

19. A borraivaló

A borraivalót társadalmi vagy magánerkölcsi megfontolásból sokan elítélik. A megítéléstől függetlenül a világszerte érvényesülő gyakorlat az, hogy bizonyos szolgáltatásokért borraivalót illik adni, ez elől nem térhetünk ki, és a helyi szokásokhoz kell alkalmazkodni. Bár a borraivaló adásának eltérő szokásai és mértékei voltak a különböző országokban, a gyakorlat világszerte egységesedett.

A borraivaló szokásos alkalmai. *Szállodában* a borraivaló „kiszolgálási díj”-ként többnyire a szoba árában vagy a számlán külön szerepel, nagysága 10–15%. A szobaasszonynak nem kötelező, ám figyelmesség kevés borraivalót (legfeljebb néhány százaléknyi, de helyenként csak váltópénzt) adni, vagy a szobában hagyni. Esetenként apró ajándék is helyettesítheti.

Szobában fogyasztás esetén a szobapincér esetenként kap borraivalót (ennek nem kell megközelítenie sem a 10%-ot, különösen, ha a szálloda a kiszolgálási díjat felszámítja).

A hordároknak esetenként kell borraivalót adni.

Taxihívásért a portásnak aprópénzben adnak borraivalót.

Hosszabb tartózkodás esetén az eseti borraivaló helyett a vendég adhat borraivalót távozás előtt (pl. angolszász országokban), a teljes fogyasztás után, de mivel a személyzet változik, gyakorlatiasabb megoldás az eseti borraivaló.

Étteremben is sok helyen szokás, hogy a számla tartalmazza a kiszolgálás, illetve a felszolgálás díját, ami ugyancsak 10–15%. Főleg az alsó határ közelében illik némi további borraivalót az asztalon, a számla mellett a tányéron hagyni. Amennyiben étel és az ital külön számlán szerepel, külön jár a borraivaló is. (Ma már kiment a gyakorlatból.)

Taxinál a borraivaló minimálisan 10–15%, ennél illik többet adni, különösen rövid út esetén. Megtörténhet, hogy az infláció és a díjszabások változása miatt az óra nem a fizetendő összeget mutatja, hanem a taxisoőr azt „felszorozza”.

Pótdíjat számolhatnak fel a csomagokért is. Egyes országokban ismeretlen a taxióra, s a sofőrrel előre meg kell állapodni a viteldíjban.

Ruhatárban, mellékhelyiségben a helyi pénzegység szerint a nálunk is szokásos nagyságú borraivalót adunk.

Különleges esetek is előfordulhatnak. Franciaországban például moziban a jegyszedőnek (aki a helyünkre vezet) hagyományosan szokás borraivalót adni – bár ez a gyakorlat is veszít kötelező jellegéből. Magánházba való meghívásnál Nyugat-Európában helyenként a személyzet egyes tagjainak is illik borraivalót adni.

külföldi rendjelek és címek viseléséhez a megfelelő államigazgatási szerv engedélye szükséges.

Magyar állampolgár előzetes engedély nélkül elfogadhat külföldi kitüntetést.

Külföldi állampolgár kitüntetésénél tájékozódni kell az érintett ország kitüntetésekkel kapcsolatos jogszabályairól.

A diplomaták kitüntetésére az egyes országok saját gyakorlatától függő szabályok vonatkoznak.

A hazai és a külföldi kitüntetések viselésére a szabályok a nemzetközi szokásból erednek: itthon az elsőbbséget a legmagasabb államigazgatási szerv által alapított és adományozott kitüntetések élvezik, de ha a vendéglátó azon ország képviselője, amelytől a kitüntetés származik, a külföldi kitüntetést kell az első helyen viselni; más ország rendezvényein viszont a harmadik országok illetékesei által adományozott kitüntetést viselni nem kell.

A kitüntetéseket az öltözet meghatározott helyén kell viselni, eredeti vagy kicsinyített formában. A kitüntetések viselési sorrendjét előírás szabályozza. A fegyveres testületek tagjai viselhetik a kitüntetés szalagsávját (23 mm hosszú, 10 mm széles, domborított téglalap alakú). Hazánkban polgári személyek részére nincs előírt viselési sorrend, bár az említett szokások figyelembevétele célszerű.

A kitüntetések alapításának és adományozásának joga a mindenkori kormányzati elhatározások szerint változik.

A kitüntetésekkel kapcsolatos kérdésekben bárki fordulhat felvilágosításért a kitüntetést adományozó vagy az adományozás jogát szabályozó szervekhez.

III. fokozata a középkereszt – vagy parancsnoki kereszt,

IV. fokozata a tisztikereszt,

V. fokozata a kiskereszt vagy lovagkereszt.

Azoknak az érdemrendeknek a jelvényei, amelyek nem kereszt alakúak, és fokozatonként az I–II. osztálynevet viselik, a jelvények nagysága és viselési módja tekintetében a fent leírt fokozatokhoz igazodnak.

A nagykereszt számos érdemrendnél kiegészíthető járulékos jelvényekkel (babérág, gyémántok, lánc stb.), ha azt magas rangú személy részére adományozzák.

A külföldi állampolgárnak adományozott kitüntetés az érintett állampolgár (politikai személyiség) hazai és nemzetközi tevékenységének elismerését jelenti.

Az állami kitüntetéseket a legfelsőbb állami méltóságok és szervezetek (a Köztársaság elnöke, a Miniszterelnök, az Országgyűlés) határozzák meg.

Az alapítás és az adományozás esetenként különböző személyekhez, illetve szervezetekhez is kötődhet. Vonatkozik ez elsősorban az ágazati és helyi (önkormányzati) jellegű, szakmai, hivatásbeli, tudományos és művészeti jellegű díjakra. Külön kategóriát jelentenek a magánszemélyek és alapítványok által létesített díjak és kitüntetések.

A kitüntetések között megkülönböztetést tesznek más szempontok szerint is:

- polgári vagy katonai kitüntetések;

- adományozható és

- már nem adományozható, de viselhető kitüntetések,

- személyeknek vagy közösségeknek (vállalat, üzem, kisebb munkacsoportok stb.) adományozható kitüntetések stb.

A kitüntetések viselésének alkalmi tekintetében a rendezvények ünnepélyességi foka ad eligazítást. Általában hivatalos, ünnepélyes alkalmakon viselik (pl. nemzeti ünnep), bizonyos esetekben a rendező szerv felkérésére. Ebből értelemszerűen következik, hogy a kitüntetéseket (különösen eredeti alakjukban) csak ünnepélyes öltözetben viselik.

Zsaketten ünnepélyes alkalmakon általában csak egy kitüntetést hordanak, ami vagy a küldő, vagy a fogadó állam által adományozott legmagasabb kitüntetés, vagy azon ország által adományozott, amely a rendezvényt szervezte. A diplomáciai jellegű rendezvényeken ilyen alkalmakkor a meghívón szokták feltüntetni, kívánatos-e a kitüntetések viselése.

Szmokingon csak egy kitüntetést szoktak viselni, szalag vagy rozetta formájában, a gomblyukba tűzve.

Egy ország kitüntetései adományozhatók külföldi személynek vagy testületnek is, ha azt az alapító jogszabály nem zárja ki. Így magyar állampolgárnak is adományozható külföldi kitüntetés. Ezekben az esetekben az adományozó állam kormánya diplomáciai úton a kitüntetendő államának kormányához fordul az előzetes hozzájárulás megszerzése céljából. Külföldiek kitüntetését a kitüntetés alapítója, illetve adományozója kezdeményezheti, magyar állampolgároknak

18. Kitüntetések

Szeretjük, ha elismernek. Akár pénzjutalommal, akár erkölcsileg. Nehéz lenne megfogalmazni, melyiknek örülünk jobban: ez is mindig az adott helyzettől függ. Az elismerés az ember általános és ősi igénye egyéni eredményei és a köz érdekében végzett tevékenysége után. A kiemelkedő tettek elismerése régóta intézményessé vált.



189

A kitüntetés legrégebbi formája talán az ajándékozás volt, mégpedig birtokok és rangok (nemesség, méltóságok) adományozása. A lovagi kultúra terjesztette el a címerviselést és ezzel együtt a címerek és címertartozékok (sisakdísz, címermáz, arany sisakkorona stb.) kitüntető ajándékozását, majd a lovagi rendbe való felvétellel (lovaggá ütés) való kitüntetést. A további formák közé tartozott az arany nyaklánc, a biborköpeny ajándékozása. A XVI. századtól meghonosodott Európában az érmék verése fontos történelmi események emlékére. Ezek ajándékozása már szélesebb körben volt lehetséges (pl. közkatonáknak is), s gyakorlati megfontolásból – hogy láthatóan, szalagon is viselhetők legyenek – füllel is ellátták. Egyes érmék helyett keresztet vertek. Más kultúrákban és később természetesen más formájú kitüntetések is készültek. További célszerűségekből kezdték az eredeti kitüntetés mellett készíteni kicsinyített másukat, illetve szalagsávjukat.

A kitüntetések többnyire alkalomhoz, eseményhez, cselekedethez kötődnek, de néha a pusztán alkalom szüli őket. Így történt ez a híres angol *térdszalagrenddel*, ami ma is (talán) a legmagasabb szigetországi kitüntetés. A történet: a XIV. században ötven évig uralkodó II. Edward angol király felemelte a királynő tánc közben leesett harisnyakötőjét. Ez az intim megnyilvánulás természetesen illemsértésnek számított és a kifinomult udvaroncok ki is mosolyogták. A király, mentve a helyzetet, mondta (franciául vált szállóigévé) „*On y soit, qui mal a pensé*” (Az a hibás, aki rosszra gondol) és hozzátette, hogy a harisnyakötő olyan kitüntetés lesz, amivel sok kitüntetést lehet majd viselni. Ennek szellemében alapította meg a *térdszalagrendet* (*Order of the Garter*).

Az *Osztrák-Magyar Monarchia* kitüntetéseinek sorrendjében

- az első volt az *Aranygyapjas rend*,
- a második a *Szent István rend nagykeresztje*,
- a hatodik a *Szent István rend középkeresztje*.

Rangsoron kívül álltak a *Mária Terézia rend* és néhány más kitüntetés.

Nevetséges példa 1917-ből a *spanyol nagykövet* Petrográdból való elutazása előtti kérelme, hogy a szovjet kormánynak tett szolgálatáért érdemrend jár. A szovjet külügyi népbiztosság (külügyminisztérium) munkatársai egy szekrényből egy rakás rendjelet szedtek elő: „*Válasszon!*” Ennél nagyobb megszegyenítést diplomata nem képzelhet el.

A *nemzetközi terminológia* a legfontosabb kitüntetések között megkülönbözteti az érdemrendeket (érdemkereszteket), érdemérmeket, illetve azok fokozatait. Így például az *érdemrend*

I. fokozata a nagykereszt,

II. fokozata a középkereszt csillaggal – vagy parancsnoki kereszt csillaggal,

– Ne tétessünk a csokorba gyorsan el- vagy kinyíló virágot, legyünk tekintettel a virágok méretének összehangolására.

– Egyes országokban (pl. Japán) a virágoknak és a virágküldésnek (sőt megsejmlélésének is) az európaítól teljesen eltérő kultusza van, ami helyi ismereteket követel.

A virág személyes átadásakor a csomagolópapírt le kell venni. (Ma ugyan már sehol sem csomagolnak virágot selyempapírba – nem is illik!) A hazai virágkultúra szerencsére látványos fejlődést mutat már a celofánon túl is, a különböző alkalmi virágdíszítés és csomagolás felé. Ezek a virágajándékozás részét képezik. Ha a csomagolást mégis kibontottuk, célszerű azt úgy kezelni, hogy például az átlátszó műanyag borító a virágon maradjon. A vendégek búcsúztatásánál ajánlatos a csomagolást úgy kibontani, hogy a megajándékozott az utazásra a virágot visszacsomagolhassa.

Nemzetek és virágok között ugyan nincs értelme párhuzamokat vonni, de néhány adat mesélni képes – minden további következtetés nélkül.

Hollandia híres virágairól, és a virágexportban nagyhatalomnak számít. Aki Hollandiára és a virágaira gondol, rögtön a tulipánmezőket látja. Pedig a holland virágexportban a róza és a krizantém vezet, s csak felével-harmadával követi ezt a szegfű és a tulipán.

A virágra legtöbbet költő országok sorrendje nehezen állítható össze, tekintve az ár- és életszínvonal-különbségeket, meg a virágtermelésre való adottságokat. Az feltehetően senkit sem lep meg, hogy ezen a téren is Hollandia áll az élen (ahol minden lakos évente 29 dollárt ad ki virágvásárlásra). A sorrend ezután: Olaszország (26), Németország (25), Svájc (24), Svédország (22), Norvégia, Franciaország, Ausztria és az Amerikai Egyesült Államok (20), majd Nagy-Britannia (7) és Spanyolország (5) zárja a sort – Magyarországról ez a felmérés nem közöl adatokat.

Egyéb különleges alkalmak is adódhatnak. Delegációkat érkezéskor vagy kiránduláson a meglátogatott intézményben gyerekek vagy fiatalok néhány szál virággal fogadhatnak. Jellemző esetei ennek a testvérvárosi, a barátsági találkozók.

A nemzeti ünnepeken való tiszteletadás szertartása, az ismeretlen katona sírjának megkoszorúzása egyszerű alapelveket követ.

A hivatalos személyiségek előtt a koszorút, a virágcsokrot az adott szervezet képviselői viszik és helyezik el. A hivatalos személyek ezután jelképesen (és láthatóan) eligazítják a nevüket fel tüntető szalagot, tisztelegnek vagy fejet hajtanak.

A virágok összeállítása során törődjünk bele abba, hogy nem tudunk mindent a virágok jelentéséről. A virágokra vonatkozó szakkönyvek az egyes virágok érzelmi jelentéséről sok mindent elmondanak.



187

Külön regény helyett: tudatában kell lennünk, hogy egyes virágokhoz, illetve színekhez bizonyos erkölcsi fogalmak, ítéletek tapadnak. A régi hagyományok (a piros rózsa a szerelem, a sárga szín az irigység, a fehér a tisztaság, szeplőtlenség, a kék a hűség jelképe stb.) ugyan már elavultak, de a szokásokban tovább élnek, más szokások pedig gyakorlati megfontolásokat tükröznek:

- A vágott virágokból készített csokorban csak páratlan számú szál lehet, mert ez közhit szerint szebben rendezhető el a vázában (de komoly szakértők szerint ma már a páros számú virágok is szépen elrendezhetők, így a divat befogadta a tíz alatti páros számú csokrokat). Tíz szál fölött a páratlan szám nem kötelező, szokásos például a tucat; keleti országokban a virágok számánál fontosabb fajtájuk, elrendezésük, formájuk, az általuk bezárt szög stb.

- A piros rózsa ma is a szerelem és a házastársi kapcsolat jelképe, tehát küldése ki van zárva hivatalos rendezvények alkalmából (a német megítélés hasonlóan fogadja a piros szegfűt is).

- Vegyes színösszeállításnál az aktuális divat szerint egymást ütő színeket kerüljük.

- Piros színű virágot is tartalmazó összeállításnál legalább a csokor fele legyen más színű.

- Az ibolya gyengéd érzelmekre való célzást jelent, emellett mérete miatt sem elég mutatós, így kerüljük.

- Élénk színű virágot vagy szegfűt fiatal lánynak nem illik adni.

- A liliom történelmileg rossz emlékű, ezért ne küldjük. Más értelmezés szerint viszont az ártatlanság kifejezője. A gyakorlatiasak azzal érvelnek, hogy illata bódító, ezért ne ajándékozzuk. Tessék választani ezután egyéni megítélés szerint.

- A krizantém a részvétlátogatás virága (német szokás szerint viszont igen hivatalos, a mély tisztelet jele).

- Kórházba illatos virágot ne vigyünk. A legújabb egészségügyi szabályok egyenesen tiltják virág bevitelét, ezért célszerűbb más ajándékot választani (pl. déligyümölcsöt, üdítőitalt, csokoládét).

A terem nagyságától függően (és a zavaró berendezések takarásaként) egyéb virágdíszek is elhelyezhetők.

Érkezéskor és elutazáskor szép és udvarias gesztus a delegáció hölgytagjainak személyesen átadott virágcsokor.

Ha partnerünket nem fogadjuk személyesen (gépkocsival, bizonytalan időpontban érkezik), pótolja ezt a szállodai szobába bekészített és névjeggyel ellátott virág. De akkor is készíttethetünk a szobába virágot, ha érkezéskor személyesen adunk át egy csokrot.

Ha az érkezőt nem partnere fogadja, hanem beosztottja vagy a protokollós (aki nő), nem jelenthet problémát, hogy esetleg nő nőnek ad virágot, hiszen hivatalos udvariassági gesztust teljesít.

A külföldről érkezők a házigazda feleségének nem hoznak virágot. (Ezt pótolhatják majd a hozzájuk szóló meghívás esetén, vagy anélkül is.)

Búcsúzáskor, elutazáskor akár a repülőtéren, akár a szállodában adhatunk át virágot (rendszerint azoknak, akik érkezéskor is kaptak), ügyelve arra, hogy a csokor mérete, formája a lehető legkisebb kényelmetlenséget jelentse utazás közben.

Vágott vagy cserepes? Felkészítéshez, köszöntéshez rendszerint vágott virágot készíttetünk csokorba. Az ünnepélyesebb alkalmakkor használt virágkosár tágabb lehetőséget kínál a fantáziának. A cserepes virág ajándékozása elsősorban családon belül, baráti körben szokásos, vagy ha tudjuk, hogy az ajándékozandó személy gyűjti a cserepes virágokat, saját „házi kertészettel” rendelkezik, szenvedélye a virágnevelés.

Otthoni látogatáskor a háziasszonynak virágot illik vinni vagy küldeni. Ha a virágot személyesen viszik, többféle bonyodalom adódhat. A kabátlevételnél nem tudjuk a virágot hova tenni, a virág borítóját le kell venni, de esetleg nincs hova dobni, a háziasszony sorban fogadja a vendégeket, s miután a virágot átvette, vázába kellene tennie, helyét azonban nem hagyhatja el, az előttünk vagy utánunk érkező kényelmetlen helyzetben érezheti magát, ha elfeledkezett a virágról stb. Ezért a virágot ajánlatos küldeni, mégpedig úgy, hogy a vendéglátás előtti órákban érkezzen meg. Ha feledékenység vagy a helyi szokások nem ismerete következtében nem küldünk virágot előzetesen, a mulasztás másnap köszönő névjeggyel vagy levéllel kísérve az etikett megsértése nélkül pótolható. A küldött virágot az említettek szerint illik „köszömlére” kitenni, és a küldőnek (érkezéskor, társalgás közben) esetleg szóban is megköszönni.

A csokor nagysága az alkalomtól függ, különösen ünnepélyes vagy magas szintű meghívásoknál szokás virágkosarat küldeni. A rangra itt is ügyelni kell: a főnök által küldött csokor (kosár) nagyobb, mint amit a beosztottja küld.

17. A virág

A virág az udvariasság és a figyelmesség egyik legszebb jelképe bármiféle emberi kapcsolatban.

Elsősorban a *hölgyeknek* szokásos ajándékozni.

Férfiaknak is ajándékoznak virágot:

- hivatalos ünnepeken a fővendégnek vagy akár mindenkinek,
- bármiféle más hivatalos alkalomkor is számíthatunk sikerére és látványosságára,
- családban felköszöntéskor (elsősorban az idősebbeknek).

Asztaldíszként kevés virágot rakunk fel, rendszerint különböző fajtájú virágból összeállítva, külön erre a célra szolgáló tányérban vagy tálban elhelyezve (felszúrva).

A virágot az asztal hosszában rendezik el, nem zavarhatja a szemben ülők közötti átlátást, sem az evőeszköz-használatot. Rövidebb asztalnál középen egy, hosszabb asztalnál esetleg arányosan elhelyezve több virágdíszet tesznek fel (összhangban az egyéb asztali dekorációval, pl. gyertyatartókkal, zászlókkal stb.).

Az asztaldíszhez használt virágok kiválasztásánál az elsődleges szempont a szín, a forma, az összhang; a túlzottan illatozó virágok kerülendők.

Régi magyar szokás volt az asztalon végigfutó virágfüzér, amely a tálak, tányérok, evőeszközök, szalvéták között kanyargott.

Szobadíszként az otthon rendezett vendéglátásnál meghagyják a szokásos elrendezést. A könnyen billenő állványokon elhelyezett cserepeket célszerű eltávolítani.

A vendéglátás alkalmából küldött virágokat a társalgóban illik úgy elrendezni, hogy jól láthatók, de ne túlságosan feltűnőek legyenek. A virágokra izléseesen feltűzik a küldő névjegyt. Aki virágot küldött – többnyire látatlanul megrendelve – szívesen látja saját ajándékát. Aki viszont elfelejtette, annak kellemetlen lehet egy hivalkodó kiállítás mások virágaiból. (A mulasztás azonban másnap pótolható!)

Teremdíszként a virágok elhelyezése a berendezéstől függ. Téglalap alakú asztalnál nagyobb méretű cserepes vagy ládás (örökzöld) növényeket állítanak a helyiség sarkaiba. Kör vagy négyzet, esetleg U alakú asztal esetén ezen túlmenően középre helyezhetők virágok olyan magasságig, hogy a szemben ülő partnerek között a látást ne zavarja.

losok vagy a titkárok megfelelő formában udvariasan tájékozódhatnak egymás szándékai felől, de gyakran az is elég, ha a külföldi delegációt kísérő tolmács vagy szakértő intézi az ezzel kapcsolatos teendőket (az előkészített csomagok továbbítását vagy visszatartását);

– ha partnerünk rákérdez, milyen ajándékot szeretnénk, hárítsuk el a választ; a célozgatásnak, kéretésnek helye nincs, mert ilyen esetben a figyelmességi ajándék is lekötő jellegűvé válhat. (Családi körben azonban bármiféle megbeszélésnek helye van, tekintettel a helyzet félreérthetatlenségére és a praktikus megoldásra.);

– családon belül névnap, születésnap, házassági évforduló, egyéb bizalmas (csak szűk családi körnek szóló) alkalmakkor.

Az ajándék csomagolása mindig egyedi. A kereskedelmi csomagolás a lehetőségek szerint eltávolítandó. Az ajándék jellege és értéke szerint kell megválasztani a csomagolási technikát. A csomagolásban lehetőség szerint kifejezésre kell juttatni a küldő személyét (céges csomagolóeszközök), ennek hiányában az egyéni jó ízlésre bízhatjuk magunkat.



184

Az ajándék árjelzése eltüntetendő, kivéve, ha ez az árcédula levételével nem lehetséges. Egyéb módszereket kerüljünk – mint a könyvre rányomtatott ár tintával való áthúzása –, tökéletesen úgysem sikerül, csak az ajándék külalakját rontja, s a megajándékozott úgyszólván tetszés szerint utánanézhethet az árnak, ha ez érdekli. Sokkal fontosabb a szép és praktikus csomagolás.

Az egyes vállalatok, intézmények emblémáival vagy nevével feliratozott reklámtermékeket többnyire a tárgyalások megkezdésekor rakják az asztalra (írómappa, toll stb.), vagy figyelemsségként és reklámként kötetlen formában adják át.

Az ajándékozással szakosodott vállalkozások ajándékkatalógusokat adnak ki a hivatalos ajándékozás palettájának bővítése érdekében.

Nagyobb cégek a marketing tervükön belül külön célzott, tudatos ajándékozási stratégiát is kidolgoznak.

A hivatalos ajándékozás új irányzata a szervezet ajándékozására álló pénzügyi keretének teljes vagy részbeni elkülönítése társadalmi célra (például mentőautó ajándékozása, közcélú juttatások stb.). Ezek értelemszerűen megfelelő reklámmot ígényelnek.

Az ajándékozás alkalmai is megfontolást követelnek. A névnap-i köszöntés az európai kultúrában a legáltalánosabb; a születésnap-i köszöntés már sokkal inkább kötődik valláshoz. Dél-kelet Európában a védőszentek napjait szokás ünnepelni. Egyes országokban bizonyos nemzeti/társadalmi ünnepeken is megszokott egymás köszöntése, más országokban teljesen sajátos hagyományokhoz kötődik ugyanez.

Külön kategóriába tartoznak a hivatalos ünnepeken adományozandó kitüntetések, megemlékezések és egyéb ünnepélyes ceremóniák. Ma általában az alábbi gyakorlat érvényesül:

- a napi hivatalos kapcsolatokban, munkaértekezletek, szakértők, üzletkötők tárgyalásai alkalmából sem az egyoldalú, sem a kölcsönös ajándékozás nem szokás, nem is kívánatos;

- a fejlett gazdaságú országok gyakorlatában az ajándékozás többnyire teljesen kikopott a hivatalos érintkezés formaságai közül;

- az ajándékozás szükségességét vagy célszerűségét minden esetben egyedi szempontok alapján kell eldönteni, különösen ügyelve a partner velünk szemben korábban megnyilvánult gyakorlatára, azaz a viszonzásra;

- meghívás esetén a meghívottnak illik ajándékot vinnie a meghívó részére, a meghívás mértékéhez és jellegéhez igazodva;

- ajándékozás esetén a kölcsönösség ajánlatos, de a házigazda ajándékozását a vendég (külföldi partner) nem köteles viszonzni (hiszen esetleg több országban folytat tárgyalásokat s nem vihet magával ajándékot), erre sor kerülhet majd a nála sorra kerülő következő találkozón;

- a vendég által kezdeményezett ajándékozást viszonzni illik;

- az ajándékozásban szerepet játszik a hivatali rang is; esetenként csak a delegációvezetők kapnak ajándékot, illetve ajándékozzák meg egymást, máskor viszont a delegációk valamennyi tagja kap (rang szerint csökkenő mértékben, s ilyenkor valamennyi ajándékot az ajándékozó delegációvezető névjegyével kell ellátni);

- mivel gyakorlatilag sohasem lehet tudni a partner szándékát az ajándékozással kapcsolatosan, nagyobb és magasabb szintű delegációk esetén a protokol-

megkínálja; ha bonbon, édesség, ugyancsak körbekínálja, és ő vesz utoljára; ha virág, vázába teszi. Az ajándék felbontása kötelesség, amit azonban az ajándékozónak illik elhárítania.

Amennyiben az ajándék felbontására nincs mód, az ajándékozó elmondja, mi az ajándék; a felbontás, a kínálás mellőzendő. Ez főleg akkor fordul elő, ha a kibontásra nincs elegendő idő vagy nem megfelelőek a körülmények. (Elutazás előtt adjuk át az ajándékot, körülményes a kibontás és a visszacsomagolás). A díszétkezésnél általában a pohárköszöntő alkalmából, vagy az étkezés végén kerül sor az ajándék átadására, s ha nem tudjuk, partnerünk készül-e erre, célszerű saját ajándékunkat feltűnésmentesen készenlétben tartani. Ha az ajándékozás váratlanul ér, nem illemsértés, ha a viszontajándékot utólag küldjük el.

Az ajándék küldésénél mellékelni kell az ajándékozó névjegyét, s ezt visszaküldött névjeggyel, vagy közeli találkozás esetén szóban illik megköszönni.

Itt megint figyelembe kell venni más kultúrkörök eltérő szokásait; arab szokás szerint például nem kell megnézni az ajándékot, és esetleg meg sem köszönik – ez nem udvariasság az ő illemszabályaik szerint, hanem szokás.

A jó ajándék sokféle követelményt kielégít. Néhány példa a hazai gyakorlatból:

- népművészeti cikkek (váza, tányér, pohárkészlet, szőttes, kendő, asztalterítő, kerámia),
- márkás porcelán (herendi, zsolnai), illetve kerámia nevesebb gyárakból (kecskeméti, városlódi stb.),
- könyvek, albumok Magyarországról, városainkról, tájegységeinkről, kézművességről, múzeumokról, művészekről stb.,
- komolyzene, művészlemezek klasszikus vagy kortárs szerzőktől, klasszikus művek neves hazai zenekarokkal készült felvétele,
- népzene, magyar nóták, vagy művészlemezek klasszikus hazai szerzőktől,
- művészi reprodukciók jellegzetes magyar tájokról (városképekről, vagy híres magyar művészekről),
- ételkülönlegességek (szalámi, libamáj, paprika stb.),
- márkás italok (jó minőségű pálinka, tokaji és más borok stb.),
- fénykép összeállítás albumban a találkozó eseményeiről.

Azok a cégek, amelyek termékei alkalmasak az ajándékozásra is (könyvkiadó, üveggyár, textilgyár, telefontársaság, papírgyár stb.), saját termékeiket szokták ajándékozni.

Azok a cégek, amelyek termékei nem ajándékozhatók (vasöntöde, vízművek, szolgáltató cégek stb.) az általuk kiválasztott ajándékokra nyomtatják rá logójukat, emblémájukat, címüket, reklámszövegüket. Az ilyen ajándékok közé tartoznak a tollak, mappák, menedzsernaptárak, íróasztali és irodai kellékek, órák, nyakkendők, sapkák, esernyők, egyéb más praktikus eszközök, és a drágább ajándékok között a szabadidős ruhadarabok és kellékek, játékok, a sportcikkek.

Az elektronika is tért hódít az ajándékozásban a CD-k, a DVD-k, a mind többet tudó kézi és asztali elektronikai termékekkel.

az ékszer sem. Egy praktikus ajándék gyakran sokkal jobban kisegít, mint egy használhatatlan, drága meglepetés. Éppen ezért nem ítélné el a megkérdezés: „Mit szeretnél a születésnapodra?”

Az ajándék kiválasztása az előírások ismeretén túl is sok tapintatot, ízlést, figyelmet igényel. Kiindulási szempont, hogy az ajándék

- személyre szóló, tehát lehetőség szerint ismerni kell a megajándékozandó érdeklődését, ízlését, emellett vegyük figyelembe az illető vallási érzelmeit, kultúrkörét (mohamedán vallásúnak ne adjunk embert vagy állatot ábrázoló képet, szobrot vagy alkoholt stb.),

- emlékeztet, ezért válasszunk hazánkra, annak kultúrájára, magánkapcsolatban a családunkra, illetve a vállalat tevékenységére jellemző tárgyakat,

- különlegesség, tehát ne legyen tömegáru (de lehet jó minőségű, és így drágább itáláru és ételféleség stb.).

Vannak gyakorlati szempontok is; az ajándék mérete és súlya ne okozzon kényelmetlenséget, problémát az ajándékozottnak.

Gépkocsival utazók könnyen elhelyezhetik a súlyosabb ajándékokat is, ami repülőgéppel való utazáskor már túlsúlyt eredményezhet. A hazatérés előtt még más országokat is felkereső partnerünk számára körülményes a törékeny tárgyak épségének megóvása.

Egyes tárgyak kategorikusan *ki vannak zárva a hivatalos ajándékozásból*:

- pénz és értékpapírok (kivéve az adott ország forgalomban lévő pénzürméinek viszonylag csekély értéket képviselő, díszesen csomagolt összeállítását);

- a vámszabályok előírásai következtében külföldre nem vagy csak külön engedéllyel vihető, küldhető, illetve az előírt értékhatárokat meghaladó értékű tárgyak;

- fehérmű, alsóruházat (még nők között sem, mert sértést, sajnálatot, lenézést vagy célzatosságot fejezhet ki, s a gyanútlan, a jóakarát gyenge mentőkörülményként sem fogadható el),

- élelmiszerek, kivéve egyes sajátos nemzeti termékeket (pl. kaviár, szalámi, paprika, tájjellegű borok);

- a minőségileg rossz, gyenge vagy giccs, bővlijellegű tárgyak, értékük és az általuk képviselt alacsony kulturális szint miatt is.

Óvatosságra van szükség kozmetikai szerek ajándékozásánál: csak márkás készítmények számíthatnak igazi ajándéknak, de ne féljünk nemzetközileg esetleg még nem ismert, hazai termékek ajándékozásától.



181

Az ajándékozás formalitásai egyszerűek, a társasági gyakorlat lényegében meg egyezik a hivatalos nemzetközi életben megszokottakkal.

Személyes átadás esetén az ajándékozó néhány keresetlen szót mond, az ajándékozott hasonlóképpen köszöni meg. Amennyiben a körülmények megengedik, az ajándékot az ajándékozott felbontja, megnézi, kifejezi tetszését és örömét (még ha titokban csalódott is!). Ha az ajándék ital, felbontja és a jelenlévőket

ellen nem emelt kifogást, a sajtó etikai és ízléskérdéseket vetett fel. *Nancy Ragen* úgy oldotta meg a problémát, hogy ezután csak a legegyszerűbb ruhákban jelent meg még a diplomáciai fogadásokon is.

1990-ben a szovjet pártkongresszus foglalkozott Brezsnyev volt főtitkár-elnök lányának ajándék gépkocsi és fegyvergyűjtemény ügyével.

(Állami ajándékot jelentő gépkocsiügytől hazánk sem maradt mentes.)

A brit miniszterelnök felesége, *Norma Major* egy rendezvényen „*a nemzetre hagyott*” gyémánt nyakéket viselt. Emiatt kormányzati interpellációra került sor. Az 1906-ból származó rendelet szerint a kormányfők és a kormánytisztviselők 120 font feletti értékben csak akkor fogadhatnak el ajándékot, ha annak visszautasítása udvariatlanságnak tűnne, ha pedig személyes tulajdonukba akarják venni, ki kell fizetniük az értékkülönbséget.



180

A lekötelező ajándék általában jelentős értéket képvisel és a megajándékozottban a lekötelezettség érzetét keltheti – többnyire ez is a célja. Kissé körülményes, de hivatalos fogalmazással: olyan ajándék, amely a megajándékozottat az ajándékozás előttinél jelentősen jobb anyagi helyzetbe hozza. A jelentősen jobb anyagi helyzet nehezen mérhető és még nehezebben bizonyítható.

A lekötelező ajándék elfogadását többnyire az emberek erkölcsi érzéke elutasítja, és tiltják a szakmai és etikai kódexek is.

Az ilyen ajándék adható személyre szólóan, vagy vállalatnak, intézménynek. Könnyen válik a megvesztegetés eszközévé, máshol viszont jelentős üzletkötés értékes ajándékok nélkül el sem képzelhető.

A lekötelező ajándék visszautasítása nehéz perceket okozhat, amelyből a határozottság és az udvariasság segíthet ki – elkerülve esetleg még nehezebb perceket. Amennyiben az ilyen ajándékot postán vagy küldönccel küldik, azonnal visszaküldendő; ha csak kibontása után állapítjuk meg, hogy nem fogadható el, akkor ezután haladéktalanul. Ha nincs mód az átvétel visszautasítására vagy a visszaküldésre, tájékoztassuk illetékes feletteseinket, és járjunk el utasításuk szerint.

A figyelmességi ajándék jelkép, utal a kapcsolat kellemes vagy hasznos voltára, emlékeztet az adott országra, szervezetre, személyre, a közös munkára. Értéke viszonylag csekély, a jelenlegi gyakorlat szerint belföldi értéke az ezer forintot általában nem haladja meg. A szokások azonban sokféle szempont szerint változnak.

Fontos! „A partnerem titkárnője már régen elfelejtett volna, ha nem csücsülne az asztalán az a kis figura, amit én adtam neki.”

A magán ajándékok a társasági, baráti szférában az érzelmi kapcsolatok és az anyagi lehetőségek függvényében alakulnak. Lényeges a megajándékozandó érdeklődési körének, értékítéletének figyelembe vétele.

A családon belüli ajándékozás az intim kapcsolatok szférájába tartozik. Többnyire a gyakorlatiasság a mérvadó. Családtagok között semmi sem tilthatja a feghérmű és a legkülönbözőbb ruhadarabok ajándékozását, és nem érhető félre

Az ajándékozás körébe nem csak a tárgyi ajándékok tartoznak, hanem a különböző szolgáltatások, kedvezmények, anyagi vagy egyéb előnyök nyújtása is. Ennek tipikus példája a hosszabb időtartamú (üdülési) vendéglátás, a szállás-, az étkezési és egyéb költségek fedezetével. Kivételt jelentenek ez alól az olyan nemzetközi konferenciák és egyéb rendezvények, amelyeknél a résztvevők szállás- és étkezési költségeit a rendező szerv költségvetéséből fedezik (hiszen a szervezetek működését azok az országok finanszírozzák, amelyek képviselői azon részt vesznek), vagy az olyan találkozók, amelyeket a szervezet tagjai egymás után rendeznek, így lényegében minden tagszervezet ugyanolyan költséget visel.

A hivatalos ajándék három kategóriáját különböztetjük meg:

- állami ajándék,
- lekötő ajándék,
- figyelemességi ajándék.

Az állami ajándék a nemzetközi diplomácia körébe tartozik. Különlegesen fontos találkozók kísérő eleme, hangsúlyozandó a kapcsolatok és az esemény fontosságát. Meghatározása és egyeztetése beletartozik az ilyen találkozókat előkészítő tárgyalási folyamatba és protokolláris egyeztetésbe.

Az ajándék értéke mindig – esetenként rendkívül – magas. Az ajándék minden esetben az ajándékozó ország kultúrájára, történelmére utal, sok esetben művészeti alkotás. Gyakran megfontolás az ajándék *eszmei értéke*. Kiválasztása kényes és sokféle megfontolást igénylő feladat.

Az állami ajándék sosem személynek szól, hanem az országnak, illetve az ország illetékes tisztségviselőjének. Az illetékes tisztségviselő viszont hivatalának lejártaival rendszerint közkinccsé teszi.

A meggondolatlan állami ajándék belpolitikai és diplomáciai bonyodalmakkal is járhat.

Athén 367-ben követként küldte *Timagoraszt* Perzsiába, aki ott „szemtelenül drága” ajándékokat fogadott el, amiért visszatérte után halálra ítélték.

San Marino az első világháborúban (az egyik legvéresebb ostromban), az *isonzoi* főhadiszálláson használt tábori térképeket ajándékozta 1982-ben az osztrák külügyminiszternek.

Dr. Bruno Kreisky, nemzetközileg rendkívül elismert osztrák kancellár hivatalos minőségében nagyon sok ajándékot kapott; nyugállományba vonulása után az ajándékokat elárvereztetete, a befolyt összegeket jótékonyági célokra ajánlotta fel.

Göncz Árpád 2001-ben alapítványi célú árverésre ajánlotta fel köztársasági elnökként kapott ajándékait.

Más külföldi és belföldi politikusok az ajándékokat különböző múzeumokban helyezték el.

A meggondolatlan állami ajándék belpolitikai és diplomáciai bonyodalmakkal is járhat.

Az Amerikai Egyesült Államokban 1906-ban hozott törvény szerint az elnök csak az 50 dollárnál kisebb értékű ajándéktárgyakat tarthatta otthonában, a többi az állam tulajdonába került. 1997-ben a Watergate-botrány után kormányzati etikai törvény készült, mely szerint *Reagan* elnöknek jelentenie kellett minden, 35 dollárnál értékesebb ajándékot. *Nancy Reagan* 1981-ben divatcégektől számos ruhát kapott (ajándékba vagy egyszeri alkalomra). Bár az adóhivatal ez

16. Ajándék, ajándékozás

Az ajándékozás az emberi közösségek kialakulásával párhuzamosan vált társadalmi szokássá, így a rá vonatkozó szabályok is – amelyek lehetnek erkölcsi normák, hatósági előírások, vagy üzleti megfontolások – a társadalmi viszonyok függvényében változtak.

Sokféle jelentése volt: a törzsfőnöknek ajándékozott állat, termény egyfajta adót is jelentett. A varázslónak, a jósdának vitt ajándék fizetségnek volt tekinthető. A sikeres hadvezérnek adott tartomány kitüntetést helyettesített, hatalmat és rangot biztosított. A trubadúr virág ajándékozásával fejezte ki érzelmeit. A kereskedő értékes ajándékokkal vette meg uralkodók kegyeit, vagyis a kereskedelmi jogot. Egyes korokban a házassági szerződés része volt az ajándék, többnyire vagyonjuttatás formájában. A láthatatlanul rossz ajándékokkal mások életére lehetett törni. Egy indok nélküli kedves ajándék a pusztá figyelmesség (sokat érő) kifejezése lehet. Nem véletlen, hogy az ajándékozás példászerű történetei áttevődtek a mitológiába és a mesékbe is.

Már az i. e. évezredek indiai társadalmának jogrendszerét megfogalmazó „*Manu törvényei*” is előírja a bráhmánok számára, hogy „...*ha nem ismeri az ajándékozásra vonatkozó törvényeket, ne fogadjon el semmit*”. Ma is felhasználható jó tanács. A történelem folyamán uralkodók ajándékoztak egymásnak országokat, várakat, falvakat, s velük embereket.

A korok szokásai változtak. Volt időszak, amikor a követek, vagy a hivatalos küldöttek kötelezően vittek ajándékot, sőt ennek nagysága és értéke alapján ítélték meg országok egymás közötti kapcsolatai.

