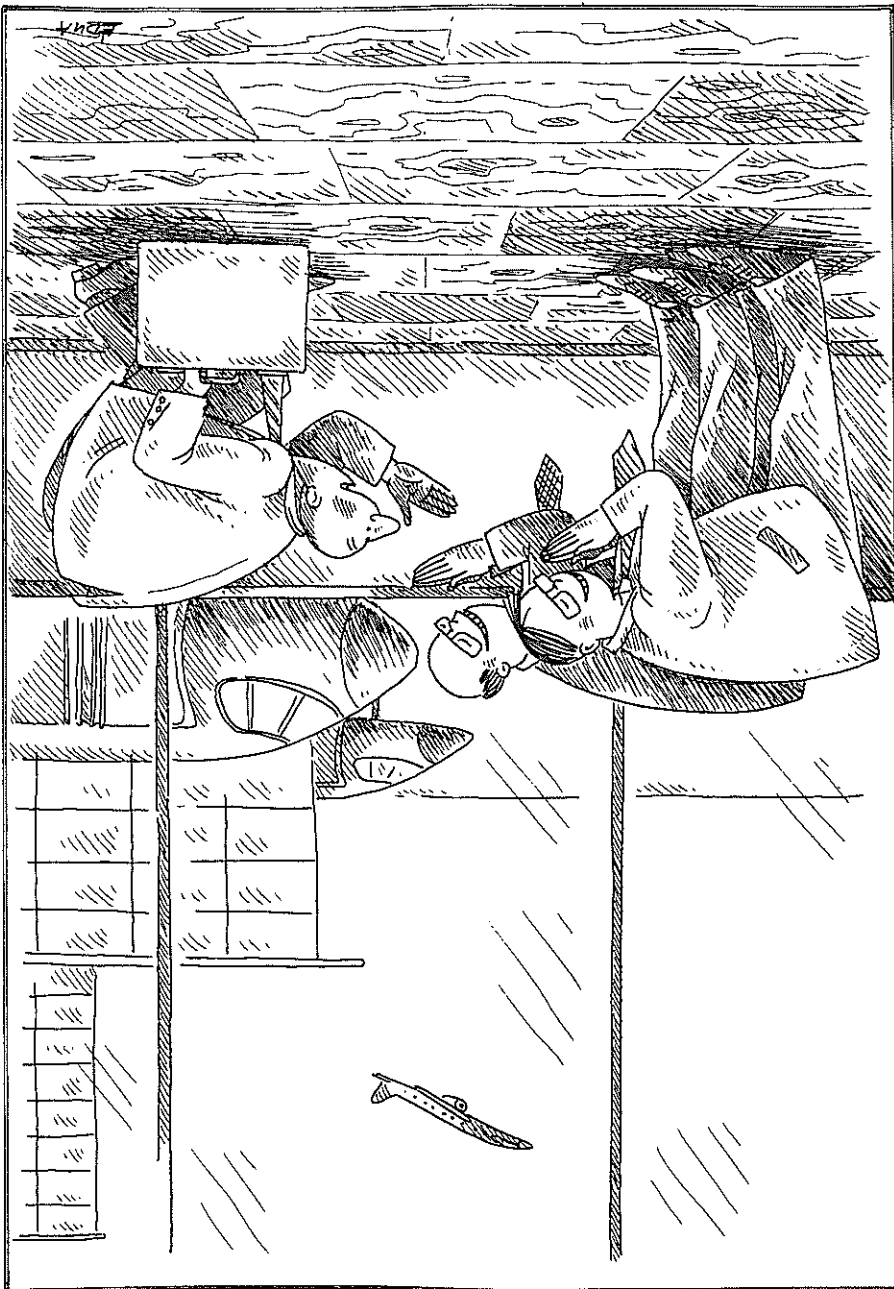




X. Viselkedés külföldön

családi és társadalmi kapcsolataikból, rendszerint megövekedett (azaz a szoká-

A feleségek, akik férjük külföldi kiküldetése miatt kimaradnak munkájukból, dö szabadidő átállási nehézségeket okozhat.

nyekhez való alkalmazkodás, illetve az idegen környezetben (egyedül) eltölteni-
kájuk lefoglalja őket. A családtagoknak, illetve egyedülállóknak az új körülmé-
könnyebb, hiszen tapasztalataik vannak a külszolgálati életmódról és a napi mun-

Az új környezetbe való beilleszkedés a hivatalos kiküldötteknek viszonylag

képviseléssel.

kérdésekben, s tartja együtt a kapcsolatot a kereskedelmi, illetve diplomáciai
Nagyobb kolónia esetén a (vállalati) kirendeltségvezető nyújt eligazítást a napi
dülhatunk az említett képviselőkhez – vonatkozik ez a protokollszokásokra is.
hézsegei. Minden helyileg sajátos vagy problémátikus kérdésben nyugodtan for-
ithonról úgy kell előkészíteni, hogy a kiutazónak a helyszínen ne addójanak ne-
ciai képviselőt nyújthat segítséget az elhelyezkedéshez, amit természetesen még

Tartós kiküldetésnél az érkezés után a helyi vállalat, kereskedelmi, diploma-

formálításokra, adminisztrációs eljárásokra vonatkozóan is.

ra, utacsomagra, és az egészségügyi előírásokra, illetve óvintézkedésekre, helyi
kett- és protokollszokásokra. Ha igénylik, tanácsot kell adni a szükséges holmik-

A protokollszály feladata a kiutazók felkészítése a helyi sajátosságokra, et-

hivatalos anyagokra, arumintákra stb.).

osztály feladata (utlevél, vízum, szállásfoglalás, menüjegyek, kiviteli engedély

A kiutazással szükséges formálítások intézése lehet az államközi vagy más

rendelkezzen.

az elvégzendő feladatokról és a partnerekről a kiutazó megfelelő ismeretekkel

hogy a célország(ok) tekintetében a politikai, gazdasági, üzleti körülményekről,

Az államközi osztály biztosítja a szakmai felkészülést, gondoskodik arról is,

közi osztálynak.)

szervezetnél, az illetékes szakmai és nemzeti osztályokat nevezzük itt állam-

valamint a protokollosztály (amiről gyakran elfeledkeznek) feladata. (Bármilyen

tékes nemzeti osztály – ezek a szervezeti felépítés szerint nevezhetők meg –

(akár rövidebb, akár hosszabb időre) a felkészítés az illetékes szakmai és az ille-

hetlen. Magánemberként, turistaként is felkészülünk. Hivatalos kiküldetésnél

A külföldi útra, kiküldetésre, tartózkodásra való tudatos *felkészülés* elenged-

sünkre mindenképpen a már ismertett általános magatartási normák mérvadóak.

