**Diplomatický a společenský styk**

**(průvodce studiem)**

**Doc. Ing. Jaromír Novák, CSc.**

**Cíl a smysl problematiky:**

Poskytnout informace o obsahu a rozsahu jak diplomacie, a zejména problematiky společenského styku. Přesvědčit o potřebě a nutnosti znalostí společenského jednání a chování jako významné oblasti mezilidských vztahů. Ukázat praktické typové situace, které se ve společenském styku vyskytují.

**Průvodce textem:**

Text je členěn do dvou hlavních částí. V první hlavní části (A) je pojednáno o obsahu a významu diplomacie a jejich základních pojmech. Druhá hlavní část (B) pojednává o významu komunikace a jednotlivých základních oblastech společenského myšlení, jednání a chování. Jednotlivé problémy je třeba řešit s ohledem na složení žáků a studentů i lokalit, ve kterých se žije.

**Text:**

1. **Diplomatický styk:**

Úvod

Historie:

V pátém století př.n.l. řekl jeden z největších historiků všech dob Thukilides, že je v samotné povaze lidstva jednat v budoucnosti tak, jak už jednalo v minulosti.

Jednání člověka je realizací potřeb a nutností a jednou z potřeb je i moc v různých projevech. Moc je jako droga a obdobně ničí organismus člověka i lidstva.

Existuje neustálý boj mezi lidskými pravidly a malými i velkými dobyvateli a hrabivci.

V historii tato pravidla zavedlo devět velkých učitelů:

Mojžíš asi 14, - 13. století př.n.l.

Solon asi 630 – 560 př.n.l.

Platon asi 428 – 347 př.n.l.

Ježíš asi 5/1 př.n.l. – 30/33 n.l.

Bráhmaismus ( 3102 př.n.l.):

Lao-ć asi 604 – 517 n.l.

Konfucius asi 551 – 479 př.n.l. současná Čína stále vychází

z konfucionismu!!!

Muhammad asi 570 – 632 n.l.

Buddha 6. – 5. století př.n.l.

Zatímní historie je krvelačná a dobyvačná.

Otázka zní: Jaký měla dopad jejich pravidla na dobyvatele a hrabivce? ( jak jsou respektovány takové hodnoty, jako je soucit, odpuštění, velkorysost, vzájemná úcta ve srovnání s minulostí?)

Odpověď zahrnuje dvě roviny – vztah občana ke státu a státu k občanovi, a vztahy mezi státy.

Vztahy mezi státy jsou předmětem diplomacie.

O diplomacii se říká, že je souborem norem o mezinárodních stycích států. Také ji lze označit jako úřední činnost státních činitelů v zahraničně-politických záležitostech.

Jak vlastně vznikla diplomacie? A proč se tak vůbec jmenuje? Jakými pravidly se řídí?

Diplomacie se zrodila už v dávnověku, avšak v pravém smyslu tohoto pojmu lze o skutečných diplomatických kontaktech vážně hovořit až s vývojem státu. I když se ve starověku mezinárodní spory – s cílem uchvátit  půdu, otroky, dobytek a vůbec bohatství sousedních  zemí – obvykle řešily ozbrojenou silou, přesto však státy starých říší vyvíjely rovněž, mnohdy velmi živou, diplomatickou činnost.

Diplomatické styky přitom vedli především sami panovníci. Zejména vládcové starého Orientu byli uctíváni jako bohové a ve své osobě vlastně ztělesňovali celý stát. Nutno ovšem dodat, že i oni používali pro diplomacii zvláštní „královské služebníky“, tedy úředníky, písaře a posly.   
   
Poslové byli  vysíláni nejen do nejbližších sousedních států, nýbrž mnohdy i do opravdu vzdálených zemí. Například poslové vládců Číny a Indie přicházeli až do Egypta a někdy dokonce do samotného Říma. Jako doklad o totožnosti muže (tehdy to byli opravdu výhradně muži), který byl vyslán svým vladařem do cizí země s určitým poselstvím, posloužily dvojité, do sebe složené tabulky s oficiálním sdělením, kterým se říkalo diploma. Původ  tohoto slova pochází ze staré řečtiny.

