

Andrzej Szteliga

Etykieta
zawodowa
i protokół
dyplomatyczny



WYDAWNICTWO
UNIwersytetu śląskiego

Etykieta zawodowa i protokół dyplomatyczny

Prace Naukowe



Uniwersytetu Śląskiego
w Katowicach
nr 3717

50^{lat}
**Uniwersytetu
Śląskiego**
w Katowicach

Andrzej Szteliga

**Etykieta zawodowa
i protokół dyplomatyczny**

Recenzent
Edward Molendowski

Rysunki s. 120, 223, 225, 226, 227, 229, 230, 231, 232, 233, 237, 239, 245,
312, 313, 315 autor: Wojciech Pałęga
Zdjęcia s. 252, 253, 280 (górne prawe), 289 © Marta Kohler
Zdjęcie s. 254 © Łukasz Kobus
Zdjęcie s. 256 © Ireneusz Dorożański

Redakcja
Katarzyna Kondracka

Projekt okładki
Emilia Dajnowicz

Redakcja techniczna
Małgorzata Pleśniar

Korekta
Anna Sońta

Łamanie
Bogusław Chruściński

Copyright © 2018 by
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
Wszelkie prawa zastrzeżone

ISSN 0208-6336
ISBN 978-83-226-3372-4
(wersja drukowana)
ISBN 978-83-226-3373-1
(wersja elektroniczna)

Wydawca
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
ul. Bankowa 12B, 40-007 Katowice
www.wydawnictwo.us.edu.pl
e-mail: wydawus@us.edu.pl

Wydanie I. Ark. druk. 20,75. Ark. wyd. 19,0. Papier
Alto 90 g Cena 56 zł (+ VAT)

Druk i oprawa: Volumina.pl Daniel Krzanowski
ul. Księcia Witolda 7–9, 71-063 Szczecin

Spis treści

Przedmowa	9
1. Aspekty etyczne w działalności zawodowej	13
1.1. Zasady etyczne	15
1.2. Kultura osobista	17
2. Powitania i pożegnania	19
2.1. Formy powitań i pożegnań	19
2.2. Zasady kolejności powitań i pożegnań	21
3. Prezentacja i nawiązanie kontaktu	23
3.1. Przedstawianie: kto kogo komu	23
3.2. Formy „pan”/, „pani” i „ty”	25
4. Wizytówki w kontaktach służbowych i prywatnych	27
4.1. Treść i grafika wizytówek (wzory)	28
4.2. Zastosowanie i wymiana wizytówek	32
5. Rozmowa bezpośrednia i komunikacja niewerbalna	35
5.1. Elementy składowe rozmowy	36
5.2. Zasady konwersacji	37
5.3. Wygłaszanie przemówień	38
5.4. Niewerbalne formy komunikacji	40
6. Rozmowy telefoniczne	42
6.1. Telefon stacjonarny i komórkowy	42
6.2. Zasady połączeń i styl rozmów telefonicznych	43
6.3. Automatyczna sekretarka	47
7. Tradycyjna korespondencja	48
7.1. Korespondencja dyplomatyczna, oficjalna i prywatna	48
7.2. Zwroty grzecznościowe w korespondencji	59
7.3. Życzenia, gratulacje, kondolencje, podziękowania	61
7.4. Specjalne karty korespondencyjne	65
7.5. Adresowanie i przesyłka listów	66
8. Komunikacja elektroniczna	69
8.1. Poczta elektroniczna	69
8.2. Zastosowanie internetu	71