kiküldetésben, vagy magánemberként, mint turista. Magatartásunkra, viselkedé-

Külföldön többféle minőségben tartózkodhatunk: tartós külszolgálatban, alkalmi

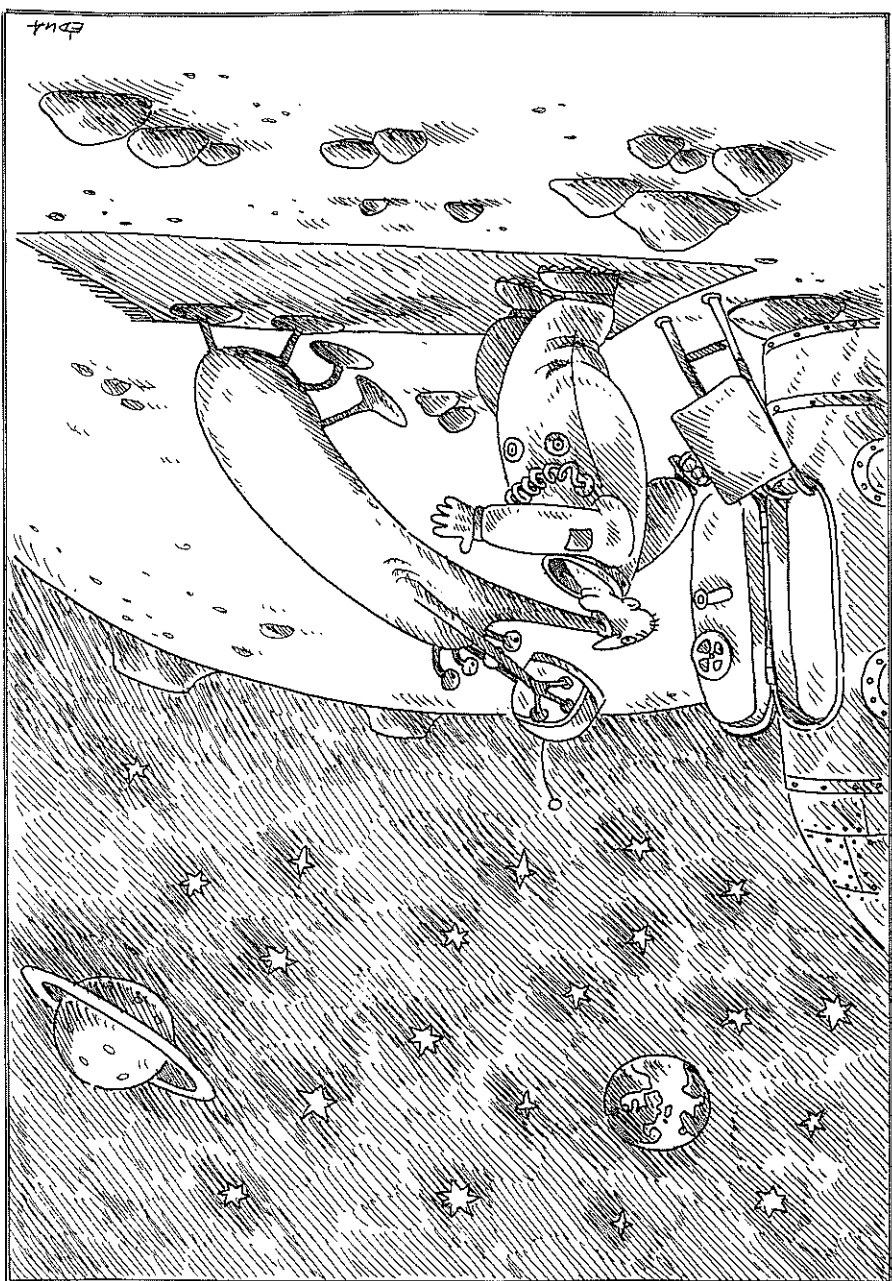
Főiskolai végzettség külföldön való megszerzésénél már beiratkozásnál gondolni kell arra, hogy az itthon honosítható legyen.

Egyedülálló (többnyire nők, de egyre gyakrabban férfiak is) fókuszoltan szembeállítják a szabadidő kultúrát és érdekes elöljárásnak problémájával. Ennek megoldása a már említettek szerint lehetséges: a kolónián belül szervezett, illetve kialakuló társasági kapcsolatok, a nyelvtanulás, a helyi kultúrális és egyéb ismeretek – esetleg speciális érdeklődési kör szerint való – bővítése, hobbi (szakterületen való továbbképzés, búvárkodás, kézimunka stb.) követése.

Az alkalmi kiküldetés esetén követendő magatartást már korábban ismertettük. A megérkezésrel kapcsolatos teendők (szállás, elhelyezés, pénzváltás stb.) elvégzése után a legközelebbi hivatalos időben keressük meg a vállalati kereskedelmi kirendeltséget, ezek hiánya esetén a követség illetékeseit, és tájékoztassuk feladatunkról, munkánkról, tartózkodásunk körülményeiről. Várakozni kell forduló problémák, sürgősen szükséges intézkedések esetén is hozzájuk kell fordulnunk.

*Magánemberként, turista*ként külföldön tartózkodás közben is érvényesülnék a magatartási alapszabályoknál ismertetett normák, természetesen annyi módosulással, hogy a hivatalos protokoll formáságai alól mentesülünk s a mindennapi életben megszokott, illetve a turizmus sajátosságainak megfelelő kapcsolattartási szabályok érvényesek ránk is. Ezek sokkal kötetlenebbek, de sohasem szabad elfelejteni, hogy magánemberként is hazánk képviselői vagyunk, s a képviselővel említhetünk annyival egészítendő ki, hogy hivatalos tevékenységünk, munkánk tartalma, lényege nem tartozik a fúto magánkapcsolatokra.

XI. Az etikett és protokoll sajtóságai külföldön



A gyakorlati részben már számos helyen utaltunk arra, hogy az egyes országok viselkedési szabályai, etikette és protokollja bizonyos, esetenként jelentős eltéréseket mutat. Az alábbiakban azokat a sajátosságokat foglaljuk össze, amelyekkel a nemzetközi hivatalos érintkezés során gyakorlatban találkozhatunk, s emellett röviden kitérünk hasznos helyi ismeretekre is.

Az áttekintés alapvetően a földrajzi és kultúrkörök szerinti ismeretés elveit követi, a protokollaris szokások bemutatása az általános gyakorlatot igyekszik tükrözni.

Az áttekintést északon kezdjük és elkerülhetetlen cikcakkokkal dél felé folytatjuk. *Skandinávia* országait gyakran veszik egy kalap alá, pedig még az is vitatott, mely országok tartoznak e fogalomba. A különböző tudományok (és tudománytalanságok) érveinek ismertetését mellőzve, gyakorlati megfontolások alapján a finn, a svéd, a norvég és a dán sajátosságokat próbáljuk meg összefoglalni.

Finnország

A közös származás miatt ugyan megkülönböztetett figyelemmel és udvariasság-gal kezelik a magyarárokat, de ez az udvariasság más nemzetiességűekkel szemben is érvényesül. A finnek megértésénél kulcsszerepet játszik a „*sisu*” szócska, amely jellemünk lényegét fejezi ki, ám lefordíthatatlan. Benne van az akaratérő és a kitartás, a bátorság és az elszántság, a jellemsszilárdság és a nyakasság; a kemény életkörülmények között csupa pozitív tulajdonság. Keményességük azonban nem mond ellent annak, hogy társaságban könnyen oldódnak, szeretnek vidámmak és kötelességek lenni – az udvariasságot azonban ekkor sem teszik félre.

A tárgyalási nyelv az angol vagy a német, de éppen a rokoni kapcsolatok miatt nem árt tudni néhány finn kifejezést, és köszönetet (*hyvää päivää* = jónapot; *kippis*: egészségére; a barátok között a magyar szervusznak felel meg a *terve*, és kerüljük a magyar „*persze*” szó használatát, mert a finnból ez káromkodás). A finn ember nem túl beszédes, nem nagyon fejezi ki érzelmeit, így tárgyalásnál is szeret hamar a lényegre térni. Rendkívül becsületesek, igéretüket min-

dig betartják.

Az öltözködés a divatos modernség mellett is konzervatív, a hivatalos rendezvényeken – a tárgyalástól az esti alkalmaikig – többnyire sötét árnyalatú öltönyt viselnek. Nőknél a nagyobb változatosság mellett is jellemző a mértéktartó elegancia. Ősszel és télen – késő tavaszszig – nélkülözhetetlen az alkalmi meleg ruha, a bunda, a kucsmá, a csizma, különösen vidéki programokon.

