

Sociālie procesi un etiķetes attīstība

Zanda Lejniece, Riga Technical University

Kopsavilkums. Raksta mērķis ir teorētisks pētījums par sociālo izmaiņu nozīmi etiķetes attīstībā. Tajā analizētas mūsdienu sabiedrības raksturīgākās attīstības tendences un procesi, parādīta to saistība ar izmaiņām cilvēku saskarsmē, tai skaitā etiķetē. Tiek secināts, ka mainoties sociālajai videi, norisinās novecojušo etiķetes standartu pārveidošana vai izzušana un mūsdienu aktualitātēm (globalizācijai, demokrātizācijai u.c.) atbilstošu etalonu veidošanās.

Atslēgas vārdi: sociālās izmaiņas un procesi, globalizācija, etiķete, uzvedības normas, novitātes.

Sabiedrība – sarežģīta un specifiska realitātes joma, kuras funkcionēšanu un attīstību būtiski ietekmē cilvēku zināšanas par šo sistēmu. XX – XXI gs. socioloģiskās teorijas, neskatoties uz to ideoloģiskajām atšķirībām, atzīst, ka sabiedrību nav iespējams izprast tikai kā statisku sistēmu. Nozīmīgs sabiedrību raksturojošs parametrs ir tās dinamika – sociālās izmaiņas, procesi, attīstība utt.

Sociālās izmaiņas – pārvērtības, kuras kādā laika intervālā notiek sabiedrībā vai ar to. Sabiedrībā vienlaicīgi norisinās dažādas izmaiņas. Nepārtrauktu savstarpēji saistītu izmaiņu kopums, kurš laika gaitā saglabā identitāti, veido procesus (no latīņu val. – procesus – iešana uz priekšu). Sabiedrībā notiekošie procesi var būt ļoti daudzveidīgi: tie atšķiras pēc savas nozīmes, apjoma, rakstura, virzības, tempa u.tml. [1].

Mūsu gadsimta sākums iezīmējas ar būtiskām izmaiņām sabiedrības ekonomiskajā, politiskajā un kultūras dzīvē, nesot sev līdz arī adekvātas korekcijas cilvēku attiecībās un saskarsmē. Cilvēka dzīve norisinās nepārtrauktā saskarsmē ar citiem cilvēkiem: šajā procesā realizējas personības sociālās vajadzības (intelektuālās, emocionālās, komunikatīvās u.c.). Cilvēku saskarsmes kvalitāti ietekmē etiķete.

Jēdziens „etiķete” cēlies no franču valodas (etiquette). Vārda senākajā un šaurākajā nozīmē tas tiek lietots preču zīmes apzīmēšanai. Taču daudz biežāk šodien šo terminu izmanto cilvēka uzvedības un manieru raksturošanai. Etiķete ir uzvedības un attiecību normu kopums, kas veidojies ilgstošā sabiedrības attīstības gaitā un raksturo cilvēku attiecību ārējās izpausmes.

Cilvēku saskarsmi sabiedrībā determinē vairāki faktori: kultūras mantojums, sociālie konteksti un apstākļi, komunikatīvās mijiedarbības formas u.c. Uzvedības standarti un etiķetes normas ir nozīmīgi kultūras mehānismi, kas nodrošina civilizētus kontaktus starp cilvēkiem. Etiķete nosaka saskarsmes noteikumus starp dzimumiem, vecumiem, dažādām sociālām, profesionālām un citām sabiedrības grupām. Tā ir nozīmīgs socializācijas un personības audzināšanas faktors [2].

Etiķete ir arī sabiedrības garīgās kultūras elements. Tās standartos (jeb normās un principos) vispārinātā veidā

iesaistīta kultūras pieredze. Gatavi uzvedības principi un formas, ko ikviena nākošā paaudze pārmanto no iepriekšējās, atbrīvo cilvēku no nepieciešamības tos ikreiz radīt no jauna. Tai pašā laikā atteikšanās no iepriekšējām normām ir ne tikai iespējama, bet daudzos gadījumos arī nepieciešama procedūra sabiedrības stabilai un progresējošai attīstībai. Mainoties sociālajai videi, mainās arī uzvedības modeļi, tādejādi nodrošinot etiķetes elastīgumu un dinamiku. Pašreizējā periodā sabiedrībā norisinās straujas izmaiņas un daudzveidīgi procesi, veidojas jaunas attiecības un vērtības, aktualizējot nepieciešamību koriģēt iepriekšējos un radīt jaunus uzvedības standartus. Šie procesi atspoguļojas arī etiķetes attīstībā.

Mūsu laikmeta raksturīgākā sabiedrības attīstības tendence nenoliedzami ir globalizācija (saprotoot šo jēdzienu vārda plašākajā nozīmē). Globalizācija ir daudzdimensiāls procesu kopums, kura transformējošā iedarbība nenovēršami skar visas mūsdienu sociālās dzīves nozīmīgākās jomas – ekonomiku, politiku, kultūru, tehnoloģijas un ekoloģiju. Pie kam jāatzīmē, ka globalizācija ir ne tikai objektīvs process, bet tai ir arī noteikta ideoloģiskā dimensija – tas, kā to definē, apraksta, analizē, vērtē utt. Jēdziens „globalizācija” akadēmiskajā un populārajā literatūrā parādās XX gs. 60. gados, raksturojot to kā procesu, stāvokli, sistēmu, laikmetu, varu u.c. Šai sakarā par produktīvu var uzskatīt šodien pastāvošo tendenci diferencēt 2 jēdzienus: globalitāte un globalizācija. Globalitāte – sociāls stāvoklis, kuru raksturo ekonomikas, politikas, kultūras, tehnoloģiju un apkārtējās vides vispārējās kopsakarības un kuru rezultātā daudzas pašreiz sabiedrībā pastāvošās robežas kļūst mazsvarīgas. Globalizācija savukārt ir sociālo procesu kopums, kas virzīts uz pašreizējā sociālā stāvokļa transformēšanu globalitātē [3].