9. Precedencja zawodowa i towarzyska	73
9.1. Precedencja rządowa	73
9.2. Precedencja samorządowa	76
9.3. Precedencja dyplomatyczna	78
9.4. Precedencja w wojsku	80
9.5. Precedencja w kościele katolickim	82
9.6. Precedencja służbowa i towarzyska	84
10. Tytułatura w korespondencji i w rozmowie	86
10.1. w administracji rządowej	87
10.2. w administracji samorządowej	89
10.3. w korpusie dyplomatycznym	90
10.4. w wojsku	91
10.5. w hierarchii kościelnej	92
10.6. w środowisku nauki	93
10.7. w środowisku biznesu	94
10.8. w kręgach wolnych zawodów	95
10.9. w kręgach arystokracji	96
11. Zaproszenia	98
11.1. Forma, treść i wymogi zaproszenia (wzory)	98
11.2. Wysyłka zaproszeń oraz potwierdzanie uczestnictwa	104
12. Wizyty i kontakty zagraniczne	107
12.1. Wizyta i rewizyta	107
12.2. Inne wydarzenia międzynarodowe	113
12.3. Umowa o współpracy	120
12.4. Udział w programie towarzyszącym wizytom zagranicznym	124
12.5. Etyka i obyczaje w kontaktach z partnerami zagranicznymi	128
12.6. Upominki i kwiaty	131
13. Ceremoniał dyplomatyczny	134
13.1. Ceremonie państwowe i uroczystości publiczne	134
13.2. Umiejscowienie oficjeli i kolejność wystąpień	135
13.3. Symbole państwowe	137
13.4. Ordery i odznaczenia	143
14. Organizacja i zadania służby zagranicznej	156
14.1. Zadania Protokołu Dyplomatycznego	157
14.2. Kodyfikacja prawa dyplomatycznego i konsularnego	159
14.2.1. Konwencja wiedeńska o stosunkach dyplomatycznych	160
14.2.2. Konwencja wiedeńska o stosunkach konsularnych	168
14.2.3. Ustawa o służbie zagranicznej	183
14.3. Struktura organizacyjna polskiej służby zagranicznej	188
14.4. Układ bilateralny i multilateralny	191
14.5. Dyplomacja publiczna	197
14.6. System instytucjonalny Unii Europejskiej	199
15. Rodzaje spotkań i przyjęć	202
15.1. Charakter spotkań przy stole	203
15.2. Przyjęcia stojące i zasiadane	205

15.3. Części składowe organizowanych przyjęć	212
15.4. Obowiązki gospodarza oraz gości	218
16. Rozsadzanie gości przy stole	220
16.1. Rodzaje i układ stołów (angielski i francuski)	220
16.2. Zasady rozsadzania gości a konfiguracje stołów	222
17. Aranżacja stołu	234
17.1. Nakrycie stołu – zastawa	234
17.2. Elementy dekoracyjne	240
18. Obowiązująca etykieta podczas jedzenia i picia	242
18.1. Rytuał kulinarny	243
18.2. Reguły używania sztućców	248
18.3. Rozmowy towarzyskie i toasty	249
19. Tańce	255
19.1. Rodzaje tańców	255
19.2. Formuła tańca towarzyskiego	257
20. Klasyka elegancji a moda	259
20.1. Kanony elegancji męskiej	261
20.2. Kanony elegancji damskiej	266
20.3. Wskazania elegancji i mody: haute couture i prêt-à-porter	271
21. Rodzaje ubiorów i strojów męskich i damskich na różne okazje	273
21.1. Charakterystyka właściwego ubioru i wymogi dress code'u	274
21.2. Ubiory nieformalne (wyjściowe i spacerowe)	276
21.3. Strój koktajlowy	283
21.4. Stroje formalne (wizytowe, wieczorowe, ceremonialne)	284
22. Inne elementy etykiety ubioru	291
22.1. Symbolika i znaczenie kolorów	291
22.2. Nieodzowna bielizna	294
22.3. Znaczenie biżuterii	296
22.4. Rola kosmetyków	298
23. Samochód i zasady jego wykorzystywania	301
23.1. Rodzaje samochodów osobowych	301
23.2. Właściwy samochód do celów służbowych – kryteria wyboru	304
23.3. Obowiązki kierowcy i zachowanie pasażerów	306
23.4. Technika wsiadania do i wysiadania z auta	309
23.5. Hierarchia miejsc w samochodzie	310
24. Zachowania niewłaściwe (faux pas)	317
Bibliografia	323
Summary	329
Résumé	331

