест последен пристига най-високопоставеният участник в церемонията, а напускането – в прав ред.

III. Знаме, герб и химн и правила за тяхната употреба

1. Национално знаме

Националното знаме на Република България е национален символ, който изразява независимостта и суверенитета на българската държава.

Националното знаме на Република България е трицветно: бяло, зелено и червено поле, разположени водоравно от горе надолу. При поставяне на националното знаме във вертикално положение на носещо тяло, цветовете се подреждат от ляво надясно – бяло, зелено, червено, гледано срещу знамето.

Не се допуска използване на знамето в замърсен вид, с нарушена цялост, както и с некоректни цветове; поставянето на каквито и да е други символи, знаци и надписи върху изображението на знамето; прилагането на ефекти, които променят вида на изображението на знамето и подредбата на цветните полета; изобразяване на знамето в сивата гама, използване на преливки, прозрачност и сенки, както и позиционирането му върху цветен фон; знамето на Република България не се използва като фон в интернет страниците на държавната администрация.

2. Разполагане на знамената

При издигане на националното знаме заедно със знаме на друга държава почетно място се дава на националното знаме на Република България, което се поставя от лявата страна на сградата, гледано срещу нея.

При издигане на знамената на няколко държави, националното знаме на Република България се поставя в средата, ако броят на останалите знамена е четен, или в началото и в края на реда, ако броят на останалите знамена е нечетен. Знамената на чужди

гържави се подреждат на еднаква височина по азбучен ред съобразно българската азбука.

При официални посещения в Република България на държавен глава, министър-председател, ръководител на парламент или на правителствена или парламентарна делегация на чужда държава почетно място се дава на знамето на съответната чужда държава, което се поставя от лявата страна на сградата, гледано срещу нея.

Когато знамето на България се поставя заедно с това на ЕС, националното знаме се разполага преди това на международната организация по следния начин:

- Знамената трябва да бъдат с еднакъв размер и да са издигнати на еднаква височина. Не бива никога да докосват земята или пода.

- Когато знамето на България се поставя заедно с това на ЕС при среща на официален представител на България и официален представител на институцията на ЕС (т.е. домакин и почетен гост), по правило почетното място се дава на знамето на представителя на институцията на ЕС, което се поставя от лявата страна на сградата, гледано срещу нея.

Националното знаме, съчетаващо символите на държавата и народа, традициите и характерните белези, е предмет на нормативна уредба във всички страни. В него е съсредоточен международният етикет на държавата. Етикетът на самото знаме се състои от следните характеристики: размери, цвят (цветове и разполагането им в хоризонтално, вертикално или друго положение); герб; физическо състояние; време на издигане и снемане; начин на издигане и сваляне – успоредно на пилона нагоре с флагшока, да не опира земята, бързо издигане и по-бавно сваляне.

Въпросът за почетното място е решен в рамките на общоприетата практика – за почетното място. Особено внимание следва да се обръща на едновременно издигане на националните знамена на няколко държави, при което като най-разпространена практика се спазва подреждането по азбучен ред, в това

число на страната домакин (на някои от международните езици или на езика на страната, където знамената се издигат). При двустранни срещи почетното място е за националното знаме на госта. Допуска се националното знаме на страната домакин да заеме последно място. Не бива знамената да се поставят едно под друго. Те следва да бъдат еднакви по размери. Когато издигането на знамена става в рамките на международна организация и тя самата има знаме, то това знаме се поставя на първо място или едно в началото и друго – в края на издигнатите знамена на страните участнички.

Знамето на Съединените американски щати е едно от изключенията в международната практика. То никога не преотстъпва почетното дясно място при посрещането на гостуваща делегация. Интересно е да се отбележи, че дори при поставянето му на пресконференции, церемонии и други официални поводи, знамена се поставят, така че винаги да остават отдясно, както на говорителя, така и на публиката. Всички подробности са уредени в Закона за знамето на САЩ.

Църковни знамена и знамена на религиозни общности и култове също могат да бъдат издигани в зависимост от повода: ако са различни от националните и са представители на една и съща държава, предимство имат националните, но ако представляват самостоятелен субект или пълноправен участник в определена проява, въпросът следва да се решава в съответствие с правомощията на този субект и качеството, в което той присъства.

Поводите, при които се издигат националните знамена, могат да бъдат най-различни, но най-важни са задължителните, които са уредени нормативно и с общонационално значение – национален празник, международни с национално участие, тържествени или траурни церемонии (при траур знамето се издига на половин пилон или в горния десен ъгъл се пришива или се връзва черна траурна лента), посещения на висши държавни ръководители и делегации и др.

Правото на национално знаме е регламентирано, обикновено в законодателен акт, както е случаят в България чрез Закона за държавния печат и националното знаме на Република България в сила от 25.05.1998 г. (Обн. ДВ. бр. 47 от 24 Април 1998 г., доп. ДВ. бр. 33 от 9 Април 1999 г., изм. ДВ. бр. 69 от 3 Август 1999 г., изм. ДВ. бр. 95 от 29 Ноември 2005 г., изм. ДВ. бр. 24 от 21 Март 2006 г., изм. ДВ. бр. 92 от 22 Ноември 2011 г., доп. ДВ. бр. 108 от 29 Декември 2018 г.).

При държавите с федерално устройство са възможни две национални знамена – на федерацията и на съставната единица. И тук почетното място е на федералното.

Право на знаме имат и ръководителите на международните организации, в случай че разполагат с техни регламентираны символи.

3. Герб и химн

Гербът може да бъде неразделна част от националното знаме, но има и самостоятелно приложение и практиката на държавите е различна.

Етикетът на герба се съдържа в правилата на учтивостта, в които той се разглежда почти както и знамето с всички произтичащи от това знаци на уважение и внимание. Той е включен в описанието на неговите елементи, изясняването на символите, разполагането му върху знамето (задължително във вертикално положение и в онази част или цвят, на които мястото му е определено в нормативния акт), съотношението с размерите на знамето и т.н.

Използването на герба предполага задължителното му и точно възпроизвеждане като месторазположение, елементи и цветове във вид и форма, предвидени в законодателния акт.

Гербът може да бъде поставен самостоятелно в местата (сгради, зали), където се намират постоянно или временно органите на държавната власт, и дипломатическите (и консулските) представителства. Официалните документи на тези органи (бланки, покани, паспорти и др.) също носят националния герб.

Нормативно уреден е и националният химн на субектите на международните отношения. Изпълнението на химна наред с издигането или свалянето на националното знаме представлява висш израз на оказване на почести и затова обикновено е свързано с присъствието на знамето. При изпълнение на химна се спазват следните правила: присъстващите стоят прави, мъжете свалят шапки, военните лица в униформа застават „мирно“ и козируват.

Поводите за изпълнение на националния химн са тържествени случаи с общонационално значение (национален празник, откриване на паметници, заря и т.н.); международни прояви с участието на дадена държава (посещения на делегации – при посрещането в началото и изпращането – в официалния им край, полагане на венци, откриване на събития и др.); връчване на акредитивни писма от ръководители на чуждестранни дипломатически представителства, ако местната протоколна практика предвижда това; откриване и закриване на международни събития и т.н.

IV. Организиране на посещения

Организирането на посещения и срещи е една от най-важните съставни части на дипломатическия протокол и тяхната подготовка и реализиране са регламентирани в Правилника за прилагане на закона за гържавния протокол – глава пета.

1. Държавно посещение

Посещението на равнище гържавен глава се нарича гържавно. Това са най-тържествените събития, придружени от редица церемонии (преглед на почетния караул от националната гвардия, изпълнение на националните химни, съпроводени от Салюта на нациите – 21 топовни салюта, полагане на венци, почетни ескорти, гържавни банкети и пр.). Те протичат по стриктен протокол. Продължителността на визитата е до три дни с възможност за посещение извън столицата.

При посрещане на чуждестранна делегация се изпълнява първо химна на госта, после на Република България и се произвежда артилерийски салют съгласно гържавния протокол. Салютът е тържествена форма на приветствие или отдаване на почит. Артилерийските салюти са 21, като интервалите между изстрелите при тържествени салюти са през 15 – 20 секунди. Защо броят на салютите е точно 21, исторически не е напълно ясно. Смята се, че 7 е свещено число, символ на съвършенството, както и числото 3, свързано в християнската традиция със Светата Троица. Затова 3 пъти по 7 е било най-високата чест, която може да се предостави на владетел или гържавен глава. Когато във флота се е използвал барут с натриев нитрат, който е бил по-бавен, корабите са успявали да отговарят на изстрелите от брега само с един на три изстрела. С подобряване на качеството на барута, корабите са отговаряли изстрел за изстрел и в 1772 г. в Британски корабен устав се описват 21 топовни салюта като задължителни за отдаване на чест на крале и кралици.

2. Официално посещение

Официални посещения извършват министър-председателите, заместник министър-председателите, министрите на външните работи, генералните секретари на ООН и на НАТО, високоставените представители на институциите на ЕС. При тях протоколът е на „средно“ ниво (приятелско лично посрещане на летището или някъде другаде, почетни ескорти наполовина на тези при държавните посещения, официални обеди или вечери).

Домакини на такива визити могат да бъдат министър-председателят, заместник министър-председателят и министърът на външните работи. В програмата на повечето от посещенията се предвижда и среща с държавния глава. За програмата отговаря Министерството на външните работи, което се свързва със съответната институция, за да уточни и най-малката подробност.

Продължителността на официалните посещения е до три дни, без да се включват почивни дни, като отново има възможност за посещение извън столицата.

Програма на официално посещение

При изготвянето на програмата на всяко посещение трябва да се предвиди и запише цялостното протичане, съставите на делегациите (две или повече), придружаващи лица, преводачи, охрана, журналисти и представители на бизнеса, възможности на снимки, изявления пред медиите, обеди и вечери със съответен формат и участници, постове, планове за разпределението по стаи и кортежа, схеми на официалните церемонии, както и телефонен указател. Всеки член на делегация получава програма на съответния език.

Основните елементи на една програма са: посрещане, транспорт, настаняване, делова част, представителни прояви, посещения и запознаване с промишлени, селскостопански, исторически, културни и други обекти, отпътуване (изпращане).

Посрещането на една делегация като първи контакт между гостуващата и приемащата страна има особено значение, защото

то то може да се сравни със създаването на първо впечатление при установяването на контакт между дъма души. То включва всички елементи на оказване на уважение от домакин към гост.

Практиката в отделните страни може да бъде различна, но като цяло включва: посрещане на летището (ако посещението е на ниво държавен глава се строява шпалир от гвардейци в парадна униформа, осигурява се червена пътека); официални лица, които посрещат; издигане на националните флагове на държавата домакин и на държавата на госта; осигуряване на официален автомобил и кортеж, който съпровожда госта от мястото на пристигането му до резиденцията (хотела) или до мястото на церемонията по официалното посрещане.

Транспорт – изискванията за транспорта зависят от броя на членовете в делегацията, както и от ранга на гостите. За ВИП гостите може да се наложи осигуряването на бронирани коли и полицейски ескорт. При голяма делегация понякога трябва да се предвидят отделни автомобили за транспортиране на багажа на гостите. Шофьорите е необходимо да разполагат с актуална програма, съдържаща ясни указания за часовете на пристигане на делегацията, местата, където могат да спират, и адресите, на които да оставят гостите. Добре е шофьорите или пригружаващите делегацията лица да са запознати предварително с маршрута, по който ще се движат, както и с местата за настаняване, за да се осигури бързото и безпроблемно посрещане и ескорт на гостите.

Сигурност – добре е протоколните служители да са в непрекъсната връзка със служителите по сигурността, за да са сигурни, че допълнителните изисквания за гарантиране на безопасността на гостите са спазени. Важно е служителите по сигурността да разполагат с пълен списък на всички хора в делегацията.

Ясната комуникация между всички ангажирани с програмата институции е основно изискване за безпроблемното протичане на всяко посещение.

Срещи и церемонии по време на посещението – на четири очи и в пленарни заседания с участието на експерти по съответни

области и ресори, срещи на работни групи по отделни проблеми или между съответни делегации, подготовка, приемането и подписването на документи.

В съответствие с българската нормативна уредба и в зависимост от нивото на гостуващата делегация програмата включва също съвместна пресконференция (уверете се, че сте изпратили прессъобщения и сте осигурили акредитацията на журналистите за събитието), официална вечеря или обяд на гостите, размяна на подаръци и евентуално размяна на ордени или връчване на груг почетен знак. За съпруга/съпругата, придружаващ/придружаваща госта се предвижда отделна програма.

При държавни ръководители част от програмата е и полагането на венец пред паметника на Незнайния воин.

Възможен елемент от програмата е посещение на културно събитие – опера, балет, театър, концерт, откриване на изложба или груго в столицата или в страната.

Изпращане – при отпътуването на чуждестранна делегация основните елементи не се отличават от тези при посрещането.

(Програма на ниво министър на външните работи)

Програма	
Понеделник, ... септември 2020 г.	
Делегации	
На гостуващата държава	На България
<u>Гости:</u>	
Министър на външните работи	Министър на външните работи
Началник на кабинета на министъра	Заместник – министър на външните работи
Генерален директор по „Европейски въпроси“	Българският посланик в страната на госта
Директор на дирекция „Обща външна политика и политика за сигурност на ЕС“	Генерален директор по „Европейски въпроси“
Съветник в дирекция „Международно право“	Директор на дирекция „Обща външна политика и политика за сигурност на ЕС“
Съветник в дирекция „Външнополитически анализи“	Директор на дирекция „Международно право и право на ЕС“
<u>Представители на посолството на гостуващата държава в България:</u>	Директор на дирекция „Външнополитическо планиране, информация и координация“
Посланик	Говорител
Първи секретар	Директор на дирекция „Държавен протокол“
Аташе по печата	

(Според разпоредбите на правилника за прилагане на Закона за държавния протокол при официално посещение на министър на външните работи българската страна поема разходите на министъра, на негов партньор и на 5 членове на делегацията. При по-голяма делегация гостуващата страна поема разходите си или се прилага принципът на реципрочността.)

ПЪРВИ ДЕН		
Час	Събитие	Бележки
10.30 ч.	Пристигане на летище София	Посрещане във ВИП салона от заместник-министър на външните работи, посланик на България в съответната страна, директор на съответната териториална дирекция, директор на дирекция „Държавен протокол“, посланик на съответната държава в България и представители на посолството. Осигурява се съответен официален автомобил и кортеж, ескортиран от петима мотоциклетисти. При посрещането на пилоните на летището се издигат националните flagове на Република България и на държавата на госта. Flagовете се издигат и пред сградата на МВНР.
11.00 ч.	Отпътуване от летището за Министерството на външните работи за официално посрещане	
11.20 ч.	Пристигане в МВНР	Посреща директорът на дирекция „Държавен протокол“
11.30 ч.	Разговор „на четири очи“ между двамата министри	
12.00 ч.	Пленарни разговори между двете делегации. Размяна на подаръци	
13.00 ч.	Пресконференция в зала в МВНР	Води се от говорителя на МВНР с осигурен симултанен превод
13.30 ч.	Отпътуване от МВНР и тръгване към хотел в центъра на София, където делегацията ще бъде настанена	

14.15 ч.	Обяд в хотела в собствен кръг с посланик и представители на посолството	
15.45 ч.	Тръгване от хотела към сградата на Народното събрание	<i>Придружава заместник-министър на външните работи, български посланик в съответната държава, директор на двустранната дирекция с референт и гостуващата делегация</i>
16.00 ч.	Среща с председателя на Народното събрание	<i>Посреща директорът на дирекция „Протокол“ на Народното събрание</i>
16.45 ч.	Край на срещата	<i>Отпътуване от Народното събрание към Софийския университет „Св. Климент Охридски“</i>
17.00 ч.	Публична лекция на министъра на гостуващата държава пред студенти и академична общност	<i>Посреща ректорът на СУ „Св. Климент Охридски“ и придружава до аулата</i>
18.00 ч.	Тръгване от университета към хотела	
19.30 ч.	Вечеря, дадена от министъра на външните работи на приемащата страна	<i>Присъстват двете делегации</i>
21.30 ч.	Край на вечерята. Отпътуване за хотела	
Край на първия ден		
ВТОРИ ДЕН		
09.30 ч.	Тръгване от хотела към сградата на МС за среща с министър-председателя	
09.45 ч.	Пристигане в МС	<i>Придружават министърът на външните работи, българският посланик в съответната държава, директорът на двустранната дирекция с референт и гостуващата делегация. Посреща директорът на дирекция „Протокол“ на МС</i>

10.00 ч.	Среща с министър-председателя	
10.45 ч.	Край на срещата	
10.45 ч.	Придвижване пеш към сградата на Президентството през ларгото на София с осигурен екскурзовод на съответния език	
11.15 ч.	Пристигане в сградата на Президентството	<i>Посреща директорът на дирекция „Протокол“ на Президента</i>
11.20 ч.	Среща с Президента	<i>Придружават министърът на външните работи, българският посланик в съответната държава, директорът на двустранната дирекция с референт и гостуващата делегация</i>
12.00 ч.	Отпътуване от сградата на Президентството и отправяне към летището за отпътуване	<i>Ритуалът по изпращане е аналогичен на този по посрещане и присъстват същите лица</i>

3. Работно посещение

Работно посещение се осъществява на ниво държавен глава, председател на парламент, министър-председател или министър на външните работи. Продължителността на посещението е до два дни с възможност за посещение извън столицата, а протоколното обслужване се договаря според конкретния случай.

Освен държавни, официални и работни в нормативната база са регламентирани също частни и други видове посещения съгласно нормативната база.

4. Официални снимки

Когато се правят официални снимки в рамките на посещение на държавен глава, правителствен ръководител или друго високопоставено официално лице, гостът и неговият домакин застават

пред знамената. Учтивостта изисква домакинят да постави гостта от гясната си страна.

5. Покани

5.1. Общи насоки за съставяне, изпращане и отговор на покана

Поканата играе главна роля при организирането на всяко събитие. Тя създава очакване и има за цел да представи изпращащата поканата страна в най-добра светлина. Поканите винаги трябва да отразяват степента на официалност на събитието – външният вид, както и подборът на думи веднага показват дали поканата е официална, или не.

Поканите се отпечатват на висококачествен картон. Цвятът му обикновено е бял или в светъл пастелен тон. Размерът е 13 x 8 см или малко по-голям. Шрифтът е въпрос на предпочитание, но класическият серифен шрифт се чете по-лесно (например като Times New Roman или Palatino).

Основните елементи във всяка покана са:

- **Кой:** домакин/организатор на събитието
- **Какво:** типът на събитието (коктейл, прием, вечеря)
- **Кога:** датата и часът на провеждане на събитието
- **Къде:** мястото на събитието
- **Защо:** поводът за събирането, а ако има почетен гост, е добре да бъде посочен в поканата
- **Как:** да се потвърди присъствие
- **Специални инструкции:** детайли, които гостите трябва да знаят предварително, например указания за облекло, дали е необходимо да носят нещо (като документ за самоличност), и пр.
- **Приложения:** добре би било на отделен лист да се отпечата по-подробна информация (например мерки за сигурност, инструкции за маршрута, карта с места за паркиране, условия за регистрацията за събитието, билети) и да се приложи към поканата. Към приложенията спода и картичката за отговор (response

card), която е добре да бъде подготвена в плик, надписан с обратния адрес и с пощенска марка.

5.2. Как да изпращаме поканите?

Начинът за изпращане на поканата зависи от степента на официалност на събитието. Поканите по телефон или чрез имейл са допустими, но се смятат за неофициални и се предпочитат само за неформални поводи (например частно събиране в дома или покана на близки приятели на коктейл или обяд). Независимо как ще отправите поканата, задължително е всички поканени да я получат по един и същ начин. Ако сте се спрели на писмени покани, изпратете ги на всички, дори да сте говорили вече с някои от гостите и да сте получили потвърждението им (ако само един от гостите не получи писмена покана, може да остане с впечатление, че е бил резерва и в последния момент е заменил друг, отказал се гост).

Ако отбелязвате някаква годишнина или организирате събитие с почетен гост, винаги изпращайте покана по пощата. Официалните покани могат да бъдат изцяло напечатани, или само името на госта може да се попълни на ръка. Изписват се задължително целите имена (име и фамилия, не се използват инициали или прякори) заедно с протоколното учтиво обръщение или титла.

Формулировката в официалните покани е винаги в трето лице:

Президентът на Републиката
има удоволствието да покани

.....

на прием по повод
(дата, час, място)

Ако домакин на събитието е Президентът на Република България, Председателят на Народното събрание, Министър-председателят, заместник министър-председателят, председателят и

съдиите от Конституционния съд, посланик, министър, председателят на Върховния касационен съд и Върховния административен съд, главният прокурор, областен управител или омбудсман, в горната част на официалната покана, центрирано, може да се постави еднотонно златисто или цветно изображение на герба.

Ако домакинят кани заедно със съпруг/съпруга, тогава в поканата се добавя и неговото/нейното име, например:

Посланикът на Република България и г-жа Иванова
имат честта да поканят

.....

Ако има допълнителни указания, които са дълги, тогава е по-добре да изберете варианта писмо покана. Писма покани се използват, когато гостите трябва да знаят отговорите на повече от обичайните пет въпроса (Кой?, Какво?, Как?, Къде? и Кога?). Писма се изготвят предимно за брифинги, срещи, семинари и конгреси – събития, които изискват повече пояснения, например:

- причината, поради която се провежда срещата;
- целта на срещата;
- дневният ред;
- инструкциите за участие.

Писмата следва да:

- бъдат отпечатани върху личната хартия за писма на домакина/официалната бланка на институцията;
- обозначават с удебелен шрифт събитието, датата и часа на неговото провеждане;
- бъдат подписани лично от домакина, а не от секретаря или началника на кабинета му.

Картичка за отговор

Отпечатва се в размер, по-малък от този на поканата, и се изпраща винаги заедно с поканата за събитието.

Гостите задължително отговарят чрез картичката за отго-

вор. Ако искат да добавят нещо или да обяснят защо не могат да присъстват, могат да го направят в отделно писмо.

Важно е картичката за отговор да съдържа цялата информация, която бихте желали да предостави гостът ви. Освен това винаги имайте предвид вероятността обявеното събитие да бъде отменено по някаква причина и да се наложи да уведомите поканените в много кратък срок. Поради тази причина картичката за отговор трябва непременно да съдържа:

- Име
- Институция/Организация
- Телефон за връзка
- Факс

След основната информация за контакт с госта се изписват следните два варианта за приемане на поканата:

- Ще присъства на (събитието) в (ден), (дата), (място);
- Няма да може да присъства на (събитието) и ще бъде представяван от:

Г-н/Г-жа
(длъжност)

Изпращайте поканите възможно най-рано, за да сте сигурни, че гостите ви ще включат събитието, на което ги каните, в програмата си и ще могат да присъстват. Изпращането на покана за каквото и да било събитие осем дни (или по-малко) преди провеждането му се смята за неуважително.

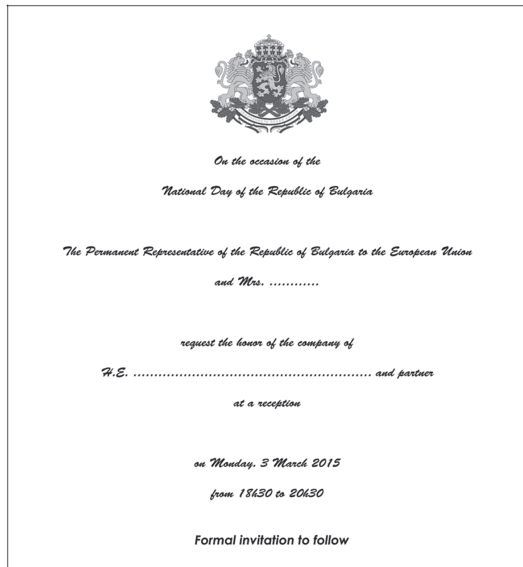
- Когато каните гости от чужбина на важно събитие (например държавни посещения), изпращайте поканите 4 – 6 месеца предварително.

- За официална вечеря или прием (по случай официално посещение) срокът е 2 – 3 месеца предварително.

- За официална вечеря, обяд или прием (например по случай национален празник) изпращайте поканите 6 седмици предварително.

- За неофициален обяд или коктейл е достатъчно предизвестие от 2 – 4 седмици.

5.3. Save the date



Когато няма яснота за всички детайли по организацията на събитието, но е необходимо да изпратите поканите навреме, може да отправите предварителна покана по имейл или факс (Save the date), в която да уведомите гостите, че планирате събитие на съответната дата и допълнително ще уточните часа или мястото на провеждането му (или друг детайл, който все още не знаете). Посочете в предварителната покана, че гостите ще получат официалната покана (с всички подробности) по пощата, когато периодът на самото провеждане наближи.

Някои от гостите може да потвърдят присъствие още при тази предварителна покана, но въпреки това следва да им изпратите официална покана по пощата, като зачертаете текста RSVP и изпишете на ръка „pour mémoire” („да напомни“):

5.4. Покана по електронна поща

Все по-често се използват и покани, изпратени по електронна поща. Те съдържат всички характеристики на поканите, описани по-горе, като в повечето случаи има добавен текст „Раз-

печатайте и носете със себе си при влизане“. Те нямат толкова официален характер, колкото традиционните, но все по-често се ползват при организиране на приеми и коктейли.

5.5. Кога и как да отговорим на покана?

Най-често на поканата ще видите изписано RSVP – аббревиатурата на френската фраза Répondez s'il vous plaît (Моля, отговорете). Понякога при големи събирания домакините могат да решат да изпишат само „При отказ“ (Regrets only)¹¹, което означава да отговорите само в случай че ви е невъзможно да присъствате. Не е неправилно да потвърдите присъствието си на събитие, дори поканата да не го изисква, но никога не пропускайте да отговорите, ако е посочено изрично, че домакините очакват отговор. Гостите не са задължени да приемат покана или да дават обяснения за отказа си, но е добре да отговорят във възможно най-кратък срок, за да улеснят домакините при планирането на събитието. Не отказвайте покана, ако веднъж вече сте я приели. На поканата се отговаря по начина, посочен в нея. Ако има надпис RSVP, но не са уточнени телефон или имейл за потвърждение, тогава се очаква да изпратите писмен отговор на домакините по пощата. В случай че събитието има повече от един домакин, тогава под надписа RSVP следва да бъде изписано името на домакина, който събира отговорите на поканата. Ако няма изписано име, адресирайте отговора към първия от изброените домакини.

Когато поканата е отправена към вас заедно със съпруг/съпруга или придружители, но те нямат възможност да присъстват, е добре вие да се обадите и да съобщите кой има възможност да присъства на събитието и кой не.

¹¹ Тази форма на потвърждение на покана не се предпочита, когато искате да знаете точната бройка на гостите с оглед на организацията на мероприятиято и бюджета.

Как се отговаря на различните покани:	
Покана, получена по пощата, с включен телефон за отговор	Обадете се по телефона. Уверете се, че съобщението ще стигне до организаторите/домакина (не оставяйте съобщение на телефонен секретар).
Покана по имейл	Напишете кратък отговор по имейл. Ако отказвате покана и държите да назовете причината, бъдете кратки и не изпадайте в излишни подробности.
Покана по телефон	Вероятно отговорът се очаква веднага, но ако не сте сигурни, може да помолите да върнете обаждане, след като направите справка с програмата си.
Покана по пощата с картичка за отговор	Попълнете картичката и я върнете по пощата в приложения към нея плик с обратен адрес. Отговорете задължително в срока, посочен в поканата, или ако няма такъв – възможно най-скоро.
Покана по пощата с изписан текст RSVP, но без посочени контакти или без картата за отговор	Напишете кратък отговор до домакините и изпратете по пощата, на адреса от плика.
Покана с „При отказ“ (Regrets only)	Трябва да отговорите само в случай че не можете да присъствате на събитието. Ако не отговорите, домакините ще ви очакват!
Покана, получена твърде късно	Обадете се на организаторите и обяснете – например, че сте били извън града, когато поканата е пристигнала. Извинете се и им благодарете, че са ви поканили.

Ако се наложи като домакини да отмените или отложите събитието, информирайте гостите си възможно най-скоро и се уверете, че всички знаят за промяната. Най-сигурно е да се свържете с тях по телефона, тъй като някой може да пропусне съобщение по електронната поща. Ако имате достатъчно време и събитието, което отменяте (или променяте детайл – час, дата, място), е официално, изпратете писмено съобщение (отново на картон, като поканата, която сте изпратили).

6. Титли и форми на обръщение

Въпрос на добър вкус е да се обръщаме винаги с правилното име и титла към всеки. Дадените по-долу форми за устно и писмено обръщение се основават на международните традиции за използването им. Предвид различното държавно устройство на страните (президентски републики, парламентарни републики, конституционни монархии, абсолютни монархии, теокрации и пр.) е добре да се консултира дирекцията или институцията, отговаряща за протокола. Тя изготвя списъци на правилните форми на обръщение при официална или неофициална дипломатическа кореспонденция и при разговор.

Правилната форма на обръщение в правителствените и дипломатическите среди е, както следва:

Държавен глава:	Разговор:	Покана:
Крал/Кралица	Ваше Величество	Нейно Величество кралицата на Дания
Президент (ЕС)	Ваше Превъзходителство	Негово Превъзходителство президентът на Франция
Президент (САЩ)	Господин Президент	Президентът на Съединените американски щати
Султан/Принц	Ваше Височество	Негово Величество султанът на Оман
ООН		
Генерален секретар	Г-н Генерален секретар	Н.Пр. Генералният секретар на ООН
Министър-председатели		
ЕС	Ваше Превъзходителство	Негово Превъзходителство министър-председателят на Италия
МП Великобритания	Г-н Министър-председател	Негово превъзходителство министър-председателят на Великобритания
МП Германия	Г-н/Г-жо Канцлер	Канцлерът на Федерална република Германия

Министър	Ваше Превъзходителство	Н.Пр. министърът на правосъдието на Япония г-н Министър
Посланик	Ваше Превъзходителство	Н.Пр. посланикът на Того г-н Посланик
Сенатор	Г-н Доу	(Н.Пр.) г-н Джон Доу, сенатор
Член на парламента	Г-жо Доу	(Н.Пр.) г-жа Джейн Доу, член на парламента (генутат)

Когато са поканени съпруги или съпрузи, обръщението е, както следва:

„Негово Превъзходителство посланикът на Испания и г-жа Алварес Лопес...“, или

„Нейно Превъзходителство посланикът на Швеция и г-н Линдстрьом...“.

Когато въпросното лице е неженено/неомъжено, се използва пълното име (име и презиме) на партньора, например:

„Министърът на правосъдието на Латвия и г-жа Нина Рисбергия...“

В България официалните протоколни обръщения към отделните високоставени личности са:

Господин (Госпожо) президент на Република България

Господин (Госпожо) председател на Народното събрание

Господин (Госпожо) министър-председател

Господин (Госпожо) вицепрезидент на Република България

Господин (Госпожо) председател на...

Господин (Госпожо) министър на...

Господин (Госпожо) кмет на...

Ваше Светейшество – към патриарха

Ваше Високопреосвещенство – към митрополит

Ваше Преосвещенство – към епископ

Обръщението „господин (госпожо) президент на Република България“ се запазва пожизнено и се използва за обръщение и след изтичане на мандата.

Към група високоставени лица в присъствието на мно-

жество обръщението е поотделно към първите четири от присъстващите длъжностни лица от официалната листа на Република България, като следват последователно груповите обръщения „Госпожи и Господа министри“, „Ваши превъзходителства“, „Госпожи и Господа магистрати“ и се завършва с общото обръщение „Госпожи и господа“. Официалният домакин на срещата се споменава индивидуално, ако не е сред първите четири длъжностни лица.

В присъствието на чуждестранен гържавен глава обръщението е първо към него – „Ваше Величество“ за коронована особа или „Господин Президент на...“. Следват обръщенията по реда, посочен по-горе.

V. Официални събития (приеми, обеди, вечери)

Приеми се организират често по най-различни поводи. Те позволяват свобода в избора на степента на официалност на събирането както и в броя на гостите, които да бъдат поканени. Приемите се различават от коктейлите по това, че се организират в чест на някого или за отбелязване на специален повод. Приемите са по-официални събирания от коктейлите, като продължителността им е стриктно указана в поканите и почти винаги домакините стоят и посрещат гостите (т.нар. Receiving line).

1. Пристигане на гостите

Този начин на посрещане предоставя на всички гости удобна възможност да поздравят домакина, домакинята и почетния гост. Добре е броят на хората, които посрещат, да бъде сведен до необходимия минимум – домакинят е първи в редицата на посрещащите, следван от почетния гост, домакинята и съпругата/съпруга на почетния гост (последните двамата могат да разменят местата си). Когато почетният гост е държавен глава, той застава начело на посрещащите, следван от съпругата/съпруга си, домакина и домакинята. Рядко, в особено тържествени случаи, преди редицата с официалните посрещащи лица стои служител на протокола и обявява имената на пристигащите гости. Гостите не бива да се ръкуват с човека, обявяващ имената. Гостът подава ръка на всички официални посрещащи лица, без да спира и да води разговор, тъй като това създава неудобство за останалите гости, които чакат да влязат. Ако събирането не е голямо, домакинят обикновено посреща през първите 30 минути от началния час, посочен в поканата.

2. Различните формати и часове на протоколни събирания са следните:

От 8.00 до 10.00 ч. – работна закуска, която продължава около един час;

От 10.00 до 12.00 ч. – закуска или brunch (м/у закуска и обяд) – продължава около час;

От 12.30 до 15.00 ч. – обяд, който продължава около 90 минути. За него е необходимо официално облекло и изготвяне на покани. Практикува се, когато няма възможност за официална вечеря. В случай че обядът е работен, продължителността му е 60 минути.

От 17.30 ч. започват вечерните приеми, които са с продължителност два часа.

20.00 ч. е времето на официалните вечери.

Към този списък прибавяме и коктейлите и приеми, които могат да се предвидят за различен час от деня. Разбира се, логиката, че вечерните форми са по-тържествени и официални от дневните, се запазва.

2.1. Коктейлът е сред най-лесните форми от гледна точка на организация. Сервират се алкохолни и безалкохолни напитки и хапки на гостите от келнери, които се движат с табли между присъстващите. В повечето случаи продължителността е между един и два часа в зависимост от периода от деня, в който се провежда, и от повода. Традиционно те се организират в часовия диапазон между 17 и 20 часа.

2.2. Приемът е по-официалната и съответно сложна за организиране форма, при която има специални маси, на които е разположена храната за присъстващите, и такава, на която се предлагат напитки. За официален се смята прием, на който присъстват само гости, които са официални длъжностни лица. На тези събирания не присъстват съпрузи/съпруги или други придружители. Обеди или вечери, на които присъстват съпрузи или други придружаващи госта лица, се смятат за неофициални.

Приемите в дипломатическите представителствата обикновено се провеждат в следобедните или вечерните часове. Организирант се по повод национален празник, във връзка с посещение на официални лица и пр.

Обикновено списъкът на напитките включва: червено, бяло вино и/или розе, бира, плодови сокове, минерална вода.

На по-изисканите приеми се сервират още: шери, порто, кампари, уиски, сода, джин с тоник и естествено – национални питиета, като водка, коняк и пр.

Храната е разнообразна: от солени ядки и бисквити до „канапе“ с раци или телешко.

Може да се организира и смесена форма, при която има маси с храна и напитки, но има и сервитьори, които се движат между гостите.

Поводите за организиране на коктейл или прием са национален празник, годишнина, посещение на делегация, отпътуване на посланик, откриване на изложба, фестивал или друго събитие. Като алтернативно наименование на същия формат събитие е „чаша вино“ или „чеша пенливо вино/шампанско“.