Ősi magyar szokás szerint az ajándékozás napja az újév volt. Mátyás király ilyenkor pénzt szórt a nép közé.

Talleyrand francia miniszter (csak) 1797 és 1799 között 13,5 millió aranyfrankot kapott (Ausztriától a *Campoformio*-i béke alkalmából egy milliót, Spanyolországtól – kormánya baráti magatartásáért egy milliót stb.). A politikus(ok) vagyonszerzésének más módszerei voltak a tőzsde és a szállítási jogok megadása.

A politikai megállapodásokat ma is gyakran gazdasági megállapodások kísérik.

Az ajándékozás elvi megfontolásai és gyakorlati indítékai kultúránként, országonként ma is igen változóak. Van, ahol nem szokásos, van, ahol illik, van, ahol nem lehet nélküle üzletet kötni.

A hivatalos ajándékozás

Az ajándék sokféle jelentése következtében a hivatalos ajándékozás eseteit, szabályait, az ajándék értékét számos országban – így hazánkban is – rendeleti úton meghatározzák.

Az *angol nyelv* a faxban a fonetika ötletes alkalmazását követi, csak példaként:

- | | |
|----------------------|---|
| – u | – you (kiejtésben ugyanaz: jú, azaz Ön, Önök); |
| – pls | – please (kérem); |
| – cld u | – could you (megtenné-e); |
| – cfm | – confirm (megerősítjük); |
| – swb | – single room with bath (egyágyas szoba fürdőszobával); |
| – dwb | – double room with bath (kétágyas szoba fürdőszobával); |
| – bst rgrds | – best regards (kb. szívélyes üdvözléssel); |
| – thnks in adv brgds | – thanks in advance and best regards (előzetes köszönettel és szívélyes üdvözléssel); |
| – tks | – thanks (köszönet, köszönettel) |
| | stb. |

Németül elsősorban a búcsúzási formulánál alkalmaznak rövidítést:

- | | |
|-------|---|
| – mfg | – mit freundschaftlichen Grüßen (baráti üdvözléssel). |
|-------|---|

Az *orosz* betűs átírás esetenként a nemzetközi szokásokat, esetenként a fonetikus kifejezést követi:

- | | |
|---------------|--|
| – с уважением | – (tisztelettel) angolul átírható úgy, hogy „s uvazheniem”, kiejtése magyarul „sz uvazsényijem”. |
|---------------|--|

Más nyelvek átírása és annak megértése további problémákat vethet fel, ezért a nemzetközi faxon való üzenetváltás többnyire angol nyelven történik.

E-mail. Az elektronikus hírközlés terméke, amely még a faxnál is gyorsabb és iratszerkesztés szempontjából egyszerűbb kommunikációs lehetőséget teremt. Udvariassági követelményei lényegében megegyeznek a faxnál említettekkel.



Fax. Rendkívül praktikus, gyors, de költsége egyszerűsítésre kényszerít. Következésképpen a minimálisra csökkenti a megszólítási és az elkészítési formákat, a szövegben pedig az adott nyelvnek megfelelő rövidítéseket alkalmaz.

Világszerte használják a fax céges formanyomtatványait. Ezek a legszükségesebb állandó és aktuális információkat tüntetik fel. Az automatika a hívó és a hívott kódját, valamint a hívás időpontját is rögzíti (a hívónál és a hívottnál egyaránt).

Nincs szükség a címzési és az elkészítési udvariassági formulák alkalmazására. Ha ezt mégis megteszik, az fokozott udvariasságot jelent.

A fax a technika és az ügyintézés következtében esetleg illetéktelen kezekbe is kerülhet, így gyakran szerepel rajta a jogtalan felhasználás tilalma.

Egy általánosítható minta látható az alábbiakban. A faxban alkalmazott rövidítések mindig az adott nyelv sajátosságaitól függnnek.

Fax-minta

.....
(Itt helyet kell kihagyni az automatika által kinyomtatandó szövegnek: az adó kódja, a címzett kódja, dátum, óra és perccel, az adás időtartama percben és másodpercben.)

A CÉG PONTOS MEGNEVEZÉSE

(a levelezés nyelvén)

és szükség szerint a küldő hivatalos rangjának feltüntetése

CÍMZETT: (To)

KÜLDI: (From)

DÁTUM: (Date)

OLDALSZÁM: (No. of the pages)

(beleértve ezt a lapot; including this cover page)

SZÖVEG: (Text)

(Nem szükséges megszólítás, mivel a címzés egyértelmű. Személyes ismeretség esetén azonban a megszólítás mégis illendő.)

A szöveg a lényegre szorítkozik és így rövid. Folytatható további, számozott oldalakon.

ALÁÍRÁS:

nem szükséges, de a fax aláírható a küldő gépelt nevével vagy kézjeggyével, egyéni elhatározás vagy hivatali lehetőség szerint.

A LAP ALJÁN

szerepel minden szükséges hivatalos információ: a cég telephelyei, azok címe, telefon- és faxszáma, a cégvezetők neve, a bankszámlaszám stb.

ZÁRADÉKKÉNT

feltüntetnek olyan szövegeket is, mint:

„A szöveg illetéktelenek által való felhasználása büntetendő cselekmény.”

„Amennyiben nem kapta meg a címlapon feltüntetett számú oldalt, azonnal jelezzen vissza a ... telefon/telex számon.”

Egyéb variációk értelemszerűen lehetségesek.

A legegyszerűbb példa:

(Kovács)

(Kiss)

helyett:

(Kovács Ila)

(Kiss Ferenc)

pénzügyi o. v.

ár o. v.

(a beosztásra vonatkozó rövidítések a szakmai életben már egyértelműek).

A *hitelesítő aláírás* a különböző – többnyire számítógépes – bizonylatokon eszközölt kézjegy (hitelesített, rövidített aláírás).

A *nem személyes aláírás* olyan iratokra kerül, amelyek hivatalos, nem személyes kötődésűek: körlevelek, tájékoztatók, másolatok, reklámok. Ezekre az aláírást a szöveggel együtt nyomtatják. A másolatokra szokták hitelesítésként az aláíró nyomtatott neve után az *s.k.* (saját kezűleg) jelzést írni.

Az *aláíráspecsét* a személyes aláírás személytelenített változata. Gyakorlatilag hasznos, de megtévesztő. Ha a levelek fontosak – akármennyi –, kézzel kell aláírni. Ha nem annyira fontosak, elég az aláíró nevének nyomtatása (még „s.k.” sem szükséges).

Az *elektronikus aláírás* szükségtelenné teszi a személyes aláírást. Az elektronikus úton készült és továbbított iratok vonatkozásában biztosítja az aláíró egyértelmű azonosságát (hitelességét), valamint hogy az elektronikus irat tartalma nem változott meg az aláírás után, a továbbítás folyamán. (Lásd: 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról.)

A **pecsét** fontos hitelesítő és tájékoztató eszköz volt, Kínában már az i. e. II. évezredben használták. Az olvasható, megszilárduló anyagba nyomott pecsét igazolta a dokumentum eredetiségét, megbonthatatlaná tette a dokumentumot és jelei igazolták annak készítőjét. Gyakorlati megfontolásokból, a könnyebb kezelhetőség miatt vette át szerepét a bélyegző (általános nyelvhasználatunkban ma a *bélyegző lenyomata* a pecsét). A elektronikus iratkészítés lassan a bélyegző használatát is kiszorítja az irodai munkából (lásd elektronikus aláírás).

A pecsét azonban mindmáig megmaradt a legfontosabb dokumentumok hitelesítésére. A diplomácia szigorúan alkalmazza a fontos dokumentumokat összefűző zsinórok lezárására. (Hasonló, nem pecsétviaszos megoldást alkalmaznak jogi, közjegyzői, hatósági dokumentumoknál.)

A **boríték** mindig céges, feltüntetve a pontos cégnevet, címet, telefon és faxszámot.

Címzése korábban mindig gépirással történt. Mióta az írógép kiment az irodai divatból, a számítógépes címkenyomtatást alkalmazzák. Egyedi esetekben azonban egyszerűbb és gyorsabb kézzel címezni a borítékot.

A protokolláris meghívók (amelyeket részben kézírással töltenek ki) és a személyes jelleggel bíró hivatalos levelek borítékjainak címzése is kézzel történik.



175



A **címzés** a levélben tartalmazza a címzett nevét és hivatali rangját, beosztását. Ezek pontos írásában hibát véteni nem szabad. A levélben való címzés lehet egyszerűsített (utca, házszám nélkül).

A címzés a borítékon a levélbeli címzést ismétli meg, kiegészítve az egyszerűsített címzésből kimaradó, a postai kézbesítéshez szükséges minden információval (még kézbesítés esetén is).

A **írásbeli megszólítás** alapvető szabályait *A megszólítás* című fejezet tartalmazza. A jelenlegi gyakorlat néhány további eleme:

A hagyományos *kedves és tisztelt* udvariassági jelzők közül ma elsősorban az utóbbit használják a hivatalos kapcsolatokban. A hivatalos levelezésben előtérbe került a rangon való megszólítás.

A címzés és az elköszönés azonos formája visszatetsző. („*Tisztelt Elnök úr!*”, majd a levél végén is: „*Tisztelettel:*”). Az adott témától függően írhatjuk: „*Üdvözlettel*”, „*Köszönettel*” vagy bármilyen odaillő formulát.

A *szöveg közbeni* szólítás formalitásai rendszerint az „*Ön*” (sosem „*Maga*”) nyelvi formuláihoz igazodnak.

Az üzleti partnereknek, a főhatóságoknak, az egyéb hatóságoknak stb. írott levelek minden esetben ezt a nyelvezetet használják.

De a személytelen hivatali levelezésben is elvárható ennek alkalmazása: „Megrendelünk Önöktől 20 000 darab fordított menetű Forthwight típusú csavart ez év július 15-ei szállításra, a következő feltételekkel...”

Az elköszönési formula kétféle lehet:

- a személyes megszólításoknál a megszólításnál is már említett és attól függő formulák;
- a személyes ismeretség nélkül írt hivatalos leveleknél személytelen és általános formulák, vagy más hivatalos utalások: „Válaszukat várva”, „Rendelésünk visszaigazolását kérjük” stb. Minden tényszerű változat elfogadható.

Az aláírás

- lehet személyes, az erre feljogosított vezető részéről,
- vagy kétszemélyes, az erre együttesen feljogosított személyek részéről,
- hitelesítő,
- nem személyes és
- elektronikus.

Az *egy személyben* aláírni jogosult aláírása alá a levél végén (korábban zárójelben, újabban zárójel nélkül) odagépelik az illető nevét. Rangját, beosztását nem, hiszen az a levélpapír hivatalosan nyomtatott fejlécén szerepel.

Az *együttesen* aláírni jogosult személyek közül a jelenlegi jogszabályok szerint kettőnek az együttes aláírása szükséges. Az ő aláírásuk alá is szükséges teljes nevük és értelemszerűen beosztásuk kiírása, hogy az adott üzleti ügyben egyértelműen visszakereshetők legyenek.

15. Írásbeli udvariasság

A személyes és a szóbeli udvariasság szükségszerűen az írásbeli formákban fejeződik ki.

A legfontosabb formalitásai:

- hivatalos levélpapír,
- a hely és a dátum feltüntetése,
- a címzés,
- a megszólítás
 - a címzésnél és
 - szöveg közben,
- az elköszönési formula,
- az aláírás,
- a pecsét,
- a boríték és címzése.

A hivatalos levélpapír a cég arculattervezésétől függően tartalmazza – együttesen vagy a levélpapír felső és alsó részén megosztva – a cégre vonatkozó legfontosabb információkat: a cég neve, postai címe (postai irányítószám, helység, körület, utca- és házszám, vagy postafiók száma), a cég emblémája, a központi telefonszámok (vagy az egyes részlegek, főnökök közvetlen telefonszámai), telex, telefax, mobiltelefon számai, E-mail és Internet elérhetőség, adószámlaszám, egyszámlaszám és szükség szerint egyéb hivatalos azonosítási számok, a belföldi és külföldi képviseltek pontos megnevezése (ezek idegen nyelvűek is lehetnek), címük, telefon és telexszámaik.



173

A *vezetők* hivatalos levélpapírja ennél sokkal egyszerűbb, mivel azonosításuk értelemszerűen könnyű.

Az adott minisztérium, vállalat részvénytársaság nevének (és emblémájának) feltüntetése alatt csak annyi szerepel: MINISZTER, ÁLLAMTITKÁR, ELNÖK, VEZÉRIGAZGATÓ stb. Ilyen esetekben természetesen az aláíró neve alatt a rangot feltüntetni fölösleges.

A hely és a dátum feltüntetése időtlen idők óta minden hivatalos és magánirat nélkülözhetetlen kelléke. Csak feltüntetésének gyakorlata változik. Maradjunk mai szokásainknál, amelyek világsszerte sem egyértelműek.

A hagyományos hazai gyakorlat a levél alján tüntette fel keltének helyét és dátumát. A nyugat-európai gyakorlat szerint ezt a levél címzésével nagyjából azonos vonalban, jobboldalt tüntetik fel. Ez nemzetközileg is általánossá vált, de bármilyen kivétel vagy helyi szokás elfogadható.

A névjegyküldés fontosabb esetei

- bemutatás: a bemutató a megfelelő rövidítést saját névjegyére írja, és csatolja a bemutatandó személy névjegyét;
- bemutatkozás: saját névjegy küldése a megismerkedést kezdeményező rövidítéssel;
- virágküldés a háziasszonynak fogadás előtt (esetleg utána), a virágcsokorhoz kell mellékelni a névjegyet a megfelelő rövidítéssel;
- szerencsekívárat nemzeti ünnep, újév, egyéb ünnep alkalmából;
- búcsúzás, eltávozás bejelentése;
- részvétnyilvánítás (a protokoll ezt a formát is ismeri, de a részvétnyilvánításnak mindig személyesen is eleget kell tenni).

A leadott névjegyek száma a protokoll előírása szerint személyes látogatás esetén:

- nőtlen (vagy külföldön felesége nélkül tartózkodó) férfi
 - nőtlen férfinak egy névjegyet ad le,
 - házaspárnak két névjegyet s ezt csak a férj viszonzza;
- házaspár házaspárnak két névjegyet ad le (korábbi előírás szerint hármat: férfi a férfinak, férfi a nőnek, nő a nőnek), vagy egy közös névjegyet, s ehhez a férfi a saját külön névjegyét is csatolja, válaszul ugyanilyen névjegyeket kap;
- ha egy nő saját rangján vagy beosztása alapján ad le névjegyet, ugyanazok a szabályok vonatkoznak rá, mint a nőtlen férfira.

A névjegyküldés szabályai a diplomáciában is egyszerűsödnek. Több fővárosban az új diplomáciai beosztott érkezését jegyzékkel jelentik be, s így fölöslegessé vált a névjegyküldéssel történő bemutatkozás, illetve bemutatás. Ezt elsősorban a diplomáciai képviselők nagy száma és a formalitások egyszerűsítése indokolja.

A *p. c.*, *p. f.*, *p. f. n. a.* és *a. c.* rövidítésekkel érkezett névjegyekre köszönetképpen válasznévjegyet kell küldeni *p. r.* rövidítéssel. Az egyéb, fenti rövidítésekkel érkezett névjegyekre nem kell névjeggyel válaszolni; minden így jelzett értesítés azonban megérdemel egy személyes köszönetet a legközelebbi személyes találkozáskor.

Elterjedt szokás, hogy a névjegyre a rövidítéseket mindig ceruzával írják. Ez a személyes leadás tényét hivatott jelölni. A tintával írás küldést jelez. Mivel névjegyet hagyományosan nem illik postán küldeni, de az érintettek a legjobb szándék mellett is erre kényszerülnek (időhiány, távolság stb. miatt), ilyen alkalmakkor is ceruzával írják a rövidítéseket, és azt lehetőleg gépkocsival küldik el. Így például, ha a protokollosztály a minisztérium, a hivatal, a vállalat vezetője nevében küld valamilyen alkalmából virágot, az személyes leadásnak számít, tehát mindig ceruzával írandó a rövidítés.

A személyes leadás tényét a névjegy bal oldalának keskeny csíkban, vagy a névjegy sarkának behajtásával is jelzik, ilyenkor a névjegy nincs borítékban. A névjegy sarkának vagy oldalának behajtása azonban félreértésekre is okot adhat a bizalmasság tekintetében, így hivatalos kapcsolatokban kerülendő.



171

A névjegyküldésnél ügyelni kell arra, hogy

- a névjegyküldés csak a protokolláris előírások szempontjából felel meg a személyes látogatásnak, s nem egyenlő a személyes ismeretséggel;
- a névjegy postán küldése udvariatlanság (amit tovább súlyosbít, ha a névjegy késve érkezik vagy elvesz);
- egyes országokban a névjegyküldés nem pótolja a személyes látogatást;
- az alkalomhoz kötődő és megválaszolandó névjegyeket lehetőleg 24 órán belül viszonzni kell, a bemutatkozó célzatúakat néhány napon belül;
- ha több személynek egy borítékban küldünk névjegyet, a névjegy tetejére felírjuk a címzett nevét (ritkán fordul elő);
- több személy ugyanannak a személynek egy borítékban (pl. újévi üdvözlőkártyával) is küldhet névjegyet.

Egyéb szabályok főleg a diplomáciában érvényesek (ahol a bemutatkozó névjegy leadásakor pl. a bemutatkozó személynek is ott kell ülnie a gépkocsiban, amelyik a névjegyet viszi; a névjegyküldés kezdeményezője általában az újonnan érkezett, de helyileg eltérő szokások érvényesülhetnek. Míg Franciaországban az újonnan érkezett diplomata kezdeményezi a bemutatkozást, az angolszász országokban meg kell várnia a fogadó ország személyiségeinek névjegyküldését. Általában az alacsonyabb rangú kezdeményez, illetve azonos rang esetén a fiatalabb, bizonytalan esetekben a kezdeményezés udvariasságnak számít.

Abból a meggondolásból kiindulva, hogy a házigazda át akarja tekinteni, kik és mikor látogatták meg, hogy esetleg kinek kell külön is megköszönnie látogatását – írásban, szóban vagy a következő személyes találkozáskor –, pontosan kell tudnia hosszabb időre visszamenően is, hogy ki, mikor látogatta meg. Ezt hivatott elősegíteni az a protokoll „fogás”, hogy a látogatóktól elvárják – érkezéskor vagy távozáskor – a névjegy letevését az erre a célra kikészített tálcára.

Előre be nem jelentett hivatalos látogatás esetén – természetesen kimentve, hogy miért nem jelentkeztünk be előre – célszerű névjegyet hagyni a titkárnőnél, a kollégánál, a szobatársnál. A mellékelt szóbeli üzenet és maga a névjegy biztosan mindent elmond, ami ahhoz szükséges, hogy partnerünk visszahívjon vagy felhívásakor tudjon látogatásunkról.

A névjegyküldés pótolhatja a személyes megjelenést, találkozást, küldhető is, illetve esetenként küldeni kell. Hazai gyakorlatunkban a névjegyküldés gyakorlata elsősorban a diplomáciában, valamint a hivatalos nemzetközi kapcsolatokban érvényesül.

A névjegyküldés minden esetében fel kell tüntetni annak indítékát. A társasági kapcsolatok szokásai érthetően keverednek a diplomácia, illetve a nemzetközi hivatalos kapcsolatok szokásaival. A legfontosabb és leggyakoribb alkalmakra vonatkozóan a francia etikettből származó rövidítéseket alkalmazzák, kisbetűvel írva a szavak kezdőbetűit, minden betű után ponttal.

A küldött névjegyeken alkalmazott jelzések a magánkapcsolatokban tetszés szerintiek lehetnek, a hivatalos kapcsolatokban azonban az alábbiakra korlátozódnak:

- a. c. (*avec compliment*): üdvözléssel; ajándék- és virágküldéskor a csatolt névjegyre írva;
- p. r. (*pour remercier*): köszönet; a köszönetként visszaküldött névjegy;
- p. f. (*pour fête vagy pour féliciter*): szerencsekívánat (névnap, születésnap, egyéb ünnep alkalmából);
- p. r. p. f.: az előző két jelölés egybeírva;
- p. f. c. (*pour faire connaissance*): megismerkedés, a bemutatkozásként, megismerkedés céljából küldött névjegy;
- p. p. (*pour présenter*): bemutatás; a bemutató írja saját névjegyére, csatolva melléje a bemutatandó névjegyet (amire semmit sem kell írni);
- p. f. n. a. (*pour féliciter nouvelle année*): szerencsekívánat újév alkalmából (magyarul: B.ú.é.k.);
- p. f. f. n.: (*pour féliciter fête nationale*): szerencsekívánat nemzeti ünnep alkalmából;
- p. p. c. (*pour prendre congé*): elbúcsúzás, huzamosabb tartózkodás után elutazás előtt;
- p. c. (*pour condoléances*), vagy
- p. p. p. (*pour prendre part*): részvétnyilvánítás.



[például: B.C.: Baccalaureus Chirurgiae, diplomás sebészorvos, vagy
B.A.: Baccalaureus Artium, művészetekben végzett (kis) doktor],
de ezek a példák már a latin rövidítésekhez vezetnek át;

A *latin* rövidítések végtelen sora viszont meghaladja e könyv kereteit, de az idegen szavak szótára eligazítást nyújt helyes megértésükben.

Rövidítik azonban a kitüntetések nevét, a hivatali beosztást, idézzünk a gazdag angol példatárból: G.C.M.G.: Szent Mihály és Szent György Nagykeresztjének lovagja; M.V.O.: a Királyi Viktória Rend tagja; az M.P. viszont lehet a Parlament tagja, Miniszterelnök vagy a Katonai rendőrség tagja.

Amennyiben a hazai tudományos minősítési rendszer eltér a nemzetközileg elfogadott rendszertől, illetve rövidítésektől, vagy a rövidítések félreértésre adhatnak okot, célszerű a tudományos fokozatot teljesen kiírni.

A magánnévjegyeknek többféle változatuk lehet:

- csak a családi és az utónevet feltüntető: ez használható hivatalos célra is, egyébként meghittebb alkalmakkor szokásos;

- a névjegyen szerepel a családi és utónév, a tudományos fokozat (a munkahely és a hivatalos rang nem), cím és telefonszám nélkül;

- a névjegy a családi és az utónév (esetleg a tudományos fokozat vagy végzettség) mellett feltünteti a lakáscímet és egyéni elhatározás szerint az otthoni telefonszámot is.

A női névjegy méreteiben különbözhet a férfiakétól, de ebben a vonatkozásban nélkülözhetetlen a helyi szokások ismerete. Az angol etikett szerint a női névjegy nagyobb, mint a férfiaké, más európai országokban éppen fordítva van. Gyakorlatilag mind a magán-, mind a hivatalos életben igazodhatunk a névjegynyomdák által ajánlott (szokásos) méretekhez.

A közös névjegy a hivatalos (rendszerint a férj) és a magán (rendszerint a feleség) névjegyének sajátos egyesítése, amikor a férj és a feleség neve együtt szerepel (rendszerint rang és lakcím, illetve minden egyéb információ nélkül).

A névjegy személyes átadása az ismerkedés, a bemutatkozás, a bemutatás része. Minden esetben hozzátartozik a névjegy figyelmes elolvasása (úgymond tanulmányozása a személyre szóló udvariasság részeként). Ezután beszélgetésnél, tárgyalásnál a névjegy kitehető az asztalra annak érdekében, hogy partnerünk nevét el ne tévesszük, vagy partnereink nevét össze ne keverjük – ami igen súlyos illemsértés lenne.

A névjegy leadása szokásos bizonyos esetekben a társasági életben és a hivatalos kapcsolatokban is.

A névjegyen feltüntethetők azok a napok és időközök, amikor a névjegy tulajdonosa otthon van, és bejelentkezés nélkül is kész fogadni látogatóit. Ezt jelzi például az angol „*At Home*” (azaz: otthon, értsd: otthon vagyok) kifejezés.

A hivatalos névjegy esetében nincs különbség a férfiak és a nők névjegye között.

A tudományos rangok megjelölésénél az egyes országok saját nyelvi rövidítéseiket használják. Gyakran azonban ezek latin megnevezését, rendszerint rövidítve.

Példaként:

Magyarul:

- ifj. = ifjabb (csak a rövidítést kell írni),
- ny. = nyugalmazott (elég így jelölni, de ki is írható),
- id. = idősebb, azaz apa (nincs értelme jelölni, mivel a gyerek névjegyén biztosan szerepel az ifj. kitétel),
- c. = címzetes (az érthetőség miatt célszerűbb kiírni),
- üv. = ügyvezető (követi többnyire: igazgató), jobb kiírni, mint rövidíteni,
- dr. vagy Dr. (a szöveg nyelvi összefüggősége szerint kis vagy nagy betűvel kezdve) = doktor, a hazai tudományos minősítés szerint a diploma után következő első tudományos fokozat, de orvosoknál, jogászoknál a diplomával együtt jár – ma a ph.d. fokozatot használják helyette,
- kandidátus = a (kis) doktori cím után következő tudományos rangfokozat – ma már nem szerezhető ilyen,
- a ... tudományok doktora = a kandidátusi/ph.d. cím után következő tudományos minősítés: (nagy) doktor,
- prof. = professzor, egyetemi és más (pl. orvosi) rang, többnyire és célszerűen eléje írva a szakma megnevezését,
- más, kevésbé közérthető címeket az értelmezhetőség kedvéért indokolt teljesen kiírni.

Németül:

- Prof. = professzor (egyetemi, orvosi cím, nem tudományos fokozat),
- Dr. = doktor (mint tudományos minősítés),
- Prof.-Dr. = doktorátussal rendelkező professzor,
- Ing. = diplomás mérnök,
- Dr.-Ing. = doktorátussal rendelkező diplomás mérnök,
- Dipl.-Ing. = diplomás mérnök,
- Prof. Ing. = mérnöki diplomával rendelkező professzor,
- Prof. Dipl.-Ing. = lényegében ugyanaz, mint az előbbi,
- Dipl.-Kfm. = diplomás kereskedő,
- Mag. = Magister, azaz magas hivatali rendfokozat.

Angolul:

- jun., jur. = ifjabb, vagy alacsonyabb beosztású tisztviselő,
- Sr. = senior, azaz idősebb vagy magasabb beosztású tisztviselő,
- P.R.O. = Public Relations Officer (PR tisztviselő),
- B. (bachelor) = a legkülönbözőbb további rövidítések előtt ez a magyar kisdoktori minősítésnek felel meg,

Fénykép a névjegyen. Évek óta elterjedtek a (ma már színes) fényképeket is tartalmazó névjegyek. Akik ilyet használnak, joggal hivatkoznak az egyéni emlékezőtehetség kettősségére, miszerint egyesek inkább a névre, mások az arcra emlékeznek, s a fényképet is tartalmazó névjegy mindkettőt tartalmazza. Aki ilyet használ, gondoljon arra, hogy vannak rossz fényképek, vannak régi fényképek, vannak – főleg nőknél – más frizurával készült fényképek, amelyek a felismerést megnehezítik; tehát a legjobban felismerhető fényképeket tétessék rá a névjegy-re! Sosem szabad elfelejteni, hogy a névjegy formájából és kiviteléből gyakran egyértelműen következtetnek tulajdonosa egyéniségére.

A hivatalos és a magánnévjegy megkülönböztetése hazai gyakorlatunkban lassan kimegy a divatból. A korábbi gyakorlat szerint – különösen a hatvanas években a Nyugat felé történő kereskedelmi és később az idegenforgalmi nyitás után – a hivatalos használatban élesen megkülönböztették a hivatalos és a magánnévjegy, illetve a hivatalos és a magáninformációkat egyformán feltüntető névjegyek alkalmazását.

A kétfajta névjegy ma tulajdonosának elhatározása szerint válik vagy nem válik szét.

A hivatalos névjegy tartalmazza:

- a családi és utónevet (idegen nyelveken többnyire megfordítva). A félreértés elkerülése végett a családi nevet lehet nagybetűvel, a keresztnévet kisbetűvel szedetni, általában azonban mindkettőt azonos betűvel szedik. A keresztnév nem fordítható le az idegen nyelvre, rövidíteni sem szabad (ennek ellenére azonban gyakran fordulnak elő olyan névjegyek, amelyeken a keresztnév vagy keresztnévek csak kezdőbetűvel szerepelnek – nem jelentenek követendő példát, egyszerű gyakorlati és udvariassági okok miatt);

- amennyiben a beosztás megjelölése szorosan kapcsolódik a munkahelyhez, a munkahely megnevezése is a név alatt szerepel (pl. a ...Minisztérium osztályvezetője);

- ha a beosztás nem kötődik (nyelvtanilag) szorosan (elválaszthatatlanul) a munkahelyhez, a vállalat neve a névjegy bal alsó sarkában áll a címmel együtt;

- a névjegy jobb alsó sarkában tüntetik fel a telefonszámot, esetleg a telex- és a faxszámot;

- a névjegy emellett megfelelő helyen (oldalt, sarokban, vagy kétlapos, összehajtható névjegy esetén a fedőlap belső vagy külső oldalán) feltüntetheti a cég emblémáját, jelvényét is. Az ilyen névjegy azonban a reklám kategóriáját érinti, üzleti kapcsolatokban jól felhasználható, szigorúan protokolláris alkalmakkor azonban alkalmazása megfontolandó;

- a név elé írandók a (családi) korviszonyt, illetve a tudományos rangokat jelző rövidítések, bizonyos tudományos végzettséget jelentő rövidítéseket viszont a név után írnak.

Diplomaták névjegyén színes dombornyomással szokás feltüntetni az ország címerét.

14. A névjegy és a névjegyhasználat

A névjegy a hivatalos érintkezés gyakorlati segédeszköze, széleskörűen elterjedt és nélkülözhetetlen. Fölöslegessé teszi a magyarázkodást a nevek írásmódja, a megértés, a képviselt cég, a beosztás, rang tekintetében, tartalmazza az ezekkel kapcsolatos legfontosabb információkat, bizonyos esetekben pedig helyettesíti a személyes találkozást is.

Eredete a társasági látogatásokban gyökerezik. Tehát a személyes kapcsolatokból származik, és e téren semmilyen más kommunikációs eszköz nem képes pótolni. De alkalmazást nyert a nem közvetlen kapcsolatokban is,

A névjegy formája és anyaga országonként és nyomdánként változó. Anyaga általában fehér, jó minőségű, fényes kartonpapír (de a matt papír is ad egy sajátos eleganciát), mérete mai szokás szerint a 100×50 mm alatt van. Kivételében mindig a jó ízlés szabályai mérvadóak; a hivalkodás kerülése, az egyszerűség, de a rang nyomatékos feltüntetése, a legfontosabb információk megadása.

A névjegy anyaga a divatos papírmínőséghez, az egyéni ízléshez és hivatalos névjegy esetében a foglalkozás jellemzőihez igazodik.

A *magánnévjegy*eknél meghatározó a szoliditás és az egyéni ízlés, a hivatalos névjegyeknél szerepet kapnak a foglalkozásra jellemző formai megnyilvánulások. A színes vagy a dombornyomás tetszés szerint választható; a dombornyomás elegánsabb.

Jellemző példák erre: a faipari vállalatok faerezetű papírra, a szobrászok például márványmin-tázatú papírra nyomatják névjegyüket. Találók az éjszakai mulató igazgatójának bársonyjellegű fekete papírra művészi betűtípussal, arany színben nyomott névjegye. Egyes cégek saját alaplaminátat szerkesztenek. Minden esetben gyakorlati megfontolásoknak kell(ene) érvényesülniük: a jól olvashatóság a nevek, a címek, a telefonszámok és egyéb kapcsolatteremtési lehetőségek tekintetében.

A névjegyek nyomásánál a mai nyomdatechnika mellett minden egyéni ízlés kielégíthető. Kerülendő azonban a giccses jelleg; a hagyományos mindig biztonságosabb, mint a merészen újító.

Ez nem jelentheti azonban az újdonságok merev elutasítását, hiszen azokban gyakran praktikus elemek jelennek meg.

A névjegy általában egy, említett méretű kartonlapocska. Ismertek emellett kétlapos vagy másfél lapos névjegyek is. *Az illem itt a szabadság elvét alkalmazza: mindenki úgy mutatkozik be, ahogy ízlése kívánja.*

Gyakorlati megfontolás viszont: elegáns a cégjelzés a fedőlapon, és a név, valamint a szükséges információk feltüntetése belül, de körülményesen kezelhető. Ugyanez mondható el a másfél lapos névjegyekről. Segítsük partnerünket a névjegy könnyen kezelhetőségével is!

– Részvétnyilvánítás a hivatalos kapcsolatokban telefonon keresztül illetlenség. De a más okból létrejött beszélgetések esetén kötelező. (Ezután a hivatalos részvétnyilvánítás írásos formában történik.)

– Emlékeztetőből tárcsázni kockázatos, ezért kerüljük. A mai nagymemóriás telefonkészülékek és központok segítségével ez könnyen megoldható.

– Ha hívásunk téves helyre ment, győződjünk meg arról, hogy nem a szám rossz-e, vagy változott-e meg.

– Ne feledkezzünk meg arról, akit másik beszélgetés vagy más ok miatt „tarts”-ra tettünk.

– Akinek visszahívást ígértünk, azt vissza is kell hívni.

– Az idegen nyelven való telefonbeszélgetés – különösen rossz vonal esetén – még nagyobb nyelvi felkészültséget igényel, mint a tárgyalás. Nagyobb a félrehallás, félreértés vagy a meg nem értés veszélye, ezért csak az vállalkozzon rá, aki emiatt nem kerülhet kínos helyzetbe.

– Külföldön fontos a helyi szokások és a telefonkészülékek használati módjának ismerete is.

– Mások telefonbeszélgetésébe belehallgatni illetlenség (ha partnerünk tárgyalás közben felvenni kényszerül a telefont – ami egyébként kerülendő –, melyedjünk saját anyagainkba, és ne figyeljünk arra, kivel és mit beszél). A véletlenül hallottakra semmilyen formában sem illik reagálni.

– Ha idegen irodában magunkra maradtunk, a kicsöngő telefont nem kell felvennünk; ha megtesszük mégis, jelentkezzünk be a cég nevén, és azonnal mondjuk meg, hogy az illetékes azonnal átveszi.

Olyan illemszabályt már említeni sem illene (de talán nem fölösleges), hogy

– ne vegyük fel a telefont evés közben (lenyelhetjük a falatot, amíg a telefon többször kicsöng),

– telefonbeszélgetés közben ne beszéljünk másokhoz,

– ne felejtjük a felvett telefont az asztalon (amíg a hívó kényszerűen végighallgatja az irodai életet, de senki nem szól hozzá).

A telefonhívás időpontjaira vonatkozó illemszabályok a hivatali renden (munkaidőn) és a magánélet szokásain alapulnak.

– Partnerünket hivatalában a munkaidő kezdete és vége között hívhatjuk, de nem illik közvetlenül annak kezdete után vagy vége előtt, illetve a helyileg szokásos ebédidőben telefonálni.

– Egyes országokban a hivatalok jóval később kezdenek, mint nálunk, viszonylag hosszabb ebédszünet után viszont tovább is tart a munkaidő. Dél-európai országokban a déli órákban nem csak a boltok, hanem a hivatalok is bezárnak. Trópusi országokban a munkaidő (kora) reggeltől kora délutánig tarthat. Fontos tehát a helyi szokások ismerete, a telefonálásban is igazodjunk ehhez.

– De hazánkban is különböző időpontokban kezdődik és fejeződik be a hivatalos munkaidő a gyárakban, a hivatalokban, a különböző cégeknél, a külföldi képviselőteknél; ehhez értelemszerűen alkalmazkodnunk kell.

A telefonhasználat alapszabályai (akár hivatalos, akár magánbeszélgetésről van szó) a következőkben foglalhatók össze.

- A kapcsolat létrejöttkor a hívott fél nevével vagy a cég nevével (vagy ennek megfelelő módon) bejelentkezik és köszön.

- A hívó fél köszön; a telefonközpontostól pontos névvel és beosztással kéri a hívott felet, vagy szám szerint kéri a melléket. Közvetlen hívásnál bemutatkozva kéri a hívott személyt; szükség lehet a hívás indokának, az üzleti oknak, a hivatalos megkeresés céljának a bemondására is.

- Titkárnői hívás esetén a hívó fél kapcsolja először a főnökét a hívott fél titkárnőjének, aki a hívó főnököt saját főnökének *azonnal* bekapcsolja.

- Partnerünket és nálunk magasabb beosztású személyeket személyesen hívunk (ha a titkárnő tárcsáz is, a hívás kicsöngésekor vegyük át a vonalat).

- Mindig hivatalos hangnemben jelentkezünk be. A partnertől függően engedhetjük meg magunknak a barátságos hangnemet, a jókedvet, a komolyságot, a tartózkodást, és csak végső, bizalmas esetben a fáradtság kifejeződését.

- A közlendőket szabatosan, röviden, érthetően kell előadni, kerülve a szószaporítást, tartalmatlan beszélgetést. Ez azonban nem zárja ki, hogy régebbi ismeretség és találkozás esetén udvariasan rákérdezzünk partnerünk hogylétére. (Kivéve, ha tudjuk, hogy partnerünkhöz úgy kapcsoltak be, hogy mások társaságában van.)

- Ha közlendőnk hosszabb beszélgetést igényel, kérdezzük meg partnerünket, ráér-e, szükség esetén kérjünk az újabb telefonbeszélgetéshez közeli, megfelelő időpontot. Nem sértés, ha a hívott fél más időpontot ajánl a beszélgetésre.

- A vonal megszakadása esetén a hívó fél kötelessége az újrahívás.

- A megbeszélendők elintézése után a hívó fél kezdeményezi a búcsúzást. Ha ezt a hívott fél teszi, *lerázásnak* tűnhet. Amennyiben a beszélgetést valamilyen ok miatt a hívott fél nem tudja folytatni, mentse ki magát, és beszélje meg, hogy adott időpontban hol hívhatja vissza partnerét.

- Hivatalos és külföldi partnert lakásán csak elkerülhetetlen esetben hívjunk: ha ez az ő érdekét szolgálja, ha erre felhatalmazásunk van, ha nincsen más mód az elérésére.

- Lakáson vagy szállodában híváskor – ha hivatalos beszélgetésről van szó – az elemi udvariasság megköveteli, hogy a zavarásért elnézést kérjünk.

- Fontos hivatalos információkat csak akkor érdemes telefonon továbbítani, ha nem áll fenn a félreértés veszélye és nem juthat illetéktelenek tudomására; emellett célszerű ezeket írásban is megerősíteni (telex, fax, levél).

- Szerencsekívárat, gratuláció jó partnerkapcsolatok esetén telefonon is megtehető, fontos kapcsolatok esetén írásban is megteendő.

- Meghívási, látogatási időpont alkalmasságát célszerű a legfontosabb meghívottakkal telefonon előzetesen egyeztetni, s ezután elküldeni vagy személyesen átadni a meghívót.

13. Telefon és telefonhasználat

A telefon mindennapi kommunikációs eszközünk a hivatalos és a magánéletben egyaránt. *Graham Bell* amerikai tanár 1876-ban szabadalmaztatta az első telefont. *Puskás Tivadar* 1880-ban kapott engedélyt távbeszélő központok létesítésére, az ő nevéhez fűződik a telefonhírmondó feltalálása.

Gyakori használata miatt meg vagyunk győződve arról, hogy tudunk telefonálni. Valójában azonban gyakran nem, ami feltehetően a telefonrendszerünk sokáig tartó korábbi hiányosságainak tudható be. Egy kis odafigyeléssel minden probléma és udvariatlanság elkerülhető.

Kínézésre mindennapi bútordarab. Van piros, fekete, mindenféle formájú. Titkárnö-főnöki átkapcsolós, mellékekre átirányítható, központi funkciókkal rendelkező. Ma már csak nyomógombos vagy érintő-szenzoros. Csak vonal is legyen... meg kapcsolás ... és az automata ne készteszen várakozásra, és ne adjon feladatokat...

A telefonos viccek többnyire megtörtént esetek.

A hívó azzal kezdi: „*Ki beszél?*” Majd, ha a hívott udvariasan bejelentkezik: „*Nem magát hívtam!*”, „*Milyen számot hívtam?*” „*Legközelebb ne vegye fel a telefont!*” „*Éva, te vagy?*” (A valószínűségszámítás szerint biztosan nem az az Éva.) A téves hívás tudatosulásakor a reakció a telefon lecsapása, s nem az, hogy: „*Elnézést!*”

A telefonbetyárok (bocsánatos, vicces szórakozás) és a bűnözők (sokáig nem veszik fel a telefont, raboljuk ki a lakást) nem tartoznak e könyv kategóriájába, ennyi figyelemfelkeltés őket illetően elég.