Przedmowa

Zamierzeniem moim jako autora była edycja książki o charakterze podręcznika akademickiego, która dość szczegółowo, ale w sposób przystępny, przedstawi podstawowe kwestie w trójwymiarze: *savoir-vivre* – etykieta zawodowa i towarzyska – protokół dyplomatyczny. Inspiracją do jej napisania stała się działalność Akademii Dyplomacji przy Uniwersytecie Śląskim w Katowicach, gdzie wykładałam kierunkowy przedmiot, a mianowicie: protokół dyplomatyczny i etykieta. Potrzeba posiadania własnego podręcznika przez studentów i słuchaczy tegoż studium to niewątpliwie główny cel opracowania. Sporą grupę zainteresowanych tą pozycją powinni stanowić również studenci i absolwenci takich kierunków jak: stosunki międzynarodowe, nauki społeczne, nauki ekonomiczne itp., nie tylko ci, których ambicją zawodową jest służba dyplomatyczno-konsularna. Ponadto, z uwagi na poradnikowy charakter publikacji, do kręgu interesantów powinni należeć politycy, urzędnicy, samorządowcy, menedżerowie reprezentujący firmy, instytucje i różne organizacje. Wyrażam więc przekonanie, że książka ta stanowić będzie wartościową i przydatną pozycję w domowej bibliotece większości z nich.

Uzasadnieniem do podjęcia tegoż tematu jest z pewnością moja wiedza, bazująca na wieloletnim doświadczeniu w relacjach międzynarodowych (w tym dyplomatycznych) oraz w administracji rządowej i samorządowej, jak i uzyskane swego czasu specjalistyczne wykształcenie. „Wiedzy nigdy nie za wiele” – to oczywisty truizm, ale nabiera on szczególnego znaczenia, gdy chodzi o materię tak delikatną jak dobre maniery czy postawy etyczne, zaś reguły zachowań dyplomatycznych stanowią swoistą kompilację tradycji historycznych i współczesnych

dobrych praktyk, bazujących na normatywach prawnych i zwyczajowych, a stosowanych przede wszystkim w relacjach międzynarodowych i między państwowych.

Zasadniczo krąg rozważań zawartych w niniejszej publikacji obejmuje europejską i chrześcijańską strefę kulturową, choć niewątpliwie są również odniesienia do innych kręgów obyczajowych, religijnych i kulturowych.

Kierując się względami praktycznego poradnictwa – biorąc pod uwagę fakt sporej mobilności naszych polityków, dyplomatów, samorządowców, urzędników i biznesmenów oraz studentów na forum międzynarodowym – starałem się każdorazowo podać podstawowe określenia w języku angielskim i francuskim.

Z uwagi na poradnikowy, a nie naukowy, charakter pracy zrezygnowałem z zamieszczania na poszczególnych stronach publikacji przypisów i odniesień do literatury bądź innych źródeł, natomiast na końcu przedstawiłem bibliografię wykorzystaną przy pisaniu niniejszej książki. Z rodzimych autorów na szczególną uwagę zasługują specjaliści od problematyki dyplomatycznej (protokolarnej i ceremonialnej) jak: Tomasz Orłowski, Edward Pietkiewicz, Julian Sutor, Janusz Sibora oraz znawcy zagadnień etykiety jak: Stanisław Krajski, Tadeusz Rojek, Irena Kamińska-Radomska. Ponadto część tematów zaczerpnąłem z książki pt. *Etykieta menedżera*, której jestem współautorem (z Tomaszem Orłowskim), wydanej w 2012 r. Z literatury zagranicznej większość pozycji stanowią źródła francuskie, a najwięcej te, które odnoszą się do *savoir-vivre'u* oraz kwestii protokolarnych, wszak to głównie we Francji od połowy XVII w. opracowywano i doskonalono zasady *savoir-vivre'u* i etykiety dworskiej.

