

ADVENTS AKSESUĀRI ANGLU BROKASTIS ANEKDOTES
APĢĒRBS APPOČOGAS ĀRĒJĀS IZSKATS IELŪGUMS
APSVĒIKUMS ATTIKĀRĀS AUDIENĀCE BĪRUS BLEKERS BOLE
BROKASTIS BUFETE CELOJUMS CEPURĒ CILINDRS CIMDI
DARBS INTENSĪVA DĀRBA ATTĒLĒCĪBĒ ZSĒTŠANA DARBA LA
DĀRBA SVĒKI ĪPAVANA DEFIĒCIJĒ DEJĀ DEKĀRĒŠANA
DESIKTS DERĀ INAUD DZĒNIENI DĪVĒS MEDĒĶĪNISI
FRĀKRS REĒRĀTĒRŠĒS GALDA DĒMA SUĒLĒKĀRĒS
GALDA RUNA GALDA KLĀJUMS GLĀZES GODĀ VIESIS GRILĒ
HIERARHIJA HĪCĒNA IELŪGUMS IEPĀZĪŠANĀS IEPĀZĪSTINĀS
IESNĒGUMS IESTĀDĒS HURĒKĀS JOKĒTA KAFTĒNĪCA ĻĀFIJA U
TĒJA KLĀSĪTE KĪNĀPIĒVĒŠĀNĀKĒTĒKĒS KĒLĒTA
KLĪTĒS KOLĒFIĒS KOLĒFIĒS KĒMAĒĒJUMS KĒMETĒNTS
KONCERTS KONTINENTĀLĀS BROKASTIS KOSMĒTIKA KOSTĒ

E I O P A S P I E R E D Z E

MOBINGS NEFORMĀLS APĢĒRBS NEGADĪJUMI NETIĶETE
ORDENIS PARAKSTS PAVADONIS PELDĒŠANĀS PIENĒMŠANA
PIKNIKS POLO KREKLS PORTFOLIO PREZENTĀCIJA PRIVILĒĢ
PROTOKOLS PUSDIENAS RAKLETE RANGS REVERANSS ROKA
SKŪPSTĪŠANA ROTASLIETAS RUNA SALVETE SANĀKSME
SĀPULCE SASVEICINĀŠANĀS SĒRAS SMARŽAS SMĒĶĒŠANA
SMOKINGS SOMA SUAREJA SUVENĪRS SVĀRKI SVEICINĀŠĀN
ŠALLE TAKSOMETRS TELEFONS TENKAS TĒJA TITULS TOSTS



395(036)

Ke 853

Iveta Ķestere

LIETIŠĶĀ ETIĶETE

Eiropas pieredze

Simonas Siliņas ilustrācijas

Māras Alševskas vāka noformējums

Redaktore *Ilze Sausiņa*

Mākslinieciskā redaktore *Māra Alševska*

Apgāds Zvaigzne ABC, SIA, K. Valdemāra ielā 6,
Rīgā, LV-1010. Red. nr. S-642e.

Visas šī darba tiesības ir aizsargātas.

Izdevumu reproducēt, kopēt vai citādi pavairot
aizliegts bez apgāda rakstiskas atļaujas.

© Iveta Ķestere, 2007

© Apgāds Zvaigzne ABC, 2007

ISBN 978-9934-0-1298-3

SATURS

Priekšvārds.....	4
Lietišķā etiķete. Eiropas pieredze A-Z teksts.....	5
Pielikumi	
<i>Curriculum vitae</i> paraugi.....	234
CV pavadvēstules paraugs.....	239
Rekomendācijas paraugs.....	240
Iesnieguma paraugi.....	241
Vizītkartes paraugi.....	242
Ielūguma paraugi.....	245
Ielūguma un atbildes kartes paraugs.....	248
Ielūguma un programmas paraugs.....	249
Apģērba veidi.....	251
Apģērba kodekss.....	259
Paraugi vietu izvietojumam pie galda.....	261
Galda kartes paraugi.....	263
Ēdienkartes paraugs.....	264
Galda klājums.....	265
Šķirkļu alfabētiskais rādītājs.....	267
Izmantotā literatūra.....	270

Priekšvārds

Par šīs grāmatas tapšanu man vispirms ir jāpateicas kursa “Lietišķā etiķete” klausītājiem dažādu Latvijas novadu uzņēmumos un mācību iestādēs. Viņu uzdotie jautājumi, diskusijas un izteiktās piezīmes man joprojām liek papildināt savas zināšanas, kā arī ir palīdzējuši izprast, kuri etiķetes jautājumi visvairāk interesē Latvijas sabiedrību.

Mana praktiskā pieredze etiķetē ir veidojusies valstīs, kurās esmu dzīvojuši, – Latvijā, Austrijā, Vācijā un Beļģijā. Teorētiskās zināšanas esmu centusies papildināt, sekojot jaunākajām publikācijām vācu, angļu un latviešu valodā. Visvairāk manus priekšstatus par etiķeti ir ietekmējuši vācu speciālisti, kuru viedoklis man šķiet tuvs arī uzvedības kultūras tradīcijām Latvijā.

Šajā grāmatā es centos apkopot tos etiķetes noteikumus, kas ir akceptēti starptautiskajā lietišķajā saskarsmē Eiropā. Taču neviena grāmata par etiķeti nav nepārkāpjamu likumu krājums, tādēļ ikvienam ir tiesības izvērtēt, kuri noteikumi ir noteikti pieņemami, kuri savukārt uztverami kā padomi un ieteikumi.

Šī grāmata domāta cilvēkiem, kuri pamatzināšanas uzvedības kultūrā jau ir apguvuši, taču vēlas tās precizēt, sakārtot, kā arī papildināt ar aktuālu informāciju. Ceru, ka šī grāmata būs noderīga visiem, kam ikdienu nākas pavadīt lietišķā vidē – gan strādājot, gan atpūšoties.

Grāmatā šķirkļi ir sakārtoti alfabēta secībā. Pie šķirkļiem atrodams norādes, kur meklēt papildu informāciju par attiecīgo tēmu. Ieteicamajā literatūrā pie šķirkļiem ietvertas tikai Latvijā izdotas grāmatas; plašāks literatūras saraksts atrodams grāmatas beigās. Grāmatas satura rādītājā šķirkļi izkārtoti alfabētiskā secībā.

Grāmatas beigās atrodams pielikums ar paraugiem un attēliem.