Globalizācija ir dinamisks process, kura pamatā ir cilvēku saskarsmes daudzveidīgi orientētās un mainīgās formas. Tā iezīmē arī noteiktas tendences cilvēku savstarpējās attiecībās. Globalizācija aktualizē nepieciešamību veidot vienotas uzvedības normas starptautiskajā saskarsmē, kas radītu iespēju vieglāk kontaktēties dažādu kultūru pārstāvjiem ar atšķirīgiem uzvedības standartiem un nodrošinātu maksimāli adekvātu saprašanu. Visspilgtāk šī tendence izpaužas diplomātiskajā protokolā, starptautiskajā lietišķajā etiķetē, kā arī dažādās vispārcilvēciskajās uzvedības normās. Kā vienu no tipiskām globalizācijas producētajām tendencēm var minēt nosacījumu, ka mūsdienās lietišķajā vidē dominējošais profesionālo saskarsmi koordinējošais faktors ir ieņemamais dienesta amats (rangs), pakārtojot tam profesionāla vecumu un dzimumu. Līdzīgi tam – rokasspiedienu ir kļuvis par visā pasaulē atzītu un plaši praktizētu sasveicināšanās formu (kaut arī dažādās kultūrās vienlaicīgi pastāv tām raksturīgie specifiskie sasveicināšanās rituāli: piem., Japānā un Ķīnā – paklanīšanās, budistiem – roku salikšana konusā un galvas noliekšana, slāvu

tautām – saskūpstīšanās utt.). Tomēr jāatzīmē, ka globalizācijas radītās unificētās uzvedības normas dažādās kultūrās netiek vienādi akceptētas.

Globalizācija, būdama daudzdimensionāla attīstības tendence, norisinās ar dažādu ātrumu un intensitāti, tā var realizēties ģeogrāfiski ierobežota un nevienmērīga procesa formā. Savstarpējie sociālie sakari un sociālā atkarība pašreizējā periodā intensīvi koncentrējas ekonomiski attīstītajās valstīs pasaules ziemeļos, iezīmējot galvenās tendences, kuras, domājams, nākotnē realizēsies arī citos pasaules reģionos. Tai pašā laikā daļai pasaules iedzīvotāju – īpaši dienvidu reģionos – ir ierobežota pieeja globālajiem tīkliem un infrastruktūrām.

Šodien visvairāk globāla līmeņa jauninājumu uzvedības kultūrā ienāk no ASV, kur cilvēku saskarsmē valda brīvāks stils. Amerikāņi savā domāšanā ir orientēti uz tagadni un tuvu nākotni, tāpēc arī ir demokrātiski, atraisītāki, liberālāki, kaut gan no relatīvi konservatīvās Eiropas viedokļa mazāk izsmalcināti. No ASV ienākusi un izplatījusies tendence brīvāk izvēlēties, kombinēt un nēsāt apģērbu (piemēram, rokas turēšana kabatā sarunas laikā ir pieļaujama), uzrunāt mazpazīstamu personu vārdā (arī oficiālā vidē), daudzveidīgas verbālās un neverbālās sasveicināšanās formas u.c.

Āzija savukārt savā domāšanā ir vērsta galvenokārt uz pagātni, tradīcijām pieredzi, kultūras mantojumu un tāpēc daudz grūtāk pieņem jaunievedumus arī ārējos uzvedības modeļos. Ja ASV glorificē jaunību, tad Japānā, piemēram, biznesa pasaules cilvēkam vēlams būt vecākam, cienījamākam, pieredzējušākam (piem., augsta līmeņa vadītājam nav pieņemts izskatīties jaunākam par 50 gadiem).

Globalizācijas process relatīvi mazāk skar arī islāma pasauli, kur Korānā noteiktos uzvedības standartus iedzīvotāju lielākā daļa precīzi ievēro (piemēram, neparedz sievietes iesaistīšanos aktīvā sabiedriskā darbībā).

Globalizācija, veidojot vienotu kopēju sistēmu, rada ilūziju, ka pasaule ar katru dienu kļūst mazāka un mazāka. Šo priekšstatu pastiprina pārvietošanās iespēju paplašināšanās, straujais progress transporta līdzekļu attīstībā, daudzveidīgo elektronisko saziņas līdzekļu izveles un pielietojšanas iespējas utt. Taču vienlaicīgi pasaule kļūst nevis mazāka, bet gan plašāka – pasaules kultūras, kuras, no visdažādākajiem aspektiem raugoties ir unikālas un neatkarojamas, nesaplūst un neidentificējas. Nacionālās kultūras ir nonākušas cita ar citu tik ciešā kontaktā kā nekad agrāk cilvēces vēsturē. Vēl nekad iepriekš cilvēku daudzveidīgās zināšanas par pasauli nav bijušas tik plaši pieejamas. Pasaule šodien tiek uztverta nevis tās vienveidībā, bet daudzveidībā. Dažādu faktoru, piemēram, ekonomiskās sadarbības, tehnikas attīstības, politisko formu evolūcijas u.c. rezultātā, nepieciešamība zināt un saprast dažādu kultūru atšķirības nekad vēl nav bijušas tik aktuālas kā šodien. Cilvēki – sākot no diplomātiem, biznesmeņiem un beidzot ar tūristiem – globālajā saskarsmē arvien vairāk sāk apzināties, novērtēt un respektēt nacionālo kultūru atšķirības, tādejādi nodrošinot zināmas priekšrocības noteiktu mērķu sasniegšanā un panākumu gūšanā.