Římané tento systém ještě obohatili, když sdělení začali vyrývat do bronzových tabulek, takže jejich obsah byl takřka nezničitelný. Navíc je uzavírali pečetěmi, aby tak vyrytá sdělení zůstala utajena před vod

**Nyní:**

Jsme svědky historických událostí, které se ženou vpřed vlastní setrvačností. Existují v podstatě tři hlavní druhy revolucí strukturální povahy, které vypukly z historického pohledu současně.

**Politická revoluce -** má z hlediska rozsahu i největší dopad na hledání nového světového pořádku. Např. konec období studené války, konec vojenských aliancí, ztráta legitimity totalitních systémů, konec bipolárního uspořádání světa. To vše přináší nutnost hledání nového světového pořádku, jednat efektivně a vyšší požadavky na diplomacii.

**Ekonomická revoluce –** zhmotňuje se v dopadu na zaměstnanost a ekonomickou migraci a v nedostatku odpovědnosti mezinárodního managementu. Globalizace výrobních faktorů vyústila ve vytvoření světového kapitálového trhu a globalizaci celého podnikání. Průmyslová revoluce, jež se přeorientovala na vyspělé technologie, zredukovala počet pracovních příležitostí.

**Informační revoluce –** vytvořila globální společnost. Pomohla vědě a obchodu dostat se na mezinárodní pole působnosti prostřednictvím svých médií. Ve srovnání s ostatními strukturálními revolucemi zasahuje informační revoluce nejhlouběji.

Existuje několik hlavních faktorů přispívajících k současnému období přechodu. Patří k nim ekonomická liberalizace Číny, proces sjednocování Evropy /s nepředvídatelným dopadem na sociální kohezi a pojímání úlohy státu/, znehodnocení Charty OSN způsobené účelovým výkladem jejího ustanovení.

Požadavky na diplomacii se v podstatě nebudou měnit. Diplomat by si měl i nadále osvojovat způsoby a schopnosti objasňovat a ovlivňovat jednání ke společné shodě. Diplomacie se stává komplexnější, náročnější a profesionálnější. Vyžaduje více znalostí a vyšší specializace.

**DIPLOMATICKÉ STYKY**

**Navázání diplomatických styků a zřízení stálých diplomatických misí**

**Obecné principy a cíle**

Diplomatické styky mezi státy mohou být navázány jakoukoliv formou přátelských kontaktů jejich vlád. Má se za to, že stálé diplomatické styky jsou navázány, je-li zřízena diplomatická mise. Jsou zřízeny na základě vzájemné dohody o funkcích, které budou mise vykonávat. Funkce byly v roce 1961 definovány ve Vídeňské úmluvě o diplomatických stycích. Jde o tyto funkce:

* zastupovat vysílající stát ve státě přijímajícím
* chránit zájmy vysílajícího státu a jeho příslušníků ve státě přijímajícím v rozsahu dovoleném mezinárodním právem
* vést jednání s vládou státu přijímajícího
* zjišťovat všemi zákonnými prostředky podmínky a vývoj ve státě přijímajícím a podávat o nich zpráv vládě vysílajícího státu
* podporovat přátelské vztahy mezi vysílajícím a přijímajícím státem a rozvíjet jejich hospodářské, kulturní a vědecké styky

Kromě diplomatických funkcí mohou diplomatičtí pracovníci vykonávat i funkce konzulární.

**Kategorie vedoucích misí**

Vedoucí mise může být podle vzájemného ujednání mezi vládami v jedné ze tří kategorií:

* velvyslanci, apoštolští nunciové a další vedoucí misí odpovídající hodnosti (např. funkce vysokého komisaře, kterou mezi sebou užívají státy Britského společenství národů) pověření u hlav států
* vyslanci, ministři a papežští internunciové pověření u hlav států.
* Chargés d´affaires (en titre, en pied, nebo titulární) pověření u ministrů zahraničních věcí

Mezi vedoucími misí různých kategorií by neměl být z praktického hlediska činěn rozdíl. Právo přijetí u hlavy státu se obvykle přiznává kategorii velvyslanců.

**Tituly vedoucích misí**

Velvyslanec je obvykle označován jako „mimořádný a zplnomocněný“. Podobně je vedoucí legace označován jako „mimořádný vyslanec a zplnomocněný ministr“.