Struktura pracy została skonstruowana tak, aby najpierw zaprezentować klasyczne zasady *savoir-vivre'u*, a więc zagadnienia powitań i pożegnań, poznawania się i nawiązywania kontaktów, prowadzenia rozmów oraz kunsztu korespondencji, precedencji zawodowej i towarzyskiej oraz stosowanej tytulatury. Kolejne bloki tematyczne związane są z kwestiami protokołu dyplomatycznego, a więc charakterystyką zasad obowiązujących w kontaktach zagranicznych (nie tylko dyplomatyczno-konsularnych), organizacją wizyt i spotkań, udziałem w programach oficjalnych i towarzyszących, ceremoniałem dyplomatycznym, organizacją i działaniem służby zagranicznej (zagadnienia formalno-prawne i strukturalne). W następnej kolejności umiejscowione zostały pozostałe

kwestie etykietałne, niezwykle ważne, jak: organizacja różnego rodzaju przyjęć, zasady rozsądzania gości przy stole, stosowanie określonych ubiorów i strojów na zróżnicowane okazje oraz wykorzystanie samochodu do celów służbowych i prywatnych. Merytoryczna część pracy kończy się prezentacją typowych niewłaściwych zachowań i gaf oraz porad dotyczących ich unikania.

Finalnie składam szczególne podziękowania Panu ambasadorowi Tomaszowi Orłowskiemu – za pomoc w omawianiu klasycznych zasad *savoir-vivre*’u i reguł protokołu dyplomatycznego, małżonce Janinie Ciszewskiej-Szteliga – za konsultacje dotyczące organizacji przyjęć i kwestii kulinarnych, Panu prof. Edwardowi Molendowskiemu z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie – za recenzję umożliwiającą edycję niniejszej książki w określonym kształcie. Chciałbym również wspomnieć i uhonortować Pana ambasadora Edwarda Pietkiewicza (nieżyjącego już) oraz Pana ambasadora Juliana Sutora – moich mentorów z okresu przed rozpoczęciem „przygody dyplomatycznej”. Korzystając z okazji, wyrażam uznanie, głęboki szacunek i składam podziękowanie dla Pana prof. Andrzeja Kowalczyka – Rektora Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Pana prof. Wiesława Banysia – byłego Rektora UŚ oraz Pani dr Renaty Jankowskiej – Dyrektora Akademii Dyplomacji UŚ. Ponadto wyrazy wdzięczności kieruję do fotografików – Pani Marty Kohler (Paryż) i Pana Łukasza Kobusa (Bruksela) oraz grafika Pana Wojciecha Pałęgi (Paryż) – za udostępnienie zdjęć i wykonanie rysunków. Większość pozostałych obrazów pochodzi z mojej prywatnej kolekcji.

Życzę miłej lektury,

Andrzej Szteliga

Katowice – wrzesień 2017

Andrzej Szteliga

Professional etiquette. Diplomatic Protocol - Andrzej Szteliga

Summary

Good manners and ethical conduct are extremely important in interpersonal relationships in general, but they gain special significance in international and interstate relations at various levels. An example, especially on the professional level, can be diplomatic behaviour, which constitutes a specific compilation of historical traditions and contemporary good practices, based on legal and customary norms.

The book *Professional Etiquette & Diplomatic Protocol* by Andrzej Szteliga in an accessible way presents and discusses classical principles of savoir-vivre, professional and social etiquette as well as basic issues of diplomatic protocol and foreign service. Therefore, many of its pages contain such terms as ethics, professional etiquette, savoir-vivre, diplomatic protocol, foreign service - explained theoretically and discussed in practice. The book, due to its character as an academic textbook, has a unique cognitive and educational value, not only for students, but also for politicians (especially young), local government officials and managers. The text of the publication is enriched by numerous photographs and situational drawings.