Katrā kultūrā ir savi principi un pamatvērtības, atbilstoši kuriem cilvēki veido savstarpējās attiecības un noteiktas

uzvedības formas. Kontaktējoties starptautiskajā līmenī, vēlams pārzināt šīs specifiskās nacionālās tradīcijas un īpatnības, lai saprastu saskarsmes partneri un izvēlētos piemērotāko komunikācijas stilu. Šīs pamatvērtības, kas nosaka nacionālās etiķetes savdabību, var būt ļoti daudzveidīgas, taču to vidū var iezīmēt būtiskākos faktorus, kuri vairumā gadījumu determinē kā formālo, tā neformālo saskarsmi un etiķetes standartus.

Viens no nozīmīgākajiem parametriem, kas ietekmē, domājams, gandrīz ikvienas kultūras savdabību, ir attieksme pret laiku. Visas sabiedrības attīstās laikā: izprot tā vērtību, strukturē un regulē notikumu gaitu – vai arī tieši otrādi – aktīvi neiejaucas procesu hronoloģiskajā norisē, akcentējot citas vērtības. Laika uztveres atšķirības var radīt nesaskaņas, aizvainojumu, priekšstatu par nevērtību un personas vērtības neatzīšanu. Dažādība laika uztverē ir kritērijs kultūru iedalījumam monohroniskajās un polihroniskajās kultūrās [4].

Monohroniskajās kultūrās visu – kas, cik steidzīgi, kad, kur utt. darāms – nosaka pulkstenis, dienas kārtība, kalendārs, grafiki. Laiku šajā vidē vērtē kā ierobežotu un ļoti nozīmīgu resursu, kas jāizmanto efektīvi. Laika vērtība tiek pielīdzināta naudai un to ilustrē populārais teiciens – „Laiks ir nauda!”. Monohronisko kultūru pārstāvji saskarsmē ir precīzi, rūpīgi plāno darba grafikus, stingri seko to izpildei. Pie monohroniskajām kultūrām pieder Vācija, Japāna, Šveice, Zviedrija, Norvēģija, ASV u.c. Arī Latvijā laiks tiek uztverts kā nozīmīga vērtība, precizitāte un kārtība ir labas kvalitātes rādītāji.

Polihroniskajās kultūrās laiks, protams, tiek fiksēts, taču tas nav cilvēku darbības galvenais faktors. Šajā vidē laiks nav ierobežots un visu – kas un kad darāms – nosaka attiecības un pašreiz aktuālās vajadzības. Savstarpējai sapratnei un ārējiem rituāliem (etiķetes elementiem) tiek piešķirta lielāka loma nekā precizitātei un laika reglamentam. Šo kultūru pārstāvji viegli maina tikšanās laiku gan oficiālos pasākumos, gan personiskajos kontaktos. Kavēšanās netiek uzskatīta par etiķetes pārkāpumu (taču nav vēlama ārzemniekiem, ierodoties uz kādu pasākumu). Pie šī kultūru tipa pieder Spānija, Grieķija, Turcija, Francija, Itālija, arābu valstis u.c. (piem., musulmaņi uzskata, ka laiku plānot ir negodbijīgi un bezdievīgi, jo nākotni nosaka Allāhs, bet ne cilvēks).

Ļoti nozīmīgs faktors starptautiskajos kontaktos dažādu nacionālo kultūru raksturojumā ir saziņas jeb komunikācijas īpatnības. Šīs īpatnības visspilgtāk izpaužas valodā un tās stilos, runāšanas un klausīšanās manierēs, mutvārdu un rakstu valodas pielietojumā utt. Valoda ir raksturlielums, kas sniedz iespēju visprecīzāk uztvert kādu kultūru. Mūsdienu globalizācijas process iezīmē angļu valodas lomas pieaugšanu starptautiskajā saskarsmē un tās kļūšanu par pasaules valodu. Taču arī izmantojot šo transnacionālo komunikācijas formu, dažādi nāciju pārstāvji sazinoties to transformē atbilstoši savas kultūras tipam. Valoda nav tikai vārdi, bet arī noteikta attieksme – tāpēc dažādas kultūras valodu lieto atšķirīgi. Tā, piemēram, Vācijā, Šveicē, Skandināvijas valstīs, Ziemeļamerikā utt. izteiksmes forma ir ļoti tieša un precīza. Šo kultūru pārstāvji cenšas formulēt domu maksimāli skaidri, viennozīmīgi, pamatojot to ar skaitļiem, faktiem, piemēriem

utt. Turpretī Turcijā, Japānā, Portugālē, Lielbritānijā, Bulgārijā u.c. mīl zemtekstus, izvairīgas frāzes, tēlainus salīdzinājumus, kas precīzās izteiksmes kultūru pārstāvjiem var likties mulsinoši, liekulīgi, izvairīgi. Tajā pašā laikā daiļrunības un tēlainības cienītājus var šokēt tieši un nepārprotami izteikumi.