**Schválení vedoucího mise hostitelským státem**

Před tím, než je vedoucí mise jmenován do své funkce, žádá se důvěrnou cestou jeho schválení (agrément) přijímajícím státem. Agrément se ve většině případů uděluje bez komplikací, ale může dojít k situaci, kdy je nominovaná osoba pro přijímající stát nepřijatelná. V praxi postačuje pouze neformální náznak nepřijatelnosti, aby byla nominace stažena.

**Pověřovací listiny**

Vedoucí mise je vybaven pověřovacími listinami, které hlavě státu, u níž je akreditován, prokazují pravost pověření. Pověřovací listiny bývají psány květnatým stylem, jako například:

***Excelence,***

***Jmenoval jsem X. Z., význačného občana (název vysílající země), aby mě zastupoval u Vaší vlády jako mimořádný a zplnomocněný velvyslanec. Je si plně vědom sdílených zájmů našich zemí a sdílí se mnou mou upřímnou snahu udržet a dále rozvíjet tradiční přátelství mezi námi. Důvěra v jeho charakter a schopnosti mi dává jistotu, že splní své povinnosti v plném rozsahu Vašeho očekávání. Proto ho svěřuji vaší důvěře. Žádám Vás o jeho příznivé přijetí a ručím za plnou věrohodnost toho, co bude říkat jménem (název vysílající země), a za záruky, které poskytne v souladu s mou snahou o prosperitu (název přijímající země).***

***Váš oddaný /hlava státu)***

Má se za to, že vedoucí mise v hodnosti velvyslance se ujímá své funkce v okamžiku, kdy předá své pověřovací listiny hlavě přijímajícího státu.

**Státní příslušnost vedoucího mise**

Vedoucí mise má mít, až na několik velice vzácných případů, státní příslušnost země, kterou reprezentuje. Není nutný pro jeho manželku. Je možno udělit diplomatům zvláštní povolení k sňatku s osobou cizí státní příslušnosti za předpokladu, že státní příslušnost manželky neohrozí diplomatovu kariéru. V arabských zemích nesmí diplomaté uzavřít sňatek

s osobou cizí státní příslušnosti. V určitých případech může manželství s Arabkou povolit hlava státu.

**Státní příslušnost členů diplomatické mise**

Členové diplomatické mise by měli být v principu státními příslušníky země, pro kterou pracují. Ve výjimečných případech mohou mít státní příslušnost země, v níž se nachází diplomatická mise. V tomto případě je nutno získat schválení přijímacího státu, které však může být kdykoliv zrušeno. Takový diplomat se může těšit pouze omezeným výsadám a imunitám.

**Akreditace ve více než jednom státem**

Vedoucí mise (a členové diplomatické mise) mohou být akreditováni i ve více státech, avšak pouze tehdy, nemá-li proti tomu námitky žádný z daných států. V takovém případě v hlavních městech, kde nesídlí trvale vedoucí mise, může zemi zastupovat chargé d´affers ad interim nebo v některých případech i diplomat s nižší diplomatickou hodností.

**Akreditace vedoucích misí v mezinárodních organizacích**

Vedoucí mise může zastupovat svůj stát v kterékoliv mezinárodní organizaci.

**Sídlo diplomatické mise**

Diplomatická mise má sídlo v hlavním městě přijímacího státu. Další úřadovny v jiných městech země mohou být zřizovány jen se zvláštním svolením přijímajícího státu.

**Velikost mise**

Velikost diplomatické mise může být dohodnuta na recipročním základě, nebo může přijímací stát požadovat, aby počet členů mise byl udržován v hranicích, které považuje za rozumné se zřetelem k úkolům, které má mise plnit.

**Osoba „ nežádoucí“ nebo „nepřijatelná“**

Stát má právo prohlásit vedoucího mise, nebo jejího člena za „nežádoucího“ (persona non grata) a v tomto smyslu informovat jeho vládu. V takovém případě je mise ukončena a diplomat je odvolán. Pokud tak jeho vláda neučiní, může přijímající stát odmítnout považovat jej za člena mise. Samo prohlášení může být provedeno jak pře příjezdem, tak po příjezdu daného diplomata, a to bez udání důvodu. Podobně mohou být za nepřijatelné oznamní i členové administrativního a technického personálu mise.