Ar cieņu
Iveta Ķestere

ADVENTS

No latīņu val. – *adventus* – atnākšana. Par Adventu sauc laika periodu no ceturrtās svētdienas pirms Ziemassvētkiem līdz 24. decembrim.

Adventa laikā tiek sūtīti apsveikumi un/vai pasniegtas dāvanas gan kolēģiem, gan darījumu partneriem, gan klientiem, kā arī izteikta pateicība visiem tiem, kas aizvadītā gada laikā ir snieguši palīdzību vai izrādījuši uzmanību. Dāvanas un apsveikumi var būt gan individuāli, gan paredzēti visiem organizācijas darbiniekiem.

Apmaiņa ar dāvanām Adventa laikā var notikt arī brīžos, kad parasti dāvanas nepasniedz, – lietišķu sarunu, darba pusdienu, sanāksmju laikā. Piemērotas Adventa dāvanas ir sveces, eglīšu rotājumi, trauki karstvēnām, saldumi, augļi, dzērieni, kā arī Ziemassvētku mūzikas ieraksti.

Sk. ▷ APSVEIKUMS, ▷ DĀVANAS, ▷ VIESĪBAS

AKSESUĀRI

No franču val. – *accessoire* – papildu piederums. Lietišķajā etiķetē ar šo vārdu saprot piederumus, kas papildina apģērbu, kā arī cilvēka ārējo tēlu kopumā. Atšķirībā no rotaslietām aksesuāriem ir ne tikai dekoratīva, bet arī praktiska funkcija. Aksesuāri ir galvassega, cimdi, kaklasaite, soma, josta, kaklasaites piespraude, lakats, lietussargs, pogas, pulkstenis, šalle, brilles u.c.

Pamatnoteikums aksesuāru izvēlē ir – tiem jābūt *k v a l i t a t ī v i e m* (arī pildspalvai, piezīmju grāmatiņai, lietussargam, šķiltavām). Vakara sarīkojumiem var izvēlēties greznākus aksesuārus nekā darba laikā.

Aksesuārus lietišķajā vidē var pasniegt arī kā dāvanu vai suvenīru. Šim nolūkam piemērotas ir šalles, lakati, rakstāmpiederumi, lietussargi, vizītkaršu etvijas un cigarešu etvijas, šķiltavas, briļļu futrāļi u.c.

Viens no būtiskākajiem lietišķa cilvēka aksesuāriem ir **pulkstenis**. Tam ir jābūt, un tas jāvalkā uz rokas. Velkot ārā kabatas pulksteni vai skatoties mobilā tālruņa ekrānā, novērš sarunu partnera uzmanību un uzkrītoši demonstrē, ka laiks tiek kontrolēts. Kabatas pulksteni var izvēlēties kā vakartērpa aksesuāru. Pulkstenim ir jāatbilst tā īpašnieka kopējam stilam, kā arī apģērba un citu aksesuāru kvalitātei – pie dārga uzvalka vai kostīma nenēsā lētu pulksteni ar plastmasas siksnīņu. Pulksteņa siksnīņu izvēlas no dabiskās ādas vai metāla. Pulksteņi ar bagātīgu dārgakmeņu rotājumu pie lietišķa apģērba neliecina par labu gaumi. Pulksteņa kvalitātes rādītājs nav zelta un briljantu daudzums, bet ražotājfirmas vārds. Pasaulē pazīstamākie (un arī vieni no dārgākajiem) ir šādu firmu pulksteņi: *Rolex, Audemars Piguet, IWC, Patek Philippe*.

Vīrieša apģērba elegantāku padarīs **apročpogas** un **kaklasaites piespraude**. Šiem aksesuāriem ir jābūt kvalitatīviem, bet neuzkrītošiem. Vēlams – darinātiem no cēlmetāla (zelts, sudrabs). Kaklasaites piespraudi iestiprina starp ceturto un piekto krekla pogu vai vienā līmenī ar žaketes ārējo krūšu kabatiņu.

Vīrieša bikšu **josta** ir darināta no dabiskās ādas, josta ir vienādā krāsā ar apaviem. Arī sievietei ieteicams jostas krāsu un stilu saskaņot ar apaviem un somu.

Pie jebkura apģērba sieviete kā aksesuāru var izvēlēties **lakatu** vai **šalli**. Tiem ir jābūt perfekti sakārtotiem, sastiprinātiem. Šie aksesuāri nedrīkst atraisīties, aizslīdēt. Īpaši par to jādomā, ja paredzēta uzstāšanās, – šalles vai lakata nemitīga kārtošana novērš klausītāju uzmanību.

Ja laiks ir auksts, bet kādā svinīgā sarīkojumā viesi aicināti ierasties greznos tērpos, sieviete var izmantot tērpa krāsai pieskaņotu garu un platu no plāna vilnas auduma vai kažokādas izgatavotu šalli, ko aplikt ap pleciem. Piemērots būs arī īss kažokādas apmetnis. Lakati, šalles, apmetņi noder arī oficiālos sarīkojumos, kur nav pieņemts ierasties tērpā ar atsegtiem pleciem.

Par apģērba vispārējo kvalitāti (īpaši – žaketes) liecina apģērba pogas. Ja sievietes apģērba pogas ir ļoti greznas, ieteicams izvēlēties mazāk rotaslietu.

Lietišķu tikšanos laikā nav pieņemts nēsāt **brilles** ar tumšiem stikliem – sarunu partnera acu izteiksmei ir jābūt saskatāmai.

Sk. ▷ ĀRĒJAIS IZSKATS, ▷ BOA, ▷ CIMDI, ▷ GALVASSEGA, ▷ KAKLASAITE, ▷ ROTASLIETAS, ▷ SOMA

À LA CARTE (franču val.) – individuāla izvēle no ēdienkartes

Sk. ▷ RESTORĀNS

ALKOHOLS – sk. ▷ DZĒRIENI

ANĢĻU BROKASTIS

Atšķirībā no kontinentālajām brokastīm anġļu brokastīs ir plašāks ēdienu piedāvājums. Tradicionāli tiek pasniegts olu kultenis ar šķiņķi un tostēta maize. To var papildināt arī cepti tomāti, pupiņas, sēnes, kā arī biezputras, pudiņi u.tml. ēdieni.