2.3. Закуските са най-ранното протоколно събиране, което можете да организирате. При тях няма стриктно предварително изготвено меню, не се налага да се правят покани и не се изисква предварително упоменато облекло. Всеки от присъстващите прави своя избор на храна, като трябва да има достатъчно варианти, съобразени с националната традиция на домакините и гостите. Кафе и чай се предлагат по време на храненето или след приключването му в зависимост от местната традиция. Продължителността е между час и час и половина. Организирант се спрямо програмата на участниците между 8.30 и 10.00 часа.

2.4. Брънч – това е следващата форма за събиране на гости, която е близка до закуската и е преход към обяда поради часовете, в които се провежда – между 10.00 и 13.00 ч. Продължителността, менюто и всички останали протоколни детайли са подобни

на тези при закуската, но времето на провеждане е леко изместено. Обикновено бърнчът е неофициална алтернатива на обяда, когато програмата на дадено посещение не позволява неговото провеждане. Българската традиция не се свързва особено с тази форма на хранене, но голяма част от европейските държави го правят и възприемат добре.

2.5. Обягът, който се провежда в рамките на час и половина между 12.30 – 15.00 ч., може да бъде седящ, т.е. с предварително разпределение на гостите около масата и сервиране, или под формата на бюфет (buffet lunch). Ако работната програма е с продължителност 2 – 3 дни и включва основно седящи обеди, добре е към края да се направи т.нар. „отворен бюфет“ (open buffet lunch), което означава, че това хранене има неработен характер и присъствието на гостите не е задължително. Най-практично е такъв тип прием да бъде организиран в последния ден, когато гостите си заминават и полетите им са в различни часове на деня.

В работната програма задължително присъства и работен обяд (working lunch). Той е основно седящ и представлява своеобразно продължение на пленарните дискусии. Подгреббата на гостите обикновено е съобразена с протоколния ред, следван в пленарната зала, но за разлика от подгреббата при водене на преговори, делегациите се смесват, като се запазва старшинството.

2.6. Пиене на чай – той се планира като следобедна форма и започва между 16.00 и 18.00 ч. в зависимост от държавата. В повечето случаи това събиране е за дами, но могат да бъдат поканени и господата. Сервират се чай и кафе с подходящи за тях няколко солени и сладки ханки. Гостите могат да бъдат настанени около маса за хранене или на ниска мебел тип канапе и кресла със съответна масичка, на която да са разположени храната и напитките. Продължителността е между час и час и половина. Облеклото е неофициално.

2.7. Jour-fixe е подобно на събирането на следобеден чай събитие, като при него има регулярност за целия сезон – определен

ген от седмицата или месеца в идентичен час. Поканата за него пристига еднократно в началото на сезона и важи до неговия край. Менюто и всичко останало са сходни с тези при пиене на чай.

Аперитив преди вечеря – тази традиция, свързана със социализиране на гостите, преди да седнат на масата, произлиза от 19. век във Франция. Гостите били поканени на „питие преди“, състоящо се от малка чаша вермут преди вечеря. В началото се сервира само на мъжете (думата означава буквално мъжка сила на италиански). Днес този ритуал е много популярен и заедно с напитките се предлагат и малки ханки. Напитките варират от уиски до минерална вода и плодов сок. Добър вариант е поднасянето на пенливото вино, тъй като то изчиства вкуса в устата и отваря рецепторите за последващите вкусове, които ще бъдат поднесени по време на вечерята.

Аналогичният ритуал за приключване на вечерята, е поднасянето на така наречените дигестиви, които помагат за по-добро храносмилане и маркират края на събирането. Високоалкохолните напитки не се сервират заедно с храната по време на вечеря, а само в началото или в края. Това правило важи за повечето европейски традиции на хранене, но има и изключения, сред които попада и българският модел.

2.8. Вечерята, която се провежда в интервала между 19.30 – 22.30 ч., продължава около два часа. Тя също може да бъде седяща или под формата на бюфет (buffet dinner). Въпреки че бюфетът предполага хранене на високи маси (без сядане) и самостоятелно обслужване (не сервиране), е добре домакините да осигурят маси за сядане на гостите, но без да определят местата им (те ще седят по свое предпочитание).

Официални вечери се организират за държавни глави, членове на правителството и представители на дипломатическия корпус. Те започват в 20 ч. и изискват официално облекло. При тях задължително трябва да има скица на масата, настаняване на гостите според протоколния ред и пълно обслужване със сервитьори.

Общите принципи, които трябва да се съблюдават, за да се гарантира, че организаторите на дадено събитие познават и

следват правилата за ред и уважение към всички участници (когато разпределят места около маса, когато дават дума на говорещи на конференция, когато се подреждат за церемони или официална снимка и пр.), са следните:

- Йерархия – човекът на по-висока позиция има предимство пред този на по-ниска.

- Възраст и опит – когато двама души са с еднаква позиция, по-възрастният има предимство пред по-младия. Когато двамата са на една възраст и на една позиция, се приема, че назначеният на позицията от по-дълго време има повече опит и следователно има предимство.

- Първото място – домакинят на едно събитие заема първо място в протоколния ред. След него е почетният гост и след това всички останали гости според реда на старшинство. В отделни случаи, когато почетният гост е с по-висок ранг/позиция от домакина или има специална роля на събирането, домакинят може да реши да отстъпи първото място на почетния гост. Например на среща на министри на външните работи, организирана в посолство, поради характера на срещата и естеството на разговорите, посланикът може да отстъпи мястото си на министъра в знак на уважение.

- Предимството на протоколното място не се делегира – ако ръководител на институция (например министър) е поканен на събитие, на което не може да присъства и изпраща служител (заместник-министър), който да го представлява, служителят ще бъде настанен според собственото си място в протоколния ред, а не на мястото, полагащо се на ранга на човека, когото представлява.

- Дипломатически корпус – на официални вечери представителите на дипломатическия и консулския корпус, както и гости от чужбина заемат висока позиция в йерархичното подреждане съобразно правилата на етикета и гостоприемството. Когато дипломатическият корпус участва на официални церемонии (например официални празници, честване на исторически личности, събития по инициатива на органите на държавната власт), представителите на чуждестранните мисии се подреждат на почет-

но място, посочено от дирекция „Държавен протокол“, отделно от българските официални лица.

- Религиозни лица – подредбата на религиозните лица е съобразена с принципа за светския характер на гържавата. Те се подреждат след представителите на гражданската власт.

3. Почетните места

Почетното място, на което сяда гостът в едно помещение, е това, което гледа към входната врата. Ако вратата на помещението се пада встрани от масата, тогава почетното място е това, което гледа към прозорец с красива гледка или към стена с произведение на изкуството.

На обеди или вечери, на които присъстват само мъже, първото почетно място е отгясно на домакина. Ако събирането има почетен гост или домакинят желае да прояви особено внимание към гост с висок ранг, той му отдава второто главно място на масата (понякога правейки го съдомакин) – срещу себе си. Първото почетно място остава това отгясно на домакина.

Ако съпругата на домакина присъства на обяда или вечерята, почетното място е от нейната дясна страна. В такива случаи гостите също се канят със съпруг или съпруга. На обеди или вечери съпругите се настаняват според ранга на съпрузите си, освен ако те самите нямат официална длъжност. Тогава следва да бъдат разпределени на място, отговарящо на собствената им позиция.

В случай че почетният гост е с по-нисък ранг от другите поканени, домакинят може да избере (1) да настани гостите според ранга им, въпреки че мястото на почетния гост ще се окаже в отдалечен край на масата; (2) да направи почетния гост символичен съдомакин, ако присъстват само мъже, и да го настани на почетното място; (3) да поиска предварително разрешението на госта с най-висок ранг да предостави мястото си в този конкретен случай на почетния гост. За да се избегнат всякакви недоразумения или неудобни ситуации, е добре домакинят да предупреди

гостите достатъчно рано за възможни промени в протоколния ред на подредбата.

Ръководител на дипломатическо представителство винаги се настанява според реда на старшинство, тъй като той представлява държавата и се ползва с права, които се предполага, че не може да отстъпи. Все пак понякога посланикът отдава предимство на министъра на външните работи или на високопоставен представител на собствената си държава, ако прецени, че случаят го изисква и е подходящо.

Когато на официални вечери присъстват гости без дипломатически ранг (например учени, хора на изкуството, бизнесмени, ръководители на различни организации и пр.), разпределението на местата се съобразява с общите интереси на гостите, социалната значимост, възрастта или приятелските взаимоотношения на поканените. Комбинациите за разпределение на местата варират и се съобразяват с поканените хора, с обстоятелствата и понякога с мястото, където се провежда мероприятиято. Когато присъстват чужденци, езикът може да бъде решаващ фактор за това къде ще бъдат разпределени местата им на масата. Подредбата на гостите без ранг се решава, след като бъдат настанени почетният гост и следващият по ранг в реда на старшинството.

По възможност трябва да се избягва настаняването един до друг на двама мъже или на две жени. Ако броят на гостите ви позволява, редувайте мъже и жени. Понякога, за да се избегне жени да остават в самия край на масата, се налага да седнат една до друга. Не е препоръчително да настанявате съпруг и съпруга един до друг на масата, но двама годеници може.

Разбира се, невинаги е възможно тези правила да се спазват стриктно. Опитът, деликатността, усетът и разумът, познаването на обстановката са най-полezni в протоколната работа. Ако искате или се налага да нарушите правилата, е важно да ги познавате добре и да поемете отговорността. Съгласувайте всяка промяна с гостите си, защото след края на събитието вече е твърде късно и безполезно да обяснявате на хора, които са се

почувствали пренебрегнати, доводите си (колкото и сериозни да са те) за настаняването им около масата.

Протоколната организация на всеки прием включва три основни елемента, които не бива да се пропускат при подготовката на събитието и отпечатването на материалите, за да може и гостите, и домакинят да се чувстват спокойно и удобно:

- план на масата – схема на разпределението на местата на гостите;
- малки картончета (табелки) с името и фамилията на госта, поставени пред неговото/нейното място на масата;
- меню.

Тъй като те са част от визуалните елементи, е добре да се вписват в цялостната естетика, характер, повод и значение на събитието и да бъдат отпечатани в съгласувана с останалите елементи графична форма.

4. Табелки с имената на гостите

На масата пред всеки гост следва да има табелка с името му. Табелките се използват за официални вечери на маса, когато присъстват десет или повече души. Картончето е сгънато наполовина, има правоъгълна форма и е с размери около 60 x 90 мм. Табелките могат да бъдат изписани на ръка, а за много официални вечери – калиграфирани. Изписват се името и титлата на госта или само позицията му например:

Г-н Браун (Mr. Brown)

Г-жа Нора Браун (Mrs. Nora Brown)

Д-р Дейвис (Dr. Davis)

Професор Уайт (Professor White)

Капитан Смит (Captain Smith)

Н.Пр. Министърът на правосъдието (H.E. the Minister of Justice)

Посланикът на: официалното наименование на страната (The Ambassador of full name of the country)

Н.К.В. Херцогът на Есекс (H.R.H. the Duke of Essex)

Когато има съвпадение на фамилиите, се изписват целите

имена или инициалите на личните имена, напр. Г-жа Нора Джоунс (Mrs. Nora Jones) или г-жа С. М. Джоунс (Mrs. S.M. Jones).

Табелката, обозначаваща мястото на домакина, съдържа само надпис „Домакин“ (Host).

Табелките следва да се отпечатават от двете страни така, че и гостът, и стоящият срещу него на масата да могат да прочетат името.

5. Отпечатано меню



Частна колекция

На масата пред всеки гост трябва да има отпечатано меню, в което са изброени ястията в реда, по който ще бъдат сервирани, както и вината, ако такива са предвидени. Върху менюто се посочват мястото и датата на събитието. Ако обядът е работен, менюто се отпечата по-скромно на картон с издължена правоъгълна форма. За официалните вечери то обикновено има повече графични декорации и се отваря като книжка. Освен мястото и датата се посочва и поводът. Ако събитието се провежда в град с интересна история и значими културни забележителности, може да се включи и кратко описание на мястото.

По традиция менюто се отпечата на два езика – този на домакините и (най-често) на английски. В случай че се сервират традиционни национални специалитети, гостите ще могат да научат оригиналното им название на български език. Ето защо двуезичното меню е елегантно решение.

Репия "Културна",
изда Кафедулар
Бяло вино: Шардоне
"Зитара" - 2017, Горно Ботеве
Роза: "Зитара" - 2017, Горно Ботеве
Червено вино - купажи:
"Зитара" 2015 - Горно Ботеве

М е н ю

Салата с домати, праставици,
свежи салати, бяло сирене и
печена чушка

...

Зеленчуково капурини с
черен трюфел

...

Мляно телешко с пюре от
цвекло и шадринова паниа

...

Торта "Червено падише"

...

Кафе, чай

6. План на местата на масата

Когато са поканени повече от петима гости, на входа на залата, където се провежда събитието, трябва да бъде поставена предварително подготвена схема на масата с имената и длъжностите на гостите и разпределението на местата им. Обслужващият персонал следва да обърне внимание на гостите да погледнат кое място е определено за тях, преди да влязат в залата, където ги очакват домакините.

Правоъгълната маса предлага две възможности за разпределение на местата: или домакинят и гостът седят един срещу друг в средата на дългата страна (френска система), или се настаняват в двата срещуположни тесни края (английска система). Френската система се прилага често и при срещи, преговори и двустранни срещи на високо равнище (дватама ръководители на делегации сядат в средата, а от лявата и от дясната им страна са членовете на техните делегации, подредени според ранга: най-високопоставеният е отдясно на ръководителя, номер 2 е отляво, номер 3 – отдясно, номер 4 – отляво, и т.н.). Английската се предпочита предимно при обществени събития, когато към гостите и домакините се присъединяват съпруг/а (на домакина) или партньори.

Тези наименования са възприети за удобство и нямат никаква културна конотация. Видът на подреждането зависи от това кое би било по-подходящо в конкретната ситуация. Разпределението на останалите гости се извършва според правилата за старшинство.

	1	Домакин	3	
<i>френска система</i>				
	4	Гост	2	

	3		2	
Домакин	<i>английска система</i>			Гост
	1		4	

Обеди и вечери (само мъже или само жени)

На събирания, на които присъстват само жени или само мъже, домакинът може да реши да определи съдомакин на масата. Когато присъстват както български, така и чуждестранни гости, е редно най-старшият от българска страна да бъде съдомакин.

Обеди и вечери с почетен гост или съдомакин – за предпочитане е правоъгълна маса, като в интерес на удобството за водене на разговор почетният гост или съдомакинът се настаняват срещу домакина:

16		13
12		9
8		5
4		1
Съдомакин (или почетен гост)		Домакин
2		3
6		7
10		11
14		15

На събиране, на което домакинят не желае да определя свой съдомакин, той сяда начело на масата, като в края ѝ остават най-младшите служители или гостите с най-нисък ранг:

	Домакин	
1		2
3		4
5		6
7		8
9		10
11		12
	13	

Алтернативна подредба:

	3	1	Домакин	2	4	
5						6
	7	9	10	8		

Смесени обеди и вечери (присъстват и мъже, и жени)

Когато домакинят кани гости със съпрузи/съпруги, обикновено се избира английската система, като домакинят и дома-

кинята сядат един срещу друг в двата тесни края на масата. Така се обособяват два символични центъра и се гарантира, че при разговор никои от гостите няма да бъде пренебрегнат от домакините:

	Домакиня	
1 мъж		мъж 2
3 жена		жена 4
5 мъж		мъж 6
6 жена		жена 5
4 мъж		мъж 3
2 жена		жена 1
	Домакин	

Възможна е и подредба, при която домакин и домакиня сядат в центъра на масата:

6 жена		мъж 5
4 мъж		жена 3
2 жена		мъж 1
Домакин		Домакиня
1 жена		мъж 2
3 мъж		жена 4
5 жена		мъж 6

При такава подредба е неизбежно жени да седят на крайните места на масата, ако броят на двата пола е равен. Това би могло да се избегне, ако две жени седнат една до друга, разменяйки местата си с мъжете, които да останат в края на масата (например жена 2 и жена 6 сядат заедно, а мъж 4 отива в края на масата), или се поставят допълнителни места начело на масата:

	Мъж 1	Домакия	
3 жена			мъж 2
5 мъж			жена 4
7 жена			мъж 6
8 мъж			жена 8
6 жена			мъж 7
4 мъж			жена 5
2 Жена			мъж 3
	Домакин	Жена 1	

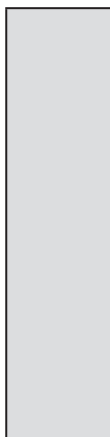
Друг начин да се избегне дисбалансът е домакинята да се премести с едно място наляво от полагащото ѝ се, запазвайки отново почетното място вдясно от себе си за мъжа с най-висок ранг в иерархията:

	Мъж 1	
4 жена		Домакия
5 мъж		мъж 2
3 жена		жена 5
4 мъж		мъж 3
2 жена		жена 1
	Домакин	

Смесени обеди и вечери на банкетна маса

Този вид разпределение на местата се използва само за много официални вечери, предимно при държавни посещения или гала-вечери. Домакинът, почетният гост, техните съпрузи или членове на делегациите с най-висок ранг (министри, посланици и пр.), се настаняват на главната маса. Останалите гости се разполагат на маси, отново съблюдавайки реда на старшинство. Добре е на всяка отделна маса да има по един представител от екипа на организаторите, който символично да домакинства всяка маса.

4	2	Почетен гост	Домакин	1	3
---	---	--------------	---------	---	---



Въпросът с броя на поканените на една вечеря винаги е бил обект на сериозно обмисляне в Западната традиция. Още в Древен Рим се е казвало, че поканените на вечеря не бива да са по-малко от трима, колкото са били гратиите и не повече от девет, колкото са музите. Източник на тази информация е Марк Тенгенции Верон, римски историограф, който свързва тези факти с помещението за хранене в римската къща (*triclinium*). Тринадесет души на масата може да се тълкува като лош късмет от хора, които са суеверни. Тази цифра не е много подходяща и поради нейното символно свързване с броя на участниците в Тайната вечеря и предателството на Юда, така че е добре да се избягва. При официални формати и в дипломатическите среди като цяло се спазва правилото за стремеж към равен брой мъже и жени на масата, както вече беше подчертано, така че тринадесет участници не подхожда на тази логика. Разбира се, има много и различни изключения, при които броят на представителите не може да се уеднакви, и тогава се мисли внимателно за начина на нареждане на гостите около масата. Особено голям проблем възниква при отпадането на гост в последния момент, защото тогава цялата логика на подреждане на гостите се загубва и трябва да се започне подреждане отново.

чало. През 19. век в Париж е съществувал така нареченият „четинадесети гост“ – това били мъже от добри семейства, които били на разположение да запълнят бройката на гостите, ако някой от поканените отпадне в последния момент. Те са чакали вечер между 17 и 21 ч. в подходящо облекло да бъдат извикани, ако възникне необходимост. При организиране на подобни събирания от протоколен характер в нашето съвремие гостите спазват поетия си ангажимент и неявяване на гост може да се допусне само при възникване на някакви извънредни и непредвидими обстоятелства. Домакините се справят с подобно развитие на обстоятелствата чрез поднасяне на аперитив на гостите в друго помещение, преди да се седне на масата, за да имат време за пререждане на масата за сядане. Златното правило гласи, че празен стол на маса за хранене на остава – прережда се цялата маса спрямо реално присъстващите.

7. Превоз

Ако присъстват чуждестранни гости и се налага да се осигури превозач, той трябва да седи близо до госта, на когото превежда, за предпочитане от гясната му страна на втори ред, а не на самата маса. Различните гържави имат различна погредба за превозачите и понякога те могат да бъдат настанени на масата и да им бъде сервирана храна, но обикновено за тях е трудно да се хранят и да превеждат едновременно.

Ако обядът или вечерята са работни и има служители, които водят бележки от разговорите, те също сядат в различни ъгли на стаята или на втори ред зад ръководителите си, но не участват официално в събитието (на масата).

8. Неканени гости

На събиране с много гости или на голяма конференция винаги съществува риск да се появят непоканени лица, тъй като организаторите не познават всички гости по физиономия. В такива случаи е добре на входа да има служители със списък на поканените

гости, които да помагат при проверката на имената и настаняването на хората с покани при пристигането им. Гост с покана не бива да води придружител, без да поиска предварително разрешение от домакините, особено когато става дума за обяд или вечеря, тъй като нарушава разпределението на местата на масата, табелките с имената, планираното меню и пр.

Домакините нямат никакви задължения към непоканени лица. Грижа на протоколния служител е да призове любезно неканените гости да си тръгнат, независимо от неудобството това да се направи.

9. Подреждане на масата

Всичко на масата трябва да бъде свежо и чисто. Белите покривки все още се смятат за най-тържествени, но някои цветни покривки и салфетки също биха могли да бъдат елегантни (в зависимост от повода).

При официална подгребба на масата всичко е строго симетрично: украсата (ваза с цветя или друг орнамент) трябва да бъде точно в центъра на масата, свещниците, равен брой, да отстоят на равни разстояния един от друг (ако на масата има свещи, те задължително се палят, за предпочитане преди пристигането на гостите), чиниите да са симетрично разположени (разстоянието от центъра на една чиния до другата е приблизително 60 см). Внимавайте да не претрупате масата с украса и я аранжирайте така, че да не закрива някои от гостите и да не им пречи да общуват, когато са седнали един срещу друг. Цветя на масата за хранене може да има, но те не трябва да пречат общуването между гостите, така че трябва да не са твърде високи или да са на поставка, която да е над нивото на очите на гостите. Ако няма място за разполагане на ваза, може да се поставят живи цветя директно върху покривката. При всяко положение, цветята не бива да отделят аромат, който да се смесва с този на храната.

Размерът на масата също е от значение. Трябва да е такава, че да подsigурява на всеки гост поне 70 см. В зависимост от

това може да се подбере кръгла, овална, квадратна или правоъгълна маса, както и такива в Т-, П- или Ш-образна форма. Когато се налага избор на маса с формата на букви, тогава броят на гостите е голям. Например при П-образната маса е желателно гостите да сядат само от външната ѝ страна, но при необходимост, може и от двете.

Когато имате много гости за подреждане на повече от една маса, тогава трябва да се съобразява разстоянието между отделните маси, както и отстоянието от стената. Прямо стената е добре да има около метър и не по-малко от 75 см. Разстоянието между масите, както и отстоянието от други мебели в помещението, трябва да е повече от метър, дори 120 см.

Разстоянието между столовете около масата е 10 – 15 см в зависимост от формата на масата и столът се разполага точно срещу индивидуалната посуда. Желателно е столът да е с мека част за сядане, за да осигурява комфорт и да има висока облегалка поне до височината на раменете.

Покривката е от лен или памук. Под нея има разположена друга по-плътна покривка, за да не се вдига никакъв шум с посудата. Има т.нар. „американско“ подреждане на масата, което е само за неофициални случаи, при което може да няма цяла покривка, а само индивидуални салфетки от плат, на които са разполагат индивидуалните прибори и чинии.

Пред всеки гост има сложена голяма подложка чиния със салфетка, така че при сервиране и отсервиране да не се вдига шум и която позволява при вдигането на последното блюдо масата да са освободи за десерт, кафе, плодове и чай.

На масата няма място за нищо друго освен за посуда и храна. Това означава, че лични вещи от типа на чантата, телефон, ключове, цигари, документи и пр. не са поставят върху масата. Същото важи и за всякакви овкусители за храната или лед, както и клечки за зъби.

Приборите за хранене са на равно разстояние от ръба на масата (около 2,5 см) и са изравнени с долния край на чинията. Приборите за официални събития трябва да бъдат посребрени или с позлатена

украса. На масата не се слагат повече от три прибора (с изключение на вилницата за стриги, ако е необходима), а при многостепенно меню (над три степени) всеки следващ прибор се носи с ястието, което се сервира. Вилницата и лъжицата за десерта също могат да бъдат донесени при поднасянето му. Ако приборите за десерт се подреждат още от началото на масата, то първа над чинията се слага малката вилница, обърната с гръжката в посока на останалите вилници, вляво от чинията. Над нея се слага лъжицата, обърната с гръжката към ножовете и лъжицата, вдясно от чинията. Най-отгоре се поставя ножът за плодове, насочен отново вдясно с гръжката си.

Ножовете се подреждат от дясната страна на чинията в порядността на ползването им и с острата част в посока на чинията.

Смята се, че всички ножове за хранене на масата са със заоблени върхове по искане на кардинал Ришельо, който се страхувал за живота си и поради това се разпоредил всички ножове за хранене да са със заоблени върхове.



Автор: Ивайло Петков

Кристалните чаши се поставят над чинията, понякога в центъра, понякога – отдясно, точно над ножовете и лъжиците. Подреждат се по реда на сервирането: за бяло вино, за червено вино,

за портвайн или десертно вино и в някои случаи за пенливо вино. Най-голямата чаша, която е разположена и първа в редицата на чашите, е за вода. Обикновено чашите за вино се разполагат от дясната страна на чашата за вода. Когато на масата са поставени чаши и за бяло вино (за рибното предястие), и за червено (за основното месно ястие), чашата за бяло вино е разположена пред чашата за вода, между нея и чашата за червено вино. Чашата за десертните вина се поставя зад чашата за вода, отново между нея и чашата за червено вино. Когато в менюто присъстват морски дарове или ястия, които се ядат с пръсти, до чашите се поднася купичка с вода – в нея потапяте върхчетата на пръстите си, за да ги почистите.

Салфетките се поставят от лявата страна на чинията или красиво сгънати над/върху нея.

Ястията се сервират отляво и се отсервират отдясно. Когато има общо плато, което трябва да подадете, след като си сипете, винаги го подавайте на седящия отдясно на вас. Ако ви помолят да подадете солта или пипера, подавайте винаги и двете в комплект.

9.1. Подреждане на прибори според различни традиции

Франция – подложка чиния със салфетка, вилници за основно ястие и салата, както и такива за риба, стоящи от лявата страна на подложната чиния, съответните ножове и лъжица за супа отдясно на чинията. Вляво е разположена малка чиния за хляб с нож за масло. Над чинията вдясно са разположени чашите, започвайки с тази за пенливо вино най-близо до чинията, следва тази за вода и съответно за червено и бяло вино. Приборите за десерт не се сервират от самото начало, а се добавят заедно с десертната чиния.

Англо-саксонска система – подложка чиния със салфетка, отляво има три вилници, защото първа е тази за салата, която е различна от тази за основното ястие. Отдясно към двата ножа и лъжицата за супа има и вилница за черупчести предястия или за

пъпеш в зависимост от менюто. Същият подход има към чинията за хляб. Чашите започват с тази за вода, после тези за червено и бяло вино и над тях е разположена чаша за пенливи вина. Над основната чиния се поставят и приборите за десерт, започвайки с вилница, следва лъжица и се завършва с нож.

САЩ – в сравнение с Англо-саксонската система разликата е, че не се поднасят прибори за десерт и няма чаша за пенливи вина.

Въвеждането на нови правила за поведение на масата винаги е заслуга на определена елитна група от дадено общество и честта са необходими векове за налагането на новия вид поведение. Пример за това е историята на вилницата. Първите документи за нейната употреба датират от края на 11. век, когато за първи път е видян човек, който да я използва при хранене. Необходими са били още 8 века, за да може вилницата да стане прибор за хранене в Западния свят. Разбира се, това не е въпрос само на добри обноски, но и достигане на съответна технология за производството ѝ, подходящ материал и достъпността за широка публика. Храненето с вилница променя в много голяма степен поведението на масата и съвместното хранене с други хора. Може да се каже, че тя има отражение върху цялостното ни социално поведение.

Практически съвети:

1. Разгънете салфетката веднага щом всички седнат на масата, и я поставете върху коленете си;
2. Започнете да се храните едва след като домакините започнат или ако е дадено някакво официално начало на храненето от тяхна страна (реч, приветствие);
3. Започнете да ядете с прибора, който е от най-външната страна, и продължавайте от вън навътре;
4. Не поставяйте лактите си на масата;
5. Яжте, без да издавате шум с приборите;
6. Когато разговаряте, оставайте приборите върху чинията си, не се изкушавайте да жестикулирате с тях;

7. Когато не знаете какво да направите или кой прибор да употребите, гледайте от домакините;
8. Докато някой от гостите произнася реч, не се яде и пие;
9. Ако искате да вдигнете тост, първо попитайте домакина. Той ще ви даде гумата, като преди това ви представи;
10. Покажете, че сте приключили с яденето, като поставите вилницата и ножа си успоредно един на друг върху чинията.

Добре е винаги да се спазва етикетът при хранене независимо от повода. Ако не сте свикнали да се храните правилно, ще ви бъде изключително трудно да запомните и следвате всички правила.

Добрите обноски са важни във всяка ситуация и следният анекдот го илюстрира: един ден, по време на война, на фронта френски войници и други войници от съюзническа армия получили своите дажби. Порциите на съюзниците били двойно по-големи от тези на френските войници. Те с настървение започнали да ядат, прави, без да се притесняват от необходимостта да водят разговор или да се хранят според правилата. Междувременно френските войници си направили импровизирана маса на един камък, разположили скромните си порции, разделили малкото полагащо им се вино и седнали да се хранят, водейки оживен разговор. Един от другите войници, които отдавна били приключили с храненето, попитал подигравателно защо е цялата тази излишна претенциозност и суета, особено на такава бедна маса. Французите отвърнали: „Ние водим война за цивилизация, нали? Затова сме длъжни да се храним по цивилизован начин“.

VI. Гости и домакини

1. Как да бъдем добри гости

Колкото важно е да бъдем добри домакини, толкова важно е и да знаем как да бъдем добри гости. Както вече беше уточнено по-горе, когато получите покана, отговорете възможно най-скоро (стига да сте сигурни, че няма да има промяна в плановете ви) и не чакайте последния момент да потвърдите или домакините да ви се обадят с молба за отговор. Проверете внимателно програмата си, защото приемете ли веднъж поканата, трябва да имате много основателна причина впоследствие да я откажете (болест, инцидент, смърт в семейството, служебен ангажимент, който по никакъв начин не можете да отложите). Добре е да се извините и да съобщите причината. Ако сте дали отказ на покана, а след това се окаже, че може да присъствате, помислете внимателно дали няма да нарушите плановете на домакините. В случай че поканата е за коктейл или бюфет и познавате домакина добре, обадете му се и обяснете промяната. Ако е за вечеря или обяд, което означава, че има план на масата и специално разпределение на местата, по-правилно е да се придържате към отказа си.

- Бъдете точни – спазването на уговорения час показва уважение към другите и тяхното време. Петминутно закъснение е в рамките на нормалното, но ако закъснявате повече от 10 минути, обадете се да предупредите домакините си, за да преценят дали да започнат без вас, или да ви изчакат. Домакините не бива да чакат закъсняващ гост повече от половин час. Закъсняващият гост ще се включи във вечерята оттам, докъдето са стигнали другите гости. Никога не отивайте по-рано от посоченото време.

- Изключете мобилния си телефон. Ако очаквате важно обаждане, включете телефона си на вибрация, предупредете домакините и когато ви потърсят, извинете се и излезте от стаята, за да проведете разговора си.

• Правете комплименти – но само искрени! За обстановката, храната, компанията – винаги изберете нещо конкретно, за което да направите комплимент.

• Участвайте в разговорите – умението за водене на разговор предполага гве неща: да мислим, преди да говорим, и да слушаме.

Да мислиш, означава да бъдеш внимателен към събеседника, за да не засегнеш неволно някого с казаното от теб (например безкрайни разкази за децата и постиженията им пред човек, който няма деца). Помислете дали това, което ще кажете, наистина би представлявало интерес за събеседника ви. Когато се чудите какво да кажете, слушайте другия и следете реакциите му, това ще ви подсказва най-добре каква тема да подхванете. Не прекъсвайте хората само за да покажете превъзходство по въпроса, който обсъждате. Ако вие сте този, когото постоянно прекъсват, може да вдигнете леко ръка в жест „един момент, моля“ и да довършите изречението си. Колкото и да е изкушаваща в такъв случай репликата „Моля, не ме прекъсвайте!“, това би означавало да отговорите на една грубост с друга. Трябва да имате мярка и да знаете кога да замълчите, за да не създадете впечатление, че обсебвате разговора и занимавате всички само със себе си. Преди събиране се поинтересувайте какво се случва във вашето общество, в държава, в света. Говорете за култура и забавления, не само за работа. Интересувайте се от мнението на другите и бъдете готови спокойно да приемете мнение, различно от вашето.

• Бъдете умерени – не е добре да прекалявате нито с храната, нито с алкохола.

• Не размествайте табелките с имената на хората на масата – домакините са се постарали и това място е предвидено специално за вас.

• Благодарете на домакините си – благодарете на тръгване, но не забравяйте да благодарите и на следващия ген.

Има няколко начина да благодарите: да изпратите писмена благодарност, да се обадите по телефона, да напишете имейл или да изкажете благодарността си лично, ако очаквате да се видите с човека в същия ден. Начинът зависи и от степента на официал-

ност на събитието. Колкото по-официално е то и колкото повече старание са вложили домакините, толкова по-подходящо е да изпратите в писмена форма вашите благодарности за поканата, организацията и доброто изкарване. Задължително е да изпратите писмена благодарност, ако сте били поканени на вечеря (със съпруг/съпруга) в дома/резиденцията на някого или ако вие сте били почетният гост, за когото е организирано събитието. При официални събития с много гости писмените благодарности се изпращат до три дни след събитието. На събирания, на които са били канени двойки според правилата на етикета, съпругата на госта пише от свое и от името на съпруга си до съпругата на домакина. Ако домакинят няма съпруга, гостът благодари от свое име и от името на жена си. Изпращането на цвята след събитието (придружени с calling card или визитка) е хубав жест.

Може да изпратите писмена благодарност, в случай че домакините не са ви близки приятели, въпреки че събитието не е било толкова официално. Ако сте колеги или в близки работни отношения (разменяте си по няколко имейла седмично), достатъчно е да благодарите чрез имейл или по телефона.

2. Как да бъдем добри домакини

Добрите домакини демонстрират умения и качества, като гостоприемство, чар, съобразителност, образованост и добри обноси във всеки детайл от събитието, което организират – при изготвянето на списъка на поканените, при изпращането на поканите, при осигуряването на храна и напитки, при подгреббата на масата, посрещането на гостите, представянето им един на друг, както и в поддържането на приятен за всички гости разговор и ако се налага, произнасяне на тост или реч. За да се чувствате и вие, и гостите ви добре, трябва да съобразите няколко неща:

- да подберете внимателно гостите (по възможност да имат общи интереси, да са в добри отношения помежду си и т.н.);
- да бъдете пределно ясни в поканите, които изпращате – независимо колко голямо е събирането нека всички поканени знаят

основното: кой, какво, кога, къде и защо. Как да върнат отговора си, има ли изисквания към облеклото, трябва ли да носят нещо;

- да бъдете готови навреме – храната да е приготвена, масите да са подредени, обстановката да е аранжирана и самите вие да се приведете в подходящ вид поне 15 минути преди началния час на събитието;

- да запазите спокойствие – вашето настроение задава тона на цялото събиране. Каквото и да се случи (отменени полети и отказали се в последния момент гости, счупени чаши, червено вино, разлято на бялата покривка), не позволявайте на гостите си да разберат, че сте под напрежение или стрес. Това ще ги накара да се притеснят и почувстват неудобно;

- да посрещате гостите любезно – гори в момента да разговаряте с някого, извинете се и поздравете новопристигналия гост. Говорете с всички на събирането, представяйте гостите, които не се познават или не познават никого, и останете с тях, докато се уверите, че разговорът потръгва;

- вие или членове на персонала ви трябва да следите чашите на гостите ви да бъдат пълни и да ги доливате (особено с вода), преди да се наложи да ви помолят за това. Но не проявявайте и излишна настойчивост – не предлагайте на гостите неща, които веднъж са отказали. Прекаленото внимание е също толкова неприятно, колкото и пълната му липса;

- да благодарите на гостите си, че са дошли на събирането или че са донесли подарък.

