



# ПРОТОКОЛ

## ЛИДЕРСКИ КАРАКТЕРИСТИКИ НА ОДГОВОРНИТЕ

**В**о поново време, според најновите анализи на стратегискиот маркетинг, на луѓето кои се занимаваат со протокол им е дозволено да импровизираат, но сето тоа да биде беспрекорно изведено и реализирано. За жал, успехот на протоколот не се забележува, ниту се истакнува. Од друга страна, за грешките од кој било вид од одвивање на јавни настани и манифестации, по правило, секогаш е виновен протоколот, без разлика на тоа дали истиот имал удел во сето тоа или не. Mora да се спомене дека протоколот не е работа за секого. Особено тоа не е работа за оној вид на водачи кои сметаат дека можат сè да сработат самите. Успешен водач-лидер во протоколот секогаш се потпира на тимската и однапред испланирана работа, на стручна оспособеност за тој вид работа и на секогаш добредојдена среќа. Дobar водач-лидер во протоколот, за да „преживее“ во оваа професија мора да поседува одредени карактеристики.

**ПРОТОКОЛОТ Е МНОГУ ОДГОВОРНА И СПЕЦИФИЧНА РАБОТА. СЕ МОЖЕ ДА ГО НАРУШИ РЕДОТ, А НАЈЧЕСТО ТОА И СЕ СЛУЧУВА. ТОКМУ ЗАТОА ОДГОВОРНИОТ ДРЖАВЕН СЛУЖБЕНИК ЗА ПРОТОКОЛ ВО СЕКОЈА ПРИЛИКА МОРА ДА БИДЕ ПОДГОТВЕН ДА ДАДЕ ОДГОВОР НА НЕПРЕДВИДЕНИТЕ И НЕПРИЈАТНИТЕ СИТУАЦИИ, ОДНОСНО ЧЕСТО ТРЕБА ТРЕБА И ДА ИМПРОВИЗИРА**



Овој напис ќе се обиде поконкретно да ги определи лидерските карактеристики кои се неопходни за правилно функционирање и доследно извршување на протоколарните активности.

**Комуникативност.** Навремените и отворените комуникации се предуслов за успешно и навремено извршување на протоколарните работи. Најголем број проблеми настануваат поради ненавмени и неквалитетни комуникации. Кога е во прашање протоколот, ништо

не смее однапред да се подразбира или претпоставува. Сите учесници во протоколот мораат да имаат јасни, недвосмислени индикации во смисла на тоа што, кога, како, со кој, со што или на кој начин треба да се извршат работите.

**Организациски способности.** Добрата координација на работите е клуч на успешна организација на некој протоколарен настан, без разлика дали станува збор за посета на странски државник, голема меѓународна конференција, свечен

прием или одбележување на годишнина. Протоколот е инженеринг во којшто треба да се поврзат десетици различни активности и услуги. Најважно е за сè да се има т.н. „чек-листа“ за проверка на сите конкретни работи што треба да се извршат пред, за време, и по одржување на некој јавен настан. Тоа е „закон“.

**Кооперативност.** Протоколот е тимска работа во која треба да соработуваат повеќе луѓе со цел да се предвидат, да се испланираат координираат, организираат, извршат и контролираат голем број задачи и обврски. На водачот-лидерот за протокол секогаш му се потребни директни и конкретни контакти и успешна соработка со сите луѓе во ланецот на организацијата на конкретната работа. Водачот-лидер за протокол секогаш мора да биде присебен, смирен, љубезен и секогаш со насмевка, без разлика што се случува пред сцената или зад неа.

**Флексибилност.** Водачот-лидер за протокол мора да има постојан преглед на работите и ситуацијата, брзо, навремено и професионално да реагира на непланирани и неочекувани случки. Секако, не мора секогаш сè да биде како што предвидува протоколариот прирачник или конкретната прилика за направеното

ста на протоколот, како и во секоја друга работа, се случуваат грешки. Сепак, она што е најважно, е тие грешки навремено да се уочат, доколку е возможно да се преземе сè за штетата да биде минимална, како и да се преземат сите мерки грешките да не се повторат. Најважно е кога ќе дојде до грешка да не настапи паника, односно потребно е енергијата да се фокусира на зголемување на концентрацијата и на активностите за коригирање и остранување на грешката. На учесниците секогаш треба со љубезност да им се понуди извинување, а на претпоставените да не им се даваат лажни изговори туку напротив, да им се кажат вистинските причини за пропустот или грешката.