Sk. ▷ BROKASTIS

ANEKDOTES – sk. ▷ HUMORS

APAVI

Apavu, tāpat kā apģērba izvēli lietišķajā vidē ietekmē gan darbības sfēra, gan mode, gan citi priekšnoteikumi. Apaviem ir jāatbilst kopējam apģērba stilam, tiem jābūt kvalitatīviem, tīriem, nospodrinātiem.

Ieteicams saskaņot apavu, jostas un somas stilu, to izvēle vienādā krāsā nav obligāta. Tradicionālais apavu veids pie lietišķa apģērba darba laikā gan vīriešiem, gan sievietēm ir slēgtas kurpes. Sporta apavus, sandales un ziemas zābakus pie uzvalka vai kostīma nenēsā.

Darba dienā un oficiālos sarīkojumos nav pieņemts nēsāt par apģērba pamattoni gaišākus apavus (balti apavi ir piemēroti ļoti retos gadījumos). Apavi nedrīkst būt spilgti un uzkrītoši. Šim noteikumam ir racionāls pamatojums: sarunu partnera uzmanība ir jāpiesaista sejai, nevis apaviem.

Ja ilgstoši jāuzturas telpās, piemērotākais apavu veids ir kurpes. Nēsāt telpās siltos zābakus ir tas pats, kas nenoņemt telpās ziemas cepuri, tādēļ, dodoties uz svarīgu tikšanos, svinīgu sarīkojumu vai uzstājoties auditorijas priekšā, vajadzētu uzvilkt kurpes.

Gan vīrieša, gan sievietes garderobē ir jābūt vismaz diviem apģērbam pieskaņotiem apavu pāriem, lai, ievērojot higiēnas prasības, tos varētu katru dienu mainīt.

Sievietes apavi. Pie klasiska stila apģērba sieviete nēsā laiviņas, kurām nav pārāk smaili purngali un papēži. Orientējošais papēžu augstums ir

no 5 līdz 7,5 cm. Kurpes ar ļoti zemiem papēžiem nav piemērotas. Apavus ar vaļējiem purngaliem, kā arī siksnīņkurpes darba laikā parasti nenēsā, jo pie tādiem apaviem netiek valkātas zeķes (zeķu valkāšanas noteikumi gan mūsdienās ir kļuvuši liberālāki). Vasarā piemērotas ir kurpes ar vaļēju papēdi, sāniem.

Vīrieša apavi. Pie jebkura apģērba gan darba laikā, gan ārpus tā nekļūdīga izvēle būs tumšas ādas kurpes. Pie tumša uzvalka – tikai melnas kurpes. Melni apavi būs piemēroti arī sarīkojumos, kuri sākas pēc plkst. 18.00. Pie klasiska uzvalka un vakartērpa korpēm ir jābūt šnorējamām, darinātām no ādas, bez uzkrītoša ornamenta, sprādzēm. Darba laikā nav piemēroti lakādas un zamša apavi. Melnas šnorējamas lakādas kurpes vīrietis var nēsāt pie vakartērpa (fraka, smokings).

Sk. ▷ APĢĒRBS, ▷ ĀRĒJAIS IZSKATS, ▷ KOSTĪMS, ▷ NEFORMĀLS APĢĒRBS, ▷ STILS, ▷ VAKARTĒRPS

APBALVOJUMS – sk. ▷ ORDENIS

APERITĪVS

No franču val. – *apéritif*. Par aperitīvu sauc gan alkoholiskos dzērienus ēstgribas rosināšanai (to sastāvā nav saldu komponentu), gan arī laika periodu pirms viesu aicināšanas pie klāta galda. Aperitīvu ir pieņemts piedāvāt ikvienā sarīkojumā, kurā ir paredzētas pusdienas vai vakariņas (arī tad, ja galds tiek klāts bufetes veidā). Pirms brokastīm aperitīvu nepiedāvā.

Aperitīva ilgums var būt no 20 minūtēm līdz pat stundai vai divām stundām pirms vakariņām. Ja paredzēts ilgāks aperitīva laiks, to mēdz norādīt ielūgumā, piemēram: “Ielūdzam Jūs uz vakariņām plkst. 20.00. No plkst. 19.00 līdz 20.00 – aperitīvs” vai: “Aperitīva dzērieni tiks pasniegti no plkst. 19.00. Vakariņas – plkst. 20.00.” Kā aperitīvs pirms vakariņām var būt kokteilis: “No plkst. 18.00. līdz 20.00. – kokteilis. Plkst. 20.00 – vakariņas.” Viesi var ierasties norādītajās aperitīva laika robežās, viņiem nav jābūt precīziem.

Aperitīva laikā notiek viesu sagaidīšana. Aperitīva pasniegšanas brīdis ir piemērots, lai savstarpēji sasveicinātos un iepazītos.

Restorānā aperitīva laikā viesiem ir iespējams izpētīt ēdienkarti un izvēlēties pasūtījumu. Tādēļ viesmīlis, pasniedzot ēdienu un dzērienu kartes, nekavējoties pieņem pirmo dzērienu pasūtījumu.

Aperitīva uzdevums ir arī rosināt apetīti un radīt labu noskaņojumu.

Aperitīvā pirms pusdienām parasti piedāvā vieglo alkoholu: šampanieti, dzirkstošo vīnu, sauso baltvīnu, sauso šeriju, aukstā laikā – karstvīnu. Pirms vakariņām šo dzērienu klāstu var papildināt ar kokteiļiem. Aperitīvā var izvēlēties arī bezalkoholiskos dzērienus – minerālūdeni un sulas.

No ēdieniem aperitīva laikā var pasniegt nelielas uzkodas – kanapē, augļus, riekstus u.c. Ēdienus un dzērienus var servēt gan bufetes veidā, gan arī, izvietotus uz paplātēm, iznēsāt viesiem.

Aperitīvu vēlams piedāvāt ārpus mielasta telpas. Vasarā iespējams izmantot dārzu vai terasi. Aperitīva laikā viesiem sēdvietas var nepiedāvāt (izņēmums – aperitīvs restorānā vai ļoti ilgs aperitīva laiks). Pēc aperitīva viesi tiek aicināti pie galda. Aperitīva dzēriena glāzi pie galda līdzī neņem.