**Diplomatické styky bez stálé mise nebo v případě jejich omezení**

Žádný stát nemá zastoupení ve všech hlavních městech na světě. Většina států si musí vybírat a zvažovat své národní zájmy na straně jedné a nákladnost jejich zastupování na straně druhé. Situaci, kdy stát nemá v daném státě své diplomatické zastupování lze řešit několika způsoby:

* Požádáním vlády, která má v dané zemi stálou misi, o zastupování. K tomu je třeba souhlasu dané země.
* Akreditací vedoucího stálé mise sídlící v jiném státě jako nerezidentního nebo hostujícího vedoucího mise v daném státě
* Zřízením diplomatické mise vedené řádně akreditovaným, avšak nerezidentním vedoucím. Mise je vedena diplomatem nižší hodnosti.
* Akreditací diplomata s velmi vysokou funkcí, který spravuje celou skupinu zemí přímo ze svého sídelního města

Pokud nové okolnosti způsobí, že mise není potřebná, nebo je nerentabilní může být zrušena.

Někdy může být přerušení diplomatické mise považováno za logickou předehru války. I když je mise zrušena a diplomatické styky formálně přerušeny, kontakty jsou zřídkakdy přerušeny úplně. Na místě bývá ponechána „zájmová skupina“, která je nutná pro ochranu zájmů vysílající země a pracuje pod ochranou výsad tzv. ochranné mocnosti.

**MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ**

**Organizace a funkce**

V rámci každé vlády jeden její člen odpovídá za vztahy s ostatními státy a mezinárodními organizacemi. Rozsah jeho pravomocí a titul se v různých zemích liší.

Ministerstva zahraničí se zpravidla dělí na tyto sekce:

* politické záležitosti – s dělením na regionální odbory např. Asie
* smlouvy
* právní – ve větších státech bývá samostatným útvarem
* organizuje mezinárodní konference
* obchod a ekonomické vztahy
* kulturní vztahy
* odzbrojení
* tisk, média
* záležitosti vědy
* personální záležitosti
* správa majetku a budov
* konzulární styky
* administrativa, komunikace, bezpečnost
* archiv a knihovna

Ministerstvo může v zájmu udržení kontroly spojenou s hájením státních zájmů předat odpovědnost jiným ministerstvům. V tomto případě záležitosti např. obrany atd. neprobíhají tradičními kanály MZV, nýbrž mezi experty jednotlivých rezortů. MZV plní koordinační funkci.

**Vztahy s vlastními misemi**

Prvořadou povinností vedoucího mise je provádět instrukce svého ministerstva a poskytovat informace, o něž je požádán. Očekává se, že bude iniciativně doporučovat politiku, kterou by měla jeho vláda přijmout. Zároveň musí ústředí poskytovat důležité informace. Moderní technika umožňuje nepřetržitý kontakt mezi ministerstvem a misemi. Personální politika určuje délku mise diplomata dle důležitosti. Například pro obchodního, nebo tiskového atašé je např. důležité, aby strávil na zastupitelském úřadě více než pět let, protože ke své práci potřebuje kontakty v místním prostředí. Ve prospěch delšího pobytu diplomata na misi mluví tyto argumenty:

* diplomat a jeho rodina potřebují čas k tomu, aby se mohli v zemi usadit
* diplomat má příležitost seznámit se a porozumět zemi, jejímu jazyku, historii, politice a národní povaze
* diplomat má čas vytvořit si vlastní kontakty
* ministerstvo ušetří na nákladech za stěhování

Nevýhodou je, že diplomat při delším pobytu v zemi k ní může získat emocionální vztah. Dlouhým pobytem v cizině se diplomat odcizuje dění ve vlastní zemi.

**Vztahy s misemi jiných států**

Ministerstvo zahraničních věcí je zprostředkovatelem veškeré komunikace mezi vládou a jiným státem. Jednotlivá ministerstva přebírají stále více odpovědnosti za mezinárodní jednání ve věcech, která jsou v jejich kompetenci z důvodu nárůstu oblastí, ve kterých dochází k mezinárodní spolupráci.

Když se nový ministr zahraničí ujímá své funkce, informuje o tom písemně vedoucí diplomatických misí ostatních států a nabídne jim osobní setkání. V případě odchodu udělá totéž a zároveň sdělí jméno svého nástupce.