Līdzīgi atšķirīgi vērtēta tiek arī humora izmantošana sarunā. Dažās kultūrās – Ziemeļamerikā, Grieķijā, Spānijā, Lielbritānijā – humoru plaši izmanto lai piesaistītu uzmanību, mazinātu spriedzi, demonstrētu domāšanas spraigumu un dinamiku. Taču, ja ASV prezentācija, lekcija vai zinātnisks referāts var sākties ar joku vai anekdoti, tad citās kultūrās nopietnās situācijās profesionālajā vidē humors nav pieņemts. Negatīvi pret humoru lietišķajos kontaktos izturas Vācijā, Japānā, Turcijā, Ķīnā, Igaunijā u.c., tai skaitā arī Latvijā (taču ārpus lietišķās vides attieksme pret humoru var mainīties).

Prasme veiksmīgi komunicēties nozīmē ne tikai runāt, bet arī prasmi klausīties un klusēt. Klusēšana Austrumu kultūrās (Japānā, Ķīnā) un arī Ziemeļvalstīs (Somijā) ir būtiska saskarsmes sastāvdaļa. Klusuma brīdis var ilgt no dažiem desmitiem sekunžu līdz vairākām minūtēm. Sarunu partneris netiek pārtraukts ar jautājumiem vai papildinājumiem, netiek nodrošināta tūlītēja atgriezeniskā saite. Klusēšanu neuzskata par neprasmī komunicēties, tā ir sarunas sastāvdaļa, kurā partneris klausās, vērtē, domā, izrāda cieņu otras personas viedoklim.

Citās kultūrās klusēšanu var interpretēt atšķirīgi – to var uztvert negatīvi kā noraidošu attieksmi, nezinašānu, neprasmī uzturēt sarunu vai pat necieņas izrādīšanu. Dialogam un nepārtrauktai atgriezeniskajai saitei lielu nozīmi piešķir Francijā, ASV, Vācijā, kā arī arābu valstīs. Prasmi uzturēt nepārtrauktu sarunu šajā vidē vērtē kā lietišķu mākslu un elegantu uzvedību.

Ikvienā kultūrā cilvēki izmanto mutvārdu, rakstveida un vizuālās saziņas apvienojumu. Mutvārdu sazināšanās forma izplatīta Spānijā, Itālijā, Grieķijā, Turcijā, Īrijā u.c. Tai raksturīga prasme informāciju saņemt un nodot ar izrunātā vārda starpniecību. Šo kultūru pārstāvjiem raksturīga spēja ilgstoši koncentrēties, laba atmiņa, ātra adaptācija un viņi ir gatavi rīkoties saskaņā ar mutvārdu formā dotajiem norādījumiem. Šajā vidē uzrakstītu tekstu (ziņojumu) galvenokārt uztver kā informācijas saglabāšanas, bet nevis nodošanas veidu. Tāpēc lietišķajos kontaktos nosūtītu vēstuli vai faksu lietderīgi papildināt ar telefona sarunu. Turpretī kultūrās, kurās dominē rakstu valoda, sarunas laikā apspriestais risinājums tiek vērtēts tikai kā iespēja, bet ne lēmums, ja tas tālākajā gaitā netiek rakstiski apstiprināts. Rakstītajai informācijai galvenokārt uzticas Šveicē, Vācijā, Francijā, Ziemeļvalstīs, kā arī Latvijā. Interesanti atzīmēt, ka Ziemeļamerikā lietišķā saziņa norisinās galvenokārt rakstiski, taču tā ir daudz vizualizētāka nekā relatīvi konservatīvajā Eiropā – uzrakstīto papildina krāsaini izcēlumi, grafiki, diagrammas, tabulas un pat attieksmi demonstrējoši grafiski simboli [5].

Globalizācijas procesa ietekmē mūsdienu pasaulē norisinās demokrātijas paplašināšanās, liberālisma ideju izplatīšanās, dažādu (dažkārt pat pretēju) viedokļu līdzspastāvēšana. Šīs tendences skar daudzveidīgas globalizācijas procesa sfēras un

tāpēc likumsakarīgi koriģē arī saskarsmes stilus, tai skaitā etiķeti. Tās uzdevums ir regulēt, estetizēt indivīdu uzvedību un veidot maksimāli komfortablu saskarsmi. Tāpēc var rasties atšķirīgi viedokļi par etiķetei atbilstošu uzvedību vienā un tajā pašā situācijā, pie kam, katrā konkrētā gadījumā saskarsmes stratēģiju var determinēt vēl arī citi ļoti nozīmīgi faktori (ekonomiskie, reliģiskie, ētiskie u.tml.).

Šodien, paplašinoties cilvēku kontaktiem un izvēloties situācijai atbilstošu uzvedības modeli, arvien nozīmīgāki kļūst racionālie kritēriji. Rīcībai tiek meklēts argumentēts pamatojums un līdz ar to veidojas sapratne par vienas vai otras normas lietderību vai tieši otrādi – tās nepiemērotību, nepieciešamību koriģēt, pat atnest. Mūsdienās, pieaugot dzīves tempam, daudzi neproduktīvi etiķetes noteikumi un rituāli izzūd. Tā, piemēram, šodien būtiskas izmaiņas iezīmējas vienā no nozīmīgākajiem etiķetes atribūtiem – vizītkartes noformēšanas un pielietošanas nosacījumos. Pašreizējā periodā praksē vairs netiek izmantoti (izņemot īpašas situācijas diplomātiskajā vidē) dažādi no franču valodas cēlušies un noteiktu rīcību apzīmējoši saīsinājumi, kurus vizītkartes īpašnieks, izsakot savu personīgo attieksmi, pašrocīgi pieraksta uz tās (piemēram, P.R. – pateicības izteikšana, P.P. – iepazīstināšana neklātienē, P.C. – līdzjūtības izteikšana u.c.).