Sk. ▷ DZĒRIENI, ▷ GALDA KLĀJUMS, ▷ KOKTEILIS, ▷ RESTORĀNS

APĢĒRBS

Atbilstoša apģērba izvēle ir cieņas apliecinājums apkārtējai sabiedrībai. Ja ar savu ārējo izskatu kāds vēlas būt radikāli atšķirīgs, šokēt, tad rodas jautājums: ko viņš vai viņa mums ar to grib teikt? Kāda “ziņa” tiek sūtīta? Atbilžu varianti nav glaimojoši: “Sabiedrībā pieņemtās normas uz mani neattiecas”, “Jūs, kā gribat, bet es ģērbšos, kā man ērtāk”, “Esmu tik aizņemts, ka mani šie sīkumi nenodarbina”. Visi šie atbilžu varianti liecina par augstprātību.

Ja īpaši noteikumi par ārējo izskatu darbvietā nav izstrādāti, tad vienmēr derīgi ir, pirmkārt, paraudzīties, kā ģērbjas kolēģi, un, otrkārt, pajautāt, kādi ir pieņemtie ģērbšanās noteikumi šajā kolektīvā. Var izmantot arī amerikāņu un vācu etiķetes speciālistu lozungus: “Sekojiet sava bosa modei!”, “Ģērbieties atbilstoši amatam, kuru jūs vēlētos ieņemt, nevis tam, kurš jums jau ir!”, “Jau šodien valkājiet rītdienas amata apģērbu!”.

Protams, apģērbu neizvēlas tikai kā cieņas apliecinājumu sabiedrībai. Tam ir jābūt atbilstošam paša valkātāja iekšējai būtībai, stila un gaumes izjūtai. Apģērbam jāļauj cilvēkam justies par sevi pārliecinātam un drošam jebkurā situācijā, lai par apģērbu un aksesuāriem nebūtu jādomā, bet tie vienkārši veidotu atbilstošu ietvaru un ļautu netraucēti izpausties tā valkātāja personībai.

Lietišķajā etiķetē pastāv šāds **apģērba variantu iedalījums** (angļu val. – *dresscode*, vācu val. – *Kleiderordnung*) jeb apģērba kodekss:

- neformāls apģērbs,
- lietišķs apģērbs (angļu val. *business suit*): uzvalks vīrietim; kostīms sievietei,
- svētku tērps un vakartērps,
- tautastērps: starptautiskajos sarīkojumos to dažreiz nēsā kā vakartērpu,
- formas tērps: dažu profesiju pārstāvjiem (piemēram, militārpersona, garīdznieks), kuri nēsā formas tērpu, apģērba izvēles un valkāšanas noteikumus regulē īpašs, konkrētajai profesijai paredzēts reglaments.

Apģērba izvēli lietišķā vidē ietekmē šādi faktori.

Darbības sfēra un ieņemamais amats. Apģērbs “ziņo” apkārtējai sabiedrībai par cilvēka darbības sfēru un ieņemamo amatu. Jo svarīgāk darbiniekam ir radīt stabilitātes un kompetences iespaidu, jo konservatīvāka ir apģērba izvēle. Apģērbu klasiskā stilā parasti izvēlas finansisti, juristi, diplomāti, valsts ierēdņi, kā arī vecākā menedžmenta, klientu servisa darbinieki, augstākā un vidējā līmeņa vadītāji.

Apģērbu piemēro arī klientu, klausītāju un skatītāju auditorijai. Minhenes sarīkojumu menedžeris P. Grefeniuss raksta, ka “māksliniekiem, radošajiem darbiniekiem un šovbiznesa slavenībām ir brīvbiļete apģērba izvēlē. Taču kulturālas uzvedības noteikumos izņēmumu nav” (*Greffenius, 2004*).

Ja uzņēmums nodarbojas ar luksuspriekšmetiem (dārgi auto, pulksteņi, rokaslietas) tirdzniecību, darbinieku apģērbam ir jābūt atbilstošam. Neformālāku apģērba variantu var izvēlēties pārtikas, sadzīves tehnikas u.c. plaša patēriņa preču tirgotāji. Ekstravagantāks apģērbs, ar kuru tiek apliecināta tā valkātāja kreativitāte, ir piemērots dizaineru studijas, reklāmas darbiniekiem, māksliniekiem. Atšķirīgi ģērbties var sporta redakcijas žurnālists un politiskais komentētājs, kā arī kultūras jaunumu un “smalko aprindu” apskatnieks.

Taču arī mazāk formālās darbības sfērās zināmus pienākumus apģērba izvēlē uzliek vadošas amatpersonas statuss. Ja amata nosaukumā ietilpst vārds “direktors”, “priekšnieks”, “vadītājs”, “prezidents”, tad paraugs padotajiem tiek rādīts, ne tikai veicot darba pienākumus, bet arī veidojot

savu vizuālo tēlu. Vispiemērotākais šo amatu izpildītājiem būs lietišķais apģērbs, neizslēdzot variantus atbilstoši darbības sfērai.

Apģērba izvēli ietekmē arī **konkrētajā dienā paredzētie darba pienākumi**. Atšķirīgi apģērba izvēles noteikumi būs darba laikā; ceļojumā; vakara sarīkojumos lietišķā vidē (piemēram, viesības, vakariņas); neformālās tikšanās reizēs ar kolēģiem un klientiem.

Darba laikā būtiski ir paredzētie dienas uzdevumi: ja iecerēts strādāt tikai savā kabinetā, var izvēlēties neformālāku apģērbu. Savukārt formālāks apģērbs jāizvēlas, ja plānota tikšanās ar klientiem, ārvalstu partneriem, ja paredzēta finansu jautājumu apspriešana, sanāksme, darba maltīte, sarīkojuma vadīšana vai uzstāšanās ar runu.

Vecums un ārējais izskats. Šajos jautājumos etikete nevar dot konkrētus padomus – katram sevi kritiski jānovērtē pašam.

Apģērba izvēli vienmēr ir ietekmējusi **mode**. Tās vārdā nereti tiek pārkāpts kāds klasiskā stila nosacījums – piemēram, uzkrītoši apavi, kaklasaites nevalkāšana, rūtains kreklis pie uzvalka, zābaki pie kleitas u.tml. Visvarīgākais, sekojot modei, ir pamanīt to mirkli, kad “tas vairs nav mode”.