Vedoucí diplomatické mise reprezentuje navenek hlavu státu. Pokud si ministr zahraničí přeje předat sdělení jiné vládě má dvě možnosti. Prostřednictvím diplomatického zástupce vlastní země v této zemi, nebo diplomatického zástupce této země ve vlastním státě. Formální protest se předává přímo zástupci cizí vlády na území vlastního státu.

**Vztahy s diplomatickým sborem**

Záležitosti týkající se vztahů mezi diplomatickým sborem jako celkem a vládou státu, ve kterém je akreditován, vyřizuje služebně nejstarší vedoucí mise. O jmenování do funkce doyena rozhoduje čas, po který vykonával funkci. Např. v Latinské Americe je to vždy apoštolský nuncius.

**DIPLOMATICKÁ MISE**

**Diplomat**

Diplomat potřebuje mít všechny běžné schopnosti, jež mají jeho krajané, kteří jsou např. úspěšnými obchodníky. Musí rozumět jiným zemím, kulturám a společnostem a vědět, co je uvádí do pohybu. Musí mít:

**Odborné znalosti**

* Znalost vlastní země – její geografie, historie, kultury politiky, ekonomiky a priority zahraniční politiky.
* Musí být znalý procedur mezinárodního styku, světové sítě diplomatických misí, světové sítě obchodních a finančních institucí, OSN a ostatních mezivládních organizací.
* V neposlední řadě porozumění sociálním a politickým souvislostem současné mediální revoluce.

**Profesní dovednosti**

* vyjednávání a každodenní diplomacie
* pozorování, analyzování a informování
* reprezentace
* řízení mise
* komunikace a veřejná diplomacie včetně prezentace v televizi
* přizpůsobení se odlišnému kulturnímu prostředí
* jazyková způsobilost

**Osobní vlastnosti**

* politická vnímavost
* osobní vřelost a přijatelnost
* intelektuální zvídavost a snaha o neustálé sebevzdělání
* intelektuální schopnosti
* manažerské schopnosti
* zdravý rozum

1. **Společenský styk**

**Proč je komunikace potřebná ?**

Zápas o vzájemné porozumění

Důsledky neporozumění

Verbální a neverbální komunikace (TAJNÁ ŘEČ TĚLA)

15% úspěchu odborná kvalifikace a 85% komunikování

## Život je životem v komunikaci

Každý kontakt je slovním, neslovním i činy naplněným poselstvím

(o sobě, o partnerovi, o předmětu společného zájmu)

# Je mnoho míjení a málo naslouchání !!!!!!

Proč spolu lidé komunikují?

Komunikace je základem existence člověka vůbec a dnešního zvláště.

* bez komunikace bychom nebyli počati
* bez komunikace nelze žít

Už v Řecku věděli, že inteligentně vedená komunikace přináší a způsobuje obrovské změny.

Špatně vedená komunikace rovněž.

(Uveďme si příklady- dítě, rodina, partnerství, škola, práce, společnost, zákony, politika….)

Dogmatické, nekulturní a netolerantní vidění světa kolem nepřeje komunikaci a tedy ani důstojnému životu lidí, přírodě živé i neživé.

„Viníky“ jsou ti, kdož sdělují i ti kdož sdělení přijímají.

Komunikace je nejen výrazem toho, co a za jakých okolností říkáme a činíme my i ostatní lidé (i za pomoci vyspělých technologií), ale také se současně vztahuje k tomu, čím se zabýváme, jak jednáme a jaké způsoby chování jsou ním vlastní.

Komunikace slovní (verbální) i bezeslovní (neverbální) přináší hodnoty oběma stranám ( ale také je bere).

V dnešní informační společnosti je komunikace zvláště potřebná, jde především o sociální komunikaci.

Platón: „ Řekové, co je mocnější, než slovo?“

Odpověď dneška by mohla znít: „Komunikace“. Není to jen výměna slov, je to něco více.

Umění naslouchat je často více, než umění mluvit (mlčeti zlato).