Lietišķajā un biznesa vidē (protams, arī personiskajā saskarsmē) vizītkartes noformējums vairs nav tik stingri reglamentēts un kļūvis daudzveidīgāks. Pateicoties jaunajām tehnoloģijām mainās tās vizuālais tēls (materiāls, struktūra, krāsainība, teksta estētiskais noformējums utt.), dažkārt tiek pārveidots arī vizītkartes formāts un izmērs. Šīs izmaiņas nenoliedzami piešķir individuālu raksturu, piesaista uzmanību, ilgāk saglabājas atmiņā. Taču, veicot šīs korekcijas, vienlaicīgi jāprognozē arī to psiholoģiskā iedarbība: jo konservatīvāks ir vizītkarti pārstāvošās organizācijas vai darbinieka profesionālās darbības veids, jo konservatīvāk noformēta vizītkarte (piemēram, juridiski vai medicīniski pakalpojumi), savukārt radošākas profesijas (modes industrijas pārstāvji, reklāmas speciālisti u.c.) bieži izmanto ekscentriskākus vizītkartes noformēšanas veidus.

Kā zināma novitāte pēdējā laikā iezīmējas un kļūst populārākas divpusēji apdrukātas vizītkartes, kaut arī konservatīvās etiķetes pārstāvji šo tendenci neatbalsta. Uz šādas vizītkartes vienas puses teksts ir tās īpašnieka nacionālajā valodā, uz otras – tās valsts valodā, ar kuras pārstāvi persona kontaktējas vai arī kādā no pasaules izplatītākajām valodām (angļu, franču, vācu u.c.) [6].

Demokrātiska attieksme un atkāpšanās no stingras subordinācijas parādās arī sasveicināšanās rituālos, uzrunas formu izvēlē, galda kultūrā, profesionāla ārējā tēla veidošanā u.c. Tā, piemēram, ja klasiskā etiķete paredz viennozīmīgu sasveicināšanās kārtību: vīrietis sveicina sievieti, zemākā ranga pārstāvis – augstākā ranga darbinieku, jaunākais – vecāko, tad šodien labvēlīgas saskarsmes ietvaros sasveicināšanās iniciators var būt arī tas, kurš pirmais pamanījies otru personu (tas ir – vadītājs var sveicināt padoto, pasniedzējs – studentu, sieviete – vīrieti u.tml.). Šāds saskarsmes stils demonstrē draudzīgu, demokrātisku,

nepiespiestu attieksmi. Līdzīgi šodien par pieņemamu tiek atzīta arī situācija, ja vīrietim sarunas laikā nav aizpogāta žakete un roka ir kabatā (tendence ieviesusies no ASV). Psiholoģi šādu cilvēka pozu interpretē kā atbrīvotu, labvēlīgu, draudzīgu – visa uzmanība tiek veltīta sarunai, bet ne ārējām formalitātēm. Jāatzīst, ka tai pašā laikā daudz ir arī pretējā viedokļa atbalstītāju, pēc kuru domām mērķtiecīgi sakārtots ārējais tēls: apģērbs, stāja, žestikulācija u.tml. – stimulē sakārtotu domāšanu un izteiksmes stilu.

Daudz demokrātiskāki un brīvāki uzvedības noteikumi iezīmējas arī galda kultūrā – piemēram, sarkanvīna vai baltvīna saskaņošanā ar dažādiem ēdieniem, daudzkrāsainu galdautu un salvešu izmantošana oficiālajās situācijās, izvēle apēst visu uz šķīvja uzlikto ēdienu vai nedaudz atstāt (uz šķīvja nedaudz palicies ēdiens galda etiķetē nozīmē to, ka persona ir paēdusi un nevēlas papildporciju) utt.

Visvairāk jauninājumu un izvēles brīvības iespēju parādās personas ārējā tēla veidošanā un ģērbšanās manierēs. Šodien organizācijās, kurās nav stingri reglamentēti lietišķais vai korporatīvais ģērbšanās veids, veidojas tendence klasisko uzvalku vai kostīmu aizstāt ar jauktu apģērba stilu – visbiežāk kombinējot žaketi ar tumšiem džinsiem (šis virziens šodien populārs gan ASV, gan Rietumeiropā). Pašreizējā periodā raksturīgi, ka vīrieši dienā arvien retāk nēsā kaklasaiti, valkājot žaketi kopā ar īpašiem krekliem, plāniem zīda džemperiem u.tml. Sievietes apģērbā savukārt iezīmējas mēģinājumi daudzveidot klasisko žaketi un, protams, vēl arvien diskutabls ir jautājums par zeķu valkāšanas nepieciešamību siltajā sezonā.

Cita demokrātiska tendence profesionālā ārējā tēla veidošanā, kaut arī nevienu nozīmīgi vērtēta, ir nosacījums, ka piektdienās darbinieka ģērbšanās stils var būt brīvāks un mazāk formāls (piem., „Latvijas Mobilais telefons”, „Rietumu banka” u.c.). Tomēr jāatzīmē, ka Latvijas sabiedrība ir relatīvi konservatīva, tās kultūra un mentalitāte vēsturiski veidojusies ciešā saistībā ar tradicionālajām Vācijas, Zviedrijas, Polijas vērtībām un tāpēc savā attieksmē pret radikālu novatorismu esam diezgan piesardzīgi. Mūsu vidē nozīmīgākas ir tradīcijas, pārbaudītas un akceptētas vērtības, kas nodrošina stabilitāti un prognozējamību.