A finn konyha izletes és változatos. A halnak, ráknak, egyéb tengeri állatoknak nagy szerepe van. Az előételek sok szállodában és étteremben „svéd asztal” formában vannak előkészítve, mindenki izlése szerint, korlátlanul vehet. Legáltalább 10–12 fős előétel közül választhatunk, közöttük van hal, rák, csiga, hideg húskészítmények, kevert zöldségsaláták, friss zöldségek. A vendégeket esetleg kétszer is a tálaóasztalhoz tessékkelik. A húsfélék megfellelnék a mi izlésünknek, rizs-, burgonya-, esetleg francia körtésszel.

Az italok közül az aperitifként finn vodkát vagy márkás italokat (whisky, konyak) kínálnak. Ivási szokásaikat mértékataratással kell követni. A bort ritkábban fogyasztják, a sör jó minőségű. Etkezés után a desszerthez gyümölcslikört vagy a kávéhoz konyakot adnak. Nagyon kedvelt ital a kávé és a tej.

A finnek kocsmákban egymás szemébe néznek, poharukat a másik felé megemelik (koccintás), nem is szükséges), isznak, majd megint a szertartásos poháremelés következik, szigorúan a másik szemébe nézve, az arckifejezés ilyenkor komoly, méltóságteljes, tiszteletet kifejező, a poharat csak ezután teszik le. Ha a delegációvezető a jegyzőkönyv aláírása után ezt a szertartást mindenkivel megismétli, hosszadalmas lehet, de egyáltalán ünnepélyes és figyelmes gesztus. A ceremóniát mindig viszonyozzuk!

A társaságban ma is érvényesülnek bizonyos klasszikus udvariassági szabályok, elsősorban a hölgyekkel szemben.

Ha tárgyalás után a záró bankettet olyan étteremben rendezik, ahol tánc is van, a társaságban lévő hölgy(ek)et felkértik, az asztaltól való távozásukkor vagy visszatéréskor minden férfinak illik felállnia, nemcsak szomszédjának. Ha a hölgy kapós, bizony számos felállást és leülést eredményezhet...

A bortavaló a szállodában, és az étteremben a számlán szerepel, a szállodákban rendszert 15, az éttermekben 11,5%. A taxisofoőrnek nem kell bortavalót adni, egyéb helyeken viszont – ruhátár, portás – a mindenhon szokásos nagyságrendben, aprópénzben.

A jobb éttermekbe magunktól ne sétáljunk be, hanem a bejáratnál várjuk meg a pincért, aki asztalt választ számunkra. Mások asztalához leülni, ott helyet kérni nem illik.

Az igazán *finn szaua* kipróbálását Fimországban vétek elmulasztani, de természetesen csak egészségeseknek ajánlott. Bár a finneknek (a családban) a férfiak és nők együtt szauázhatnak, ezt a szokást a külföldiekkel nem követik. A szauából kifolyó vizet tisztas következik hideg vízzel toban, medencében, majd a szaua előtérben sör (esetleg virsli stb.) kínálnak. Közben a finnek szavessan felvilágosítják vendégeiket a szauázás hasznáról, élvezetéről, szokásairól.

Svédország

A társadalmi érintkezés szabályai egész Skandináviában itt a leginkább kifinomultak és kötöttek. De ahogy a királyság nem zavarja a demokratikus irányokat, a befele fordulás sincs ellentétben a világ iránti széles körű érdekföldesszel és a tartózkodó magatartás is összefér a közvelelenséggel. A hivatalos kapcsolatokban a nagyfokú udvariasság tilzott formáságok nélkül fejeződik ki.

Jellemző erre a keletösszege – és egysege –, hogy 1963 körül általános tegeződés indult el, és másfél évtized alatt általánossá vált; annyira, hogy még a misztériumok is tegezi (alkalmi) tolmácsát és viszont. Alkalmilag van egy törvény, hogy a királyi nem szabad tegezni, de akik találkoztak vele – újsághírek szerint – azt mondják, hogy ő is tegez és őt is letegezik. Ha azonban az idősebb nemzedék nem fogadja el ezt az új szokást, s a tegezést harmadik személyben való be-

szédőmódban vagy rangon szólítással viszonzozza, ezt elismerve mindenki áttér erre. A tegeződés nem jelent bizalmaskodást, hanem nyelvi formula, az egyéb formalitások tekintetében az érintkezésben a stílus érvényesül.

Az üzleti találkozókon gyorsan a tárgyalási témára térhetünk. Állásponthúkat meggyőződésesen tartják, magabiztosak, de kerülnek az éles vitákat és hajlanak a konszenzusra. Érzelmeiket nem mutatják ki. Személyes kérdéseket hivatalos kapcsolatokban ne érintassunk.

A cégen belül a hierarchia erősen érvényesül. (A mosdóban még a törülközők is rangok szerinti sorrendben van kitéve.)

A hivatalos vendéglátás (üzleti ebédek és vacsorák) igen kedvelt. A vacsora gyakran magukkal vizsik felcséggüket is.

A hivatali öltözet rendszerint sötét árnyalatú öltöny, vagy eltérő színű, de ugyancsak inkább sötét árnyalatú zakó és nadrág; nem meglepő azonban a kevésbé hagyományos, modernebb olasz divat sem. A hölgyeknek a kosztüm és az egész ruha szokásos. Az esti alkalmakon csak rendkívüli esetekben írnak elő formális öltözködést, egy sötét öltöny szinte mindig megteszi.

Az étkezési szokások között készülnék fel meglepésekre. Az ebéd és a vacsora a legkülönbözőbb időpontra ütemezhető. A svéd konyha sajátosságai közül már nálunk is (és természetesen az egész világon) közismert a „svéd asztal”, eredetileg a *smörgåsarvod*. A találóasztalra rakott sokféle előétel között szabad a választás: rákok, lazac, angolna, csiga, egyéb tengeri állatok, különbözőképpen elkészítve, húsos hidegkészítmények, zöldség, saláták, körítések kínálják magukat. Nyugodtan vehetünk többször is, de számitani kell arra, hogy a főétel csak ezután következik.

A *smörgåsarvod* hagyományai persze a talak között az összevissza kalandozást tiltják, az igazi sorrend nagyjából: hering, lazac, rák, szardínia, pecsenyeszeletek, sonka, borjú, egyéb hideg készítmények; ezek sorrendje is felcserélődhet az egyes alapanyagok elkészítési módja szerint, s így mélyreható ismereteket követelne, ám ehhez maguk a svédok sem ragaszkodnak, hiszen az előételek teljes sorának végigvessése ugyanis lehetetlen, az izlés szerint való választás tehát nem sért semmiféle szabályt.

A főételek között is számíthatunk tengeri állatokra, de a sülték, húсок megfélelnek a mi ízlelőnknek, mindössze azt kell beszámítani, hogy nem zsírtal, hanem vajjal készülnék. Az étkezést végigkíséri a kenyér és a vaj. Desszertként az édes felújítak, a nagymeretű tejszínes sütemények, a fűszeres kompótok kerülnek az asztalra. Gyümölcs, déligyümölcs minden évszakban bőven szerepel az étrendben. A feketekávé erősen, aromásan készül.

Az italok közül aperitifként a jellegetes skandináv pálinkát, az *akvavit* (az élet vize) kínálják – sörrel – s ez végigkísérheti az egész étkezést. A bor kevésbé népszerű, de jó nevű importmárkákkal mindig találkozhatunk – az áruk az importhoz igazodik. A sör igen jó.

Az étkezési szokásokhoz tudni kell, hogy a reggeli sokkal bővebb, mint nálunk, a szállodákban általában a kitétt ételféleségekből való szabad választás. A délelőtti és a déli órákban sokan beérik szendviccsel, amit itt *smörgåsnak* nevez-

nek (vagyis vajás kenyérnek, de gazdagágában és választékában meghaladja az amerikai vagy más európai országok szendvicseit). Az ebed (*midag*) a kora délutántól késő estig tetszőleges időpontban rendezhető, így nem csoda, ha a vacso-

ra (*afrens*) éjféltre toldódik.