Schéma komunikace:

**odesílatel**

**KÓDOVÁNÍ**

**DEKÓDOVÁNÍ**

**PŘÍJEMCE**

**Přenos**

**Zpětná vazba**

Charisma

* je silné pozitivní působení na druhé, jeho základem je vnitřní vyrovnanost

Kdo má silné pozitivní vyzařování, ten:

* + působí důvěryhodně a autenticky,
  + vypadá sympaticky a suverénně,
  + probouzí v ostatních zvědavost,
  + je druhými přijímán či dokonce obdivován,
  + může snáze navazovat kontakty,
  + umí druhé lépe přesvědčit,
  + dokáže ostatní lépe motivovat

# Čas a jak ho využít

Jeden starý irský text radí:

* Udělej si čas na práci, to je cena úspěchu.
* Udělej si čas na myšlení, to je zdroj síly.
* Udělej si čas na hraní, to je tajemství mládí.
* Udělej si čas na četbu, to je setba moudrosti.
* Udělej si čas na to, abys projevil přátelství, to přináší radost.
* Udělej si čas na spokojenost, to je hudba duše.

Umíme hospodařit s časem?

Kyvadlo komerce se nebezpečně blíží ke krajnímu bodu vychýlení.

Stále více lidí podléhá osobní robotizaci – jsou naprogramováni na plnění tvrdého harmonogramu – není čas na nic.

Jsou ohroženy mezilidské vztahy - jsou tunelovány.

Čas nelze vrátit a přesto jím plýtváme.

Čas je stejný pro všechny – je spravedlivý

Čas se nedá koupit – je to jediná věc, která se nedá koupit.

Když pijete vodu, musíte myslet na její pramen. Když jíte ovoce, musíte si vzpomenout na to jak rostlo.

Komu je ubližováno, sám jednou ublíží.

Přepych není nikdy nevinný.

## Vlastní vystoupení - 5 zásad

1. krok - invence

shromažďování materiálu a důkazů pro svá

tvrzení

1. krok - organizace

dozrání materiálu a jeho uspořádání

1. krok - volba stylu

ten vyplývá ze složení posluchačů a

z charakteru projevu

4. krok - zapamatování

žádoucí zejména u kratších vystoupení,

hovořit spatra je vždy profesionální

5. krok - vlastní přednes

**Etiketa**

Je soubor jistých zvyků a obyčejů ve vnějším společenském styku.

Společenské přednosti

Jejich poskytování je projevem úcty k věku, vztahu, pohlaví nebo postavení osob.

Osoby, kterým je poskytována přednost jsou společensky staršími nebo společensky významnějšími.

Ti, kteří ji poskytují, jsou společensky mladšími, společensky významnými.

V nepracovním styku je rozhodující věk, ve vztahu muž – žena má přednost žena. Toto neplatí ve vztahu mladá žena – starý muž.

V pracovním styku je to vztah funkční, to je nadřízený – podřízený

Někdy, je-li to nejasné, je vhodná ústní domluva nebo jasné gesto, doprovázené úsměvem.

Příklady: zásada je chránit společensky významnější osobu a galantnost

- během chůze dvou lidí

- během chůze více lidí

- v dopravních prostředcích

- při vstupu do budovy a vycházení z ní

- při vstupu do místnosti a vycházen z ní

Vizitky:

* služební
* soukromé
* diplomatické
* firemní

Etiketa jmen, znění jména,

slovního a psaného projevu, slovní zásoba, mluvení a mlčení

Etiketa mailů se jmenuje netiketa – zásady:

1. chovejte se v síti tak, abyste nepoškozovali ostatní

2. neomezujte ostatní při jejich vlastní práci v síti

3. nenahlížejte do souborů ostatních uživatelů

4. nevyužívejte počítačů ke krádežím

5. nevyužívejte síť ke zveřejnění falešných údajů

6. nevyužívejte ani si nekopírujte software, za který jste nezaplatili

7. nepoužívejte zdroje ostatních autorů bez autorizace

8. uvažujte o společenských důsledcích programů, které jste vytvořili

9. nepřisvojujte si duševní bohatství ostatních

10. používejte počítače s respektem a pocitem sounáležitosti ke komunitě na síti

Telefonický styk

Telefon je jako oheň – dobrý sluha, ale špatný pán

Výhody a nevýhody:

* telefon šetří čas, ale také je bere
* je levnější, než cestování
* ulehčuje sdělení nepopulárních informací
* spojení je okamžité a téměř kamkoliv
* sbližuje i vzdaluje lidi
* je často jediným komunikačním prostředkem zejména mezi blízkými, nemocnými, vzdálenými atp.
* je snazší si udržet iniciativu, ale také praštit telefonem nebo při tom dělat něco jiného
* můžete volat v nevhodnou dobu
* možnost unáhlených závěrů a zkreslení
* sdělení je pouze verbální na osobu nevidíme