Nem kerülhető el itt egy példa arra, milyen az igazán rossz telefonbeszélgetés. A következő társalgás telefonon valóban lezajlott, hozzá csak annyi kiegészítés szükséges, hogy a szerző bátyja vidéken tanár, de azért évente kétszer Budapestre látogat családotól.

A telefon tehát kicsöngött, én felvettem.

– Szia – mondta egy fiatal férfihang.

– Szia – mondtam én, elfogadva a kihívást, és fogalmam sem lévén, kié a hang.

– Te, a Zoli otthon van? – (A fölösleges Te-t figyelmen kívül hagytam, mint a tulajdonnév előtti határozott névelőt is, és most már rájátszva válaszoltam; itt még annyit: a bátyám is Zoltán, tehát a név véletlenül megegyezett).

– Te, a Zoli nincs.

– Elment? – (Hát persze, hogy elment, ha nincs itthon, és különben is vidéken lakik.)

– Elment.

– Katihoz ment? – (Erről fogalmam sem lehetett.)

– Nem tudom.

– Visszajön? – (Persze, nyaranta és karácsonykor.)

– Vissza.

– Mondd meg, hogy kerestem.

– Megmondom.

– Szia.

– Szia.

Ugye, nem kell hozzá kommentár?

leg akár további programjainkat felborítva is, akkor elfoglaltságunkra célozva, ha ez nem használ, arra hivatkozva, magunkat kimentve, udvariasan nekünk kell a bűcsűzást kezdeményezni.

A megengedett késés az alkalom jellegétől függően változik. Ültetési étkezésre szóló meghívásnál pontosan illik érkezni, legfeljebb néhány perces késés fogadható el. (Az étel időre készül, s ha nem szolgálják fel, minden perccel veszít minőségéből, ami pedig a siker fontos tényezője). A legbiztosabb ezért, ha a megengedett késés lehetőségével nem élünk. Ha távolabbról érkezünk, vagy ha forgalmi akadályok miatt az utazási idő bizonytalan, inkább legyünk a helyszín közelében korábban, s kerüljünk néhány háztömbbel többet, vagy várjunk a gépkocsiban, ameddig eltelik a pontossághoz szükséges idő.

Rövid időszakon belüli időpont. Ritkán előforduló eset, hogy az időpont (ültetési vendéglátásnál) rövid időszakban (pl. 12.15–12.30) van megadva, ilyenkor mindig ezen belül kell érkezni. Lényegében a megengedett késés fogalmába tartozik.

Meghatározott időpontok közötti megjelenés esetén a meghívó a kezdési és a befejezési időpontot is megjelöli (pl. 18.00-tól 20.00-ig); ilyenkor gyakorlatilag bármikor megjelenhetünk, illetve távozhatunk ezen időpontok között. Természetesen az illendőség azt kívánja, hogy az első húsz percben érkezzünk, és legkésőbb a befejezési időpont előtt néhány perccel távozzunk. Közvetlenül a befejezési időpont előtt érkezni, vagy annál tovább maradni nagyfokú illetlenség.

Vannak nem hivatalos, de társadalmilag elismert pontossági – pontosabban pontatlansági – szokások, mint:

- a kun tízperc (elfogadható késés),
- a színházi kezdés (az előadást sohasem kezdik pontosan, tíz-tizenöt perc késést jelent a műsor szerinti kezdési időponttól, a közönség érkezésének függvényében),
- az akadémiai húsz perc (maximálisan engedélyezett késés – de nem mindenhol!).

Európában északról délre haladva egyre lazul, más kultúrkörökben és más kontinensek országaiban pedig a pontosság fogalma egészen más értelmezést is nyerhet. Ilyenkor be kell számítani a helyi szokás szerinti „kötelező” késést.

Ha *Brazíliában* egy este 8.00-ra szóló meghívásnál 9.00 órakor érkezünk, a háziasszony még a fürdőkádban ül, a háziúr borotválkozik – még többet illik késni. Ha a brazilok komolyan gondolják a jelzett időpontot, hozzátesszük: „Hora inglesa”, azaz angol óra (pontossági fogalom) szerint értendő.

További részletek találhatók az egyes országok szokásainak ismertetésénél.

ban (lásd: köszönési formalitások), az este pedig többnyire akkor kezdődik, amikor nálunk az éjszaka. A déli szieszta idején bezárnak a boltok és a hivatalok, ám kinyitnak délután akkor, amikor nálunk már mindenki a zárásra készülődik. Egy vacsorameghívás nyugodtan szólhat este tízre, és az éjjel még mindig társasági időpontnak számít.

A napszakok ilyen eltolódásában meghatározó szerepe van az éghajlat sajátosságainak is: a trópusokon a déli hőség nehezen viselhető el, a hűvösebb késő esti hőmérséklet viszont kedvező a társasági élet számára. Az életritmus átállítása nem mindenkinek könnyű, különösen rövidebb időtartamú utazások esetén. A turistáknak azonban megéri a fáradságot az alkalmazkodás, a gyakorlottabb utazók pedig megtanulnak hozzászokni az órában számított időeltérésekhez. Egy-két óra különbséget az ember tulajdonképpen meg sem érez, hat-hét óra különbség azonban – beleszámítva az utazás gyötrődéseit is – sokkal nehezebben hidalható át, akár keletre, akár nyugat felé repülünk. Ilyenkor az egyetlen megfogadható jó tanács a minél gyorsabb átálláshoz a helyi időszámításhoz való azonnali alkalmazkodás, vagyis órákkal korábban lefeküdni (és majd főleg fölkelni), vagy a saját időszámításunknál sokkal tovább fennmaradni és az ehhez a lefekvéshez számított időpontban felkelni. Az érzékenyebben reagálóknál még így is néhány napot igényel a teljes átállás, ám az említett módszerrel fáradságai lényegesen csökkenthetők.

A pontosság fogalmai a hivatalos kapcsolatokban, különösen nemzetközi téren és főleg a diplomáciában sokkal szigorúbban értelmezendők. A protokoll megkülönböztet az alkalomtól függően:

- percnyi pontosságot,
- megengedett késést,
- meghatározott időpontok között való megjelenést.

Percnyi pontosság kötelező hivatalos tárgyalásokon, olyan hivatalos rendezvényeken, mint a jegyzőkönyv aláírása, meghatározott szertartásrendet követő rendezvények, megbeszélt találkozók stb. Nem engedhető meg a korábbi érkezés (megzavarhatjuk partnerünk előző programját, kényelmetlen várakozásra kényszerülünk előszobájában), sem a legcsekélyebb késés.

Pontosságot kíván a tárgyalás befejezése is: ha a tárgyalás időpontjának egyeztetésekor annak időtartamát is meghatároztuk, a megjelölt időben fejezzük is be, hogy partnerünk programját ne borítsuk fel. Szükség esetén állapodjunk meg új időpontban a tárgyalás folytatására. Magas rangú személyeknél tett látogatáskor a titkárság általában előre közli, mennyi idő áll rendelkezésünkre, ennek letelte előtt néhány perccel illik a találkozást megköszönni, és a búcsút kezdeményezni.

A megbeszélt időpontban pontosan érkező látogatót *megvárakoztatni* nagyfokú udvariatlanság. Ha a látogató a meghatározott idő lejártakor nem készül távozni és a tárgyalás folytatását nem tartjuk elengedhetetlenül szükségesnek, eset-



159

12. Pontosság

A nemzetközi hivatalos kapcsolatok egyik legfontosabb szabálya, kifejeződik benne a partner tisztelete és egyúttal saját magunk megbízhatósága. Ezen túlmenően a pontosság minden társasági kapcsolatban ma is az egymás iránti megbecsülést, a másik tiszteletét fejezi ki.

A gyakorlat mást mutat. Hivatkozhatunk a rohanó világra, zaklatott életünkre, sokféle elfoglaltságunkra, második és harmadik műszakunkra – azonban ez a pontosság követelménye alól feloldást nem ad.

A magánélet természetesen rugalmas, a barátnőmnek, a barátomnak, a baráti házaspárnak nyugodtan megmondhatom, milyen feszített tempó vár ránk a szombat délutáni parti előtt, és hogy hat–fél hét között biztosan ott vagyunk, de hétkor már joggal számíthatunk bizonyos neheztelésre.



158

Említettük már *XVIII. Lajos* mondását, miszerint a pontosság a királyok erénye. A pontosság azonban nemcsak a királyok udvariassága volt. A polgárság sokkal szigorúbban átvette. Ennek két oka volt: a polgárság részben katonai, részben kereskedői eredete. Másként ugyan, de mindkettő fegyelmet követelt.

II. Vilmos császár a *Krupp* ipari birodalom örököse, *Berta Krupp* férjének *Gustav von Bohlen und Halbach* nevű diplomatát jelölte ki.

A vatikáni porosz követségen működött attasé a családi háztartásban is érvényesítette a pontosság fegyelmét: a reggelit 7.15-kor szolgálták fel, a vendég előtt is zárva volt már az ajtó 7.16-kor, „és nem volt az a földi hatalom, amely megnyithatta volna előtte”. A családi vacsora időtartama 50 perc volt. Este 10.15-kor az előírások szerint *Gustav* és *Berta* már a hitvesi ágyban feküdtek. (Már másik történet a számos gyermek rendkívül szabályos időre való születése.)

Ha ezek a pontossági fogalmak mai családi és társasági életünkben túlzónak is tűnnek, tudatában kell lennünk, hogy az üzleti élet szigorúan alkalmazza.

A társasági, társadalmi élet pontosságával nem jellemezhető országban dolgozó kereskedelmi tanácsos mondta: „Tízre megbeszéltük a találkozást. Van tűrőképességem. De tíz óra után tíz perccel már nem tud megtalálni. Másképpen nem tudnám megszervezni a munkámat.”

A partnerek pontosságra szoktatása (ha szükséges), az üzleti élet fontos módszere. Saját tekintélyünk és megbecsülésünk függ tőle. És ezért ne essünk abba a hibába, hogy pontatlanságunk miatt saját módszereinkkel oktassanak ki.

A napszakok különbsége. Földrajzilag a napszakok különbsége jól behatárolható. Az északi országokban lényegében a hazánkban megszokott napszakok érvényesülnek, a déli országokban, azaz az egyenlítőhöz (Európában gyakorlatilag a Földközi-tengerhez) közeledve a mi fogalmaink időben eltolódnak. Általános érvényű szabály az eltolódás mértékére nem adható, oda kerülve a helyszínen célserű tájékozódnunk. Mindenesetre a reggel általában délig tart a szóhasználat-

tegyük. A vendéglátónak, rendezőnek, pincéreknek pedig megfelelő gyakorisággal kell gondoskodniuk a hamutartók cseréjéről – mindig csak tiszta (nem pusztán kiürített) és szárazra törölt hamutartót téve föl.

Állófogadáson a dohányzás általában kötetlen, rágyújtáskor a gyakorlatiasak hamutartó közelébe helyezkednek. Nagy illetlenség cigarettával a kézben az asztalhoz menni és szedni.



157

Asztalnál való étkezésnél általános szabály az, hogy csak a főétel után gyújtanak rá. A jelet a házigazda adja meg vagy szóban, vagy azzal, hogy maga is rágyújt. Ezt megelőzően csak akkor megengedett a dohányzás, ha a vendéglátó is dohányzik. A cigarettát azonban minden fogás megkezdése előtt el kell nyomni, nem füstölöghet a hamutartóban, miközben eszünk.

A főétel előtti fogások közötti rágyújtást amerikai szokásnak tekintik, de akár magyar is lehetne. Ezzel szemben az angolok díszétkezésen egyáltalán nem dohányoznak, hanem csak akkor, amikor a házigazda felszólítására átmennek a dohányzóba (könyvtár, társalgó stb.).

A dohányzás, mint a társasági élet minden megnyilvánulása, esetenként *statusszimbólummá* is válik: jelentősége van annak, ki mit és milyen minőségűt szív, mivel gyújt rá, és milyen hamutartóba hamuzik.

A tűzadás ceremóniája: tüzet ad a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, meg-
rögzött dohányosok között a megkínált a kínálónak (az udvariasság viszonzása).
A tüzet adó nem tarthatja szájában a cigarettát tűzadás közben, nehogy leégjen és
a parázs lehullva kárt okozzon.

A gyufát a dobozon magunk felé húzva gyújtjuk meg és tűzadás után elfújjuk,
nem hadonászva, lengetve oltjuk el.

Egy gyufával legfeljebb két személynek adunk tüzet, diktálja a gyakorlatiasság, a közmondás
viszont: a harmadikat lelövik. Ez a búr háborúk (Dél-Afrika, 1900-as évek legeleje) lövészár-
kaiból származik, de érvényes az első világháború lövészárkaira is: amíg ketten rágyújtottak,
az ellenség bemérte a célpontot, de löni csak a harmadikra lett volna ideje.

Öngyújtóval való tűzadásakor mindenkinek külön kattintjuk fel a lángot. A
láng végét tartjuk a cigarettához, nem a láng közepét (egyszerű fizikai törvények
miatt), és csak addig tartjuk ott, amíg a cigaretta vége egyenletesen felizzik.

Szivarra rágyújtónak nem adunk tüzet, hanem egy doboz gyufát vagy öngyúj-
tót nyújtunk át.

A hamu leverése a kulturált dohányzás fontos eleme. Biztonsági és esztétikai
okokból nem szabad a cigarettán hosszú hamuvéget hagyni, a hamut az asztalra
vagy a földre ejteni. Ha mégis az asztalra hullik, otthagyni is jobb, mint szétken-
ni, a kezünket bepiszkítani vagy feltűnést kelteni.

A csikket határozott kézmozdulattal nyomjuk el, hogy ne füstöljön tovább, és
ne játsszunk vele a hamutartó egy részét „pucolva”. Szivarnál ugyanígy kell el-
járnunk.

A füstöt ne fújunk másokra, s ha a kezünkben tartott cigaretta füstje úgy száll,
hogy valakit láthatóan zavar, tartsuk a cigarettát ezt elkerülő helyzetben vagy olt-
suk el.

A szivar és a pipa használata csak sajátosságaik miatt különbözik a cigarettázás-
tól. Mivel szívásuk hosszabb ideig tart, nem kell rájuk gyújtani, ha egy cigaretta
elszívására is csak éppen elég idő van (emellett a cigaretta bármikor elnyomható).

Pipára étkezőasztal mellett egyáltalán nem illik rágyújtani. Nem illik a sziv-
art, pipát félretenni, égvéig hagyni, közben enni, majd folytatni a füstölést.

A rágyújtás ceremóniái, a szivar levágása, a pipa megtömése a jelenlévőkből
érdeklődést válthatnak ki, amit ki kell elégíteni, de a szivarcsutka elnyomását, a
pipa ürítését, pucolását már nem muszáj nyilvánosság előtt végezni. És mert füst-
kibocsátásuk jóval nagyobb, mint a cigarettáé, fokozottan ügyelni kell, hogy sen-
kit se zavarjon.

A hamutartó a rendeltetését a nevében hordja: nem arra való, hogy a cukor vagy
a tejpor eltépett tasakját, papírszemetet, gyümölcshéjat dobjunk bele – ennek
megvan a saját helye. A kiürült cigarettadobozt is legfeljebb a hamutartó mellé

dohányoznak. A nagy cigarettagyárakkal szemben megnyert büntető-kártérítési perek a dohányzás elleni küzdelem eredményeit jelentik.

A skandináv államokban különös társadalmi ellenérzés nyilvánul meg azokkal szemben, akik az utcán dohányoznak. A nőkre ez fokozottabban érvényes.

Szingapúrban törvény alapján 50–100 dollárra büntetendők az utcán dohányzók.

Pekingben nemrégén vezették be a nem kijelölt helyeken való dohányzás büntetését.

Hazánk a dohányzás tekintetében egyelőre még a világ élmezőnyében található.

Világszerte – még „az erősen dohányzó” országokban is – terjed a füstmentes éttermek, intézmények gyakorlata.

A dohányzás elleni kampány világméretű: a legtöbb európai országban törvény írja elő a cigaretta-dobozon és -reklámon „*A dohányzás káros az egészségre*” felirat feltüntetését. A Forma-1 autóversenyek finanszírozásánál is komoly problémákat okoz a cigarettamárkák reklámozásának korlátozása és jövőbeli betiltása.



155

Mai hazai gyakorlatunk és a nemzetközi szokások a következőkben foglalhatók össze:

Tilos a dohányzás a kórházakban, egészségügyi intézményekben, iskolákban és oktatási helyeken, a helyi (és egyes, de egyre több távolsági) közlekedési eszközön, ruhatárban, liftben, kulturális előadásokon, előadótermekben, egyre több étteremben és hivatali szobában, egyes légitársaságokon, valamint mindenhol, ahol ez jelezve van. Ilyenkor a dohányzás mellőzése nem illemszabály, hanem előírás és így kötelesség, meg se kérdezzük rágyújthatunk-e.

Tilos dohányozni továbbá az államigazgatási és közintézményekben, ügyfélszolgálati irodákban, számos cég, vállalat közös helyiségeiben és irodáiban stb.

A tilalom megszegése büntetést vonhat maga után. (Tipikus példája az illemszabály jogi szankcionálásának.)

Nem illik dohányozni – a sok ellentétes példa ellenére sem – utcán (különösen nőknek, egyes országokban ezt a közérkölcset erősen tiltja), hivatalban vagy lakásban, ha a vendéglátó nem gyújt rá, gépkocsiban, ha az útitársak nem dohányoznak, étkezés közben, valamint ha nincs kikészítve hamutartó, tánc közben, folyosón menve, olyan esetekben, amikor a rágyújtás körülményes vagy másnak kellemetlen lehet. Nem illik égő cigarettával belépni (és ezért kilépni sem!) épületbe, lakásba, munkaszobába, a fogadás termébe, gépkocsiba beszállni (és főleg kiszállni!), bemutatkozni, fogadni valakit.

Ismeretlen helyen célszerű meggyőződni a szokásokról: valószínűleg nem illik dohányozni, ha láthatóan senki sem dohányzik.

A felsorolás nem teljes, de mindenki magától is ráérez, ha az adott helyen éppen nem illik dohányozni.

A kínálás az első rágyújtáskor, ha a dohányzásnak nincs akadálya, majdnem kötelező, a továbbiakban nem, de udvarias gesztus. A szomszédokat meg kell kínálni, kisebb társaságban mindenkit. Elfogadni vagy visszautasítani szabadon lehet, de visszatetsző mindig más cigarettáját szívni.

11. Dohányzás

Jean Nicot lisszaboni francia nagykövetnek „köszönhető” a dohány behozatala Dél-Amerikából Európába. Biztosan nem sejtette, milyen – kétes – karriert fog futni ez a növény, s azt sem, hogy az ő neve maradandóbban őrződik meg e növény hatóanyagában (*nikotin*, tudományos elnevezése: *nicotiana tabacum*), mint az általa írt egyik legelső francia szótárban.

Bizonyos növényi levelek elégetése, pörzsölése, füstjük beszívása, vagy a levelek rágása már szokásos volt a legkezdetlegesebb emberi közösségek körében is. Használták élvezeti cikk formájában, és a rituális szertartáshoz szükséges kábitó eszközként is.

Európai pályafutását a dohány dísnövényként kezdte, és gyógynövényként folytatta. Fájdalomcsillapító szerként fejfájás és gyomorgörcs, hígított levét fogfájás ellen használták. Hamar felismerték azonban élvezeti hatását is. Már ekkor kialakultak élvezetének ma is ismeretes szokásai: a dohány rágása (ami szerencsére kiment a divatból), az orrba szippantás (burnót, ugyancsak szerencsére ez is kikopott), valamint a dohányfüst szívásának válfajai, a *cigaretta*, a *szivar*, a *pipa*, keleten a *vízipipa*.

Bár kezdetben a dohány termelését és élvezetét tiltani igyekeztek, a dohányzás feltartóztathatatlanul terjedt. A XVII. században már divatos volt előkelő angol körökben. A XIX. század híres francia írónője, *George Sand* (Aurore Dupin) az egyenjogúság szellemében már nemcsak férfinévet használt, de szivarozott is.

Európa déli és más kontinensek megfelelő éghajlatú országaiban a dohánytermelés és -feldolgozás fontos iparággá vált, a dohány forgalmazása pedig a nemzetközi kereskedelem (és csempészet) jövedelmező részévé – és az ma is.

1884-ben az Amerikai Egyesült Államokban megkezdtek a cigaretta nagyüzemi gyártását, és ezután semmi sem volt képes megakadályozni, hogy a dohányzás világdívatá váljon.

A dohányzás orvosi kimutatottan *káros az egészségre*. Korunk egészségügyi oktatása kemény harcot folytat a dohányzás visszaszorítása ellen, felsorolva a szervezetre kifejtett káros és tartósan romboló hatását. Az egyes országokban változó sikerrel folyik ez a kampány, de mindenféleképpen aláhúzza a dohányzással kapcsolatosan történelmileg kialakult társadalmi szokások és illetékszabályok betartásának szükségességét.

2002-től hazánkban is tilos a cigaretta (és a dohányfélelégek) reklámozása.

Az Amerikai Egyesült Államokban először a hadseregben tiltották be a dohányzást. A kijelölt helyeken is csak előjárói engedéllyel lehetett rágyújtani. A dohányzás elleni kampány olyan hatásos volt, hogy ma már számos vállalatnál és hivatalban nem alkalmaznak olyanokat, akik

– a lazításban sohase menjünk olyan messze, mint azt partnerünk megengedte magának.

Ennek oka elvileg egyszerű: másik hibái, illetlensége nem ok és nem is mentesség saját hibáinkra és illetlenségeinkre – különösen, ha nagyobb társaságban vagyunk. Ha partnerünk nem követi a szokásos viselkedési szabályokat, ennek több oka lehet. Vagy nem ismeri megfelelően és ez számára mentség, vagy nagyon is jól ismeri és ebből kiindulva azért sérti meg, hogy provokáljon vagy megsértsen. Ha e fogalmak túl diplomatikusan is hangzanak, mindenki képes őket beazonosítani a mindennapi érintkezésben a „*lekezelés*” fogalmával.

Néhány gyakorlati példa:

– ha étkezés közben vendéglátóm a főétel előtt rágyújt, rám sem (senkire sem) kötelező a dohányzási tilalom,

– ha házigazdánk mértéktelenül fogyasztja az alkoholt, semmi sem kötelez, hogy példáját kövessük,

– ha mások nem az éppen előírt evőeszközöket használják, kézzel eszik azt, amit nem illik, ne kövessük őket, hiszen biztosan gyakorlati oka van annak, hogy nem úgy kell,

– máskor a kényszer szorít – például állófogadásokon – arra, hogy az előírtól eltérő, egyszerűsített étkezési módot alkalmazzunk, (ezek az egyszerűsített módok viszont éppen a rendezvény gyakorisága miatt már intézményesedtek),

– ha otthoni vendéglátásnál a zsúrasztalról elfogyott a szalvéta, használjuk saját papírzsebkendőnket, de kérhetünk szalvétát is.

10. Lazítás

Korábbi korok illemkódexeibe belepillantva nyugodtan megállapíthatjuk, hogy történelmi tendencia érvényesül a körülményes, értelmetlen ceremóniarendek leépítésére, a modern emberre szabott viselkedési kultúra létrehozására. A mai ember azonban sokrétű és sokféle társadalmi rétegben mozog, emellett egyéni ízléssel, értékítéllettel rendelkezik, ami kihat egyéni viselkedéskultúrájára. Az is jól érzékelhető, hogy mint minden fejlődés, a viselkedéskultúra is jelentős kilengésekkel áll be egy meghatározott irányba, s még be sem állt, amikor a társadalmi-történelmi változások következtében egy új irányvétel újra nagy kilengéseket vált ki.

Ezeket a változásokat legnagyobb csillapító erővel a hivatalos kapcsolatok követik, mindenekelőtt a diplomácia, de a diplomácia terén is jól érzékelhetők az ilyen változások. A nemzetközi hivatalos élet már jóval nagyobb engedékenységet mutat. Legjobban jellemzi ezt az irányzatot a nemzetközi turizmusban kialakuló viselkedési kultúra, amelynek két legfőbb jellemzője a közvetlenség és a kölcsönös tisztelet.

Az illemszabályok lazulásának eltúlzását, az udvariatlanságot, sőt pimaszságot, a mások semmibe vételét, a durva, trágár beszédet, a politikai arroganciát, az eladók érdektelenségét a boltokban, naponta érzékeljük. Erre mentség nincs, és ez nem is tartozik bele a fenti értelemben tárgyalt lazítás fogalmába. Szemben is áll ezzel a folyamattal az új társadalmi viselkedéskultúra kialakítása és elfogadtatása iránti igény, amelyre a *Tanuljunk viselkedni!* című fejezetben utaltunk.

Tárgyaláson, szűkebb társaságban, különösen nagy melegben, de más helyzetekben is kényelmetlen és fárasztó lehet az előírtas öltözk. Ilyenkor közös egyetértéssel a ruha ízlésesen meglazítható. A leghelyesebb, ha ezt az elnök, a tárgyalásvezető kezdeményezi, a többiek egyetértését és főleg a jelenlévő hölgyek engedélyét kérve. Az ilyen javaslatot nem illik visszautasítani, de követni sem muszáj. Általában a férfiak veszik le a zakójukat, esetleg lazítanak nyakkendőjükön. További lazításnak – az ing kigombolása, a cipő kifűzése – helye nincs!

Ismételten felvetődik a méltatlankodó, sőt lázadó kérdés: Ha a partnerem nem tartja be az etikett szabályait, én miért tegyem?

Hivatalos kapcsolatokban ez a probléma sokkal súlyosabb helyzeteket is eredményezhet.

A válasz bármilyen helyzetben elvileg egyszerű és két részből áll:

– minden körülmények között tartsuk meg a helyzetre szabott, saját egyéni normáinkat a lazításra vonatkozóan is;



9. A női udvariasság

Ez talán meghökkentő fogalom, de szervesen hozzátartozik a férfiaktól elvárt udvariassághoz.

A mindennapi társasági életben ehhez a témakörhöz is többféle illemszabály tartozik:

- ha az adott helyzettől függően a hölgynek illik előre mennie, ne várjon arra, hogy a férfi erre külön felkérje,
- adjon a férfinak lehetőséget és helyet a tőle elvárt udvariassági formalitások megtételére,
- ne vegye át a hagyományos szokások szerint a férfit illető szerepet (étteremben rendelés, italkóstolás, fizetés) – kivéve, ha ezt beosztása, kapcsolata igényli,
- menjen előre, ha az alkalom így kívánja (pincér vezeti, barátokhoz, ismerőshöz való belépés, bizonyos hivatalos, informális helyzetek),
- hagyjon időt a férfinak, hogy leüléskor és felálláskor a szék elhelyezésében segíthessen,
- a ruhatárban engedjen időt a férfinak, hogy a saját kabátját levesse, mielőtt az övét lesegíti, távozáskor kabátfelvételnél, hogy miután az övét felsegítette, a sajátját is nyugodtan felvegye, megigazítsa,
- cigarettára gyújtáskor adjon időt a férfinak, hogy tüzet kínáljon.

A példák vég nélkül sorolhatók, a hölgyeknek is alkalomtól függően illik felismerni az eseteket – és igenis – segíteni a férfiakat udvariasságuk gyakorlásában.

8. A partner segítése

Számtalan eset adódik, amikor a helyzettől függően alkalmazni kell az etikettnek ezt az íratlan törvényét.

A titkárnő helyzete: – Az igazgató urat kérem – mondja a hívó.

– Kit jelenthetek be?

Régen voltam a partneremnél, a titkárnő személyesen már biztosan nem emlékszik rám. Ismét bemutatkozom, hogy azonosítani tudja a bejelentkezésemet.

Akár hivatalos, akár magánkapcsolatban, ha partnerünk észrevehetően nem tud azonosítani, „futólag” mutatkozzunk be.

Ide tartozik partnerünk minden gyakorlati információval való kisegítése is, illetve bármiféle tanácsadás (szállodafoglalás, taxirendelés, éttermekről való információ, kirándulási, városnézési lehetőségek, az érdeklődésének megfelelő programokról való információk beszerzése stb.).

A *tudatos illemsértés* a korábban említettek szerint egészen más kategóriát jelent: tartalma lehet politikai, kereskedelmi, hivatalos, üzleti, társasági és magánjellegű. A reagálás sokféle lehet (és túlmegy e könyv keretein).

Bocsánatkérés. A vétlen illemsértés bizonyos eseteire terjed ki. Az illemsértést elkövető a helyzettől függően kétféleképpen védekezhet. Észrevétlenné nem tehető esetekben elnézést kell kérnie bármiféle formában. Váratlanul fékezett az autóbusz, ráléptem valakinek a lábára, azonnal bocsánatot kérek. (Nem lököm el, nem csattanok fel, ha én vagyok a szenvedő alany.) Türelmetlen és ideges társalmunkban sajnos ez a ritkább helyzet, de mégis... próbálják meg; meglepő módon saját közérzetükön is javítani fog.

Sokkal kisebb, szinte észrevétlen illemsértéseknél, mint a vétlen meglökés, összeütközés, az angol – még a másik által okozott szituációkban is – azonnal használja a „*sorry*” vagy a nyomatékos „*I am sorry*” elnézést kérő formulát. Itthon elég (lenne) annyit mondani, hogy „*Elnézést*”, „*Bocsánat*”, „*Sajnálom*” stb.

Akaratlan illemsértésnél ilyen esetekben a bocsánatkérést mindig el kell fogadni, bármiféle testi fájdalommal is jár (lásd: tűsarok). Egy téves megszólításba sem érdemes azonnal belekapaszkodni, és az illetőt helyreigazítani, a társasági életben mindig adódik lehetőség ilyen tévedések kiigazítására. (Giss, nem Kiss, mondhatjuk, de nehezebb a Kovácsot Kovácsra javítani; a legjobb megoldás ismételten a névjegycsere). Miután azonban mindenki kényes nevének pontos ismeretére – a kiejtés problémái nyelvenként eltérően jelentkeznek és így eseti kezelést, magyarázatot igényelnek – maximálisan törekedni kell partnerünk nevének hazai szokásai szerint való helyes kiejtésére. Ha nem is tanuljuk meg a japán hangokat, az arab torokhangokat, az erre való törekvés biztosan elismerést kelt. A tárgyalás vagy társalgás során egyébként biztosan adódik olyan mozzanat, amikor partnerünket bántás nélkül eligazíthatjuk nevünk kiejtése tekintetében.

egészségre kívánás, és mindig a társasági alkalmat – társalgást, előadást – legkevésbé zavaró módon, halkan, gesztust jelző odanézéssel és fejbiccentéssel. Távolabb ülőktől, állóktól a tüsszentés pusztja észrevételezése is szükségtelen.

Köhögés. Csak átmenetileg fojtható el és ez is egészségtelen. Ha elkerülhetetlen, zsebkendővel tompítható. A közvetlen szomszédunktól való félrehajlás kívánatos, de gyakran megoldhatatlan. A körülményektől függően válasszuk a feltűnést leginkább elkerülő megoldást.

Krónikus hurut, köhögéssel járó megbetegedések, megfázás esetén a tárgyalás vagy társasági megjelenés közben kitörő köhögési roham számunkra éppen olyan kínos, mint más jelenlévők számára. A legjobb megoldás elhagyni az összejövetel színhelyét, és az előtérben, fürdőszobában, a mellékhelyiségben túljutni a rohamon, és rendbe hozni magunkat.

Ha megfázásunk olyan súlyos, hogy köhögésünk állandósul, semmi értelme munkába vagy társaságba, sőt moziba, színházba, hangversenyre menni. Mindenkori társaságunk egészségét védjük, ha ilyenkor betegszabadságra, sőt ha kell, szabadságra megyünk.

Az egészségvédelem legmagasabb kultúráját képviseli példaként az a japán szokás, miszerint a meghűlésben, influenzában szenvedők – amíg ez közéleti szereplésüket nem akadályozza – az utcán szájukon gézmaszkkal közlekednek. Ez általános érvénnyel megfogalmazva: legkisebb saját, akár ártalmatlan fertőzéseinktől, megbetegedéseinktől mi magunk óvjunk bárki mást!

Csuklás. Aligha visszatartható. Szokás szerint segíthet néhány korty vagy a légzés visszatartása, de ha ez hamarosan nem segít, hagyjuk el a társaságot: remélhetőleg hamarosan elmúlik és visszatérhetünk.

Vannak más jó ajánlatok is: a rákiáltás, a ráijesztés, de ezek társaságban aligha alkalmazhatók.

Gyomorkorgás. Az éhség (vagy esetenként a felfokozott gyomorműködés) jele. Kellemetlen, hallható jelenség. Megelőzhető megfelelő előzetes étkezéssel.

Ha ezt elmulasztottuk, vagy nem volt rá lehetőségünk, elnyomhatjuk gyomorizmaink működésével, néhány korty üdítőitalal, kávéval, ha van, szendvicssel vagy a felkinált süteménnyel.

Észrevenni, vagy bármilyen formában reagálni rá, nem illik.



148

Az illemsértés többnyire vétlen. A hamutartó mellé hamuzunk, lecsöppentjük az abroszt. A helytől, az alkalomtól, a helyi szokásoktól függően sokféle akaratlan illemsértést követhetünk el. *Bocsánatos bűn*, így meg is bocsátandó.

Mindenféle vétlen illemsértésnél *alapelv a feltűnés elkerülése*. Ezért ha nem muszáj, *nem kell észrevenni* sem.

Ha az abroszra hamuztunk véletlenül, ne kezdjük a hamut ujjal, kézzel, szalvétával felszedni, a lecsöppent mártást ne kenjük fel a szalvétával.

Egészen más helyzet az, ha a pincér a szósszal lecsöppenti ruhánkat: ilyenkor azonnal segítséget kell nyújtania. Bármilyen kényelmetlen a helyzet, skandalumot nem illik belőle csinálni.

Felsorolhatatlanul sok egyéb eset elé kerülhetünk, az alapelv azonban gyakorlatilag mindig eligazíthat.

7. Apró kellemetlenségek

Az apró kellemetlenségek igen kínosak. Váratlanok, elkerülhetetlenek, kivédhetetlenek. Ha velünk történik, saját érdekünk, hogy minél kisebb feltűnést keltünk, a többiekől csak észre nem vételüket, vagy feltűnésmentes nyugtázásukat várhatjuk el. Ne feledjük: mások ugyanezt tőlünk várják el; az udvariasság kölcsönös!

Ásítás. Sokféle oka lehet: fáradtság, kialvatlanság, unalom, elhasznált levegő a tárgyalóteremben, a vendéglátásra szolgáló otthoni szobában. Kényszere gyakran jelentkezik még olyan helyeken is, mint a mozi, a színház.

Az ásítás látható jegyei többnyire kritikát tartalmaznak, ha mégsem, akkor is kritikaként fogadják. Keverednek az indokoltság és az unalom jegyei, de az udvariasság mindenképpen e megnyilvánulás mellőzését követeli meg. Az emberi természetből következően azonban bizonyos helyzetekben mégsem kerülhető el; az etikett ilyenkor megköveteli e negatív megnyilvánulás leplezését.

Az ásítás ellen védekezni lehet egy darabig, de visszatartás után fokozott ingerrel jelentkezik. Néhány otthoni mesterkélt próba után viszont könnyen megtanulható, miként lehet ásítani tárgyaláson, társaságban becsukott szájjal (az állkapcsok szétnyílását esetleg kézmozdulattal takarva), a levegőt nem a szájon, hanem az orron át szíva, az ásítással járó grimaszt elkerülve.



147

Tüsszentés. Gyorsan jövő inger, amit a közhiedelem szerint nem lehet elfojtani. Kiválthatja a szaglószervre gyakorolt sokféle hatás: kellemetlen szag, fűszer, virágpár, dohányfüst, por, megfázás stb. Az emberi szervezet természetes védekezését jelenti, hiszen a tüsszentés közben nagy sebességgel távozó levegő a légutak alapos tisztítását szolgálja.

Amennyiben a tüsszentést nem sikerül visszafojtani, az orra és a szájra szorított zsebkendővel a hang és a mozdulat illedelmessé tompítható.

A tüsszentés ingere azonban – legalább átmenetileg – visszafojtható két ujjnak az orr alá nyomásával. Egyénektől függően más módszerek lehetnek hatásosak. Mindenki kipróbálhatja, hogy a fenti tanács használ-e, vagy az orrnyereg, esetleg az orrnyereg alatti orr-rész benyomása képes-e megszüntetni az ingert.

A tüsszentést illik a tüsszentő egészségére kívánni – feltűnés nélkül. A magyar „Egészségére” kívánsággal egyenértékű angolul a „Bless you”, németül a „Gesundheit”. Ahogy a tüsszentéssel is kerülni kell a feltűnést, a viszonzó jókívánsággal is. Társaságban a tüsszentő közvetlen környezetétől várható csak el az

A lakás tisztasága és rendje elsősorban saját igényeinket hivatott kielégíteni, de egy futóvendég, a postás, a szomszédasszony, ha belép, rögtön véleményt alkot háztartásunkról és magánéletünkről. Ez persze nem jelenti azt, hogy mindennapi tevékenységeinket titkolni kellene: nyugodtan lóghat a szárítón a fehérnemű, a ruha, és szaladhat a konyha a hétvégére való főzés közben. Ünnepeleyesebb vendéglátáskor természetesen fokozott gondossággal tesszük rendbe a lakást, célszerűség miatt néha egy kicsit még át is kell rendezni.

Viselkedés és környezetvédelem? Egyértelműen: igen! De összefoglalhatjuk egy szóval is: kultúra. A viselkedés csak szűkebb értelemben vonatkozik kizárólag az emberek közötti kapcsolatokra.

Az emberhez elválaszthatatlanul hozzátartozik természetes és mesterséges környezete, a hegyektől, folyóktól, erdőktől és pusztáktól kezdve a városokon, a lakhelyen és a lakáson, a munkahelyen, az általa kezelt vagy kiszolgált gépeken át munkája, mindenféle tevékenységének eredményéig és azok hasznosításáig. Mások ezzel kapcsolatosan megnyilvánuló magatartása (a pusztá dicséretétől a rombolásig) tágabb értelemben tehát szintén beletartozik a társadalmi érintkezés fogalmába és gyakran mérvadó az egyén mások által való megítélésében.

Nem illik tehát kiránduláson értelmetlenül vagdosni a fákat, bokrokat, rombolni a turistajelzéseket, esőházakat, korlátokat, hidakat, nem illik eldobálni, patakba, szakadékba hajítani az étkezés után maradt hulladékot, a tüzes paraszt a táborhelyen hagyni, sőt tüzet gyújtani ott, ahol nem szabad, vagy veszélyes lehet; nem illik bántani, hajtani, üzni a kis és nagy állatokat.

Vannak szemetes városok, szemetelő emberek – sose kövessük példájukat. Más országokban viszont az ember után szaladnak egy eldobott papírgalacsinnal is: „Uram, elvesztett valamit!” Ne kockáztassuk meg azt az arcpirító szégyent, hogy egy almacsutkával fussanak utánunk... Becsüljük meg mások környezetét úgy, ahogy a sajátunkat – vagy még jobban! Hasonló megfontolások vagy jó tanácsok még sokáig sorolhatók, de ezekre gondoljon mindenki saját viselkedési normái szerint.

A szállodákban a vendégfogadásnál megszokott udvariassági formák érvényesülnek. Vannak azonban hivatalos formalitásai, amelyeknek fenntartás nélkül eleget kell tenni.

A legfontosabbak: a bejelentkezés és a kijelentkezés. A bejelentkezés lényegében a bejelentő lap kitöltését jelenti, és bár pusztán formalitásnak tűnik, kötelezettségvállalást jelent a számla kifizetésére. A kijelentkezés (a szoba elhagyása és a számla kifizetése) nemzetközi szabványokhoz igazodik.

A házirend betartása kötelező és rendszerint csak ésszerű és biztonsági előírásokat tartalmaz. (Az elektromos rendszerek különbözősége miatt veszélyes lehet egy hazai kávé- vagy tea-főző használata.) A szálloda intézményi jellege következtében épp így tiltott a főzés és ételkészítés – kivéve az apartment jellegű, konyhával is rendelkező szállodák esetében.

A szokások országoként és helyenként változók: mindig fel kell készülnünk az adott körülményekre és helyzetre. A házirend átnézése csak néhány percre kerül.



gi élet eseményein át az ültetési rendig. E szokások egy része korszerűsödött, de sokkal ceremóniamentesebb formában még ma is tovább él. Aki ilyen útra vállalkozik, előtte próbáljon részletesebben tájékozódni, de biztos, hogy idegenvezetői segídettel, jó megfigyeléssel problémamentesen elboldogul és élvezni is fogja ezt a sajátos világot.

Mennyi csomagom van! Akármilyen útra indulunk, akár a város másik végére, akár egy másik kontinensre, fizikai lehetőségeink korlátozzák, mennyi bőröndöt, táskát vihetünk magunkkal.