A svéd étkezésses vendéglátásra jellemző a „skál”-ozás, amelynek legfontosabb szabályait ismernünk kell. (Sokféle egyéb helyi szokás is van, amelyeket ismertetése itt lehetetlen, de az alábbiak ismeretében nem véltethetünk ellentét jelenlétben.) A skál (ejtsd: szköl) eredetileg koponyát jelent, a monda szerint a vikingek az ellenfél koponyájából italoztak. Egy kevésbé romantikus magyarázat szerint viszont az övre erősített ivódedényt nevezték így. Ma pohárköszöntőnél egyszerűen annyit jelent: „egészségesre!”.

Az első pohárköszöntőt a házigazda mondja, nem szűkségszerűen csak a főtétel előtt, hanem akár már az előétel megkezdésekor. A rövid beszéd a skállal záródik, erre emeljük fel a vendégeket poharaikat, jelképesen mind a négy égtáj, azaz valamennyi vendég felé, egy hájtásra a fenékre is, s az ivás előtt jelképes mozdulattal megismétlik a pohár letétele előtt. Ha a skál során partnerünk felé emeljük poharunkat.

Társaságban a házigazda után pohárköszöntőt bárki kezdeményezhet bárki felé, de a házigazda elől, hogy köszönje a jelenlévő hölgyeket, a háziasszonyé, hogy a férfiakat. A háziasszony felé senkinek sem illik ivást kezdeményeznie.

A társasági életben az egyéb formálítások már erősebben fejeződnek ki: la-kásra szülő meghívásnál nem szabad megfélemlkezni a virágküllődéstől, a meghívás köszönetekppen távozáskor a névjegy leadásától, a házigazda előjogaitól, a házasszony tiszteletétől, a skölözés szabályaitól stb.

Ötthoni vendéglátásnál, különösen, ha a vendégeket feleségükkel együtt hívják meg, a házasszony és a házigazda egymás után üdvözlí a vendégeket, akik a fogadószobában félkörben helyezkednek el s az újonnan érkezettek mindenkit sorban üdvözlínek. Követni kell az esetleges felkéréseket, hogy melyik férfi melyik hölgyet vezesse az asztalhoz. Az asztaltól a távozás ugyanebben a sorrendben történik, rendszerint a dohányzóba vagy a nappaliba, ahol a kávé (esetleg teát, likört, vagy sört is) szolgálják fel. A házasszony főzött az asztalnál nem illik dicsegni, távozáskor viszont meg kell köszönni az egyszerű „Tack för maten” (köszönet a főzött) kifejezéssel. Legközelebbi találkozáskor, néhány napon belül szokásos még egyszer köszönetet mondani, ugyancsak egyszerűen: „Tack för igr” vagy „Tack för senast” (köszönet a tegnapiért/múltkorért); a hosszas disceret, áradozás semmiképpen sem helyénvaló.

A dohányzási illemszabályokra fokozottan ügyelni kell, mert erős hagyományok élnek. A nők után való dohányzását sokkal inkább elítélik, mint más országokban. A pontosságot mindig – szinte tűntetően – betartják. A szállodákban a 15%-os, az éttermekben a 12,5–15%-os borrravaló a számlán szerepel. A taxisor 10–15%-os borrravalót vár el. Minden külön szolgáltatást illik külön díjazni. A hordárak többnyire díjszabás szerint dolgoznak. Egyéb helyeken az általános európai gyakorlat szerint adnak borrravalót.

A norvég szokások számunkra jellegetesen skandinávok, pedig a norvégok (saját maguk szerint) sokban különböznek szomszédaiktól. Makacskok, vagy inkább mindent nagyon tárgylagosan közelítenek meg. Szerények, minden felvágás vagy magamutogatás nélkül. Becsületeselek, optimisták.

A norvégek hivatalos és társadalmi kapcsolataikban is kevésbé ragszakkodnak a formalitásokhoz, de a könnyed feszültség mellett is elengedhetetlen az alapos felkészültség, hatarozottság, céludatosság. A címekre és megszólításokra, a társadalmi helyzetre a magánéletben keveset adnak, de a hivatalos kapcsolatokban ajánlatos ezt a könnyedséget mellőzni és a formális udvariasság követelményeinek mindenkor eleget tenni. Társasági alkalmakon az individualizmus jegyei könnyen csapnak át a közlékenységbe, a vendégiszereket sehol sem kell nélkülözni.

A közönösben, öltözködésben, étkezésben, vendéglátásban a Svédországnál ismertettekhöz igazodhatunk, némi lazítással. Az ételek itt is izletesek, nagy szerepet juttatva a tengeri érvényesül a jó kedély. Az ételek itt is izletesek, nagy szerepet juttatva a választé-eredeti fogásoknak, helyi készítemények módok szerint megcsokszorozva a választé- kot; a nálunk svéd asztalként ismert teríték Norvégiában „*Kolbrod*”; azaz hi-degasztal néven általában szokás, a svédül *smörgasbrod*-nak nevezet, gazdag és változatos feltéttel készülő szendvics neve itt *smörbröd*. A *dram* ugyanaz, mint az *akvavit*, s az italválaszték lényegében azonos a svéd *skål*-hoz.

A borralaló a szállodákban (12,5–15%) és az éttermekben (ugyanannyi) rendszert a számlán szerepel kiszolgálási díjként. Mivel a borralaló Norvégiában kevésbé honosodott meg – különösen a központoktól távol eső területeken –, a taxiskok, vidéken különböző szolgáltatók még kevésbé várják el vagy kevesebbet várnak el, de ajánlatosabb mindenhol a további normákhoz igazodni.

Dánia

A tősgyökerez skandináv szokások a nyugat- és dél-európaiakkal keverednek. A dánok kevésbé zártkötöttek, mint északi szomszédaik, jó kedélyűek, szellemesek, élvezik a társalgást, s ehhez nem hiányzik a vendégiszereket sem. Észak franciái-nak is nevezik őket, s ez egyformán jelent hasonlóságot és különbséget mind-észak, mind dél felé.

Üzleti tárgyalásokon kevés időt szánnak a bevezetésre és a formalitásokat sem vizsik túlzásba. Mint jó üzletemberek, pontosak, hatarozottak, öszinték, ke-mény tárgyalópartnerek.

Hagyományos közönös formájuk a *heij* (ejtsd: háj).

Az öltözködésben erősebben érvényesül a francia, olasz divat, a hivatali öltö-zet is ehhez igazodik. Este követhetjük ezt vagy a hagyományosabb skandináv

szokásokat, egyikkel sem kerülnünk kínos helyzetbe. Az elegáns esti programok elég gyakoriak, az ilyenkor szokásos viselet a férfiaknak a szmoking, hölgyeknek a nagyesztélyi.

Az étkezésre a skandináv szokások jellemzőek, a bõ reggeli, déltájban a szendvics, a késõi ebéd – a svéd asztal itt *smørrebrød* néven ismeretes – s a késõ esti órákra maradó vacsora. A tengeri eredetû ételek számtalan változata erõsebben vegyül a kontinentális ételek választékával.

A jellegetes skandináv pálinka, az *akvavit* itt „*snaps*” néven ismeretes, és itt is rendszerint sörrel fogyasztják. A dán sörök egész Európában igen kedveltek, jó minõségûek. A helyi készítésû borok (pl. *kjåfa*, cseresznyebor) többnyire nem szõlõbõl készülnek és elsõsorban a lakosság körében kedveltek. A külföldiek inkább a bortaváló tekintetében a skandináv országok közül Dánia a legdrágább. A bortaváló (15%) számitják fel, de gyakran szereznek és számlán egyéb átalánydíjak (mindenekéltt a fõvárosban, személtelenként és szobánként), s külön kell bortaváló adni az egyéb alkalmi szolgáltatásokért. A taxiban 10–15% bortaváló szokásos. A mellékkehelyiségekben a nõk általában kevesebbet fizetnek, mint a férfiak – s mint minden más skandináv országban, a használatához itt is szappan és törölközõ jár.