Hovory soukromé a pracovní

Příprava na hovor:

* cíle hovoru mít jasný před vytočením čísla
* předem mít strukturu hovoru i písemně
* mít či znát všechny podkladové materiály
* vždy po ruce papír a tužku

Zásady hovoru:

* volající se po pozdravu představí a zeptá se, zda neruší a zda má volaný čas
* volám-li z místnosti, kde je nás víc, tak to respektuji
* sluší se naznačit volanému, že odejdeme z místnosti
* jde-li to, nenasloucháme hovoru
* kdy nevolat – hokej, zprávy, seriály, zpravidla mezi 9 – 22 hodinou (viz telefon Obamy Fischerovi v cca 0,15 hodin)

Používání mobilu:

* vlak
* letadlo
* bus
* nemocnice
* divadlo, kino
* restaurace

Řeč – verbální komunikace

Naše slovní projevy jsou doprovázeny obecným projevy, které přispívají ke sdělnosti a úspěchu, ale také opačně, toho, co chceme říci.

Jsou to:

* rychlost slovní produkce
* rychlosti odpovědi na otázku
* délka slovního projevu a délka pomlk
* poměr délek hovoru dvou lidí
* hlasitost
* tón hlasu, zabarvení hlasu
* pazvuky, používání tzv. parazitních slov (prostě, že, jako, že ano, prakticky, jistě, tak,,,,, ), bezobsažnost, vata, chyby v řeči

Obsah každé komunikace je tvořen:

1. neverbálním, případně verbálním obsahem

2. kontextem situace

3. emotivním akcentem

Proto, především ve styku s neznámými lidmi, se musíme dopředu zamyslet nad tím, jaký dojem chceme udělat a tomu přizpůsobit a s tím sladit celé vystupování

Pozdrav

Je nejfrekventovanější formou společenského styku. Je to proto, že jej používáme i vůči lidem pro nás neznámým. Je důležitou součástí prvního dojmu při setkání dvou lidí a současně jím vyjadřujeme vzájemné vztahy i vlastní náladu i konkrétní společenskou situaci

Způsob pozdravu se liší podle stavu zdravícího, podle místa, času zdravení a podle osoby zdraveného

Zdravíme, když:

* vcházíme i odcházíme
* když se chceme seznámit
* chceme požádat někoho o laskavost
* v obchodním styku
* v restauraci
* v kavárně
* na učebně
* na úřadě
* u lékaře
* v šatně
* v kině, divadle
* v telefonním hovoru, dopise, mailu

Způsob pozdravu neverbálního:

* úklon hlavy nebo celého těla
* smeknutí klobouku
* podání ruky
* zamávání
* vztyčení ruky
* úsměv
* zamrkání
* polibek – ruky, tváře, úst, jinde….

Způsob pozdravu verbálního:

* dobrý den, ráno, poledne, večer
* na shledanou, na viděnou
* sbohem, s pánembohem
* ahoj
* nazdar
* bud zdráv
* zdravím
* rukulíbám
* uctivost
* má úcta
* služebník
* zdař bůh
* lovu zdar
* skol
* dobrý vítr
* čau
* těpic
* těbůh
* pá pá
* servus
* pěkně vítám
* buďte blažen
* já se vám poručím

- jiné květnaté a intimní pozdravy

V dopise, v mailu

Měli bychom se při pozdravu dívat do očí, mít milý účet, projev radosti.

Do způsobu pozdravu se promítají místní či rodové či mezilidské zvyklosti:

* různá slova
* objímání nebo žádné dotyky
* polibky ( Francie až 4x)

Společensky významná osoba zdraví jako první osobu společensky významnější, zdraví ten zdvořilejší.

Pozdrav je slušnost, odpovědět je povinnost

Při chůzi jdeme tak, aby společensky významnější osoba byla po naši pravé ruce, tím jí prokazujeme úctu. Je to však věc domluvy, neplatí to dogmaticky, výjimky u vojáků, policistů, jdeme-li po vozovce či chodníku u silnice atp--

Smekání klobouku – 2-3 kroky před osobou a zpět až se minou, jdeme-li s dámou, smekáme levou rukou. Ženy pokrývku hlavy nesundávají.