Pašreizējā periodā viens no būtiskākajiem (ja ne pats nozīmīgākais) sabiedrības attīstību ietekmējošais faktors ir jauno tehnoloģiju ienākšana profesionālajā vidē un arī sadzīvē. Tāpēc nav nejaušība, ka globālajā līmenī mūsdienu attīstības stadiju sauc par informācijas laikmetu. Jaunās iespējas informācijas pieejamībai, pārvadīšanai, klasificēšanai un uzkrāšanai vienlaicīgi producē arī izmaiņas cilvēku saskarsmē un koriģē etiķetes normas. Domājams, ka tieši šajā jomā pēdējā laikā ir radušās visvairāk dažādas novitātes.

Kaut arī telefons jau sen vairs netiek uzskatīts par jaunievedumu sabiedrības komunikatīvajā sistēmā, tas tomēr šodien vēl arvien ir neaizvietojs lietišķo un personisko sakaru līdzeklis (tā priekšrocības – relatīvi lēts, ātrs, momentāli nodrošina atgriezenisko saiti starp sarunas partneriem utt.). Mūsdienu telekomunikācijas ir tik strauji attīstījušās, ka ar telefona starpniecību ir iespējams sazināties gandrīz jebkurā pasaules vietā [7].

Taču dažādās pasaules valstīs ir atšķirīga attieksme pret telefonu kā saziņas līdzekli profesionālajās attiecībās. Šai sakarā var izdalīt valstis, kurās lietišķus jautājumus labprāt risina ar telefona starpniecību (piemēram, ASV un lielākā daļa Eiropas). Pretējo grupu veido valstis, kurās telefonu lietišķajās attiecībās izmanto tikai, lai sarunātu nākamo tikšanos vai saņemtu un precizētu informāciju. Šai grupai pieskaitāmas arābu valstis, Ķīna, Japāna, Latīņamerika u.c. Šajā vidē ļoti nozīmīgi ir veidot personiskus kontaktus, kas tālākajā gaitā atvieglo lietišķo problēmu risināšanu. Jāatzīmē arī, ka katrs uzņēmums saskaņā ar etiķetes normām individuāli reglamentē iekšējo telefonu lietošanas nosacījumus.

Jaunas tendences telefona lietošanas etiķetē iezīmējas, mobilajam telefonam kļūstot par ikdienas komunikācijas sastāvdaļu. Sazināšanās procesam kļūstot iespējamam jebkurā laikā, vietā, apstākļos utt., veidojas vispārēja situācija, kad mobilā telefona lietošanas ētiskie nosacījumi (un tiem atbilstošās etiķetes normas) iegūst nekontrolējamu raksturu. Saruna pa mobilo telefonu norisinās vadot automašīnu, teātra izrādes un valstiski nozīmīgas apspriedes laikā, dievkalpojumā un bērnu procesijā... Diemžēl pēdējā laikā jau radusies nepieciešamība regulēt šo procesu ar administratīvu un juridisku likumu palīdzību.

Arī lietišķajā vidē iezīmējas vairāki nosacījumi, kuri koriģē mobilā telefona lietošanu. Piemēram, mobilajam telefonam jābūt izslēgtam sanāksmes, pārrunu u.c. laikā; mobilā telefona demonstratīva novietošana uz galda sarunas laikā ar partneri, klientu utt. tiek vērtēta kā necieņa pret otru personu (t.i. darbinieks gaida zvanu, kas ir nozīmīgāks par pašreizējo sarunu). Par sliktu stilu no klasiskās etiķetes viedokļa šodien tiek uzskatīta mobilā telefona izmantošana pulksteņa vietā: pulkstenis ASV un Rietumeiropas lietišķajā vidē ir īpašs simbols – tas iezīmē cilvēka attieksmi pret laiku kā īpašu vērtību. Visbeidzot – ja iespējams gan profesionālajās, gan sadzīves attiecībās izvēlēties iespēju zvanīt pa fiksēto numuru vai mobilo tālruni – ieteicams izvēlēties stacionāro telefonu.

Par neatņemamu sastāvdaļu mūsdienu vietējā un starptautiskajā komunikācijā ir kļuvusi interneta un elektroniskā pasta lietošana. Pēdējā laikā elektroniskais pasts daudzviet pakāpeniski aizstāj faksa lietošanu, jo nodrošina kvalitatīvāku informācijas nodošanas formu. Izmantojot elektronisko pastu pastāv arī iespēja nosūtīt dokumentus, kurus adresāts vajadzības gadījumā var reģistrēt un nosūtīt atpakaļ. Interneta iespējas kļūst arvien neierobežotākas un tā lietotāju skaits pieaug.