The work presents in detail the classic principles of savoir-vivre, i.e. issues related to greetings and farewells, getting to know one another and establishing contacts and the role of business cards in this process, conducting private talks and official speeches, the mastery of diplomatic, official and private correspondence, precedence (seniority) in professional and social relations, and traditional forms of address in various environments.

Further thematic blocks are related to the issues of the diplomatic protocol, i.e. to the basic elements of diplomatic and consular law, the characteristics of the rules governing foreign contacts (not only diplomatic and consular), the organisation of visits and meetings, the preparation and dispatch of invitations, participation in official and accompanying programmes, conducting negotiations and concluding agreements, a diplomatic ceremony, a flag protocol, placement of officials and guests and the order of speeches, organisation and operation of the foreign service in Poland and abroad (the Ministry of Foreign Affairs and bilateral and multilateral posts), awards and distinctions.

Then there are the other etiquette issues, also very important ones, such as organisation of parties for various occasions, rules for seating guests at the table, configuration of tables, duties of hosts and guests, culinary ritual, conversations and toasts, use of specific outfits and clothes for various occasions (informal clothes and formal

costumes), participation in dancing parties, as well as use of the car for business and private purposes, i.e. what car one should drive, how to seat the guests, how to get in and out of the car properly.

The substantive part of the work ends with a presentation of typical improper behaviour and gaffes, as well as advice on how to avoid them.

Contemporaneity is characterized by the fact that it readily makes use of centuries of tradition, adapting some of them to changing interpersonal relations. Thus, manners still define a man, according to the *manners make man* principle, and savoir vivre should be used in our professional and social life both on a daily basis and on special occasions.

Étiquette professionnelle. Protocole diplomatique – Andrzej Szteliga

Résumé

Les bonnes manières ou les comportements éthiques sont fort importants dans les relations humaines en général, mais ils prennent une importance particulière dans les relations internationales et interétatiques à différents échelons. De modèles, surtout au niveau professionnel, peuvent servir les comportements diplomatiques qui constituent une compilation particulière de traditions historiques et de bonnes pratiques contemporaines se basant sur les règles juridiques et celles de mœurs.

Le livre *Étiquette professionnelle & Protocole diplomatique* de Andrzej Szteliga présente et décrit de façon accessible les principes classiques du savoir-vivre, de l'étiquette professionnelle et sociale, ainsi que les questions essentielles du protocole diplomatique et du service réalisé à l'étranger. Cela étant, sur bien des pages apparaissent des notions telles que : éthique, étiquette professionnelle, savoir-vivre, protocole diplomatique, service à l'étranger – expliquées théoriquement et présentées pratiquement. Le livre, en raison de son caractère d'un manuel universitaire, possède une valeur cognitive et éducative exceptionnelle, non seulement pour les étudiants, mais aussi pour les politiciens (en particulier les jeunes), les agents autogestionnaires, les fonctionnaires, les managers. Surtout que le texte de la publication est enrichi de nombreux photographies et dessins situationnels.

Dans le travail, on a présenté précisément les principes classiques du savoir-vivre, c'est-à-dire les questions concernant les salutations et les adieux, le procédé de faire la connaissance et de nouer des contacts ainsi que le rôle qu'y jouent les cartes de visite, de mener des conversations de couloir et de prononcer des discours officiels, l'art de la correspondance diplomatique, officielle et privée, la priorité d'âge dans les relations professionnelles et sociales, ainsi que la titulature employée dans différents milieux.