Списък на задачите на домакините:

- Дата
- Място
- Време
- Облекло
- Списък на гостите
- Покани, начин на потвърждение
- Тема на събитието и програма
- Меню (хранителни ограничения), видове маси (коктейлни,

помощни за вино, бюфет за персонала, места за пушене с пепелници)

- Тоалетни (чистота, сапун, кърпи)
- Гардероб (с предвидена поставка за чадъри)
- Тенти и килим (пътека) при лошо време
- Кетъринг, обслужване
- Преса, фотограф, програма, музиканти
- Посуда
- Украса (цветя, свещи)
- Знамена
- Паркинг, охрана, полицейско съдействие
- Достатъчно служители с ясно разпределени задачи
- Схема/план на масата (отпечатана), табелки с имената

на гостите и отпечатано меню

- Обозначение на масите (с име или номер), когато гостите са разпределени на повече от една.

3. Избор на меню

Добре е менюто да бъде съобразено с местните традиции и обичаи. Свинско, пилешко месо и риба не са подходящи за основно ястие. На официални вечери се сервират дивеч, агнешко и телешко месо.

При много официални събития пълната вечеря може да се състои от 5-, 6-, 8-, 10-, 12- или 16- (до 21) степенно меню. При неофициални събития сервираните бляда са 3 или 4. Те се планират внимателно, за да се допълват вкусово помежду си.

Главният готвач на Елисейския дворец Гийом Гомез, който е испанец по народност, споделя, че неговата основна задача е да популяризира типично френски продукти. Кухнята се променя заедно с обществото и неговите кулинарни и здравословни възгледи, поради което в двореца се яде по-малко и балансирано. Той споделя, че по време на официална вечеря за 50 държавни глави, поднесена в музея Орсе през 2018 г., ордьовърът е бил изцяло вегетариански, което е било немислимо при планирането на меню преди 20 години. Неговият

предшественик, който е бил главен готвач на двореца в продължение на 40 години и е готвил на шестима президенти, споделя, че не бива да се съобщават любимите блюда на държавните ръководители, защото тогава при техните посещения в чужбина, домакините ще им приготвят само от тях, за да покажат своето благоразположение.

Добре изготвеното меню е баланс на неутрални, силни, остри и сладки вкусове, на храни с различна текстура, температура и цветове.

- Логика на вкусовете: от леки към по-силни вкусове, от кисело към сладко.

- Избягвайте повторение – добре балансираното меню не дублира вкусове (например, ако се сервира сирене като предястие, не се включва в следващите ястия).

- Отчитайте вида на поднесената храна – разнообразие в начина, по който изглежда и се усеща храната (например, ако има крем супа като предястие, не се сервират зеленчуци във вид на пюре).

- Разнообразна текстура – хрупкави и кремообразни храни.

- Разнообразна температура – редуване на горещи и студени храни. Тъй като горещите храни стимулират апетита, в началото на менюто винаги се включва топло ястие. При четиристепенно меню първото горещо блюдо (например бульон или крем супа) е последвано от студено – предястие, следвано от горещо основно ястие и студено десерт.

За да се запази точната температура, топлата храна се сервира на затоплени чинии, а студената храна – в охладени. Порцеланът е естествено студен на пипане, така че порцелановите съдове не се охлаждат. Може да затоплите чиниите в слаба фурна (приблизително 66 до 90°C).

- Коктейлни хапки – не бива да са със силен вкус, за да не притъпят апетита и сетивата. Неподходящи: плодове и сирена, мазни и тежки вкусове. Ако все пак сервирате такива ордьоври, тъй като сте обявили по-дълъг коктейл преди вечерята, добре е да съобразите с тях основното меню, избирайки ястия с повече

погръпвки. Вода – тя трябва да съпътства храненето през цялото време и е единственото нещо на масата, което гостите могат да пускат допълнително. Вода се сипва само в тази чаша (никога не доливайте вода в чашата си с вино, за да го „разредите“, дори и ако го предпочитате така). Количеството вода, което се изпива на масата, разбира се, е индивидуален въпрос, но съветът е да изпивате една чаша вода на всяка чаша вино и съответно 2 чаши вода на чаша концентрат, ако такъв се сервира. По този начин помагате на тялото да се справи по-лесно с обработката на алкохола, без да има неприятни последици.

- Хляб – В много от европейските езици гумата за хляб се използва и като синоним на храна в общ смисъл. Независимо че в днешно време се яде много по-малко хляб, отколкото в миналото, на него се гледа като на основа на всяко хранене и резерв, в случай че другата храна не ни допадне. В нашето културно общуване хлябът е натоварен с много символика и се смята за свещен. Ритуалът по разчупване и споделяне на хляба е символ на приятелство, доверие, удоволствие и благодарност. В християнската традиция той се свързва с тялото Божие, поради което на протоколните маси хлябът не се реже, а само се чупи с ръце. На протоколната маса за него има отделна чиния, както вече беше уточнено, намираща се вляво от подложната ви чиния.

- Масло – често на масата има разположени чиния или малки индивидуални чинийки с масло, които са предназначени за ползване заедно с хляба. Ако са за общо ползване, те се разполагат на няколко места на масата и оттам всеки гост си взема и поставя близо до ръба на чинията си с хляба, като ползва ножа за мазане – с объл връх, а не този, с който се храни. Другият вариант е да има малки индивидуални порции, разположени вляво от основната чиния на всеки гост, близо до чинията за хляб.

- Лимон – той е много необходим при поднасянето на всякакви морски храни и вариантите за сервирането му в чинията на всеки гост е срян на две, на четири или на отделни кръгли филийки. Когато ви е поднесен като половина или четвъртина, най-добре е да се набодете с вилица и след това да се стисне с ръка, така че сокът

му да се стече върху храната и да се намали вероятността от пръскане в страни. Ако е резен лимон, разположен върху храната, най-добрият вариант е да го притиснете с ножа и така сокът му ще се смеси с храната.

Пример за 7-степенно меню:

Първо ястие: топъл бульон или крем супа, които стимулират апетита.

Второ ястие: това е т.нар. „междинно ястие“, предназначено да подготви вкусовите рецептори за следващото, по-силно на вкус ястие (като второ може да се сервира риба с по-неутрален вкус със сос, например съомга със сос Холандез).

Трето ястие: т.нар. *entrée* – (от френски – „вход“), своеобразно вкусово въведение към основното ястие (например пиле с доматен сос и подправки или вегетариански вариант – пълнена тиквичка с ориз, пармезан, домати).

Четвърто ястие: основното ястие – печено телешко, агнешко или гивеч, с гарнитура от сезонни зеленчуци.

Пето ястие: за да освежи вкусовите рецептори, обикновено е студено – например салата или аспержи със сос.

Сирена: асортимент от различни сирена.

Шесто ястие: обикновено това е сладкото ястие, десертът. Ако сте сервирали 3- или 4-степенно леко меню, може да предложите по-засищащ десерт – пай с ядки и сладолед, шоколадова торта и пр. Ако сте изготвили меню с повече ястия, поднесете нещо по-леко, например поширани плодове.

Седмо ястие: за изчистване на вкуса е добре да се завърши със свежи плодове, като ананас, ягоди и пр.

4. Кетъринг

Кетърингът не бива да доминира събитието, освен ако гостите не са специално поканени на вечеря. Кетърингът при срещи, разговори или брифинги трябва да е допълнение към целта на съ-

бирането. Най-доброто обслужване е онова, което протича мълаливо, гладко и незабелязано, без да създава никакви смущения.

...при разговори

При разговори, които продължават не повече от час и полови-на, най-добре е в центъра на масата да се поставят вода и безалкохолни напитки. След уводното си слово домакиньот може да покани гостите да си вземат от остапеното на масата. Когато разговорите траят по-дълго, най-добре е да се даде почивка, за да се предложи на гостите чай или кафе (и възможност „да се освежат“).

...на срещи

По време на срещи (tête-à-tête) в работните кабинети могат да се сервират кафе, чай или безалкохолни.

5. Хранителни ограничения

Когато изготвяте менюто за официално събитие, не забравяйте, че гостите ви могат да имат алергии и различни хранителни ограничения по здравословни или религиозни причини.

Най-често срещаните хранителни алергии включват непоносимост към фъстъци, ядки (орехи, pekan и др.), риба, миди, яйца, мляко, соя, царевица и пшеница. Ако ви бъде предоставена информация, че гостът е алергичен към даден продукт, уверете се, че сте взели предвид описанията на всички съставки, използвани в сервираната храна. Хората с диабет също имат специален хранителен режим.

Ограниченията, свързани с различните религии, са:

В исляма:

Никакво свинско или продукти от свинско месо (шунка, бекон, наденички, пастет, мас, желатин).

Никакви алкохолни напитки или храни, за чието приготвяне е използван алкохол. Ако почетният ви гост е от мюсюлманска държава и не пие, може да няма нищо против другите на масата

да употребяват алкохол. Предвидете достатъчно сокове и безалкохолни напитки.

Следните страни имат значителен брой мюсюлманско население: Афганистан, Алжир, Бангладеш, Египет, Индия, Индонезия, Иран, Ирак, Кувейт, Либия, Малайзия, Пакистан, части от Африка, Саудитска Арабия, Турция.

В юдаизма:

Никакво свинско или продукти от свинско месо.

По същество има три вида домашни животни, които са кашер: говеда (едър рогат добитък), овце и кози. От птиците за кашерни се смятат пилета (кокошки), домашни патици, гъски.

Може да се ядат риби, които имат перки и люспи, но не и морски дарове (раци, миди, скариди) или змиорки;

Млякото и месото не бива да се поднасят едновременно, а на интервали от няколко часа.

В индуизма:

Има голямо разнообразие в хранителните практики на индусите в зависимост от местните традиции, кастата и индивидуалните практики. Много от тях не ядат месо (особено говеждо), риба и птици, други не ядат яйца или кореноплодни растения. По възможност се осведомете предварително. Сервирайте предимно вегетарианска храна. Голям брой от тях, особено жените, не употребяват алкохол, затова трябва да сте подготвени с различни сокове и безалкохолни напитки. Много индуси предпочитат чай пред кафе. Страни със значителен брой индуси са: Индия, Непал, Шри Ланка.

В будизма:

Няма особени хранителни забрани. Понеже будизмът е персонална, индивидуалистична религия, практикуващите я могат сами да си налагат ограничения. Тъй като будизмът отрича убийството, някои от тях не ядат месо. Някои не употребяват алкохол. Будизмът се практикува в Камбоджа, Лаос, Тайланд, Виетнам, Япония, Корея.

VII. Тостове, приветствени слова и благодарности

Трите елемента играят важна роля за успеха на оказаното по време на събитието гостоприемство. Когато домакиният възнамерява да произнесе тост на официална вечеря, добре е да изпрати на почетния гост копие от това, което смята да каже, за да може гостът да подготви отговор. Когато се отнася за важна политическа среща, гостът също изпраща предварително своя отговор на речта или тоста на домакина. Езикът, на който ще се произнесат двата тоста, следва да е един и същ. Когато националният език на госта не може да се използва, се избира общ език, който и двете страни говорят.

Тостовете и приветствените слова неизменно трябва да включват трите аспекта: Ние, Вие и Нас. Трите заедно са причината за състоялото се събитие.

– Ние (домакин, домакиня) сме много доволни, че бяхме домакини...

Благодарение на резултата от сътрудничеството ни...;

Присъствието на нашия почетен гост...;

По случай...

– Вие (гостите)

Специални приветствени слова за почетния гост;

Отдава се дължимото на специалните гости и на начина, по който са участвали в събитието, и пр.

Нас (вие и ние заедно)

Кое ни събра;

Нещата, които ни обединяват, по които работим, от които се учим, и пр.;

Резултатът и бъдещите цели.

Завършва с традиционна формулировка на добри пожелания към гостите, пожелания за просперитет на страната и народа.

Отговорът от своя страна трябва да включва:

- Благодарност за оказаното гостоприемство;
- Мотивите за общото събитие и уверение във взаимността на изразеното добро отношение;
- Благопожелания към домакините, страната и народа.

Тостове се правят в много случаи. Почитаме личности и/или институции, като вдигаме чаша в знак на поздрав и като израз на добри пожелания. Етикетът изисква всички да участват в тоста. Дори тези, които не употребяват алкохол, трябва поне да вдигнат чашата си за поздравница.

Домакинът произнася тоста си в началото на вечерта (обикновено след поднасянето на предястието), а гостът отговаря на тоста на домакина в края на вечерта (преди или по време на десерта). Този, който произнася тоста, трябва да стане, да вдигне чашата си и да изкаже пожеланията си. Междувременно човекът, за когото е предназначен тостът, остава седнал, кима в знак на благодарност и се въздържа да пие (за себе си).

Когато предстои да произнесете тост на официално събиране, трябва да сте добре подготвени и да сте сигурни, че всичко, което казвате за госта, е точно и коректно като информация. Ако гостът ви е близък приятел, може да вмъкнете и по-личен коментар.

VIII. Цветя

Цветята също могат да участват в човешката комуникация, когато се използват за подарък, украшение или украса.

Като подарък цветята най-често са по повод на личен празник (националните празници не са лични и на този тип приеми няма нужда да носите цветя). Когато сте канени в нечий дом (напр. на вечеря) за предпочитане е да не носите цветя на домакините лично (защото може да не са подготвени и да няма къде да ги оставят веднага) – изпратете букет или кошница с цветя с ваша визитна картичка преди или след събитието, на което сте поканени. При избор на букет по-малки и по-кръгли букети са подходящи за подарък на жени. По-издължени букети се поднасят на мъже. Подборът и оформянето на цветята, които изпращаме или поднасяме, е деликатен момент, в който следва да покажем своя вкус, отношение и познаване на получателя и контекста.

Когато използваме цветя за украса на маса (за преговори или за хранене), е добре да следваме някои практически правила:

- височината не трябва да е над 15 – 20 см, за да могат гостите да се виждат спокойно, когато са седнали;

- не избирайте цветя със силни аромати – може да предизвикат главоболие или алергична реакция. Когато са поставени на маса за хранене, силното ухане на цветята ще пречи на възприемането на храната и напитките;

- не претрупвайте масата с цветя или друга украса – важно е да запазите усещането за деликатност и стил. Подбирайте цветовете така, че да подхождат на обстановката в помещението. Съчетавайте цветята с вазите, в които ги поставяте – ако вазите са шарени или със силен декоративен елемент – използвайте по-малко цветя, със светли цветове

Най-често използваните цветя за украса са рози, орхидеи, лалета, божури, както и цветя и зеленина според сезона.

В различните култури и исторически периоди различни видове и багри цветя са имали свои специфични символни значения като

знак за траур или победа, за омраза или любов, за мир или война. В официална ситуация обаче не е особено уместно да се уповаваме на подобен „език на цветята“, доколкото той не е и не би могъл да бъде универсален.

Специален случай на използване на цветя в протоколната комуникация е полагането на венци от официални лица или институции на паметници по официални поводи.

В европейската култура езикът на цветята се свързва с историята на символите като цяло. Неговото познаване и разбиране дори е обособено в самостоятелна система, наречена флориография, която има дълбоки исторически корени, стигащи до библейските текстове. Широкият интерес към езика им се свързва също с Османската империя и по-специално с интереса към пренесените оттам през 16. век лалета. През 1717 г. в Европа възниква истинска мания по езика на цветята благодарение на Мери Уъртли Монтегю (1689 – 1762), съпруга на британския посланик в Константинопол. Тя споменава за езика на предметите и цветовете, въведен в Мала Азия. Чрез писмата, публикувани след смъртта ѝ, идеята за езика на цветята добива популярност в Европа и особено във Франция, където се появява и първият речник по темата през 1809 г. Флориографията е много популярна в Европа през периода 17. – 19. век.

Комбинацията от цветя в един букет може да носи цяло послание без този, който ги поднася, да е написал и една дума, както твърди Мери Уъртли Монтегю. Умението да се води разговор на тема „цветя“ често позволява да се започне така нареченият „малък/светски разговор“, но се изисква познаване на символиката на цветята в различните култури.

Лавровите клонки се използват като знак за победа, маслиновите клонки символизират мир, миртата, портокаловият цвят и маргаритата са символ на чистота и невинност. Розите са цветя, чието послание се свързва пряко с цвета им. Така кораловата и оранжева роза са знак за ентусиазъм и желание, тъмнорозовият цвят означава благодарност, а светлорозовият – възхищение, прасковеният цвят е знак за желание за сътрудничество и завършване на дадена сделка или инициатива, жълтите рози са знак за съпругеска любов, радост и задоволство, бялата роза е знак за не-

винност, чар, мълчание и тайнственост. Червените рози са символ на силна страст, и недвусмислено послание „Обичам те“ в почти всички култури. Поради това при бизнес взаимоотношения не бива да се изпращат червени рози. Маргаритите са символ на невинност и приятелство, ирисът е знак за вяност, възхищение, мъдрост и ценност, лилиумът е послание за невинност, чистота и с него може да се поднасят съболезнования. (В Япония се тълкуват като знак за смърт.) Орхидеята е символ на красота, изисканост и сила. Лалетата са символ на приятелство и са подходящи за подарък при бизнес отношения.

IX. Подаръци

Размяната на подаръци е традиционна част от протоколната любезност. Подаръците се разменят лично (понякога на официална/публична церемония) или се приемат от протоколните служители от името на госта в зависимост от нивото му: например, ако е президент, министър-председател и ако според правилата за сигурност всички постъпили подаръци трябва да преминат през проверка.

Президенти или други правителствени ръководители често получават подаръци от гостуващи колеги или по време на пътуванията си в чужбина. Тези подаръци се смятат за лични (до определена сума) и остават за хората, на които са били подарени. На практика „консумативите“ (например алкохол, шоколад, бонбони и др.) остават за служителите, на които са подарени, като добрият тон препоръчва да бъдат споделяни с колегите на работното място. Номиналните подаръци (например календари или книги) остават за служителите. Всички други подаръци на служителите на дадена институция, включително медали и похвали, се смятат за собственост на институцията и се предават, за да бъдат заведени в протоколната служба.

Отказът да се приеме дар, може да се сметне за проява на неучтивост, но тъй като е възможно подаръците, независимо на каква стойност са, да повдигнат етични въпроси, всяка институция има строги правила за приемането им. Препоръчително е тези правила да се познават, за да се гарантира, че не е нарушена независимостта, безпристрастността и неутралността на служителите, които получават подаръците.

Характерът на подаръците винаги е сериозен предмет на разговор между началниците на протоколните служби. И двете страни отлично познават желанията и очакванията, както и отношението на ръководителите си по въпроса. Не е добре както домакинят, така и гостът да бъдат изненадани (разстроени, разгразнени или обидени) от разменените подаръци.

Стандартните дипломатически подаръци следва да отразяват част от културата на страната на подаряващия, затова включват нещо типично за град или регион, като например: книга със снимки за историята или културните забележителности на дадено място, местно произведен текстил, графика на известна местност, сграда, паметник и пр.

Когато не е необходим скъп подарък, малките неща са винаги затрогващ знак на внимание – папка, бележник, писалка, ключодържател, колекционерски предмети (монети, марки и пр.).

Подаръци, с които трябва да се внимава:

– алкохол – съобразявайте се с културните особености и традиции на гържавата на госта и имайте предвид, че на много места алкохолът е забранен.

– подаръци, които могат да причинят логистично неудобство за получателя – например да поднесете на домакина цветя, за които той няма подготвена ваза или място, където да ги постави. Цветята се изпращат ден преди или след събитието.

– някои видове цветя – например червени рози, които имат романтична символика, или бели цветя, които в някои култури се носят на погребение.

– картини – произведение на изкуството, което се смята за подходящо и стилно в една страна, може да бъде изтълкувано зле в друга. Избягвайте рисувани портрети, особено на близки на получателя, тъй като интерпретацията на автора на картината може да предизвика неприятно усещане и негативна реакция.

– предмети, които има опасност да се изтълкуват погрешно – например часовниците може да се приемат като отмерващи изтичащото време на човешкия живот, а ножовете – като символ на агресия.

За да не възникват грешки, добре е да се проучат обичаите и традициите при поднасянето на подаръци в различните култури. Помислете, преди да подарите на някого подарък, типичен за собствената му страна, например бонбони на швейцарци, вино на французи и пр.

Х. Етикет в онлайн пространството

Терминът „нетикет“ е неологизъм, съставен от думите „интернет“ и „етикет“. Той е събирателен за нормите на етично поведение и общуване между хората в интернет пространството. Не трябва да забравяме, че макар и създаваща измамно чувство за анонимност, поведението ни в социални мрежи, форуми, платформи, сайтове и имейл кореспонденция, остава впечатление в отсрещната страна.

Част от неписаните правила на този тип комуникация са поддържането на добрия тон, неразпространението на фалшиви новини, придържане към езиковите норми и др. Макар и непряк по своя вид, този комуникационен канал може да повлияе както на вашето, така и на репутацията на представляваната от вас институция.

Доскоро понятието „нетикет“ ни звучеше непознато и изискващо отделяне на самостоятелно внимание за подготовка и дефиниране на правила за поведение във виртуалното пространство. Вниманието ни беше насочено основно към това как различни изразни средства, които използваме в него, могат да изградят нашия образ, дори и ние самите да не сме видими. Става дума за начин на писане на мейли, постове, съобщения, чатове и всички други подобни виртуални следи, които оставяме. Защото всичко това, по един невидим начин, изгражда образа ни у тези, които са потребители на нашите виртуални съобщения, и формира нагласа за професионалните ни качества и достоверност.

Една допълнителна гледна точка предизвиква вниманието ни през 2020 година с особена острота, предизвикана от дългата изолация и стоеене вън в периода на Ковид-19 кризата. Става дума за нашето онлайн присъствие с образ в различни дистанционни срещи, конференции, лекции и пр.

Многобройните платформи позволиха да продължим комуникацията в работното си ежедневие, но в същото време поставиха на дневен ред и редица въпроси за решаване – как да се държим пред камерата, когато говорим или слушаме, какви знаци да използваме, за да направим общуването по-ефективно, как да се облечем, на какъв фон

да се разположим, и пр. Разбира се, тези предизвикателства не се поставят сега за първи път – онлайн общуването се ползва в различни институции и сектори от много години, но масовостта на неговата употреба през настоящата година, както и перспективата за все по-регулярното му приложение в работата, заслужават да се помисли за някаква логика на поведение и използване на подходящи практики от присъствената комуникация в дигитален формат.

За разлика от общуването на живо, дистанционното изморява много повече, изисква друг тип концентрация и мобилизация на сетивата ни така че да изградим картина, максимално близка до тази, с която сме свикнали. Първото впечатление, което ние си изграждаме за човека, който стои срещу нас при онлайн форматите, ни въздейства по съвсем различен начин поради своята фрагментираност. Ние не виждаме целия говорител, не можем да се ориентираме за неговото излъчване, много по-трудно ни въздействат емоциите, които иска да ни предаде. Често, неосъзнато ние се опитваме да конструираме тази липсваща част от картината, за да имаме пълнота на комуникацията, но в дистанционен режим това просто не е същото и е необходимо да се адаптираме към тази форма. Това е причината мнозина участници в дистанционни форми на общуване да ги намират за много по-изморителни и да ги приемат само в кратка форма.

1. Когато сте в ролята на говорител

Адаптирането на правилата за формиране на първо впечатление в дигитален контекст изисква да обмислим правилно и балансирано как да изглеждаме пред камерата в часовете на съответното си участие. Когато едновременно сме вкъщи, но в същото време сме на среща и говорим пред публика през монитор, е много трудно да се избере правилното облекло. Разбира се, костюмът винаги е добра идея, но ако контекстът и позицията ви не изискват това, добре е да се придържате към делови, стегнат вид независимо от подвеждащото изкушение на домашната атмосфера. Добре е също така да се подгответе изцяло, независимо че камерата ви показва само от кръста нагоре или дори почти

само лицето, защото при движение или промяна на перспективата на камерата, можете да изпаднете в неловка ситуация и да съсипе усилията си да формирате добро първо впечатление. Допълнителен аргумент е и чисто психологическото усещане за мобилизация, което облеклото и грижата за външния вид дават на всеки говорител, дори и когато това става през камера.

Разумно е също така да подберете цветовете на облеклото си с оглед на излъчването, което ще ви придат, но също и спрямо фона, на който ще се намирате пред екрана. Повечето дигитални платформи позволяват да се избере фон, на който да разположите образа си, често това може да бъде и решение, което да показва вашата институционална принадлежност. Ако това не е вашият случай, изберете подходяща стена или кът, който да се вижда зад гърба ви и спрямо него подберете цвета на дрехите си, така че да стоите по един приятен за погледа начин.

Не по-малко внимание изискват прическата, при господата – брадата и при дамите – грима. Имайте предвид, че през камерата цветовете изглеждат различно, в повечето случаи ще бъдете наблюдавани от близък план, така че едно предварително възглеждане в собствения ви образ ще помогне да избегнете неприятно впечатление. Това важи в още по-голяма степен в случаите, когато се прави запис на съответното участие, както и снимки.

Следващият елемент на добрата комуникация е езикът на тялото и конкретно, в този контекст, мимиките на лицето и жестовете. В качеството си на говорител, е разумно от самото начало да уточните с останалите участници или слушатели жестове, с които те ще могат да ви дават знак, че имат въпроси, искат да вземат думата или за уточняване на някакви технически детайли. Особено при аудитория от различни култури и региони това е особено важно, за да не се получават недоразумения поради различен смисъл, който се влага в един и същ жест. По-добре вие въведете няколко основни знака, с които ще се предава съобщение при изключени микрофони, за да разбират всички посланията си по един и същ начин (най-често вдигаме палец, за да дадем знак, че всичко е наред в комуникацията, но не забравяйте, че този жест не е натоварен с една и съща коно-

тация във всички култури). В този смисъл, когато започвате изложението си, отделете малко време за уточняване на тези технически и организационни въпроси, за да си гарантирате плавно протичане на последващата комуникация. Не подценявайте значението на жестовете и тяхното тълкуване особено в дипломатически контекст и не оставайте на тези, които ви гледат и слушат, да изтълкуват по неправилен начин определено ваше поведение. Това своеобразно въведение изпълнява ролята и на това, което в „живата“ комуникация е „малкият разговор“ или времето за представяне и запознаване.

Характерът и поведението на един говорител не се променят само заради това, че общуването е технически опосредствано. Все пак би било добре известно време да се наблюдавате как изглеждате през камерата, защото това е начинът, по който другите ви възприемат, и спрямо това да нагледите кадъра, дистанцията, стойката на тялото, жестовете и мимиките си.

След това е нормално и очаквано да направите едно кратко въведение, да представите намеренията си като изложение, цел и времева рамка. По същия начин, както и при присъствено говорене, избирате дали ще ползвате и нагледни материали, или слушащите ще гледат през цялото време вашия образ. Поради характера на такъв тип общуване продължителността на една работна сесия не бива да е повече от час и половина до два часа, след което да се направи почивка или да се сложи край.

За да „затворите“ символично кръга на общуване, е важно не само първото впечатление, формирано в началото на събитието, но и начинът, по който ще сложите край и ще се разделите с публиката или другите участници, така че е добре това да се направи вербално и невербално, за да затвърдите отличното впечатление, което сте създали в началото.

2. Когато сте в ролята на участник и/или слушател

Принципите на подготовка не се отличават много от тези на говорителя, защото отново вие ще бъдете наблюдаван от един

кръг от други участници и от говорителя. Става дума за това как изглеждате и особено много за това как се държите, докато слушате и наблюдавате. Вашите жестове и цялостно излъчване са много показателни за говорещия относно това как възприемате това, което говори. Говорещият следи всеки ваш жест, промяна в изражението, позиция на тялото и пр., за да се ориентира за обратна връзка на това, което ви съобщава. В същото време не бива и да прекалявате с експресивността си зад камерата като слушател, защото може да разсеивате концентрацията на говорителя. Подгответе се предварително за сесията, в която ще участвате, така че да не ви се налага да ставате, да се местите или да изчезвате от кадър, защото всичко това намалява концентрацията на говорещия и му пречи. Важно и е за впечатлението, което вие правите, пред говорителя и на другите присъстващи, като професионално излъчване, заинтересованост и мотивация за участие.

Избягвайте да водите разговори по телефона или с друг в помещението, в което се намирате при включена камера, защото показвате формално отношение към виртуалното си участие. Ако се налага временно да отделите вниманието си от онлайн събитието, по-добре временно изключете камерата, направете това, което е необходимо, и се включете отново тогава, когато вниманието ви отново ще е насочено към екрана. Ако по някаква причина камерата ви няма да е включена по-дълго време или ще поставите само ваша снимка, изпратете съобщение на говорителя или на участниците с причина за това, за да не останат с впечатление, че вие реално не „присъствате“ на съответното събитие.

Важно е да следвате параметрите, които сте уточнили с говорещия или с всички участници в среща, конференция или лекция, за да „говорите“ на един и същ език, дори и когато използвате невербална комуникация. При кроскултурна, виртуална комуникация това е от ключово значение¹².

¹² За допълнителна информация по темата, моля, посетете сайта на Дипломатическия институт към министъра на външните работи – <https://bdi.mfa.government.bg/>

Вместо заключение

Протоколът и етикетът са важни инструменти на дипломатията. Протоколът е онази дейност, която гарантира, че планирането и провеждането на срещи, посещения и други видове събития, се случват по определени правила, които са формално, социално и културно разбирани и очаквани от участващите страни. Той е инструмент, който създава среда на равнопоставеност и доверие, в което политическите цели на участващите да бъдат постигнати в максимална степен.

Представителният вид, начинът на водене на разговор, поведението на професионалния дипломат се интерпретират политически, затова е важно безупречно да се познават и съблюдават етикета и правилата на международната учтивост.

Дипломатията и протоколната практика предполагат хората, които работят в тази сфера, да имат не толкова тясна научна специализация в дадена област, а напротив, да притежават широка обща култура, за да бъдат достатъчно убедителни и ефективни в работата си.

Когато се сравнява различните протоколни школи, могат да се открият някои отлики, които се свързват с тези на съответната културна среда и традиция. Поради това е много важно да се проявява толерантност, внимание, уважение и при очакване за среща с такава различна традиция, да се прави предварително проучване и запознаване с местните традиции и обичаи.

Често сравняват ролята на протоколните служители с тази на кураторите за музеите и изложбите. Те не са видими, тяхната работа често остава скрита и „заг сцената“. Но в същото време ролята им е решаваща, защото те не само организират всички формални и неформални събития, но често познават индивидуалните особености на участниците и могат да адаптират ситуацията по такъв начин, че всички присъстващи да се чувстват по най-добрия начин, за да постигнат целите си. Често те могат да бъдат в ролята на посредници, на съветници и на тези, които

решават възникналите трудности, а тези роли обикновено имат ключово, макар и невидимо значение.

Надяваме се, че следващите приложения ще ви помогнат да се справяте по-лесно не само с подготовката на различни събития, но и с разбирането на спецификите на отделни държави, които националните им култури предопределят.

Изказваме благодарност към нашите колеги от Министерство на външните работи, както и в българските посолства в чужбина, които ни оказаха съдействие при изготвянето на протоколните портрети на държавите, които ще намерите в следващото приложение.

Приложение

Кратки протоколни портрети:

АВСТРАЛИЯ

Познавате ли страната?

1. Коя е столицата на Австралия?

- | | |
|-------------------|--------------------|
| А. Сидни | В. Мелбърн |
| Б. Канбера | Г. Брисбейн |

Верен отговор: Б.

– За столица на Австралия са се състезавали два града – Мелбърн и Сидни и за да се сложи край на този спор през 1927 г. е избрана Канбера. Канбера е градът, в който се намира и Парламентът на Австралия, Националната галерия на Австралия и Националният музей. За разлика от други градове, като Сидни, градът няма излаз на океан.

2. Вярно или Не?

Операта в Сидни, която се смята за една от емблемите на Австралия, е включена в списъка на световното културно наследство на ЮНЕСКО.

Верен отговор: Вярно

– Съвременната сграда на Операта на Сидни е открита на 20 октомври 1973 г. и през юни 2007 г. е включена в списъка на световното наследство на ЮНЕСКО. Неин автор е датският архитект Йорн Утсон, който е удостоен с най-престижната награда за архитектура в света „Прицкер“ именно за тази сграда. В нея се помещават театърът, операта и симфоничният оркестър на града.

3. Вярно или Не?

Бумерангът е оръжие, изобретено от австралийските аборигени?

Верен отговор: Вярно

– Изработва се от твърдо дърво и се ползва основно при лов, особено на птици. При летежа си описва сложна крива и се връща обратно при точката, от която е хвърлен. Има и ритуална роля, поради което за такива случаи се украсява с различни символи.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – австралийците не държат особено на формалностите и имат приятелски подход при запознаване. Напълно допустимо е да се представите сам при всякаква социална ситуация. При среща и при нейното приключване участниците се ръкуват кратко и енергично. Често жените се целуват по бузите. Поддържането на зрителен контакт е много важно, защото така излъчвате откритост и искреност.

Обръщения – поради открития им подход на комуникация, може да се очаква тя да премине сравнително бързо в обръщение на малко име, но е добре да изчакате инициативата за това да дойде от домакините. Не се държи особено на използването на академични титли при разговори.

Невербална комуникация – вдигането на един или два пръста във въздуха се смята за груб жест. Потупването по рамото или по гърба, както и презгърдките не са особено желани в публичното пространство. Личното пространство е много важно за австралийците, така че не се доближавайте твърде близо до тях при разговор – оставете дистанция от около две крачки.

Подаръци – при делови отношения размяната на подаръци не е очакван жест. Ако сте поканен на вечеря в дома на вашите домакини, тогава е добра идея да носите малък подарък, който е свързан с родната ви страна или е жест на внимание – цветя, вино, шоколад.

Преговори – фактите и истината имат много по-голямо значение при воденето на преговори, отколкото емоциите на страните. Преди началото на преговорите се отделя време за „малък разговор“ с цел опознаване и създаване на приятелска атмосфера.

ра. Тази инвестиция във време ще се отблагодари в процеса на водене на самите преговори. Ценят открития подход дори в известна степен твърде директен, при който от самото начало се представят силните и слабите страни на въпроса, който се разглежда. Предпочита се лаконичността и не се цени прекаленото навлизане в детайли.

Облекло – като цяло излъчването на австралийците е неформално и всекидневно. При делови ситуации очакването е за консервативно облекло, но в останалото време се залага на комфорта, съобразен с местния климат.

Срещи – точността се цени много високо, така че това формира впечатлението и отношението към участниците в срещите.

АВСТРИЯ**Познавате ли страната?**

1. Кої от следните австрийски императори е управлявал 68 години?

А. Фердинанд I Б. Франц Йосиф I В. Карл I

Верен отговор: Б.

– Франц Йосиф I – управлявал от 1848 до 1916 г. Починал по време на Първата световна война, наследен от Карл I, последният император (след това монархията е отменена).

2. Австрия има знаменито музикално наследство. Освен Моцарт и Хайдн има няколко композитори, носещи името Щраус. Кої от тях не е австриец?

А. Оскар Щраус В. Йохан Щраус
Б. Едуард Щраус Г. Рихард Щраус

Верен отговор: Г.

– Рихард Щраус е немски композитор и диригент. Австрийските композитори са семейство Щраус – Йохан Щраус – баща и тримата му снове: Йохан Щраус-син, Йозеф Щраус и Едуард Щраус. Оскар Щраус също е австрийски композитор, но няма родствена връзка със другите Щраус.