Nagy-Britannia

A hagyománytisztelt, a régi szokások megõrzése tén talán egyetlen más ország sem hasonlítható Nagy-Britanniához. Már a megnevezésnél is ügyelni kell: az ország hivatalos neve Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királyság, (*Great Britain and Northern Ireland United Kingdom*), de még a hivatalos szóhasználatban is emlegetik csak Nagy-Britanniaként vagy csak Egyesült Királyságként. A mindennapi beszédben gyakran mondanak Angliát az egész országra – ami helytelen, sõt Anglián kívül esetleg megbocsinhatalan bûn, az országon belül pedig annak csak egy részét jelöli.

A részben földrajzi eredetû, de politikailag és társadalmilag történelmi elszigeteltség (*splendid isolation*) a második világháború óta sokat enyhült, de ma is jól érzékelhetõ.

Az angolok viselkedése hideg, távolságtartó, higgyék, kerülik az érzelmenyilvánításokat, tárgyszerûek, határozottak, erõsen ragaszkodnak hagyományaikhoz társasági szokásaikban és viselkedésformájukban egyaránt.

Aki azonban csak a *gentleman*, a *cylinder*, a *beefsteak* és az angol hidegvér fogalmán keresztül próbálja megérteni az ország szokásait, nagyot csalódhat. Hiszen Nagy-Britannia adta a világnak a lázadó ifjúságot, a *beatzenet* is, hogy csak két nagy, a hagyományokkal szembeeszeztetõ kulturális irányzatot említsünk. Ezért az alábbi szokások ismeretében is legyünk készek a meglepetésekre.

A bemutatásnál, köszönésnél sajátos forma a „*how do you do?*”, amire a válasz ugyanaz. Ha valaki ténylegesen a másik hogylété iránt érdeklődik, akkor a kérdés „*how are you?*”, de erre sem adandó kimerítő válasz, némi szerénykedés – hogylétünkötől teljesen függetlenül – (*not too bad*) teljesen kielégítő.

Hölgyeknek való köszönéskor a klasszikus hagyományok szerint meg kell vágni, amíg a hölgy jelzi, hogy észrevette a férfit és hajlandó fogadni a köszönését; ez alig észrevehető fejbiccenés, vagy ugyancsak alig észlelhető arckifejezés, mosoly.

A nagy társaságokban történt futó, nem teljes bemutatás után a következő találkozásnál a hölgy joga, hogy a bemutatást teljes értékűnek ismerje el, s a férfi csak akkor köszön, ha ezt a hölgy a fenti módon jelzi.

A *hallyoval* való üdvözlés csak jó barátok között megengedhető, távolról sem használják olyan széles körben, mint Amerikában.

A köszönésnél a férfiak között is elmaradhat a kézfogás s ez semmiképpen sem udvarlat-lanság, a gyákori kézfogást kontinentális, sőt közép-európai szokásnak tartják.

A kézcsókot kerülik, még ha újabbban esetenként el is nézik a külföldinek.

Köszönetre a válasz ugyanaz (*thank you*), vagy a nehezen lefordítható „*you are welcome*” (lénnyegében: szívesen). De repülőtereken, hivatalokban mondhat-ják azt is: „*enjoy yourself*” (szabadon fordítva: érezze jól magát). Bolból, üzlet-ből távozáskor sose mondjunk igazi üdvözlési formát (*good afternoon, good bye*) mert erre a válasz a meglepetés. A helyes megoldás a köszönnet elhárapott válto-zata, ami nagyjából így hangzik: 'kjü' (*'nk you*).

A mindennapi életben a megszólítás egyszerűnek tűnik: az úr, az asszony a családnév előtt áll (*Mister, Mistress*, lányoknál *Miss*; rövidítve: *Mr., Mrs., Miss*). Ha nem ismerjük a másik családnévét, a *Misterrrel* való megszólítás után a partner (mindegy be-mutakozásként) azonnal hozzátesszi, így ezután nével és udvariassági kitérlel illik megszö-lilanti: „*Mr. Smith*”.

Ha a hölgyek nevet nem ismerjük, a *Mrs.* helyett a „*Madame*” megszólítás illik. Az aszso-ny(om) és a kisasszony megszólítás problémáit áthidalandó az angol nyelvhasználat régóta be-vezette a keffőt egybemossó „*Ms*” (ejtsd: miz) megjelölést, amiből egyértelműen kiderül a nő nő volta, utalás nélküli állapotrara.

Ha azonban előkelőbb körökbe kerülünk, nem nélkülözhetjük – sem szóban, sem írásban – a megfelelő megszólítások ismeretét. A megszólítás függ a nem-si rangtól és sajátosságok kapcsolódhatnak a katonai, a tengerészeti tiszték, a jogi és az egyházi személyiségek megszólításához is.

Az országban hét olyan rang van, amely címmel jár, ezek sorrendben:

1. Duke (herceg, feleség: Duchess),

2. Marquis (márki, feleség: Marchioness),

3. Earl (lefordíthatatlan, kb. gróf, feleség: Countess),

4. Viscount (vikomt, feleség: Viscountess),

5. Baron (báró, feleség: Baroness),

6. Baronet (baronet, feleség: wife of Baronet),

7. Knight (lovag, feleség: wife of Knight, nincs külön megnevezés).

Az első öt cím nemességet jelöl, s egyúttesen „*peer*”-eknek (főrend, főnemes) nevezik őket. Örökölti joguk, hogy helyük van a Lordok Házában. A *baronet* cím örökölődik, de viselői nem nemesek, nem *peer*-ek. A lovagi címet az uralkodó adományozza, élethossziglan szól, nem örökölhető.

Társaságban a Duke említése: „The Duke”, megszólítása „Duke”, alacsonyabb rangúaktól „Your Grace”; formális – pl. üzleti – levelek címzése bortékon „His Grace The Duke of...”, magánleveli bortékon „The Duke of...”; ahol a „His Grace” vagy a „The” egy sorral a többi felett írandó. A többi peer megszólítása hasonló elveket követ, de egyetemesen Lord, feleségüké Lady, hozzátéve a helységnevet (pl. Lord Surrey, Lady Sussex). A címzésben jelentősége van az „of” kitételének vagy elhagyásának.

A peer-eknek ösi jog alapján kijár a The Most Noble, vagy a The Most Honourable és a The Right Honourable cím, amit a levelek címzésénél mindig fel kell tüntetni, esetleg rövidítve. A peer-ek főneveket a The Right Honourable címzés jár ki. De a szabályok tartható ezzel távolról sem merül ki...

A baronetek és a knightok megszólítása: Sir és keresztnev, feleségüké Lady és vezetéknév (mert a Lady és keresztnev a peerék lányát jelenti.) Angliában a Sir önmagában nem használják.

A mai angol nyelvű levelezésben – céges címzés esetén is – használatos és elfogadott és gyakori a Dear Sir vagy Dear Sirs megszólítás, mint legudvariasabb megszólítási formula. Írásban használható a Mister (Mr.) helyett az Esquire megszólítás, ami rövidített formájában (Esq.) a név után áll, attól vesszővel elválasztva. Eredetileg nemeseknek kijáró megszólítás volt, ma már pusztán udvariasági formula, elsősorban barátok, személyes ismerősöknek a közéleti (szabó, könyvtáros stb. Mr.-rel megittsíteli) ismerősöktől való megkülönböztetésére. További sajátos szabályok érvényesek a bírók, a katonatisztok, a tengerészisztelek, a polgár-mesterek és egyéb hivatalos személyiségek megszólításánál, címzésénél és említesénél. Ezen ismeretek elcsúsztatásához – amennyiben szükséges – nélkülözhetetlen egy igazi angol etikett-könyv, amely részletesen tartalmaz minden megszólítás- és címzésbeli finomságot.