Az első megfontolás: csak azt viszem, ami valóban kell.

A második megfontolás: úgy rakom össze, hogy minél kisebb helyen elférjen.

A harmadik megfontolás: úgy rakom össze, hogy minél kevesebb csomagom legyen. Könnyebb egy kézitáskát vinni, mint három szatyrot – emellett kulturáltabban is néz ki, és kevesebb a veszélye az elvesztésnek, a szétszóródásnak.

A negyedik megfontolás: olyan csomagokat készítek, amelyek az adott közlekedési eszköz sajátosságainak megfelelnek. Villamosra, autóbuszra könnyen kezelhetőket, autóba olyanokat, amelyek a csomagtartóban elhelyezhetők, repülőgépre azt, ami súlyban és darabszámban feladható, és ami kézben még a fedélzetre is könnyen felvihető, és ott a poggyásztartóban jól elhelyezhető.

Az ötödik megfontolás: csomagjaimat mindig számolom; fel- és le-, át- és kiszállásnál. Így egyúttal vigyázok is rájuk, nem hagyom őrizetlenül őket, s – különösen, ha több van – nem felejtkezem el róluk.

A hatodik megfontolás: a csomagoknak jól zártaknak kell lenniük vétlen lökés, rángatás, kiborulás, de akár lopás ellen is, ugyanakkor tudnom kell szükség esetén azonnal kinyitnom őket a hivatalos ellenőrzéshez.

A hetedik megfontolás: az utazáshoz szükséges okmányokat mindig könnyen elérhető, de biztonságos helyen tartom; ide tartoznak esetleges más dolgok is, mint az orvosság (hosszabb utakon).

A nyolcadik megfontolás: minden poggyászunkat lássuk el azonosító jelzéssel kívül (ráragasztott cím névvel, a bőrönd fogantyújára fűzött névjegytartó, ami azonban könnyen leszakad, főleg a légitársaságok poggyászkezelésekor; a legjobb talán a légitársaságok által rendszeresített, kitölthető és felragasztható címke, külön a kézipoggyászra is) és belül, ami a poggyász megsérülése esetén adhat információt az illetékes szerveknek.

További megfontolásokat egyéni igényeink szerint hasznosítsunk.

Otthon is a nyilvánosság előtt! A nyugodt közösségi élet megköveteli mások kényelmének tiszteletben tartását. Üvölt a televízió vagy a rádió, mert én úgy szeretem hallgatni, és véletlenül nyár van, tárva-nyitva az ablak. A vékony lakótelepi fal túlsó oldalán vagy a szomszéd lakásokban más meg éppen aludni szeretne. Ez csak akkor érthető meg igazán, ha fordítva történik... A házirend csendrendelete ugyan általában este tíz órától érvényes, de érdemes már a kora esti óráktól – fél nyolc, nyolc – betartani.

mások mosdásához, tisztálkodásához is helyet és időt kell adni. Miután ez mindenféleképpen kényelmetlenséget jelent, lehetőleg gyorsan és feltűnésmentesen igyekezzünk túlesni rajta.

Többórás utazásnál elővehető a magunkkal hozott étel és ital, de nem illik látványosan kirakodni, erősen illatos, fűszeres, vagy olyan ételeket enni, ami összezsírozza, ragacsossá teszi a kezünket, mert egy hirtelen fékezésnél vagy rossz mozdulatnál útitársaink ruháját is veszélyeztethetjük vele. Alkoholos italok közül csak a sör fogyasztása engedhető meg (amit gyakran a mozgó büfé is árusít), a tömény italoké, boré nem. Az útitársakat megkínálni csak akkor illik, ha hosszabb beszélgetés alakult ki, vagy megismerkedtünk velük. Legkulturáltabb azonban az étkezőkocsiban étkezni.

A modern expresszvonatokon e kérdések jelentős részét megoldja a kényelem: a dönthető ülés, a lehajtható asztalka, a hostess szolgálat, a fülhallgatós rádió esetleg már televízió is, mint a hosszú útvonalakon közlekedő repülőgépeken.

Távolsági autóbuszjáratokon lényegében ugyanazok az illemszabályok érvényesek, mint a vonaton. A hely azonban általában kevesebb, mind az ülés, mind az esetleges felállás (ki kell nyújtanom a lábamat) tekintetében. Az étkezésre célszerű szendvicsek készítésével előre felkészülni. Vigyázni kell az italfogyasztással, nehogy a buszt menetrenden kívüli megállásra kényszerítsük, útitársainkat pedig megjegyzésekre készítsük. Más a helyzet a minden kényelemmel – légkondicionálással, büfével, WC-vel – felszerelt buszoknál.

Fel- és leszálláskor a gépkocsivezető és az utasok köszönnek egymásnak.

A turista autóbuszokban már a mai korhoz illő gyakorlatiasabb szokások uralkodnak: hosszabb utakon az ülőhelyek „forgatása” a nagyobb (egyenlő) kényelem érdekében, jobb kiszolgálás és tájékoztatás stb.

Szokásos az általános ismerkedés, kötetlen bemutatkozásokkal. A beszélgetések is spontánul alakulnak az élmények és a mélyebb megismerkedés függvényében.

Folyami hajókon (mint nálunk például a szárnyashajó nemzetközi járaton) a vonaton szokásos illemszabályok a mérvadók. A kényelmet fokozza a nagyobb tér, a mozgási lehetőség, a kiszolgálás vagy a fedélzeti étterem. A sok vízzel rendelkező helyek városnéző járatain és a kirándulóhajókon a viselkedés még fesztelebb, hiszen eleve kirándulóöltözékben vagy szabadidőruhában, de legalábbis kényelmes utcai viseletben vagyunk, gyakran nem egy helyen üljük végig az utat, hanem a kilátás és az érdekesség kedvéért elmegyünk előre, hátra, jobbra, balra.

Tengeri hajókon manapság ritkán utazunk, bár a kínálat a Földközi-tengeri turistautak mellett már kibővült a Karib-tengeri és világ körüli hajóutakkal is. A tengeri utazásnak – mielőtt a repülőgép kiszorította a többnapos, sőt többhetes tengeri utakat – igen kifinomult illemszabályai voltak az öltözködéstől a társasá-

A távolsági közlekedési eszközök illemszabályai sajátosságaikból adódóan mások. A téli felső öltözködést mindig levesszük, de levehető a zakó, meglazítható a nyakkendő. Ha társaságunkban ismerős hölgyek vannak, ehhez illik az engedélyüket kérni. Ha ismeretlen hölgyek szomszédjaként utazunk, nagyobb óvatosság tanúsítandó. További öltözködési műveletek lehetőleg kerülendők. Mindenesetre hosszabb útra indulás előtt gondoljuk meg, mi az a legkényelmesebb viselet, amin útközben a legkevesebbet kell változtatni.

Az utazási illemszabályok régről datálódnak. Már a postakocsin utazók kellemes együttlétére vonatkozóan is voltak betartandó illemszabályok. (1827: „Gyakran találkozni ilyen dámákkal, akik nagyon sokat követelnek és egy férfi alkalmazkodóképességét nehéz próbára teszik. Egy férfit addig lehet készíteni, ameddig úgy gondolja, hogy teljes udvariassággal viselkedik. ...De: Mindenkinek joga, hogy a számára kijelölt helyet elfoglalja, ám az udvariasság azt kívánja, hogy a férfi felajánlja helyét a dámának vagy az idősebbnek, ha az övék kevésbé kényelmes. ... Minden utazónak javasolható, hogy a postakocsiban ne beszéljen politikai dolgokról, kifejezéseit jól fontolja meg, és útitársaira mindenben figyelemmel legyen.”)

A repülőgépen még rövidebb utakon is kapnak az utasok enni- és innivalót, ezért saját étel, ital fogyasztása nagy neveltlenség, sőt a légitársaságok szabályzata is tiltja. A biztonsági utasításokat (biztonsági öv bekapcsolása, dohányzási tilalom) szigorúan be kell tartani. A szokásos felszolgálásért borralalót nem adunk. Külön rendeléskor sem szokás a borralaló, de (különösen pénzváltási nehézségek esetén) a visszajáró aprópénzről célszerű lemondani. Egyes járatokon (hosszú utakon) nem a felszolgáláskor kell fizetni, a fogyasztást csak felírják, és a stewardess a leszállás megkezdése előtt hozza a számlát. A különleges szolgáltatásokat (pl. fülhallgató a filmvetítéshez) ilyenkor is külön kell fizetni.

Több- vagy sokórás utakon tapasztalhatjuk, hogy egyesek azonnal lerúgják a cipőjüket és hasonló más kényelmi intézkedéseket tesznek. A gyakorlott és kulturált utazók, ha már mindenképpen szabadulniuk kell a lábbelijüktől, inkább könnyű kis papucsot húznak ilyenkor. A repülőgépen való hosszabb együttlét további problémákkal is járhat: a gyermeknevelés minden fázisával találkozunk a bögéstől a tisztába rakásig; hangoskodó utastársakkal, miközben mi aludni szeretnénk; a mellettünk olvasó személyi lámpája zavarhatja pihenésünket, időnként fel kell állni, hogy kiengedjük a beljebb ülőt. Ez utóbbi még akkor sem tagadható meg, ha éppen emiatt fel is költenek, filmet nézünk, vagy étkezünk. Más esetekben viszont megkérhetjük útitársainkat, hogy csendesebbek legyenek, vagy nehezebb esetekben megkérhetjük a stewardest, hogy ő kérje erre az illetőket. Arra is fel kell azonban készülni, hogy bizonyos kellemetlenségek (testszag, izadás, gusztustalan étkezés) ellen semmit sem tehetünk.

Vonaton az öltözködés lazítása hasonló, mint a repülőgépeken. Az olyan véglelesség, mint a cipőlevétel, mindenképpen kerülendő. A fekvőhelyes kocsikban (*couchette*) az utasok időt és helyet biztosítanak egymásnak az éjszakára vagy a nappalra való átöltöztetéshez. Hálókocsiban annyi bonyolultabb a helyzet, hogy

...de hogyan fizessünk? A fentiek szerint kialakul, hogy ki kiért fizet, de a fizetés gyakorlati lebonyolítása még fölvet néhány gyakorlati problémát.

Rendeléskor nagyjából mindenki fölméri, mennyibe fog kerülni az elszámolás, s azt is, mennyibe kerül mások rendelése – neki.

Meghívásos vendéglátásnál sem a vendéglátónak, sem a vendégnek nem illik a legdrágább vagy a legolcsóbb ételt és italt választania.

Egyéni fizetésnél a takarékosabb vagy drágább rendelésre mindenkinek megvan a saját oka: szigorúan magánügy, nem illik még észrevenni sem.

A számla fizetése történhet látható vagy udvariasan rejtett módon. Ha meghívtak vagyunk, sosem illik a számla felé sandítani, a fizetésre figyelni.

Egyszerűbb helyeken a vendég elé teszik a számlát és az jól láthatóan fizet. Miután mindenki tudja, hogy ilyen helyzetekben fizetni kell, a dolog természetes és természetesen felálláskor illik megköszönni a vendéglátást.

Más helyzetekben a számlát fizető vendég elé teszik tányérba fektetett szalvétába helyezve, végösszeget letakarva. A fizető a számlát megnézve a tányérra helyezi a pénzt; a visszajáró összeg ugyanúgy érkezik, mint a számla. A látványos pénzszámolás kizárt, a visszajáró összeg helyességéről bizonyosak lehetünk. A beszámítandó borral való nagyságát célszerű előre megmondani, vagy rögtön a borralvalóval növelt összeget a tányérba helyezni, jelezve, hogy a számla így rendezettnek tekintendő.

Hasonló a hitelkártyával való fizetés. Ilyenkor a fizetőpincér elviszi a hitelkártyát, hogy a számlát megfelelően kitölthesse, majd a számlával együtt visszahozza, a számla aláírandó. Itt is célszerű előre bemondani a borralvaló nagyságát, hogy rögtön a számlához lehessen írni.

Hivatalos rendezvényeken a fizetésnek más módjai is vannak: a számla aláírása a megrendelőlevélen erre feljogosított személy részéről. Ez feltűnésmentesen megtörténhet az asztal végénél ülő protokollos elé tett számlával, vagy akár úgy is, hogy e néhány percre a számla aláírója egy másik asztalhoz ül át. Ha mód van rá, a protokollos megvárhatja a társaság távozását, és azután rendezi a számlát.

Étteremből távozáskor a vendéglátó előreengedi vendégeit (a férfi a nőt) és utolsónak hagyja el a helyiséget. Több pár esetén párosan távoznak, páronként előreengedve a hölgyeket, vagy vegyesen, a hölgyek többségét előreengedve, a férfiak lehetőleg partnerük közelében tartózkodnak, hogy a ruhatárban, lépcsőn szükség esetén segíteni tudjanak.

Sorbanállás a boltokban, pénztárnál, egyéb helyeken. Ezekben az esetekben a gyakorlatiasság szabályai érvényesülnek: az érkezési sorrend szerint állnak sorba, tekintet nélkül korra, nemre.

Ne tuszkoljunk előre egy mögöttünk álló nőt, mert ez csak zavart kelt, a villamos meg az autobusz pedig már indulni készül. Nem beszélve arról az esetről, hogy a jármű az ajtókat zárja, noha még az utasok felszállni kívánnak.

A várandós anyákat, gyermekes kismamákat mégis illik előre engedni. Ha tele vásárlókosival állunk a pénztárnál, magunk elé engedhetjük azt, aki csak egy kenyérrel várakozik mögöttünk.

a bort, csak bólint, ez azt jelzi, hogy megbízik az étteremben, és eleve elfogadja a kínálatot. Ha a pincér mégis túlzottan kívár, feltehetően nem ismeri ezt a szokást, a feltűnés elkerülése érdekében mégis célszerű megkóstolni a bort. Egyéb italoknál (pezsgő, sör, konyak, koktél) ilyen kóstolási ceremónia nincs.

Asztaltársaságnál, ha egy hölgy valamilyen okból feláll, a mellette ülő férfinak segédkeznie kell a szék elvevésében, s amikor visszajön, a szék kényelmes ülőhelyzetbe való elhelyezésében. Egyes országokban (mint a skandináv államok) az asztalnál ülő valamennyi férfi feláll, ha egy hölgy bármilyen okból eltávozik az asztaltól, és akkor is, ha visszaérkezik. Ez egy táncos helyen való étkezésnél esetleg fárasztó lehet, de sohasem illik elmulasztani az ilyen udvariassági gesztust.

Az éttermi viselkedésről bővebben szól a könyv étkezési kultúrával foglalkozó fejezete.

A make up make up-ja. Étkezés, de akár hosszabb beszélgetés közben a hölgyek ajkáról lekopik a rúzs. Az arc kikészítését bizonyos idő után fel kell újítani. Az ilyen szépítkezés sohasem tartozik a nyilvánosság elé, még kettesben történt ebéd vagy vacsora után sem, hiszen az étteremben mások is vannak, akaratlanul előttük is szerepelünk. A mosdóban a szükséges műveletek feltűnésmentesen elvégezhetők.

A férfiak is rászorulnak időszaki önellenőrzésre: ha a mellékhelyiségbe ki-mennek, nézzék meg, nem csúszott-e félre a nyakkendőjük, nem kell-e néhány simítás a hajban a fésűvel.

Mindez a természetes társadalmi viselkedéshez tartozik, ilyen illemszabályok betartása senkit sem minősíthet piperkőcnek.

Fizetni nem szégyen. Aki meghív, akit meghívnak, tudja: a vendéglátásért fizetni kell. A számla rendezése hagyományosan a férfi feladata. De nemcsak a női egyenjogúság, hanem a mindennapi gyakorlat szükségessé teheti, hogy a nő egyenlítse ki a számlát. Sokféle eset lehetséges; a hölgy egyedül érkezik, ő a vendéglátó, ő a protokollós.

Ha házaspárokból áll a társaság, általában a férj intézi a családi fizetést. Ha baráti kompániáról van szó – évfolyamtársak szokásos időszaki találkozója, válalati névnap folytatása hivatalon kívül – célszerű összeadni a pénzt, és egyvalakire bízni a fizetést; mindenki saját megítélése alapján fogja némileg alul-, de inkább felülteljesíteni saját fogyasztásának árát.

Ha a főnök gépkocsivezetőjével utazik, az útközbéli étkezésnél elvárható, hogy ő fizesse a teljes számlát (különösen, ha hivatalosan elszámolja). Más munkatársak hasonló esetben célszerűen az együttes fizetést választják, és utána osztognak a költségeken.

Minden olyan esetben, amikor az együttes fizetés után költségmegosztás következik, az magánügy, és így nem kell az asztal fölött látható osztozkodásba torkollnia.

A partnereknek adjunk időt és lehetőséget ruházatuk igazítására. Erről magunk se feledkezzünk meg!

Az előre engedés néhány kivételes szabálya említést igényel.

Hivatalos tárgyalásra való érkezéskor, valamint a tárgyalóterembe való belépéskor mindig a protokolláris rangsor érvényesül.

A protokolláris rendezvényeken ugyanezt az elvet kell követni.

Étterembe belépéskor a férfi megy elől, de ha pincér vezeti asztalhoz a vendégeket, akkor a pincér, őt a hölgy követi, mögötte halad férfi partnere. Több pár esetén minden hölgyet férfi partnere követ.

Lakásra, magánháza szülő meghívásnál belépéskor természetesen a férfi a feleségét, barátnőjét, partnernőjét, kísért kolléganőjét engedi előre. (Itt ugyanis nem érvényesül a közhiedelem azon megfontolása, hogy a férfinak azért kell először belépnie, hogy meggyőződjön, méltó-e az a hölgy látogatására, és egyúttal megvédje az esetleges inzultusoktól.)

Étteremben az utcainál zártabb körben vagyunk, így a viselkedési szokások is hangsúlyozottabban érvényesülnek.

Belépéskor az előre engedés említett szabályai érvényesülnek.

Magasabb osztályú étteremben a vendégek nem keresnek helyet maguknak, hanem megvárják a főpincért (teremfőnököt, pincért), aki asztalt keres a számukra. Ilyenkor néhány percig a bejáratnál várakoznak.

Külföldön ez a szokás sokkal gyakrabban érvényesül, mint itthon. Ilyenkor a vendégek megmondhatják, hol szeretnének ülni, vagy a főpincér ajánl helyet, többnyire könnyen sikerül megfelelő helyet találni.

A kedvelt és népszerű éttermekben gyakran csak előzetes helyfoglalással lehet bejutni. Ezt a tény el kell fogadnunk, jelentkezzünk be időben. (Rossz hazai szokás az, hogy minden üres asztalra kiteszik a „foglalt” feliratot, láthatóan a többletborravaló reményében – de éppen ellentétes eredménnyel.)

Az asztalnál való helyfoglaláskor a nő választ először helyet (általában az étteremre való jobb rálátással, nem háttal a kijáratnak), a férfi úgy ül le, hogy a hölgy az ő jobbján legyen, leülésnél segédkezik a hölgy székének elhelyezésében.

A férfi feladata a rendelés, az italkóstolás, a fizetés. Az étlapból (ha a hölgy nem kéri, hogy ajánljon neki) a hölgy után választ. A vendégnek nem illik a legdrágább ételt, italt kérnie, a vendéglátónak viszont nem illik a legolcsóbbat. A pincértől nyugodtan meg lehet kérdezni, hogy az egyes „fantázianevek” mit jelentenek. Aki nem tudja, hogy milyen ételhez milyen ital illik, nyugodtan kérheti a pincért, hogy ajánljon megfelelőt, az étkezést – miután mindenkinek tálaltak – a hölgy kezdi, nagyobb társaságban a vendéglátó.

A borból először annak töltenek, aki a rendelést adta. Ilyenkor illik megköszölni és jelezni, hogy jó; ha meleg vagy nem ízlik, visszaküldhető. Elfogadása után a pincér először a hölgyeknek tölt. Ha a rendelést feladó nem kóstolja meg

Ne zörögjünk a műsorfüzettel, a cukros-zacskóval, ne kotorásszunk a retikülben.

Kerüljük az orrfújást, a köhögést, ha nem lehet, tegyük minél halkabban és feltűnésmentesebben.

A közönséget nyugodtan észrevételezhetjük, már ülve, vagy a szünetben, de ne bámuljunk látványosan ismerősöket vagy híres személyiségeket. A látcsövet használjuk úgy, hogy mások látását ne zavarjuk, érdeklődésünket ne tegyük látványossá, feltűnővé.

Illetlenség a műsor végén az utolsó feliratnál vagy az első függönyleamenetelkor felugrálni és kifelé törtetni; ha már rászántunk ennyi időt az előadásra, megvárhatjuk, amíg a moziban kifut a film és felgyulladnak a villanyok; a színházban, operában, amíg a szereplők kijönnek meghajolni, és a közönség még tapsol; koncerten, amíg a zenekar meghajol.

Természetesen más a pop-, rock- és egyéb hasonló koncertek légköre: az öltözetet itt leginkább az ifjúság aktuális divatja határozza meg, elkerülhetetlenek a közönség tetszésnyilvánításai, a felugrástól a sikolyon keresztül a felmorajlásig, az együtt éneklésig. Ez azonban a műfaj jellegéből adódik és ilyen megnyilvánulások mellett is viselkedhetünk kulturáltan.

A sorok között szűk a hely. Ezért a sorok szélén ülőknek célszerű várniuk, amíg a beljebb ülők megérkeznek, a beljebb ülők pedig lehetőleg korábban foglalják el helyüket. Aki később érkezik, másokat kényelmetlenségre kényszerít. A már ülőnek ismét fel kell állnia, vagy ha ezt nem teszi, visszahúzott és félreszorított lába mellett még begörbített térdrel is nehezen férni át. A bejövőnek természetesen illik elnézést kérnie, a már ülőnek felállnia. A bejövőnek pedig minden társadalmi gyakorlat ellenére sem illik a sorban ülő személyeknek hátat fordítva a helyére vonulnia, hanem mindig csak velük szembefordulva, még ha ez a testhelyzet miatt kényelmetlenebb is.

Ruhatárban a nő és a férfi udvariassági viszonyát ésszerű megfontolások határozzák meg. Kiindulásként el kell fogadnunk azt, hogy a hölgyek általában könnyebb ruházatot viselnek, mint a férfiak, és a ruhatárakban (éttermek előterében, színházban, moziban stb.) különösen télen, a kinti hideg és a benti meleg közötti átmeneti hőmérséklet uralkodik, azaz hűvös van.

A ruhatárban ezért érkezéskor először a férfi veszi le a kabátját, utána a hölgyét segíti le a férfi. Távozáskor először a férfi a hölgyre adja rá a kabátot, felöltőt, csak azután veszi fel a magáét.

A kabát, köpeny felsegítését partnernőnkénél nem illik senki másra bízni, a személyes udvariasság megköveteli, hogy ezt se a portásnak, se a ruhatárban segédkező alkalmazottnak, se barátunknak ne engedjük át.

Nem illik egy kabátot egy másik kabát fölé akasztani – sok vendég esetén igyekezzünk kiegészítő megoldásokról gondoskodni.

helyzetbe beszorítható egy kis udvariasság a hölgyek és az idősebbek előreengedéséhez. (Nagy tömegben azonban elvek nem használhatók.)

A mozgólépcső használatára ugyanezen szabályok érvényesek. A mozgólépcsőn való állásra viszont már inkább a közlekedési szabályok vonatkoznak: illik a haladási irány szerinti jobb oldalon állni, hogy a sietősebbek elhaladhassanak mellettünk. Nem illik azonban törtetni, ha a tömeg miatt a mozgólépcső mindkét oldalán állnak.

Az ülőhely átadása a helyi közlekedési eszközön szokásos. Átadja helyét az idősebbnek a fiatal, a hölgynek a férfi. Jelenlegi viselkedési kultúránkból ez az illemszabály sajnálatos módon jelentősen kitörlődött. Az anya azzal védi kiskorú fiát, hogy „Érte is fizettem”, mások nyakukmeredten kibámulva az ablakon észre sem veszik, hogy idős asszony mellettük rogyadozva kapaszkodik. De ezek csak a végletek. Az ülőhely átadásának illemszabályait más országokban sokkal erősebben tudatosították a társadalomban, sőt elmulasztását szankcionálják is olyan igazolványok kiadásával, amelyekkel az idősek, (nem láthatóan) mozgásérültek az ülőhelyek átadására szólítanak fel erre indokolt személyeket. Egy valóban kulturált társadalomban azonban egyik végletes eszközre sincs szükség. Talán annyi is elég, hogy néha magunkba nézzünk: miből áll, átadom a helyemet?

Színházban, moziban, koncerten. Az ünnepélyesség foka szerint különböző kulturális, szórakozási alkalmak. Moziba nyugodtan elmehetünk utcai öltözetben vagy még kényelmesebben öltözve, pulóverben, nyakkendő nélkül, akár sportosabb, kényelmes viseletben. (Kivéve a filmbemutatót, amely már ünnepélyes alkalom, sőt protokolláris alkalom is lehet, előírt öltözzéssel.)

Színházban, koncerten, operában illik elegánsan megjelenni, legalább öltönyben, nyakkendővel; a farmer, a pulóver, a sportos öltözet visszatetsző, nem alkalomhoz illő.

Érkezéskor mindig számoljunk a parkoláshoz, a jegykezeléshez és a ruhatárhoz szükséges idővel. Az esetleg megmaradt idő könnyen eltölthető beszélgetéssel, plakátok, kis helyi kiállítások megtekintésével vagy a büfében.

Műsor alatt kerüljük a beszélgetést, a megjegyzéseket, az odasúgást, egyéb véleménynyilvánítást – kivéve a tapsot, amikor annak helye van. (Nem beletapsolva ária, monológ, párbeszéd szünetébe.)

Nem illik összebújni, az előttünk ülő nyakába hajolni – egy rendreutasítás vagy akár udvarias kérés is kellemetlen lehet. Ha mégis arra kényszerülünk, hogy valakire rászóljunk, használjunk olyan formulákat, mint például: „Halkabban legyen szíves”.

A hölgyek a ruhatárban tegyék le a kalapjukat, ha az másokat zavarhat a látásban.

Két hölgyet kísérve a férfi középen halad, két férfi a hölgyet középre veszi, több férfi és nő esetében tetszőleges párokra vagy kisebb csoportokra szakadhatnak.

Klasszikus szabály: a férfi jobbján vezeti feleségét, balján édesanyját vagy felesége anyját (vagy nőrokonát).

Tömegben a férfi megy elől, utat biztosítva a hölgy számára (és ügyelve, hogy el ne veszítse). Utcán *karöltve* haladni, vagy társaságban karöltve álldogálni a férfi és a nő bizalmas kapcsolatának jele. Kivételt képez a csúszós, jeges út, az egyenetlen kövezet, az idősebbek segítése, a közös esernyő, azaz általában az udvariasság által elvárható segítségnyújtás.

Szigorúan protokolláris, elsősorban tehát *diplomáciai alkalmak* más megjelenési rendet követelhetnek, mint például a vendéglátó államfő jobbjára kerül a vendég államfő, és a két feleség a két szélén áll, mégpedig a vendéglátó államfő balján a saját felesége. Az is előfordul, hogy egy férfi a találkozáshoz balján vezeti a feleségét, hogy az első üdvözléskor a két férfi egymást, a két nő is először egymást köszöntse, elkerülve a zavart okozó és babonát is felvető keresztbe köszönést, kézfogást. Az ilyen szituációkat azonban mindig szigorú protokolláris egyeztetés és forgatókönyv-készítés előzi meg. A mindennapi életben hasonló helyzetek tapintattal és figyelemmel könnyen rendezhetők.

A lépcső legyen akármilyen, az alapvető szabály, hogy a férfi a nőt segítse. Ennek legegyszerűbb esete, ha a nő nem szorul rá sem kora, sem cipősarka mérete, sem a lépcső kellemetlenségei, sem a lökdösődő tömeg miatt. Ez az a helyzet, amikor a nő és a férfi kényelmes ütemben egymás mellett lépkednek felfelé vagy lefelé.

Ha azonban a tömeg miatt ilyen kényelmesen nem tudnak haladni, a legelső udvariassági formula, hogy a férfi a karját támaszul felajánlja a hölgynek. Ez a mozdulat a támasz jellegét ölti, sem a vállak összeérése, sem a testek összehajlása nem adhat félreértésre okot. Nagyobb tömeg esetén már nincs mód arra, hogy egymás mellett menjenek, ilyenkor a férfi előreengedi a hölgyet felfelé menet, lefelé menet viszont előtte jön. Nem kell semmiféle további magyarázat ahhoz, hogy ez a férfi részéről a védő magatartást fejezi ki a hölgy esetleges megbotlása, meglökése, elesése esetén.

A járművek lépcsője legfeljebb csak kényelmetlenség és meredekség tekintetében marad el a lakóházak, közintézmények lépcsőzetétől, így rájuk is a fent említett illemszabályok vonatkoznak, annyi bővítéssel, hogy gyakrabban illik – akár ismeretlen, főleg idősebb – hölgyeknek segítő kart nyújtani.

A tömegközlekedési eszközökre fel- és leszállásnál (és a peronnal azonos padlószintű metróra be-, illetve onnan kilépéskor) az érkezési sorrend számít, amit gyakorlati okok diktálnak. Nagyjából egymás mellett beszállva azonban a

6. Viselkedés nyilvánosság előtt



136

Társadalmi kapcsolatainkban mindig nyilvánosság előtt vagyunk. Megítél a munkáltató, a főnök, a kolléga, a kolléganő, a beosztott, az üzleti partner, a titkárnő, a gépkocsivezető, sőt a takarítónő is.

Ebben a részben azokat a viselkedési megnyilvánulásokat próbáljuk áttekinteni, amelyeknek mindennapi társadalmi életünkben – ismert és ismeretlen emberek között mozogva – érvényesülnie illenék. Alapvetően természetesen eligazítanak az általános magatartási normák, de mindennapi helyzetünkben is annyi, de annyi helyzet van, és két helyzet sohasem ugyanaz... Bizonyos szituációkkal pedig érdemes külön foglalkozni.

Néhány – egyénileg talán kellemes, de nyilvánosság előtt csak különleges esetben és akkor is nagyon moderált stílusban elfogadható – szokást csak azért emelünk ki, hogy bemutassuk: hol a végső határ.

Egy férfi és egy nő nem csak a filmben kerül össze, hanem együtt sétálnak az utcán, együtt mennek étterembe, együtt utaznak, sőt több nő és férfi együttesen kerül ilyen helyzetekbe. Akár házastársi vagy rokoni, akár hivatalos kapcsolatról van szó, a nemzetközi szokások a következők.

Utcan a hagyományos udvariassági gesztusok a gyakorlatiassággal keverednek. A hangoskodás, a feltűnés kerülése mellett a forgalomhoz kell igazodni. Ezért nagyobb társaság mindig kisebb csoportokra szakad, a csatlakozás és a kiválás alkalmi, kötetlen.

A hölgyet a jobbomon vezetem, diktálja a hagyomány (a hölgy szempontjából: balján kíséri őt a férfi).

Ez a szokás, ahogy említettük, állítólag a lovagok kardviselésének tudható be, de nem árt, ha a hölgyek hasonló megfontolást tanúsítanak a kézításka, esernyő vagy egyéb kellékek bal karjukon viselésével kapcsolatosan.

A hölgyet védem a kellemetlenségektől és veszélyektől, mondja a másik, gyakorlati megfontolás.

Tehát a férfi keskeny járdán az úttest felől kíséri a hölgyet (védve a forgalomtól, a felcsapódó víztől, sártól) – vagy éppen fordítva, ha az erősen csöpögő ereszek ártanak a hölgy öltözetének, frizurájának, ha esetleg csak kellemetlen lehet neki. Hasonlóképpen illik védenie a férfinak a hölgyet, például gyalogátkelőn az oldalirányú forgalomtól. De ezek a helyzetek nem jelenthetik a hölgy egyik oldaláról a másikra való ugrálást; értelemszerűen kell megválasztani a kitérési módot.

gunk – sőt a másik kívánsága – ellenére kényszerülünk ilyen kapcsolatba. Elég a zsúfolt felvonóra, autóbuszra, villamosra, metróra gondolni.

Kérem, uraim, gondoljanak utána, hová néznek Önök ilyen helyzetben? Bizonyítottan egy semleges, a lehető legtávolabbi helyre, különösen, ha egy csinos nőhöz szorulnak.

Kérem, hölgyeim, gondoljanak utána, Önök mit tesznek? Bizonyítottan igyekeznek semmit észre nem venni a kellemetlen helyzetből.

De a japánok, akiket külön erre a célra szerződttetett emberek gyömöszölnek be a túlszűfolt metrókocsikba, ilyenkor kedvesen belemosolyognak a másik arcába, akár 10 cm távolságról is.

Az állva társalgás távolságának mértéke az, hogy kinyújtott kézzel még megérintessük egymást. Megérinteni beszélgetőpartnerünket természetesen nem kell, sőt nem is illik. A másik zakójának megfogása, gombjainak csavargatása, hajszaál, szöszök levétele törvényszerűen ellenérzést vált ki.

Az előadás – kisebb vagy nagyobb hallgatóságtól függően – megint más viszonyt jelent az előadó és a hallgatóság között: az előadó személye hangsúlyozottabbá válik, míg a hallgatóság elveszti az egyének jellemzőit és tömeggé áll össze, amit az előadó csak összességében képes érzékelni. Az előadó kényszerűen megváltoztatja hanghordozását és hangerejét, másként igyekszik befolyásolni hallgatóságát, és másként reagál a hallgatóság megnyilvánulására.

Hogy mikor kerülünk ilyen helyzetekbe? Nem tudhatjuk, így a legokosabb előre felkészülni rájuk!



Az álló alkalmak társalgási körülményei mások: a partnerek kiválasztása az alkalomtól függően céltudatos, igen tág tere van az egyéni kezdeményezéseknek, az ismerkedési igényeknek, de néha lehet teljesen véletlenszerű is.

Barátom meséli: „Egy diplomáciai fogadáson összecsapódtunk ismerősökkel, az ismerősök ismerőseivel, végül kettesben maradtam egy ismeretlennel. Áadtam a névkártyámat, ő is az övét, kiderült, hogy ő a svájci nagykövet. Azonnal meg is hívott a következő hétre ebédre.” Az más dolog, hogy ez egy pusztán udvariassági gesztus volt, mivel barátomnak hivatalból nem volt semmi megbeszélőnivalója a nagykövettel; egy visszahívással az ügy lezárult az udvariasság minden követelményét kielégítően.

Mégis néhány alapvető szabály:

- ha ismeretlent meg is szólíthatunk, két vagy több ismeretlen beszélgetésébe beavatkozni bemutatkozva is illetlenség,

- de kezdeményezhetünk beszélgetést és ismeretséget azzal, akit ismerünk, noha ő nem ismer bennünket, ilyenkor kisegít a bemutatkozás és az ismerkedés indítéka,

- ha olyan csoportokhoz csatlakozunk, melyben egy vagy több ismerősünk van, a társalgás megszakítása nélkül az ismeretleneket is üdvözölni kell (erre elég egy fejbiccentés körbe),

- a formális bemutatkozást később személyes beszélgetés alkalmával is pótolhatjuk.

Az álló és az ülő alkalmak gyakran keverednek a hivatalos találkozáskor mindekenélőtt a beosztott és a főnök között.

A főnök vagy a hivatalnok ül az íróasztala mögött. Nem kínálja ülőhellyel a partnerét. Egyértelmű a lekezelés, a felelősségre vonás, a letolás.

Ugyanez megtehető fordított helyzetben is: a főnök leülteti beosztottját, de áll, járkál, a leültetett beosztott nem győzi kapkodni a fejét, hogy tiszteletteljesen figyeljen a hozzá beszélőre.

Minden munkahelyi probléma kezelésére legjobb az azonos testhelyzet. Megbeszélhetők a kérdések állva is (főleg, ha ez röviden megtehető), de közösen leülve biztosan jobb eredmény érhető el.

A társalgással és a társaságban való beszélgetéssel kapcsolatosan még számos pszichológiai és kultúrkörteől függő megjegyzés tehető. Ezek közül a teljesség igénye nélkül néhány érdekes vonatkozás említhető meg.

A *pszichológia* régen felismerte a testi közelségnek az emberi kapcsolatokra gyakorolt hatását. Az intim, a személyes, a társadalmi és a nyilvános zónát egyes szakkönyvek centiméteres nagyságrenddel különböztetik meg egymástól. Az ennyire érzékeny elhatárolás ugyan néha túlzottnak tűnhet, de a mindennapi társadalmi kapcsolatokban is lemérhető az emberek erre való érzékenysége.

III. Iván orosz cár (XV. század) félreküldte a jelenlévőket, amikor a német-római császár követével bizalmasan akart tárgyalni. Egyre közelebb lépett a velenecsei követhez, aki nem volt ilyen testi közelséghez szokva beszélgetés közben, és ezért mindig hátralépett. Furcsán hatott, ahogy végigsasszéták a termet.

A *szoros testi kapcsolat* rendszerint kölcsönös elhatározás kérdése és így a legbizalmasabb magánéletéhez tartozik. Néha azonban akaratlanul, saját kívánsá-

halkan ... sugdolózni ... adják, hordják egyre többen ... bömböl, zendül, harsog ... robban...”

A pletykamalomba bekerülni életveszély: a kitalált vádakat a legnehezebb elhárítani.

Egy amerikai felmérés szerint viszont a vállalati pletykák jót tesznek a munkahelyi légkörnek: élénkítik, érdeklődőbbé és aktívabbá teszik a munkatársakat.

A *mobiltelefon* társalgás és tárgyalás közben való használatához fűződő illem-szabályokkal a *Telefon és telefonhasználat* című fejezet foglalkozik.

És még egy – csak látszólag – apróság: a *rágógumi* nem társaságba való. Beszélgetés közben nem illik rágógumit rágni, még filmbeli példák ellenére sem. A rágógumit kiköpni, eldobni sem illik; egy észrevétlen mozdulattal bármikor papírzsebkendőben eltüntethető.

Ülve vagy állva, a társalgás a fizikai adottságok miatt is különbözik.

Kis asztalnál többnyire a vendéglátó és a fővendég viszi a szót.

Ha igazán rutinos társalgók, akkor utalással, említéssel, kérdezéssel minden résztvevőt bevonnak a beszélgetésbe. De a vendégek megfelelő pillanatban – és nem mások szavába vágva – maguktól is bekapcsolódhatnak. Az egymás mellett (vagy szemben ülők között) is kialakulhat beszélgetés, de ez nem zavarhatja a „főbeszélgetést”. Az asztalon hangosan átszólni, mások előtt vagy háta mögött távolabb ülőkkel beszélni udvariatlanság.

Nagy asztalnál természetesen az egymás mellett ülők között is kialakulnak beszélgetések (kivéve, ha nem találnak közös nyelvet, erre az ültetésnél célszerű odafigyelni). Egy ötfogásos ebédet szótlanul végigülni mulyaság és hiba.

De kivel beszélgezzünk, jobb oldali vagy bal oldali szomszédunkkal? Hiszen azok is kétfelé beszélhetnek, sőt a szemben ülővel is.

Amerikában szokás volt, hogy az étkezés közepe tájáig a háziasszony jobb oldali szomszédjával társalgott, s azután a bal oldalival; ezt a váltást (turning the table) mindenki követte. Egy angol etikettkönyv szerint a jobbra-balra társalgást fogásonként célszerű váltani.

Ma már ilyen merevségek nem kötnek, az alkalom és a tapintat határozza meg a sorrendet. Az ilyen beszélgetés gyakran félbeszakad, ha partnerünk valamilyen indítékból a főbeszélgetéshez csatlakozik, vagy pohárköszöntő következik. Ilyen esetekben a legjobb elv a tapintat és a rugalmasság.

Természetesen nem illik beszélgetést folytatni pohárköszöntők, minden jelenlévőhöz szóló megnyilvánulások közben, vagy tele szájjal.

Sajátos helyzetben van a tolmács: neki gyakorlatilag állandóan beszélnie kell, illetve nem ehét, miközben a fordítandó szöveget hallgatja. Gyakran előfordul, hogy az egész étkezést úgy dolgozza végig, hogy hozzá sem nyúlhat az evőeszközökhöz. Ez a munkával jár, s a szervezők feladata, hogy alkalmas időszakban gondoskodjanak ellátásáról (ha pedig erre nincs alkalmas időszak, bizony üres gyomorral kell távoznia).

Nemzetközi társaságban gyakran kerülünk olyan helyzetbe, hogy valamelyik résztvevő nem érti az éppen beszélt nyelvet. Azt a szabályt, hogy *nem illik idegen nyelven beszélni az azt nem értő előtt*, könnyen áthidalhatjuk azzal, hogy összefoglaljuk a társalgás lényegét. Ha tárgyaláson kell delegációnk tagjának valamit elmagyarázni, vagy fordítani, ezt megtehetjük elnézést kérve, utalva a magyarázat szükségességére.