Būtiskākie noteikumi apģērbam lietišķā vidē

- Svarīgs nav apģērba un aksesuāru daudzums, bet gan to kvalitāte. Apģērba un aksesuāru kvalitāti garantē ražotāja vārds un cena.
- Apģērba un aksesuāru kvalitātei un cenai ir jābūt harmoniskai – piemēram, pie ļoti dārga uzvalka nevalkā lētas kurpes vai pulksteni.
- Uzkrītošs, visiem redzams slavens zīmols vai dizainera vārds neliecina par labu gaumi.
- Slaveni dizaineru darbu viltojumus nenēsā.
- Nav ieteicams apģērbā un aksesuāros izmantot mākslīgās ādas izstrādājumus.
- Ikdienā nav pieņemts apģērbam un aksesuāriem izvēlēties mirdzošus audumus, samtu. Tie ir audumi, kas piemēroti svinīgiem sarīkojumiem.
- Vakartērpu valkā pēc plkst. 18.00.
- Lietišķās attiecībās nav pieņemts sūtīt “seksuālus signālus”, tādēļ nav piemēroti tērpi no caurspīdīga auduma, vairākas atpogātas krekla vai blūzes pogas, dziļi dekoltē un šķēlumī. “Lietišķa sievietē drīkst izskatīties sievišķīgi, bet ne seksīgi” (*Rupprecht Stroel, 2004*).
- Lietišķā vidē nav pieņemts valkāt apģērbus ar lieliem zīmējumiem un uzrakstiem.

- Mūsdienu etiķetē vairs nepastāv stingri ierobežojumi apģērba krāsu izvēlē (neviens vairs neuztraucas par sievieti rozā kostīmā vai vīrieti brūnā uzvalkā).
- Ja tiek vilkti apavi ar vaļējiem purngaliem, zeķes nevalkā.
- Baltas zeķes nēsā tikai pie sporta apaviem.
- Apģērbu izvēlas atbilstoši gadalaikam: šī atšķirība izpaužas krāsu un audumu izvēlē.
- Virsdrēbes stila ziņā tiek pieskaņotas pārējam apģērbam.
- Ielūgumos uz oficiāliem sarīkojumiem dažreiz tiek ietverta norāde par apģērba izvēli. Tā ir pilnībā jārespektē, lai cik neparasta tā šķistu.
- Ja sarīkojumā paredzēts ierasties kopā ar bērniem, pavadoni vai dzīvesbiedru, visi izvēlas saskaņotu apģērba stilu.
- Etiķete neregulē apģērbu daudzumu – nav noteiktas situācijas, kad obligāti būtu jāierodas jaunā tērpā.

Sk. ▷ AKSESUĀRI, ▷ APAVI, ▷ ĀRĒJAIS IZSKATS, ▷ HIGIĒNA, ▷ KLEITA, ▷ KOSTĪMS, ▷ NEFORMĀLS APĢĒRBIS, ▷ ROTASLIETAS, ▷ STILS, ▷ UZVALKS, ▷ VAKARTĒRPS, ▷ VIRSDRĒBES, ▷ ZEĶES

Sk. **pielikumus Nr. 9–10**

APLAUSI

Ar aplausiem tiek izrādītas pozitīvas emocijas: patika, atbalsts, uzmuntrinājums, pateicība. Sarīkojumos, pat ja priekšnesums (koncerts, runa) nav patīcis, ir pieņemts aplaudēt. Protams, ir iespējamas arī izņēmuma situācijas – aizvainojoša vai nesagatavota uzstāšanās. Taču neatbilstība mūsu gaumei vai garlaicība nav iemesls neaplaudēt. Šādā gadījumā pielāgības izrādīšanai būs piemēroti īsi aplausi.

Ja uzstāšanās ir izraisījusi īpaši pozitīvas emocijas, to mēdz apsveikt ar ovācijām – ilgstošiem aplausiem un atzinības saucieniem.

Aplausu pavadīšana ar saucienu “bis!” (latīņu val. *bis* nozīmē “divreiz”) nozīmē aicinājumu uzstāšanos atkārtot. Sauciens “bravo!” (no itāliešu val. – *bravo*) izsaka atzinību, sajūsmu.

Gadījumi, kad neaplaudē:

- koncertā starp skaņdarba daļām (ja skaņdarbs nav pazīstams, atliek vērot diriģentu – ja viņš nepagriežas pret publiku, skaņdarbam paredzēts turpinājums),

- koncertos baznīcā,
- pēc valsts himnas atskaņošanas,
- bērēs.

Sk. ▷ KONCERTS

APROČPOGAS – sk. ▷ AKSESUĀRI

APSVEIKUMS

Kad izteikt apsveikumu?

Lietišķo attiecību partnerus apsveic

- ikgadējos svētkos (Ziemassvētki, Jaunais gads, valsts svētki u.c.),
- apaļās dzīves un darba jubilejās,
- ar īpašiem darba sasniegumiem (paaugstinājums, apbalvojums, veiksmīgi prezentēts projekts, publikācija, akadēmiskā grāda iegūšana u.c.),
- ar izglītības diploma saņemšanu,
- kāzās,
- ar ģimenes pieaugumu.

Iestādi vai organizāciju apsveic

- ikgadējos svētkos,
- darbības jubilejā,
- ar jaunas struktūras izveidošanu,
- ar jaunas produkcijas izgatavošanu,
- ar jaunu telpu atvēršanu,
- ar īpašiem panākumiem darbībā.

Apsveikuma saturs

Būtiskākais – apsveikumam ir jābūt personīgam, pārdomātam, tas nedrīkst būt pārāk garš. Apsveikums sākas ar uzrunu, apsveikumā vienmēr tiek minēts tā iemesls un izteikti vēlējumi nākotnei. Apsveikumā var tikt uzsvērts gan notikuma sabiedriskais, gan personīgais nozīmīgums.

Rakstisks apsveikums

Lietišķās attiecībās rakstisku apsveikumu nosūta pa pastu vai nodod personīgi (bieži – pievienotu dāvanai, ziediem). Oficiālu apsveikumu nav pieņemts nosūtīt pa e-pastu vai mobilo telefonu.

Tāpat kā jebkurš apsveikums, arī rakstisks apsveikums sākas ar uzrunu. Ja arī apsveikuma teksts ir drukāts, uzrunu un parakstu raksta

rokrakstā. Kolektīvos apsveikumos īpaši uzrunā augstāko amatpersonu (“Godājamais T. Kalniņa kungs! Godājamie uzņēmuma A darbinieki!”), “Cienījamā A. Lapiņas kundze! Godājamie kolēģi uzņēmumā B!”). Apsveikumu paraksta augstākā amatpersona no apsveicēju puses (“Jūsu kolēģi uzņēmumā B un direktore Aija Lapiņa”). Apsveikuma rakstītājs savu vārdu paraksta pēdējais.