3. Вярно ли е, че основата на анимационния филм на „Уолт Дисни“ „Бамби“ е австрийска новела?

Верен отговор: Вярно

– Новелата на Феликс Залтен от 1923 г. „Бамби, живот в гората“ е литературната основа на филма на компания „Дисни“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ако е възможно намерете някого, който да ви представи. Австрийците не смятат, че е уместно хората да се

представят сами. Ръкувайте се. Носете достатъчно визитни картички.

Обръщения – обръщайте се към някого винаги с титлата и фамилията му, никога на малко име, освен ако изрично не ви е помолил.

Подаръци – не са задължителна част в служебните и бизнес взаимоотношения. Когато получавате подарък, обикновено е много добре подбран, не задължително на висока цена. Ако подарявате, нека да е нещо, което да отразява културата на вашата страна.

Преговори – важно е да се има предвид, че преди началото на преговорите се отделя време за провеждане на т.нар. „малък разговор“, подобен на този, който водят хора, които току-що са се запознали. В зависимост от това дали сте работили преди заедно, или това е първа среща, се определя съдържанието на разговора. Част от националната култура е отличната предварителна подготовка и стриктното спазване на дневния ред и регламента на срещата. Спазват се стриктно правилата на старшинство по време на срещи. Самият стил на водене на преговори е открит, подреден и логичен при ясно следване на йерархията и отговорността при взимане на решения.

Хранене – в делова среда и особено в бизнеса, почивката за обяд е само 30 минути. Австрийците са известни със стремежа си към много ефективно използване на времето и със стремеж към разделяне на работата и свободното време. Поканите за делови обяд или вечеря обикновено са за ресторант. Покана да посетите дома на вашите делови партньори, все още е голяма рядкост и ако се случи, трябва да се възприема като голяма чест.

Облекло – консервативно. Очаква се официално облекло в тъмни тонове.

Срещи – бъдете точни. Подходящи теми при неформален разговор са тези за австрийската култура, кухня, история и красива природа. В Австрия кафето и виното са на голяма почит. При делови срещи и преговори бъдете добре подготвени, с факти и цифри.

Културата на Австрия спазва йерархията – ранг и възраст се почитат и при преговори и срещи е добре да се изпращат служители на по-високи позиции. При официални срещи не правете шеги – австрийците рядко вярват, че чувството за хумор е уместно в работните отношения.

АЗЕРБАЙДЖАН

Познавате ли страната?

1. Кое от следните геоложки образувания се намира в Азербайджан?

- А.** Соленото езеро Моно
- Б.** Бялата пустиня Фарафра
- В.** Калните вулкани Гобустан
- Г.** Базалтовата „Пътека на великана“

Верен отговор: В.

– Калните вулкани Гобустан. Впечатляващите геоложки образувания, наречени „кални вулкани“, са широко разпространени в Азербайджан. Според различни източници в страната се намират между 1/3 и 1/2 от калните вулкани в света. Те имат конусовидна форма, като височината им може да варира от 2 – 3 до 400 метра. В зависимост от вулкана изригващата от него кал може да е дос-та гореща. В местността Гобустан в Азербайджан тя е студена, като хората я използват дори за кални бани.

2. Кои е т.нар. „национален плод“ на Азербайджан?

- А.** Круша
- Б.** Нар
- В.** Фурма
- Г.** Райска ябълка

Верен отговор: Б.

– Нар. Отглеждането на този плод има дълга история в Азербайджан, където са открити изсъхнали останки от нар, датиращи от 1000 години пр.н.е. Според редица източници Азербайджан се счита за единствената страна в света, в която растат всички сортове нар.

Азербайджанският нар получава международно признание като един от най-добрите в света. Всяка година в град Гьойчай (считан за азербайджанската столица на нара) се провежда „Празник на нара“, в който местни производители демонстрират различни продукти, произведени от нар, в т.ч. вино, сладко, украшения и др.

3. Кои азербайджански град е известен като „Градът на ветровете“?

- | | |
|-------------|-----------|
| А. Губа | В. Гянджа |
| Б. Лянкаран | Г. Баку |

Верен отговор: Г.

– Баку. Според широко разпространена теория, името на града произлиза от персийските думи „бад“ („бадъ“) и „кюбе“, което може да се преведе като Град на буините ветрове. В азербайджанската столица духа вятър почти през цялата година, като двата основни въздушни потока са Хазри (северният вятър, който носи прохлада през лятото) и Гилавар (южният вятър, който затопля града през зимата).

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Азербайджанците са изключително гостоприемни хора. Гостът се ползва с огромно уважение в страната, където местните с радост ще ви поканят в своя дом, ще ви поднесат храна от богатата азербайджанска кухня със задължителния за всяко събиране чай. Чаят е на голяма почит в страната – с него се посрещат гости, в много ресторанти го предлагат безплатно (докато чакате да ви поднесат храната и след като се нахраните), поднася се винаги преди, след и дори по време на официални срещи и мероприятия. Ако ви поканят на гости – не отказвайте, иначе има вероятност да обидите канещия. Ако ви предложат храна, напитки (в т.ч. чай), добре е да приемете, така няма да разочаровате домакините.

Когато двама души се срещнат, те се ръкуват и почти винаги се целуват по двете бузи. Това важи както за мъжете, така и за жените. В Азербайджан жените са равнопоставени с мъжете и заемат високи постове – в политиката, в науката, в културата, в бизнеса. По време на официални срещи не се притеснявайте да подадете ръка на домакина, без значение дали е мъж, или жена.

Обръщения – въпреки че се спазва световната практика на обръщение по фамилия (например „Уважаеми г-н“ или

„Уважаема г-жо“), в Азербайджан е прието обръщението на малко име с добавена отпред уважителна дума. За мъжете тя е „меллим“ (буквално „учител“, но се използва като „господин“), а за жените – „ханъм“ (госпожа). Ако мъжът се казва например Фариг Ахмадов, в личен контакт можете да се обърнете към него с „г-н Ахмадов“ (Mister Akhmadov), но няма да сбъркате, ако се обърнете към него с думите „Фариг меллим“ (господин Фариг). Това ще поласкае човека, показвайки му, че знаете обичаите в неговата страна, и ще може да ви спечели неговото благоразположение в разговора. Същото се отнася и за дамите – например, към госпожа, чието име е Фиган Искендерзаде, можете да се обърнете с думите „Фиган ханъм“.

Подаръци – подаръците, разменяни на високо и най-високо ниво, трябва да са качествени. От азербайджанска страна често подаряват на високите си гости сребърни съдове, висококачествен коняк, хайвер (често от каспийска есетра), килими или картини. Килимите в страната са с отлично качество, скъпи са и са високо ценени. Имайте предвид, че ако ви подарят хайвер или коняк, преди напускане на страната трябва да уточните какви са максималните количества, които можете да изнесете (колко кутийки хайвер или бутилки коняк). По отношение на килимите – те трябва да бъдат придружени със съответния сертификат от властите, позволяващ износа. Същото се отнася и за някои картини. В Азербайджан може да ви подарят картина, рисувана с нефт – тъй като са широко разпространени на пазара, не за всички тях се изисква сертификат.

Ако сте поканени в дома на Вашия партньор, носете цветя, най-добре красив букет. Магазините за цветя са широко разпространени в Азербайджан, като букетите са красиво аранжирани и не са скъпи (с изключение на 8 март или 14 февруари).

Преговори – при воденето на преговори е добре да се започне със социализация и неформални разговори. Азербайджанците са общителни хора и обичат да създават нови приятелства. Спечелите ли някого за приятел, няма да има проблем да общувате по въпроси от работно естество дори в извънработно време. Това е особено полез-

но, когато въпросите не търпят отлагане: можете да позвъните или дори да се срещнете със своя местен партньор привечер или даже през уикенда. Очаквайте същият подход и от негова страна.

Облекло – облеклото е белег за социален престиж, това важи и за двата пола. То е консервативно – костюм (черен, но много често син или тъмносин), вратовръзка и светла риза за мъжете, а за жените – рокля или също стилин костюм с блуза в светъл цвят, често с флорални мотиви). Характерен за Азербайджан е символът „бута“ (символ на щастието и просперитета, който има много разновидности, като най-често срещаната форма е тази: ). Вратовръзка (за мъжете) или блуза (за жените) с такъв символ по време на среща с местен партньор отваря много врати и създава предпоставка за по-приятелски или неформален разговор.

Хранене – азербайджанската кухня е богата и вкусна. Яде се много месо (най-вече пилешко, агнешко и телешко) под формата на различни видове кебап („кябаб“ на азербайджански), ориз („плов“ – пиллаф) и тестени изделия. В страната се консумират много сладкуши – различни видове баклава (местната „пахлава“ се отличава от турската баклава), сладко от различни плодове (и зеленчуци), известната азербайджанска „шекербура“, приготвена от тесто с пълнка от орехи, захар и кардамон) и гр. Както беше отбелязано, почти през целия ден се пие чай (най-често черен), дори преди сън.

Важно е да наричате местните хора азербайджанци, защото те са такива. Използваната от мнозина гума „азери“ не е особено любима в Азербайджан, избягвайте я по възможност. Езикът им също е азербайджански, а не „азерски“. Не се гледа с особено добро око, ако зададете въпроса: „Вашият език е същият като турския, нали?“. Макар азербайджанците и турците да могат свободно да общуват помежду си, езикът е различен.

По отношение на кореспонденцията – имайте предвид, че на български език името на страната се изписва Република Азербайджан или съкратено Азербайджан. Неправилно е изписването „Азърбайджан“ или „Азърбејджан“.

АЛБАНИЯ

Познавате ли културата?**1. Как се изписва Албания на албански език?**

- A.** Shqipëria **B.** Magyarország
Б. Crna Gora **Г.** Eesti

Верен отговор: А.

– Shqipëria – едно от популярните интерпретации е „Земя на орли“. Албанският език е част от индоевропейското езиково семейство, като образува свой собствен клон.

2. Мощите на кои от Светите Седмочисленици се пазят в гр. Берат?

- A.** Сава и Горазд **B.** Климент и Наум
Б. Горазд и Ангеларий **Г.** Кирил и Методий

Верен отговор: Б.

– Горазд и Ангеларий – техните мощи се пазят в църквата „Успение Богородично“, намираща се в средновековната крепост на защитения от ЮНЕСКО град Берат. В църквата се съхранява и икона на светите Седмочисленици, изографисана през XVI в. от местния майстор Онуфри.

3. Вярно ли е, че албанският национален химн е издаден за първи път в България?

Верен отговор: Вярно

– Албанският национален химн се основава на стихотворението „Химн на знамето“ на поета Александър Дренова (Асдрени), публикуваното за първи път през 1922 г. в албаноезичния вестник „Свободата на Албания“, излизащ в София. В началото на 20. век в българската столица се сформира албанска колония, която има свои дружества, както и печатница, в която са се издавали книги и вестници на албански език.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартната форма за поздрав, която се използва и при сбогуване. Обичайно титулярят на съответната институция приветства ръководителя на делегацията, представяйки му останалите присъстващи. Очаква се ръководителят на чуждестранната делегация също да поздрави титуляря и от своя страна да му представи придружаващите го официални лица.

Албанската страна е склонна бързо да скъсява дистанцията, като при представянето си могат да бъдат включени и факти от личния живот, както и да бъдете попитани за Вашето семейно положение. В знак на почит при сбогуване някои господа могат да докоснат с дясната си ръка сърцето и леко да приведат глава.

Обръщения – при първа среща най-разпространено е обръщението на фамилни имена, както и употреба на титлите на съответните разговарящи. Албанската страна е склонна бързо да скъсява дистанцията и в официален разговор да премине на обръщение на малки имена.

Подаръци – при най-високо държавно ниво подаръците се разменят между съответните представители на държавния протокол само при специални случаи и при предварителна уговорка. Разменянните подаръци между официални лица не трябва да надвишават сумата от 25 000 лека (около 200 евро), изключения се правят само за висши държавни постове.

Всеки държавен глава или министър-председател, който посещава Албания за повече от един ден, провежда куртоазна среща с кмета на града, в който е настанен. Символично съответният кмет му връчва ключа на града.

При обичайни делови срещи или в края на първо посещение често срещана практика е да бъдат разменяни подаръци, най-често сувенири, свързани с националната култура и традиция, както и брандирани предмети, свързани със съответната страна. Ако сте поканени в дома на Вашия домакин, обичайно е още с влизането да поднесете Вашия подарък (бутилка ракия/вино или бонбони).

Предвиждането на дар и за домакинята на къщата (цветя/бонбони/сувенири от българска роза) допълнително ще благоразположи домакините. Албанците се славят и гордеят с отличното си гостоприемство, като според албанското традиционно право гомът принадлежи на Господ и на госта.

Преговори – при официални преговори разговорите се водят на маса, като съответните представители на делегациите сядат един срещу друг съгласно ранга им, в средата стоят ръководителите на делегациите. На масата се поставят настолни флагове. Домакините сядат с гръб към прозореца или входа на стаята, а гостите – срещу тях.

В началото на срещата обичайно се прави снимка, както и понякога в края ѝ, ако същата завършва с подписване на документ или размяна на подаръци.

Комуникацията е директна, преговорите се основават на доверието и честта. При преговори албанската страна често е склонна да проявява твърдост и самочувствие, както и да поема ангажменти, които на по-късен етап не изпълнява в пълна степен поради възникнали междуременно обективни или непредвидени обстоятелства. Ако преговорите включват и финансова част, препоръчително е да се използват валути, като евро или долар. Макар деноминацията на албанския лек да е извършена през 60-те години на миналия век, и досега масово се говори в „стари леки“, което е с една нула в повече, което създава объркване.

При подписване на споразумения гостът застава от дясната страна на домакина. На масата се поставят настолни флагове. Двама души асистират на подписващите споразумението при размяна на папките. Срещу подписващите застават представители на медиите.

Хранене – при посещения на ниво държавен глава с продължителност от един ден президентът дава държавен обяд за цялата делегация. При гвудневни посещения – президентът дава вечеря първия ден, а министър-председателят – обяд на втория ден. При по-дълги посещения, в чест на госта кметът на град Тирана може да даде прием.

В началото на официалния обяд/вечеря ръководителите на делегациите отправят кратко поздравление/тост. Двата протокола могат предварително да се договорят и да изготвят писмен превод на краткото слово, тъй като обичайно държавните глави говорят на родния си език.

Поканата за кафе е популярна форма на делови взаимоотношения, като албанската страна притежава висока култура на пиене на кафе. Обичайни са и покани за делови разговори по време на обяд или вечеря. Албанското гостоприемство предполага те да са обилни, продължителни и да се сервира месо и алкохол. Отправеният поканата се очаква да се погрижи за сметката.

Облекло – при срещи се очаква официално облекло. При посещения на официални делегации и церемонии кметовете в Албания поставят червено-черна лента по диагонал от гясното си рамо, съдържаща държавния герб и прихваната в долната ѝ част с герба на съответната община.

Срещи – Албанската страна проявява точност при срещи, като често пограничават между 5 – 10 минути. Бъдете точни. Може да очаквате да бъдете поканени на делова среща неочаквано и в последния момент. Възприето е размяна на визитни картички, като предоставянето на такава на английски език е подходящ вариант.

АРЖЕНТИНА

Познавате ли страната?**1. Кои от следните автори не е роден в Аржентина?**

- А.** Хорхе Луис Борхес **В.** Жозе Сарамаго
Б. Хулио Кортасар **Г.** Сесар Айра

Верен отговор: В.

– Жозе Сарамаго е португалски автор, носител на Нобелова награда за литература.

2. Тангото е част от нематериалното културно наследство на ЮНЕСКО. Неговата родина е Аржентина и началото му е поставено през 19. век. Типичният инструмент за изпълняване на танго са нарича бандонеон. Знаете ли какъв тип инструмент е това?

- А.** пиано **В.** акордеон
Б. китара **Г.** барабан

Верен отговор: В.

– Това е вид клавишен инструмент от типа на акордеона и съществува откъм средата на 19 век. Името му вероятно идва от изобретателя му, майстора на инструменти и музикант Хайнрих Банд. В днешно време се свързва изключително с Аржентина и изпълнението на танго.

3. Роденият в Аржентина революционер Ернесто Гевара става известен под името Че Гевара. Знаете ли защо?

- А.** Това е галеното му име, съкратено от Ернесто;
Б. Това е частица в местния език, с която се обръщат към някого неформално;
В. Това е акроним на Кубинската революция;
Г. Това е псевдоним, даден му от Фигел Кастро.

Верен отговор: Б.

– В Латинска Америка започват да наричат Ернесто Гевара Че (*и el Che*, „Че-то“), защото е аржентинец, защото частицата

che се използва по подобие на българското „бе“, „де“, „хей“, „чове-че“, „хора“. Служи за обръщение и е толкова характерна за аржентинския разговорен език, че другите латиноамериканци наричат аржентинците „Че“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – при бизнес общуване се ръкувайте. При работни посещения винаги се обръщайте към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име. Преминете към малки имена, ако сте поканени да го направите.

Невербална комуникация – при разговор разстоянието е по-близо, отколкото северноамериканците или европейците са свикнали. Опитайте се да не отстъпвате, защото събеседникът ви ще пристъпи отново към вас, за да скъси дистанцията. Потупването по рамото е знак за приятелство. Жестът „горе-долу“ (отворена длан, която се поклаща вляво и вдясно) е често срещан в Аржентина. Докосвайки палеца и средния си пръст – сякаш държите щипка сол, които потупвате с показалеца си, означава „побързайте“ или „много“. Избягвайте да поставяте ръце на бедрата си, докато говорите.

Подаръци – високите данъци върху вноския алкохол го правят високо ценен подарък. Не носете вино и кожени изделия, тъй като страната е производител с богато опит в производството и на двата продукта. Както във всяка страна подаръците трябва да бъдат красиво опаковани и с висококачествена изработка. Ако сте поканени в дома на бизнес партньора си, носете цветя, вносни шоколадови изделия или бутилка алкохол. Стрелициите са подходящи цветя, които да поднесете на домакините си.

Преговори – като чужденец се очаква да бъдете навреме за всички бизнес срещи. Не се изненадвайте, ако ви отнеме няколко пътувания, за да постигнете целта си, макар да притежават доста черти от европейския маниер за водене на преговори, бизнес маниерът е много по-бавен. Дори след като ръководителят на преговорния екип се е съгласил с нещо, много от членове на

екипа може да изкажат различно мнение. Аржентинските преговарящи имат репутация на неотстъпчиви. Личните взаимоотношения са много по-важни от корпоративните. Всеки път, когато вашата компания смени своя представител, вие на практика ще започнете преговорите от нулата. Не приемайте, че всяка част от договора се финализира след постигане на споразумение по даден въпрос, преди подписването на финалния документ отново ще можете да преговорите част от разделите. Окончателният договор е изключително подробен.

Хранене – бизнес обедите са рядко срещани извън Буенос Айрес, обичайно хората се прибират вкъщи, за да обядват. Храненето се счита за социален повод и поради тази причина аржентинците обикновено не обсъждат бизнес по време на хранене. Вечерята започва към 22:00 ч. (или по-късно през почивните дни), затова, ако имате бизнес среща между 16:00 и 18:00 ч., ще ви предложат чай, кафе и сладкиши. По време на вечеря дръжте ръцете си на масата, а не в скута си. В Аржентина се произвежда едно от най-добрите говежди меса. Заради това ще ви предложат богато разнообразие от деликатеси.

Облекло – бизнес облеклото в страната е доста консервативно – тъмен костюм с вратовръзка за мъжете и светла риза/блуза, в комбинация с тъмен костюм или пола за дамите. Мъжете могат да носят същия тъмен костюм за вечерно облекло. Жените трябва да носят подходяща рокля или пола.

БЕЛГИЯ

Познавате ли страната?

1. Държавите от Бенелюкс имат добра традиция на религиозна и етническа толерантност и приемат много евреи, бягащи от Инквизицията, най-вече от Испания и Португалия. По време на Нацистката окупация през Втората световна война обаче европейските общности са разрушени. Благодарение на Белгийската съпротива половината от белгийските евреи успяват да избягат от окупирана Европа. Вярно или Не?

Верен отговор: Вярно.

– За съжаление, останалата част загиват в нацистките концентрационни лагери.

2. Белгия е известна с изкуството си – художници, като Питер Паул Рубенс, Питер Брьогел – Стария, Ян ван Ейк, художника сюрреалист Рене Магрит. Вярно ли е, че картината на Магрит L'Oiseau de Ciel е продадена за 3,4 млн. евро на аукцион през 2003 г.

Верен отговор: Вярно.

– Картината е била поръчана на Магрит от бившата белгийска авиокомпания „Сабена“, която има над 70-годишна история. През 2001 г. компанията обявява фалит. Парите от продажбата на картината са дарени, за да помогнат на 12 000 души, работили в компанията.

3. Белгия често е използвана като пробен пазар. Каква е причината за това?

A. Статистически Белгия отразява средно населението на ЕС.

B. Белгийците са трудни купувачи – ако нещо успее да пробие на белгийския пазар, то ще успее навсякъде

B. Белгия е най-богатата държава от Бенелюкс.

Верен отговор: A.

– Статистически Белгия отразява средно населението на ЕС. Белгийците не са нито трудни купувачи, нито най-богатите. Те просто отразяват среднестатистическия жител на ЕС по отношение на възраст, образование и доход.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – белгийците се ръкуват в началото и края на срещата. Сред приятели е прието целуване по бузите. Понякога белгийците се представят, казвайки първо фамилията си; ако не сте сигурни кое е собственото име и кое фамилията – попитайте. Добре е визитните ви картички да са двуезични – на английски от едната страна и на френски или холандски от другата, в зависимост от това в регион с какъв преобладаващ език се намирате.

Невербална комуникация – не водете разговор с белгийски колега, докато държите ръка в джоба си. За тях този жест е много груб. Също такава е мнението и за соченето с показалец – добре е да се избягва. Щракането с пръсти се смята за проява на много лош вкус и липса на възпитание.

Подаръци – не са задължителна част в служебните и бизнес взаимоотношенията. Ако сте поканени в нечий дом, носете цветя (не и хризантеми, които се използват при погребения) или бонбони за домакинята.

Преговори/Разговори – културното и лингвистичното разделение в Белгия е чувствителна тема. Не бъркайте трите големи културни групи в белгийското общество и езиците им. Като цяло белгийците не обсъждат лични теми. Въпросите за религия, както и темата за бившите африкански колонии не са подходящи теми. Бъдете скромни в изтъкването на уменията, таланта или материалното си благосъстояние. Размяната на визитни картички е традиционна практика и е добре да разполагате с такава освен на английски поне и на френски.

Облекло – оценява се консервативното облекло. При господата трябва да се избягват обувките тип мокасина (освен ако няма да пътувате със самолет и ви предстои проверка на летището, която може да включва и махане на обувките).

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА***Познавате ли страната?***

1. Босна и Херцеговина има богато културно и историческо наследство. Какво я свързва с България?

- А.** Магарският конник
- Б.** Богомилските паметници (Стечки)
- В.** Кольо Фичето
- Г.** Априлското въстание

Верен отговор: Б.

– *Богомилските надгробни паметници (Стечки). Най-интересните Богомилски паметници се съхраняват в Историческия музей в Сараево. Там са и 12-те стола на Богомилския съд. Богомилските паметници в БиХ са под закрила на ЮНЕСКО.*

2. Кое е родното място на писателя Иво Андрич, автор на романа „Мостът на Дрина“, носител на Нобелова награда за литература?

- А.** Вишеград **В.** Травник
- Б.** Мостар **Г.** Кониц

Верен отговор: В.

– *Писателят Иво Андрич е роден в гр. Травник.*

3. От Босна и Херцеговина произхождат много популярни рок групи, като „Бело дугме“, „Цървена ябука“, „Индекси“ и други. Къде е роден Горан Брегович, известен музикант, композитор, ръководител и китарист на „Бело дугме“?

- А.** Белград **В.** Тузла
- Б.** Баня лука **Г.** Сараево

Верен отговор: Г.

– *Горан Брегович е роден в Сараево през 1950 г.*

Резервен въпрос:

1. Коя е първата държава, признала Босна и Херцеговина?

- А.** САЩ **В.** България

Б. Русия**Г. Кутап***Верен отговор: В.*

– Република България е първата държава, признала Босна и Херцеговина на 15 януари 1992 г. Като израз на благодарност в Сараево има улица „Република България“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

По отношение на протокола, традициите и етикета в БиХ следва да се отчете, че съгласно Дейтънското мирно споразумение от 1995 г. страната има три държавотворни народа: бошняци, сърби и хървати, както и представители на други етноси. Най-силно представени са съответно мюсюлманското, източноправославното и католическото вероизповедание, като има представители и на други религиозни общности. Това налага да се взема под внимание както спецификата на мястото, където се провежда даденото протоколно мероприятие, така и етническата и религиозна принадлежност на отсрещната страна.

Представяне – ръкостискането е стандартна форма за поздрав, представяне и сбогуване. Прието е ръка да подава първо домакинят. При близки приятели е популярен ритуалът целуване на бузите. При бошняците и хърватите – два пъти, а за сръбските представители – три пъти.

Обръщения – най-използвано е обръщението на фамилни имена, като се ползват титлите на съответните разговарящи. Обръщение на малко име се ползва при близки приятели. На официални срещи и събития е прието да се говори в учтива форма на „Вие“. Добре се приема, ако разговорът се води на местен език, а при невъзможност – на английски.

Невербална комуникация – гледането в очите по време на разговор създава впечатление на откровеност, доверие и добронамереност. Не е прието по време на официални разговори да се жестикулира и да се проявява емоция. Добре се възприемат спокойният тон и увереното поведение.

Подаръци – не е прието по време на делови срещи и разговори да се правят подаръци. При посещения по официални поводи домакините правят гребни подаръци предимно под формата на сувенири и е подходящо да им се отговори адекватно. По време на срещи на високо равнище е необходимо връчването на подаръци да бъде предварително договорено по протоколен път. Поради религиозната специфика на БиХ, на бошняшките представители не е прието да се подарява алкохол, докато за сърби и хървати е прието и е израз на приятелско отношение. В държавните институции всеки подарък на стойност над 50 евро се декларира. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, на вечеря или по друг празничен повод, може да изпратите цветя предварително и на следващия ден да изпратите писмена благодарност.

Облекло – на служебни разговори и срещи се използва официално облекло, като се предпочитат тъмни костюми. Дамските рокли и поли следва да бъдат с общоприетата дължина до или под коляното. Всички държавни институции в БиХ имат приети правила и норми за облеклото по време на работа, като са допустими различия, съобразени с религиозната принадлежност на служителите.

Срещи – деловите срещи се провеждат в рамките на работния ден. Работните срещи се провеждат на базата на предварително договаряне поне ден по-рано. Срещите на високо ниво се договарят най-малко 1 месец преди срещата. При екстрени случаи е възможно да се организират срещи още същия или на следващия ден. За предпочитане е визитните картички да са на английски език, а ако са на местен, следва да бъдат съобразени със спецификите на БиХ и мястото на провеждане на срещата.

Преговори – прието е преговорите да траят до 45 минути. Като всеки от партньорите изнася своите тези в рамките на 15 минути. Следващите изказвания нормално са по пет минути. Структурата на взимане на решение в БиХ е сложна поради спецификата на административното устройство и наличието на държавно, ентитетско (Република Сръбска и Федерация БиХ) и кантонално ниво (10 кантона), както и на дистрикт Бръчко. Пред-

седателството на БиХ има трима членове, представители на трите държавотворни народа, които се ротират на всеки 8 месеца за мандат от четири години. Съществува Съвет на министрите на БиХ, правителство на Република Сръбска, правителство на Федерация БиХ (ФБиХ), правителства на 10-те кантона във ФБиХ и на дистрикт Брчко. Поради това изграждането на мрежа от контакти и отношението на равнопоставеност имат много голямо значение.

Език – в БиХ официалните езици са три: бошняшки, сръбски и хърватски. Официалните разговори се водят на английски или на един от трите официални езика. По време на срещите на високо ниво задължително се използва преводач. Следва да се отчитат езиковите особености на населението във Федерация БиХ, където живеят предимно бошняци и хървати, на Република Сръбска, където живеят предимно сърби, както и в дистрикт Брчко, където населението е смесено. При провеждане на конференции обикновено симултанният превод е от английски на Б/С/Х, и обратно, което означава, че преводът се извършва от и на един от трите официални езика. Официалната писменост на бошняшкия и на хърватския езици е латиница, докато на сръбския език е кирилица.

Хранене – прието е служебен обяд или вечеря да траят до 1 час и 30 минути, но и по-продължителни не са изключение. Прието е да се предлага аперитив по избор или безалкохолна напитка. По време на обяда и вечерята принципно се предлага алкохол, но при срещи с представители на бошняшкия народ не се поднася алкохол или такъв се сервира само на гостите и в менюто не се включва свинско месо. Най-често се предлагат както домашна кухня и специалитети, типични за БиХ, така и интернационални ястия. При обедите и вечерите, свързани с религиозни празници, се отчитат спецификите на същите.

БРАЗИЛИЯ**Познавате ли страната?**

1. Наименованието Корковадо се свързва със статуята на Исус Христос, издигаща се над Рио де Жанейро. Знаете ли на какво се дължи това?

А. Така се нарича планината, на чиито връх е разположена статуята.

Б. Това е името на залива, над който се издига статуята.

В. Това е името на скулптура, изработил статуята.

Г. Така на испански се нарича Христос Спасителя.

Верен отговор: А.

– На португалски корковадо означава гърбица и това е името на планината в гр. Рио де Жанейро. Високият 710 м гранитен връх е разположен в националния парк „Тижука“. Високата 38 м статуя на Христос Спасителя е известна в цял свят. Тя е завършена през 1931 година, като поводът за нейното издигане е отбелязването на стогодишнината от независимостта на Бразилия през 1922 г.

2. Бразилия е сменила няколко града като свои столици от основаването на първата през 1549 г. Знаете ли кой от следните градове е бил построен специално, за да бъде столица на страната?

А. Салвадор да Байя **В.** Бразилия

Б. Рио де Жанейро **Г.** Салвадор

Верен отговор: В.

– Бразилия е била построена на незаета земя с цел да бъде столица на страната. Една от причините да се направи столица във вътрешността на държавата, е била да се намали броят на населението по свръхнаселените крайбрежия. Град Салвадор де Байя е бил столица от 1549 до 1763 г., а Рио де Жанейро – от 1763 до 1960 г.

3. Кой от следните танци произхожда от Бразилия?

А. Румба **В.** Салса

Б. Самба **Г.** Танго

Верен отговор: Б.

– Самбата е бразилски музикален жанр и танцов стил, смятан за една от основните прояви на бразилската култура и идентичност и познат в целия свят като символ на Бразилия и Бразилския карнавал в Рио де Жанейро. На 2 декември в страната се отбелязва националният ден на самбата.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – очаквайте сърдечно и енергично ръкостискане и след първата среща най-вероятно ще има и презръдка освен ръкостискане. Добре е да се ръкувате с всички присъстващи в началото и края на срещата. Дамите се целуват по двете страни между гъба или три пъти в зависимост от региона.

Обръщения – извън традиционните госпожа и господин – сеньора и сеньор, очаквайте да се използват и научни титли при представяне и обръщения в хода на разговорите.

Невербална комуникация – бразилците общуват при много скъсена дистанция. Очаквайте в хода на разговорите да ви докосват по ръцете и рамената в знак на добронамереност и доверие. Те са много приятелски и открити в общуването си. Използват много жестове и знаци, които е добре да се познават предварително, за да не възникват недоразумения.

Подаръци – не се очаква да се прави при първа среща. Ако ще имате дълго сътрудничество, по-добре е да поканите вашите делови партньори на обяд или вечеря. Черният и пурпурният цвят се свързват с траур, така че е добре да се избягват при подаръци. Същото важи и за кърпичките. Не бива да подарявате нож, защото е знак за прекъсване, срязване на приятелството. Ако сте поканени на гости в дома на вашите домакини, носете пенливо вино или нещо сладко.

Преговори – бразилците са много емоционални и това личи и при воденето на преговори. Чувствата участват като аргумент и фактологията се използва в подкрепа на емоциите. Не бива да се очаква скорост при воденето на преговори, напротив, трябва

ва да се прояви голямо търпение и упоритост. Изисква се голяма гъвкавост и способност за обсъждане на всички аспекти едновременно, а не последователно.

Облекло – цветовете на знамето са зелено и жълто, поради което е важно тази дъга цвята да не се комбинират при обличане. В деловата среда облеклото е консервативно и обличането на подходящи грехи влияе на формирането на впечатление и отношение. Това е особено видимо при жените.

Срещи – точността не е отличителна черта. Добър подход е насрочването на срещи между 10 и 12 ч., така че да преминат в обяд. Инвестирането на време в изграждане на отношения е много важно. Не бива да се очаква, че обядът ще е време за обсъждане на каквато и да било работа.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Познавате ли страната?

1. Магна Харта е известна като първият документ, очертаващ правата на англичаните. Крал Джон I я подписва по принуда – Вярно или Грешно?

Верен отговор: Вярно

– В действителност крал Джон се отрича от подписания документ няколко месеца по-късно, но е свален от престола от аристокрацията, която принуждава следващите владетели да се съобразяват с документа.

2. След екзекутирането на крал Чарлз I през 1649 г. Оливър Кромвел управлявал Англия почти десетилетие. Кое от следните събития не се е случило по време на неговото интензивно управление?

- А.** Шотландия била подчинена.
- Б.** Ирландия била подчинена.
- В.** Испанската армада била победена малко преди да нападне Англия.
- Г.** Англия започнала война срещу Нидерландия.

Верен отговор: В.

Великата победа над Испанската армада се е случила през 1588 г. много преди Кромвел да заеме поста Лорд Протектор. Все пак трябва да се отбележи, че английската флота се е сражавала с испанската по времето на Кромвел.

3. По време на Втората световна война сър Уинстън Чърчил (1874 – 1965) вдъхновил съюзниците си с ораторско майсторство. По време на коя от следните войни той не е участвал?

- А.** Кримската война
- Б.** Бурската война
- В.** Първата световна война
- Г.** Втората световна война
- Д.** Корейската война

Верен отговор: А.

– Младият сър Уинстън е бил военен кореспондент по време на Бурската война и е бил част от управлението на страната – в парламента или като министър – председател по време на Първата и на Втората световна война, както и по време на Корейската война. По време на Кримската война от 1853 – 1856 г., той още не е бил роден.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкувайте се при бизнес среща и когато посещавате нечий дом. Имайте предвид, че гамите невинаги се ръкуват. Когато ви представят и запознат с някого, кажете „Как сте?“ (How do you do?), и имайте предвид, че въпросът е реторичен и замества „Приятно ми е да се запознаем“ (Nice to meet you).

Обръщения – научете предварително титлата на този, с когото ще се срещате, и я използвайте независимо от това колко сте близки. Използването на малко име става все по-популярно, но все пак можете да прибавяте до него само след изрична инициатива на домакина си.

Невербална комуникация – смята се за нелюбезно да се разговаря с ръце в жобовите; Британците често не гледат в очите този, с когото разговарят; не сочете с показалец, а използвайте ръката си, когато искате да посочите нещо; сягане, при което глезенът ви е разположен на коляното на другия крак, се смята за проява на лош вкус; докосването на друг човек в публичното пространство също се смята за лош вкус – тупането по гърба или прегръщането през рамото ще накарат англичанин да се чувства некомфортно; англичаните запазват голяма физическа дистанция при разговори и това трябва да се уважава; избягвайте отчетливо жестикулиране, когато говорите; ако искате да направите снимка, специално поискайте разрешение, след което покажете кадъра за одобрение и ако ви помолят, изтрийте снимката.