Ne ismételgessünk se kifejezéseket, se témákat. Ez szókincsünk szűkösségét és témaszegénységünket jelzi. Az erős hangsúlyozás is csak egy-egy ismétlést vi-
sel el.

Kerülendő az *elcsépelet* és a *gyakorta ismétlődő fordulatok* használata is.

„Kérem szépen”, „Elnézést kérek”, „Bocsánat, de”, „Ha szabad közbeszólnom” stb. mind fölösleges. Közbeszólni nem illik, de a felszólalásért miért kellene elnézést kérni, sőt, bocsánatot?



132

A *vicc* jópofa dolog, de igen veszélyes. Az első kérdés: megérti-e a másik: ez függhet egyéniségtől és kultúrkörétől. Márpedig a társaságban lehetnek különböző kultúrkörökből származók is.

Ha a társaság tagjai meg is értik a viccet, az elsőt élvezik. A másodikat még eltűrik. A harmadiktól már a legjobb vicc is kezd unalmassá válni...

A *káromkodás* visszatetsző, kulturálatlan és többnyire durva. Nyelvészeti megítélés szerint *agresszió*: hirtelen támadt indulatot fejez ki, amelyet az illető másképpen nem képes levezetni.

Nem éppen dicséretes, hogy a magyar nyelv gazdag szókincse következtében kacifántosan tud cáromkodni. Ennek boncolgatása helyett közelítsük meg a témát úgy, hogy *udvariasan is lehet cáromkodni*. A jó tárgyaló és a jó társalgó azonban még ilyen eszközökhöz sem folyamodik.

Az „*a teremburáját*”, „*a kutyafáját*”, „*a csudába is*” lecsapolhatja indulatainkat (ha muszáj) mindenféle rossz iz nélkül (lefordítani bizony nem könnyű). Egy tájszólásnak beillő népi cáromkodás: „*A szent csomóját*”.

A cáromkodás természetesen minden nyelvben ismert.

A bécsi polgár az 1800-as évek elején így átkozódott: „*Die Türken und Kurutzen sollen dich holen!*” (*A törökök és a kurucok vigyenek el!*)

„*By Jove!*” (*Jupiterre!*) – mondja az angol. Hová tegyük? Elfogadjuk.

A *nigériai* rendőrség figyelmeztette *Katsina* tartomány politikusait, hogy tartózkodjanak az illetlen beszédétől. A két párt tagjai azzal vádolták egymást, hogy „*becsületsértő, gátlástalan és közönséges kifejezéseket használnak*”.

De ilyen példákért nem kell Afrikába mennünk; a magyar Parlament is „dicsekedhet” hasonló esetekkel.



132

A *pletyka* a társalgás tévhajtása, elkerülhetetlen, mint a dudva: *igaz vagy vélt, sőt kitalált információk illetéktelen és gyakran eltorzított továbbadása*. A munkahelyi etika tiltja is. De hát emberek vagyunk és így kíváncsiak. Ameddig keletlenségünk nem lesz belőle...

Nincs tökéletesebb leírása, mint *Rossini: A sevillai borbély* című operájának *Rágalom áriája*. Csak a legjellemzőbb kifejezéseket idézve: „... észrevétlen ...

Göncz Árpád (köztársasági elnöki funkciója idején) jelentette ki: „Nyelvhasználatunk nem mutat teljesen egészséges társadalomra. Érzelmileg szikkadt, rideg, türelmetlen... A politika szóhasználatában eleve rettenetesen nagy a frázisok hányada. A frázisok pedig gyakran torkollnak személyes és politikai sértésekbe”. Az elmúlt évek nem hoztak javulást.

„Tanulni legtöbbet mindig a rosszból lehet.” Ha ez igaz, tanuljunk a rossz példákból:

Nem illik a másik szavába vágni, vagy láthatóan érdektelenséget mutatni.

Megfordítva: nem illik hallgatózni, mások, társaságunkon kívüliek beszélgetésére feltűnően figyelni.

Beszéd közben arra nézünk, akihez beszélünk, és akihez beszélünk, az is ránk néz.

Egyéni szokás, hogy a másinak a szemébe, vagy a szájára nézünk. A szájra nézés megkönnyítheti a nyelvi megértést, az arcra nézés viszont több másodlagos információt ad partnerünk mimikája útján. Elfordulni, máshová figyelni udvariatlanság. A társalgás közben való jegyzetelés természetesen nem ebbe a kategóriába tartozik. (Jegyzetelni egyébként csak tárgyalásokon, hivatalos beszélgetéseken illik.)

Rossz gyakorlat az idegen kifejezések használata, még rosszabb azok azonnali lefordítása. A kifejezést értők körében ez fölösleges, a kifejezéseket nem értők körében viszont tudásunk fitogtatását jelentheti, feltételezve a többiek alacsonyabb műveltségi szintjét.

A magyar nyelv jelenlegi szókincsének 80%-a finnugor eredetű. Ha 10%-ra tesszük az (elmagyarosodott, nyelvünkbe beépült) jövevényszavakat, akkor az idegen, nem fordított kifejezések aránya is 10% körül lehet. Nyelvészek szerint 30–40%-nyi idegen szót elvisel egy nyelv – ettől az aránytól még messze vagyunk. Csak éppen más megközelítést kell alkalmaznunk.

Vannak nyelvek, amelyek nagyon kevés idegen szót engednek be, sokkal inkább lefordítják azokat (finn). A kis nyelvek esetében évtizedek óta megfigyelhető nyelvi kultúrájuk erőteljes fejlesztése. Az Európai Közösség tagországai pedig minden politikai és gazdasági integráció mellett nemzeti tudatukat saját nyelvük tudatos fejlesztésével erősítik.

Következésképpen: az idegen nyelvek mellett tanuljunk magyarul is!

Mindazonáltal, a szakmai tárgyalásokon esetenként nem lehet kerülni az idegen nyelvű kifejezések használatát. Aki anyanyelvként dialektust vagy szlenget beszél, attól néha hiába várjuk el, hogy köznapibb nyelvre váltson.

Egy magyar-szíriai energiaipari tárgyaláson a magyarról arabra és viszont fordító tolmács hirtelen feladta a helyzetet: „Nem ismerem ezeket a szakkifejezéseket!” A szíriai szakértő felkiáltott: „De jó! Mi is angol kifejezéseket használunk!”

Louis Armstrong első magyarországi nyilatkozatát sajátos nyelvhasználatával és kiejtésével nem tudták élőben fordítani – de ez nem az ő hibája.

Egy véleménnyel kapcsolatosan mindig fenntarthatjuk saját véleményünket. Ennek sokféle megoldása lehet, de soha ne menjünk túl a tárgyszerűségen, a személyeskedésig, a sértésig. A legjobb tárgyalók finoman, szinte észrevétlenül, sőt kedvesen mondanak ellent.

Ha a tiltott témák köre szűkül is, tudni kell, kivel miről beszélgethetünk. Társalgópártnerünk unhatja Picasso festését vagy Bartók zenei kultúráját. Rá kell érezni a másik érdeklődésére, nem kényszerítve rá saját témánkat, hanem közöset találva.

Illemszabályok. Ha a beszélgetés tabui megszűnőben is vannak, a *társalgás illemszabályai* továbbra is érvényesülnek.



130

Formai követelmények a jól érthető beszéd, az értelmes fogalmazás, a másokat nem zavaró hangerő, a figyelemnek a partnerre irányítása, a beszélgetők között a helyesen (kellemesen) megválasztott távolság, a szükségtelen gesztikuláció és testmozgás elkerülése.

Közösségi művészet, mondjuk a társalgásról, így minden résztvevőjének hozzá kell járulnia alakításához. Fontos elemei az indítás, a folytatás, a befejezés.

Indításkor lényeges a közös téma megtalálása. Mivel ilyenkor ezt nem adja a szakma, jobb semleges témákhoz fordulni. Lehet ez az ország, ahol vagyunk, vagy ahonnan jöttünk, bármilyen közösen átélt vagy tőlünk független érdekes esemény, az időjárás, az utazás, a kulturális élmények, vagy valóban tetszőlegesen választott témák, ráérezve a partner az iránt való fogékonyságára.

Vannak jó és vannak rossz társalgók. Aligha lehet beszélgetni azzal, aki szüneteket kitarthatva hol pusztá „igen”-nel, hol pusztá „nem”-mel válaszol. Ha a téma nem is talál igazán érdeklődésünkbe és tájékozottságunkba, akkor is próbáljunk érdeklődést mutatni és bekapcsolódni.

Ha egyvalaki beszél, a többiek előbb-utóbb unatkozni fognak. Nem szükségszerűen kell elmondanunk mindent, ami a témáról eszünkbe jut. Nemcsak engedni kell másokat szóhoz jutni, hanem „fel kell adni a végszót”, jelezve, hogy itt befejeztük, engedve másokat a társalgásba bekapcsolódni. Az egy témához való ragaszkodás érdektelenséget, kényszerű részvételt jelez vagy eredményez, a beszélgetés hamar unalomba süllyed. A témaváltás az érdekes társalgás hajtóereje: figyelemmel kezeljük, hogy a partnerek csatlakozni tudjanak hozzá, és ne merüljünk szükségtelen mélységekbe műveltségi fölényünk fitogtatására – mások ezt éppen úgy megtehetik velünk! Egy ideig az élcek és a szójátékok is előrevihetik a társalgást, de az örök sziporkázás tartalmi mondanivaló nélkül unalmassá válik.

A jó társalgás olyan, mint egy közösen épített ház, vagy mint egy jó motor: minden részének és tartozékának funkciója van, amelyek csak együtt működhetnek közös élvezetünkre és megelégedésünkre. Sajnálatos módon társadalmi nyelvhasználatunk, egymással való beszédmódunk, társalgásunk és köznapi beszédünk ettől az idilli elképzeléstől jelentősen eltér.

5. A társalgás

A társalgás a hivatalos kapcsolatokban a tárgyalás kapcsán folytatott beszélgetés. Ez messze elkalandozhat a tárgyalási témától, de sohasem szabad elfeledkezni arról, hogy egy hivatalos személyiség még kötetlen formában is hivatalos kötelességeit személyesíti meg. A diplomaták közötti magánbeszélgetés felérhet egy diplomáciai tárgyalással és a történelemben nem példa nélküli, hogy egy ilyen magánbeszélgetésen országok sorsa dőlt el.

Mindennapi hivatalos vagy magánéletünkben leginkább saját érzéseinken mérhetjük le, hogy ha egy beszélgetés semmit sem dönt el, minden megjegyzés és véleménynyilvánítás mégis nyomot hagy a partnerben. Ebben az értelemben „*saját magunk diplomatái*” vagyunk. A személyes érzékenység másodrangú: gondoljuk meg, megengedhetjük-e ezt magunknak.

A társalgásban az etikett és a protokoll szabályai szerint egyaránt kell ügyelnünk tartalmi és formai jegyekre.



129

Amiről nem illik beszélni. A társalgás *tartalmi* vonatkozásaiban vannak hagyományos tabuk, ilyenek:

- a belügyekbe való beavatkozásnak tűnő bármilyen megjegyzés, téma, vonatkozzon az a bel- vagy a külpolitikára, a politikai pártokra, a társadalmi berendezkedésre, a vallási rendszerre, a cég üzleti politikájára, kereskedelmi kapcsolataira, külföldi cégekkel való együttműködésére stb.),
- a kereset és a megélhetési források, vagy a vagyoni helyzet firtatása,
- a családi és magánügyek,
- mások vallási, politikai vagy egyéb meggyőződésének kritizálása,
- harmadik, azaz jelen nem lévő személyekre tett negatív vagy magánéletbe vágó megjegyzések.

A tiltott témák köre a modern életvitellel együtt folyamatosan szűkült. Ma már *gyakorlatilag mindenről lehet társalogni, ha az ember megtalálja a megfelelő formát.*

Valamikor tiltott téma volt a szex. Manapság, amikor elárasztottak bennünket a szexlapok és a pornográf újságok, értelmetlen volna a témát ismeretlennek tekinteni.

Egy angol mondás szerint: „*rendes emberek másról nem beszélnek*”. (*Nice people do not discuss other people*). Pedig nyugodtan beszélhetnek, legfeljebb a mondás így finomítandó: „*Másról ne mondjunk rosszat a háta mögött*”.

„*Magyar ember étkezés közben nem beszél.*” Gyakorlatilag viszont a családok étkezés közben beszélnek meg fontos ügyeiket. Értelemszerűen és általános jelleggel tehát ez is módosul: „*Tele szájjal nem beszélünk*”.



129

- angolul: Ladies and Gentlemen!
- spanyolul: Señores y Señoras!
- oroszul: Дáмü i Goszpodá!

A jelenlévő magasabb rangúakat ezen általános forma előtt illik rangjukon, külön megszólítani. („Tisztelt Miniszter úr, tisztelt Hölgyeim és Uraim!”)

A diplomáciai megszólítási formák pontosságának rendkívüli fontossága van.

A megszólítás formalitásait nem a megszólító határozza meg, hanem a megszólított protokoll- és illemtörvénye. Az általános társasági megszólítási formák ezekben az esetekben nem elégségesek. A királyságok, az alkotmányos monarchiák, a köztársaságok, a fegyveres testületek, az egyházak megszólítási és szólítási formáit a velük való kapcsolatokban ismerni és alkalmazni kell.

Különleges megszólítási formák tapadnak egyes országok társadalmi rendszeréhez, hagyományaihoz, nyelvi szokásaihoz. (Ezekről részletesebb információt tartalmaz az országokénti összefoglaló). Néhány fontosabb példa:

Az angol nemesek közül egyeseket nem illik családnevükön szólítani, hanem a rangnak kijáró udvariassági kitéttel és keresztnéven (*Lord John, Lady Mary* stb.)

Az orosz nyelvben a keresztnévvel és az apai névvel való megszólítás (udvariassági kitéttel nélkül) megkülönböztetett udvariasságot fejez ki. A csak keresztnéven való megszólítás kizárólag baráti kapcsolatokban megengedhető. A politikai változások következtében egyre inkább tért hódítanak a nyugati szokások, a családnéven vagy a rangon való megszólítás az udvariassági kitéttel.

Az Amerikai Egyesült Államokban illik becézett keresztnéven emlegetni a sajtóban még az ország elnökét is; a keresztnéven való megszólítás is gyakori az üzleti, hivatali életben.

Fordítási problémák. Megszólítási problémáinkat súlyosbítják a fordítási nehézségek.

A német *Frau*-t és a francia *Madame*-ot nem lehet minden esetben a magyar „-né” toldalékkal bővíteni, mert gyakran nem asszonynevet, hanem önálló, női megszólítást jelent. Az angol is gyakran használ teljes néven való megszólítást nők esetében, amikor a családi vonatkozás nem meghatározó (pl. *Mrs. Smith* helyett *Eveline Smith*). Viszont a magyar „-né” toldalék a nyelvünket nem ismerők által nehezen értelmezhető. Így nem meglepő, ha Nagy Józsefnét „*Frau Józsefné*”-nek titulálják, ami elsősorban bennünket hökkent meg. A nők többféle hazai névviselete közül célszerű azt használni, ami nemzetközileg is egyértelműleg azonosítható („*Frau Éva Nagy*”, „*Mrs. Éva Nagy*”).

Vannak magázódó típusú emberek, ezeknél a tegezést ne erőltessük. Ha a tegezést nem fogadják el, azonnal vissza kell váltani a magázódásra.

Megtörtént eset: a központ újonnan kinevezett munkatársa letegezte a külszolgálat képviselőjét, aki magázódó típus volt, ezért visszamagázta. Értelemszerűen kölcsönös magázással folytatták kapcsolatukat. Két év múlva ugyan pertut ittak, de azután két évig megint nem találkoztak, elfelejtették a pertut, s megszokásból ismét magázódtak. Semmiféle illemsértés nem esett.

Az összetegeződésre vonatkozóan semmiféle illemszabály nincs. Alkalomtól, helyzettől függően javasolhatja vagy kezdeményezheti akár nő, akár férfi. A kezdeményezés elfogadható, visszautasítható, kikerülhető, minden esetben félreértés nélkül.

A tegeződés nem jelenthet megkülönböztetést. A tegeződő körön kívüliekkel való hivatalos találkozáskor, tárgyalásokon illik átváltani az adott társaságban általános megszólításra. A titkár-nő ilyenkor semleges megszólítást választ („*Főnököm, mit hozhatok?*”), de a tárgyaló partnerek is áttérnek egymás hivatalos megszólítására („*János már kifejtette*” helyett „*Kiss úr már kifejtette*” stb.)

Hivatalos érintkezésben a megszólításnak két formája van:

- a név és az udvariassági kitétel,
- a rang és az udvariassági kitétel.

Vagyis: *Kovács úr!* vagy *Elnök úr!* A személynéven való megszólítás azonban mindig nagyobb udvariasságot fejez ki. Ilyen esetekben nem szükséges a teljes (család- és keresztnév) név használata.

Magas rangúak megszólításánál viszont a gyakorlat a rang felé tolódik el. Hivatalos kapcsolatban egy minisztert nem címeznek „*Kovács úr*”-nak, hanem mindig „*Miniszter úr*”-nak.

A keresztnéven történő megszólítás hölgyek esetében említett gyakorlata más területekre is kiterjed. Az angol, főleg az amerikai keresztnévet mond, ha a tegezést akarja kifejezni. Áruházakban, bankokban, boltokban még a családnevet (és keresztnévet) használják a blúzra, zakóra, ingre feltett kítűzőkön, de a televízió versenyműsoraiban már mindenhol csak a keresztnév szerepel, és a műsorvezető így is szólítja a játékosokat.

Keresztnéven szólítanak történelmileg hagyományosan *királyokat, pápákat*.

Kerülendő megszólítás is sokféle lehet. Csak egyetlen példa: ne emlegessük vagy szólítsuk a gépkocsivezetőt sofőrnek, mert az ő hivatalos megszólítása: gépkocsivezető. Ez nem felvágás, hanem a foglalkozás, a mesterség tisztelete.

A közönség, a hallgatóság megszólítása minden nyelvben eltér a személyes vagy a rangon való megszólítástól. Általános megszólítási formákat alkalmaznak; a példák elég magyarázatul is szolgálnak;

- magyarul: Tisztelt Hölgyeim és Uraim!
- németül: Sehr geehrte Damen und Herren!
- franciául: Mesdames et Messieurs!

fogadni, mint nyelvi, társadalmi szokást, s ami a legjobb: tiszteletként és kedves-ségként.

A *nők keresztnéven való szólítása* mindazonáltal megkívánja a formális hozzájárulást. A megszólítás minden tárgyalás elengedhetetlen formalitása. (Külföldi partnerekkel sokkal hangsúlyozottabban, mint itthon). Rosszul hangzana a „Nagy úr, az Ön véleménye szerint...” helyett a „Nagyné, az Ön véleménye szerint...”, nem beszélve más változatokról. Célszerű megkérdezni: „Szólíthatom a keresztnévén?” És ha a nő hivatalosan asszonynevén is szerepel, mondja meg keresztnévét, és ne tiltakozzon e „megkülönböztetés” ellen.

Ön – maga – te. Minden korábbi értelmezés és későbbi félreértelmezés ellenére e megszólítási formáknak megvan mai általános, *társadalmilag elismert rangjuk*, korábbi mellékízeik megszűntek és így nem is kell azokat beleértelmeznünk.

Az *Ön* a legudvariasabb megszólítás, megkülönböztetett tiszteletet fejezve ki. Hivatalos tárgyalásnál, levelezésben és a magánéletben egyaránt ilyen értelem-ben használandó.

A *maga* az alapvető udvariasságot kifejező „köznapi” formula. Nincs benne sértés, nincs benne túlértékelés. A mindennapi használatban, személyes kapcsolatokban (főleg ismeretlenek között) éppen úgy használatos, mint nagyobb társaságokban.

A magázódás fogalma tartalmazza az *Ön* és a *maga* megszólítást is. A kettő között az említetek szerint kell különbséget tenni.

A *tegezés* a munkahelyen megszokott nők között és férfiak között; férfiak és nők között többnyire szoros munkakapcsolat esetén.

A tegező köszönés a *servus humillimus sum* latin kifejezésből származik (legalázatosabb szolgálja vagyok). A mai „szervusz”-nál azonban erre már senki nem gondol. Voltak azonban köztes változatai, mint az „*alászolgálja*” (az alázatos szolgájából rövidítve) stb.

Nem véletlen, hogy a rómaiak minden esetben tegezték egymást. *Cicero* ebben a formában támadta négy vádbeszédben (a leghíresebb i. e. 63 októberében) *Catalinát* romló erkölcséért és a köztársaság elleni összeesküvéseért. Ha már itáliai hagyományoknál tartunk, az olasz fasizmus is megparancsolta, hogy: „*Nem Ön; Ti!*” (*Non Lei, ma Voi*), kiírva ezt még a kormány- és egyéb hivatalokban is.

Minden rosszértelműség nélkül hasonló változáson ment át a spanyol „*Usted*” (*Úr*) is, ma már bizalmasabb megszólítási formát jelentve.

Az angolok ma már viszont csak az Istent tegezik és a „*te*” (*Thou*) a klasszikus irodalmi használat után csak a vallási nyelvben maradt meg.

Svédországban és a skandináv országokban viszont olyan általános szokássá vált a tegezés, hogy még törvényerőre is emelték.

A népi hagyományokat jelzi Európa-szerte, hogy a mesék és a gyerekek nyelve mindig tegez. Érdekes ellentét, hogy a felnőtt nyelvben gyakran még házastársak között is, akár a polgárság, akár a parasztság körében, a magázódás honosodott meg.

A gyakorlat rendkívül széles körű. A főnök és a titkárnője tegeződésében semmi kivetnivaló nem található; néha többet vannak együtt, mint a családjukkal, és a magázódás csak megme-revíthetné, nehézkesebbé tehetné együttműködésüket.



Megszólítási formák – ma

Mindennyi kaland után ma társadalmilag megállapodott megszólítási formák uralkodnak. A nők megszólításánál mindazonáltal adódnak nyelvi okokból eredő nehézségek, amelyek azonban izlésesen feloldhatók.

Férfiak esetében egyértelmű a helyzettől függően az *úr*, az *uram* megszólítás. Helyénvaló a *szaktárs*, a *kolléga*, ha tartalmának valóban megfelel.

Az *elvtárs* ma is helyénvaló lenne, ha nem kötődnének hozzá rosszízű emlékek, hiszen ezektől eltekintve rendkívül kifejező erejű megszólítási forma. Különbösen illik egy párton belül, függetlenül a párt politikai jellegétől.

A német *Genosse*, az angol *comrade*, a francia *camarade*, a spanyol *camarada* vagy *compañero*, az elvtárs megfelelői nem tartalmazzak ilyen kifejező erőt, hiszen csak a „*társ*” fogalmazódik meg bennük.

Az elvtársról az uramra való visszatérés társadalmunkban nagyon gyorsan ment végbe, jelezve a megszólítás általános társadalmi rendezésére való igényt. Katonai és katonai jellegű szervezeteink is rendeletben írták elő az új megszólítási formát.

Nők megszólításánál többféle megoldás kínálkozik. Az *asszonyom* bizonyos életkor után mindenkit megillet. A hivatalos életben a *kisasszony* megszólítással bánjunk óvatosan. Az *úrasszony* megszólításban ismét nem találni kivetnivalót, csak éppen erőltetettnek tűnik.

Kovács úr női megfelelőjeként udvariatlan *Kovácsné*t mondani és nyelvi szokások mondanak ellent a *Kovács asszonynak*, a *Kovácsné asszonynak*, de a *Kovács Jánosné*nek is. Elrettentő példa a gyakorlatból, egy hivatalos levél címzésében: „Tisztelt Boóra Krisztiánné főosztályvezetőnő úrasszony!”

A női nemre való utalás a címzésben és a megszólításban a néven túlmenően fölösleges. Hivatalosan nincs *miniszter-asszony* (még ha esetenként alkalmazzák is), hiszen kérdésessé teszi, hogy miniszter-e, vagy a miniszter felesége. A *miniszternő* teljesen ellentmond nyelvi izlésünknek. A *miniszterné* ugyan egyértelműen jelzi a miniszter feleségét, mégis csak különleges esetekben alkalmazzák. Az *osztályvezetőnő* neve is egyértelművé teszi, hogy nő, ezért elég az osztályvezetői titulus. A *titkárnő* hivatalos rangja *titkár*, de a mindennapi életben aligha fogunk lemondani valaha is a *titkárnő* emlegetéséről.

Ha a fentiek és az adott helyzet miatt nem tudunk helyénvalónak tetsző megszólítást választani, mindig bátran folyamodhatunk a szép, régi magyar kifejezéshez: „*Hölgyem*”.

Vonatkozik ez egyaránt a szóbeli és az írásbeli megszólításra. Nyelvi sajátosságunk az is, hogy az „*asszonyom*” többes száma „*hölgyeim*” (hogy hangzana: „*asszonyaim*”?).

Az a tény, hogy a nőket a hivatalos életben itthon hamarosan keresztnéven kezdik szólítani, valószínűleg ennek tudható be. Az érintettek részéről fogadható úgy is, mint a nemnek tulajdonított fokozott tisztelet, vagy mint bizalmaskodó, sőt lekezelő magatartás. Ellene berzenkedni azonban semmi értelme, el kell

A második világháború után létrejött politikai hatalom osztályellenséggé kiáltotta ki az *úr* udvariassági kitélt. Az *elvtárs* a pártszerű megszólításból először hivatalos, majd erőltetett társadalmi megszólítási formává vált.

Tévutainkat jellemzi a *pajtás* megszólítás hivatalos elrendelése, de még a gyerekek is alig bírták kimondani, hogy „*tanár pajtás*”. A doktori címzés is kivetnivaló volt, így az Orvosi Egyetem diplomásai sem kapták meg azt az egyik évfolyamon, s csak a nemzetközi botrányok miatt állították vissza a „dr.”-ságot. Próbálkoztunk a *szaktdrs*, *munkatárs*, *kolléga* megszólítás elterjesztésével, amelyek mind helyénvalóak valóban szaktdrsak, munkatársak, kollégák között – ma is érvényesek –, de visszatetszést szült, amikor egy mémök szaktdrsnak szólított egy gondnokot vagy viszont. A legrosszabb megoldás talán a *kartárs* volt; abszolút értelmezhetetlen.

Nem politikai, hanem magyar nyelvi sajátosság, hogy bizonyos hivatások vonatkozásában sosem viseltük el más, mint az uram udvariassági kitélt használatát.

A *tanár úr*, a *doktor úr*, az *ügyvéd úr* sohasem volt egyenrangúan helyettesíthető az *elvtárs* kitélttel, a *főúr* is egészen más maradt, mint a *főelvtárs*.

Az 1990 utáni időszakban újraszerveződtek a legkülönbözőbb nemességek, rendek szervezetei. Ezek saját társasági köreiken belül újra bevezették hagyományos megszólítási formáikat (nemzetes, *vitéz* stb.) és gyakran történelmi viseletüket is.

Magyar sajátosságnak tekinthető a *megszólítási pótlékok* használata.

Hagyományt őrző megszólítási formának tekinthető a piacon a *kedveském*, az *édesem* az eladó parasztnéni részéről. De már pótlék a kórházakban a név helyett az ágyszám szerinti megszólítás: *ketteske*, *ötöske*. Hogyan is történik ez a Feketeerdei Klinikán?

A *drága hölgyem* riporter kiakadás egy telefonos műsorban viszont már a show-hoz tartozik, no meg a műsor hangulatához, így más kategóriát jelent.

Megszólítási pótléknak tekinthető néhány nyakatekert nyelvi formula is.

Ilyen a „*tetszik*”, legrosszabb példája szerint: „*Rosszul tetszik lenni?*”

És a személytelen megszólítások: „*Mi lesz a program?*” vagy az éppen olyan rossz többes szám első személye: „*Hogy vagyunk, hogy vagyunk?*” stb.

Az *anyuka*, *apuka* megszólítás az óvodában, az iskolában a gyerek és a szülők személyiségét elmosó megszólítás. Semmiképpen sem jó, hogy általánossá vált.

A *néni*, *bácsi* a gyerekek részéről felnőttek felé bizonyos életkorig elfogadható a szokás-jog alapján, de a *tanár néni*, *tanár bácsi* érthető visszatetszést szül. A tekintélytiszteltetnek a megszólításban is kifejezésre kell jutnia: *tanárnő*, *tanár úr*, *igazgató úr* stb. és ez semmiféleképpen sem minősíthető rangkórságnak.

Az idősebb hölgy *mamának* szólítása a piacon még népiesnek tűnhet, de a *nyanya* már nem minősíthető.

A *magasabb rangon szólítás* – szóban! – nemcsak diplomáciai szokás, a mindennapokban is találkozhatunk vele.

A *miniszterhelyettes* tárgyaláson mindig *miniszter úrnak* szólították és ma sem hallani olyan megszólítást, hogy helyettes államtitkár úr; a beosztott jelzőket kerülve lesz belőle államtitkár úr.

A *doktor úr* mindig helytálló, de mennyivel megtisztelőbb a *főorvos úr*!

születésre, azaz nemességre, társadalmi állásra és korra való tekintet nélkül. A fejlődés azonban jellemzően magyar (bár nem független a külföldi hatásoktól).

Az említett korban is már kétféle tegezés volt megkülönböztethető:

- a rendes tegezés, és
- a nagyságod, uraságod, kegyelmed megszólítás (amely tegez!) a harmadik személyű igével (amely magáz!): „Kérjük uraságodat, hogy engedélyezze...”.

A *kegyelmes* tegező formája a *kegyelmed*, ebből rövidítődik a *kend*, amelyet a XVIII. század elejétől kezdve használnak.

Rákóczi Ferenc még így szólítja *Bercsényi Miklóst*, hadvezérét. De egy 1763-ban kelt német nyelvű magyar nyelvtan már úgy jellemzi a *kendet*, mint amely megszólítás a közrangú emberekre vonatkozik. De két emberöltő múlva már a cselédek is sérti!

A megszólítási és társalgási formák egyre erőteljesebben tolódnak el a magázás teljes nyelvi formája felé, érzékelhetően nyugati hatásra, melyben meghatározó tényezőt játszott a bécsi udvar.

A *maga* megszólítási forma a XVII. század végén jelentkezik, elsősorban olyanok társalgásában, akik „*úgyszólván gorombáskodási viszonyban vannak egymással*”.

A polgárosodás magával hozza a társadalmi, társasági élet rohamos fejlődését és bővülését, de 1840 táján sem volt még széleskörűen elfogadott megszólítási forma, így állandóan a hivatást és a címet kellett használni.

A nyelvújítók megpróbálnak változtatni ezen a helyzeten. Szemere Pál a *kegy* és *kegyes* hangulatából megalkotja a *kegyed* kifejezést, amely végül is a nőkkel kapcsolatos megszólítási formákban honosodik meg, bizalmas, kedélyeskedő hangulatban ma is használatos (*kiskegyed*).

Az *Ön* Széchenyi István újítása, amit az 1833-ban megjelent *Stádium* című munkájában bocsát nyilvánosság elé, kiindulva az „*önmaga*” szóból. Eleinte ridegnek, túlzottan távolságtartónak tartják, de tíz év alatt a társadalom befogadja.

Az 1848-as szabadságharc új megszólítási formát hoz: a *polgártársak* lényegében a francia forradalmat követi. Minden pozitív tartalma ellenére sokáig elfelejtődik, s átmenetileg az 1990. évi rendszerváltás idején pislákol fel újra. Tehát bizonyos politikai és társadalmi helyzetben volt és van létjogosultsága: emellett szép magyar kifejezés. Színesíti a képet az életkort is kifejezni kívánó régi megszólítás: „*öcsémuram, uram-bátyám*”.

Ennyi változás és bizonytalanság után nem véletlen, hogy 1930-ban megszólítási viszonyainkat egy ma már klasszikus nyelvtörténész így minősíti: „*megint hiányzik egy mindenkivel szemben alkalmazható megszólítás...*”. De ezzel még nincs vége, társadalmunk fejlődésének utóbbi két emberöltője hasonló bizonytalanságokat és változásokat produkál.

Magyarországon az 1947. évi IV. törvény mondta ki a nemesi és a főnemesi rangok megszűnését. Egyidejűleg megszűntek a külföldi államfők által adományozott nemesi rangok, méltóságok is. Ugyanez a törvény tiltotta meg az ezekhez tartozó címzések, megszólítások (méltóságos, nagyságos, tekintetes stb.) használatát is.

Ez azonban nem vonatkozott a nemzetközi érintkezésben szokásos címzésekre, továbbá az egyházi személyek címzésére.

melyek a főnemesség legelőkelőbbjeinek megszólítására szolgáltak; mikor már egyenként nem elég erősek, akkor összekapcsolódnak.

Tekintetes és nagyságos úrnak szólítják *Majláth István* erdélyi vajdát (1534–1540) és *I. Rákóczi Ferencet* (1645–1676) is.

A *tekintetes* megszólítás „lecsúsza” a XVIII. században már középosztályi közeget feltételez és ebben a körben már megengedhető a népies jellegű rövidítés is: „teins úr” (*ténsúr*), „teins asszony” (*ténsasszony*), amelyek a paraszti életformában helyenként még ma is tovább élnek. A *tekintetes* cím azonban 1930-ra gyakorlatilag végképp kikopik a magyar megszólítás szókincséből.

A *méltóságos* megszólítás mellől 1660-tól végleg elmarad a *tekintetes* jelző, még az erdélyi fejedelemlnek is „csak” ennyi jár ki. Ugyancsak ennyi tartozik mindenféle egyéb nemesi rangúak és polgári főhivatalnokok, katonai főtisztek megszólításához.

A *nagyságos* cím némileg tovább tartja magát. 1700 után sokan kapnak *nemesi* (*gróf, báró* stb.) címeket. Mivel ezt a régi nemesség kifogásolja, a császár úgy dönt, hogy az újnemeseket nem kell nagyságolni, megszólítási formájuk *Gróf uram, Báró uram*.

A *nagyságos* megszólítás tegező formája, a *nagyságod* (visszaulalás az ősi magyar tegezésre) a XVI. században még férfiak és nők megszólításában egyformán illő volt, de miután *nagysádra* rövidült, a jómódú polgárság asszonyainak körében vált jellemzővé.

A barokk halmozási törekvése még egyszer összehoz és eltúloz mindent, az udvariasság szuperlatívuszává emelve a *nagy* jelzőt, így jönnek létre a *nagybizodalmu* uram, a *nagytisztelt* úr, a *nagyméltóságú* úr kifejezések, semmivel sem emelve a megszólított rangját, sokkal inkább alázatosságot mutatva.

Voltak más, sajátosan nemzeti jellegű megszólítási formák is.

A *vitélő* jelző visszaköszön Balassi Bálint verséből: a törökökkel vívott háborúk korában a kimagasló harci teljesítményt hozóknak adományozták kitüntetésként, jóval később köznemesi címmé vált.

A *tiszteletes asszony* a XVIII. században még a főrangú hölgyek megszólítása volt, később a *tiszteletes*, a *tisztelendő* egyházi címmé válik.

A *nemzetes* a XVI. században volt főnemesi cím.

A *kegyelmes uram* csak később vált polgári és államigazgatási megszólítássá.

Nem rang kifejezéseként használtak a megszólításnál különböző jelzőket. A XV. századtól kezdve ezek: szerelmes, szerető, édes, jó, bizodalmas, kegyelmes (mai értelmezésben mindegyik gyakorlatilag a *kedves* értelemben).

A *kedves* megszólítást a XVI. század társasági érintkezése még nem ismeri, a XVII. században mindenekelőtt a levelezésben honosul meg, megváltoztatva annak teljes hangnemt.

Később külföldi hatásra a megszólításban más jelző is eluralkodtak: a *drága*, *becses*, *érdemes*, *tisztelt*, amelyek közül a *drága* a magánkapcsolatokban, a *tisztelt* a hivatalos kapcsolatokban ma is általános szokásjoggal bír.

A *magázás* és a *tegezés* magyar hagyományai is megérdemelnek egy rövid visszapillantást.

A *tegezés* a magyaroknál hagyományos ősi megszólítási és beszédforma volt. Nem zavarta ezt az sem, hogy a megszólításnál változó udvariassági kitételek kötődtek hozzá. Számos történelmi regényünk igyekszik ennek szemléltetésére. Tényszerű leírások bizonyítják, hogy a XVI. században a tegezés általános volt,

A mindennapi hivatalos kapcsolatokban jól elboldogulhatunk egy tucatnyi megszólítási forma helyes ismeretével. A nemzetközi életben és főleg a diplomáciában azonban külön ismeretekre van szükség.



121

Mindenekelőtt azonban nem árt ismerni, legalább nagy vonalakban, saját nemzeti hagyományainkat a megszólítás terén.

Kis magyar megszólítástörténet

Az *Uram méltóságnev*, *Kinnamon*, görög történetíró (XII. sz.) leírása szerint, az *Uram* méltóságnev a magyaroknál az uralkodásra következőt jelentette. Más következtetések szerint a királyi hercegeknek, a trónörökösnek kijáró megszólítás volt. Feltehető az is, hogy a szláv király szó (oroszul *korol'* – kiejtésben kb. karolj) meghonosodása előtt Árpádot és az őt követőket nevezték így.

A kiváltságos megszólítási formák leértékelődése, majd jelzőkkel való felértékelése az etikett nemzetközi történetéhez tartozik; mi sem kerülhettük el. A XVI. században az *uram* megszólítást már használják a nemesek. Az uralkodói udvarok (sok van belőlük két-három évszázad alatt a történelmi hagyomány területén) udvari tisztviselőinek (főkapitány, jószágkormányzók, udvarbírák stb.) közös neve már: *uramék*.

Az „*uram*” egyre terjed a nemesi rokonsággal rendelkező polgárság körében: először a városházán honosul meg, később már a polgárság egésze használja, 1848-tól pedig általános társadalmi megszólítássá női ki magát.

Az „*uram*” másik nemzeti vonatkozását jelzi, hogy a legrégebbi magyar nyelvemlékek szerint az asszony a férjét *urának* nevezi. Az *asszonyom* megszólítás a XVI. században terjed el, minden bizonnyal a latin „*domina*”-ból származtatva.

Domina annyi mint *úrnő*, és csak találgathatjuk, hogy miért nem az utóbbit használták. Összekeveredik az *úr* és az *asszony* megszólítás, ebből képződik az *úrasszonyom*. Mondhatnánk: a magyar nyelv leleményessége végtelen, s ezt a későbbiek is bizonyítják.

Az *asszonyom* megszólítás is a főrangúak körében honosodik meg először, de a polgárság később természetesen átveszi.

Az *úrfi* és a *kisasszony* az *uram* és az *asszonyom* fiatalokra (gyerekekre) használt változata. A XVIII. század elején még csak a grófi és bárói családokban megszokott, de ugyanezen évszázad végén már a birtokos, köznemesi osztályok társasági köreiben is. Érdekes módon századunk első felének vége felé az *úrfi* kopik a polgári használatból is, míg a *kisasszony* ma is élő forma.

A megszólítási formák láthatóan értéküket veszítik, de egyúttal nő a népszerűségük. Ezt a változást a gyakorlat (már Bizáncban elkezdtek) a megszólítási formák jelzőkkel való kibővítésével igyekszik ellensúlyozni. Nem csak nálunk van ez így: e korban nyugat-európai példákat követünk. Már a XV. században meghonosodik a *tekintetes* (*spectabilis*) és a *nagyságos* (*magnificus*) megszólítás,

4. A megszólítás

A megszólítás a megkülönböztetést (általában) nem tartalmazó köszönés után következik. Ez egyes nyelveken már kötelezően a köszönéshez kapcsolódik. Formalitásai határozottan kifejezik a társadalmi, a hivatali hierarchiát, a társadalmi rangot.

A történeti áttekintés szemléltette, hogy a társadalom fejlődésével a társadalmi hierarchia egyre bonyolultabbá vált. Követte ezt a címekhez, rangokhoz, kiváltságokhoz tapadó megszólítási formalitások kusza szövevénye. Korunkban ez sokat egyszerűsödött, de fontosságából mit sem veszített. A következő megszólítási formákat különböztetjük meg:

Társasági forma:

beszédben: bemutatásnál, megszólításnál,
szólításnál (beszéd közben),
utalásnál,
írásban: megszólításnál (levélkezdet),
szólításnál (írott szövegben),
címezésnél,

Formális mód:

beszédben: megszólításnál,
szólításnál (beszéd közben),
utalásnál,
írásban: megszólításnál (levélkezdet),
szólításnál (beszéd közben),
címezésnél.

A megszólítás és a szólítás nagyon hasonló nyelvi elem, esetenként formálisan azonos is lehet.