Vairumtirdzniecībai drukātām apsveikuma kartītēm (piemēram, apsveikumiem Jaunajā gadā) pieņemts pievienot uzrunu un vismaz dažus personīgus vārdus, ne tikai parakstu.

Personīgāks un cieņpilnāks būs ar roku rakstīts apsveikums.

Apsveikumā, tāpat kā jebkurā vēstulē, “tu” un “jūs” raksta ar lielo burtu.

Ja apsveikumu svētkos nosūta uz mājas adresi, to adresē un tajā uzrunā arī dzīvesbiedru.

Strīdīgs ir jautājums par apsveikuma vārdu ierakstīšanu grāmatā, ja tā izvēlēta kā dāvana. Dažkārt to pamato ar ļoti racionālu apsvērumu – ja jubilāra bibliotēkā jau tāda grāmata atrodas vai tā nešķiet interesanta, viņš varēs dāvināto samainīt pret citu. Taču tikpat racionāls ir vēl kāds apsvērumu – grāmata ar ierakstu noteikti ilgāk saglabās atmiņas par notikumu un dāvinātāju nekā grāmatā ievietota apsveikuma kartīte. Un, ja grāmata nešķitīs interesanta, to vienmēr varēs uzlūkot vienkārši kā piemiņu.

Publiskis apsveikums

Ja sarīkojuma organizatori paredzējuši, ka viesis vai viesi uzstāsies ar publiskiem apsveikumiem, par to noteikti viņi ir iepriekš jābrīdina. Parasti vārdu apsveikumam dod goda viesiem. Viņus piesaka un iepazīstina sarīkojuma vadītājs. Apsveikumus pirmie izsaka viesi, tad uzņēmējpusē pārstāvji, sākot ar augstāko amatpersonu.

Apsveikums var būt gan runa, gan īsi apsveikuma vārdi, gan koncerts.

Par apsveikumu vienmēr izsaka pateicību – to var darīt gan atbildes runā, gan rakstiski.

Sk. ◁ ADVENTS, ▷ DĀVANA, ▷ KĀZAS, ▷ PATEICĪBA, ▷ RUNA, ▷ TOSTS, ▷ UZRUNA, ▷ VĒSTULE, ▷ ZIEDI

ĀRĒJAIS IZSKATS

Cilvēku vajadzētu vērtēt pēc viņa iekšējās būtības, bet bieži vien tieši pirmais iespaids nosaka, vai tāds paliks pietiekami ilgi, lai dotu mums iespēju savu iekšējo būtību atklāt (*Bremer, 2000*).

Cilvēku savstarpējā saskarsmē diemžēl nevienam netiek dota otrā iespēja radīt pirmo iespaidu. Ārējais izskats vēl pirms iepazīšanās, apmaiņas ar vizītkartēm pasaka, “kas mēs esam”, – ar ko nodarbojamies, kādai sabiedrības grupai piederam, kādas ir mūsu personības īpašības. Protams, šo iespaidu vēlāk var izmainīt gan uz labo, gan sliktu pusi, tomēr āriene, tāpat kā rokasspiediens, acu kontakts, balss tembrs, nenoliedzami nodod pirmo “ziņu” sarunas partnerim. Mūsu interesēs ir – lai tā būtu pozitīva.

Patīkamu ārējo izskatu pirmām kārtām veido kopta seja un ķermenis. Mūsdienās aizvien populārāks ir uzskats, ka cilvēks, kurš ir sportisks, aktīvs un spēj disciplinēt savu ķermeni, arī darba pienākumus veiks dinamiski un disciplinēti. Cilvēka ārējo veidolu papildina matu sakārtojums, apģērbs, apavi, aksesuāri, rotaslietas, kosmētika.

Darbinieku ārējais izskats liecina par darbvietas iekšējo kultūru, tādēļ darba devējam ir visas tiesības to ietekmēt un noteikt zināmus standartus. Bieži vien iestādēs un uzņēmumos šo jautājumu regulēšanai tiek izstrādāti rakstiski noteikumi. Tas atvieglo situāciju jaunajiem darbiniekiem, kā arī vadītājiem: izteikt aizrādījumus par nepiemērotu ārējo izskatu vienmēr ir nepatīkami – cilvēki tos uztver ļoti jūtīgi, un savstarpējam attiecībām tas par labu nenāk. Taču, ja tomēr aizrādījums par nepiemērotu ārējo izskatu vai higiēnas prasību neievērošanu ir jāizsaka, šo nepatīkamo pienākumu uzņemas tiešais priekšnieks.

Sk. ◁ AKSESUĀRI, ◁ APAVI, ◁ APĢĒRBS, ▷ HIGIĒNA, ▷ KOSMĒTIKA, ▷ LIETIŠĶĀ SASKARSME, ▷ MATU SAKĀRTOJUMS, ▷ ROTASLIETAS, ▷ STILS

Literatūra: *Dārlinga D. L. Mode, tērps un veiksmē. – R.: Zvaigzne ABC, 2006.*

ATBILDE UZ IELŪGUMU

Atbildes sniegšana

Pieklājīgi ir atbildēt uz ielūgumu iespējami drīz pēc tā saņemšanas. Arī tad, ja pārdomām atvēlēta nedēļa vai ilgāks laiks, ieteicams atbildēt divu dienu laikā pēc ielūguma saņemšanas. Ar atbildi īpaši jāpasteidzas tad, ja nolemts ielūgumu noraidīt.

Atbilde uz ielūgumu jāsniedz tādā formā, kā tas prasīts ielūgumā: ja ir norādīta adrese, atbilde jāsniedz rakstiski, ja norādīts tālruņa numurs, – jāzvana. Ja ielūgums rakstīts ar roku, arī atbilde jāraksta rokrakstā. Ja ielūgums rakstīts trešajā personā, arī atbilde jāsniedz tāpat. Ja ielūgums

ir paredzēts abiem dzīvesbiedriem, atbildi var parakstīt tikai viens no viņiem.

Ja ielūgumā nav nekādas norādes par atbildes veidu, tad arī atbilde no viesu puses gaidīta netiek.

Nepieklājīgi ir sniegt neskaidru atbildi, piemēram: “Mēs pagaidām īsti nezinām, vai varēsim ierasties, jo varbūt mums būs jāiet citur.”