Les blocs thématiques subséquents sont liés aux questions du protocole diplomatique, c'est-à-dire aux éléments fondamentaux du droit diplomatique et consulaire, à la caractéristique des principes qui sont en vigueur dans les contacts internationaux (non seulement diplomatico-consulaires), à l'organisation des visites et des rendez-vous, à l'élaboration et l'envoi des invitations, à la participation aux programmes officiels et ceux les accompagnant, aux actions de négociation et de conclusion des contrats, au cérémonial diplomatique, au protocole de drapeau, au placement des personnes officielles et des invités, ainsi qu'à l'ordre des interventions, à l'organisation et au fonctionnement du service étranger dans le pays et à l'étranger (ministère des Affaires étrangères et missions bilatérales et multilatérales), à l'attribution de distinctions et de décorations.

Ensuite, on a abordé d'autres questions liées à l'étiquette, aussi fort importantes, telles que : l'organisation de réceptions à différentes occasions, les principes de placer les invités à table, les configurations de tables, les obligations des hôtes et des invités, le rituel culinaire, les conversations et les toasts, les règles de porter des vêtements concrets à différentes occasions (vêtements informels et formels), la participation à la danse, mais également l'utilisation de la voiture à des fins officielles et privées, c'est-à-dire en quelle voiture devrait-on rouler, comment y placer ses invités, comment convient-il de monter dans le véhicule et en descendre.

La partie essentielle finit par la présentation de comportements et de faux pas inappropriés typiques et les conseils comment les éviter.

La contemporanéité se caractérise par le fait qu'elle puise volontiers dans les traditions multiséculaires tout en adaptant quelques-unes d'elles aux relations humaines changeantes. Il s'avère que les manières continuent à témoigner de la civilité de l'homme conformément au principe *manners make man*, et les règles du savoir-vivre même devraient être appliquées dans notre vie professionnelle et sociale, aussi bien au quotidien que durant les jours de fête.



ANDRZEJ SZTELIGA – doktor nauk ekonomicznych, absolwent Akademii Ekonomicznej w Katowicach, a także podyplomowych studiów dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego oraz podyplomowych studiów doskonalenia protokolarnego Międzynarodowej Akademii Dyplomatycznej w Paryżu. Uczestnik prestiżowych stażów menedżerskich w organizacjach gospodarczych i instytucjach promocyjnych w Anglii, Francji, Niemczech, Szwecji, Włoszech oraz USA. Wczesniejsza kariera zawodowa związana z handlem

zagranicznym, administracją rządową i samorządową, z samorządem gospodarczym. Później wieloletni dyplomata: Radca-Minister Ambasady RP we Francji – Szef Wydziału Ekonomiczno-Handlowego, Delegat Polski przy Międzynarodowym Biurze Wystaw w Paryżu, Szef Przedstawicielstwa Regionalnego Województwa Śląskiego wobec instytucji UE w Brukseli. Główne specjalności: stosunki międzynarodowe, handel zagraniczny, promocja gospodarcza, protokół dyplomatyczny i etykieta. Prelegent na konferencjach i seminariach w kraju i zagranicą, autor bądź współautor licznych publikacji, w tym wspólnie z Tomaszem Orłowskim książki *Etykieta menedżera*. Dodatkowo przez szereg lat nauczyciel akademicki na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach („Etykieta menedżera”), w Górnośląskiej Wyższej Szkole Handlowej w Katowicach („Etykieta w biznesie” i „Protokół dyplomatyczny oraz prawo dyplomatyczne i konsularne”), w Górnośląskiej Wyższej Szkole Przedsiębiorczości w Chorzowie („Integracja europejska” i „Międzynarodowa promocja firm”), w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej („Etykieta menedżera w biznesie i administracji” i „Integracja europejska i prawo wspólnotowe”). Wykładowca protokołu i etykiety w Akademii Dyplomacji przy Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. Za wybitne zasługi odznaczony Krzyżem Kawalerskim Orderu Odrodzenia Polski.

ISSN 0208-6336

Cena 56 zł (+ VAT)

ISBN 978-83-226-3373-1



9 788322 633731

Więcej o książce