A *megszólítás* a beszélgetőpartner, a címzett hivatalos rangját jelenti (és rendszerint udvariassági jelző áll előtte). A beszélgetés megkezdésekor és az írásos szöveg (levél stb.) *elején* használatos.

A *szólítás* a beszélgetőpartner, a címzett említése beszélgetés *közben* és az írásos szövegben. Lehet *név* (udvariassági járulékkal), a nevet helyettesítő *névmás*, vagy *rang*.

A kettő esetenként azonos is lehet.

Megszólítás: *Kedves Kovács úr!*

Tisztelt Miniszter úr!

Excellenciás uram!

Your Excellency!

Szólítás: *Kovács úr!*

Miniszter úr!

Excellenciás uram!

Excellency!

A hagyományos forma az egyenlő tisztelet követelménye miatt és a bemutatandók számára kölcsönösen szükséges információk megadása céljából ötvözi a megszólítást és a bemutatást. Általában így hangzik:

– Németh úr, engedje meg, hogy bemutassam Török urat!

Tehát először mindig annak a nevét mondják, akinek a másikat bemutatják. Így a bemutatott is azonnal tudja, kinek mutatják be. Utána következik a bemutatási formula (nyelvtől függően: a magyar „*engedje meg*” sem igazi engedélykérést jelent), majd a bemutatandó neve.

A nevekhez mindig hozzá kell tenni a megszólítás udvariassági formuláját (*Kiss úr; Mr. Barth, Mme Chanmartin stb.*)

Gyakran elkövetik azt a hibát, hogy a bemutatottak maguk is bemutatkoznak. Ez teljesen fölösleges és értelmetlen. De bármelyik alkalmas pillanatban cserélhetnek névjegyet.

Bár a jó bemutatás kulcsa a rövidség és a célszerűség, bizonyos esetekben érdemes némi információt adni a bemutatott személyről, esetleg arról is, akinek bemutatatták, hogy beszélgetésük elkezdődhessen. A bemutató ezután a társalgásban belátása szerint vehet részt, egy formális kifogással bármikor magukra hagyhatja őket.

Az említett hagyományos forma mellett semmi kivetnivaló sincs a rövidebb formákban.

– Kiss úr, bemutatom Kovács urat.

– Kiss úr, Kovács úr.

Ez az utóbbi Amerikában általános szokás:

– Mr. Little, Mr. Great. – És a bemutató azonnal magukra is hagyhatja őket.

Kényelmetlen lehet, ha úgy kényszerülünk a bemutató szerepébe, hogy magunk sem ismerjük pontosan partnereinket. (Ilyesmi még nagyobb létszámú protokolláris rendezvényen is előfordulhat.) Ez a „valahol már találkoztunk” szituáció a kényszert az illem elé rendelheti, kivágva magunkat egy kedves felszólítással: „Hadd ismertessem össze Önöket!” vagy egyszerűen „Ismerkedjenek meg!” – és természetesen erősen figyelünk az elhangzó nevekre.

Vannak sajátos régies és/vagy külföldi szokások. Az angol etikett szerint a nőtlen férfit mutatják be a nőnek, a hajadont az asszonynak. A diplomácia is alkalmaz eltérő megoldásokat, amelyek gyakorlatilag is érthetők, másrészt a nemzetközi szokásrend elfogadta, sőt protokollárisan előírja őket. Ma azonban eleendően eligazítanak az említett általános tudnivalók.

Különleges esetekben érvényes az arany szabály: *tájékozódjunk előre és alkalmazkodjunk a legjobb példához.*

3. A bemutatás

Harmadik fél segítségével való megismerkedés. A hivatalos életben a protokoll szükségsszerű tartozéka, a társasági érintkezésben a kapcsolatteremtés nélkülözhetetlen és gyakori formája.

Tárgyalásokon. *Kétoldalú tárgyalásokon* a delegációvezető kötelessége, hogy bemutassa kollégáit vagy delegációjának tagjait, mégpedig név és rang szerint. Ez csak akkor hagyható el, ha mindenki ismer mindenkit. A bemutatásra a kölcsönös üdvözlés után, az érdemi tárgyalási témákra való rátérés előtt kell sort keríteni.

Sokoldalú tárgyalásokon a bemutatást mellőzik. Ez túlságosan időrabló lenne, a delegációkat, az elnökség tagjait amúgy is rendszerint kiírják az előttük elhelyezett táblácskán. A résztvevők beazonosíthatók a már előre kiadott (esetleg végül pontosított) résztvevői névsor segítségével.

Társaságban a házigazda vagy a háziasszony mutatja be vendégét a korábban érkezetteknek. A bemutatás történhet minden jelenlévőnek szólóan, vagy egyenként.

Természetesen a körülmények megszabják a célszerűséget: egy ötfős társaságnak egyszerű bemutatni az újonnan érkezőt, de egy ötvenfős társaságot nincs értelme megzavarni minden új vendég érkezésekor. Az ilyen esetekben ezt pótolja a bemutatkozás a személyes megismerkedéskor. Értelemszerűen mindenki bemutatathatja másnak saját ismerőseit, vagy megkérheti ismerősét (akár a házigazdát), hogy mutassa be az ő ismerősenek.

A bemutatásban általában három személy vesz részt: a két, egymásnak bemutatandó személy, valamint az a harmadik, aki mindkettőjüket ismeri.

Állandó kérdés: kit kell először bemutatni a másiknak? A válasz egyszerű; a fiatalabbat az idősebbnek, a férfit a nőnek, az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak. A gyakorlat azonban sok problémát vethet fel.

Egy idősebb, magas társadalmi rangú férfi és egy fiatal nő bemutatása egymásnak; érkező hölgyvendég bemutatása a férfi vendéglátónak stb. kényes helyzeteket teremthet, mert a fenti elvek ütköznek. Feloldásukra csak az „*elébe menni a protokollnak*” gyakorlata segít: nem mereven ragaszkodni a szabályokhoz, hanem udvariassággal feloldani az ilyen kényes helyzeteket. Minden eset egyedi, így gyakran kényszerülhetünk saját kezdeményezésünkre.



ha hölgy férfival. A leszólítás vagy a kikezdés fogalmát kizárja az a tény, hogy ők valamilyen okból egyaránt meghívottak, és ezért a jelenlévő társasághoz tartoznak.

Az ilyen ismerkedés persze nincs a magány „szükséghelyzetéhez” kötve, a társaságon belül szabadon lehet kisebb csoportokhoz csatlakozni, azoktól elválni, bárkivel személyes ismeretséget kezdeményezni. Mindössze talán annyi különbség tehető, hogy ha hivatalos rendezvényről van szó, a bemutatkozásnál a néven túlmenően illik bizonyos alapvető eligazítást nyújtó információt adni a munkahelyről (nem okvetlenül az ügyvezető igazgatói státust bemondani!), ha pedig magánjellegű társasági rendezvényen veszünk részt, a munkahely és a munkahelyi beosztás nem tartozik az ismeretkötés kezdeti formájához.

Nem személyes találkozáskor, azaz többnyire telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha gyakrabban találkozó, személyes ismerősökről is van szó. A hívott fél a köszönés és a hang alapján esetleg nem tud biztosan azonosítani, de a telefont felveheti helyette más is, titkárnő, munkatárs, rokon, családtag, aki hangunk alapján nem ismer fel, és nem érti ennyiből, kit keresünk.

A keresztnévvel való bemutatkozás a hivatalos kapcsolatokban egyrészt indokolatlan bizalmasságot jelent, másrészt nem ad elég információt a másikról, ezért kerülendő. Az új munkatársaknak is teljes névvel kell bemutatkozni, még ha a következő percben már keresztnévükön is szólíthatják egymást.

A társasági és a magánéletben – főleg fiatalok között – gyakori a pusztán keresztnév alkalmazása, még bemutatkozáskor is. „*Karcsi vagyok – Marcsi vagyok.*” Ez később azonosítási problémákat okozhat. („*A gólyabálon Jancsival nyitottunk.*” „*Melyik Jancsival?*” „*Azzal a magassal, aki olyan jóképű és remek matekból.*” „*Csak Mihályi Jancsi lehet.*” „*Nem tudom.*” Sose tudták meg, hogy Kovács Jancsirról beszélgettek.)



116

A bemutatkozásnak vannak más, írásos formái is, ezeket a hivatalos levelezésnél tárgyaljuk.

Akiknek nem kell bemutatkozniuk, azok nemcsak híres emberek, politikusok, művészek, hanem olyan találkozók legfontosabb résztvevői, akiket protokollárisan minden részletre kiterjedően előkészítettek. Gondoljunk csak bele, milyen furcsának tűnne a kölcsönös bemutatkozás a nagyhatalmak elnökei között. Mintha nem is hallottak volna eddig egymásról, holott személyes ismeretség nélkül is sokféle közvetlen és közvetett csatornán hosszabb idő óta kapcsolatban állnak egymással, és a tárgyaláson kívül szinte minden megnyilvánulásuk forgatókönyvszerűen egyeztetve vannak.

Számos más helyzet adódik a politikai, az államigazgatási, a tudományos, a kulturális életben, ahol a kiemelt személyiségek már hírekből, sajtóból, televízióból ismerik egymást, emellett tudják, hogy kivel fognak találkozni, így a bemutatkozás csak valamiféle kölcsönös sértést eredményezhetne.

Különleges esetek sokkal egyszerűbb helyzetekben is előfordulhatnak. Társaságban, a legkülönbözőbb rendezvényeken megeshet, hogy nem találunk ismerőst, akivel beszélgetést kezdeményezhetnénk, egyedül ácsorogni pedig kínos, és ha néhány érdeklődő-kutató kört teszünk eredménytelenül, ez a kellemetlen érzés ugyancsak eluralkodik rajtunk. A házigazda láthatóan másokkal van elfoglalva, vagy esetleg személyesen nem is ismer (meghívás a protokoll-névsorból vagy személyes beajánlás alapján ismeretlenül). A legjobb megoldás ilyenkor kiválasztani egy másik hasonló helyzetben lévő, és odalépve hozzá, köszönés és bemutatkozás után beszélgetést kezdeményezni. A fogadtatás törvényszerűen kedvező lesz akár férfiről, akár nőről van szó. A kezdeményezés semmiképpen sem érthető félre, akkor sem, ha férfi hölgygel kezdeményez ismeretséget, akkor sem,

2. Bemutatkozás

Harmadik fél segítsége nélküli ismeretkötés. A mindennapi életben gyakori: hivatalos kapcsolatainkban, a hatóságoknál, hivataloknál szükséges eljárások közben, a társadalmi életben, baráti körben.

Be kell mutatkozni személyes találkozáskor természetesen minden megismerkedésnél, azaz első találkozáskor. De ha hosszabb idő utáni ismételt találkozáskor érezhető partnerünk bizonytalansága, hogy nem ismer föl, egy rövid bemutatkozás biztosan segít a kapcsolatok zavartalan folytatásában. Így elkerülhetjük a bizonytalan beszélgetéseket, magunkban találgatva, kivel is állunk szóba? Hasonló eset állhat elő egy titkárságba való belépéskor. A hivatalos *jellegű bemutatkozáskor* a név mellé a gyakorlati megfontolások is megkövetelik a munkahely és a beosztás megnevezését. Ez utóbbinak azonban lehetőleg röviden kell megtörténnie.

„Kovács István vagyok, a Közjó Rt.-től.” A Titkárnő azonnal azonosítani tudja a bejelentett látogatót.

Az előzetes bejelentés nélkül való hivatalos látogatást külföldön (és általában itthon is!) kerülni kell, csak a legelkerülhetlenebb esetekben engedhető meg, de még akkor sem biztos, hogy a találkozás megvalósulhat. A látogatónak kínos lehet, ha partnere bármilyen okból nem ér rá. Ha nem kerülhető el, akkor viszont részletesebb bemutatkozással már a titkárnőnek is adjuk elő röviden a látogatásunk témáját és okát. Ha nem értjük pontosan a másik nevét, vagy nehéznek tűnik a kiejtése, nem udvariatlanság rákérdezni, sőt megpróbálni helyesen kiejteni.

„*Misztér Jurte, Misztér Jurte!*” – kerestek egy konferencián egy urat. Szerencsére Hurta Kálmán úr megértette és tisztázta nevének kiejtését is. Ez semmi problémát nem okozott. Másnap már mindenki *Misztér Hurtának* szólította. De ez volt a helyzet a kimondhatatlan nevűnek látzó lengyel *Strzelicky* (ejtsd: Sztzilicki) úrral is. Bár a viszontpélda egyszerűbbnek tűnik, az angol *Mr. Smith*-nek nem mondhatjuk, hogy *Smit* úr, csak: *Szmisz* úr, sőt mi több, *Mme Beauchamp*-ot is *Madam Bósamnak* kell kiejteni. Ezeket gyorsan meg kell tanulni: a helytelen kiejtés sértés, figyelematlenség.

A hivatalos, személyes kapcsolatteremtés szükséges kísérője a névjegycsere vagy a névjegy átadása; ennek szokásaival a *névjegyeknél* foglalkozunk.

A bemutatkozásnál kerüljük a régimódi és fölösleges formalitásokat; viszont búcsúzáskor illik kifejezni a megismerkedés fölötti örömünket.

Megismerkedésnél tehát fölösleges a „*Nagyon örülök*”, „*El vagyok bűvölve*” stb., elköszönéskor viszont illik az „*Örülök, hogy megismerhettem*”, mert ez már tartalmi vonatkozással fejezi ki személyre vonatkozó udvariasságot.



Idegennek köszönni gyakran kell. A már említett eseteken – belépés irodába, üzletbe, liftbe, akármilyen helyiségbe – túlmenően óriási udvariatlanság nem köszönni ismerősünknek, mert a társaságában általunk ismeretlen személy van. Viszonyuk megítélése – főleg különböző neműeknél – nem tartozik ránk.

Az ismerősünk társaságában lévő, általunk ismeretlen személy(eke)t sem illik zavarba hozni, ezért gyakorlati megfontolások követelik, hogy először ismerősünket köszöntsük, azután a társaságában lévőket. Érvényes ez akkor is, ha ismeretségünk révén először a férfit és csak azután a hölgyet köszöntjük, mert ismeretségünket az első köszönéssel egyértelműen tisztázzuk, és az ismerősünk társaságában lévő sem értheti félre a váratlan ráköszönést.

Az **elköszönés** ugyanazon formalitásokat követi, mint a köszönés.

Az ölelés hasonlóan hagyományos és bizalmas üdvözlési forma. A testek rendszere szerint nem érnek össze, a formalitás itt is elsősorban jelképes. Többnyire együtt jár a váll (finom) megveregetésével – a kemény lapockaropogtatás kerüendő.

Országonként – és természetesen a kapcsolat jellegéből adódóan – ezek a szokások különbözőképpen érvényesülnek. A franciák könnyebben alkalmazzák ezt az üdvözlést (*accolade*), mint a németek (a Rajna vidéken jól megfigyelhető ez az átmenet), de a németek is gyakrabban, mint az angolok. Távol-Keleten viszont egyáltalán nem szokás. Az arab országokban előfordul, de kizárólag férfiak között.

A kézcsók a spanyol etikettből az osztrák udvartartáson keresztül honosodott meg nálunk, illetve Közép-Európa néhány országában.

A világon sehol sem csókolnak olyan gyakran kezet, mint Bécsben és Ausztriában – írja egy (német) etikettkönyv 1827-ben. Társaságban, utcán, találkozásnál, színházban, elváláskor, étkezés előtt és után, ha lehet, ténylegesen, ha nem lehet, csak szóban. Sokféle árnyalat van, jelenthet igent és nemet is a hangsúly szerint. Társalgásban még a férfiak is használták – szóban – egymás között.



113

Hazánkban az elmúlt évtizedekben kiment a szokásból, az utóbbi időben némileg teret hódított. Sokak szerint az egyik legkedvesebb és megkülönböztetően udvarias, esetenként ünnepélyes formája a köszönésnek. Társadalmi szokásaink között helye van; a protokolláris előírások csak különleges helyzetekben teszik kötelezővé.

Az egyenjogúság azt jelenti, hogy a kézcsókot a férfi kezdeményezheti vagy nem, saját szokásai és belátása szerint. A nő a kezdeményezést ugyancsak saját szokásai és belátása szerint fogadja el vagy utasítja vissza. A visszautasítás egyszerűen a nő kezének a kézfogás magasságában való visszatartását jelenti. Ezt a férfinak el kell fogadnia.

A kézcsók szertartását ma is hagyományos szabályok irányítják. Az egyenlő tisztelet elve azt követeli, hogy ha egy férfi a társaságban egy nőnek kezet csókol, ugyanígy köszöntsen minden jelenlévő hölgyet.

Kivétel: ha az illető saját édesanyját köszönti csak így, valamint a fiatal lányok, akiknek nem illik kezet csókolni.

Ugyanakkor, ha a társaságban egy férfi elkezd kezet csókolni, ez más férfiakra nem kötelező. Ha egy nő elfogadja egy férfi kézcsókját, el kell fogadni a többi férfit is.

A kézcsók ma jelkép. És így nem igazi csók, hanem arccal a kéz fölé hajlás anélkül, hogy a férfi szája a nő kezét érintené.

A nő félmagasra (kb. mellmagasságba) emelt kezére a férfi mintegy 45 fokos, viszonylag mélynek számító meghajlással hajol rá. A nő kezének még magasabbra emelése vagy a férfi mélyebb meghajlása túlzás, megaláztató vagy megalázkodó megaláztató vagy megalázkodó viselkedési forma.

A vallás szertartásrendjében szokásos kézcsók egészen más jellegű: az egyházfőnek és az egyházi méltóságoknak kijáró tisztelet jele.

De nevetséges lenne, ha egy főnök mindig felugrana, ha titkárnője belép. Udvariatlanság viszont, ha egy titkárnő ülve marad, amikor főnökénél magasabb rangú vendég lép be. S ha egy magyar üzletkötő külföldön olyan helyiségben keresi fel partnerét, ahol még hat másik férfi dolgozik, nem szabad megbántódnia, ha azok nem ugranak fel beléptére. Ha pedig ugyanilyen körülmények között folytat megbeszélést, nem kell vigyázzba vágnia magát, valahányszor a többiekhez bejön egy titkárnő, kézbesítő stb. Amennyiben persze bemutatkozásra kerül a sor, a férfiak kötelezően felállnak.

Ha a társaságban új vendégek érkezésekor a hölgyek ülnek, csak akkor álljanak fel, ha náluk idősebb hölgyet, vagy rangban lényegesen magasabb férfi vendéget köszöntenek.

Étkezésnél több országban szokásos, hogy ha egy hölgy eltávozik az asztaltól (például táncolni hívták), vagy visszatér az asztalhoz, valamennyi férfi feláll. Máshol ez nem követelmény, de a hölgy férfi asztalszomszédjának (vagy táncpartnerének) mindig segédkeznie illik ilyen esetben a szék elemelésével vagy a leülésnél a szék visszahelyezésével.

A kézfogás az üdvözlés egyik legrégebbi formája (a fegyvertelenség, tehát a barátság jelképe), akárcsak keleten a szívre tett jobb kéz vagy a mellén keresztbe tett kéz. *Szabályai ellentétesek a köszönésével*: aki előre köszön, annak meg kell várnia, amíg a másik kezét nyújt.

Bizonyos esetekben (társaságban, tárgyalási szünetben stb.) a kéznyújtás elmaradása az üdvözölt személy részéről nem jelent udvariatlanságot. (Higiéniai szempontok miatt egyébként a kézfogást sokan egészségtelennek is tartják). A kéznyújtás figyelmen kívül hagyása, a kézfogás el nem fogadása azonban sértést jelent.

A kézfogás egyszerű, rövid, határozott mozdulat. Nem a másik tenyerének hosszan való szorongatása, mi rosszabb, hangsúlyozott rázogatása, nem csontropogtató erőfitogtatás, de nem is petyhüdt izmokkal, lógó kézfejjel való kegynyújtás. A kézfogás erejének a partner fizikai állapotához kell igazodnia, ami a mindennapi gyakorlatból könnyen megtanulható, s a nő kézszorítása sem érthető félre.

Kézfogás közben (mint minden üdvözlésnél!) a felek egymás szemébe néznek. A félrenézés éppen olyan sértés, mint a kézfogásra emelt kéz mellőzése vagy közben a dohányzás.

A csók bizalmas kapcsolatok kifejezője. Valójában nem is csók, hanem puszi, azaz az arcra adott *jelképes* csók.

A mindennapi hivatalos érintkezésben nem szokásos. Esetenként azonban a kapcsolat tartalmának minősítését jelenti, többnyire politikai jelentőséggel.

A csók régi kulturális kapcsolatok maradványa és történelme meglepően viszontagságos. Ismerték már a primitív társadalmakban is, mint a barátság, közvetlenség, szövetség kifejezőjét. Tiberius római császár (14–37) egészségügyi okokból törvénnyel tiltotta be. Rokonok között ma is gyakori és (divatszerűen) egyes baráti körökben is előfordul.

A szlávoknál szokásos üdvözlő forma a hármass csók: a bal arcra, a jobb arcra és a szájra, még az azonos neműek között is. Ez mindig öleléssel jár együtt. Külföldiek számára nem kötelező, de nagy – nem közkedvelt – politikai karriert futott be a XX. század második felében.

A köszönés formalitásai

Ami a köszönés *formalitásait* illeti, két kérdés merül fel: ki köszön előre kinek, illetve a köszönést milyen mozdulatok kísérik.

Előre köszön a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a beosztott a főnöknek, a belépő a bent lévőknek.

További eligazítást ad a „*négyes szabály*” (lásd: rangsorolás), mert kivételek és rendhagyó esetek mindig akadnak.

Történelmi és korunkban is hangsúlyozott irányzat, hogy a hivatalos és a magánkapcsolatokban a formalitások csökkennek, egyszerűsödnek – az udvariasság követelményeinek csökkenése nélkül! Az előre köszönés szabályainak ismeretében is túlzás annak hangsúlyozott elvárása, különösen azonos viszonyokban.

Van, aki távolról köszön előre, van, aki testközelből. Szerepet játszhat a felismerés gyorsasága, az elgondolkozottság.

A köszönést elmulasztani vagy nem viszonzni egyértelmű sértés.

A *köszönés formalitásai* ma már egyszerűek. A korábbi bonyolult és ceremoniális szokásokból megmaradtak a következők, amelyek a gyakorlatban a helyzettől és az egyéni szokásokból következően érvényesülnek.

Fejbiccentés a futó (utcai, folyosói) találkozások – természetesen szóbeli köszönéssel járó – formája.

A kalapemelés – klasszikusan jobb kézzel a kalap vállig való leemelése, ma gyakorlatilag jelképes felemelése, az utcai forgalomtól függően, a fejbiccentés kísérfője kalapviseléskor.

Ha jobbról találkozunk, az ésszerűség diktálja a bal kézzel való kalapemelést. A férfiaknak le kell venniük a kalapot zárt helyiségekben, legyen az hivatalos épület, főleg magánlakás, de akár lift is.

A hölgyek nem emelnek kalapot, zárt helyiségben, templomban, de illik levenniük moziban, színházban, ha a mögöttük ülőket az zavarhatja.

A könnyű meghajlásnak sokféle változata ismert. Kijár a férfiatól a hölgyeknek, a fiatalabbaktól az idősebbnek, és futó találkozáskor is.

Mélyebb meghajlás kívánatos hangsúlyozottabb találkozáskor: bemutatás, bemutatkozás, nemcsak a férfiatól hölgyeknek, hanem idősebbeknek, magasabb rangúaknak is.

A felállás szabályai az előreköszönés formalitásaihoz hasonlítanak. A férfiak mindig felállnak, ha hölgyet köszöntenek; a fiatalabbak, ha idősebbet; a beosztott, ha a főnökét köszönti.

Hagyományosan ismert a bányászköszöntés: „*Jó szerencsét*“, elterjedt volt – főleg írásban – a „*szakszervezeti üdvözléssel*“, de más testületek és szervezetek is előírták saját belső köszönési formáikat. Ezek a kivülről nem kötelezőek, vagy az általános, vagy a nemzetközi köszönés formalitásai és szóbeli kifejezései kielégítően használhatók. Alkalmazásuk vagy viszonzásuk baráti gesztus, a szakma elismerését, más országokban kultúrájuk tiszteletét fejezi ki.

Bizonytalanság, a helyi ismeretek hiánya esetén mindig eligazítanak a nemzetközileg elismert normák.

Vannak „*pótlék*” köszönési formáink, amelyeket akkor használunk, amikor nem tudunk megbízhatóan eligazodni. Ezek semleges vagy régies formák:

- az „*Üdvözlöm*” teljes értékűen használható például a napszakra utaló köszönés helyett,
- a „*Van szerencsém*” bizonyos esetekben értelmetlen („*Pont vele nem akartam összefutni*”),
- a „*Tiszteletem*” elfogadható, bár régies (de lehet, hogy nem tudom, hogy már tegeződünk, vagy még magázódunk, és csak ezt akarom leplezni vele),
- és a társaságtól függően további más formulák is.

Hazánkban sajátos forma a „*Kezét csókolom*” és változatai. Az előbbi társadalmi gyakorlatunkban régóta meghonosodott és általában elfogadott. Visszautasítani éppen ezért értelmetlen, még ha egy hölgynek nem is tetszik.

A változatok alkalmazása már óvatosságot igényel, mert bizalmas, bizalmaskodó jelleget ölthet.

A „*Kezeit csókolom*” rossz fordítás német nyelvről: azaz magyartalan. A „*Csókolom*” már bizalmas rövidítés, mégis sok társadalmi kapcsolatban érvényesül az egyszerűsítés, nem pedig a bizalmasság következtében. A „*Csók!*” még bizalmasabb rövidítés és különösen férfiak között tűnik furcsának. A „*Csókollak, drágám*” (esetleg a keresztnév említésével, vagy mi több: „*Csókollak, drága Marikám*”) kizárólag a magánéletre tartozik.

A csókra utaló bármilyen köszönésnél ma már a tényleges csók eszünkbe sem jut. Ezt azonban a külföldiek ritkán tudják, ezért gyakran találják meglepőnek az ilyen köszönési formákat.

Az *elköszönés* – minden európai nyelven – rendszerint a viszontlátásra való utalást jelenti.

A „*jó napot*” elköszönésnek olyan hangulata van, hogy „*sose lássam többé magát*” és többnyire hangsúlyozott, hiszen még a szabálysértésért megbüntetett rendőrnek is automatikusan „*viszontlátás*”-sal köszönünk. Az „*Isten vele*” régies ízű, csak magánkapcsolatokban, ritkán használatos.

A napszakhoz kötődő köszönés általában magázódással jár.

A *tegező* köszönés hivatalos kapcsolatokban régi és jó ismerősök között szokás. Mivel azonban bizalmas kapcsolatot fejez ki, amihez másoknak semmi közük, mások jelenlétében gyakran átvált a semleges vagy magázódó formulára (lásd még: megszólítás). Sokféle nyelvi változata van, ami a bizalmassági fok szerint is változik: *szervusz*, *szia*, és más nyelvekből is beszivárogtak divatos változatok: mint a *csao* (*ciao*), *helló* (*Hallo*), *háj* (*Hy*) stb. Az ilyen köszönési módok világszerte elterjedtek, nem csak a fiatalok körében, hanem a mindennapi társadalmi életben is.



1. A köszönés

A legáltalánosabb és leggyakoribb társadalmi érintkezési forma, bevezetője minden új vagy ismétlődő kapcsolatnak, bizonyos helyzetekben idegenek között is, még akkor is, ha semmi további tartalmi vagy formális kapcsolatot létesíteni nem kívánnak. A köszönésnek ezért jól kialakult, sőt kifinomult szabályai vannak. De egyes társadalmi változások új köszönési formalitásokat vezetnek be, amelyek lehetnek átmeneti szokások, vagy beépülnek a viselkedéskultúrába.

A köszönési szabályok betartásának szigorúsága az alkalomtól függően változik. Amíg a diplomáciában minden árnyalatnak jelentősége van, a mindennapi hivatalos kapcsolatok többnyire a közvetlen formákat részesítik előnyben.

A köszönés két elemből tevődik össze: a *szóbeli* és a *magatartási megnyilvánulásokból*.

Köszönés szóban

A köszönés *szóbeli formulája* az európai nyelveken rendszerint a napszakra utaláshoz kötődik. A magyar nyelvben a „jó reggelt”, „jó napot”, „jó estét”, „jó éjszakát” kifejezéshez az udvariasság megkívánja a „kívánok” hozzátételét is. Egyes országokban a napszakok értelmezése eltér a miénktől, a reggel délig tart, vagy az este (a déli országokban) később kezdődik. A napszakhoz való kötődés alól vannak kivételek, szokások és nyelvi fordulatok szerint.

A bármikor használható angol „*how do you do*”-ra a válasz ugyanaz. Ha napszakra utalnak, az angolok 12.00 óráig kívánnak *Good morning*-ot (jó reggelt), utána már *Good afternoon*-t (jó délutánt). A *Good day* nem köszönési forma, leginkább úgy fordítható le, hogy „Kellemes napot kívánok”. Reggeli televízió-műsorok egész napra szóló jókívánsága. A *Good evening* (Jó estét) használata akkor kezdődik, amikor mi már majdnem az éjszakában érezzük magunkat.

A francia nyelv a *Bon jour*-t (jó napot) valójában az egész napra értelmezi. Utána kötelező a megszólítás (*Bon jour, monsieur*).

A spanyolok viszont délig kívánnak *Buenas dias*-t (jó napot, sajátosan többes számban), utána *Buenas tardes*-t (jó délutánt).

Az osztrák és a bajor *Grüss 'Gott* (nem pontosan „Isten hozott”) a vallási köszönésmód átöröklése, már vallási tartalom nélkül, társadalmi szokásként, napszaktól függetlenül.

A köszönés napszakhoz kötődése alól kivételt képeznek:

- az egyházak (vallási jellegű köszönések),
- bizonyos szakmák, egyesületek, testületek köszönési formái,
- más kultúrkörök (többnyire vallási eredetű) sajátos üdvözlési formái.

A magatartás, azaz másokhoz, környezetünkhöz, a társadalomhoz való viszonyunk a viselkedésen keresztül jut kifejezésre. A viselkedésbe beletartozik a társadalmi és társasági megnyilvánulás mindenféle formája. E könyvben teljességgel összefoglalni lehetetlen, mert beletartoznak olyan kérdések is, mint a családi etikett, a gyermeknevelés, a baráti kapcsolatok formalitásai és rengeteg más apróság; viszont ezek tekintetében az alapelvek eligazítanak.

A viselkedési szabályokkal kapcsolatos kérdésekre adandó válasz gyakran úgy hangzik, hogy „attól függ”. Ez sosem kitérés, hanem a rendezvény jellege, a résztvevők összetétele, az egyéni magatartás által az adott helyzetnek megfelelő viselkedés.

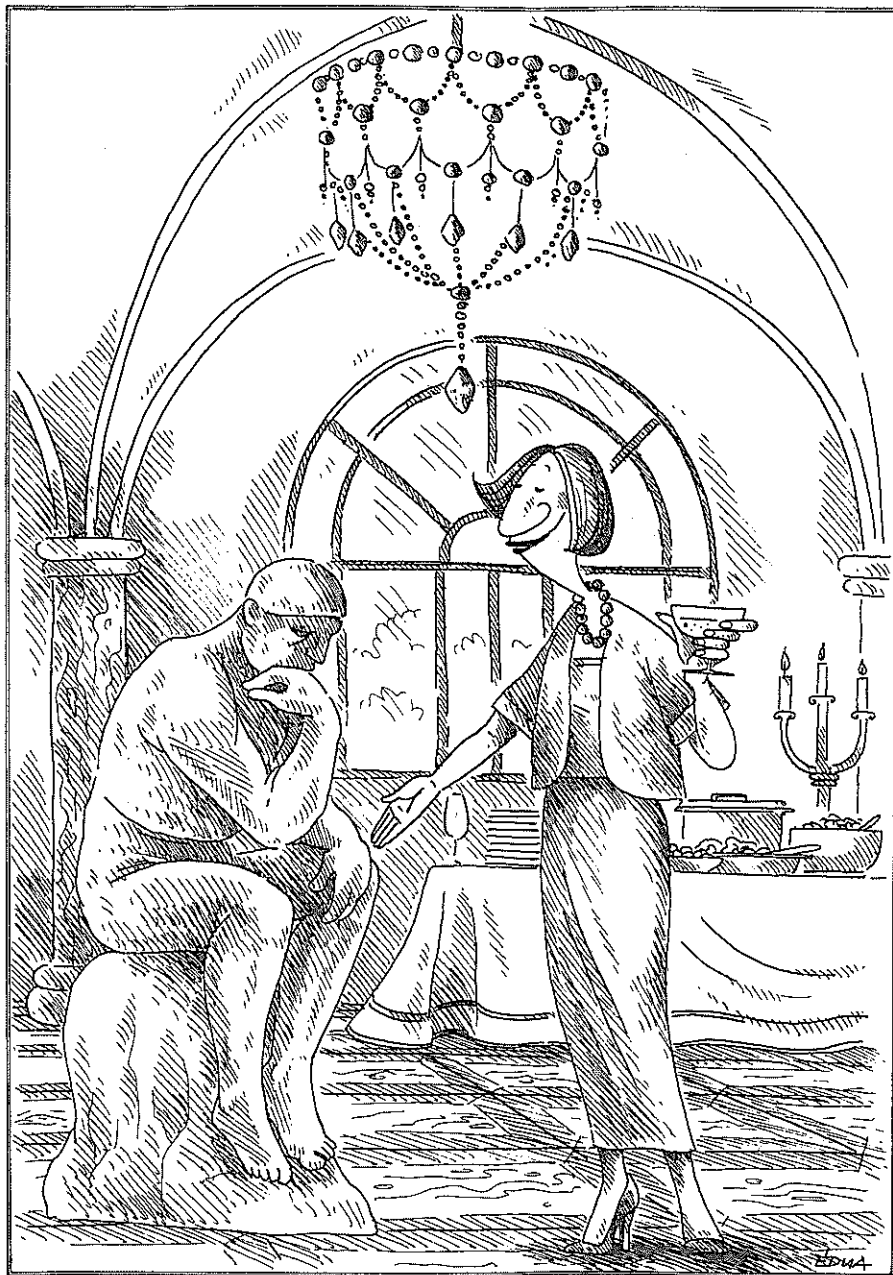
A magatartást nemcsak a viselkedési szabályok betartása vagy figyelmen kívül hagyása jellemzi, hanem a szabályok alkalmazásának mikéntje is. A „jó napot (kívánok)” számtalan variációban elmondható és a hangsúlyozás a legkülönbözőbb viszonyokat jellemezheti.



108

A túlzás lehet gúny, vagy sértés, vagy alázat, egy figyelmetlenül megadott udvariassági gesztus lenézést fejezhet ki. A túlzás lehet behízselgés is; az udvariassági szabályok formális betartása mellett is a magatartás sokféle árnyalata érzékeltethető.

IV. Az illem, etikett, protokoll alapszabályai és gyakorlata



A kapcsolattartási szabályok a történelem folyamán a végletek között változtak, az idegenek el-lenségként való kezelésétől a megvesztegetésig.

I. e. 432-ben, amikor a *Spártai Konferencián*, ahol a görög városállamok az Athén elleni háborút megszavazták, az ott tartózkodó athéni delegációnak megengedték, hogy részt vegyen ezen a politikai vitán, s ott is maradhatott kereskedelmi ügyeinek elintézéséig.

A XII. században a *Velencei Köztársaságban* a halálbüntetés fenyegette azokat az állam-polgárokat, akik nem hivatalos formában érintkeztek a külföldi delegációk tagjaival. Erre kü-lön szolgálat vigyázott.

A XVII. században viszont a megvesztegetés annyira mindennapi eleme lett a külkapcsolatoknak, hogy egy korabeli diplomáciai kézikönyv még „szentesíti” is. Erre a korszakra jel-lemző az is, hogy a diplomatákat még nem az állam finanszírozza, hanem állami megbízatásu-kat saját költségeikből fedezik.

A XIX. század elején nemzetközi szerződés rendezi a diplomáciai kapcsolatokat. Ennek eredménye – napjainkban jól megfigyelhetően – a kormányzati alkalmazottakra vonatkozó eti-kai magatartási normák kidolgozása. Legfontosabb elemeik: az összeférhetetlenség és a meg-vesztegethetőség kizárása, az ajándékok elfogadhatóságának korlátozása. (Lásd a IV/16. *Aján-dék, ajándékozás* című fejezetet.)



105

Hazánkban a kormányzati szervek és az egyéb szervezetek saját illetékességű körükben szabályozzák a hivatalos kapcsolattartást, a különböző minősítésű ira-tok kezelését, és intézkednek ezen információk védelméről, kezelési rendjéről. Ezen rendeletek és előírások ismerete a velük foglalkozó alkalmazottak részére kötelező.

– a *mértéktartás* minden megnyilvánulásban, a hangerőtől az öltözködésen, gesztikuláción át az étel- és italfogyasztásig, a túlzott hallgatagsággal, a társaságból való kilógással, félrevonulással, illetve az erőszakolt hangadással magunkat másokra kényszerítésével keltett feltűnés elkerülése;

– minden helyzetben pótolhatatlan segítséget jelent a *jó ízlés*, a *ráérzés* és főleg a *tapasztalat*, aminek a tudatosításához szükség van mások és magunk viselkedésének megfigyelésére és magunkban való értékelésére.

Magánéleti megnyilvánulások



104

Elkerülhetetlenek a hivatalos kapcsolatokban, hiszen bármiféle megnyilvánulásunk személyes tulajdonságainkon keresztül valósul meg. Tárgyalásokon partnerünk és magunk is megjárthatjuk a „fapófát”, ha tudunk gondolatainkon és érzelmeinken kifejezéstelenül uralkodni (a legjobb tárgyalók kivételes tulajdonsága), lehetünk tárgyyszerűen szikarak, vagy „megszórhatjuk” a tárgyalást kedélyességgel. Mély átgondoltság és megfontoltság szükségeltetik tárgyalás közben való magatartásunk *tudatos* kialakításához – és persze sok gyakorlat.

A *tárgyalási technika* tudománya részletesen foglalkozik e kérdés szakmai és pszichológiai szempontjaival.

Hivatalos minőségben sohasem lehetünk magunkban. Szükség esetén otthon vagy a szállodában is megkereshet partnerünk, és törvényszerűen ott találkozunk ismerőssel, ahol nem kívánjuk. A hely és a helyzet alapján azonnal megítélnék.

Előszörban külföldre vonatkozik: kerüljük tehát a helyi kocsmákat, az italozást, a képviselőnkhez méltatlan magatartást, találhatunk kulturáltabb időtöltést és szórakozást, van belőlük bőven: múzeumok, színház, mozi – ha egyáltalán jut rá időnk.

Kapcsolattartási szabályok

Az általános magatartási normákon túlmenő szabályok és szabályzatok vonatkoznak vagy vonatkozhatnak a hivatalos (akár bel-, akár külföldi) kapcsolattartásra. Legismertebbek a „*Szigorúan titkos*”, a „*Szolgálati használatra*”, a „*Bizalmas*”, az „*S. k. felbontásra*” jelzésű iratok. Ezek betekintési jogát többnyire előírások szabályozzák, a legutóbbi azonban inkább személyes indítékot jelez.

Adminisztratíván előírt kapcsolattartási szabályok a hivatali élet területén minden országban vannak. Céljuk biztonsági intézkedések foganatosítása az adott információ, valamint az azokkal foglalkozó személyek védelme érdekében.

Következésképpen ezek az előírások kiterjednek az érintettek hivatalos és magánkapcsolataira is.

A deviza-, a vámszabályok és egyéb adminisztrációs előírások megtartása. Külföldre utazásnál mindig tájékozódni kell az érintett országok érvényes deviza- és vámrendelkezéseiről.

Az általános vagy régi szabályok ismerete nem elegendő. Különösen az utóbbi évekre jellemző az előírások gyakori változása, többnyire szigorítása. Ezek érinthetik a be- és a kivihető valuta összegét, nemét, a bankjegyek címletét, a legkülönbözőbb áruféleségeket (mindenekelőtt a dohányféléket, szeszesitalokat stb.), amelyek többnyire értékben vagy mennyiségben vannak korlátozva. Bizonyos áruk, eszközök be- és kivitele engedélyhez van kötve, vagy tiltott és szigorú büntetés alá esik (fegyver, kábítószer stb.).

A légi kalózkodás és a terrorizmus elterjedése az ellenőrzéseket – főleg a repülőtereken – erősen megszigorította. Az ilyen intézkedéseknek, amelyek kiterjedhetnek a poggyász átvizsgálására és a személyes motózásra is, fegyelmezetten és tiltakozás nélkül kell engedelmeskedni.



103

Egyes légitársaságoknál személyes megkérdezésre is sor kerül („*Ön személyesen csomagolta be a poggyászát?*” „*Hagytá-e valahol őrizetlenül a csomagját?*” stb.). Csak pontosan érdemes felelni, elkerülendő későbbi kellemetlenségeket.