Hovor začíná a končí společensky významnější osoba. Pokud ne, tak se musíme omluvit. Lze použít různých slov k ukončení hovoru.

Zdravení v sedě, kino, vlak, bus, výtah, hory, lékař

Podání ruky

Na rozdíl od pozdravu je podání ruky intimnější, protože se lidé dostávají do kontaktu.

Ruku podává osoba společensky významnější

Stisk ruky

Přiměřený – středně silný a středně dlouhý, má působit energicky, sympaticky a upřímně.

Nepřijetí ruky je hrubou urážkou.

Líbání – společenské

Je ještě intimnějším způsobem pozdravu, než podání ruky a je zároveň zesílením zdvořilosti.

Líbání ruky – je to různé. Obecně je líbání ruky spíše symbolické, bez dotyku rtů, nelíbáme ruku v rukavici a máme-li pokrývku hlavy

Polibek je

Mezi přáteli, milenci, manžely, dětmi, rodiči a dětmi, státníky

Polibek na tvář i vícekrát

Na ústa mezi důvěrnými přáteli a může být i různě vášnivý.

Polibek může být i na vlastní ruku a může být pak poslán na dálku…..

„Úcta líbá ruku, přátelství tvář, otcovská blahovůle čelo, láska ústa, touha oči, chtíč šíji, pokora roucho“.

Představování

Je poměrně často zmatečné a rozpačité. Nemá jen vnější účel, že se lidé seznámí, ale důležitější možnost navázání společenského styku, obchodního atd. Představování bourá určité přehrady. Navazujeme s lidmi kontakt. Někdy se nemusíme představovat.(vlak, bus, restaurace, lázně apod.)

Je nutné se představit v těchto případech:

* přednáška
* jdeme do bytu
* setkání s přáteli
* raut, dovolená
* když se potkáváme déle – lázně, cesta na bus, vlak, pěšky, dovolená apod.

Představování může být přímé nebo nepřímé (zprostředkované).

Zásada: vždy představujeme nejprve společensky méně významnou osobu člověku společensky významnějšímu.

Užívání titulů a oslovení

* pane, paní , slečno
* paní kolegyně, pane kolego
* pane inženýre, pane doktore, docente, profesore,
* pane vedoucí, řediteli, děkane
* pane ministře, poslanče,
* další různá oslovení

Tituly:

* v německy mluvících zemích se dost používají
* anglosaské země bez titulů, jen doktor nebo lékař, oslovuje se funkcí avšak ne v hospodářském životě, v Británii se oslovují šlechtici
* Rusko – Sergeji Michajloviči, Anno Andrejevno
* Itálie – dotore, profesore ( každý, kdo dobře vypadá)

Hana Hudeček nebo Hana Hudečková – co je lepší ?

Oslovení žen, může být spojeno i s nadbíháním:

1. zdvořile

2. pochvalně, obdivně

3. nesměle

4. nabídka k tanci

5. košilatě (fotograf Saudek)

Vykání, tykání, onikání

Je to složitá záležitost. Protykaná společnost. Právo na tykání je vyznamenáním! Mělo by zavazovat. Nemělo by být zneužíváno.

Tykání nabízí společensky významnější osoba. Žena nabízí tykání. Může to být i opačně.

Podněty k tykání mohou být různé a slova k nim také.

Používání „kouzelných“ slovíček:

* prosím, děkuji
* dovolíte
* promiňte, odpusťte, pardon,
* lituji
* velmi mě to mrzí
* nechtěl jsem
* velmi se omlouvám
* prosím za prominutí
* byl byste tak laskav
* mohu prosit o laskavost
* vadilo by vám
* byl bych velmi potěšen
* byl bych vám velmi vděčný

**Kontrolní otázky:**

1. Jaký je význam diplomacie pro společnost, bezpečnost, ekonomiku atd.?
2. Jaké jsou požadavky na diplomata?
3. V čem spočívá význam komunikace?
4. Jaký je současný stav společenského chování?
5. Které prvky společenského styku považujete za důležité?
6. Které prvky společenského styku považujete za méně důležité?

**Literatura:**

1. FELTHAM, R. Příručka diplomata.
2. HLAVÁČEK, L. Že bychom si nerozuměli.
3. Jakákoliv vhodná kniha o společenském chování, které je dostupná.
4. Internetové zdroje