(Az angolok maguk között gyakran fontikusan mondják ki a megszólítás rövidítését, s így számunkra alig érthető az „écsi szed”, azaz „H. E. said”, azaz His Excellency Said, vagyis „Öccellenenciája mondta” stb.)

A társaságban jellemző motívumként a már említett udvariaságon kívül az understatement, az időjárás és a fanyar humor hívja fel magára a figyelmet. Az understatement nehezen fordítható magyarrá (az „alulállítás” magyartalan, a „szerténység” nem adja vissza a fogalmat), a szótár szerint: „kevésbébet mondas/alítás, mint a valóság”, vagy a „tények enyhítése”.

A határozott kijelentéseket többnyire lágyítja az eleje tűzött „úgy gondolom”, „attól tartok”, „úgy tűnik” sokféle változata. Amikor egy vasatnap kiáradulás előtt egy magyar kifakad, hogy „Micsoda pocsek idő van” (ami még enyhébbé változat), az angol így fejezi ki magát: „Attól tartok, nem lesz ma nagy szesz idők”. Ez a kifejezés az időjárásról nemcsak az időjárásról, hanem minden kijelentés megfogalmazásával kapcsolatosan jellemző.

Az időjárás nemcsak formális társalgási téma: a gyorsan változó időjárás szigetországon mindenki valóban érdekelt, milyen idő volt, van, lesz, amikor... tehát mindig. Az ezzel kapcsolatos társalgás számunkra sablonosnak tűnhet ak-kor is, ha végtelen változattal színezheto, megszokott, sőt esetenként szükseges. A társalgást gyakran füszerezi az angol humor, amely közismerten fanyar, feltetlezi a brit szokások és érdekliódés ismeretét, esetenként felismereti sem könny-nyti, ahogy az angolok sem értik meg mindig a mi tréfáinkat, vicceinket.

Egy másik állandó társalgási téma a királyi család. A tisztelet, az érdekliódés és a büszkeség általanos, s ha a témában nem vagyunk felkészülve, haligassunk figyelmesen.

A dohányzás elsősorban étkezésnél kötődik sajátos szabályokhoz. Nem illik rágyújtani mindaddig, ameddig a házigaazda erre jelt nem ad. Eredetileg csak az étkezés befejezése után volt szabad dohányozni, mégpedig nem az étkezőasztalnál, hanem a dohányzóban, ahová a házigaazda csak a férfi vendégeket kísértette át. (A hölgyek a házasszomnyal máshová vonultak el.) Hivatalos étkezéseken ma sem szabad rágyújtani, amíg a királyi nőre pohárköszöntőt nem mondtak (ez a ma-

A fentiek nem teljesen felelnek meg az angol realitásnak, erősen túlkörözik a külföldiek által fenntartásszerűen követendő öltözködési formát. Az angol etikettkönyvek is elítélik az általa-nostilást, és elismerik, hogy az adott hivatali, helyi és beosztástól függően a nők is viselethe-nek nadrágot, a férfiak farmernadrágot (*jeans*) és általábanis kövelelmény úgy öltözni, ahogy a többiek. Ezt a szabadságot hagyjuk meg nekik, hiszen az angolok által is elismert alapszabály, hogy jobb egy fokkal túlóltözöttek, mintsem alulöltözöttek lenni. A különleges alkalmakon viselt szmoking neve „*dinner jacket*”; a zsaketté „*black tail-coat and striped trousers*”, a frakké „*full evening dress*”. A hivatalos öltözködés konzervatívizmusát látva meglepő lehet az angolokkal szabadidő-ben találkozni, mert a konzervatívizmus ilyenkor visszajára fordul, és a legkülönbözőbb alkal-mi öltözeteket eredményezi.

lezni a „*yes, please*” vagy „*no, please*” kifejezéssel. A hivatalos öltözködés konzervatív. Az üzleti negyedekben ma is találkozha-tunk a hagyományos keménykalappal. Nappal is a sötét tónusú öltöny szokásos, fehér vagy fehér alapon csíkos inggel. A legtöbb esti rendezvényen is elegendő az egyszerű, sötét, esetleg fekete öltöny, sima vagy csíkos, szintén sötét nyakkén-dővel.

A társadalmi élet minden szintjén egyformán érvényesül a bocsánatkérés sa-lyos, szikár vagy lehangoló érzelmekkel fűszerezett formája. A „*sorry*” vagy az „*I'm so sorry*” (hangsúly a hosszán elnyújtott „*so*”-n) a véletlen összeütközéstől kezdve a komoly félreértésig menetséget nyújthat – de azért ne hagyatkozzunk rá. Kimálaskor, köszönéskor az elfogadást vagy elhárítást egyértelműen kell je-lezni a „*yes, please*” vagy „*no, please*” kifejezéssel.

A külső közhit szerint a britek a világot két részre osztják: ami brit és ami fiatalabb korosztály. A társaságban oldódva közlekenyekké, kötelelenekké is tudnak válni, különösen a nem. Az előbbiről olyan ismeretekkel rendelkeznék, amivel nem vehetjük fel a versenyt, az utóbbiról viszont néha megközelítőleg sincs fogalmuk. Ez az általa-nostilás téves, és különösen az üzleti, kereskedelmi életben nem igaz. A brit üz-letember mindig alaposan felkészülve ül le tárgyalni, s ha esetleg (az *under-statement* következtében) helyi ismereti korlátozottnak is látszódnak, biztosak lehetünk abban, hogy a szakmai tárgyalásokra éppen az ellenkezője jellemző.

A tartózkodás nemcsak az *understatement*-ben jut kifejezésre, hanem az élet minden területén. Ha valamilyen okból valaki át akar menni a szomszédjához, akár néhány percere vagy egy csavarthúztól kölcsönkérni, előzőleg telefonon meg-érdeklődi, nem zavar-e. Az üzleti partnerek magánélete felől nem érdeklődnek, és saját magánéletüket úgy tekintik, ahogy a közmondás kifejezi: „az én házam, az én váram”. De tévedés lenne pusztán az angol hiedelvét után igazodni, mert a társaságban oldódva közlekenyekké, kötelelenekké is tudnak válni, különösen a fiatalabb korosztály.

gas szintű találkozáskorra vonatkozik). Ha az étkezésen „aldomászester” (*toast-master*, középkori viseletbe öltözve!) irányítja a ceremóniákat, ő jelenti be, hogy a következőkhöz italt a királynőre kell emelni, s ezután szóban közli, hogy most már rá lehet gyújtani (*Ladies and Gentlemen, you may now smoke*). Bár ez a szokás már kevésbé szigorú, az első rágyújtás előtt mérlegetjük alaposan a körülméneket.

Az angolok bőségesen reggeliznek és vacsoráznak. A munkareggelt azonban nem divatos.

Az ebéd könnyű, gyakran csak utcai bisztrókban árukt szendvics, amely nagyon finom kenyérszeletek között sokféle tartalommal készül. A könnyű déli étkezés miatt délután sor kerülhet az ebédre (ez a *lunch*, ami tulajdonképpen könnyű étkezést jelent a villásreggeli után a késői délebeddig), a *dinner*, a főétkezés pedig az esti órákra (a *dinner* a szótár szerint alkalomtól függően jelenthet ebédet vagy bankettet). A „*supper*”, a vacsora a mi időszámításunk szerint az éjszakai órák kezdetére esik.

Angol nyelvű program írásakor a mi fogalmaink szerint vett ebédet „*lunch*”-nak vagy „*luncheon*”-nek fordítjuk, a vacsorát pedig „*dinner*”-nek, a „*supper*”-t általában nem használatos (mivel nálunk a késő esti órákban nem szokásos az étkezéses meghívás).