A megfelelő engedéllyel ellátott hivatalos iratokon, okmányokon kívül egyéb dokumentumokat, magánlevelet, magánküldeményt a kiutazó nem továbbíthat. Ha valamelyik illetékes magyar külképviselettől hazahozatalra konszignációval kísért küldeményt vesz át, annak tartalmáról – tekintettel a vám- és devizasabályokra – köteles meggyőződni. Ellenséges politikai vagy az adott ország által erkölcsrontónak ítélt sajtótermékeket, fényképeket, filmeket átvenni, továbbítani nem szabad.

Magánolvasmányként az utazó természetesen magával vihet könyvet, újságot, de az elővigyázatosság itt is szükséges. Egyes arab országokban például a vámszervek elkobozzák az olyan folyóiratokat, amelyekben akár csak egy könnyű nyári ruhába öltözött nő képe található. Tilalmi listán szerepelhet a fényképezőgép és a videokamera is. Bizonyos országokban tiltó listán szerepelhetnek híres írók, akiknek műveit még idegen nyelven sem veszik szívesen.

Viselkedési szabályok

A viselkedés, a jó modor azon formáságai, amelyeket később részletesen tárgyalunk, olyan alapszabályokra épülnek, mint:

– a *tiszteletadás*: alapvetően mint embernek, de a hivatalos beosztás, társadalmi rang szerint a helyi vagy nemzetközi szokásoknak megfelelően is; cserébe hasonló tiszteletadást várhatunk el másoktól magunknak. Nem követendő az „ami-lyen az adjonisten, olyan a fogadjisten”, de a tiszteletadás túlzásba vitele sem (amelynek legrosszabb formája a hajbókolás, a megalázkodás). A tiszteletadás az udvariassági formákban nyilvánul meg;

– a *határozottság*, a szerénységgel párosulva: véleményünket, kijelentéseinket egyértelműen vállalva, elkerülve a dicsekvést, hengegést, saját személyünk szerepének eltúlzását, de alábecsülését is;

Minden kritikai észrevétel szakszerűen felvethető a partner tevékenységével kapcsolatosan, pl. „A nemzetközi kínálathoz képest magasak az árak”, „Túl hosszú a szállítási idejük”, de sosem az, hogy „Extraprofitra törekcsenek”, vagy „Rossz a szervezésük”. (Ez a rész azonban lényegében már a tárgyalástechnika témakörébe tartozik).

Hasonlóképpen kerülni kell minden olyan megnyilvánulást, amely bármelyik más (harmadik) ország vagy vállalat belügyeibe való beavatkozást, vagy annak illetéktelen bírálatát jelentheti.

A politikai jellegű megmozdulásoktól való távolmaradás. Ezek a tanácsok már nem előírást jelentenek, hanem jóakarató útmutatást a külföldön tartózkodó és ilyen esemény közelébe kerülő állampolgárok számára.

Egy látszólag érthetetlen vagy látványos, békésnek tekinthető utcai tüntetés gyanútan bémész-kodója megsérülhet a váratlanul kitörő tömegverekedésben, vagy a hatóság fellépése miatt, ami még esetleges őrizetbe vétel nélkül is nemzetközi jogi problémákat okozhat. A terrorizmus, az erőszak nemzetközi elterjedése pedig a mindennapi hírekben készítheti a fokozottabb óvatosságra nemcsak a hivatalos kiküldötteket, hanem a turistákat is.

A társadalmi és erkölcsi (vallási) szokások tiszteletben tartása. Az egyéni meggyőződés joga mindenkit megillet. Következésképpen mindenkinek a kötelessége mások meggyőződésének, hitének tiszteletben tartása.

Ennek az elvnek az érvényét nem csökkenti két szükséges, a társadalmi erkölcs területére tartozó kitétel. Mindenekelőtt az egyéni meggyőződés, illetve az ennek alapján kifejtett tevékenység nem törhet mások életére és nem fenyegetheti az emberiség létét, kultúráját. Másodsorban az egyéni meggyőződés joga nem zárja ki a különböző vélemények ütköztetését, az értelmes vitát, az egymás meggyőzésére irányuló kísérleteket. Ezeknek az eszmecsereeknek minden körülmények között szakszerű érvekkel, a másik fél személyiségének megbántása nélkül kell lezajlaniuk, és inkább az ideológiai vita, vagy a magánkapcsolatok, mint a hivatalos érintkezés területére tartoznak.

A meggyőződés, a hit tiszteletben tartása nem elvi behódolást, saját elveink feladását jelenti, hanem azt, amit a szó önmagában kifejez: tiszteletet.

Ezt az elvet érvényesíteni kell az egyéni kapcsolatokon túl a meggyőződést képviselő társadalmi, vallási és egyéb intézmények vonatkozásában is. A legszemléletesebb ez a vallás területén.

A mohamedánok szentélyeibe „hitetlen” be sem léphet, ennek megkísérlése a legnagyobb társadalmi sértés lenne. Hasonló sértést jelent, ha például férfiak a katolikus templomba fedett fővel, izraelita templomba viszont fedetlen fejjel lépnek be. A ceremóniákban való részvétel, ami lényegileg az azonosulást és elfogadást jelképezi, a mai modern korban már nem szükségszerű (ha igen, az ilyen helyeket el kell kerülni), de tüntető magatartásunkkal azokat nem sérthetjük. Legjobb ilyenkor a feltűnésmentes visszahúzóds, félreállás.

A vallással kapcsolatos elővigyázatosság fontosságára utal egy különleges példa. Sík Endre (1891–1987), volt washingtoni nagykövetség így adott jótanácsot lányának: „Légy óvatos, mert azt mondják, hogy a zsidók között sok a katolikus.”

Általános magatartási normák

A hivatalos érintkezés funkcionális: minden feladat, üzlet vagy más intézményes cél meghatározott társadalmi és üzleti tevékenységeket ellátó posztokat hoz egymással kapcsolatba. Az egyének személyiség-jegyei e megbízatás alá rendelődnék. A két elem azonban egymással összefonódva valósul meg, szoros kölcsönhatásban állnak.

A hivatalos kapcsolatok bonyolult és változó környezetben alakulnak. Még sokkal inkább elmondható ez a nemzetközi kapcsolatokra, következésképpen sokféle – politikai, társadalmi, szakmai, erkölcsi – szempontra kell egyidejűleg figyelemmel lenni. A legalapvetőbb és legfontosabb magatartási normák a következőkben foglalhatók össze.

A képviselet. Hivatalos beosztásban mindig képviselők vagyunk, az adott helyzettől függően többszörös értelemben. Képviseljük mindenekelőtt:

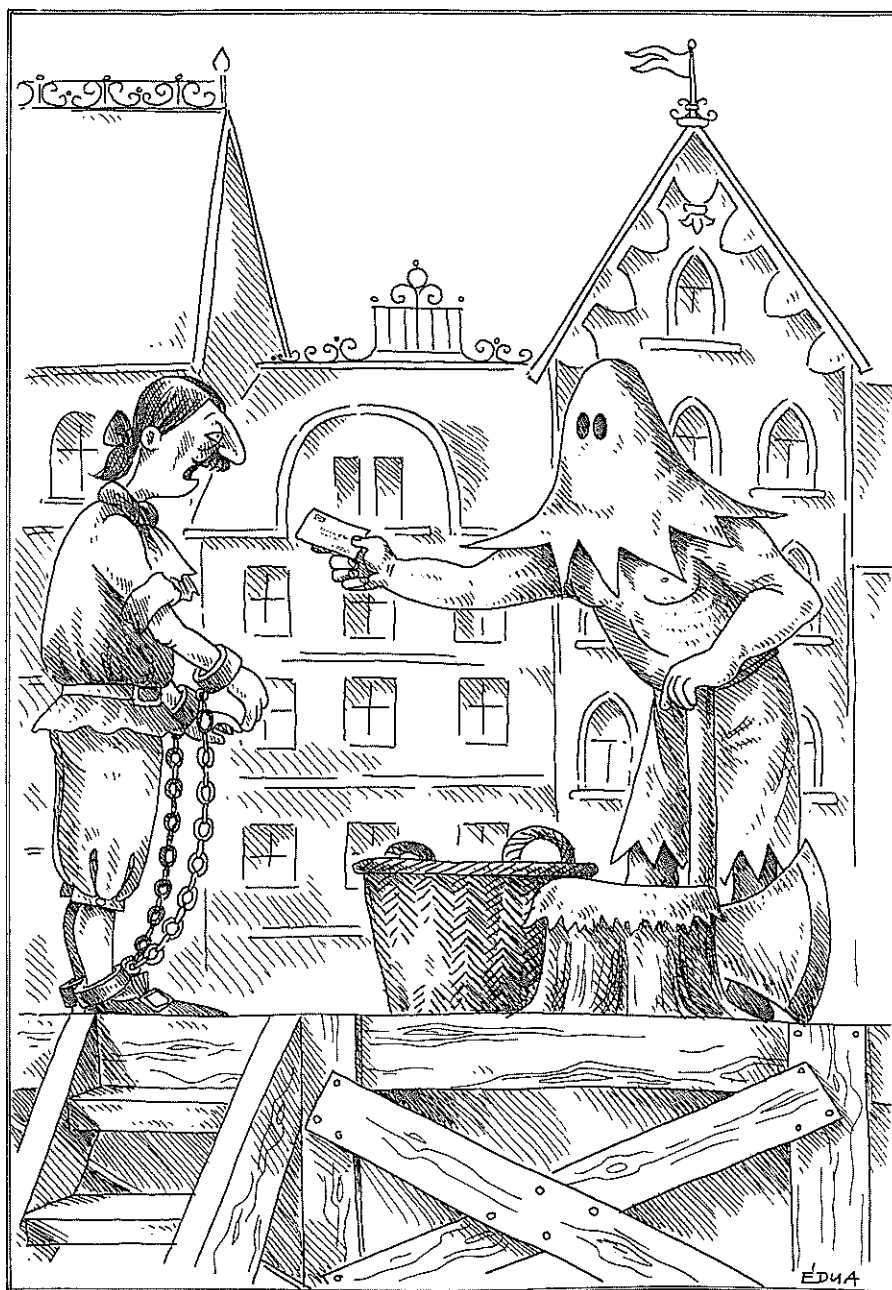
- *hazánkat*, a Magyar Köztársaságot, politikai, gazdasági, társadalmi, pártrendszerével, történelmi és kulturális hagyományaival,
- *kiküldő szervünket*, vállalatunkat, üzleti vállalkozásunkat, intézményünket,
- *a feladatot*, amelynek teljesítésére hivatalos megbízásunk van,
- *önmagunkat*, egyéniségünket (jó és rossz, ismert és nem felismert tulajdonságainkkal együtt), amelyen keresztül hivatalos tevékenységünk megvalósul.

A sorrend nem véletlen: egy látszólag csak szakmai kérdéseket érintő tárgyaláson sokféle politikai és világnézeti megnyilvánulásra kerülhet sor, ami az üzleti érdekeket is befolyásolhatja. Viselkedésünk mozzanatain keresztül ugyanis nemcsak személyünkről alkotnak véleményt, hanem hazánkról, kiküldő szervünkről is és ezek az ítéletek könnyen általánosulnak.

A hivatalos kiküldött minden kijelentése hivatalos állásfoglalásnak számít. Vonatkozik ez egyaránt a hazánkkal kapcsolatos megnyilvánulásokra, vállalatunk üzletpolitikájára, piaci gyakorlatára, az adott feladatra.

A belügyekbe való be nem avatkozás. Kettős jelentése van: politikai és szakmai. A politikai jelentésű kijelentések a másik ország politikai gyakorlatával és fejleményeivel kapcsolatosan vagy ellenérzéseket, vagy túlzott szimpátiát kelthetnek, amire a kiküldöttnek nincsen hivatalos felhatalmazása (és így még a legjobb, ha megmaradnak a magánbeszélgetés szintjén), a szakmai megnyilatkozások viszont érinthetik a legkomolyabb üzleti ügyeket.

III. Etikett és protokoll a gyakorlatban



- a külső és a vállalati partnerek közötti kapcsolat létrehozása, bemutatás,
- a tárgyalóterem biztosítása,
- a tárgyalás közben való kínálás megszervezése, irányítása,
- mindennapi gyakorlati információk adása partnereknek igény szerint (közlékedés, szálloda, telefonhívások stb.),
- a szakmai munka ellátásához szükséges nyilvántartások vezetése (teremfoglalás, protokoll-lista, statisztikák, nyilvántartások),
- a reprezentációs tevékenység folyamatos ellátásához szükséges készletek (kávé, tea, üdítőital, ajándék stb.) megrendelése, készletezése, nyilvántartása, elszámolása,
- a protokolláris tevékenységgel kapcsolatos pénzügyi teendők ellátása,
- a tanácsadás protokolláris kérdésekben a kiutazók számára.

Ez a feladatkör sokféle tevékenységet és felkészültséget igényel. Emellett fontos elismertsége és elismertetése is. A szolgálat feladata a vállalat dolgozóinak felkészítése is – főleg a nemzetközi – viselkedési szokások ismeretére. De a tapasztalatok szerint, ha erre a protokollszolgálat fel is van készítve, a kollégák és főleg a főnökök nehezen veszik a felkészítést, azt „kioktatás-ként” értelmezve. Szerencsére az igények a tendenciák megfordulását jelzik...

A reprezentáció szabályozása

A hivatalos protokoll mértéke és költségkihatásai tekintetében mindig mértékadást jelentett a reprezentáció szabályozása.

A végletek itt is jellemzőek. Az állami hintó használatának joga először *Gratianus* római császár uralkodása alatt adatott meg (382) a főváros prefektusainak, addig magánhintójukat voltak kénytelenek használni. A mai gyakorlat rendkívül változó: egyes országokban még a miniszterek is saját gépkocsijukon járnak hivatalukba, máshol még az államtitkárok rendelkezése is két szolgálati gépkocsi áll készenlétben. Ezt részben és helyenként magyarázzák a biztonsági intézkedések (bár ezek az utóbbi években sajnos előtérbe kerültek) fokozott követelményei. Lényeges azonban ezen állami szolgáltatások presztízs- és anyagi értéke is.

A reprezentáció szabályozását az elmúlt évtizedekben különböző szintű állami rendeletek, illetve a szervezetek belső utasításai biztosították. Ezek pénzügyi (minisztériumi) megfontolások szerint széles határok között változtak.

Nemzetközi gyakorlat szerint a reprezentációt az államszervezet elsősorban etikai megfontolásokból igyekszik szabályozni (egyes esetekben még etikai okból elhatározott pénzügyi korlátokat is felállítva). A kormányzati költségvetés a protokolláris és reprezentációs költség-előirányzatokat előírt költségvetési sorban irányozza elő.

A gazdasági és egyéb szervezetek saját, ilyen irányú költségeik tekintetében többnyire jelentős szabadságot élveznek (részben bizonyos, költségként elszámolható reprezentációs költségek következtében).

A protokollal és a reprezentációval foglalkozó szakemberek kötelessége a vonatkozó rendeletek és szabályozások naprakész ismerete.

mert ez „rangot ad”, vagy mert bizonytalanok e téren (ami a felismerést követő józan megoldás), vagy mert nem kívánnak elveszni formális részletekben és bizalmuk van az erre alkalmazott munkatársakban.

Mindezen megfontolások függvényében az adott szervezet protokollszolgálat tartozhat

- közvetlenül az első számú vezető alá. Ez indokolt, ha a protokollosztály ténylegesen a kezében tartja a szervezet ilyen irányú tevékenységének irányítását és intézését, s ez a szervezeti besorolás megfelelő súlyt is biztosít. Annak érdekében, hogy a szervezet vezetője ne kényszerüljön a kis ügyekkel való foglalkozásra, a protokollosztály vezetőjének széles körű önállóságot kell adni, egyúttal biztosítva, hogy ne csak a vezetők reprezentációs ügyeivel foglalkozzon, hanem az egész szervezet protokolláris ügyeinek elvi és gyakorlati ellátására képes legyen;

- a szervezet vezetőjének helyettese alá; így a szervezet közelebb kerül tevékenységi körének központjához és egyaránt képes a szükséges szolgáltatásokat biztosítani felfelé és lefelé. A tájékoztatás és a döntés útja gyors lehet, a protokollosztály vezetője közvetlen kapcsolatban van a szervezet vezetőjével és az operatív (üzletkötői) szinttel is.

A gyakorlat azt jelzi, hogy sok szervezetnél a protokolláris munka nincs összefogva, végzi a vezető titkársága, a nemzetközi osztály, és minden vezető tisztségviselő saját titkársága, sőt az illetékes beosztottak saját tevékenységi körükben. Ez többnyire koordinátlanságot eredményez, ami nem csak a szervezet külső arculatát rontja, hanem az ügyintézésben is átfedéseket okoz, sőt, ami rosszabb, a kölcsönös belső tájékozottság hiányát mutatja.

Másik tipikus hiba, hogy a protokollosztály tevékenységét pusztán adminisztrációnak tekintik, esetenként a pénzügyi irányítás alá rendelik. Ez teljes mértékben tükrözi annak a felismerésnek a hiányát, hogy a protokoll az eredményes üzleti tevékenység szerves és nélkülözhetetlen eleme.

A protokollszervezet nagyságát végül is a következő tényezők határozzák meg:

- a külső (belföldi és külföldi) ügyfélforgalom nagysága,
- az ezen kapcsolatok fontossága, pontosabban az ezen kapcsolatoknak tulajdonított fontosság,
- a személyi felkészültség és hozzáértés.

A *vállalati protokollfeladatok* a sajátosságok tárgyalása nélkül röviden a következőkben foglalhatók össze:

- a legkülönbözőbb programok protokolláris szervezése (lásd: *Hivatalos programok szervezése* című fejezet),
- a tárgyalások előzetes bejelentésének nyilvántartása,
- az előzetes bejelentés híján a „beeső” ügyfeleknek az illetékesekhez való irányítása,
- az ügyfelek fogadása érkezéskor (a hagyományos portaszolgálat a protokollal a *recepcióban* épül össze),

– intézi a diplomáciai képviselők és a Diplomáciai Testület működésével kapcsolatos teendőket,

– intézi a külügyminiszter, illetve a külügyminisztériumi delegációk külföldi utazásait, valamint a hasonló külföldi delegációk magyarországi programjának szervezését és lebonyolítását.

Ezen kívül a külügyminisztériumi protokollszolgálat hatáskörébe tartozik számos más szakmai, reprezentációs, gazdasági és adminisztratív feladat ellátása.

A *minisztériumok* protokollra, a rendezvényszervezésre, a reprezentációra vonatkozó mindenkorai felsőbb szintű határozatok és saját követelményeik szerint szervezik meg saját protokollszolgálatukat.

A minisztériumok között kiemelt fontosságú, sajátos jellegükből adódóan, a Belügyminisztérium és a Honvédelmi Minisztérium protokollszervezete.

A *politikai pártok*, valamint a *társadalmi és tömegszervezetek* szervezeti felépítésük és megfontolásaik szerint alakítják ki protokolláris rendszerüket.

Az *egyházak* hagyományos vallási elveik és történelmi múltjuk által meghatározott, hagyományos protokollszervezettel rendelkeznek.

Egyetlen protokollkönyv sem képes áttekinteni valamennyi állam, párt, egyház, szervezet protokollrendszerét. A velük való kapcsolatokban – ismétlésként is érdemes megjegyezni, hogy – bármilyen kérdés esetén nyugodtan fordulhatunk protokollszolgálatukhoz, illetve a Külügyminisztérium protokoll szervezéséhez.

A vállalati protokoll

Bármilyen szervezet protokolláris tevékenységét és ez irányú szolgálatát néhány alapvető tényező határozza meg:

- a szervezet jellege (politikai, társadalmi, gazdasági, egyházi stb.),
- a szervezet külső (belföldi és főleg nemzetközi) kapcsolatai,
- a partnerkapcsolatok és az ügyfélforgalom gyakorisága,
- a pénzügyi lehetőségek,
- a presztízsmegfontolások, a vállalati arculat megjelenítésével összefüggő elhatározások,
- a vezetői döntések,
- a személyi feltételek.



96

E széles skála egyúttal azt is jelenti, hogy az említett körülményektől függően egy ügyes titkárnő vagy más (többnyire titkársági) feladatokkal megbízott munkatárs egymaga is kitűnően elláthatja ezeket a feladatokat. Nagyobb szervezeteknél azonban indokolt külön részleg felállítása e tevékenységre.

A protokollfeladatok jelentőségének megítélésében lényeges szerepet játszik a vezetők magatartása és egyéni tulajdonságaik. Vannak vezetők, akik szeretnek mindent a saját kezükben tartani, így protokolláris teendőikkel is legközvetlenebb munkatársaikat bízzák meg, vagy saját felügyeletük alá rendelik a protokollosztályt. Más vezetők a protokollosztályt azért állítják fel,

Az állami protokoll

Az állami protokoll általában és nemzetközileg az államfő, a kormányfő, a kormány tagjainak és a kormánytag jellegű funkciót betöltő vezetők (tárca nélküli miniszterek, országokként eltérő megnevezésű funkciók stb.) hivatalos tárgyalásainak, találkozóinak, utazásainak szervezését és lebonyolítását végzi. A helyi szervezés szerint saját protokollszolgálatuk van a köztársasági elnöknek, a miniszterelnöknek, a Miniszterelnöki Hivatalnak (vagy a kormányzati felépítéstől függő, más elnevezésű legfelsőbb szintű szerveknek), a külügyminisztériumnak, a minisztériumoknak és a minisztériumi rangú hivataloknak. Általánosnak tekinthető, hogy ezek a protokollszolgálatok elsősorban az adott állami intézmény, illetve vezetőinek szűkebb körű kiszolgálatát biztosítják, a diplomáciai vagy diplomáciai jellegű események és rendezvények előkészítését, megrendezését és lebonyolítását – velük együttműködve – a külügyminisztériumok protokollszervezete végzi. (Ennek gyakorlati oka a személyi, technikai és a rendezvény nagyságából adódó szervezeti felkészültség.)

Magyarországon a legfelsőbb szintű állami protokoll ezeket az elveket és gyakorlatot követi.

A köztársasági elnök saját protokollszolgálattal rendelkezik.

A Miniszterelnöki Hivatal gondoskodik a miniszterelnök, a Miniszterelnöki Hivatal vezető beosztottainak, a miniszterek és a tárca nélküli miniszterek részvételével ezen a szinten szervezett rendezvényeivel.

A Külügyminisztérium protokollszervezete végzi:

– a központi állami, valamint az állam- és kormányfőhöz kapcsolódó feladatokat, ezen belül elsősorban:

– az államfő, a kormányfő, a tárca nélküli miniszter által vezetett küldöttség külföldi látogatásának szervezését,

– a hozzájuk érkező delegációk, valamint a miniszterelnök által magas rangúnak minősített külföldi delegációk magyarországi programjának szervezését,

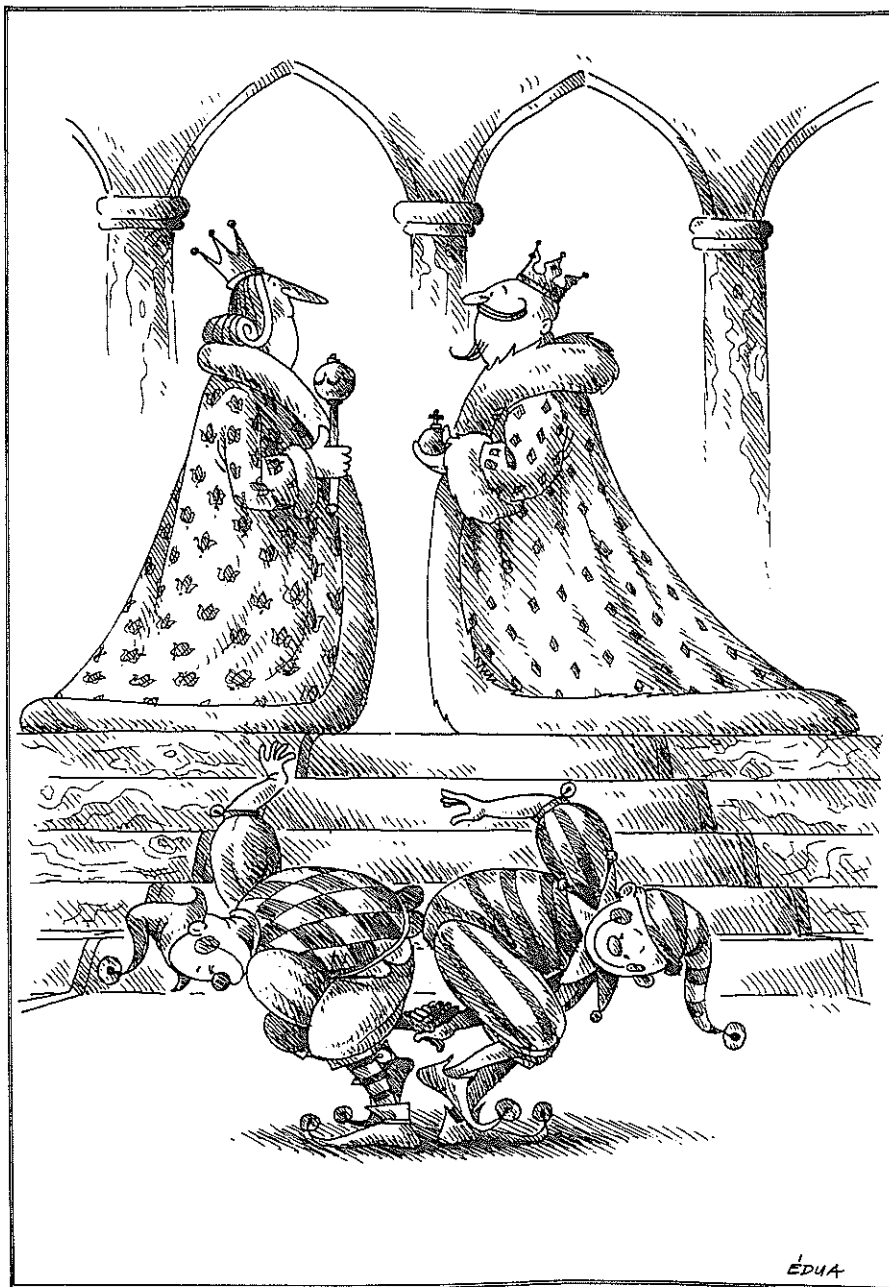
– a külföldi személyiségek, diplomáciai képviselők látogatásának szervezését az államfőnél, illetve a kormányfőnél,

– a nemzeti és állami ünnepek, rendezvények, kitüntetések és egyéb események szervezését, továbbá

– az egységes állami protokoll kérdéseiben állást foglal és igény szerint tájékoztatást ad más érdekelt szervek és szervezetek számára,

– közreműködik a diplomáciai képviseletek tagjainak az állami szervekkel való kapcsolatainak intézésében,

II. A hivatalos protokoll



leggel. Az *Illem, etikett* című videofilm azonban sajnálatosan csak szűk körben került terjesztésre. Hasonló video- és oktatófilmek szintén csak szakmai köröket értek el.

A televízió adásaiban időnként megjelennek a viselkedéskultúrával foglalkozó sorozatok, de ezek inkább az érdekességek rovatában maradnak és nem helyettesítenek átgondolt, rendszerezett és célzott társadalmi oktatást.

Egy 2000. novemberi újságcikk szerint: „Elvadultunk...! ...Úgy bánunk egymással – utcán, metrón, hivatalban, parlamentben –, mintha ellensége lenne mindenki mindenkinek”... „A nyakunkba szakadt szabadság egzisztenciális élet-halál harcában vagyunk gorombák.”

Tudatosítanunk kell: a szabadság nem szabadosság, a szabadság nagyobb önfegyelmet és önismeretet igényel, mint a diktatúra.

Egy köztársasági államformában mindenféleképpen a legfőbb kormányzati szervnek, az országgyűlésnek kell törvényt adnia és példát – többek között – a viselkedési normatívákról is.

Az 1946-ban elfogadott parlamenti házszabály előírta, hogy a képviselő nem sértheti meg a demokratikus államrendet, a Nemzetgyűlés tekintélyét, a közérkölcsiséget, a parlamenti és a nemzetközi illemt, a nemzeti és a vallási érzést, tilos volt a közbeszólás is, valamint gyűlöletre izgató megjegyzést tenni a törvényhozás tagja ellen. Az e szabályokat megsértőket a parlament elnöke rendutasította vagy (fegyelmi vizsgálatra) a mentelmi bizottság elé utalta. A parlamenti krónika számos kemény, erkölcssértő vitát is feljegyzett, manapság is ismertessek ilyenekkel kapcsolatos jogi pereskedések és viták.

A *Független Jogász Fórum* 1993-ban tanácskozást hívott össze a következő választások etikai kódexének kidolgozására. Ez végül a hivatalos eljárások útvesztőjébe fulladt és a választási etika abszolút rendezetlenségét a választók tapasztalhatták.

Parlamenti házszabályok jelenleg is vannak, de *parlamenti etikai kódex nincsen*. Ma még csak várható, hogy a parlamenti házszabálynál erősebb önfegyelmező erő újra működésbe lép. Valójában ez az igazi viselkedéskultúra, amiből a közönség, a nép nem csak ítél, hanem tanul is.

„*Hihetetlenül fontos a demokráciában az illem*” – mondta Heller Ágnes 2002 júniusában.

Ehhez annyit kell hozzátenni, hogy a „*demokrácia megtanulásához is legalább kétszáz év szükséges*”. De ennyi időt tanulásra a történelem már nem enged meg.



92

„*Újra itthon vagyunk Európában*” – jelentette ki dr. Medgyessy Péter miniszterelnök 2002. december 14-én. Következésképpen a parlamenti viselkedésben, a diplomáciában és a közéletben egyaránt fel kell zárkóznunk az európai viselkedéskultúra normáihoz.

A külkereskedelmi vállalkozások létrejöttével az 1980-as évek elején értelem-szerűen nőtt a nemzetközi üzleti kapcsolatok – mindenekelőtt szakmai, de ezzel együtt azok protokolláris, formai, viselkedési – követelményeinek megismerése iránti igény is. Az egyetemek, főiskolák bevezették a viselkedéskultúra oktatását, amelyben mindig nagy érdeklődésre találtak a protokoll ismeretek. Megszapo-rodtak a részint az egyes nagyvállalatokon, intézményeken, szervezeteken belül, részint üzleti célzattal indított menedzser- és üzletember tanfolyamok, tovább-képzések. Kibővült ebben a vonatkozásban a titkárnők, a titkárságvezetők kép-zése is.

1982-ben az akkori *Magyar Kereskedelmi Kamara* a szerző kezdeményezésé-re indította meg a *protokoll tanfolyamokat*, amelyek a szűkebb szakmai körtől hamarosan nyitottak a nagyközönség felé. A kamara tanfolyami látogatási igazo-lásai indították el azt a folyamatot, amely a *Magyar Protokollok Klubjának* erő-feszítéseivel 1986-ban a *protokoll szakképesítés* állami elismeréséhez vezetett (Or-szágos Képzési Jegyzék, Protokoll ügyintéző, szakképesítés száma: 52 3404 02).

A helyi önkormányzatok és kulturális szervezetek, felismerve a viselkedés-kultúra fontosságát, egyre több népszerű-szakmai programot rendeznek a témá-ban.

A „*megfelelő magatartási normák kialakítását*” 1986-tól különböző társadal-mi fórumok, újságok szorgalmazták: „a szokásrend kialakítását már az óvodában meg kell kezdeni, ezt az általános iskola megerősíti, a középiskola fokozza”. Az illetan elemi kérdéseiről volt szó: a köszönetről, a bemutatkozásról, a kulturált étkezésről, a színházi, társasági szokásrendről. Tehát sajnálatos *hiánypótlás* irán-ti igény jelentkezett.

Ennek a szellemében hatottak az egyre több intézménynél és vállalatnál ki-adott *etikai kódexek*. Összefoglalják az alkalmazó cégnél elvárt és megkövetelt üzleti és egyéni magatartás legfontosabb követelményeit, az erkölcsi, a viselke-dési szabályokat is megfogalmazva.

A viselkedéskultúra iránti igényt jelzi, hogy a kirándulók számára (a környe-zetvédelem jegyében) megírták az *Erdei illemkódexet* is.

A *Magyar Kereskedelmi Kamara* etikai bizottsága 1982-ben alakult meg, el-sődleges célja a gazdasági szervezetek piaci magatartására vonatkozó etikai nor-mák kialakítása volt. A magyar gazdasági-ipari-kereskedelmi kamarai rendszer azonban azóta gyökeres változáson ment át.

A *Múzeumi Hírlevél* 1986-ban a *múzeumlátogatás etikettjével* foglalkozva az élet minden területén tért hódító kulturálatlanság, durvaság és türelmetlenség el-len szólít fel.

A *Magyar Marketing Szövetség* 1993-ban fogadta el etikai kódexét.

A *Magyar Titkárnők Országos Egyesülete* 1996-ban adta ki etikai kódexét és viselkedési irányelveit.

Meglepőnek tűnhet, de 2001-ben elkészült a *Temetői illemtan* is.

A *televízió* különböző adásai ritkán és különböző szinteken műsorra tűzték a tánc, az illem és az általános viselkedéskultúra kérdéseit, oktató, szemléltető jel-

Times és a *Newsweek* is foglalkozott, és hogy a fiatalokat is nagyon érdekli a téma, arra bizonyították a *Szexetikett* című kiadvány.

Svájcban, 1982-ben bestseller lett az Államszövetség Katonai Hivatala (azaz a Honvédelmi Minisztérium) által kiadott illemtan – még a civilek körében is.

Az *Egyesült Államok* Kormányzati Etikai Hivatala (Office of Government Ethics) 1993-ban etikai útmutatót adott ki önálló tanuláshoz a kormánytisztviselők számára.

A légitársaságok nemzetközi szervezete (*IATA*) 1986-ban kidolgozta a „légi nyelv” illemkódexét, és azt folyamatosan felfrissíti, bővíti, hogy a légi utaskísérők mind udvariasabban és minél több nyelven szolgálhassák ki az utasokat.

Az *IRU* (Nemzetközi Közúti Fuvarozók Egyesülete) 1988 óta saját illemkódexszel rendelkezik a nemzetközi közúti áruszállító járatokon közlekedő gépkocsivezetők számára.

A *csehszlovák* piacon járatlan német és általában nyugat-európai üzletemberek számára egy kölni szövetségi hivatal adott ki egyfajta „tudni illik, hogy mi illik”-et.



90

Az *elektronikus kereskedelem* térhódításával az *Európai Közösség* kezdeményezésére már számos, regionális és országos szinten szerveződött szakmai szervezete megalkotta saját magatartási szabályait.

A felsorolást sokáig lehetne folytatni...

Igény itthon is!



90

Viselkedéskultúránkat történelmileg áttekintve a kiérlelttség hiánya jellemezte. Felemlíthetjük a megszólítás terén tapasztalható hagyományos zavarainkat, a közéleti kapcsolattartásban a hatósági hangvételt és ennek pozitív változásait, de még többnyire ma is nehéz eligazodni abban, mi illik, hogyan illik idehaza. Emellett az elmúlt évtizedekben a viselkedéskultúra területén is egyre több közvetlen nemzetközi behatás érte társadalmunkat. Következésképpen természetes jelenséggé értékelhető a viselkedési szokásaink társadalmi méretű rendezésére való igény.

Ez az igény az érintettek köre és érdekeltsége szerint különböző mértékben tör utat.

A magyar viselkedéskultúra történetének feldolgozására először a *Magyar Történelmi Társulat* tett kísérletet a XX. század első felében, majd később néhány kapcsolódó más szociográfiai munka is megjelent.

Gyakorlatilag eredménytelen újságcikkek, cikksorozatok és tömegkommunikációs műsorok, valamint értékes, de csak szűk körben ismertté vált publikációk után itthon is egyre érzékelhetőbbé váltak viselkedéskultúránk hiányosságai, és a különböző ifjúsági és más nemzeti szervezetek mozgalmat indítottak a fiatalok beszéd- és viselkedéskultúrájának javítására, amely azonban látványos eredményt nem hozott.

A tánciskolák illemtankönyvei csak a kezdetet jelentették. Később már társadalmi méreteket öltött a viselkedési szabályok rendezése iránti igény. A legnagyobb hatásúak közül néhányat érdemes kiemelni.

Angliában, 1820-ban jelenik meg ismeretlen szerzőtől a *Hints on Etiquette* (Viselkedési útmutató).

Érdekes módon mégis egy amerikai könyv, *Emily Post: Etiquette*-je (1922) arat világsikert. A társasági élet minden részletére igyekszik kitérni, bár maga a könyv meglepően rövid; talán ezért is állja jól az idők próbáját, és egyes országokban ma is kézikönyvnek ajánlják még a diplomaták számára is. A könyv tipikusan amerikai: a szerzőnek feltett kérdések és a rájuk adott válaszok kommentár nélküli összefoglalása. Népszerűségére jellemző, hogy a szerző unokája ma is folytatja a sorozatot, például épp a fiatalokkal beszélgetve a viselkedésről. Sikert hoznak más hasonló szerkesztésű illemtankönyvek is.

Hollywood filmstúdiói erkölcsének védelmét célozta a *Hays kódex*, amely a forgatókönyvírók és a színészek számára tartalmazott szigorú és részletes meghatározásokat, meghatározva még az (imitált) illedelmes csók szögét is.

Németországban (a táncoktatók több mint kétszáz éves szövetségéből) 1956-ban jön létre a Viselkedéskultúrával foglalkozó Szakbizottság (Fachausschuss für Umgangsformen), amely évente korszerűsített könyvet ad ki a német viselkedéskultúráról: kiváló példa a nemzeti szokások és az európaiság ötvözésére. Az 1980-as években a kiadói sikerlistán szerepelnek a „*Benimm*” (viselkedési) könyvek, amelyek a társadalmi érintkezés területein olyan kérdésekre igyekeznek választ adni, mint: „*Így kell csinálnom? Így szabad viselkednem? Így is lehet?*”

A spanyol, az osztrák, a francia viselkedéskultúra történetéből és más országok szakirodalmából is hosszan lehetne sorolni a hasonló és legkülönbözőbb értékű, a viselkedés oktatására vonatkozó könyveket. A fejlett kultúrájú országokban mindenhol megtalálható legalább egy, összefoglaló jellegű, és a helyi sajátosságokról szóló etikettkönyv. Érdemes beugranunk érte egy nagyobb könyvesboltba!

Igény a viselkedéskultúrára világszerte

Egy amerikai etikai intézet erkölccsant, erkölcsi nevelést követel az amerikai fiatalok számára, és ebbe kimondottan beleérti „*a tisztességes és illő magatartást*” is. Ugyancsak az Egyesült Államokban széleskörűen elterjedtek a vállalati illemtankönyvek, amelyekben a vállalat alkalmazottainak viselkedését igyekeznek szabályozni, nemegyszer súlyos szankciók kilátásba helyezésével. *Emily Post* és *Amy Vanderbilt* legsikeresebb követője *Mrs. Martin*, akinek etikettrovata 200 újságban jelent meg. Kolléganője, *Mrs. Baldrige* pedig már *állami kitüntetést kapott viselkedési tanfolyamaiért*. A legújabb amerikai viselkedni tanulási lázzal már a

Először természetesen a tánciskolában. A tánc a társadalmi életnek mindig fontos eleme volt a népünnepélyektől kezdve a balettig. Ellentmondásos ítéleteknek volt kitéve: örök népszokásnak tekinthető, az egyház viszont gyakran tiltotta, mint a világi élet túlkapásait.

Debrecenben, 1681-ben adta ki Gyulai Mihály könyvét a következő címmel: „*Fertelmeskedő s bujálkodó Táncz jutalma, azaz Ollyan idvességes Lelki Tanítás, mellyben a Tánczolás micso-da vétek legyen Isten ellen, bőségesen megtanítatik; a Tánczolókat miként büntesse meg Isten, előnkbe adatik...*”



88

A polgári tánciskolákban kezdtek illemszabályokat tanítani. A társadalmi igényt jellemzi, hogy a jóakarátú indítás hamarosan a végletességbe fajult. Nem véletlenül franciaországi forrásokat tükröz és nem véletlenül Németországban *Gottfried Taubert* 1718-ban, Lipcsében kiadott, a francia táncművészetre hivatkozó táncmester-kézikönyve – 1200 oldalon! A mindenre kiterjedő szabályozás igénye a legtöbb író és erkölcsöszt elragadta. A viselkedéskultúrával foglalkozó számtalan könyv jelzi ezt a korszakot.