Sazinoties internetā, tāpat kā tiešajos kontaktos un lietišķajā korespondencē, pastāv noteiktas etiķetes normas. Taču jāatzīmē, ka tīkla etiķete pašreiz ir tikai tapšanas stadijā. No angļu valodas interneta jeb tīkla etiķetei ir izveidojies saīsināts nosaukums – netiķete (network – tīkls, etiquette – etiķete), kuru lieto visā pasaulē. Tīkla etiķete ir uzvedības normas, kuras raksturo saskarsmes nosacījumus virtuālajā telpā. Elektroniskās vēstules ir lietišķās sarakstes veids, tāpēc to sagatavošanā jāievēro līdzīgas prasības kā rakstot oficiālas vēstules vai sūtīt faksu. Raksturīgi, ka elektroniskās vēstules ir vēl lakoniskākas, īsākas un ietver tikai pašu būtiskāko informāciju. Racionālu apsvērumu dēļ ieteicamais teksta

garums ir līdz 50 vārdiem. Elektroniskā pasta etiķete arī paredz, ka uz vēstulēm vēlams atbildēt 24 stundu laikā (ja pašā vēstulē jau nav norādīts atbildes termiņš). Kā novitāte šajā saskarsmes līmenī iezīmējas tendence elektroniskajās vēstulēs, lai izceltu svarīgāko un paātrinātu informācijas saņemšanu, lietot noteiktus standarta saīsinājumus. Latviešu valodā rakstītajās vēstulēs dažkārt izmanto starptautiski izplatītus saīsinājumus no angļu valodas, piemēram:

U – Tu/Jūs;	BCNU – redzēsieties!;
YR – Tavs, Jūsu;	B4U – pirms Jums;
Info – informācija;	DTD – datēts;
OK – labi, sarunāts;	ATTN – uzmanību!;
FYI – Jūsu zināšanai;	LTR – vēstule.

Rakstot elektroniskās vēstules un saņemot tās, nav iespējams fiksēt sarakstes partnera emocijas, sejas izteiksmi un citus neverbālos signālus. Tāpēc dažkārt tiek lietoti dažādi grafiski simboli, visbiežāk sejiņas, kas atspoguļo atbilstošās emocijas. Piemēram:

:-) – prieks vai laba ziņa;
:-@ - kliedziens;
:-(- bēdas vai slikta ziņa;
:-D – šoks vai pārsteigums;
:-I – vienaldzība;
:) - smaids.

Taču, kaut arī šie simboli piešķir vēstulei savdabīgu raksturu, lietišķajā sarakstē tos nav pieņemts izmantot. Tie piemēroti tikai draudzīgām vēstulēm kolēģu vai labi pazīstamu partneru starpā.

Pie elektroniskās sarakstes etiķetes normām pieder arī nosacījums, ka vēstulēs burtus raksta tikai standarta formātā un melnā krāsā, lai saņēmējam nerastos problēmas atvērt, lasīt vai izdrukāt saņemto vēstuli. Elektroniskais pasts nodrošina arī savdabīga komforta iespējas. Piemēram, atbildot uz vēstulēm bieži tiek izmantota funkcija „Replay” vai „Forward”. Tas nozīmē, ka atsūtītā vēstule tiek aizsūtīta atpakaļ kopā ar atbildi vai arī nosūtīta kādai trešajai personai. Šo funkciju parasti aizmanto, ja nepieciešams saglabāt kontekstu vai īsi atbildēt uz lakoniski formulētu jautājumu. Šāda rīcība liecina par labu komunikācijas stilu, uzmanību pret vēstules autoru, kā arī novērš neprecizitātes un pārpratumus, jo uzreiz ir iespējams salīdzināt nosūtīto informāciju un uz to sniegto atbildi. Taču, ja ienākusi vēstule ir gara un atbilde uz to ir tikai viens teikums, tad nevajadzētu saņēmēju apgrūtināt, nosūtot atpakaļ visu vēstuli [8].

Elektroniskā pasta etiķete nosaka, ka šo saziņas līdzekli neizmanto oficiālu ielūgumu, apsveikumu, līdzjūtības apliecinājumu nosūtīšanai.

Zanda Lejniece. Social Processes and Etiquette Development

The article presents a theoretical study of the relationship of social change and development of etiquette. The author describes major trends and processes of modern society development and shows their effect on changes in human communication, including etiquette. Standards of behaviour and rules of etiquette are an important tool of culture ensuring civilized people-to-people contacts. Dynamics of the social environment is changing the behavioural pattern, thus, providing elasticity of etiquette: appearance of new communication standards, disappearance of out-of-date models, updating of a certain kind of etiquette that has special significance at this historical stage and even formation of new specific types of professional etiquette.

The main trend of modern society development is globalization - the process of forming one single world. Globalization determines the need for new unified standards, which contributed to mutual understanding of representatives of different cultures. Along with globalization (and, in a sense, as its consequence) the need to know and learn traditions, rituals and rules of the etiquette of different national cultures becomes important. Knowledge and application of these specific national standards is an important condition for success in any contacts.