Подаръци – не са част от бизнес взаимоотношенията. Вместо да правите подарък, поканете вашия бизнес партньор на

обяд, вечеря или спектакъл. Когато сте поканени в дома на англичанин, носете цветя, твърд алкохол или пенливо вино, шоколад. На следващия ден изпратете кратка, написана на ръка благодарност, изпратена по пощата или мейл със същото съдържание.

Преговори – фактологията има основно значение при воденето на преговори. Аргументи, свързани с нечий чувства, имат маловажна роля. Директният подход е присъщ и често използван. Размяната на визитни картички е широкопопулярна с цел лесна комуникация.

Облекло – консервативното облекло е много важно и за двата пола. Мъжете на високи позиции все още носят обувки с връзки, а не мокасини. Не е препоръчително да носите вратовръзка на райета, защото се свързва с военните униформи и ще се разбере като имитация.

Култура – англичаните са големи спортни почитатели. Футболът е нещо като национална „мания“. Други популярни спортове са конните надбягвания, ръгби, крикет и голф. Темата за спорт е подходяща за първоначален разговор.

ВИЕТНАМ

Познавате ли страната?

1. Коя река във Виетнам е известна като Деветте гракона заради обширната си делта?

А. Хонгхаа (Червената река) **Б.** Меконг **В.** Ка

Верен отговор: Б.

– Буквално името Сонг Ку Лонг означава Реката на деветте гракона, което е едно от трите официални наименования на Меконг във Виетнам.

2. Виетнам обявява независимост през 1945 г. От кого са получили независимост?

А. Германия **В.** Франция
Б. САЩ **Г.** Китай

Верен отговор: В.

– Франция. Виетнам обявява независимост от Франция през 1945 г., призната е през 1954 г.

3. Вярно или Не: Столицата на Виетнам Ханой означава град между реки?

Верен отговор: Вярно

– Градът се намира на брега на Червената река.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – виетнамският ви колега ще ви посрещне или с лек поклон, или с ръкостискане. Обръщайте се към събеседника си с титла (ако има такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име. Адвокатите и духовниците не използват титли.

Невербална комуникация – не докосвайте виетнамските си партньори по време на работа. Осигурете по-голямо физическо разстояние. Не показвайте подметките на обувките си. За да привлечете нечие внимание, махнете с всички пръсти или с по-

казалеца, в загребващо движение с дланта нагоре. Соченето с пръст се смята за обидно.

Подаръци – подаръците са част от правенето на бизнес във Виетнам. Подгответе малки подаръци за всички участници в преговорите – химикалки, малка електроника и книги от вашата страна. Очаквайте по-скъп подарък, който да отбележи успешното приключване на бизнес сделка или при отпътуването ви за родината. Подаръците трябва да бъдат внимателно опаковани. Подаръкът може да бъде отворен веднага или по-късно, следете гомакина си, за да прецените какво да предприемете. Избягвайте използването на опаковъчна хартия, която е бяла или черна, двата цвята се свързват със смъртта и траура. Виното, бонбоните или цветята са традиционен избор.

Преговори – изграждането на добро лично взаимоотношение е от голямо значение. Много е вероятно да прекарате значителна част от времето си в малки разговори, пиене на чай и разработване на тази връзка. Не считайте това време за пропиляно. По време на преговорите се подгответе за пазарене относно цената, която трябва да заплатят.

При размяната на визитни картички събеседникът ви може да не представи своята в отговор.

Добри теми за разговор са спорт, пътувания, храна и музика.

Хранене – бизнес срещи често се провеждат на обяд. Вечерите обикновено се считат за социални събития, но ако виетнамският колега инициира бизнес разговор, не се колебайте. По време на официална вечеря най-висшият служител от делегацията ви ще трябва да изнесе кратка реч или да произнесе тост.

Облекло – облеклото трябва да покрива по-голямата част от тялото. Изберете консервативно облекло, за господата – костюм с риза и вратовръзка, за дамите – консервативен костюм с пола или панталон.

ГЕРМАНИЯ***Познавате ли страната?***

1. Шварцвалд (Черната гора) е най-обширната средно-висока планинска верига в Германия, която се намира в западната част на провинция Баден-Вюртемберг. Знаете ли какъв популярен германски продукт носи същото име?

- | | |
|------------------|----------------------------|
| А. Моливи | В. Часовници |
| Б. Торता | Г. Автомобилни гуми |

Верен отговор: Б.

– Името на тортата произлиза от планината, където се произвежда прословутата черешова ракия или ликьор. Местен сладкар се смята за „автор“ на тортата. През 1915 г. той я поднася в сладкарница в покрайнините на Бон, северно от планината. През 1949 г. тортата влиза в листата на най-популярните в света на 13-то място и оттогава продължава да бъде най-известната германска торта.

2. Германия е известна със своите задълбочени и сериозни автори. Кои от следните е най-продаваният германски автор на всички времена?

- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| А. Йохан Волфганг фон Гьоте | Г. Херман Хесе |
| Б. Хайнрих Бьол | Д. Томас Ман |
| В. Гюнтер Грас | Е. Карл Май |

Верен отговор: Е.

– Авторът на приключенски романи Карл Май е най-популярен германски автор.

3. През 1948 г. Адолф Даслер стартира фирма със световна известност днес. Вярно ли е, че през 1954 г. германският футболен отбор печели световното първенство по футбол за първи път, като футболистите носят обувки на тази фирма?

Верен отговор: Вярно

– Това е фирма „Адидас“, като името идва от първите три букви на собственото и фамилно име на Ади Даслер.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартната форма за поздрав и то се ползва и при сбогуване. Емоциите не се изразяват видимо, поради което презръдките и целуването не са добре приети, освен между много близки и добре познаващи се приятели.

Обръщения – Все още по-популярно е обръщението на фамилни имена, като се използват титлите на съответните разговарящи. При новите поколения обръщението на малко име става по-популярно, но не и във формална среда, както и при разлика в поколенията.

Подаръци – даването на подарък не е нещо, което се прави и очаква. Държавните служители нямат право да получават подаръци. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, това е голяма чест и се прави рядко.

Преговори – тук фактите имат пълна доминация, емоциите са напълно неприемливи. Подходът им е доста директен и не бива да се възприема като своеобразна нападка на лична основа. Необходими са много аргументи, които да мотивират взимането на дадено решение. Разменят се визитни картички на всички нива и е добре да сложите научните си титли на визитката си, защото за тях това е част от личния авторитет. Преговорите започват веднага след влизане в помещението, в което ще се водят, без да се губи време за водене на „малък разговор“. Независимо от това германците полагат усилия за сближаване с тези, с които работят редовно, и след като ви опознаят, първоначалната им резервираност се заменя с открит и приятелски начин на общуване. Тъй като те имат много сериозно отношение към работата, не е добър вариант да се опитвате да се шегувате в работна среда. Complimentите не са особено популярни – те не правят такива и не очакват да получат. Логиката им е, че щом никои не се оплаква, значи, всички са доволни.

Хранене – бизнес закуските не са особено популярни. Когато се комбинира хранене с работа, то това обикновено става по време на обяд. Имайте предвид, че деловите разговори се провеждат преди или след самото хранене, никога по време на хранене.

Облекло – то е консервативно. Обикновено мъжете носят тъмен костюм, връзка в неутрален цвят и бяла риза. Светъл костюм на райе, както и такъв в цвят „каки“ са абсолютно недопустими. Жените също се обличат консервативно в тъмен костюм с пола или панталон и блуза в неутрален цвят. Внимавайте с жълтия цвят, защото се тълкува като завист.

Срещи – бъдете точни на всякакъв тип събития. Точността е на особена почит в Германия на всички нива. Уговаряйте срещите си достатъчно дълго преди съответния ден.

ГЪРЦИЯ

Познавате ли страната?

1. Танцът „Сиртаки“ е една от първите асоциации, с които днес свързваме Гърция. Знаете ли какъв е произходът на този танц и откога датира?

- А. Народен танц
- Б. Танц, създаден през 1964 г.
- В. Танц, свързан със сватбени ритуали
- Г. Критски погребален танц

Верен отговор: Б.

– Гръцки танц, създаден през 1964 година специално за филма „Зорба гръкът“. Той не е народен танц. Самият танц и музиката са дело на Микис Теодоракис. След излъчването на филма сиртаки става най-популярният гръцки танц в света и дори се смята за своеобразен символ на Гърция

2. Според митологията днешната столица на Гърция носи името на богинята на мъдростта Атина. Вярно ли е, че правилното произношение на името е с ударение на буквата „И“ в средата на думата?

Верен отговор: Вярно

– На гръцки език Атина е с ударение на „И“, поради което това е правилното произношение.

3. Знамето на Гърция има правоъгълна форма и се състои от девет еднакво широки хоризонтални ивици в синьо и бяло. Синият цвят символизира сините води на Егейско море, а белият – вълните му. В горната лява част на знамето е разположен квадрат. В него на син фон е изобразен бял кръст с равни рамене. Кръстът символизира православно християнство, което е и държавна религия на Република Гърция. Вярно ли е, че деветте сини и бели ивици символизират всяка една от деветте срички на националния девиз „Свобода или смърт“ на гръцки език?

Верен отговор: Вярно

– Изразът „Свобода или смърт“ на гръцки е *Ελευθερία ή Θάνατος*, който се разделя на 9 срички по следния начин – *Ε-λευ-θε-ρί-α ή Θά-να-τος*.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартната форма за поздрав. Трябва да се има предвид, че гърците са доста емоционални и експресивни, поради което можете да очаквате презгръдка или целувка дори и на първа среща. Също така физическата дистанция между хората е значително по-малка.

Обръщения – Все още по-популярно е обръщението на фамилии имена. Това важи в особено голяма степен при обръщение към по-възрастни хора, които в гръцката култура са на голяма почит.

Невербална комуникация – като емоционални и енергични хора те използват много жестове и мимики на лицето.

Подаръци – даването на подарък не е нещо, което се прави и очаква при първа среща. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, занесете цветя или някакъв десерт на домакинята и имайте малък подарък за децата, ако има такива.

Преговори – емоциите и убежденията имат водеща роля. Обективните факти трудно ще се възприемат, ако противоречат на вярванията и ценностите на гърците. При водене на преговори с тях трябва да се има предвид, че имат отлични умения в това и са трудни за убеждаване. Спазва се строга йерархия и авторитетът на високите административни позиции е много голям.

Облекло – то е консервативно и в тъмни тонове.

Срещи – бъдете точни на всякакъв тип събития, въпреки че и възможно вашите партньори да не са.

ДАНИЯ

Познавате ли страната?

1. Кое от следните твърдения е вярно за Малката русалка – известната статуя на пристанището в Копенхаген?

- А. Била е възвишавана от гранитния камък, на който е поставена
- Б. Била е декапитирана
- В. Дясната ѝ ръка е била отрязана
- Г. Всичко изброено

Верен отговор: Г.

– Тази красива статуя е най-често фотографираното произведение на изкуството в света. Също така е едно от най-малтретираните. Датският пивовар Карл Якобсен поръчал изработването на статуята, след като през 1909 г. гледал представление на „Малката русалка“ на Кралския балет в Копенхаген. Скулпторът е Едвард Ериксен.

2. Можете ли да свържете тези известни датчани с областите, в които са постиженията им?

- А. Витус Йохансен Беринг (1681 – 1741)
- Б. Нийлс Бор (1885 – 1962)
- В. Тихо Брахе (1546 – 1601)

- 1. астрономия
- 2. географски открития
- 3. квантова физика

Верни отговори: А. – 2., Б. – 3., В. – 1.

– Само един от тримата, физикът Нийлс Бор, умира в Дания. Брахе умира в Прага, Беринг загибна на остров в морето, което днес е познато като Берингово море.

3. Ханс Кристиан Андерсен е датски писател и поет, известен най-вече със своите приказки. Коя от следните приказки не е неговата?

- А. Грозното патенце
- Г. Снежната царица

Б. Малката кибритопрогавачка

Д. Рапунцел

В. Малката русалка

Е. Палечка

Верен отговор: Д.

– Рапунцел е приказка на братя Грим.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкувайте се при бизнес среща и когато посещавате нечий дом, както и когато се сбогувате. В Дания личното физическо пространство е много важно, така че спазвайте разстояние.

Обръщения – използването на малко име става все по-популярно, но все пак можете да прибавяте до него само след изрична инициатива на домакина си.

Невербална комуникация – както повечето северни народи датчаните са доста резервирани на обществени места, така че избягвайте високото говорене и много жестикулиране.

Подаръци – не са част от бизнес взаимоотношенията. Ако правите такъв, той трябва да е много премерен, защото не бива да се приеме като опит за някаква форма за въздействие. Ако получите такъв, веднага го разпакувайте и вижте пред този, който ви го е поднесъл.

Преговори – истината и фактите са в основата на начина на живот на датчаните, поради което те имат водеща роля и при преговорите. Започва се директно преговаряне, без да се губи време в „малък разговор“. Подходът им е директен и няма за цел да засегне някого лично. Чувството за хумор и комплиментите не се възприемат добре в работна среда.

Хранене – датчаните са най-големите консуматори на сирене в света – повече от 28 kg на глава от населението на годишна база.

Облекло – консервативното облекло е много важно и за двата пола.

ЕГИПЕТ

Познавате ли страната?

1. Египет е бил под влияние на християнството преди завладяването си от арабските мюсюлмански сили през 642 г. сл.н.е. Вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно.

– В Египет все още има голямо малцинство от коптски християни.

2. Кое от следните твърдения е вярно за политическата система на Египет през 20. век?

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| А. Британски протекторат | В. Република |
| Б. Конституционна монархия | Г. Всички изброени |

Верен отговор: Г.

– Всички изброени. След британския протекторат, страната е конституционна монархия, а днес Египет е република.

3. Вярно или не – Нил е най-дългата река в света?

Верен отговор: Вярно

– Нил е река в североизточната част на Африка, най-дългата река в света с дължина 6853 км, включваща притоците Бели Нил и Кагера. Някои изследователи спорят и твърдят, че река Амазонка с разклоненията си е по-дълга.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – при работни посещения винаги се обръщайте към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа последвано от фамилно име.

Невербална комуникация – избягвайте да използвате лявата си ръка, както и жестикулирането с нея. Докато говорите, избягвайте соченето с пръст, счита се за невъзпитано и обидно.

Подаръци – при избора на подаръци е добре те да бъдат от ви-

сококачествена изработка с красиви детайли. Цветя се поднасят предимно на сватби и погребения. При поднасянето на подарък използвайте дясната си ръка или двете ръце, но никога само лявата.

Преговори – ислямът играе изключително важна роля в живота на египтяните. Решенията на всички проблеми са в унисон с ислямското законодателство. Точността не е добродетел в Египет, често бизнес партньор може да закъснее за среща или изобщо да не дойде. Въпреки това, като чужденец, трябва да се стремите да бъдете точни. Стандартна арабска практика е посетителите да чакат. Докато не се запознаете с партньорите си, не насрочвайте повече от една среща на ден. Очаквайте срещата ви да бъде прекъсвана от телефонни обаждания, стремете се да не показвате недоволството си от това. Работната седмица продължава от събота до сряда. Публичният сектор работи от 8:00 до 14:00 ч, а обикновено институциите са затворени в четвъртък и петък, или в петък и събота, за да се намали трафика в Каиро). Типичен бизнес график е от 8:00 до 14:00 ч. през лятото, от 9:00 до 13:00 ч. и 17:00 ч. до 19:00 ч. през зимата.

Не забравяйте, че ислямският календар използва фазите на луната, така че ислямската година е от 354 дни. По този начин празниците ще бъдат на различни дати спрямо западния календар всяка година. Документацията ви трябва да съдържа две дати – грегорианската (западната) дата и датата на Хиджра (арабски). Имайте предвид, че християните египтяни (копти) имат още един календар, различен от гореспоменатите два.

Хранене – при подкреждане на масата египтяните поставят почетния гост, ако е мъж, от дясната си страна, а не в другия край на масата. При покана за обяд или вечеря от страна на ваш бизнес партньор се постарайте да оставите малко количество храна в чинията си, за да не обидите щедростта на домакините си.

Облекло – придържайте се към консервативните грехи. Избягвайте носенето на стари и захабени тъкани. Дамите трябва да имат шал, с който при необходимост да покриват главата си. Също така е добра идея да избягват носенето на панталони. За господата – костюм с риза и вратовръзка.

ИЗРАЕЛ***Познавате ли страната?*****1. Кои от следните са официални езици на Израел?**

- А.** арабски **В.** английски
Б. иврит **Г.** юдейски

Отговори: А, Б.

– Официалните езици в Израел са иврит и арабски, тъй като има голяма арабска популация.

2. Всички изброени имена са на представители на Израел, носители на Нобелова награда. Кои от тях не е носител на наградата за мир?

- А.** Шимон Перез **В.** Аарон Чихановер
Б. Изхак Рабин **Г.** Менахем Бегин

Верен отговор: В.

– Аарон Чихановер заедно с колегата си Аврам Хершко получават Нобелова награда за химия през 2004 г. Другите трима са министър-председатели на страната и получават наградата за мир.

3. Коя от следните политически фигури става първият министър-председател на държавата Израел през 1948 г.?

- А.** Моше Даян **В.** Давид Бен – Гурион
Б. Ариел Шарон **Г.** Голда Меир

Верен отговор: В.

– Бен-Гурион участва активно в изготвянето на Плана за по-ялба на Палестина от 1947 година, довел до създаването на Израел. При неговото управление се изграждат основните институции на новата държава. Той ръководи страната и в два успешни за нея военни конфликта – Арабско-израелската война от 1948 година и Суецката криза от 1956 година.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – тъй като има различни културни групи, в Израел може да има и много различни начини на действие при запознанство. Много от евреите, които имат международен бизнес, както и дипломатите, се ръкуват при запознанство. Те не спазват религиозните ограничения толкова строго. Поздравяват с Shalom (мир). Ортодоксалните евреи, както и консервативните араби все пак може да не ви представят съпругите си, въпреки че са с тях на някакво събитие. Ако вие сте със съпругата си, следва да направите същото – няма да я представите. Тъй като ортодоксалните евреи спазват забраната да докосват жени, жените от вашата делегация е по-добре да изчакат да видят дали мъжете ще им подадат ръка, за да се ръкуват. По време на последващия малък разговор е възможно да ви бъдат зададени и лични въпроси от типа на възраст, семейно положение, дори и доход. Не сте длъжен да отговорите, но не бива и да го приемате като обидно.

Невербална комуникация – лявата ръка се счита за „нечиста“ в арабския свят, затова се предпочита да се храните само с дясната и да избягвате да сочите нещо или да жестикулирате с лявата ръка. Спазващите консервативните традиции няма да кръстосат крака, когато са седнали, тъй като да покажеш подметката (или стъпалото) си на другия човек, се счита за обидно.

Подаръци – подаръци, свързани с институцията и страната ви, са напълно приети. Подаръците не бива да са прекалено скъпи. Ако ви поканят в нечий дом, задължително се носят цветя и бонбони или сладки, като трябва да съобразите дали са кашер (ако отивате в дома на спазващи религиозните норми). Подаръците се подаряват с дясна ръка или с две ръце.

Преговори – очаквайте те да се водят дълго време и да се проведат много разговори. Стилът е силно изявен, емоционален, така че не се обиждайте, ако ви се повиши тон под въздействие на емоцията.

Облекло – въпреки високите температури облеклото е консервативно – за мъжете костюм с риза с дълъг ръкав и вратовръз-

ка, жените задължително с покрити ръце и ако са с пола – тя да е с протоколна дължина (до коляното или под него). Без дълбоки деколтета.

Хранене – имайте предвид, че големи групи от хора следват специален режим на хранене по религиозни причини, така че, ако сте домакин на делегация от тази държава, следва да се информирате предварително. Ако сте гост, ще разберете, че гостоприемството се смята за голямо достойнство в държавите от Близкия изток. Ако ще се храните с представители на арабската култура, яжте само с дясната ръка, защото за тях лявата е нечиста. Не изяждайте всичко, което ви е било поднесено в чинията, за да покажете, че храната ви е била достатъчна.

ИНДИЯ

Познавате ли страната?

1. След края на колониализма много страни са решени да изкоренят „колониални“ или „западни наименования“ на своите градове. Това движение започва в Западна Индия през 90-те години и довежда до много промени в цяла Индия. Свържете текущото с предишното наименование на града.

- | | |
|------------|------------|
| А. Мумбай | 1. Калкута |
| Б. Ченай | 2. Бомбай |
| В. Колката | 3. Маграс |

Верни отговори: А. – 2., Б. – 3., В. – 1.

2. „Цивилизацията е насърчаването на различията“ – е цитат на:

- А. Джавахарлал Неру Б. Джордж Уокър Буш В. Махатма Ганди

Верен отговор: В.

– Мечтите на Махатма Ганди за спокойна Индия са били поразени от суровата реалност на най-новата история.

3. Свържете имената с верните за тях факти:

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| А. Рабингранат Тагор | Б. Субраманиан Чангресекар |
| В. Махатма Ганди | Г. Индира Ганди |

1. Политик и министър-председател
2. Поет, философ, носител на Нобелова награда за литература
3. Политик, духовен водач на движението за независимост от Британско владичество
4. Нобелов лауреат по физика

Верни отговори: А. – 2., Б. – 4., В. – 3., Г. – 1.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – избягвайте ръкостискането с представители от противоположния пол, но ако бизнес партньорът ви го инициира,

не отхвърляйте протегнатата ръка. Обръщайте към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име.

Невербална комуникация – главата е свещеното място на гушата затова никога не докосвайте човек по нея, дори не погавайте/потупвайте гетe по косата. За да привлечете нечие внимание, поставете дланта надолу и правете загребващи движения с пръстите. Размахването на пръст може да се тълкува като обига, не сочете, индийците посочват с брадичката си. Намизването може да се тълкува погрешно като обига или сексуално предложение. Ушите се считат за свещени придатъци, за това гърпането на нечий уши е голяма обига, хващането на собствените ви уши означава искреност или покаяние.

Подаръци – подаръците не се отварят в присъствието на подаряващия; ако трябва да изберете опаковъчна хартия, се придържайте към зелено, червено и жълто – те се считат за щастливи цветове. При избирането на цветя за подарък избягвайте плумерията, свързва се с погребения.

Преговори – носете със себе си визитни картички. Личните взаимоотношения са водещи. Консултирайте се с адвокат преди обсъждането на дадено споразумение.

Хранене – по време на работни срещи може да ви предложат освежаващи напитки, можете да откажете първата покана, но приемете втората или третата. Категоричният отказ може да обиди бизнес партньорите ви. Работните обеди са предпочитани пред работните вечери. Хранете се с дясната си ръка, тъй като лявата се смята за тази, с която си служите за хигиенни цели. При изготвянето на меню избягвайте свинското и телешкото. След приключване на храненето не благодарете на домакините си, това може да се изтълкува като обига, поканете партньора си от своя страна.

Облекло – придържайте се към консервативните грехи. Избягвайте носенето на стари и захабени тъкани. Изберете костюм с риза и вратовръзка. За дамите – костюм с консервативна рокля, гъла пола или панталон. Важно е да покриете горната част на ръцете, деколтето, гърба и краката си по всяко време. Избягвайте използването на кожени артикули (колани, чанти или портмонета).

ИНДОНЕЗИЯ

Познавате ли страната?

1. Кой от следните лидери се счита за първия свободно избран държавен глава на Индонезия?

- А.** Сукарно
- Б.** Бухаруддин Юсуф Хабиби
- В.** Хаджи Мухамад Сухарто
- Г.** Мегауати Сукарнопутри

Верен отговор: Г.

– Първите свободни избори за президент на страната се провеждат през 1999 г., когато дъщерята на Сукарно, Мегавати Сукарнопутри, е избрана за президент. Тя встъпва в длъжност през 2001 г.

2. Вярно или не – през 2019 г. президентът на Индонезия Джоко Уидодо обяви преместването на столицата Джакарта в провинция Източен Калимантан на остров Борнео?

Верен отговор: Вярно

– Столицата Джакарта потъва всяка година с около 17 см и има редица проблеми от екологичен характер, които налагат предприемането на тази стъпка.

3. Знаете ли какво е Борободур?

- А.** Име на град на остров Бали
- Б.** Голям будистки храм от 9. век и една от най-посещаваните туристически забележителности в страната
- В.** Типична люта подправка, която се приготвя от червено чили
- Г.** Думата, с която местното население нарича комогския варан, типичен за страната

Верен отговор: Б.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – избягвайте ръкостискането с представители от противоположния пол, но ако бизнес партньорът ви го инициира, не отхвърляйте протегнатата ръка.

Невербална комуникация – стъпалото също се счита за нечисто. Не джижкете нищо с краката си, не сочете с краката си и не докосвайте нищо с краката си. Краката не трябва да си почистват върху маси или бюра. Не показвайте подметките на обувките си. Това ограничение определя как седи човек: можете да кръстосате краката си в коляното, но не и с един глезен на коляното. Главата е свещеното място на душата, затова никога не докосвайте човек по нея, дори не погалвайте/потупвайте дете по косата. За да привлечете нечие внимание, поставете гланта надолу и правете загребващи движения с пръстите. Удрянето на един юмрук по гланта на другата ви ръка е неприличен жест сред някои индонезийци. Насочете с десния палец и затворен юмрук (автостоп), за да кажете „ти върви пръв“.

Подаръци – подаръците не се отварят в присъствието на подаряващия. Избягвайте избора на алкохолни напитки за подарък, както и на кожени изделия.

Преговори – индонезийците рядко казват „не“. Те използват „да, но...“, за да кажат „не“. Ясен начин да изразите несъгласие или просто да кажете „не“ е да засмуквате въздух през зъбите си, този звук винаги показва проблем. Отклоняването на въпроса също може да бъде тълкувано за „не“, дори ако човекът не е казал нито „да“, нито „не“.

Ако сте част от делегация, първо трябва да бъдат представени по-важните лица. Говорете тихо и спокойно. Темите, които трябва да избягвате в разговор, включват религия, бюрокрация, правата на човека, политика, както и ролята на половете.

Хранене – хранете се само с дясната ръка. Където е възможно, не докосвайте нищо или никого с лявата ръка, ако можете да използвате дясната си ръка вместо това.

Облекло – стандартно официално облекло за госпожата е

тъмни панталони, риза в светли цветове и вратовръзка. За дамите блузи с дълги ръкави, поли, делови костюм пола или панталон. В знак на уважение към мюсюлманската и индуската култура, жените винаги трябва да носят блузи, които покриват поне горната част на ръцете, а полите трябва да са с дължина до коляното или по-дълги. Цветовете трябва да са тъмни и приглушени.

ИРЛАНДИЯ

Познавате ли страната?

1. Вярно ли е, че английският е единственият официален език в Ирландия?

Верен отговор: грешно

– Официалните езици са ирландски и английски.

2. Кои от следните автори не е роден в Ирландия?

А. Самюел Бекет

В. Джордж Бърнард Шоу

Б. Джеймс Джойс

Г. Харолд Пинтър

Верен отговор: Г.

– Харолд Пинтър е английски драматург и носител на Нобелова награда за литература, силно повлиян в творчеството си от Самюел Бекет.

3. Ирландия се счита за родината на уискито. Неговото производство започва през 1172 г., откогато има писмени сведения. Коя от следните напитки не е произведена в Ирландия?

А. Бушмилс (Bushmills)

Б. Джеймисън (Jameson)

В. Тюламор Дю (Tullamore Dew)

Г. Джак Даниелс (Jack Daniel's)

Верен отговор: Г.

– Джак Даниелс е името на спиртоварна в Тенеси, САЩ.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне и при сбогуване. Не е прието чужденци да започват контакт с прегръдка. Личното пространство е важно, поради това очаквайте вашите партньори да се отдалечат леко след ръкостискането. За тях е важно да обменят информация с всеки от участниците в срещата, преди да започнат разговорите, така че

имайте готовност да разкажете нещо за страната и за града, от който идвате.

Обръщения – стандартният вариант е господин или госпожа и фамилно име. Добре е да знаете, че мнозина ирландци имат повече от едно собствено име, като второто е получено по време на кръщенето им. Също така много жени запазват бащиното си име след брак.

Невербална комуникация – когато говорите с някого, е много важно да не отклонявате поглед от него и да шарите с очи наоколо. Като цяло в делова среда изразяването на емоции чрез силно жестикулиране не е желателно. Намизгането не се възприема положително. Презгърдките на публично място, особено между мъже, не са проява на добър вкус. Приемливи са само по време на спортни прояви.

Подаръци – не е необходимо да се разменят подаръци в бизнес среда. Ако се прави, трябва да са малки подаръци. Голям подарък може да ги накара да се чувстват некомфортно.

Преговори – исторически деловите отношения, особено в бизнеса, са били основани на лично и семейно доверие, поради което изграждането на лична връзка при такъв тип отношения все още има своето значение и днес. Вашите партньори ще инвестират усилия и време в това да ви опознаят и да изградят доверие. Преговорите са баланс между факти и емоции.

Облекло – от вас като гост се очаква консервативност и за двата пола. Домакините ви може и да не спазват напълно тези правила, но това не ви освобождава. При продължителен контакт се адаптирайте спрямо домакините си. Имайте предвид, че зеленият цвят е национален за страната и не е подходящ за грехи.

ИСПАНИЯ

Познавате ли страната?

1. Фламенкото е испански фолклорен музикален жанр. Вярно ли е, че е обявен от ЮНЕСКО за елемент от световното културно наследство?

Верен отговор: Вярно

– На 16 ноември 2010 г. е обявен официално за част от световното културно наследство.

2. Съвременното знаме на Испания се състои от две хоризонтални червени линии, обрамчващи централна жълта линия. Вярно ли е, че дизайнът датира още от времето на френския крал Шарл I, който избърсал окървавения си ръце в жълтия щит на испански благородник?

Верен отговор: Вярно

– Историята произлиза от времето на френския крал Шарл I през 9. век, който избърсал кръвавите си ръце в яркожълтия дървен щит на графа на Арагон.

3. Вярно ли е, че музеят „Прадо“ се намира в Гранада?

Верен отговор: Грешно

– Музеят е разположен в Мадрид.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартният поздрав. При по-дълго познанство мъжете също могат да се прегърнат или потупат по гърбовете, а жените се целуват по бузите. Този ритуал се повтаря и при сбогуване.

Обръщения – традицията във формална среда е консервативна, поради което се придържайте към фамилни имена и официално обръщения. Изчакайте испанците да предложат използването на малко име и евентуален преход от говорене на „вие“ към говорене на „ти“.

Невербална комуникация – испанците са много емоционални и експресивни, поради което използват много жестове при говоренето си. Жестът, с който срещаме палец и показалец, образувайки буква „о“, се смята за обиден.

Подаръци – ако получите подарък, трябва да го отворите веднага. Не е популярно правенето на подарък при първа среща. Красивата опаковка на подаръка е задължителна.

Преговори – субективната гледна точка има водещо значение при преговорите. Фактите се използват само в нейна подкрепа. Изграждането на отношения между партньорите има ключова роля и веднъж установена връзка с определен представител на дадена институция много трудно може да се замени с друг. Преговорите не започват от самото начало, отделя се време за контактуване и създаване на атмосфера, инвестира се време и усилие в изграждане на връзка. Преговорите се проточват във времето и теми, които вече са договорени, подлежат на повторни преговори. Добре е да имате и да давате визитни картички на испански.

Хранене – съвместното хранене може да се ползва и за делови цели, но не очаквайте това да се случи преди края на храненето, по време на пиенето на кафе. Закуската също може да се ползва за делови цели, но не преди 8.30 ч. Около 17 – 18 ч. е прието посещаване на ресторанти за оргъвоър, което на испански се нарича „тапас“. Ритуалът е да се посещават няколко последователни заведения за хапване и срещи с приятели. Поради това вечерята може да се сервира едва към 22 ч.

Облекло – испанците имат много сериозно отношение към облеклото и смятат, че то е признак за социален престиж и успех. Придържайте се към качествена и консервативна визия в ненаптрапчиви тонове. Мъжете се обличат консервативно, а жените стилно и по-модерно.

ИТАЛИЯ

Познавате ли страната?

1. „Леонардо“ е наименованието на база данни на италианската полиция, която се занимава с проследяване на коя от следните незаконни дейности?

- А.** Наркотици
- Б.** Кражба на произведения на изкуството
- В.** Корупция

Верен отговор: Б.

– *Хиляди произведения на изкуството напускат страната незаконно всяка година. Базата данни с такива произведения помага на полицията в борбата с този незаконен трафик.*

2. Италианският език има много наречия. От кой от следните диалекти произлиза съвременният италиански език?

- А.** Римски
- Б.** Сардински
- В.** Тоскански

Верен отговор: В.

– *Тосканското наречие е било предпочитано още от 16. век, когато повечето автори, като Данте, Петрарка и Бокачо, са го ползвали в творчеството си.*

3. Какво е „Ветрувиянският човек“?

- А.** Скулптура на Микеланджело
- Б.** Скица на Леонардо да Винчи
- В.** Наименования на италиански благородници през Ренесанса

Верен отговор: Б.

– *Скицата е рисувана през 1490 г. и представлява гола мъжка фигура, вписана в кръг и квадрат, и отразява идеалните пропорции на човешкото тяло според Леонардо като учен и художник. Скицата и текстът към нея често са наричани „Закон за пропорциите“.*

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне и при сбогуване. Добре е да се ръкувате с всички присъстващи, като се обърне особено внимание на старшите и възрастните хора. Ръкостискането може да е съпътствано от потупване по рамото. Презръдките и целувките по бузите са запазени за добри приятели и близки.

Обръщения – формалният подход е единствено правилен – обръщайте се на фамилия. Ползването на собствени имена във формална среда е рядкост, въпреки че с новите поколения това се променя. Титлите от академични среди са много високо ценени, затова те следва винаги да се ползват, защото са част от социалния престиж в Италия.

Невербална комуникация – често се твърди, че италианците говорят с ръцете си, и това е вярно в голяма степен – те са много експресивни и ползват много жестове.

Подаръци – те се разменят при лица на висока позиция и трябва да показват това. Символични подаръци могат да се дават и на служители, които са оказали съдействие при провеждането на дадено събитие. За служители на технически позиции цветя и шоколад са добра идея като жест на благодарност.

Преговори – не се залага на голяма скорост, а на отношенията между страните. Емоциите имат голямо значение и аргументите ги подкрепят. Много е възможно да настъпи промяна в позицията в последния момент, забавяне и неочаквано намиране на решение. Важно е да се прояви търпение, защото това е част от играта на преговори по италиански. Визитните картички не са напълно задължителни, но можете да очаквате да ви помолят да си произнесете бавно или буква по буква името.

Облекло – облеклото е белег за социален престиж и това важи и за двата пола. Трябва да се има предвид, че Италия е един от центровете на модната индустрия в Европа и италианците винаги се стремят да са не само елегантни, но и модерни. В бизнес средите облеклото остава консервативно, но качеството и

състоянието на грехите ви ще бъде забелязано повече, отколкото на повечето други места в Европа.

Хранене – това е много важен елемент от културата на всекидневието в тази страна. Кафето е част от идентичността на италианците и се пие по всяко време на деня – най-често на крак, на бара на няколко глътки. Друг важен елемент от кулинарната традиция е пастата и различните видове сирене. Важно е да се знае, че моцарелата е най-популярното сирене в целия свят.

По традиция закуската започва в 8 ч., обядът се предлага от 13 ч., а вечерята, както в повечето средиземноморски страни, се сервира след 20, дори след 22 ч.