Az angol konyha kedveli a halat, a marha- és a borjúhúst, a bárányt. A sült hús (*steak*) sokféle változatban készül, de többnyire egyszerűen, a fűszerezéssel (a körmérséklés, elterjedtek az ételízestők (*Worcestersauce, catchup stb.*). A körtés is egyszerű, rendszerint vízben főtt vagy párolt zöldség, burgonya. (Ez az egyszerűség az ételkészítésben az „*angolosan*” jelzöt kapta.)

Az asztali szokásoknál is ismerni kell néhány angol sajátosságot. A kanalat nem a merítő végével vesszük a szájukba, hanem annak oldaláról höpörünk ki (hangtalanul) a levest. A villát domború ívével felfelé vesszük a szájukba, a kontinensen szokásos villahasználat „*lappalás*”-nak számít. A köret fogyasztásánál ez bizonyos gyakorlatot igényel, hiszen pl. a borsot felszűrni nem szabad, a kés-sel kell a villa hátára helyezni. A só, a fűszert sem rögtön az ételre szórják, hanem először a táányt szelére.

Klasszikus angol szokás a szalvétát nem az ölébe teríteni, hanem a gallérba dugni (gyakoriati előnye is van), de ma már a hivatalos étkezéseknél a szigetországok is inkább a kontinentális szokáshoz tartják magukat. Ugyancsak angol szokás, hogy étkezés közben, ha nincs szükség mindkét kezünkre, bal kezünket nem az asztalra helyezzük, hanem a szék karfájára.

Étteremben megtörténhet, hogy az (ital)pincér az italt a szomszédos boltból (vagy vendéglőből) hozza, s külön számlán számolja el. Nem minden étterem van ugyanis feljogosítva italmérésre; esetleg az ital megvásárlására az itálpincérnek előre kell adnunk a pénzt.

Az italfogyasztásnál sem árt a tapintatos felkészültség: a *whisky* fogyasztható tisztán vagy sima vízzel, vagy szódával vagy jéggel, de jéggel és szódával együtt fogyasztva amerikai szokásnak számít.

A kelta származású nép és az ország intézményei is erősen őrzik hagyományait. Társadalmi és társasági szokásaira vonatkozóan ugyanez mondható el. A nyelv megőrzése, sőt megújítása és ismételt elterjesztése is bizonyítja ezt. A társadalomban megörzödött a szigorú kelta erkölcs, de az írek mégis szertelk a közvetlenséget. Szeszélyeseknek, indulatosaknak is nyilvánítták őket.

Irország

További sajátos ismeretek szűkebbek a pénzegek, a mértékegységek, az anglicizmusok terén. Az amerikai kifejezésekkel lehetőleg óvatosan kell bánni. *Skóciában és Walesben* az ősi *kelta* kultúrára épülő szokásokkal és viselkedési mentalitással találkozunk. Skóciáról többnyire a sajátos viccek jutnak az eszükbe, *Walesről* a sok beszéd (szószátyárság), valamint a kimondhatatlannak látszó hosszú helységnevek, de ha utunk oda vezet, érdemes „előőlvassni” róluk.

A bortavaló 10–15% között változik az összeg nagyságától, a helytől és a különleges szolgálatoktól függően. Nemi bortavalót akkor is illik adni, ha a kiszolgálási díj a számlán szerepel.

A névjegy sarkát. A névjegy sőtsem küldendő postán, s a félreértések elkerülése végett sose hajtsuk be

Meghívások a pontosság kötelező, viszont nem illemstetés, ha a háziasz-szonyinak nem vizünk (küldünk) virágot. Az otthoni vendéglátásnak hagyományos szabályai vannak.

Az azt szinte minden külföldi tudja, hogy az angolok a teát tejjel isszák, de azt már kevesebben, hogy csak a középosztály szokása először teát, s azután tejet tölteni, előkelőbb társaságokban fordítva csinálgat. Attól sem szabad zavartba jönni, ha azt az egyszerű kérdést halja a vendég, hogy miképpen szereti a teát, mert a válasz izlés szerint variálható: gyengén (*weakly*), erősen (*strongly*), kevés tejjel (*very little milk*) vagy – a mi izlésünk szerint tulságosan – sok tejjel (*with milk*). Talán fölösleges említeni, hogy ilyenkor sem cukor, sem citrom, sem rum nem való hozzá.

Jellegetesen angol ital a tea, amit a legkülönbözőbb alkalmakat szerez-lomkor fogyasztanak, vagy fogyasztására a legkülönbözőbb alkalmakat szerve-zik meg. Elkerülhetetlen kísértője az ébresszítésnek, a reggelinek, a villásreggeli-nek, felszolgálják a *lunch* után és délután bármilyen időpontban, vacsora után és éjszaka tetszés szerint. A társasági teadélutánoknak (ötörai tea) külön szabályai vannak.

Az ország legundás fővárosa *Teamhair* (ejtsd: Tjár), neve a tömeges kivándorlás következtében a nemzetközi irodalomból is ismertté vált: *Tara*. Az itt *Cornac mac Airt* által alapított fővárosban tartották háromévente az országgyűlést, amire „mindenkinek hivatalos volt... és ez alatt béke honolt a szíveken”. A (társadalmi) rangsorolás kifinomultságát jelzi, hogy „szakmai” írások (*Book of Leinster*, *Book of Lecan*) számoltak be az ülésrendről. „Az asztalra a királyi pár mellett ülnek az orvosok, 42 csoportba sorolva pedig a tanítók, a bírók, a történetírók, ... az asztal másik oldalán a zenészek, harcosok, kocsisok. A diszterem kb. 200 méter hosszú és 30 méter széles volt.”

Az öltözködésben a hagyományos hivatali viseletek jellemzők, de több európai modernséggel, mint Angliában. A társasági élet fejlett és intenzív. A műkedvelő színházak, énekegyüttesek, szavalók évente megrendezik versenyüket. Az emberek közvetlenek és barátságosak, ami még a hivatalos tárgyalásokon is érezhető. Ez persze nem csorbitja a messzemenő udvariasságot. Az időjárás érthetően itt is örök és állandó téma: többet tudnak beszélni és mondani róla, mint az angolok – nem kis teljesítmény. Nehány itáliféleségre fel kell készülni.

A *Guinness* kesemység, égetett malátás barna sör, csapolatlan *stout*. Ez utóbbit pezsgővel is isszák, ez a *black velvet* (fekete bársony – vajon mit értünk alatta?). A merészek próbálják ki. A *whiskey* az ír (és a skót) élet vize (mint Skandináviában az *akvavit*). Ittül a neve: *misge* (ejtsd: isgji), jelentése: víz. Hazai szokás szerint jég nélkül(!) egy cseppnyi sima vízzel fogyasztják. Az *Irish coffee* (ír kávé) világ hírt, bár igazi titkait kevesen ismerik. Melegített talpas pohárban illik felszolgálni, az elkészítés receptje pedig: a kristálycukrot 1/3 rész ír *whiskey*-ben feloldják, majd a pohár 3/4 részéig erős kávéval felöntik, erre kerül a tejszínű hab, amely azonban nem keveredhet a kávéval. Fortón isszák, a kávé és a *whiskey* a habon át kap véglegesen azt. A bortavalo étteremben általában 10%, de *pub*-ban (helyi kocsmá, vagy aszerűség) nincs

Izland

Európa egyik legrégebbi köztársasága. Parlamentjük 930-ban alakult, és ma is idegenforgalmi látványosság: a honatyák egy sziklavölgy oldalain foglaltak helyet. Nem lehet véletlen az örökség őrzése: a mai izlandi nyelv megérti az ősi íratos legendákat (*saga*) is. Az irodalom – klasszikus hagyományait a *sagák*on és az *edda*kon (költőműveket, mítoszokat, történelmi eseményeket felelevenítő elbeszéléseket és balladákat, verselési szabályokat és más kulturális örökségeket megőrző antológiák) kívüli bizonyítják a nemzetközi hírnevet. Az izlandi kultúra hagyományos elemei a zene, az ének, a sak, a fűrészi kultúra (a forróvízforrások városok fűtésére elég energiát szolgáltatnak) és még sok minden. Az öltözködési szokásokban alapvetően a skandináviaiakhoz tarthatjuk magunkat.