Ielūguma nodošana citai personai

Grūti ir atbildēt uz jautājumu, vai drīkst ielūgumu nodot citai amatpersonai, ja uzaicinātais pats ierasties nevar. Katrs gadījums ir jāvērtē individuāli – vai viesis ir uzaicināts kā savas darbavietas pārstāvis vai arī ielūdzējam ir svarīgākie šī viesaklātbūtne. Piemēram, ja uzaicinātais ir vadītājs ir uzaicināts uz pieņemšanu par godu kādai jubilejai, bet nevar ierasties, viņš var palūgt citu amatpersonu nodot apsveikumu viņa vārdā. Savukārt, ja uzaicinājums saņemts uz jubilejas pusdienām vai vakariņām, ielūgumu kādam citam nodot nav pieņemts. Vācijā, lai izvairītos no pārpratumiem, aiz ielūgtās personas vārda iekavās mēdz ierakstīt “Personīgi” (*Persönlich*). Tā nepārprotami tiek norādīts, ka ielūgumu citai personai nodot nedrīkst.

Ielūguma pieņemšana un atteikšana

Ja vienlaikus tiek saņemti vairāki ielūgumi, pieņem to, kurš ir atsūtīts pirmais. Priekšroka tiek dota arī ļoti augstu valsts amatpersonu ielūgumiem. Par ikvienu ielūgumu izsaka pateicību.

Ja līdzdalību kādā sarīkojumā nākas atteikt, to dara iespējami drīz pēc ielūguma saņemšanas. Šajā gadījumā vispirms pateicas par ielūgumu un tad izsaka nožēlu par neierašanos. Lietišķā vidē nav nepieciešams gari un detalizēti skaidrot neierašanās iemeslu. Ja saņemts rakstisks ielūgums un uz tā nav norādīts telefona numurs, atteikumu nosūta rakstveidā (piemēram: “Pateicos par ielūgumu, bet diemžēl Jaunā gada pieņemšanā 2005. gada 12. janvārī piedalīties nevarēšu.”).

Ja līdzdalību sarīkojumā nākas atteikt pēdējā brīdī, tad iemesls tiek paskaidrots plašāk.

Ļoti nopietnam iemeslam jābūt, lai pēdējā brīdī atteiktu piedalīšanos viesībās, kurās paredzēts viesus sēdināt pie galda vai amatpersona ir uzaicināta kā goda viesis. Šādos gadījumos atteikumu un atvainošanos vēlams izteikt personīgi tieši viesību rīkotājiem, nevis to nodot ar sekretāres vai palīga starpniecību.

Ja nācies atteikt ielūgumu uz jubileju, pieklājīgi ir nosūtīt vai nodot apsveikumu.

Nepieklājīgi ir

- neatbildēt uz ielūgumu, ja lūgts to darīt,
- jautāt, vai drīkst ņemt līdzi sievu, vīru, bērnus u.c. pavadoņus, ja ielūgums adresēts vienai personai,
- jautāt, kuri viesi vēl ir uzaicināti.

Sk. ▷ ATGĀDINĀJUMS, ▷ ATTEIKUMS, ▷ IELŪGUMS, ▷ *P.M.* ▷ *R.S.V.P.*

ATGĀDINĀJUMS

Atgādinājumu lietišķā saskarsmē sūta šādos gadījumos.

- Ja nav izpildīts kāds uzdevums, saņemta atbilde uz vēstuli vai ielūgumu. Šādā gadījumā pirms atgādinājuma par saistību izpildi pieklājīgi ir apjautāties, vai uzdevums ir saprasts un vai sūtījums ir saņemts (“Tā kā vēl neesam saņēmuši Jūsu atbildi uz...”, “Vēlamies noskaidrot iespējamu pārpratumu...”).
- Ja notikusi verbāla vienošanās kādā būtiskā jautājumā, par to pieņemts nosūtīt atgādinājumu rakstiski. To parasti dara 24 stundu laikā pēc sarunas.
- Ja notikusi verbāla vienošanās par lietišķu sarunu, sanāksmi, darba vizīti, audienci, uzstāšanos, to pieņemts apstiprināt rakstiski. Atgādinājumu sūta uzņēmējpusē pārstāvji.
- Viesību etiķetē par atgādinājumu sauc ielūguma veidu, ko nosūta pa pastu pēc verbālas vienošanās par ierašanos viesībās. Uz šādu ielūgumu atbilde netiek gaidīta, tādēļ ielūguma kreisajā stūrī var atzīmēt “Atgādinājums” vai lietot starptautiski pieņemto saīsinājumu *P.M.*

Sk. ▷ *P.M.*

ATTEIKUMS

Ikviens atteikums sākas ar komplimentu vai pateicības frāzi: “Paldies, ka piedāvājat savu palīdzību, bet...”, “Jūsu priekšlikums ir interesants, bet...”, “Paldies par uzaicinājumu, bet...” Taču pieklājības frāzes nedrīkst būt maldinošas – atteikumam ir jābūt skaidram un nepārprotamam. Pieklājīgi ir īsi minēt atteikuma iemeslus – tas dod iespēju cilvēkam papildināt savu pieredzi, analizēt pieļautās kļūdas.

Etiķetē atrodams arī šāds noteikums: ja cilvēks trīs reizes atteicis tikšanos, tas nozīmē, ka viņš kontaktus uzturēt nevēlas. Tādēļ, ja gadījies divas reizes atteikt, vēlams nākamo uzaicinājumu izteikt no savas puses.

Atteikumā, kas skar konkrētu cilvēku, nav pieņemts izteikt kritiku cilvēka personībai. Kritizēt drīkst tikai rīcību, ja tā ir kļuvusi par atteikuma iemeslu. Piemēram, neveiksmīgi izvēlēts variants ir sacīt: “Jūs neesat pietiekami pieredzējis” – labāk skanēs: “Jūs pagaidām neesat ieguvis pietiekamu pieredzi.” Šie noteikumi īpaši attiecas uz atbildi pēc darba intervijas.

Sk. ◁ ATBILDE UZ IELŪGUMU, ▷ DARBA INTERVIJA, ▷ KRITIKA

ATVAINOŠANĀS

Atvainošanās tiek izteikta atbilstoši nodarījumam: tā nedrīkst būt pavirša vai pārspīlēta. Atvainojoties ir jāatzīst savas personīgās kļūdas. Vainas novelšana uz citiem labu iespaidu neatstāj: tā var liecināt gan par nespēju uzņemties atbildību, gan par pašapziņas trūkumu. Savlaicīga atvainošanās aizkavē agresivitāti.