Срещи – бъдете навреме на срещи особено в северните части на Италия. Едновременно с това вашите домакини може да си позволят да закъснеят.

КАНАДА

Познавате ли страната?

1. Знамето на Канада е комбинация от бял и червен цвят с изображение в средата си. Знаете ли какво е това изображение?

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| А. Гербът на страната | В. Роза на лос |
| Б. Кленово листо | Г. Кръст |

Верен отговор: Б.

– Националното знаме на Канада е известно като Кленово листо и представлява червено-бял флаг, който в центъра си има бял квадрат, съдържащ кленов лист. Неговото приемане през 1965 отбелязва официалното приемане за първи път на национален флаг, като заместващ Юнион Джек.

2. Вярно или грешно – Ниагарският водопад се намира между градовете близнаци Ниагара фолс съответно в САЩ и в Канада?

Верен отговор: Вярно

– Водопадът, разположен на река Ниагара, е най-големият в Северна Америка и се намира на границата между САЩ и Канада.

3. Една от сегашните провинции на страната не е била част от Канада до 1949 г. Знаете ли коя?

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| А. Албърта | В. Нюфаундленд |
| Б. Британска Колумбия | Г. Остров Принц Едуард |

Верен отговор: В.

– След два референдума жителите на Нюфаундленд решават да се присъединят към Канада, като запазват наименованието си.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е здраво и кратко, също така е много важно да поддържате постоянна връзка с поглед. Възмож-

но е ръкостискането да не е желано и да се замести само с махване с ръка и отправяне на вербален поздрав. Ако ситуацията е такава, не бива да настоявате за ръкостискане.

Невербална комуникация – говорещите френски са по-открити, подгържат по-близка дистанция при разговор и можете да очаквате потупване на рамото или гърба. Говорещите английски са по-дистанцирани и резервирани. Соченето с показалец не е добре възприето. Знак за одобрение е както събраните палец и показалец в буква „о“, така и вдигнатият палец. Поради голямото разнообразие в произхода на населението е трудно да се направи изчерпателна типология.

Подаръци – в делова среда, ако се прави подарък, той трябва да е нещо символично. В обществото има чувствителност по темата „опит за подкуп“ и по-голям подарък може да се изтълкува по този начин. Най-добре се възприемат неща, свързани с гържавата на госта. Подаръци се разменят дори и в делови отношения около Коледа. Отправянето на покана за обяд, вечеря или друго събитие също се възприемат като подарък.

Преговори – стилът на канадците е много интересна смесица между подхода на американците, френското влияние и известна доза английски консерватизъм, така че е необходима голяма гъвкавост и адаптивност. Ако се преговаря с канадци от френската част, добре е материали, презентации и т.н. да са направени на френски. С англоговорещите е добре да имате предвид, че изглеждат неформални, но не бива да правите първи стъпки за водене на разговор на „ти“. Добре е за изчакате инициативата да дойде от тях.

Облекло – в делова среда облеклото е строго и консервативно. Извън нея се набляга на комфорта и сигурността поради суровия климат през зимата.

Срещи – точността е много важна, така че за срещи от делови характер трябва да се спазва напълно. Във френско говорещата част на страната отношението към времето е малко по-либерално. Сутринта е по-подходящото време за насрочване на срещи. Работният обяд е популярна форма за делови срещи и разговори за разлика от закуската.

КИТАЙ

Познавате ли страната?

1. В Китай повечето спортове не са от голям интерес за населението. Вярно или грешно?

Верен отговор: Грешно

– Дори и голяма част от китайците да нямат голям опит със спортовете, те са големи спортни фенове. След преминаването на баскетболиста Яо Мин в „Хюстън Рокетс“ в Националната баскетболна асоциация интересът към спорта се увеличава многократно.

2. В Азия има много места, където Китайската народна република се озовава в конфликт с други страни. Кое от тях в момента не е международна „гореща точка“?

А. Макао

В. Островите Спратли

Б. Северна Корея

Г. Тайван

Верен отговор: А.

– Португалия преотстъпва колонията си – Макао, на КНР в края на 1999 г. и оттогава е сравнително мирен район. Макао е единствената традиционна дестинация за хазарт, единственото място на континенталната част на Китай, където са разрешени казина.

3. Забраненият град е:

А. Наименование на мястото, където е открита прочутата теракотена армия

Б. Укрепен район от императорския дворец в Пекин, който в момента е дворец – музей

В. Градът, от който започва Великата китайска стена

Г. Градът, до който достига Великата китайска стена

Верен отговор: Б.

– Наименованието е свързано с факта, че по времето на неговото използване като резиденция на императора влизането и излизането са ставали само с разрешение и нарушението се е наказвало със смърт.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – китайците кимат или се покланят, когато се поздравяват, но също така и се ръкуват – изчакайте първо те да протегнат ръка. Посетителите на обществени събития – опера, театри и др., могат да бъдат приветствани с ръкопляскания, като се очаква те да направят същото в отговор. Представянията следва да са формални и учтиви. Избягвайте фамилиарниченето. Не забравяйте, че китайците подреждат имената си по различен начин – фамилно, бащино и собствено, в този ред. Ако не сте сигурни кое е собственото име и кое фамилията – попитайте. При работни посещения винаги се обръщайте към тях с титлата (ако имат такава) или г-н/г-жа, следвано от фамилното им име.

Невербална комуникация – опитайте се да намалите жестикулацията до минимум, тъй като това ще разсее събеседника ви. Избягвайте физическия контакт. Когато говорите, се опитайте да жестикулирате с отворени длани, а не да сочите с пръст. При поздрав – обърнете дланта си надолу и помахайте като пръстите ви не се отдалечават от тялото.

Подаръци – не са задължителна част в служебните и бизнес взаимоотношения. Избягвайте скъпи вещи, подаръци, свързани с дейността на организацията ви, красиви писалки или пощенски марки (ако колегата ви е колекционер). Според китайската традиция те трябва да откажат подаръка 3 пъти, преди да го приемат. Подаръците под формата на храна винаги ще бъдат високо оценени. В китайската традиция бялото, черното и синьото са цветове с негативна конотация, затова избягвайте подаръци и/или опаковъчна хартия в тези цветове. Подаръците се разменят в края на преговорите.

Преговори – най-добрият период за бизнес пътувания е април – юни и октомври – ноември. Подгответе различни презентации в зависимост от йерархичните групи, пред които ще се представяте, а за своите материали използвайте консервативни и изчистени дизайни в черно-бялата цвятова гама. Подгответе визитни картички, на които името ви е изписано на китайски език.

Изберете златно мастило, тъй като това е най-високо цененият цвят. При размяна на визитни картички никога не поставяйте тази на събеседника си в портмонето си, а след това в задния си джоб.

Много често китайците използват услугите на преводач, по възможност правете го и вие, така по-добре ще разберете различните нюанси по време на преговорите. Бъдете готови да направите няколко пътувания до Китай, преди да приключите преговорите. В бизнес отношенията китайците предпочитат да изградят добри взаимоотношения, но въпреки това, ако усетят, че сте припрени, могат да отлагат финализирането на преговорите, затова избягвайте да споменавате крайните срокове, които са ви поставени.

По време на работните срещи най-високо поставеният човек пръв влиза в залата, той води и преговорите, а служителите, които са по-ниско в йерархията, говорят само когато това е наложително и бъдат поканени. Добре е да се запознаете с китайската култура, традиции и изкуство, преди да посетите своите партньори в родината им.

Хранене – по време на своето посещение очаквайте да бъдете поканени на поне една официална вечеря във ваша чест. Опитайте се да осигурите същото посрещане, което сте получили, при визитата на вашия партньор. Не се опитвайте нито да похарчите повече, нито по-малко, защото и в двата случая това е проява на лош вкус. Пристигнете точно на време или малко по-рано, когато сте гости, а когато сте домакин – поне половин час преди гостите ви. По време на вечерята не е задължително да говорите по делови въпроси, подходящи теми за разговор са свързани с китайската култура – калиграфия, изкуство, културни забележителности и най-вече храната, която консумирате. Не пестете комплиментите към готвача.

По време на вечерята не започвайте да се храните преди домакина си, не се нахвърляйте върху храната, защото всеки път щом изпразните чинията си, тя ще бъде напълнена. Повечето официални вечери имат многостепенно меню – често пъти броят

на ястията достига 20. В знак на уважение и за да не нарушите традицията трябва да опитате всички ястия, които домакинът е подбрал. Избягвайте да вземате последната хапка, това е знак, че сте гладни, а домакинът не е успял да ви нахрани. Сервирането на плодове е сигнал за край на храненето.

Опитайте се да се храните с клечки, опитите ви няма да останат незабелязани и ще покажат уважението ви към домакина и китайската култура. По време на храненето се старайте да не изпускате своите клечки, това е знак за лош късмет. Щом приключите, ги оставете на специално осигурената за тях поставка.

Традицията за вдигане на тост е широко разпространена в Китай, като е приемливо да участвате в ритуала с безалкохолна напитка. В исторически план дамите не консумират алкохолни напитки, но ако им предложат питие на официално събитие, те трябва да го приемат, като отпиват малка глътка от него, а след това го оставят.

След приключване на храненето ще ви бъде предложен чай или кафе и ако не желаете да доливат чашата ви, не я оставяйте празна. Ако сте пушач, предложете цигара на всички.

Облекло – избирайте консервативни костюми в неутрални цветове. За господата – костюм с риза и вратовръзка, а за дамите освен консервативния костюм, блузите трябва да са с висока яка, а обувките в неутрален цвят. Избягвайте разголените облекла, защото те могат да бъдат сметнати за обидни. Дори в неформална среда се стремете да се придържате към по-изчистените силуети. Носенето на дънки е подходящо и за двата пола, а на къси панталони само по време на спорт. Носенето на официални рокли и смокинги е задължително, ако присъствате на прием, даван от член на дипломатическата служба.

КОЛУМБИЯ***Познавате ли страната?***

1. Към днешна дата Габриел Гарсия Маркес е единственият колумбийски автор, спечелил Нобелова награда за литература. С кой от следните литературни стилове е свързан?

- А.** Модернизъм
- Б.** Магически реализъм
- В.** Бийт поезия

Верен отговор: Б.

– Този стил, предпочитан от Маркес и други латиноамерикански автори, преплита фантазия и митични архетипи с реалността.

2. Въпреки че Колумбия е кръстена на Христофор Колумб, той никога не е стъпвал на колумбийска почва. Вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Първите европейци, достигнали Колумбия, са водени от Алонсо де Охеда през 1499 година.

3. Вярвайки, че Колумбия е Ел Дорадо (изгубеният град от злато), испанците бързо изследват и завладяват страната. Докато всички изброени по-долу ресурси в крайна сметка са намерени в Колумбия, испанците са открили само един от тях в значителни количества. Знаете ли кой?

- | | |
|-----------------|--------------------|
| А. Сол | В. Сребро |
| Б. Злато | Г. Изумруди |

Верен отговор: А.

– Индийците от Чибча показали на испанците солна мина в град Сипакира. Мината е толкова голяма, че сега в нея се намира известната Солна катедрала. Тя се счита за едно от най-големите постижения на колумбийската архитектура и често е определяна като архитектурно бижу.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – стандартният поздрав е ръкостискането, което се използва и при приключване на срещата. Сред близки приятели жените могат да хванат предмишниците си или да се целунат по бузите. Мъжете се прегръщат и се потупват по гърба. След ръкостискането (или прегръдката) задават множество учтиви въпроси. Очаквайте да се поинтересуват от вашето здраве, пътуване, роднини и всичките ви общи приятели и познати. Не бързайте, това може да се изтълкува като неуважение. Не се обръщайте към събеседника си с неговото собствено име, освен ако той/тя не ви е приканил за това. Колумбийците изказват уважението си към отсрещната страна, като използват титлата „доктор“, независимо дали събеседникът им има такава, или по-висока академична степен.

Невербална комуникация – при разговор колумбийците стоят близо един до друг, но въпреки това не толкова близо, както в част от страните от Южна Америка. Във вътрешните части на страната, комуникацията между хората е по-скоро формална, а маниерите не са експанзивни. Жителите на крайбрежните райони са склонни да бъдат по-изразителни и не толкова официални. Смята се за неучтиво да се прозявате на публично място. Потупването с пръсти по лакътя е знак, с който показват, че някой е стиснат. Северноамериканският жест всичко е наред („ОК“) (палец и показалец, свити в кръг) има различно значение в Колумбия – с поставянето на кръга на носа си показвате, че някой е хомосексуален. Босите крака са приемливи само на плажа, докато носенето на всякакъв вид обувки е задължително, дори когато отивате до банята. В ресторант местното население използва следните жестове, за да повика сервитьор – вдигане на ръцете над главата с последващо ръкопляскане или издават съскащ звук. Нито един от методите не се счита за учтив. Трябва да се избягват от чужденци.

Подаръци – ако ви бъде подарен подарък, трябва да бъдете много възторжени в своите благодарности. Когато сте покане-

ни в дома на свой партньор, носете храна, цветя, сладкиши или шоколадови бонбони. Избягвайте да подарявате лилии и невени – използват се на погребения. Ако знаете, че ще се срещнете със семейството на своя бизнес сътрудник, добре е да пригответе подаръци и за децата му/им. Въпреки че подаръците винаги биват оценени, те не се отварят в присъствието на даряващия, защото колумбийците смятат, че това би ги накарало да изглеждат алчни. Най-вероятно подаръкът никога повече няма да бъде споменат. Идеи за добри подаръци са хубавите вина и алкохолни напитки, но не и вносна бира – Колумбия разполага с богат асортимент от местни бири.

Преговори – като чужденец се очаква да бъдете навреме за всички бизнес срещи. Колумбийците често закъсняват с петнадесет или двадесет минути, но няма да ви се извинят за закъснението си. При бизнес преговори е добре да наемете местен консултант. Той ще ви помогне както да организирате пътуването си, но ще можете да използвате и услугите му като преводач. Никога не сменяйте членовете на екипа си, подобна промяна може да спре преговорите. Колумбийците смятат, че преговарят с хора, а не с институция/компания. Очаквайте закъснения. Трябва да отделите поне седмица в Колумбия, за да постигнете нещо, което обикновено отнема няколко дни в други страни. Избягвайте неблагоприятните сравнения между вашата родна страна и Колумбия, политика, тероризъм и сходни на тези теми. Колумбийците са много горди със своята нация и нейните постижения. Добре е да бъдете информирани за колумбийската култура, литература и история или поне да проявите любопитство към тези неща. Визитки, отпечатани на родния ви език от едната страна с превод на испански от друга, са най-ефективни.

Хранене – обядът е основното хранене за деня и е популярен избор за бизнес срещи. Колумбийците имат традиция в гостоприемството и често канят гости в домовете си. Нека домакинят е първият, който вдига тост, след това може и вие отправите такъв. Теоретично човекът, който е иницирал поканата, ще плати за храненето в ресторант, но на практика най-вероятно ще се

наложи да спорите за това кой да заплати, дори когато вие сте инициирали поканата. Не изяждайте цялото количество храна в чинията си, това ще покаже, че храната, която ви е сервирана, е била достатъчна, за да се нахраните. Традиционно вечерята се сервира между 19.00 и 21.00 ч., но вероятно тя ще започне и приключи по-късно. Гостите ще пристигнат най-рано в 20.00 ч. и ще седнат да вечерят между 22.00 ч. и полунощ. Хапнете нещо, преди да отидете на вечеря, за да не ви прилошее до началото ѝ.

Облекло – очаква се чужденците да се обличат по-официално за бизнес срещи. Във вътрешността на страната е важно да се придържате към консервативното бизнес облекло. Мъжете трябва да носят сако и вратовръзка дори в горещо време. Предпочитат се костюми в тъмни цветове. Очаква се да носите сако и вратовръзката и за светски събития. Жените трябва да се обличат консервативно и скромно. Костюм или рокля са подходящи за бизнес срещи, докато коктейлна рокля ще е необходима за повечето официални поводи. Въпреки че Колумбия е екваториална страна, високите възвишения на някои градове водят до хладно време. Вълнените пуловери или якета са необходими в Богота, а понякога и в Меделин.

МЕКСИКО**Познавате ли страната?**

1. Кои от следните мексикански автори е спечелил Нобелова награда за литература?

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| А. Карлос Фуентес | В. Октавио Паз |
| Б. Лаура Ескивел | Г. Пабло Неруга |

Верен отговор: В.

– Октавио Паз печели Нобелова награда за литература през 1990 г.

2. Текилата е спиртна напитка, която носи името си от град в Мексико. Тя се произвежда от повече от 200 години и на местния език означава вулкан. Знаете ли от какво растение се дестилира?

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| А. кактус | В. царевица |
| Б. синьо агаве | Г. ананас |

Верен отговор: Б.

– Текилата се дестилира от сока на растението синьо агаве, достигнало 12-годишна възраст.

3. Знамето на Мексико има същите цветове като това на Италия. Разликата е, че в средата му е поставен гербът на страната. Знаете ли изображението на какво животно се съдържа в него?

- | | |
|-----------------|------------------|
| А. орел | В. лъв |
| Б. сокол | Г. игуана |

Верен отговор: А.

– Гербът е разположен в центъра на флага и представлява древният символ на ацтеките. Изобразява орел, държащ в ноктите си зелена змия, който стои върху кактус, израснал върху риф в средата на езеро. Това е желанието на боговете – ацтеките да се заселят там, където срещнат изображението на герба място. То е открито при езерото Текскоко, където е основан Теночтитлан през 1325 г.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – традиционният поздрав е ръкуването. При втора или трета среща можете да очаквате и презръдка при поздрав.

Обръщения – титлите имат много голямо значение, така че ги използвайте при разговор. Постепенно може и да преминете на малки имена, но изчакайте инициативата да дойде от вашите домакини.

Невербална комуникация – разговорите се водят от много близка дистанция, емоционално и с много жестове. Често очаквайте потупване на раменете и по гърба и не бива да се отдръпвате, защото така ще обидите домакините си. Поставените ръце на кръста са знак за предизвикателство. Не е проява на добър вкус да се говори с ръце в джобовете.

Подаръци – в делова среда те не са задължителни и ако се правят, са символични. Ако сте поканени на вечеря, не е нужно да носите подарък, връщането на жеста и благодарността са достатъчни. Ножовете и други остри предмети трябва да се избягват като подарък, защото са символ на скъсване на приятелството.

Преговори – атмосферата за водене на преговори е приятелска, спокойна и без натиск за бързване. Личното приятелство има много голямо значение за формиране на добри делови отношения. Така че е необходимо да се инвестира време в изграждане на такива отношения. Отговорът „не“ се избягва и се формулира като „вероятно“, „ще видим“ или „може би“.

Облекло – деловото облекло за делова среда е задължително. Дънките не попадат в тази категория.

Срещи – точността в деловите отношения е ценена, но не е очаквана. В неофициални събирания се очаква да се закъснява поне половин час, като имате предвид, че другите гости ще закъснеят повече. Закуската и обядът са подходящи за делови срещи. Закуските започват в 8 или 8.30 ч. и могат да продължат до два часа. Ако сте поканени за вечеря в дома на вашия домакин, не очаквайте

това време да се ползва за делови разговори – те е посветено на общуване и опознаване в семейна среда. Вечерята ще се сервира след 20.30 ч.

Специфики на начина на живот – най-важната институция в Мексико е семейството и на него се подчиняват всички интереси на човека.

НИДЕРЛАНДИЯ***Познавате ли страната?***

1. Свържете имената на следните известни нидерландци с техните експертни области?

- А.** Кристиян Хюйгенс
- Б.** Рембранд Харменсон ван Рейн
- В.** Барух Спиноза
- Г.** Антони Ван Льовенхук

- 1.** Биология и естествознание
- 3.** Изобразително изкуство
- 2.** Философия
- 4.** Математика и физика

Верни отговори: А. – 4, Б. – 3, В. – 2, Г. – 1.

2. Вярно или грешно – възможни теми за разговор с колеги в Нидерландия са тези за проституция, леки наркотици и евтаназията?

Верен отговор: Грешно

– Въпреки че те са законни в страната, нито една от темите не е подходяща за разговори в консервативна работна среда.

3. Лалето е един от символите на Нидерландия. Страната е на едно от първите места по износ на цветя в световен мащаб. Знаете ли коя е родината на лалето?

- А.** Нидерландия
- В.** Персия
- Б.** Турция
- Г.** Казахстан

Верен отговор: В.

– Първите писмени свидетелства за съществуването им датират от 9. век в староперсийската литература. Турците заимстват култивирането на лалета от персите. Лалето е пренесено от Мала Азия в Европа през 16. век. По късно, през 1593 г., французинът Шарл дьо Леклюз разпространява лалетата в Нидерландия и към края на 16. век страната се превръща в център за отглеждане на луковични растения, най-вече лалета.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне и при сбогуване. Ако не сте били представени на всички, направете го вие непременно. Ако не се запознаете с всеки, това прави лошо впечатление. Близки приятели се целуват по бузите три пъти.

Обръщения – обръщенията са на фамилно име и се ползват титлите на тези, с които разговаряте. Нидерландците са прагматични, поради което можете да очаквате да предложат да се обръщате на собствени имена, но не и във формална среда.

Подаръци – подаръци, разменяни на високи нива, трябва да са качествени, но не твърде скъпи. Ако сте поканени в дома на вашия делови партньор, носете цветя – букет или растение, което можете да изпратите и на следващия ден.

Преговори – те са сред най-ефективните преговарящи и използването на факти като аргумент при воденето на преговори лежи в основата на тяхната стратегия. Те са изключително прагматични и ефективни и поради това преминават много бързо към работа по същество, без да губят време в социализация и разговори.

Облекло – облеклото не е белег за социален престиж и това важи и за двата пола. Поради това облеклото е консервативно – тъмен костюм, вратовръзка и бяла риза за мъжете, а за жените тъмен костюм и блуза в неутрален цвят. Таково облекло се очаква и за вечерни събития.

Хранене – въпреки че не са сред държавите, известни с кулинарна традиция, те държат на храненето като на вид забавление. Те са сред най-големите консуматори на кафе и поради това имат специално отношение към тази напитка. Паузите в работния ден са свързани с пиене на кафе.

Срещи – бъдете навреме на срещи – нидерландците отдават голямо значение на планирането и ефективното използване на времето.

НОВА ЗЕЛАНДИЯ

Познавате ли страната?

1. Кое от следните твърдения не е правилно за Нова Зеландия?

А. През 1893 г. Н. Зеландия става първата държава, която дава права на жените да гласуват.

Б. Предците на аборигените са първите жители на Нова Зеландия.

В. Гизбърн е първият град, посрещнал изгрева на новото хилядолетие.

Г. Първата жена президент в Нова Зеландия е избрана през 1997 г.

Верен отговор: Г.

– Предците от племето на маорите са били най-ранните известни жители на Нова Зеландия.

2. Френските тайни служби взривяват кораб в Оукланд Харбър през 1985 г. Вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Корабът е собственост на природозащитната група Greenpeace като един човек е загинал.

3. Нова Зеландия е първата независима държава, приела закон за избирателни права на жените. Вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Това става през 1893 г.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането трябва да е твърдо и придружено от директен контакт с очите. Мъжете в Нова Зеландия може да изчакаат жена да протегне ръка. Обръщайте се към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име.

Невербална комуникация – знакът „V“ е груб и се счита за неприличен, когато дланта е обърната навътре. Новозеландците обикновено говорят тихо и не отварят широко уста.

Подаръци – подаръците трябва да бъдат прости и полезни. Придържайте се към скромни подаръци – шоколад, цветя или бутилка алкохол.

Преговори – новозеландците ценят егалитарното си общество и са категорични по отношение на равенството между хората. Те уважават хората такива, каквито са, и обръщат малко внимание към богатството и социалния статус. Първоначалните срещи често се провеждат в офиса на вашия бизнес партньор. След това може да предложите среща на обяд в ресторант или хотел. Поканите за обяд са за водене на бизнес, но ако получите покана за вечеря, това ще бъде по-спокойна социална вечер със съпрузи и партньори. Това не е моментът за обсъждане на бизнеса.

Добри теми за разговор са политика, туризъм, риболов или плаване, както и спорт. Избягвайте темите, свързани със сравняването на Австралия и Нова Зеландия, отношението към маорите и ядрена енергетика.

Хранене – има разлика между „чай“ и „следобеден чай“. Следобедният чай обикновено се сервира между 15:00 и 16:00 ч., а чаят е вечерното хранене, сервирано между 18:00 и 20:00 ч., „Вечерята“ е късно вечер.

Облекло – бизнес облеклото е консервативно. Мъжете могат да носят тъмен костюм и вратовръзка, а дамите костюм, гащеризон, рокля или пола и блуза със сако.

НОРВЕГИЯ

Познавате ли страната?

1. Коя от следните културни фигури не е от родом от Норвегия?

- А.** Композиторът Едвард Григ
- Б.** Художникът Едвард Мунк
- В.** Композиторът Ян Сибелиус

Верен отговор: В.

– Сибелиус е от Финландия, а творчеството му идва от различна културна традиция.

2. Името Норвегия на северногермански език означава „път на север“ – вярно или не?

Верен отговор: Вярно

3. Знаете ли как се нарича кръстът, разположен на Норвежкото знаме?

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| А. Норвежки | В. Скандинавски |
| Б. Датски | Г. Кръст за храброст |

Верен отговор: В.

– Националното знаме на Норвегия представлява син скандинавски кръст с бял контур на червен фон. Червеният, синият и белият цвят символизират демокрацията, тъй като са цветовете, използвани през 19. век в знамената на много европейски демократични страни.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартният поздрав за мъжете и жените. Обръщайте към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име. Адвокатите и духовниците не използват титли.

Невербална комуникация – норвежците невинаги стават, ко-

гато в стаята влезе друг човек. Не се обиждайте от това. Въпреки това станете, когато познавате човека, който влиза в помещението. Разговорите с ръце в джобовете се считат за твърде небрежни. Жестът „всичко е наред“ („ОК“) се счита за обиден.

Подаръци – подаръците не са традиция в бизнес средите в Норвегия. Това е така поради силната антикорупционна борба в страната. Ако все пак решите да поднесете бизнес подарък, уверете се, че е ушит в качествена хартия. Когато подарявате цветя, избягвайте лилии, карамфили и всички бели цветя, както и венци, тъй като те се използват за погребения.

Преговори – Определете начален и краен час за срещите си, но имайте предвид, че норвежците се придържат стриктно към графика. В такъв случай бъдете готови да прекратите срещата в определения час, независимо дали има въпроси, които трябва да бъдат обсъдени, или не.

Добрите теми за разговор включват семейството, норвежката история, спорта и природата. Избягвайте лични теми, както и критики към други народи или политически системи.

Хранене – ако имате среща сутрин, поканете своя норвежки колега на обяд. В повечето норвежки ресторанти алкохолът се сервира само след 15:00 ч. и само от понеделник до събота. Можете да обсъждате бизнес по всяко време, докато се храните. Вечерите са рано, започват в 17:00 или 18:00 ч., изчакайте, докато домакинят покани всички да започнат да се хранят. Възможно е веднага след пристигането ви да бъдете насочени към масата за вечеря. Докато сте на масата, избягвайте да държите ръцете си в скута.

Облекло – мъжете винаги трябва да носят вратовръзка за бизнес срещи, но обикновено е приемливо спортно яке, а не костюм. Жените могат да носят костюми, рокли или панталони.

ПОЛША

Познавате ли страната?

1. Наименованието Полша описва географската особеност на страната. Какво означава Полша в славянските езици?

- А.** Хълмиста страна
- Б.** Равна страна
- В.** Гранична земя

Верен отговор: Б.

– Полша е равнинна в голямата си част.

2. Какъв е основният елемент в герба на Полша?

- А.** Лъв
- Б.** Мечка
- В.** Орел
- Г.** Глава на орел

Верен отговор: В.

– Бял орел със златни нокти, клюн и корона на червен фон.

3. Коя от следните личности не е свързана с културната история на Полша?

- А.** Адам Мицкевич
- Б.** Анджей Вајда
- В.** Фредерик Шопен
- Г.** Анджей Дуга

Верен отговор: Г.

– Анджей Дуга е политик и е избран за президент на Полша на 6 август 2015 г.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне и при сбогуване. Ако жена не ви подаде ръка за ръкостискане, тогава направете лек поклон към нея. При близки приятели е прието размяна на презръдки и целуване по бузите три пъти последователно.

Обръщения – обръщенията са на фамилно име и ако вашият събеседник няма титла, започнете обръщението си с госпожа или

господин. Собствените имена се ползват само между много близки приятели.

Невербална комуникация – поляците са сравнително тихи и обрани в жестовете си в публичното пространство, така че трябва да се избягва шумно и експресивно поведение. Нагласата на поляците е сравнително консервативна и това се отнася особено много за поведението, което очакват от жените.

Подаръци – подаръци при първа среща са подходящи само ако са донесени от вашата страна. Винаги носете някакъв подарък в дома на вашите партньори, дори и при кратка визита. Цвете или букет винаги са добър вариант, както и бутилка алкохол.

Преговори – трудно е да се предвиди колко време ще отнеме постигането на дадена договореност, защото те са твърди в отстояването на целите и принципите си. Имат много прагматичен, икономически подход в преследване на целите си и са много ефективни.

Хранене – обедите и вечерите с делови цели са популярни за разлика от закуските. По-скоро може да се очаква да участвате в дълга късна вечеря, последвана от разговори, отколкото организиране на ранна закуска.

Облекло – то е консервативно – костюм за мъжете и рокля за жените.

ПОРТУГАЛИЯ

Познавате ли страната?

1. Столицата на Португалия – Лисабон, е построена на седем хълма близо до река, по подобие на Рим. Легендата твърди, че Ромул е основател на Рим. Кои легендарен герой се смята за основател на Лисабон?

- | | |
|------------------|------------------|
| А. Еней | В. Бакхус |
| Б. Аполон | Г. Одисей |

Верен отговор: Г.

– Според местната легенда Одисей е основал Лисабон по време на странстванията си след падането на Троя.

2. Португалия не е средиземноморска страна от стриктно географска гледна точка – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Единствената брегова линия на Португалия е на Атлантическия океан. Тя няма излаз на Средиземно море. Въпреки това нейната култура е много близка до тази на средиземноморските народи.

3. Фадото е най-популярният местен музикален стил в Португалия. Вярно ли е, че фадото е щастлива музика, с която се празнува жътвата и в Португалия се асоциира с провинцията и селските райони?

Верен отговор: Грешно

– Фадото се асоциира с градския живот и е подчертано меланхолично и тъжно.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – топлото и здраво ръкостискане е стандартният поздрав. При по-дълго познанство целуването по бузите също и приемливо при жените. Мъжете се поздравяват с прегръд-

ка. Като цяло емоционалността е сравнително по-малко видима спрямо представителите на испанската култура.

Невербална комуникация – португалците са госта експресивни и жестикулирането е нещо, присъщо за тяхната култура. При все това трябва да се внимава, защото соченето с пръст се смята за проява на лош вкус.

Обръщения – Все още по-популярно е обръщението на фамилни имена, като се и ползват титлите на съответните разговарящи. При новите поколения обръщението на малко име става по-популярно, но не и във формална среда. Титлата „доктор“ се ползва понякога и само като форма на проява на уважение при представяне.

Подаръци – даването на подарък при първи контакт не е подходящо. При последващ етап, когато поднасяте подарък, не слагайте визитната си картичка, а написана на ръка картичка. Когато сте поканени в нечий дом на вечеря, можете да не носите подарък, но трябва да отговорите на поканата на по-късна дата. Ако искате да подарите цветя, изпратете ги предварително и да не са 13, което се счита за лош знак в тази културна традиция.

Преговори – личните взаимоотношения имат огромно значение, поради което е важно да се инвестира време в тяхното изграждане и поддържане. Скоростта на водене на преговори тук не е приоритет. Изисква се търпение и упоритост. Португалците не се считат за „роби на часовника“, така че бързането не е типично за никои аспект от живота. Визитните картички се ползват много, така че е добре да са двустранни и с текст на португалски.

Хранене – обядът се смята за основното ядене за деня, така че му се отделя време и внимание. Сервира се обикновено около 13 ч. и деловите обеди са много популярни. Храненето в движение се смята за проява на лош вкус. Популярно място за социални контакти са т.нар. „къщи за чай“.

Облекло – консервативното формално облекло е основно. Независимо от топлото време, мъжете винаги са със сака, а жените са облечени в тъмни тонове.

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Познавате ли страната?

1. Манастирът „Св. Наум“, разположен на брега на Охридското езеро, е бил едно от средищата на българската Охридска архиепископия. Ктиторският портрет на кой български владетел е изобразен западно от входа на манастирската църква?

А. Цар Борис III

В. Цар Самуил

Б. Цар Иван Асен II

Г. Княз Борис I Михаил

Верен отговор: Г.

– Манастирът е построен през 893 – 900 г. от българските владетели княз Борис I Михаил и цар Симеон.

2. Кои министър-председател на РСМ подписва Декларацията за добросъседство с Република България на 22 февруари 1999 г. в София?

А. Никола Груевски

В. Зоран Заев

Б. Любчо Георгиевски

Г. Бранко Цървенковски

Верен отговор: Б.

– Декларацията за добросъседство е подписана между тогавашния български министър-председател Иван Костов и колегата му от РСМ Любчо Георгиевски. 18 години по-късно, на 1 август 2017 г., на основата на тази Декларация, двете страни подписват ключовия за двустранните отношения Договор за приятелство, добросъседство и сътрудничество, с което се отваря пътя на РСМ за членство в НАТО и ЕС.

3. Кога и къде е взето решението за създаване на официалния език на РСМ?

А. На 2 август 1944 г., в манастира „Св. Прохор Пчински“

Б. На 2 август 1903 г., в Битоля

В. На 1 април 1888 г., в Белград

Г. На 22 септември 1908 г., в църквата „Св. Стефан“

Верен отговор: А.

– На 2 август 1944 г., в манастира „Св. Прохор Пчински“, се

провежда първото заседание на „Антифашисткото събрание за народно освобождение на Македония“ (АСНОМ), на което т.нар. „народен македонски език“ се обявява за официален език на територията на областта Македония.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането се използва като стандартна форма за поздрав и сбогуване. При по-близки отношения е нормална размяната на прегръдка с целувка по бузата.

Обръщения – препоръчва се използването на фамилното име и титлата на човека, с когото разговаряте. Употребата на личното име е допустима в неформална среда.

Невербална комуникация – жестикулирането е често срещано в делови разговори. Поддържането на контакт с очи е важно за изграждането на доверие.

Подаръци – носенето на подарък прави добро впечатление, без значение дали е на първа среща, или вече познавате домакина си.

Преговори – често пъти продължителността на преговорите се определя от нивото на доверие между преговарящите. За изграждането на доверие помага познаването на кратки хумористични истории, които могат да бъдат използвани в различни ситуации като средство за социализация.

Хранене – отличен вариант за провеждане на делови срещи е работният обяд/вечеря. Продължителността варира около два часа, като следва да се очаква сервиране на алкохол.

Облекло – липсват утвърдени правила както поради липсата на дипломатически традиции, така и поради климатичните особености (горещо лято). При официални срещи се препоръчва консервативно облекло, в тъмни тонове.

Срещи – точността е важна, макар понякога домакинят да закъснява. Не е необходимо прекалено ранно уговаряне на срещи (по-ранно от 1 седмица). Носенето на визитни картички улеснява установяването на делови отношения.

РЕПУБЛИКА ЮЖНА АФРИКА

Познавате ли страната?

1. Южна Африка има три столици, като във всяка е разположен различен сегмент от държавната власт. Свържете града със съответната административна дейност:

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| А. Кейптаун | 1. съдебна |
| Б. Претория | 2. законодателна |
| В. Блумфонтейн | 3. административна |

Верни отговори: А. – 2, Б. – 3, В. – 1.