Ebben az irodalomban iskolát teremt *Adolf Freiherr Knigge* német író „*Umgang mit Menschen*” című 1778-ban, Hannoverben megjelent műve. (Magyar fordításban többször megjelent, harmadszor 1821-ben, „*Az emberekkel való társalkodásról, vagy: Miképpen kellessék minden rendbéli emberekhez magunkat úgy alkalmaztatnunk, hogy a Világban boldogulhassunk*” címmel. A könyv rendkívüli hatással volt a viselkedéskultúrára, mégpedig két szempontból: a szabályokhoz ragaszkodók mindenhez tudtak magyarázatot, vagy legalábbis jó tanácsot idézni, a kritikusok viszont ritkán idézték, mert alig olvasta valaki (hiszen olyan hosszú, és idejétmúlt bölcsességeket tartalmaz). Kétségtelen, hogy mindkét véleményben van igazság, de aki döntenie akar, vegye elő a könyvet magát. Illemszabályaiból mégis érdemes megemlíteni néhány intelmet, mert ha közhelynek tűnnek is, akad bennük ma is megszívlelni való.

A könyv első mondata: „Minden ember annyit ér, amennyivé önmagát teszi.” (Visszaköszön később az amerikai megfogalmazásban: *self made man* – aki önmagától vitte valamire.)

„Senkit, még a legerőtlenebbet se tedd nevetségessé a társaságban.”

„Csak nagy szorgalmatosság 's vigyázás által szerezhethük meg magunknak azt a' szép talentumot, hogy a' mi gondolatunkat világosan, helyesen, hathatósan, 's kellemesen tudjuk kifejezni...”

„Vagynak még más társaságbéli kisebb illetlenségek és helytelenségek is, ... p. o. ... a muzsika közben tsatsogni; másnak háta megett valakinek valamit susogni ... a tánczolás közben a muzsika' nótáját dalolni; ... minden gyűlésekbe későbbben jönni...”

„Ne beszélj idegen nyelven, ha gondolhatod, hogy nem mindenik érti azt körülötted...”

„Tanuld az ellentmondásokat elszenvetni! Ne ragaszkodj gyermeki módon viselkedésedhez!”

A tánc gyakran a társadalmi változások szimbólumává is vált. A *keringő* az elmúlt évszázad polgári forradalmát jelképezte, vagy emlékezzünk csak legközelebbi múltunkból a *twist*re és a *beat*zenére. Azóta több átmeneti divaton is átesünk már, és ez a változás aligha kímél meg a jövőben egyetlen generációt is.

6. Tanuljunk viselkedni!

A viselkedéskultúra történelmi áttekintése bátorít arra a megállapításra, hogy ne azért tanuljunk, mert nem tudunk (bár ez sem ritka eset), hanem sokkal inkább azért, mert a viselkedési szokások változnak, és mindig függenek az adott helyzettől. A viselkedéskultúrát kevés helyen tanítják és többnyire csak kiegészítésként a legkülönbözőbb tanfolyami tematikákba beillesztve. Fejlett polgári társadalmakban külön szakirodalma van a különböző helyzetekben tanúsítandó magatartásoknak: hogyan kell viselkedni a munkahelyre való jelentkezéskor, hogyan kell viselkedni a munkatársakkal, milyen magatartási megnyilvánulásokat kell kerülni a munkahelyen stb. A tapasztalat azt bizonyítja, hogy még azoknál az embereknél is, akik a legtöbb helyzetben „jól” tudnak viselkedni, igény van a viselkedési követelmények és szokások *tudatos áttekintésére és rendszerezésére*. Ez segít felismerni saját bizonytalanságainkat és még a legképzettebbek is találhatnak csiszolnivalót saját viselkedésükben.



87

Hogyan tanuljunk viselkedni?

Ahogy elődeink. Tanít az óvoda, az iskola, a család, az élet. Ez a tanítás azonban összehangolatlan, ellentmondásos, gyakran esetleges. „A közösségi nevelés ereje sokkal nagyobb, mint az egyéni nevelésé, és nagyobb, mint a családi nevelésé. De a legerősebb a közösség egyes elemeinek rontó hatása.” – állapítja meg egy szociológiai tanulmány.

Minden korban fellelhető az igény a viselkedni tanulásra, a viselkedés szokásainak megfogalmazására, összefoglalására és társadalmi méretekben való érvényesítésére, illetve érvényesíttetésére.

Szókratész (i. e. 469–399) görög filozófus legfontosabb oktatási elvei közé tartozott az önismert: –Ismerd meg tenmagadat!–, mindennapi viselkedésünkben ma is az önkontroll eleme.

Theognisz (i. e. VI–V. század) görög bölcs a tanítványa számára írt étkezési illemtant, amelynek szabályai gyakorlatilag ma is mérvadónak tekinthetők.

Kleobulosz (Rhodosz szigete, i. e. 600) szerint „a mértéktartás a legfontosabb” – visszaköszön a későbbi etikai kódexekben.

A spártai *Khilón* (i. e. VI. század) kiépíti a legmagasabb állami tisztségviselőket ellenőrző funkciót.

Mint az etikett történetéből látható, mai viselkedéskultúránk közvetlen alapjai a polgárosodás folyamatában alakultak ki. Ezt az új viselkedéskultúrát tanítani kellett, de hol, hogyan?

A diplomáciának egyetlen hivatalos nyelve sosem volt és nem is lehetett. Bár a nemzetközi szervezetek meghatározzák saját tárgyalási nyelveiket, ez technikai, ügyrendi kérdés, amit gyakorlati követelmények (a fordítás és tolmácsolás költségei és időigénye) diktálnak. A volt gyarmatok önállósulásával a függetlenség kinyilatkoztatását jelzi a saját nyelv használata a nemzetközi tárgyalásokon – természetesen tolmácsok segítségével. A saját nyelv használata nemcsak szimbólum értékű, hanem gyakran nyelvismereti hiányok miatt is szükségszerű. Az igazi diplomaták azonban mindig több nyelven tárgyalóképeseek, és sokukra ténylegesen illik a mondás, hogy „*hét nyelven beszél*”.

A mai diplomáciai nyelvezetben – akármilyen nyelven történik a tárgyalás – egyaránt akadnak a görög, a latin, az olasz, a francia, az angol, az orosz nyelvből származó kifejezések, amelyeknek értelmezését a diplomatáknak pontosan ismerniük kell.

Csak kiragadott példák, különös tekintettel nyelvi sokrétűségükre és érdekességükre:

- *asylum* (görög; menedék, menedékjog),
- *bag* (angol; zsák, azaz diplomáciai posta),
- *casus belli* (latin; háborús ok),
- *corps diplomatique* (francia; CD, azaz magyar rövidítésében DT, diplomáciai testület),
- *démarche* (francia; leszerelés),
- *diplomatic illness* (angol; diplomáciai betegség, azaz betegsége hivatkozással távolmaradás),
- *en clair* (francia; titkos kód nélkül küldött üzenet – mintegy a fogadó államnak is tudomására hozva),
- *placement* (angol; elhelyezés, ültetési rend),
- *polpred* (orosz; 1917 után a Szovjetunió így nevezte követeit – a rövidítés jelentése: politikai megbízott –, később visszatért a követ kifejezés használatára),
- *venue* (francia; a találkozó helye – nem igazi diplomáciai, de gyakran használt kifejezés).

A diplomácia nyelvezetének másik, nagy figyelmet igénylő jellemzője a megfogalmazás sokféle árnyalata és rendkívüli pontossága. Minden szónak mély és lényegi tartalma van. Klasszikus példák idézése nélkül is elég a mindennapi sajtó politikai híreire utalni.

A „*kölcsönös és teljes megértés*” csak a valóban nagyon jó viszonyban lévő államok találkozóit jellemzi, de lehet, hogy ezt a szöveget az az állam diktálta, amelyik partnere fölött annak látszólagos függetlensége ellenére is uralkodik. A „*szívélyes légkörű megbeszélés*” azt sugallja, hogy problémák vannak a felek között, de kölcsönösen törekszenek annak megoldására. Az „*alkotó, eredményeket hozó légkörben zajló tárgyalások*” után nem lehet tudni, melyik fél alkotott, milyen eredmények, kinek az érdekében születtek. Az „*álláspontok kölcsönös ismertetése*” komoly ellentétet tükröz.

Ezek a kifejezések mindig csak a konkrét körülmények ismeretében és pontos szövegkörnyezetükben értelmezhetők. A diplomácia szinte vég nélkül és mindig nagyon finoman alkot a helyzethez igazított megfogalmazásokat. Kettő ugyan szinte sosem azonos, ám a gyakorlott újságíró már könnyen ért belőlük.



A *kitüntetésekkel* – miután ezek csak részben érintik a diplomácia területét – külön fejezet foglalkozik.

A diplomácia szabályai és szokásai részletesen szabályoznak olyan kérdéseket, mint a *rangsorolás*, a *névjegyhasználat*, az *öltözködés*, az *ültetési rend*, amelyekkel a kézikönyv a továbbiakban részletesen foglalkozik.

A diplomáciában nincsenek jelentéktelen részletek, mert a legkisebb megnyilvánulás is rendkívüli jelentőségre tehet szert. Ezt a gyakorló diplomaták hosszú évek nehéz gyakorlatával ismerik meg.

A diplomácia nyelve és nyelvezete

A diplomácia gyakorlatában érthetően több nyelvből váltak általánosan elfogadottá bizonyos szavak, fogalmak, kifejezések.

A diplomácia szó a görög „*diploun*” (hajtani, összehajtani) igéből származik, s a Római Birodalom korában diplomának nevezték a ma útlevélként ismert dokumentumokat, azaz az akkoriban a birodalmi utakon való közlekedésre jogosító engedélyeket (útvonalengedély), mert ezeket összehajtották és kettős fémlemezt alkalmazva védőborítóként, sajátos módon összefűzték.

Később a diploma fogalmát kiterjesztették mindazon dokumentumra, amelyek a más népekkel, közösségekkel, országokkal való megállapodásokat tartalmazták. Ezen dokumentumok számának növekedésével szakértőik fontossága is arányosan emelkedett. (Lásd ma: Vám- és Pénzügyőrség.)

Tükröződik ez abban, hogy a *diplomatika* eredeti jelentése oklevéltan. Még jóval későbbi korokban is a mai értelemben vett diplomatákat egyszerűen „*tárgyalóknak*” nevezték (a latin *negotiare* és a francia *négociier* igéből származtatva *négociateurnek*).

A diplomatika nemcsak a nemzetközi (államközi) kapcsolatokban jutott fontos szerephez, hanem az adott országon belül az uralkodásért folytatott küzdelemben is. Minden trónkövetelő, király, császár és nemes hivatalos iratokkal (is) igyekezett bizonyítani ősi (s így előkelőbb) származását, s a hatalom gyakorlására, az uralkodásra való jogosultságát is. A legvégletebb túlzás (és okirat-hamisítás, illetve tudati manipulálás) természetesen az „isten eredet bizonyítása” volt.

A XVIII. század elején használta először az angol *Edmund Burke* a diplomácia kifejezést úgy, mint a nemzetközi kapcsolatok irányítására, kezelésére vonatkozó fogalmat, s igazán csak az 1815. évi Bécsi Kongresszus rögzítette a diplomácia intézményes szabályait és jogait.

A kifejezés a magyar nyelvben, első ízben 1810-ben jelent meg Kultsár J. művében, szó szerint: „*A' Politika annyá a' Diplomatiának*”.

A *diplomácia nyelve* – a rövid történeti áttekintés alapján is érthetően – koronként más és más volt. Az i.e. I. évezredben a Közép-Kelet birodalmai a később kihalt *aramaeus* nyelven érintkeztek egymással. Európában a görögöt a latin követte, míg végül a francia nyelv vált általánossá. Korunkban leginkább az angol tekinthető a legnemzetközibb nyelvnek.

Érdekességként megemlítendő, hogy a XVI–XVII. században Európa jelentős részében a magyar is diplomáciai nyelvvé vált: Isztambultól Bécsig, Budától a Krimig használták; így a török szultán és a budai pasa magyarul levelezett Béccsel. Erdélyben is magyar volt az államnyelv, de később még a magyar uralkodó osztály is elfelejtett magyarul. Pozsonyban, a magyar főrendi házban Széchenyi István elsőként 1825-ben szólal meg magyarul.

használatánál a vendéglátó zászlajának jobbjára kerül a vendégé. Három zászlónál ábécé szerint jobbra, majd balra.

Az állami zászlók használatával és kezelésével kapcsolatosan egyéb – furcsának tűnő, de logikus – szabályok is vannak. Ilyen a zászlók *tisztításának* szabályzata (a tisztítás nem károsíthatja az állami jelképet), a zászlók *viharos időben való kinntartásának* szabályzata (a szokásos előírások ellenére ilyen időjárási körülmények esetén a zászlók levonhatók, védett helyre helyezhetők), a zászlók *megsemmisítésének* szabályzata (természetes kopás, elemi kár miatt való megrongálódás stb. esetén, a zászló *méltóságos* megsemmisítése körülményeinek meghatározásával) stb.

A zászlók gépkocsin való használatának rendje is szigorúan szabályozott. Előszörban a diplomáciai képviseletek vezetői használják, ha a kocsiban ülnek. (Ha nem, a zászló leveendő.) Belföldiek közül gépkocsijukon csak a legmagasabb állami vezetők használhatnak zászlót; erre rendszerint nemzetközi jellegű ünnepélyes alkalmakon kerül sor.

Diplomáciai zászlóhasználatról megkülönböztetendő a díszlobogózás, pl. nemzetközi vásárokon, kiállításokon, vagy akár kempingek bejáratánál – itt természetesen a fenti elvek betartása nem szükséges.

Asztalon tárgyalásnál, jegyzőkönyv-aláírásnál és díszétkezésnél szokásos a zászlóhasználat, vagy kis állványokon, vagy elfektetve, elejét (rúdtartó részét) lehetőleg kissé megemelve. Amikor a zászló nem helyezhető el egyértelműen az adott ország delegációja előtt (jegyzőkönyv-aláírás vagy asztalnál, díszétkezésen veyes ültetés), célszerű valamennyi zászlót külön asztalon együtt elhelyezni.

A himnusz. A nemzeti himnusz „hazafias tartalmú, emelkedett hangvételű, ünnepélyes ének”. Általában jogszabályok határozzák meg szövegét (nem mindig van) és dallamát, valamint azokat az eseményeket, amelyeken kötelező megszólaltatni. Protokolláris szempontból ilyen események az állami ünnepek rendezvényei, magas szintű fogadások. Rendszerint lejátsszák a himnuszokat nagy nemzetközi eseményeken (például sporttalálkozókon) is.

A himnuszokat mindig állva kell végighallgatni. A civil férfiaknak fedetlen fővel kell állniuk. Az egyenruhát viselők nem veszik le az előírt kalapot (csákót stb.), hanem a himnuszok végighallgatása alatt tisztelegnek.

A Szent Korona és a koronázási jelvények. Történelmi jelentőségük miatt (a 2001. évi I.) törvény határoz megőrzési helyükről, ahol megtekinthetők. Gyakran képezi részét diplomáciai programoknak is. Megtekintésük szabályait, a követendő magatartást az általános tisztelet, ünnepélyesség és a biztonság szabja meg.

(A koronázási jelvények a Szent Korona mellett: a királyi jogar, a koronázási palást, az országalma és a koronázási kard.)

A magyar zászló egyenlő szélességű vörös, fehér és zöld csíkokból áll (nincsen benne koronás címer); *egyaránt szolgál nemzeti, állami és kereskedelmi* lobogóként.

A zászlók alapformája általában a téglalap. A zászlón alkalmazott színeknek, azok elhelyezésének, méretének és az egyéb jelzéseknek (címer stb.) fontos jelentése és jelentősége van.

A zászlók rögzítése az alkalom körülményeitől függ. A zászlókat rendszerint *zászlórúdra* helyezik, fel- és lehúzását speciális kötélzet teszi lehetővé. A zászló felhúzásának és leeresztésének ünnepélyes szabályai vannak. A zászlórúdon elhelyezett zászló látványossága a széltől függ; szélcsendben a lelógó vásznak jellegtelenek és nehezen felismerhetők. A magyar nyelvhasználat ezért külön jelzi a *lobogót*: amikor a zászlót a szél, vagy felvonuláskor a zászlóvívők mozdulata lengeti.

A *keresztrúdon* (vízszintes rúdon) elhelyezett (függő, kisímitva lelógó) zászló alkalmazási helyei: a szónoki emelvény, a dísztribün, a sportrendezvényeken az eredményhirdetésnél felhúzott zászlók.

A *rövid nyelvű* zászlókat kézzel való jelzések esetén használják.

A *hosszított zászlókat* dekorációként alkalmazzák magas épületeken, nagy felületeken.

A *rövidített zászlókat* akkor használják, amikor a szabványos méretű zászló természetes esését kívánják csökkenteni, vagy (pl. eredményhirdetéskor) nincs hely a szabványos méretű zászlók alkalmazására.

A *merevített keretben* elhelyezett zászlókat akkor használják, ha a zászló belemegé nélkül akarják azokat megjelentetni.

A követségi épületek lobogózására nincs egységes szokás. Egyes államok állandóan kitűzve tartják nemzeti zászlójukat, mások csak bizonyos alkalmakkor húzzák fel. Ilyen alkalmak az állami ünnepek, magas szintű nemzetközi látogatások, állami gyász, fontos állami dokumentumok aláírása stb.

Az állandó zászlóhasználat is azt jelenti, hogy napkeltétől napnyugtáig van kitéve a zászló, gyakorlatilag reggel 7.00 órától este 22.00 óráig. Ha valamilyen okból a zászló éjszaka is kitéve marad, meg kell világítani.

Állami gyásznál a zászlót félárbocra engedik. Ebben az esetben is azonban először teljesen felhúzzák, és utána engedik a zászlórúd feléig vissza; bevonásakor először felhúzzák a zászlórúd tetejéig, és azután engedik le.

Több ország zászlójának együttes használatakor (pl. nemzetközi konferenciák) a zászlórudaknak egyformáknak kell lenniük, és egy vonalban kell elhelyezkedniük; csak azonos méretű és alakú zászlók használhatók. Az egyes országok zászlóinak elhelyezése általában a fogadó állam nyelvén való országnév szerint, annak ábécéje szerint történik. A sorrend jobbról bal felé értendő (háttal állva annak az objektumnak, amely előtt a zászlókat elhelyezik.)

A vendéglátó ország zászlóját a lobogózott épület előtről tekintve jobboldalt helyezik el, tehát az érkező vagy a hellyel szemben állónak baloldalt. Két zászló

A zászló. A zászló hagyományosan „könnyen *felismerhető mintával ellátott textildarab*”, amelyet sokféle célra használtak. Fontos szerepe volt az ellenséges felek azonosításában, illetve felismerésében. A hajózásban széleskörűen elterjedt a tengeren találkozó hajók egymás közötti érintkezése terén. Használták a hírközlésben, csatákban a hadvezéri utasítások, békében a mindennapi (fontos) hírek továbbítására. A fehér zászló történelmileg a béke, a megadás jelképe. A középületekre kiakasztott fekete zászló állami, vagy az adott szervezet gyászát jelenti haláleset miatt. A zászló a repülőtereken ma is nélkülözhetetlen irányítóeszköz. Az autó- és motorversenyeken számos fontos információ közlésére a fejlett kommunikációs eszközök mellett is a leghatékonyabb megoldás. Emellett a zászló lehet minden ünnepség, felvonulás kifejező és vidám színfoltja.

Alapvetően megkülönböztetünk:

- állami,
- nemzeti,
- kereskedelmi,
- katonai és
- egyéb

zászlókat.

Az *állami zászló* az állam szuverenitását jelképezi. Tartalmában az ország és népe hagyományait színekben és jelképekben jeleníti meg. A zászló minden elemét rendszerint törvény rögzíti. *Kötelező használatát* (állami hivatalok épületein, állami ünnepeken középületeken, állami tisztségviselők hivatalos helyiségeiben, állami és hivatalos nemzetközi rendezvényeken stb.) ugyancsak törvényes előírások szabályozzák.

Az állami zászló a hivatalos szertartások jellemző része, és közérdeklődésre is számot tartó formája. A mindig az állami zászlót alkalmazó *diplomáciai zászlóhasználat* a nemzetközi kapcsolatok fontos és érzékeny eleme.

A zászlók használatát egyes országokban a *zászlókódex* írja elő; a nemzetközi gyakorlat lényegében egységessé vált.

A *nemzeti zászló* ugyancsak az ország és népe hagyományait őrzi, de nem szerepelnek rajta az esetleg államilag alkalmazott jelképek. Használják hivatalos rendezvényeken magánkezdeményezésből, magán-, sport és egyéb rendezvényeken, gépkocsik rendszámabláin vagy nemzeti emblémákon stb.

A *kereskedelmi zászlók* használatát a tengerhajózás tette szükségessé, ezt a szokást gyakorlati megfontolásokból átvette a folyami hajózás is.

A *katonai zászlók* megkülönböztetik a fegyvernemeket, a katonai egységeket.

A *nemzetközi szervezetek* is saját zászlókat rendszeresítettek és használnak. Ennek célja nemcsak küldetésük jelzése, hanem feltűnő azonosíthatóságukat gyakran biztonsági követelmények teszik szükségessé a háborús vagy válság-régiókban.

Az *önkormányzatok* saját zászlóikkal jelzik hivatali épületeiket és használják azokat ünnepélyes rendezvényeiken.

- frakk esetén: (estére) hosszú ruha, megfelelő kiegészítők, könyökön felül érő kesztyű,
- szmoking esetén: hosszú ruha (a vacsorázó ruha nem azonos a frakk esetén viselendő nagyestélyivel),
- gyászöltözetnél: fekete ruha, fekete kiegészítőkkal,
- látogató öltözet: angolos kosztüm vagy ruha kabáttal, mindig az adott divatnak és a helyi klímának megfelelően,
- kesztyű és táska minden alkalomra kötelező,
- a kalapot a helyi szokásoknak, a klímának és az alkalomnak megfelelően viselik.

A szerző ezzel kapcsolatban kajánul jegyzi meg: mennyivel nagyobb szabadság, mint a férfiaknál! De már hallja is a hölgyek választát: és mennyivel több gond!

A diplomáciai öltözet terén – a már említettek szerint – az utóbbi évtizedekben jelentős új vonások voltak tapasztalhatók. Ilyen a nemzeti viselet diplomáciai szintre emelése, vagy az *informális* öltözetek egyre gyakoribb használata, az *ingujj-diplomácia* (kötetlen, alkalmi öltözetben való tárgyalások). Azt azonban nem szabad szem elől téveszteni, hogy ezek alkalmi eseteit szinte mindig, *diplomáciai úton előre egyeztetik*.

A nemzeti jelképek

Minden állam meghatározza saját állami, nemzeti jelképeit és alkalmazását. Az állami intézmények, illetve azok képviselőinek jelzésére szolgálnak (épületen, rendezvényeken, névjegyen). A nemzeti jelképek az állam szuverenitását hivatottak kifejezni, ezért fontos szerepet kapnak a diplomáciai protokollban.



81

A Magyar Köztársaság nemzeti jelképeit az 1995. évi LXXXIII. törvény határozza meg, szabályozva használatukat is.

Nemzeti jelképeink e törvény szerint:

- a címer,
- a zászló,
- a himnusz,
- a Szent Korona és a hozzá tartozó (koronázási) jelvények és
- a kitüntetések.

A címer. Hagyományos jelkép, viselőjének teljes azonosítására, az írásbeliség kezdete előtt és az írásbeliség korában is.

A címerről olvasni lehetett. Írni, olvasni nem tudott a lovag, de ha nem ismerte a címertant, műveletlennek számított.

A címert a törvény által feljogosított állami szervezetek használhatják, épületen elhelyezve, a szervezetek vezetőinek irodáiban, hivatalos dokumentumokon és névjegyen. Ugyanez vonatkozik a nagykövetségekre is.

Férfiak diplomáciai öltözete
(9.00–19.00 óra között)

Az öltözet megnevezése	Öltöny	Ing	Nyak-kendő	Gallér	Kesztyű	Kalap	Cipő	Kitüntetés	Felöltő
Hivatalos/ünnepélyes öltözet	frakk, fekete mellény	fehér, keményített	fehér, csokor	egyenes, tört sarokkal	fehér, bőr	cilinder	fekete, lakk	szalagrendek, érdemrendek, rendjel-lánc	fekete, selyem-hajtokával
Látogató- vagy ceremóniális öltözet	fekete zsakett, csikos nadrág	fehér	szürke	lehajtott	szürke vagy fehér bőr	cilinder	fekete	gomblyuk-rozetta, miniatűr jelvények, szalagsáv	fekete
Gyászöltözet	fekete zsakett, csikos nadrág	fehér	fekete	lehajtott	fekete	cilinder	fekete	gomblyuk-rozetta, miniatűr jelvények, szalagsáv	fekete
Látogatóöltözet	fekete zakó, csikos nadrág (vagy sötét-szürke vagy sötétkék)	fehér	szürke vagy sötét mintás	lehajtott	szürke vagy fehér bőr	fekete kemény-vagy puha kalap	fekete	gomblyuk-rozetta, miniatűr jelvények, szalagsáv	fekete
Estélyi/ünnepélyes öltözet (19.00 óra után)	frakk, fehér mellény	fehér, keményített	fehér, csokor	egyenes, tört sarokkal	fehér, bőr	cilinder	fekete, lakk	eredeti alakban	fekete, selyem-hajtokával
Féltünnepélyes estélyi öltözet (intimebb alkalmak)	szmoking (fekete mellény)	fehér, keményített vagy puha gallérral	fekete, csokor	lehajtott vagy egyenes	fehér	fekete, puha vagy kemény-kalap	fekete, lakk	gomblyuk-rozetta vagy szalagsáv (legfeljebb egy)	fekete, selyem-hajtokával

– amelyeket a Diplomáciai Testület hölgytagjai szerveznek egymással való találkozóira, illetve másokkal (pl. neves személyiségekkel) való találkozásokra.

A rangsorolásnál említettek szerint a diplomaták feleségei *férjük rangján* rangsorolnak és ugyanolyan protokolláris elbánás illeti meg őket, mint a férjüket. Technikailag ez a *férjük utáni elhelyezést* jelenti.

A bemutatkozó látogatások országonként eltérő gyakorlatot követnek. A helyi protokoll előírhatja a házaspárok együttes bemutatkozását, vagy a diplomata férjek egymás közötti (szakmai) bemutatkozását és külön a feleségek bemutatkozását.

Az államok felső vezetőinek feleségei évente – általában egyszer – valamilyen fogadást (gyakori példa a teadélután) adnak a Diplomáciai Testület hölgytagjai számára. Ez történhet bármilyen alkalomból: év vége, újév, nőnap, nemzeti ünnep, szezonális ünnep, saját elhatározás.

A diplomáciai életben a diplomata férj és feleség eltérő néven is szerepelhet. Hazai szokásaik szerint a feleség használhatja férje nevét vagy saját nevét.

A diplomácia elfogadja az *élettársi* kapcsolatot is. (De különböző férj- és feleségnév esetén ne érdeklődjünk e kapcsolat csak rájuk tartozó jogi hátteréről.)

Az öltözködés, a viselkedés, a helyi szokások tekintetében a diplomáciai protokoll általános szabályai és a helyi illemkódexek nyújtanak részletesebb eligazítást.

A nők nemzetközi diplomáciai szerepe terén fel kell figyelni egy új jelenségre: amikor a diplomáciai és társadalmi életben ismertté vált hölgyek – már korábbi diplomáciai rangjuktól függetlenül – társadalmilag kapnak, illetve vállalnak nemzetközi szerepet, például valamilyen humanitárius cél érdekében. (Ilyen emlékezetes személyiség volt *Lady Diana*.)

Köznapi értelemben a hölgydiplomácia sokkal szélesebben is értelmezhető: minden tevékenység, amelyet a nők hivatalos és feleségi minőségükben kifejtnek az egymás közötti (nemcsak hivatalos) kapcsolatok legjobb értelemben vett ápolása céljából.

A diplomáciai öltözet

Az *öltözködést* – mint annyi más ceremóniális megnyilvánulást – a diplomácia korábban szigorúan előírta. Mivel a mai gyakorlatra vonatkozóan a könyv egyéb fejezeteiben található eligazítás, itt szemléltetésként csak egy klasszikus leírást és követelményrendszert mutatunk be.

Férfiak diplomáciai öltözete. Az erre vonatkozó előírásokat a következő oldal táblázata tartalmazza.

Nők diplomáciai öltözete. Az előírásokat a megkívánt férfi öltözetre utalással adják meg. Eszerint:

Egyetlen diplomáciai találkozón általában ritkán sikerül a felek ellentétes érdekeit azonnal tisztázni, a rendszeres találkozók között nagy időközök telhetnek el, egy ad-hoc konferencia pedig gyakori összeülésre kényszerülhet, vagy évtizedekre elnyúlhat.

(A két- és sokoldalú rendezvények szervezésével kapcsolatos tennivalókat a könyv később tárgyalja.)

Ugyancsak a gyakorlati részben foglalkozik a könyv a diplomáciai protokoll olyan kérdéseivel, mint a fogadások, ültetési étkezések, névjegyhasználat stb.)

Hölgydiplomácia



18

A diplomácia nem férfiak kiváltsága. A legtöbb kor és a legtöbb ország történelmében találhatók női uralkodók, állami és udvari női személyiségek, akik meghatározó vagy jelentős befolyással bírtak politikai és nemzetközi vonatkozásban. Hatásukat a legkülönbözőbb viszonyaikon keresztül fejtették ki: mint anya, mint feleség, mint szerető, mint társadalmi személyiség, mint kegyencnő.

A női uralkodók és államfők közül elég néhány nagy név felemlítése: *Hacsepszut* egyiptomi királynő (i. e. XV. század), *Szemirámisz* mezopotámiai királynő (i. e. IX. század), *Kleopátra* egyiptomi királynő (i. e. I. század), *Mária Terézia* magyar és cseh királynő (1717–1785), *II. Erzsébet*, Nagy-Britannia és Észak-Írország királynője (1952-től), *Indira Gandhi* miniszterelnök (kétszer is, 1984-ig).

A diplomáciában más minőségben hírnevet szerzett nőkről bőven beszélnek a történelmi és szépirodalmi alkotások.

A női protokoll ma a hölgyek széles körét érinti, amelyhez az általánosan érvényes diplomáciai viselkedésen túlmenően az alábbiakat kell tudni.

Azokra a hölgyekre, akik valamilyen állami, diplomáciai funkcióval rendelkeznek, ugyanazon protokolláris kötelezettségek hárulnak, mint az ugyanolyan rangot betöltő férfiakra. (Ezen a szinten teljes a nemek közötti egyenlőség, de a nemtől függő formai sajátosságok természetesen elkerülhetetlenül érvényesülnek.)

A hölgyek túlnyomó részét jelentik az államférfiak és *diplomataik feleségei és nagykorú lányai*.

A női protokoll főbb területei az olyan programok és rendezvények,

- amelyeken a feleségnek férjével együtt részt kell vennie (delegációk érkezési és elutazási fogadásai, protokolláris fogadások, bemutatkozások, díszétkezések, kulturális programok stb.),

- amelyeket a diplomata férjüket elkísérő feleségek számára külön rendeznek (a diplomata férj „szakmai” programjának idejére, túlnyomóan kulturális, egészségügyi intézmények meglátogatása, természetesen protokollárisan előkészített szervezéssel),

- amelyeket – a diplomata feleségek férjük protokolláris kötelezettségeinek következtében, de – külön teljesítenek (bemutakozó látogatások a fogadó ország államférfiainak feleségénél és a férje kollégáit jelentő diplomaták feleségeinél),

A konferencia-diplomácia

Nem korunk találmánya, ám a második világháborút követően újult fel igazán és széleskörűen elterjedt a nemzetközi szervezetek és a regionális együttműködés bővülésével.

Gyakorlata Európában a görög városállamok körében alakult ki (*Spártai Konferencia*, i. e. 432, Megara és Korinthosz városainak vádbeszéde Athén ellen, a háború megkezdésének szavazására bocsátása). A legfontosabb konferenciákat később *Délosz szigetén*, majd *Delphiben* (Delphoi) tartották. E konferenciák már állandó titkárságot tartottak fenn és fő céljuk az volt, hogy őrkdjenek a szent helyek fölött és szabályozzák a zarándokforgalmat. Mind gyakrabban foglalkoztak azonban közös érdekeltségű politikai ügyekkel és így fontos diplomáciai újítást jelentettek. E gyakorlat során alakultak ki olyan elvek és fogalmak, amelyek (a megnevezés változása ellenére) ma is a diplomácia szerves részét képezik: a „*területen kívüliség*”, a nemzetközi döntőbíráskodás, a megállapodások megsértőinek szankcionálása. A konferencia-diplomácia ebben a korban csak időleges és részszikert hozott, majd hosszú időre feledésbe merült.

A mai nemzetközi együttműködés kialakulása a XIX. század első felében létrejött *Szent Szövetségtől* követhető jól nyomon. Az 1815. évi *Bécsi Konferencia* tekinthető e gyakorlat korszerű felújításának.

Az intézményes alapok fokozatosan bővültek: a XIX. század közepén a békekonferenciák, második felében az *Első* és a *Második Internacionálé*, az országhatárokon túllépő államigazgatási feladatok egységes szabályozását célzó kormányközi megállapodások, majd a nem kormányközi szervezetek létrehozása jelezte ezt az utat.

Brüsszelben 1910-ben 182 nemzetközi szervezet képviselői megalapították a *Nemzetközi Szervezetek Unióját*. A két világháború ugyan a legtöbb nemzetközi szervezet működését megbénította, az 1945 óta eltelt időszakban azonban a nemzetközi együttműködés az élet minden területén rendkívüli mértékben kibővült és a legkülönbözőbb szintű és tartalmú nemzetközi együttműködési formák alakultak ki, megtalálva a számukra legalkalmasabb szervezeti kereteket.

Kiemelkedő fontosságú hazánk szempontjából az *Egyesült Nemzetek Szervezete* (ENSZ) és az *Észak-atlanti Szerződés Szervezete* (NATO).

A nemzetközi konferenciák ma a diplomáciai kapcsolatok rendezésére irányuló törekvések megszokott formái.

A konferencia-diplomácia eszközeként tekinthetők az *állandó nemzetközi politikai szervezetek rendszeres találkozó*i (ENSZ Közgyűlés, illetve Biztonsági Tanácsának, vagy egyéb bizottságainak ülései; a regionális politikai szövetségek találkozói). Ez a gyakorlat áterjedt a gazdasági, katonai és egyéb nemzetközi szervezetekre, amelyek értekezletei azonban nem mindig számítanak diplomáciainak.

Az *alkalmi (ad-hoc) diplomáciai konferenciák* történelmet író példája a második világháború utáni korszakban az Európai Biztonsági és Együttműködési Konferencia (Helsinki, 1975), amely azonban a találkozók rendszerét hozta létre.

ményekre vonatkozóan, és ugyancsak kiadja – folyamatos frissítéssel – az adott országban működő külföldi diplomáciai képviselők pontos névsorát.

A diplomácia kifinomult szertartásrendje szükség esetén természetesen sokféle egyéb találkozási, megbeszélési lehetőséget talál ki. Ilyen például a „*drop-by visit*” (beeső látogató, azaz látszólag véletlen találkozás), amelyet akkor alkalmaznak, amikor egy találkozás bizonyos okokból protokollárisan nem hozható össze, de mégis kívánatos. Ilyenkor a – rendszerint magasabb rangú – diplomata „véletlenül” akkor nyit be kollégájához, amikor a másik fél éppen ott tárgyal.

Az írásbeli diplomáciai kapcsolattartásnak történelmileg kialakult és ma is gyakorolt formái közül megemlítendő:

- a *személyes levelezés*: akár hivatalos, akár nem hivatalos okból;
- az *aide memoire* (emlékeztető): formamentes diplomáciai dokumentum, amely szakszerűen tartalmazza a szóban elhangzottakat, az esetleges félreértések vagy hibás értelmezések elkerülésére; a formális kötöttségektől való mentességét jelzi, hogy általában semleges (tehát a küldő felet név és cím szerint fel nem tűntető papíron írják), a hely és az időpont feltüntetése mellett nincs sem pecsét, sem aláírás és ezért személytelen formában fogalmazódik;
- a *deklaráció*, a *kommüniké*, amelyek sokféleségük miatt igen különbözőek lehetnek;
- a *kormány tagjainak táviratai*, amelyek a legtöbb országos napilapban is megjelennek (jókívánságok nemzeti ünnep, évforduló, kinevezés, megválasztás alkalmából, vagy részvétnyilvánítás állami tisztségek viselőinek elhunytja esetén);
- a „*note verbale*” (szóbeli jegyzék), amelynek átadása azonban írásban történik, szokásos nyitó és záró udvariassági formulákkal, amelyeknél rendszerint sokkal rövidebb a lényegi tartalom;
- a *kollektív jegyzék*: több állam képviselői azonos szöveggel intézik a fogadó állam kormányához (készülhet egy vagy több példányban, ennek megfelelően közös vagy külön-külön aláírással), átadása ünnepélyes aktus;
- az *azonos jegyzék*: több diplomáciai képviselő azonos tartalmú jegyzéket küld, melyek formája lehet különböző, az időbeli egybeesés nem szükséges, nincs ünnepélyes átadás;
- a *memorandum*: politikai vagy jogi szempontból adott helyzet értelmezése a tények és érvek kifejtésével és a javasolt megoldással;
- a *manifesztum* (kiáltvány): széles körben terjesztett jegyzék;
- az *üdvözlések* a legkülönbözőbb alkalmakból és formában;
- az *ultimátum*: értesítés arról az elhatározásról, hogy kiadója követelményeinek erővel is érvényt szerez;
- az *elektronikus levelezés* formái már a diplomáciai kapcsolattartás részévé váltak;
- egyéb formákról a megbízólevél stb. átadásánál tettünk említést, a diplomáciai gyakorlat pedig továbbiakat is ismer.

A felsorolás távolról sem teljes és a helyi szokások is eltérőek lehetnek. Valamennyi írásos formának elengedhetetlen egészét képezik azonban az általános és a sajátos udvariassági formalitásai.



korlatot jelentenek, ami azonban nem nélkülözheti a szervezés legkisebb apróságára is kiterjedő felelősségét.

Állami vezetőknek, kormánytagoknak más országban tett látogatásainál a program minden elemét diplomáciai úton egyeztetik. Gondoskodni kell a kormányzálláson való elhelyezésről, a biztonsági intézkedésekről, járművekről, a szükséges különleges hírközlési kapcsolatokról, a program előkészítéséről, esetleg a feleség, a családtagok vagy más kísérők programjáról, a zászlóprotokollról, a koszorúzási ceremónia megrendezéséről, a sajtóközlemények elkészítésének technikai megoldásairól, egyeztetéséről, az ajándékozásról.

Nem diplomáciai szempontból, de a diplomáciában is felhasznált alapelvekre kiterjedően szervezési útmutatás és segédlet a könyv későbbi fejezeteiben található.

A diplomáciai tevékenység a diplomaták személyes találkozóin, illetve írásos kapcsolatokon keresztül valósul meg.

A *személyes* diplomáciai tevékenység körébe tartoznak:

- a kiemelkedő fontosságú *diplomáciai események*, mint:
 - nagykövet és követ megbízólevelének átadása,
 - nemzetközi szerződések, közös nyilatkozatok, egyéb dokumentumok aláírása,
 - a nemzetközi szerződést megerősítő okiratok kicserélése,
 - az államfői fogadások (újév, nemzeti ünnep stb.) alkalmából,
 - kitüntetések átadása (külföldieknek),
 - államfő, miniszterelnök, magas szintű delegáció fogadása és búcsúztatása,
- a *diplomáciai élet* szokásos eseményei, mint:
 - nagykövetek, illetve a diplomáciai testület tagjainak egymásnál tett látogatásai, megbeszélései,
 - nagyköveti és egyéb diplomáciai fogadások (nemzeti ünnep alkalmából, a nagykövetek álláshelyükre érkezése és távozása stb.),
 - a diplomáciai tárgyalások,
- egyéb, nem szorosan vett diplomáciai, de a diplomáciai képviselők részvételével rendezett egyéb, *ünnepélyes* események, mint:
 - emlékműavatás,
 - koszorúzás,
 - akadémiái vagy hasonló ülések, akadémiái székfoglalók,
 - díszdoktorrá, díszpolgárrá avatás,
 - kiállítás megnyitása,
 - színházi vagy filmbemutató, hangverseny,
 - díszszemle,
 - temetés, gyászszertartás, részvétlátogatás stb.

Ezek protokolláris rendjét a rendező szerv határozza meg (betartására minden résztvevő köteles), természetesen figyelembe véve és követve a nemzetközi diplomáciai szokásokat. A legtöbb állam külügyminisztériuma kiadja az egyes helyi szertartásrendet (*Cérémonial, Règlement protocolaire*) az egyes diplomáciai ese-