Mūsdienas raksturo radikāli jaunu sociālo procesu un parādību rašanās, agrāk maz izplatītu uzvedības modeļu plašāka ieviešanās, iepriekš pastāvošo tradīciju transformēšana jaunajos apstākļos u.c. Šī tendence iezīmējas visdažādākajās sociālās realitātes sfērās – urbanizācijas un migrācijas procesos un to izraisītajās sekās, kristīgās un islāma kultūras saskarsmes paplašināšanā, komunikācijas veidu izmaiņā un valodu attīstībā (novecojošo terminu izzušanā, jaunu apzīmējumu veidošanās, nacionālo un starptautiskā slenga izplatībā utt.), angļu valodas kļūšanā par pasaules valodu, krīzes iezīmēm monogāmajā laulībā un viendzimuma laulību leģitimizēšanā u.c. Straujo sociālo izmaiņu rezultātā veidojas jaunas, aktualizējas pārveidojas vai izzūd iepriekšējās uzvedības normas. To dzīvotspēju pārbauda prakse, pamatojot kādas inovācijas produktivitāti, vai tieši otrādi – tās nepiemērotību jaunajiem apstākļiem. Paātrinoties dzīves tempam, paātrinās arī jauno inovāciju ieviešanās, bet dažkārt tikpat ātro to izzušanu. Vienlaicīgi ar inovāciju straujo ienākšanu sabiedrības dzīvē, aktualizējas arī jaunas attieksmes veidošanās pret iepriekšējām tradīcijām. Tradīcijas realizē uzkrātās pieredzes pārmantošanu, tās nodrošina sabiedrības funkcionēšanā un attīstībā noteiktu stabilitāti, pēctecību, prognozējamību. Ja XX-XXI gs. mijā tika uzskatīts, ka etiķetes normas mainās aptuveni 5 – 7 gadu laikā, tad pašreiz, pieaugot sociālo izmaiņu aktivitātei, šis process, domājams, kļuvis daudz straujāks.

LITERATŪRAS SARAKSTS

1. **Штомка, П.** *Социология социальных изменений*. Москва: Аспект Пресс, 1996. 9 - 45 с.
2. **Strautmane, A.** *Rokasgrāmata lietišķajā etiķetē*. Rīga: Jumava, 2007. 7. – 8. lpp.
3. **Stigers, M.** *Globalizācija. Ļoti saistošs ievads*. Rīga: Satori, 2008. 9.-38. lpp.
4. **Fosters, D.** *Lietišķā etiķete Eiropā*. Rīga: Zvaigzne ABC, 2005. 7.-13. lpp.
5. **Mouls, Dž.** *Biznesa kultūra un etiķete Eiropas valstīs*. Rīga: Jāņa Rozes apgāds, 2003. 11.-45. lpp.
6. **Кузнецов, И.** *Деловой этикет от „А”, до „Я”*. Москва: Альфа-Пресс, 2007. 253-260 с.
7. **Ķestere, I.** *Lietišķā etiķete*. Eiropas pieredze. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007. 66.-71. lpp.
8. **Likopa, V.** *Lietišķā etiķete starptautiskajā biznesā*. Rīga: Zvaigzne ABC, 2003. 26.-32. lpp.

Zanda Lejniece. Mg.phil. (year 1995, University of Latvia), Assistant Professor of Riga Technical University, Institute for Humanities, 16 Azenes Street, Riga, LV – 1048, Latvia, phone +37167089208, e-mail: Zanda.Lejniece@rtu.lv

The processes of globalization contribute to the development of democracy, spread of liberalism, the coexistence of diverse views and ways of action. These trends are also evident in the modern etiquette. Standards of behaviour in this period acquire a rationale and lose the nature of unambiguous canon.

Modern epoch is the period of rapid development and spread of new communication technologies, which also requires development of appropriate standards for their application.

Beginning of the 21st century is also characterized by appearance of radically new social phenomena and processes, increased use of behavioural patterns, which have been previously less common, and etc. These trends are evident in different spheres of social reality, i.e. processes of urbanization and migration as well as expansion of contacts between Christian and Islamic cultures, development of languages and English becoming the world language, signs of crisis in monogamous marriage, etc.

Social changes resulted in certain newly generated, updated, changed and disappeared traditional standards of behaviour.

If in the late 20th early 21st century etiquette standards undergo changes and adjustment in 5-7 years, today this process is much faster.

Занда Лейнице. Социальные процессы и развитие этикета

Статья представляет теоретическое исследование взаимосвязи социальных изменений и развития этикета. Автор характеризует основные тенденции и процессы развития современного общества и показывает их влияние на изменения в человеческом общении, в том числе и в этикете. Стандарты поведения и нормы этикета являются важным механизмом культуры, обеспечивающим цивилизованные контакты между людьми. Динамика социальной среды изменяет характер поведения людей и таким образом обеспечивает эластичность этикета: возникновение новых норм общения, исчезновения устаревших моделей, актуализацию определенного вида этикета, имеющего особое значение на данном историческом этапе и даже формирование новых специфических видов профессионального этикета.

Основной тенденцией развития современного общества является глобализация – процесс, формирующий единый мир. Глобализация детерминирует необходимость создания новых унифицированных стандартов, которые способствовали бы взаимопониманию представителей разных культур. Одновременно с глобализацией (и в некотором смысле как его следствие) актуальна необходимость познать и усвоить традиции, ритуалы и нормы этикета разных национальных культур. Знание и применение этих специфических национальных стандартов является важным условием успеха в любых контактах.

Процессы глобализации способствуют расширению демократии, распространению либерализма, сосуществованию многообразных воззрений и вариантов действия. Эти тенденции проявляются и в современном этикете. Нормы поведения в данный период приобретают рациональное обоснование и теряют характер однозначного канона.

Современная эпоха – период бурного развития и распространения новых технологий коммуникации – одновременно требует и разработки соответствующих стандартов их применения.

Начало 21 века характеризуется также и возникновением радикально новых социальных явлений и процессов, расширением применения раньше малораспространенных моделей поведения и т.д. Эти тенденции проявляются в различных сферах социальной реальности – в процессах урбанизации и миграции, в расширении контактов христианской и исламской культуры, в развитии языков и в становлении английского языка в качестве мирового языка, в признаках кризиса моногамного брака и т.д.