2. Нелсън Мандела е една от емблематичните фигури на Южна Африка, борец срещу апартейда, президент на страната от 1994 до 1999 г. Знаете ли с коя от следните награди не е бил удостоен?

- А.** Нобелова награда за мир
- Б.** Нобелов награда за литература
- В.** Орден „Стара планина“
- Г.** Награда Сахаров

Верен отговор: Б.

3. Знаете ли как се нарича валутата на Южна Африка?

- А.** Южноафрикански долар
- Б.** Южноафрикански реал
- В.** Южноафрикански ранг
- Г.** Южноафриканско песо

Верен отговор: В.

– Името идва от хребета Витватерсранд, върху който е основан Йоханесбург и където са открити най-големите залежи на злато в Южна Африка.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Обръщения – добре е да се използват професионални титли и да се спазва официалност.

Невербална комуникация – демонстрация на физическа близост не е проява на добър вкус. Краката се смятат за нечисти, поради което избягвайте да местите неща или да ги докосвате с крака. Не е добре при сядане да показвате стъпалата или съответно подметките на обувките си, защото се смята за обидно.

Подаръци – разменят се само между приятели, така че изчакайте да се сблизите, преди да подарявате нещо. Иначе рискувате да се изтълкува като опит за подкуп.

Преговори – в началото се отделя време за кратко опознаване и размяна на основна информация. При тъмнокожото население това време е значително по-дълго, тъй като те полагат усилия за опознаване. Натискът на времето не е желан. Възможно е преговорите да се провалят, ако домакините се чувстват прекалено притиснати от времето.

Облекло – най-точният съвет е да следвате примера на вашите домакини. Има разлики между практиката в отделни градове, както и в местата за провеждане на събития, така че изискванията за облеклото много се променят. Климатът е много горещ, така че това също налага определена доза практичност. Смята се, че Йоханесбург има най-формални изисквания към външния вид.

Срещи – точността се цени високо и се очаква при срещи. Поради горещия климат сутрините са най-доброто време за работа и срещи. Често служителите могат да бъдат намерени на работните си места още в 8 сутринта.

Хранене – въпреки ранния час за започване на работния ден бизнес закуските не са много популярни. За делови цели се ползват обедите и вечерите, както и пиене на чай преди обед.

Специфики на културата на живот – обществото има йерархична структура и по-скоро патерналистичен профил. Поради присъствието на много различни групи и етноси отделните аспекти от протоколната практика са много трудни за систематизация.

РУМЪНИЯ

Познавате ли страната?

1. Днешна Румъния се намира на територията на Римска провинция, известна под името Дакия – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно – римляните завладели Дакия през втората половина на 2. век. пр.н.е.

2. Нацистка Германия смятала за жизненоважно контролирането на Румъния по време на Втората световна война заради излиза ѝ на Черно море – вярно или грешно?

Верен отговор: Грешно
– Важността на Румъния била свързана с факта, че страната притежавала най-големите петролни запаси на континентална Европа към тогавашния момент и това било важно за военното снабдяване на Нацистка Германия.

3. Свържете следните имена с верните за тях твърдения:

А. Константин Брънкуш

Б. Йожен Йонеско

В. Джордж Палад

Г. Тристан Тцара

1. Поет символист, основател на Дадаизма

2. Носител на Нобелова награда за медицина

3. Скулптор

4. Писател, автор на пиеси на абсурда

Верни отговори: А. – 3, Б. – 4, В. – 2, Г – 1.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – румънците постоянно се ръкуват – при представяне, при всяка среща и когато се разделят. Това правило важи и за двата пола. При по-дълго познанство целуването по бузите също и приемливо, включително между мъже.

Обръщения – Все още по-популярно е обръщението на фами-

ни имена и като се ползват титлите на съответните разговарящи. При новите поколения обръщението на малко име става по-популярно, но не и във формална среда.

Подаръци – те са важна част от деловите взаимоотношения в Румъния. В зависимост от нивото на участващите страни добър вариант са предмети, брандирани с името на съответната организация, или традиционни предмети, свързани с националната култура и традиция.

Преговори – изграждането на отношения става бавно и изисква търпение, но веднъж постигнато, има много устойчив характер. Комуникацията рядко е директна, разговорите продължават доста по-дълго. Визитните картички на английски или френски са добър вариант и е добре на тях да се изписват научни титли.

Хранене – обядът е популярната форма за делови взаимоотношения. Той продължава около два часа и е очаквано да се сервира алкохол.

Облекло – консервативно. Очаква се официално облекло в тъмни тонове при срещи.

Срещи – бъдете точни и уговаряйте срещите си достатъчно дълго преди съответния ден, и носете визитни картички на английски език.

РУСИЯ

Познавате ли страната?

1. След разпада на СССР Съветската космическа програма е прекратена? Вярно или грешно?

Верен отговор: Грешно

– В наши дни програмата подпомага международната космическа станция „Свобода“.

2. Кои от следните руски автори е печелил Нобелова награда за литература?

А. Иван Бунин

В. Михайл Шолохов

Б. Борис Пастернак

Г. Александър Солженицин

Верен отговор: Б.

– Борис Пастернак, който бива убеден от Кремъл да не приеме наградата.

3. Коя от следните културни забележителности не се намира в Москва?

А. Большой театър

Б. Църквата „Свети Василий Блажени“

В. Третьковската галерия

Г. Ермитажът

Верен отговор: Г.

– Ермитажът се намира в Санкт Петербург и е най-големият музей в Русия. Наименованието му идва от френски език и означава „място за уединение“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – по време на официални събития руснаците се здрависват и използват името си (този ритуал замества въпро-

са – Как сте?), отговорете по същия начин. В неофициална среда, когато се срещат приятели, те разменят презгръдки и целувки по бузите. При работни посещения винаги се обръщайте към тях с титлата (ако имат такава) или г-н/г-жа, следвано от фамилното им име. Преминете към неформални обръщения само ако сте поканени да го направите.

Невербална комуникация – Жестът на „вирнатия палец“ се приема като знак за одобрение, но подсвиркванията по време на концерти, театри и други културни мероприятия е знак, че не сте харесали представлението. Избягвайте „Пръстенът или всичко е наред („ОК“)“, както и да размахвате юмрук – и двата жеста се смятат за вулгарни.

Подаръци – когато подбирате подарък за своите партньори, е добре да се придържате към предмети и книги, които представят организацията, града или държавата. Висококачествените подаръци са за предпочитане. Ако сте поканени в дома на своя колега или партньор, занесете цветя или ликьор. Преди да си тръгнете, поседнете за минута, това е знак на уважение към домакините.

Преговори – преди започване на преговорите, се убедете, че всеки член на вашия екип знае какво искате да постигнете. При изготвяне на точките добавете и няколко, от които бихте се отказали при необходимост, но не оповестявайте това предварително. Бъдете готови с всички дребни детайли по споразумението. Бъдете пунктуални и търпеливи, не се опитвайте да преговорите вече сключена сделка или споразумение.

Хранене – по време на работните ви срещи на масата ще откриете богато разнообразие от храна и безалкохолни напитки. Опитайте се да осигурите същото, когато вие домакинствате среща. Официалните вечери започват около 19 ч. и могат да се проточат във времето. Като знак на гостоприемство при срещи по всяко време на деня ще ви предложат чай, който е много по-популярен от кафето.

При вечери и приеми на високо равнище е много вероятно да се сервира хайвер. Той е луксозна храна със специфичен вкус и не

допада на всеки. Сервира се в специална малка купа, която е поставена в по-голяма, пълна с лед. В хайвера е поставена лъжичка за сипването му в индивидуалните чинии. Всеки гост получава и индивидуална малка лъжичка. Хайверът има нужда при консумацията си от филийки хляб, масло и лимон в зависимост от предпочитанията на гостите.

Друга особеност на местния стил на поведение на маса е употребата на твърд алкохол, предимно водка. От вас като гост ще се очаква да пиете заедно с домакините си и да участвате в наздравици. За да избегнете евентуално напиване и изпадане в неприятна ситуация, пийте много вода и яжте мазна храна, която забавя усвояването на алкохола в организма ви.

Облекло – придържайте се към консервативните грехи. Избягвайте носенето на стари и захабени тъкани. Свалете и оставете връхните си грехи на гардероб веднага щом влезете в опера, театър, концертна зала или друга обществена сграда, която е част от културния живот. При избора на грехи избягвайте пастелни и ярки цветове.

САУДИТСКА АРАБИЯ

Познавате ли културата?

1. Саудитска Арабия заема цялата площ на Арабския полуостров? Вярно или грешно?

Верен отговор: Грешно

– Въпреки че Саудитска Арабия заема по-голямата част от Арабския полуостров, тя го споделя с много други държави, включително Обединените арабски емирства, Оман и Йемен.

2. Свържете следните саудитски градове със съответните твърдения:

А. Джеда Б. Мека В. Рияд

1. Столицата на Саудитска Арабия;
2. Морско пристанище и основен търговски център на С. Арабия;
3. Родното място на пророка Мохамед.

Верни отговори: А. – 2., Б. – 3., В. – 1.

3. Знамето на страната е в зелен цвят с изписан текст и нарисуван елемент. Знаете ли какво е това изображение?

А. Камила В. Меч
Б. Полумесец Г. Пустиня

Верен отговор: В.

– Знамето е въведено през 1973 г. и мечът на него символизира почитеност и справедливост. В по-ранни варианти на националното знаме на него е имало изобразен полумесец.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – изчакайте саудитския си колега да иницира поздрава особено при първа среща. Традиционният поздрав между мъже включва хващане на дясната ръка на другия, поставяне на

лявата ръка на дясното рамо и размяна на целувки по всяка буза.

Невербална комуникация – контактът между половете не е позволен на публични места. Поради тази причина, ако саудитец гържи ръката ви, приемете го в знак на приятелство. Разговорите са на много по-близко разстояние, очаквайте физически контакт по време на комуникацията.

Жестът на „вирнатия палец“ се смята за обиден в целия арабски свят.

Подаръци – за да прояви уважение към подаръка, един саудитец вероятно ще го отвори веднага в присъствието на подаряващия. Някои подаръци за мъже са забранени от традицията – златни бижута и копринени грехи, те са запазени за жените. Също така само жена трябва да поднесе подарък на саудитска жена. Типичните подаръци включват ръчно изработени ориенталски килими, бижута (сребро или платина), тамян или парфюм.

Преговори – ислямът играе изключително важна роля в живота на саудитците. Решенията на всички проблеми са в унисон с ислямското законодателство. Често бизнес партньорът ви може да закъснее за среща или изобщо да не дойде. Въпреки това като чужденец трябва да се стремите да бъдете точни. Стандартна арабска практика е посетителите да чакат. Докато не се запознаете с партньорите си, не насрочвайте повече от една среща на ден. Очаквайте срещата ви да бъде прекъсвана от телефонни обаждания, стремете се да не показвате недоволството си от това. Добре е да намерите влиятелен човек, който да ви представи. Не бързайте, за да не провалите преговорите още в началото им.

Ако изберете да отпечатате визитни картички и на арабски, трябва да следите за правилното подреждане на логата.

Не повдигайте теми, свързани с правата на жените и отношенията с Израел. Спортът е добра тема за разговор.

Хранене – хранете се само с дясната ръка. Където е възможно, не докосвайте нищо или никого с лявата ръка, ако можете да използвате дясната си ръка вместо това.

Облекло – мъжете трябва да носят дълги панталони, риза, сако и вратовръзка. Саудитският закон забранява носенето на

бижутата на врата от мъже и може да бъдете арестувани за нарушаване на подобни правила. Жените трябва да носят консервативни грехи – деколтето трябва да е високо, ръкавите трябва да стигат поне до лактите, дължината на полата поне до глезена. Избягвайте грехи, които подчертават фигурата ви. Затова панталоните не се препоръчват. Носете шал със себе си, макар и да не е задължително да го слагате на главата си.

СЪЕДИНЕНИ АМЕРИКАНСКИ ЩАТИ

Познавате ли страната?

1. САЩ привличат много умове. Според някои изследователи това е така заради добре финансираните изследователски програми, високоплатените работни места, отличните университети, свободата на словото и т.н. В резултат на това САЩ има най-много спечелени Нобелови награди във всички категории с изключение на една. Коя е тя?

- А.** мир
- Б.** икономика
- В.** литература
- Г.** физика
- Д.** химия

Верен отговор: В.

– Френските автори са отличени с най-много Нобелови награди за литература.

2. Колко звезди има на по-известния като „флагът на Бети Рос“ флаг на САЩ?

- А.** 10
- Б.** 13
- В.** 15
- Г.** 50

Верен отговор: Б.

– Този флаг има интересна и противоречива история. Изобразява 13 червени и бели хоризонтални ленти, и 13 звезди на син фон. Броят на звездите и на червено-белите райета символизира тринадесетте колонии, които образуват независимата държава (Ню Хемпшър, Масачузетс, Род Айлънд, Кънектикът, Делауер, Мериленд, Вирджиния, Северна Каролина, Южна Каролина, Джорджия, Ню Йорк, Ню Джърси и Пенсилвания).

3. Коя от следните забележителности не се намира в столицата на САЩ – Вашингтон:

- А.** Музей „Метрополитън“
- Б.** Белият дом
- В.** Конгресната библиотека
- Г.** Институт Смитсониън

Верен отговор: А.

– Музеят „Метрополитън“ се намира в Ню Йорк, основан е през 1870 г. и представлява най-голямата институция за представяне и изследване на всички видове изкуство в САЩ.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – при бизнес общуване се ръкувайте. При работни посещения винаги се обръщайте към събеседника си с титла (ако имат такава) или г-н/г-жа, последвано от фамилно име. Преминете към малки имена, ако сте поканени да го направите.

Невербална комуникация – стандартното разстояние по време на разговор е около 2 крачки. За да посочите нещо, може да използвате показалеца си, въпреки че не е учтиво да сочите човек. За да привлечете нечие внимание, махнете с всички пръсти или с показалеца, в загребващо движение с дланта нагоре. За да покажете одобрение, има два типични жеста – „всичко е наред („ОК“)“ и „вирнатият палец“. Скръстването на показалеца и средния пръст има две значения – късмет или за да покаже невярно твърдение (говорещият се опитва да прикрие жеста).

Подаръци – придържайте се към по-скромни подаръци, свързани с работата или родината ви. Ако посещавате дома на бизнес партньора си, може да занесете бутилка вино, шоколадови бонбони, но ако искате да подарите цветя, е необходимо да ги изпратите предварително. Добър момент за поднасянето на личен подарък е при пристигането или преди отпътуването ви. Бизнес подаръци се разменят след приключване на сделка. Подаръците обикновено се отварят и се показват на всички присъстващи.

Преговори – при преговори точността е от огромно значение, ако закъснявате, се обадете, за да уведомите вашия бизнес партньор. Ако сте поканени на работна закуска, обяд или вечеря, трябва да пристигнете в точно указания час. Ако сте поканени на коктейл, можете да пристигнете с няколко минути до половин час закъснение.

Американските ви партньори могат да предложат окончателен вариант на договор още на първата ви среща. Изпратете цялата информация по електронен път преди вашето посещение. Уговорките за бизнес срещи се извършват по електронна поща.

Стандартният въпрос за началото на разговор е „Какво правите?“, което трябва да се разбира като „С какво се занимавате и за кого работите?“. Това не трябва да се счита за нелюбезно, тъй като вие сте това, което правите. Complimentите често се използват като предпоставка за разговори. Бизнес преговорите ще започнат непосредствено след приключване на „малкия разговор“.

Ако искате да разговаряте с някого, можете да направите комплимент за нещо, което има – греха, бижу, аксесоар и т.н., или е направил – постижение, свързано с работа или спорт. Докато не познавате добре човек, избягвайте да обсъждате религия, пари, политика или други противоречиви теми. Някои често срещани теми за разговор са работа, пътуване, хранене, упражнения, спорт, музика, филми и книги. Не разменяйте визитни картички, освен ако не искате да се свържете с лицето по-късно. Не забравяйте да включите своя имейл адрес, уебсайт и т.н. Вашата визитка вероятно ще бъде поставена в портмоне, портфейл или заден джоб. Възможно е да пишат на визитната ви картичка, което не се счита за неуважение.

Хранене – бизнес закуските са често срещани и могат да започнат още в 7:00 ч. Бизнес срещи много често се провеждат през обяд, който обикновено започва около 12:00 ч. и завършва до 13:30 или 14:00 ч. Обядът обикновено е сравнително лек, тъй като работата продължава директно след това. Може да консумирате алкохолна напитка – вино или бира. Вечерята е основното хранене, тя започва между 17:30 и 20:00 ч., освен ако не е предшествано от коктейл. През почивните дни много хора се наслаждават на „брънч“ – комбинация от късна закуска и ранен обяд, започващи от 11:00 ч. до 14:00 ч.

Ако сте поканени на бизнес среща, вашият домакин обикновено ще плати храната, но ако сте поканени неофициално и вашият домакин не предлага да поеме сметката, трябва да сте готови да

платите за собственото си хранене. Преди да посетите някого, трябва да се обадите предварително. Ако ви се предлага храна или напитка, не сте длъжни да приемете.

Вилицата обикновено се държи в дясната ръка и се използва за ядене (понякога и за рязане) на сравнително мека храна. Ако трябва да се отреже нещо, вилицата се прехвърля в лявата ръка, а в дясната ръка се взема нож. След това ножът се оставя и вилицата се връща обратно в дясната ръка, за да продължи храненето.

Облекло – в зависимост от случая облеклото може да бъде както консервативно, така и по-спортно или неофициално. Ако имате възможност предварително се запознайте с изискванията за облеклото в партньорската ви организация. За официални поводи изберете консервативен костюм или рокля.

СЪРБИЯ

Познавате ли културата?

1. В Република Сърбия официалната азбука е кирилицата – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Но кирилицата и латиницата се използват с еднаква сила в ежедневно писмено общуване между хората, а доста хора предпочитат да ползват само латиницата.

2. Свържете имената на известните сръбски личности с вярното определение срещу тях:

А. Вук Стефанович Караджич

Б. Никола Тесла

В. Бранислав Нушич

1. сръбско-американски изобретател физик и електромагнитен инженер

2. реформатор на сръбския език, кодифицирал съвременния сръбски език

3. сръбски писател и комедиограф, чиито произведения са преведени и на български език

Верни отговори: А. – 2., Б. – 1., В. – 3.

3. Името на сръбската столица „Белград“ идва от старобългарското „Бѣлградъ“ – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно.

– По време на Първата българска държава на мястото на римския град Сингидунум е възстановено селище с името Белград. Документ за основаване на града издава княз Борис I Михаил през 9. в. Белград е най-западната точка в Българската държава по онова време. Означава „бял град“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне и запознаване – ръкуването е възприето като форма за поздрав и за гвата пола, то е придружено с устен поздрав „Добър ден!“ или „Как сте?“. Хората, които се познават добре, се прегръщат и целуват по бузите на обществени места.

Срещи от протоколен характер – в никакъв случай не закъснявайте, макар и повечето събития в Сърбия да започват с до 15 мин закъснение. На срещите се сервира кафе, а често и ракия, включително при сутрешни срещи. Училивостта към домакина изисква гостът да каже „Наздраве!“ с него, дори и след това да не изпие ракията.

Обръщения – г-н/г-жо Цветкович, г-н/г-жо директор, г-н/г-жо посланик. Всеобщо прието е обръщение, което използва малкото име на човека, включително в официална среда и обстановка – г-жа Мария (за Мария Петрова), г-н Иван (за Иван Иванов). Винаги при първа среща или запознанство се придържайте към учтивата форма.

Невербална комуникация – сърбите предпочитат неформалната обстановка, в която свободно и спокойно може да се говори, яде, пие, пуши. Не е прието да се бърза. Хората са сърдечни, открити, непринудени, непресторени и любезни. На официална среща сръбският домакин може да предложи по-свободна обстановка и разговор. Цели се създаване у събеседника на усещане за лежерност и спокойствие. Предпочита се близък контакт, дори с докосване или побутване на събеседника. Не се жестикулира прекалено много.

Облекло – на официални събития трябва да е официално или делово или най-малкото ежедневно делово. Въпреки атмосферата на лежерност не е добре прието облеклото да е спортно, стил „неглиже“ или плажен стил, ако изрично не е обявено предварително.

Водене на преговори – във воденето на преговори сръбската страна създава характерна, привидно лежерна обстановка, която има за цел да предразположи другата страна към отстъпки. Предметът на преговори се обсъжда общо, със склонност към омаловажаване, непоемане на ангажменти или предоставяне с лека ръка

на много на брой обещания, които след това не се спазват. Добре е договореностите да се отбележат в писмена форма, с която да са съгласни и двете страни.

Хранене – храненето е задължителната завършваща част на всяко мероприятие в Сърбия, включително срещи на високо равнище. Поднася се изключително голямо количество храна (салати, скара, хляб), като е добре човек най-малкото да опита от нея, за да не обиди домакините. Поднасят се много напитки. Често е позволено и тютюнопушенето, но трябва да изчакате домакиният пръв да извади цигара. Обедите и вечерите продължават дълго, почти никога не се ограничават до протоколните 1 и 30 – 2 ч.

Подаръци – добре е предварително да съгласувате размяната на протоколни подаръци между двете страни. В практиката този ритуал е добре приет.

Език – официалният език в Република Сърбия е сръбският. Приема се за обидно старото наименование „сърбо-хърватски език“. Според съвременните езикови и политически реалности сръбският и хърватският са два отделни езика, а отделно от тях и в зависимост от държавата, в която се намирате, съществуват и други, като например босненски. Английският език е широко разпространен при комуникация с хора, които не говорят сръбски език.

ТУРЦИЯ***Познавате ли страната?***

1. Много от местата и събитията, отбелязани в гръцката митология, не са разположени на територията на Гърция. Които от следните са били разположени в Турция?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| А. Храмът на Артемидга | В. Троянският кон |
| Б. Крал Мидас | Г. Всички изброени |

Верен отговор: Г.

– Всички изброени се намират на територията на съвременна Турция.

2. Мала Азия – която повече или по-малко съответства на съвременна Турция – е била дом на много цивилизации. Погреежете ги последователно, като започнете от най-старата.

- А.** Република Турция
- Б.** Византийска империя
- В.** Османска империя
- Г.** Велика Селджукска империя

Верен отговор: Б, Г, В, А.

– Осман I (1281 – 1324) е бил най-агресивният от селджукските турски лидери.

3. Коя от следните културни и архитектурни забележителности се намира в Анкара?

- А.** Памуккале
- Б.** Мавзолея на Ататюрк
- В.** Топкапъ сарай
- Г.** Синята Джамя

Верен отговор: Б.

– Мавзолеят на Мустафа Кемал Ататюрк се намира в Анкара и е една от основните забележителности на града.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – В турската култура и традиция възрастта е от голямо значение. По-възрастните трябва да се уважават, това е и причината те да бъдат представяни и обслужени преди всички останали. Преди започване на бизнес или официални срещи бъдете подготвени да проведете „малък разговор“ за това как сте пътували, харесва ли ви Турция и др. Обърнете внимание, че като чужденец вие не бива да споменавате нищо негативно за родината на Вашия партньор.

При ръкуване очаквайте то да бъде силно и стегнато. Господата трябва да изчакат дамите първи да подадат ръка. Турците поздравяват приятели и близки с ръкостискане с две ръце и/или целувка по двете бузи. Когато се запознавате с група мъже, ръкувайте се с всеки от тях, като започнете с най-възрастния. При работни посещения винаги се обръщайте към тях с титлата (ако имат такава) или г-н/г-жа.

Невербална комуникация – когато седите, се постарайте и двата ви крака да са плътно до земята, защото показването на подметката на обувките (или самите крака) е обидно. Имайте това предвид, когато трябва да се преобуете, ако сте поканени в дома на своя колега. Дамите не бива да кръстосват крака, особено ако срещу тях има господин. Дръжте ръцете си далеч от джобовете и не ги събирайте пред гърдите.

Турците използват западноевропейския жест за „не“, за да изразят неразбиране. Ако по невнимание направите този жест в отговор на въпрос, събеседникът ви ще разчете това като неразбиране на въпроса му. Ако желаете да изразите несъгласие, то вдигането на вежди е достатъчно красноречиво.

Подаръци – преди да подарите алкохолна напитка, вино или ликьор, се уверете, че партньорът ви консумира алкохол. Подходящи подаръци са стъклени предмети, свързани с дейността на организацията ви, както и сладкиши.

Преговори – не закъснявайте за бизнес среща – бъдете навреме или малко по-рано. Преди срещата изпратете информация

за себе си и се запознайте добре с турската култура, изкуство и обичаи. Не бързайте да започнете да говорите за бизнес, проведете „малък разговор“ с партньорите си. Това ще помогне да изградите добро взаимоотношение, което може да ви помогне по време на преговорите.

Облекло – придържайте се към консервативни цветове и кройки. За господата – костюм в тъмен цвят, а за дамите костюм с официални обувки. Въпреки високите температури през лятото дамското и мъжкото облекло трябва да останат консервативни. На официални събития господата трябва да са със смокинг, а дамите с дълги официални рокли.

УКРАЙНА

Познавате ли страната?

1. Казаците са архетип на предците на украинските християни точно както викингите са към скандинавците или каубоите в САЩ. Вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно.

– В района на Полша и Украйна казашките набези са били често срещани.

2. Кои от следните градове е бил столица на първата велика цивилизация на източните славяни?

А. Киев Б. Москва В. Санкт Петербург

Верен отговор: А.

– Между 10. и 13. век Киевска Рус е първият голям източнославянски град. Руска поговорка нарича Москва сърцето на Русия, Санкт Петербург – главата, а Киев – майката.

3. Знаете ли от какви цветове се състои знамето на Украйна?

А. Червено и синьо В. Червено, синьо и жълто
Б. Синьо и жълто Г. Червено и жълто

Верен отговор: Б.

– Флагът на Украйна се състои от две еднакви хоризонтални линии в синьо и жълто в тази последователност, като цветовете символизират небето и житните поля на страната.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – в неофициална среда, когато се срещат приятели, те разменят презгръдки и целувки по бузите. При работни посещения винаги се обръщайте към тях с титлата (ако имат такава) или г-н/г-жа, следвано от фамилното им име. Преминете към неформални обръщения само ако сте поканени да го направите.

те. Добри теми за разговор са спорт и култура, особено музика.

Невербална комуникация – украинците стоят на разстояние една ръка при разговор. Жестът „палец нагоре“ показва одобрение. Жестът на стиснат юмрук с палец, стърчащ между кокалчетата на показалеца и средния пръст – означава „нищо“ или „няма да получите нищо“ – не се счита за неприличен, както е в Средиземноморието. Всъщност украински родител може да използва този жест към собственото си дете, за да покаже, че детето не може да получи нещо.

Подаръци – когато подбирате подарък за своите партньори, е добре да се придържате към предмети и книги, които представят организацията, града или държавата. Висококачествените подаръци са за предпочитане. Ако сте поканени в дома на своя колега или партньор, занесете цветя, ликьор или десерт.

Преговори – използвайте фактология и включете технически подробности. Докато не подпишете споразумението, не бъдете сигурни в сделката и не очаквайте, че можете да преговорите условия по-късно. Никога не приемайте първото „не“ като отговор – „не“ е бърз и автоматичен отговор. Запазете самообладание и попитайте отново по различен начин. „Окончателните предложения“ никога не са окончателни по време на първоначалните преговори. Бъдете готови да чакате. Прибързаността винаги ще ви постави в неизгодно положение. Ако създадете впечатление, че не можете да изчакате партньора си, неизбежно ще загубите.

Хранене – вечерята обикновено се сервира по-рано, отколкото в други страни, около 18:00 ч. Бизнес успехът в Украйна зависи от установяването на лично отношения с вашите украински партньори. На гостите си винаги предлагат храна и напитки (обикновено алкохол). Очаквайте да ви сервират водка, пенливо вино/шампанско и коняк.

Облекло – придържайте се към консервативните грехи. Избягвайте носенето на стари и захабени тъкани. При избора на грехи избягвайте ярки цветове.

УНГАРИЯ

Познавате ли страната?

1. Унгария е известна със своите композитори. Кое от следните имена не е на композитор от Унгария?

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| А. Бела Барток | В. Имре Калман |
| Б. Франц Лехар | Г. Йоханес Брамс |

Верен отговор: Г.

– Йоханес Брамс е германски композитор, автор на цикъл от музикални произведения, обединени в сборник „Унгарски танц“

2. Унгарската столица Будапеща се състои от два отделни града – Буда и Пеща. Знаете ли кога те се обединяват в едно?

- | | |
|-------------------|-------------------|
| А. 15. век | В. 19. век |
| Б. 18. век | Г. 20. век |

Верен отговор: В.

– Буда и Пеща се обединяват през 1873 г.

3. Името на унгарския град Вишеград се свързва със създаването на Вишеградската четворка, в която влизат Унгария, Полша, Чехия и Словакия. Знаете ли в коя от следните държави от Югоизточна Европа има град със същото име?

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| А. Черна гора | В. Хърватия |
| Б. Босна и Херцеговина | Г. Сърбия |

Верен отговор: Б.

– Град със същото име има на река Дрина в Босна и Херцеговина и е увековечен в романа на Иво Андрич „Мостът на Дрина“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне и при сбогуване. Обикновено ръка подават първо жените. При близки приятели презръдката също е популярна. Унга-

рците използват много жестове при говорене. Освен ръкостискането хората, които се познават добре, се прегръщат и целуват по бузите на обществени места.

Обръщения – винаги използвайте фамилното име и титлата на този, с когото разговаряте. Собствени имена се ползват само между близки и в неформална среда.

Невербална комуникация – използват се много жестове и обхватът на личното пространство е доста по-малък, отколкото в северните европейски народи. Поддържането на контакт с очи се смята за много важно и ако се избягва, се приема като знак за неискреност.

Подаръци – не е необходимо да се разменят подаръци в бизнес среда. Ако се прави, трябва да са малки подаръци и се подаряват открито, за да няма съмнения.

Преговори – продължителността не е важен фактор. В различните поколения има разлика и тенденцията е към все по-голяма ефективност и в същото време твърдост в отстояване на интересите.

Хранене – не е много добър вариант за делова работа. Все пак работният вариант е приемлив, но вероятността от вечеря, на която да се водят делови разговори, е почти невъзможна.

Облекло – консервативно и за дълата пола и в тъмни цветове. Това облекло е правилно и при много социални събития, като ходене на ресторант и театър.

ФИНЛАНДИЯ

Познавате ли страната?

1. Кої от следните езици е разбираем за знаещите фински?

А. Естонски **Б.** Унгарски **В.** Шведски

Верен отговор: А.

– Фински, унгарски и естонски принадлежат към угрофинската езикова група, но само финският и естонският могат да се разбират помежду си.

2. Вярно ли е, че въпреки популярността на хокея и футбола финският национален спорт е разновидност на бейзбола?

Верен отговор: Вярно

– От въвеждането си през 1922 г. финският бейзбол се учи още в детска възраст в училищата.

3. Вярно ли е, че Хелзинки е най-северната столица на европейския континент?

Верен отговор: Вярно

– Тя се намира на север от Талин и Осло, които са другите северни столици на континента.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартен вариант при представяне. Дори гецага са учени да се ръкостискат. Прегръдките са запазени само за близки приятели.

Обръщения – финландците обикновено се представят с пълното си име без академични и професионални титли, извън съответните професионални общности. Представяне с малко име се прави само между млади хора.

Невербална комуникация – като типични представители на

северните народи физическата близост на публични места не е добре възприета. Тя е запазена само за най-близък кръг в семейство и приятели. Поради това в делова среда ръкостискането е единствената подходяща форма за поздрав. Жестове от типа на тупане по рамото или гърба се възприемат като груби и невъзпитани. Говоренето с ръце в джобовете и твърде изявено кръстосване на краката при сядане също не се възприемат добре.

Подаръци – не е необходимо да се разменят подаръци в бизнес среда, особено при първа среща. Ако се прави, трябва да са малки подаръци. Приемлив вариант е да се носи подарък, ако сте поканени в дома на вашия партньор и носите нещо, типично за вашата страна или от специален интерес за вашите домакини или техните деца.

Преговори – имат славата на борбени при воденето на преговори, така че са твърди в отстояването на интересите си. Обективната фактология е техният основен аргумент и емоциите не участват в това. Типична за тях е лаконичността и е напълно нормално да стоят, без да взимат гумата дълго време, а само да слушат и наблюдават. Това не е проява на незаинтересованост или лошо отношение, а стил дори и при водене на преговори.

Хранене – кафето е много популярно и обичано по всяко време на деня и поради това ролята на закуската е много голяма. Обягът се предлага между 11 и 13 ч. и е подходящ момент за делови разговори и работа.

Облекло – облеклото е консервативно и се свежда до костюм в тъмни тонове и за двата пола. Поради суровия климат топлината и удобството са от водещо значение.

Срещи – заедно с германците, финландците са едни от най-точните нации, така че отиването на време е от изключителна важност за формирането на добро впечатление.

ФРАНЦИЯ

Познавате ли страната?

1. Сградата на музея „Орсе“ в центъра на Париж, в който е събрана една от най-богатите колекции на художници импресионисти, е имала други предназначение – знаете ли какво?

- А.** Библиотека
- Б.** Общинска административна сграда
- В.** Железопътна гара
- Г.** Склад за земеделска продукция

Верен отговор: В.

– Железопътна гара. Като музей е открит през декември 1986 г. по времето на президента Франсоа Митеран.

2. Франция е родината на сладкарското изделие „макарон“, което се прави от яйчен белтък, пудра захар и млян бадем – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Произходът на сладкиша е френски, въпреки че и Италия претендира за принос към създаването на рецептата. Смята се, че рецептата е създадена още през 8. век.

3. Съвременното понятие „етикет“ има френски произход – вярно или грешно?

Верен отговор: Вярно

– Етикетът като система за поведение и маниери в обществото произхожда от управлението на крал Луи XIV, който въвежда практиката с кратки инструкции за поведение, написани на „етикети“ за кралския двор при преместването му в двореца Версай през 1662 г.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкостискането е стандартната форма за

поздрав и се ползва и при сбогуване. При близки приятели е популярен ритуалът по целуване на бузите.

Обръщения – все още по-популярно е обръщението на фамилии имена, като се и ползват титлите на съответните разговарящи. При новите поколения обръщението на малко име става по-популярно, но не и във формална среда и не преди те самите да са предложили. Към жените е добре да се обръщате с *Madame*, независимо дали говорите на френски, или английски. Ако разговорът се води на френски, придържайте се към обръщенията на „Вие“.

Невербална комуникация – гледането в очите по време на разговори има много голямо значение, за да създадете впечатление на откровеност и убедителност. Независимо от принципната си резервираност и формалност, французите използват много жестове, докато говорят, и е възможно да повишат тон, ако се разпалят в дадена дискусия. Имат традиция за проявяване на галантност към жените. Знакът вдигнат палец означава съгласие и одобрение, а събраните палец и показалец в буква „О“ значат „нула“.

Подаръци – даването на подарък при първи контакт не е подходящо. Когато на по-късен етап правите подарък, изберете нещо с интелектуална стойност – книга, албум с репродукции или с музика. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, изпратете цветя предварително и на следващия ден изпратете писмена благодарност.

Облекло – то е много важно в тази държава. Не забравяйте, че повечето термини в света на модата все още се формулират на френски език и това включва и протоколните формулировки за изискванията към облеклото. Поради това правилата за облекло трябва да се спазват и качеството на дрехите трябва да е на високо ниво – това ще се забележи от вашите партньори.