Критиките или приговорот, водачот-лидерот на протоколот мора да ги прими мирно, без дискусија и коментари. Доколку приговорот не е заслужен, треба да се



почека прилика која е посоодветна и која овозможува да се изнесат причините и објаснувањата за тоа дека протоколот постапил правилно.

**Личен изглед.** Водачот-лидерот и сите останати државни службеници од протоколот секогаш треба да имаат беспрекорен изглед и соодветно однесување. На преден план треба да биде професионалноста и сериозноста, а потоа уредна фризура, соодветно одело или фустан, дискретна шминка, а се подразбира и за-

должителна насмевка. Сето друго е рутина, искуство и доблест.

**Останати особини.** Водачот-лидерот за протокол мора да биде подготвен да преземе сè, со цел работата успешно да биде завршена. Службеник за протокол на кого му е „под чест“ да отвори врата на автомобил, да му држи чадор на гостинот, да ја прифати папката или на пример, паѓање на мобилен телефон, работни материјали, часовник и слично, тој не е личност адекватна за работа во протокол. Тој мора секогаш да биде подготвен, да поседува професионална етика и лојалност кон институцијата и личноста за која работи. Протоколот е чувствителна работа, па затоа службеникот за протокол треба да внимава на личниот, на професионалниот и на институционалниот интегритет, како на луѓето за кои работи така и за својот. Доколку му е доверена одредена работа тој треба да ги исполни очекувањата на претпоставените.

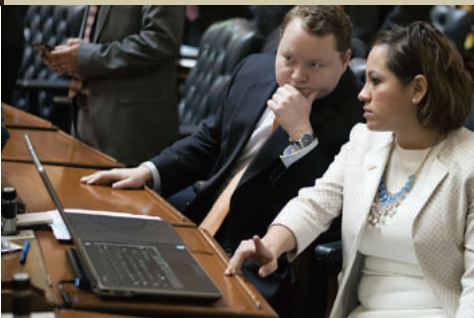
За успешно извршување на протоколните работи многу е важна меѓусебната доверба, која се гради преку секојдневното искуство и практика.

Протоколот не треба многу да го оптоварува претпоставениот со сценариото и неговите обврски пред самата активност. Но, тој мора да биде подготвен во



сценарио. Протоколот понекогаш може да биде и добра импровизација, секако, доколку успеете да оставите впечаток дека токму така тоа и било планирано. Учесниците на конкретниот настан на тој начин ќе ги натерате да веруваат дека во потполност како протокол ја контролирате ситуацијата.

**Способност да се признае грешката.** Луѓето не се машини, па така и во обла-



вистински момент да ја изврши работата. Тоа се однесува и на информациите каде да седи во автомобилот, на работна маса, за време на ручекот, за време на свечени церемонии, протоколи и слично. Протоколот треба да биде вистински мајстор за „директното наведување“ на претпоставениот во моментот на самото одвивање на протоколариот настан.

*МБА спец. Санде Смиѓанов*

## ЕТИКЕЦИЈА

Кога градинарот на Луј 16 видел дека аристократите му ја газат тревата во дворецот Версај, тој ставил натписи, етикети, за да ги предупреди. Но, буржоазијата и понатаму ја газела тревата, па кралот морал да усвои закон според кој никој не смеел да минува подалеку од знаците. Подоцна, значењето на етикецијата се проширило на дворските функции како список на правила, кој каде да стои и што да прави. Етикецијата и понатаму го проширува

своето значење, но се уште во суштина значи „не гази ја тревата“. Доколку ги почитуваме правилата на етикеција, нашите пријателства ќе се зголемуваат, ние ќе се усовршуваме, ќе бидеме во можност да се претставиме со доверба и со авторитет во сите области на нашето работење. Сè до 1960-тите години, учењето за бон-тон се сметаше за интегрален дел од воспитувањето на децата. Јавните и приватните школи ја вклучуваа етикецијата во своите наставни програ-

ми, а училиштата за добро однесување се специјализираа за настава по грациозност, држење и манири на маса. Либерализмот во 1960-тите и 1970-тите години ја намали вредноста на етикецијата, а во 1980-тите години, интересот за неа се враќа. Во 1990-тите години се враќаат традиционалните вредности, а сегашната остра конкуренција во деловната арена ја враќа етикецијата како уште една алатка со која ќе ја победите својата конкуренција.