Būtiskākie nosacījumi, izsakot un pieņemot atvainošanos, ir šādi.

- Dažreiz atvainošanās var izklausīties kā prasība pēc komplimentiem. Tāpēc atvainoties nevajadzētu, piemēram, par ārējo izskatu un svešvalodu zināšanām (izņēmums – ja to dēļ var rasties pārpratumi).
- Uzstāšanos nav ieteicams sākt ar atvainošanos.
- Par sīku negadījumu (neliela nokavēšanās, izliets vīns, saplēsta glāze utt.) atvainošanās nedrīkst būt pārspīlēta un uzmācīga.
- Ja nodarīti materiāli zaudējumi, ar atvainošanos nepietiek, tie ir jāatlīdzina.
- Ja atvainošanās ir patiesa un tiek pieņemta, par izdarīto pārkāpumu turpmāk vairāk neatgādina.

Par neizpildītu darba pienākumu ir pieņemts atvainoties rakstiski. Tas ir jādara nekavējoties, iespējami patiesi un personīgi; ja iespējams, piedāvājot kādu īpašu pakalpojumu nākotnē.

Standartvēstules klientiem ar atvainošanās frāzēm nedara godu uzņēmumam – šāda vēstule rada aizdomas, ka atvainoties nākas bieži... Atvainošanās vēstules nobeigumā ir pieņemts pievienot frāzi par cerībām uz turpmāko sadarbību (“Ceram, ka notikušais pārpratumā nekavēs Jūs arī

turpmāk izmantot mūsu uzņēmuma pakalpojumus”), taču pārliecinošāk izklausīsies apliecinājums kļūdas nākotnē nepieļaut (“Apņemamies turpmāk rīkoties tā, lai šādas kļūdas vairs neatkārtotos”).

Par kavējumu uz tikšanos, sanāksmi, sarīkojumu utt. jāatvainojas un īsi jāpaskaidro nokavēšanas iemesls. Ja sanāksme vai sarīkojums sācies pirms kavētāja ierašanās, to ar atvainošanos nepārtrauc. Par kavējumu atvainojas sarīkojuma vadītājam vai uzņēmējpusē pārstāvim pirmajā pārtraukumā.

Ja nokavējies ir sanāksmes vadītājs, galvenais referents u.c. nozīmīga persona konkrētajā sarīkojumā, viņš atvainojas ne tikai augstākajām amatpersonām, bet arī visai auditorijai.

Par aizvainojošu izturēšanos (aizmirsts solījums, nepārdomāti vārdi vai rīcība, aizmirsta svētku diena utt.) vēlams atvainoties īpaši – ar individuālu tikšanos, uzaicinājumu pusdienās, ziediem.

Sk. ▷ KAVĒŠANA, ▷ NEGADĪJUMI

AUDIENCE

No franču val. – *audience*. Audience ir oficiāla tikšanās, pieņemšana pie augstas amatpersonas: pie pāvesta, valstu vadītājiem, karaļiem u.c. titulētām personām. Līdz ar to audience notiek saskaņā ar noteiktu protokolu. Audience vienmēr tiek iepriekš pieteikta – to var lūgt un uz to var uzaicināt.

Sk. ▷ LIETIŠKA SARUNA

AUTOMAŠĪNA

Iekāpšana un izkāpšana

- Iekāpjot automašīnā, ir pieklājīgi atvērt durvis līdzbraucējiem. Izkāpjot tas nav obligāti.
- Augstākai amatpersonai, gan iekāpjot automašīnā, gan izkāpjot no tās, durvis atver automašīnas šoferis.
- Sasveicinoties automašīnā nesarokojas, jo, to darot, ir pieņemts piecelties.
- Brauciena beigās ir pieklājīgi, izkāpjot no automašīnas, atvadīties no līdzbraucējiem. Ja darbinieks ir atvedis vai pavadījis automašīnā augstāku amatpersonu, ir noteikti pieņemts izkāpt no automašīnas, lai atvadītos. Arī citi automašīnas pasažieri šajā gadījumā, lai atvadītos, izkāpj no automašīnas.

- Ja kolēģi kopīgi dodas uz kādu sarīkojumu vai tikšanos un automašīnu vada kāds no viņiem (nevis profesionāls šoferis), pasažieri izkāpj iespējami tuvu sarīkojuma vietai. Kolēģis, kurš vadīja automašīnu, dodas tālāk novietot to stāvvietā, bet pārējie kolēģi viņu sagaida sarīkojuma vietas vestibulā. Tas pats attiecas uz ierašanos viesībās – piemēram, sieviete sagaida vīrieti, pirms dodas sasveicināties ar viesību rīkotājiem.
- Ikvienam ir tiesības atteikties sēsties automašīnā, kuru gatavojas vadīt iereibis šoferis.
- Automašīnu, ko lieto dienesta vajadzībām, tāpat kā darbavietu, uztur tīru un kārtīgu.

Pasažieru sēdvietas. Ja automašīnu vada profesionāls šoferis (piemēram, taksometru) un automašīnā atrodas viens pasažieris, tad viņš sēž pa diagonāli aiz šofera.

Pasažieris
Šoferis

Ja automašīnā brauc vairāki pasažieri, tad vietu pa diagonāli aiz šofera ierāda augstākajai amatpersonai. Zemāko amatu ieņemošais sēž blakus šoferim.

1. Pasažieris	2. Pasažieris
3. Pasažieris	Šoferis

Ja automašīnā brauc divatā, līdzbraucēju vienu aiz mugures sēdekļi neatstāj. Tas īpaši jāievēro, braucot ar taksometru.

Sieviete	Vīrietis
Šoferis	

Uzvedība automašīnā. Būtiskākie noteikumi, ja šoferis automašīnā nebrauc viens, ir šādi.

- Pasažieri ir automašīnas šofera viesi, līdz ar to pret viņiem atbilstoši izturas – pasažieru vēlmes ir jāievēro, gan regulējot temperatūru salonā, gan klausoties mūziku, gan izvēloties automašīnas braukšanas ātrumu.
- Savukārt pasažieriem ir jāatceras, ka viņi ir viesi, tādēļ uzspiest savas vēlmes vai izteikt piezīmes par automašīnas vadīšanu nav pieklājīgi.