Срещи – бъдете точни и уговаряйте срещите си достатъчно дълго преди съответния ден. Винаги давайте визитна картичка (по възможност на френски от едната страна) и се отнасяйте с голямо внимание към тези, които получавате.

Преговори – французите имат много силна традиция в аргументирането на тезите си, поради което воденето на преговори е свързано с много дълго излагане на позиция и на аргументите

в нейна подкрепа. За външния наблюдател това може да изглежда самоцелно. Важно е да се прояви търпение и да се изслуша внимателно позицията на говорещия и дори да се оцени нейната задълбоченост. Французите имат репутация на резервирани, формални и дистанцирани. Поради това проявата на неформален подход по време на официални срещи и разговори ще се погледне с много лошо око. Структурата на взимане на решение е строго йерархична и изграждането на мрежа от контакти има много голямо значение.

Език – френският език по традиция е езикът на дипломатията и въпреки че английският е най-широко употребяван в международна среда, французите често предпочитат да водят разговори на собствения си език, особено във Франция.

Хранене – добре е да имате познания за френските вина и за маниерите на масата, защото те са на много висока почит във Франция. Имайте предвид, че обяът е много важен елемент от социалното общуване и продължава около час и половина до два, дори и в работното ежедневие. Обяът е и основното време за водене на бизнес разговори. Вечерята не е толкова подходяща. На обяд се сервира вино. Важен елемент е и яденето на различни видове сирена, което става в края на храненето – никога не режете върха на триъгълните сирена, защото той е най-хубавата част от цялата пита сирене и по този начин вие лишавате другите от възможността да ѝ се насладят. Режете по дължината на парчето. Известна е фразата на Президента Шарл де Гол: „Как се очаква да управляваш държава, в която има 246 вида сирене!“.

ЧЕШКА РЕПУБЛИКА***Познавате ли страната?***

1. Исторически държавата често е била под чуждо управление. Кое от изброените не е такова:

- А.** Австро-Унгарска империя
- Б.** Бохемия
- В.** Свещената Римска империя
- Г.** Нацистка Германия

Верен отговор: Б.

– Бохемия е историческа област в западната и централна част на Чешката Република.

2. Пражката дефенестрация през 1618 г. поставя началото на бунта в Бохемия срещу избора на Фердинанд II за император на Свещената Римска империя. Вярно или не?

Верен отговор: Вярно

– „Дефенестрация“ означава буквално „изхвърляне през прозореца“. Чешките аристократи, ядосани на императорските управители, ги изхвърлили през прозорците на Пражкия замък, без да ги наранят сериозно. Това поставя началото на Тридесетгодишната Война (1618 – 1648).

3. По време на комунистическия режим много от значимите писатели бягат от Чехословакия. Кой от изброените остава:

- А.** Вацлав Хавел **Б.** Милан Кундера **В.** Йозеф Шкворецкий

Верен отговор: А.

– В годините на репресия чешкият драматург Вацлав Хавел е лидер на опозицията в Чехословакия и водеща личност в политическите промени през 1989 г.

Той е последният президент на Чехословакия (1989 – 1992) и първият президент на Чешката Република (1993 – 2003 г.). Кундера, писател, („Непосилната лекота на битието“, „Шегата“), емигрира във Франция; Шкворецкий, писател и издател („Инженер на човешки души“), бяга в Канада.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – традиционният поздрав е ръкостискането при среща и при раздяла. Не е проява на добър вкус да стоите с лява ръка в джоба, докато се здрависвате с гясната. Във формална среда е по-добре някой да ви представи, отколкото да правите това сам.

Срещи – Точността се ценя високо във всякакви ситуации, както и внимателното и методично планиране на срещи, преговори и пр.

Облекло – на излишната показност в стила, ярките цветове и десени, не се гледа с добро око, независимо дали става дума за служебна, или работна среща. При събития, като опера, концерт, театър, официалното облекло е задължително.

Подаръци – не е прието и не се очаква размяна на скъпи подаръци. Подаръкът трябва да е с добро качество, добре подбран, но не показно скъп.

Преговори – скоростта не е водещата цел при воденето на преговори. Типично е методичното планиране и проучване на детайлите, което няма как да се избегне. Важно е изграждането на отношения и на това се отделя много време.

Хранене – бизнес закуските не са особено популярни. Популярни са бизнес обедите, като деловите разговори се водят преди или след сервирането на храната. По време на хранене не са водят разговори за работа.

ЧИЛИ**Познавате ли страната?**

1. Кои от следните чилийски писатели са носители на Нобелова награда за литература?

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| А. Пабло Неруда | В. Исабел Алиенге |
| Б. Луис Санулвега | Г. Габриела Мистрал |

Верни отговори: А., Г.

– Габриела Мистрал е първата латиноамериканска носител на наградата през 1945 г. Пабло Неруда получава наградата през 1971 г.

2. Сантяго в испано- и португалоговорещия свят е наименование на региони и означава свети Яков. Един от тези региони е и столицата на Чили – Сантяго де Чили. Знаете ли в кои от следните държави има градове, в чието име се съдържа елементът Сантяго?

- | | |
|-------------------|---------------------|
| А. Испания | В. Аржентина |
| Б. Куба | Г. Перу |

Верни отговори: А., Б. и В.

– Сантяго де Компостела – град в Испания, столица на автономната област Галисия; Сантяго де Куба – вторият по население град в Куба; Сантяго дел Естеро е столицата на едноименната аржентинска провинция Сантяго дел Естеро.

3. Вярно или не – границата между Чили и Аржентина се нарежда на трето място сред най-дългите граници в света

Верен отговор: Вярно

– Границата между двете държави поради специфичната форма на Чили, която разполага с около 10 000 кв. км брегова ивица на Тихия океан, е около 5100 кв. км. По-дълги са само границите между САЩ и Канада и между Русия и Казахстан.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Невербална комуникация – разговорите се водят от близка дистанция и не бива да се опитвате да се отдалечавате, защото може да обидите домакините си.

Подаръци – в деловите отношения не се очаква размяната на подаръци до момента на установяване на по-близки отношения. Ако сте поканен в дома на вашите домакини, изпратете цветя предварително. Когато получите подарък, отворете го веднага в присъствието на подаряващия, за да изразите благодарността си.

Преговори – чилийците смятат чувствата за по-важни от фактите, поради което възприемането на истината е нещо субективно, минаващо през личната призма. Установяването на лични отношения е от ключово значение при всякакъв вид комуникация. При първа среща основната част от времето се посвещава на установяване на контакт и опознаване. Темата се поставя в края и се насрочва следваща среща за нейното обсъждане. Откровеността и директният подход се оценяват високо. Чувството за хумор се възприема добре, но това не означава, че воденето на преговори не се възприема сериозно.

Облекло – като цяло деловото облекло е консервативно и за двата пола, по подобие на европейските стандарти и не толкова типично за американските. Интересно е възприятието на чилийците от по-възрастните поколения към татусите – за тях само престъпниците имат татуировки, така че при среща с такъв партньор е добре да се прикриват. С новите поколения тази представа се променя.

Хранене – най-сериозното хранене за деня е обяда, който обикновено се състои от няколкостепенно меню и му се отделя доста време. Между обяда и вечерята има една лека следобедна закуска, която се състои от кафе и чай с леки сладки хапки и сирена. Тя се сервира към 17 – 18 ч. Поради това вечерята започва най-рано в 20 ч., но по-скоро към 21 ч. Маниерите на масата са много високо ценени, така че трябва да им се обръща внимание. Чилийците се гордеят много с вината си, поради което, ако на вас

се предложи да сипвате вино в чашите, трябва да внимавате как го правите. Най-важно е да не сипвате с лявата ръка.

Срещи – не очаквайте от вашите местни партньори да бъдат на време за срещата и това не бива да ви обижда. Възприемайте го като част от местния начин на живот. От вас също не се очаква точност, особено когато става дума за вечеря или друг вид тържество – традиционното закъснение е между 15 и 30 минути. Времето по обед, предвидено за почивка, е доста дълго и разтегливо, така че е практично да насрочвате срещи от 10 до 12 сутрин и след 14.30 следобед. Преминването на сутрешната среща в делови обяд е често срещано.

ШВЕЙЦАРИЯ

Познавате ли страната?

1. Коя от следните личности не е родена в Швейцария?

- А.** Луис Шевролет **В.** Алберто Джакомети
Б. Албърт Айнщайн **Г.** Карл Густаф Юнг

Верен отговор: Б.

– Айнщайн завършва образованието си в университета в Цюрих, но е роден в Германия.

2. Кое от следните сирена не е швейцарско като марка?

- А.** ементал
Б. грюер
В. тем ге Муан (Tête de Moine или главата на монаха)
Г. гауга

Верен отговор: Г.

– Гауга е типичното нидерландско сирене. Другите три са типични швейцарски сирена.

3. Вярно или не – Швейцария е страната, в която се изяжда най-много шоколад на глава от населението на година?

Верен отговор: Грешно

– Един швейцарец изяжда около 12 кг шоколад на година. В различните години, германците изяждат приблизително същото или по-голямо количество.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – добре е някой да ви представи, а не да подхождате самостоятелно. Опознаването не става бързо, а отнема време за изграждане на доверие, но след това има огромно значение при последваща работа. Стандартният поздрав е ръкостискане.

Обръщения – винаги са официални и формални с госпожа и господин.

Невербална комуникация – жестовете са много малко и премерени. Изразяването на емоции в публичното пространство не е проява на добър вкус.

Подаръци – не са част от деловите отношения. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, носете вино, цветя или шоколад. Подарък от собствената страна ще бъде високо оценен.

Преговори – те се водят сериозно и отговорно, поради което чувството за хумор няма място в тях. Решенията не се взимат бързо, така че не бива да се очаква постигане на бърз резултат.

Среци – точността е от изключително голямо значение и в делова, и в неформална среда.

Хранене – деловите обеди и вечери са сравнително популярни за разлика от закуските. Вечерята се сервира рано – около 18.30 ч., така че работещи ресторанти след 23 ч. трудно могат да се намерят.

Облекло – Облеклото е консервативно и подчинено на комфорта и класата. Прекалената показност е недопустима. Единственото изключение са швейцарските часовници.

ШВЕЦИЯ

Познавате ли страната?

1. Вярно или грешно – Шведската фирма Stora Kopparberg е най-старата позната компания в света?

Верен отговор: Вярно – Фирмата започва като средновековна мина за добив на желязо и най-старите ѝ документи датират от преди повече от 700 години. Добивът на желязо вече е приключил, но фирмата наследник все още съществува и се занимава с горска индустрия.

2. Режисьорът Ингмар Бергман е популярен и разпознаваем по целия свят. Кои от следните филми не негов?

- А.** „Шепот и вихрове“
- Б.** „Фани и Александър“
- В.** „Моят живот като куче“
- Г.** „Седмият печат“
- Д.** „Поляната с дивите ягоди“

Верен отговор В.

– Филмът „Моят живот като куче“, който описва живота на 12-годишно момче, е на друг шведски режисьор – Ласе Халстрьом.

3. Нобеловите награди се връчват от краля на Швеция всяка година, като традицията започва през 1901, на 10 декември – кончината на Алфред Нобел, в Стокхолм. Единственото изключение е Нобеловата награда за мир. Знаете ли къде се връчва тя?

- А.** Няма никакво изключение, връчва се в Стокхолм
- Б.** Осло
- В.** Гьотеборг
- Г.** Малмьо

Верен отговор: Б.

– Осло, Норвегия.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – ръкуването е стандартна форма при среща и за двата пола и е съпътствано от осъществяване на зрителен контакт. Шведите си стискат ръцете и когато си казват говиждане. Добри приятели, което е валидно особено при по-младите поколения, ще пропуснат ръкостискането и ще се целунат по бузите. Като цяло шведите предпочитат да бъдат представени от някого, а не да се представят сами.

Обръщения – в националната традиция ползването на титли не е толкова задължително. Все пак в професионална среда това е правилният начин на обръщение заедно с фамилното име на събеседника. Все по-често в работна среда е ползването на собствено име на говорещите.

Невербална комуникация – шведите са сгържани хора, поради което те не ползват много жестове и това е добре да се следва и от гостите. Същото важи и за модулациите на гласа – добре е да се говори сравнително тихо и спокойно, защото тишината се ценят. Като цяло шведите не обичат физическия контакт в обществена среда освен с близки приятели, поради което е добре да се избягва докосване, прегръщане или слагане на ръка на рамото на този, с когото общувате. Директният контакт с очи е очакван, поради което е добре това правило да се спазва при разговори. Въпреки че шведите имат репутация на народ с по-висока разкрепостеност, директният им подход на общуване не бива да се бърка с покана за интимност.

Подаръци – не са част от бизнес взаимоотношенията. Практическа препоръка е да имате подарък за бизнес партньора си, но да го дадете единствено ако и той ви даде такъв. Алкохолните напитки, все още са много скъпи, така че такъв подарък, както и бутилка вино, са добър вариант. Когато носите цветя на домакинята си в дома ѝ, задължително махнете опаковката им.

Преговори – базират се на факти, качество и разумни аргументи. Емоциите нямат място в преговорите. Средата, в която се водят, не е особено формална, но това не се отнася за предва-

рителната подготовка и оценка на страните в преговорите. Разговорите по същество започват сравнително бързо и на шегите и опитите за „разчупване“ на атмосферата не се гледа с добро око. Мълчанието и продължителните паузи в разговорите не са негативен знак.

Облекло – консервативното облекло е много важно и за двата пола. Поради суровата зима в тази страна мнозина ходят на работа с ботуши и там ги сменят с подходящи официални обувки. Показността не е приета добре в шведската култура, поради което е добре да се обличате така, че да не привличате твърде много внимание.

ЮЖНА КОРЕЯ**Познавате ли страната?****1. Коя от следните игри е най-популярна в Южна Корея?**

- А.** шах **В.** го
Б. чанги **Г.** табла

Верен отговор: В.

– Го е логическа игра, създадена приблизително преди 4300 години, водеща началото си от Древен Китай. Тя е толкова популярна в тази държава, че поне един телевизионен канал е посветен само на тази игра. По характера си тя е логическа и стратегическа игра, на която е посветена следната китайско поговорка: „Шахът е битка, но Го е война“.

2. Вярно или грешно – в страната има по-малко от 300 фамилни имена?

Верен отговор: Вярно

– Сред най-популярните са Ким, което значи злато, Лий, което значи слива, Цой, което означава силно роден.

3. Какво означава терминът „корейска вълна“?

- А.** политика за популяризиране на южнокорейската култура в чужбина
Б. модерна вълна в южнокорейската поп музика
В. разширяване на влиянието на южнокорейската икономика
Г. нарасналата популярност на страната след летните олимпийски игри в Сеул през 1088 г.

Верен отговор: А.

– Терминът „корейска вълна“ описва популяризирането на корейската развлекателна индустрия извън границите на Южна Корея след 1994 година, когато започват да дебютират първите корейски групи, а от 2000 нататък корейските сериали добиват все по-голяма популярност в Източна Азия.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – разменят се леки поклони и ръкостискане с поддържане на зрителен контакт. Жените рядко се ръкуват и правилата за старшинство при размяна на поздрав се спазват стриктно. В началото и в края на срещата страните се покланят. Добре е някой да ви представи пред това да го правите сам.

Невербална комуникация – трябва да се внимава с гледането в очите, защото в тази култура то е функция от позицията на даден човек. Двама души с равен ранг могат да поддържат по-продължителен зрителен контакт по време на разговор, но служител с по-нисък ранг вероятно ще отклонява поглед по време на по-голямата част от разговора. Продължителното вглеждане в някого може да се изтълкува като враждебен знак. Скъмността е много важна. Не е проява на добър вкус да се влиза или сяда някъде преди изрична покана за това. Презръщането през рамото не е проява на добър вкус. Мъжете не бива да кръстосват крака или да правят движения, при които подметките им да се виждат. Краката се възприемат в тази култура като нечисти. Жените могат да кръстосват крака. Издихването на носа публично се смята за проява на много лош вкус.

Подаръци – при правене и получаване на подарък е добре да се ползват и двете ръце. Подаръкът не се отваря в присъствието на подаряващия.

Преговори – темпът на водене на преговори е сравнително бавен спрямо европейската практика и не бива да се прави опит за натиск, защото няма да даде резултат. В същото време начинът може да е доста емоционален, доколкото корейците лесно изразяват своя гняв и неодобрение. Добре е да се запази хладнокръвие и да не сте злопаметни, защото част от казаното може да е резултат от емоция. Както и в други азиатски държави, директното формулирано „не“ е рядкост. По-скоро очаквайте да ви кажат „може би“ или нещо близко до тази формулировка.

Облекло – консервативното облекло се очаква за делова среда. За дамите е добре да избягват тясната пола, защото на мно-

го места, включително и в ресторант може да се наложи да сегнете на земята. Избягвайте жълтия и розовия цвят.

Срещи – точността се цени много високо и се очаква от страна на гостите в делови и в неформални поводи. Възрастта и позицията са изключително важни и е добре това да се съобразява при установяването на контакт в делова среда. При срещи се отделя доста време за установяване на взаимоотношения и не се преминава директно към темата на разговорите. Добре е да се изчака инициативата на домакина. Сервира се чай на гостите.

Хранене – основното хранене за деня е вечерното – между 18 и 20 ч. Приборите са клечки и порцеланова лъжица. След приключване на храната клечките се оставят на специалната им подложка встрани от чинията. Не бива да се яде никаква храна с ръце – дори плодовете се режат на парчета и се ядат с клечки. Домакините ще ви предлагат храна многократно, така че е добре веднъж дори два пъти да откажете, преди да приемете отново. Добре е при приключване да оставите малко храна в чинията, за да не помислят домакините ви, че храната не ви е била достатъчно. Чесънът е основен компонент в храната

Специфики на културата на живот – основната единица е семейството в съответствие с конфуцианската ценностна система и това определя обществената структура. Много е важно да се пази достойнството на другия, както и собственото особено в публична среда. Трябва да се внимава при правенето на комплимент за неща, които са собственост на вашите домакини, защото те ще тълкуват това като знак от ваша страна, че искате да ви подарят съответния предмет. Личните въпроси са допустими в тази култура. Чрез тях те се ориентират къде да ви разположат в социалната йерархия.

ЯПОНИЯ

Познавате ли страната?

1. Пиенето на чай като ритуал и церемония е една от асоциациите за културата на живот в Япония. Знаете ли коя страна се смята за родина на чая?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| А. Япония | В. Великобритания |
| Б. Китай | Г. Русия |

Верен отговор: Б.

– Чаеното растение произхожда от областите в Източна и Южна Азия и се предполага, че родината му са териториите в северната част на Бирма и китайските провинции Юнан и Съчуан. Пиенето на чай в Китай вероятно започва по време на династията Шан (1600 – 1046 пр.н.е.), първоначално за лечебни цели. Японската чайна церемония представлява поднасяне на зелен прахообразен чай на гости. Тя трае близо четири часа и има много дълбоки духовни и символни елементи, залегнали във философската концепция на Япония за живота.

2. Знаете ли кое цвете е на особена почит в Япония, смята се за символ на императора, използва се като елемент от държавните символи и има празник, посветен на него?

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| А. Цвят на цъфнала вишна | В. Хризантема |
| Б. Водна лилия | Г. Слънчоглед |

Верен отговор: В.

– Хризантемата е и символ на властта, силата, щастието, успеха и късмета. Императорският печат на Япония е официален символ на японския император и фактически герб на страната. Той представлява златна хризантема с 16 венчелистчета, подредени в кръг. Цветето има и свой национален празник на 9 септември. На него в храмовете на Буда се носят за осветяване стръкчета хризантема. Висшият японски орден е наречен на Хризантемата. Има и специален сорт ядовити хризантеми, които участват в кулинарни рецепти.

3. Знамето на Япония представлява червен кръг, разположен на бял фон. Знаете ли какво символизира

- А.** стилизирана императорска хризантема
- Б.** слънчев диск
- В.** кървава луна
- Г.** войнската чест на шогуните

Верен отговор: Б.

– Червеният кръг е символ на изгряващото слънце и самото знаме е известно като „слънчевия флаг“.

ПРОТОКОЛ И ЕТИКЕТ

Представяне – тъй като японците са добре запознати с културата за поздрав чрез ръкостискане, вероятно така ще постъпят. Ръкуването вероятно ще е по-леко и продължително. Техният традиционен поздрав е чрез лек поклон. Ако така ви поздравят, опитайте се да проследите дълбочината на поклона, за да я повторите на свой ред, защото тя маркира дълбочината на вашите взаимоотношения. При поклон погледът се свежда, а ръцете остават отпуснати покрай тялото. Визитните картички имат огромна важност и при промяна в статута ви трябва веднага да отпечатате нови. Те се разменят след ръкостискането и поклона при спазване на правилата за размяна на картички особено стриктно и внимателно. Наблюдавайте как постъпват вашите домакини и следвайте примера им.

Обръщения – често към фамилиното име при разговор са добавя „сан“ в края.

Невербална комуникация – запазването на хладнокръвие при комуникация е от ключово значение в тяхната култура. Показването на емоции вероятно ще ви представи като човек, на кого то не може да се разчита за делови отношения. Едновременно с това всеки и най-малък жест вероятно има някакво значение за тяхната култура, така че бъдете максимално пестеливи с езика на тялото си. Посочването с палец е много обидно, опитвайте

се да ползвате цяла ръка, както правят японците. Физическата дистанция при разговор е голяма и не бива да се правят опити за скъсяването ѝ. Продължителното възглеждане не е желателно. Мълчанието не е лош знак.

Подаръци – размяната на подаръци е много популярна и в делова среда. Често самата церемония по размяна е по-важна от самия подарък. Невинаги ще отворят подаръка във ваше присъствие, а ако го направят, не очаквайте израз на емоция от него. Това не значи, че подаръкът не е бил харесан. Стрежете се да постъпвате като тях. Ако подарявате цветя, бройката им трябва да е нечетна. Особено неподходящ брой е четири за всякакъв вид подарък.

Преговори – комуникацията изисква разбиране, защото е различна от европейската или американската. Директният отказ се среща рядко, по-вероятно е да ви кажат, че ще обмислят предложението ви, но това реално значи „не“. Политиката на натиск не дава добри резултати. По подходящо е да се потърси нещо, по което имат съгласие, за да стъпите на това и да започнете да градите съгласие и по други теми. Иерархията е важна и преговорите винаги започват на високо административно равнище. Чувството за хумор е несъвместимо с работния процес, така че шегите са неуместни.

Облекло – деловото и консервативно облекло без излишества е силно препоръчително. При дамите е добре да се избягват високи токчета, защото така ще сте доста по-високи от вашите домакини. Поради влажния климат през лятото е добре да избирате памучни материали и да имате възможност за смяна на дрехите често, защото японците са много подозрителни и негативно настроени към потенето.

Срещи – точността е изключително важна за формиране на добро впечатление.

Хранене – когато ви поканят за делови обяд или вечеря, най-добре е да позволите на домакиня си да ви избере храна. Това е практично и защото рядко има меню, което не е на японски. Ако сте поканени в дома на вашия домакин, ще седнете на ниска маса

с подгънати крака. Имайте предвид, че храненето ще е продължително и ще приключи до към 23 часа. Докато се храните, не жестикулирайте с клечките за хранене, а ги подпрете на тяхната поставка на масата. Ако искате да получите допълнително храна или чай, гръжте купичката или чашата с две ръце.

Специфики на културата на живот – много широко разпространена е практиката за извинения не само на лична, но и на фирмена база – това е част от начина да бъдеш любезен с другите. По традиция Япония е затворено общество и има силна подозрителност към чужденците и чуждото влияние. Шинто или т.нар. път на боговете е тяхната религиозна култура или практика. Често в поведението им личи една напрегнатост, дължаща се на страха от постъпка, която ще им навлече срам. Трябва да се показва уважение към най-възрастния представител в дадена група – ранг и възраст имат еднаква важност. Имат много силна групова принадлежност, поради което отдаването на уважение и благодарност към отделен служител не се практикува – приносът е на групата. Индиректният подход винаги дава много по-добър резултат.

Проверете себе си:

По случай приключването на мандата и предстоящото отпътуване на посланика на Италия в София, неговият колега и приятел, посланикът на Испания, дава прощална вечеря в негово чест. Поканени са посланици на страните, които имат посолства в София и гости извън дипломатическия корпус. Вечерята се състои на 8 февруари 2019 г. в посолството на Испания в София.

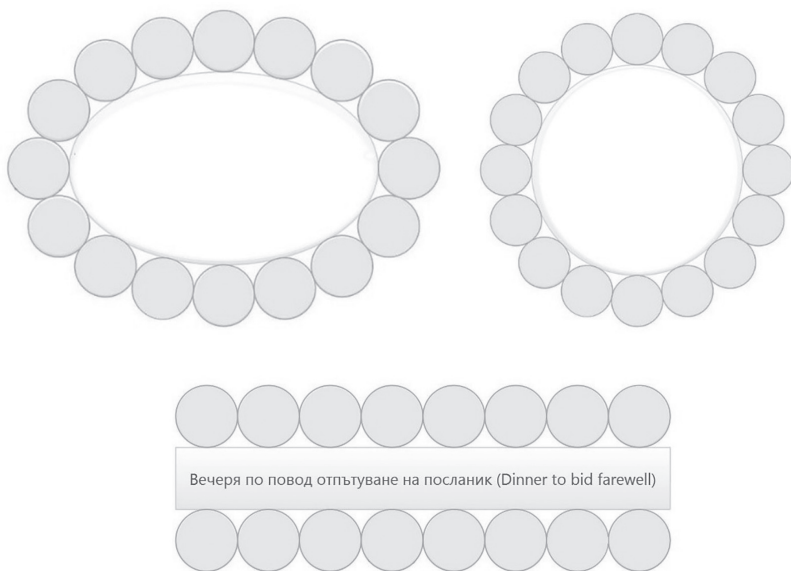
Как бихте подрегили масите?

Table: Вечеря по повод отпътуване на посланик (Dinner to bid farewell)
Guests: 16

Seat Guest

- 1 Посланик Австрия – мъж (ноември 2017)
- 2 Съпруга Посланик Австрия
- 3 Посланик Великобритания – жена (декември 2017), говори английски
- 4 Съпруг Посланик Великобритания, говори английски
- 5 Посланик Германия – жена (януари 2018), говори английски и немски
- 6 Директор ДИ – жена, говори английски
- 7 Съпруг Директор ДИ
- 8 Посланик Израел – мъж (септември 2017)
- 9 Посланик Словакия – мъж (май 2018), говори само словашки
- 10 Симеон Саксбургготски, говори английски, френски, немски, италиански, испански, португалски, арабски
- 11 Апостолически нунций – мъж (ноември 2017), говори английски, италиански, словашки
- 12 Посланик Нидерландия – жена (1 април 2017)
- 13 Посланик Малта – мъж (23 април 2017)
- 14 Посланик Италия (почетен гост) – жена, говори италиански и английски език
- 15 Заместник-посланик Испания – мъж, говори испански и английски език
- 16 Посланик Испания (домакин) – мъж, говори испански и английски език

Автор: Мария Петкова

XI. Библиография

1. Кожухаров Й., Дипломация и протокол – София: Труд, 2004, ISBN: 954-528-121-9
2. Кожухаров Й., Дипломати, консули, протокол – София: Труд, 2006, ISBN: 954-528-639-3
3. Кожухаров Й., Етикет и протокол – София: Труд, 2002, ISBN: 954-528-301-7
4. Фелтъм Р. Дж., Дипломатически наръчник – София: Академично издателство „Проф. Марин Дринов“, 1995, ISBN: 954-430-398-7
5. Дипломатически институт, Дипломатически протокол и етикет: Нормативна база и практически примери – София, 2014
6. Наръчник на председателството на Съвета на Европейския съюз, Служба за публикации, ISBN 978-92-824-5071-0, doi: 10.2860/61489; QC-02-15-130-EN-C
7. Андреев Е., Дипломатически протокол и церемониал: Административен и бизнес етикет – София : Сиела, 2013. ISBN:978-954-28-1243-2
8. Романов Д., Държавен дипломатически протокол: Церемониал, кореспонденция, бизнес етикет – София : УИ „Паусий Хилендарски“, 2009
9. Павлов П. и Кацамунска П., Въведение в административния протокол – София: Албатрос, 2003
10. Хайнц-Герхард Х., Места на всекидневие, ЛИК 2, ISBN 954-607-552-3
11. Найденов Г., Дипломатически протокол и церемониал – Пловдив: Европрес, 2004
12. Пийз Ал. и Гарнър, Ал., Езикът на тялото: скритият смисъл на гестите, Сиела, 2000, ISBN: 954-649-286-8
13. Шнайдер-Флег, С., Етикет за всеки ден, СофтПрес ООД, ISBN: 978-619-151-355-0
14. Ниренберг Дж., Калеро, Х. Х., Грейсън, Г., Как да прочетем човека като книга, Атеа, 2019, ISBN: 978-954-8999-00-5
15. Руменчев В., Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София, 2006, ISBN: 954-07-2384-1
16. Окакура О., Книга за чая, Изд. ЛИК, 2002, ISBN 954-607-535-3

17. Дипломатическа енциклопедия, том II Протокол, Университетско издателство „Паусий Хилендарски“ 2014, ISBN 978-954-423-920-6

18. Цонева А., Руският език в сфера на дипломатията: Дипломатическа дейност, протокол и церемониал, дипломатическа преписка – Варна: ВСУ, 1999

19. Борунков А. Ф., Дипломатическият протокол в Русия – 2-е изд., гон. – М. : Междунар. отношения, 2001

20. French, M. M., United States protocol: the guide to official diplomatic etiquette, Rowman and Littlefield Publishers, Inc., 1992, ISBN: 978-1-4422-0319-8

21. Post Peter, Essential manners for man – What to do, when to do it, and why, 2nd edition 2008, 2012, The Emily Post Institute, Inc., ISBN: 978-0-06-208041-7

22. Wood, J. R. and Serres, J., Diplomatic ceremonial and protocol, Macmillan and Co LTD, 1970, ISBN: 978-1-349-00660-1

23. Mc Caffree, Mary Jane et. al., Protocol: 25th Anniversary Edition : The Complete Handbook of Diplomatic, Official and Social Usage / Mary Jane McCaffree, Pauline Innis, Richard M. Sand . – Dallas : Durban House, 2002. – 457 p.

24. J. R. Wood, Diplomatic Ceremonial and Protocol, Columbia Univ Pr (June 1970), ISBN-10: 0231031386, 378 p.

25. Protocol for the Modern Diplomat. Contributor, Foreign Service Institute (U.S.). Overseas Briefing Center. Publisher, The Center, 1998. Length, 28 p.

26. Terri Morrison, Kiss, Bow, Or Shake Hands: The Bestselling Guide to Doing Business in More Than 60 Countries, Adams Media, 2 edition (July 24, 2006 г., ISBN-10: 1593373686, 592 p

27. Emily's Post's Etiquette, Publisher: William Morrow; 19 edition (April 25, 2017), ISBN-10: 0062439251, 736 p.

28. Margaet Visser, The rituals of dinner, Penguin books 1991, ISBN 0-14-046943-5

29. Jean Serres, Manuel pratique de protocole, Editeur : Bievre (editions De La), ISBN : 2-905955-00-7

30. Jacques Gandouin, Guide du protocole et des usages, Srock, 1995

31. Le Cérémonial Officiel, ou, Les Honneurs, les Préséances, et Rangs, BiblioBazaar, October 9, 2008, ISBN-10: 0559415419

32. Le protocole ou la mise en forme de l'ordre politique, Sous la direction de Yves Deloye, Claudine Haroche et Olivier Ihl, ISBN : 2-7384-4968-9, 1997

XII. Източници

1. Дипломатически институт към министъра на външните работи – <https://bdi.mfa.government.bg/>
2. European Commission, Protocol Service, Vade-mecum for the use of the Diplomatic Corps accredited to the European Union and to the European Atomic Energy Community – http://ec.europa.eu/dgs/secretariat_general/corps/index.cfm?go=vademecum.vademecum
3. Европа, Междунституционално ръководството за изготвяне на публикации – <http://publications.europa.eu/code/bg/bg-000100.htm>
4. Институционална идентичност на българската държава администрация – <http://identity.egov.bg/wps/portal/>
5. Debrett's, Etiquette – <https://www.debretts.com/expertise/>
6. Protocol Guide for Diplomatic Missions and Consular Posts – http://www.blueumbrella.nl/images/upload/protocol_2011.pdf?phpMyAdmin=aXhm2hdMEIRISUx1M5aQuTkuq65&PHPSESSID=f9efb939c9de5e2a72e406f4977abc75

XIII. Информация за авторите

Биляна Дечева – магистър по културология на СУ „Св. Климент Охридски“ и магистър по международни отношения на УНСС. От създаването на Дипломатическия институт през 2004 г. последователно е програмен координатор, началник на отдел „Публични дейности и сътрудничество“ и от 2005 г. е на позиция началник на отдел „Обучителни, изследователски и проектни дейности“. От 1997 г. е на работа в МВНР последователно в дирекциите „Информация“, „Координация и планиране“ и „Евроинтеграция“. Хоноруван преподавател по проблемите на европейската интеграция и на дипломатическия протокол и етикет в Софийския университет и в Нов български университет. Допълнителни квалификации и обучения – по провеждане на информационни кампании за ЕС и за успешно водене на преговори за присъединяване към ЕС във Виена, Брюксел, Хага, Берлин и Оксфорд, както и по връзки с обществеността към Държавния департамент на САЩ. Участва в редакционната колегия на българското гъвеично списание „Дипломация“ и има редица публикации на теми, свързани с европейска интеграция, информационни кампании и дипломатическо обучение. Съавтор и на учебно помагало „Протокол и етикет в контекста на Европейския съюз“. Владее английски и френски език.

Марина Владимирова – работи в Дипломатическия институт от 2005 г. първо в отдел „Публични дейности“, където координира организирането на публични лекции, конференции и дискусии на български и чуждестранни гости на Института, а от 2015 г. в отдел „Обучителни, изследователски и проектни дейности“, където отговаря за организирането на редица курсове и преподава „Протокол и етикет“. Съавтор и на учебно помагало „Протокол и етикет в контекста на Европейския съюз“. Специализирала е дипломатически протокол в Международното училище по протокол и дипломация в Брюксел (ISPD) и в Института на ООН за обучения и изследователска дейност (UNITAR) в Ню Йорк. Владее английски и френски език.

Мария Петкова – работи в Дипломатическия институт от 2016 г. Развива експертиза в сферата на протокол и етикет, и сигурност и отбрана. Към момента е един от националните регистратори на канду-

датури за обученията на Европейския колеж по сигурност и отбрана, които са предназначени за служители от публичния сектор. Участвала в дейността на различни неправителствени организации. Хоноруван преподавател по дипломатически протокол и етикет в Софийския университет „Св. Климент Охридски“. Допълнителни квалификации и обучения – протокол и етикет, бизнес протокол, асертиртивна комуникация, както и теми в сферата на Общата политика за сигурност и отбрана на ЕС. Владее английски език.

ПРОТОКОЛ И ЕТИТЕТ

Издател: Дипломатически институт©, 2021

Редактор: Васил Койнарев

Отговорен редактор: Виктория Петрова

Дизайн, предпечатна подготовка и печат:
Издателска къща „Св. Георги Победоносец“ ЕООД

Печатни коли: 16

Формат: 150х240 мм

ISBN 978-619-7200-23-2



ЕДНА ПОСОКА
МНОГО ВЪЗМОЖНОСТИ

*Проект № BG05SFOP001-2.015-0002
с наименование „Провеждане на специализирани обучения
за служители от държавната администрация“,
финансиран от Оперативна програма „Добро управление“,
съфинансирана от Европейския съюз
чрез Европейския социален фонд*