Az étkezés jellegzetességét megadja, hogy a halászat és a halfogasztás szük-
 ség szerintén következik az ország sziget jellegéből. (A halászsutra kizárólagosan
 feljogosító felségvizek kiterjesztése politikai problémákat is kiváltott – de nem
 csak itt.) Az éghajlat következtében a juh és a szarvasmarha húsnak fogasztá-
 sa megszokott, de gyakran importból.

Franciaország

Ahogy a francia nyelv a diplomáciai érintkezés eszközevé vált, a francia etikett
 és protokoll szabályai is átmentek a nemzetközi gyakorlatba. Ennek alapján ala-
 kult ki a helyi szokások által motivált jelenlegi nemzetiközi gyakorlat, s ha fran-
 cia etikettől itt viszonylag kevés szó esik, ennek oka az, hogy a jegyzetben gyá-
 korlatilag mindenhol ennek általánossá vált szokásait ismertették.

A franciák általános jellemzés szerint eszések, gondolkodásukban logikusak,
 rendszerezőek, racionálisak, de a megvalósítás során már kevésbé. Szeretnek vi-
 tatkozni, sziporkázni, műveltségükkel, gondolkodásukkal sziporkázni, feltűnni.
 Ezt azonban egyáltalán nem ellenszenvesen teszik. A emelt hanggerő és az élénk
 gesztikuláció csak a beszélgetés vagy a vita élvezetét jelenti, nincsen benne ha-
 rag, ellenérzés. Könnyen barátkoznak, gyorsan találhatnak közös témát, érdeklődé-
 si körük széles. A „könnyed viselkedés” látszata terjesztette el a *lézserég* (*léger*
 = könnyű, könnyed) fogalmát, ami sosem tévesztendő össze a könnyelműséggel.
 A köszönés a napszakhoz igazodik. Bemutatkozásokkor saját nevünk elé is ki-
 kell tenni a *M-t* (*Monsieur* = úr), ami nem szerténytelenség, hanem nyelvi forma-
 litás. A megszólításnál udvariatlanság a pusztá *Monsieur, Madame*, a vezetékné-
 vet (vagy a rangot) is utána kell mondani.

Ha a *Monsieur, Madame* után rangot mondunk, a rang előtt mindig névelő áll: *Monsieur le*
Directeur, Madame la Directrice.
 Udvozteléskor, köszönéskor a megfelelő formula udvariatlan az úram-asszonyom hozzáte-
 le nélkül, ekkor viszont ezután sem nevet, sem rangot nem kell mondani: *Bon jour, Monsieur*.
Au revoir, Madame, Merci beaucoup, Mademoiselle.
 Írásban rövidítéskor a *Monsieur* után mindig ki kell tenni a pontot (M.), a *Madame* után so-
 hasem (Mme), a *Mademoiselle* rövidítése: Mlle.

A történelmi hagyományok következtében a francia nyelv a különböző neme-
 si, egyházi, katonai, hivatali rangok és címek megnevezésében igen gazdag.
 Ezek a nemzetközi hivatalos kapcsolatok mindennapi gyakorlatában is jelenkez-
 hetnek, mert bár a francia törvényhozás régóta eltörölt mindenféle nemesi rangot
 és kiváltságot, ma is használják őket. A mindennapi életben jól elboldogulhatunk
 a *Monsieur, Madame és Mademoiselle* megfelelő használatával.

Azért nem árt tudni, hogy nem minden nemesinek tűnő rang jelez ősi nemességet: a *marquis*,
 a *comte*, a *vicomte*, a *baron* címek sohasem a nemesi származáshoz, hanem vagyonhoz, birtok-
 hoz kötődtek, adhatók-vehetők voltak. Az egyházi méltóságok megszólítási formáságai azon-
 ban ma is tovább élnek.

a sült után külön fogyasztják, de a nemzeiközi szokások elterjedése következtében nem vetünk hibát, ha a sült mellé esszük. Egy étkezés legalább három fogásból áll, csak a kultúrdielek fejezik be saját vagy desszert nélkül. A sajtoknak több száz fajta van, egyszerűen mindig többfélelet kínálunk, s a vendég választhat, melyikből kér. Az édességek között a féltűt (soufflé), a parfé és a krémek állnak az első helyen. A gyümölcs, mint záró fogás, aligha hiányozhat. A sajt mindig a desszert előtt kínálható.

A vacsora az ebédől annyiban különbözik, hogy nem marad el a leves, a fogások száma gazdagabb. Számunkra késői időpontban, általában este 8–9 órakor kezdődik.

Nagyobb létszámú hivatalos étkezésen készüljünk fel a francia rendszertől különböző szolgáltatásra, amikor a tálcára felrakott ételt nem a pincér szervírozza, hanem a vendég maga vesz belőle. Ez azonban az étteremtől és a rendezvény jellegétől függően keveredik az angol módszerrel, amikor a pincér tálat a vendégnek.

A számla neve: „*addition*”, a pincér pedig „*garçon*”-nak kell szólítani.

Az italkínálata a kifinomult francia ízléshöz igazodik. Nemcsak az előételhez, a sülttől választanak külön hozzálló bort, hanem a borféléseket még az étel elkészítési módjához is igazítják, s bár vannak megdönthetetlen alapszabályok, minthogy marthahusból készült sülttől csak vörösbort adható, a marthahusból készült módjaitól függően a vörösbort fajtája is változik; a sajtoknál még nehezebb a helyzet. Ez persze nem azt jelenti, hogy a franciák minden egyes ételhez összevissza isszák a különböző fajta borokat: az étel- és italválaszték összehangolása nagy gonddal úgy történik, hogy nagyobb menünél is csak 2–3féle bor kíséri vendéget az étkezést. Az étkezést gyakran zárja tömény ital a kávé mellett (*pousse-café*: konyak vagy likör). A sört viszonylag ritkán fogyasztják (bár népszerűségétől, s hivatalos étkezéseken alig szerez. Gyakrabban megfőrténi, hogy egész étkezés alatt egyfajta (fehér vagy vörös) bort, vagy pezsgőt isznak. De ebéd előtt, aperitifként is felszolgálhatunk pezsgót.

A kávé korábban megszokott higítást (café filre) egyre inkább kiszorítja az izlésünknek jobban megfélelő változat, ami „*express*” néven ismeretes, de célszerű hozzátenni rendelőskor: „*d'italienne*”.

Az éttermekben külön díjat számíthatnak fel a terítékért, s a kiszolgálási díj 10–15% között ezen felül szerepelhet a számlában, de még ezután is illik némi borra való adni a pincér(ek)nek. A számlát az étkezés után azonnal hozzák. A pontoság meghíváskor és különösen a hivatalos érintkezésben kötelező, a kötetlenebb alkalmakon a néhány perces késést nem tekintik sértésnek.

Az udvariasság sajátos formája, hogy a hölgyeket május elsején gyöngyvirággal köszönik.

Az ország érintkezési szokásainál az emberek önkéntelenül is a német alaposság-
ból és precizitásból indulnak ki. De ugyanilyen fontos jellemzők a célszerűség és
a gyakorlatiaság is. Jellemző az évente megjelenő etikettkönyv legutóbbi kiadá-
sának egyik jelzője: „Kevesebb formáság – több tapintat!”
A viselkedési szabályokkal is foglalkozó *Deutsche Tanzschule* Lipcsében 1718-ban jött létre,
Knige 1788-ban megjelent – teljességében azonban alig olvasott – illetanukönyve minden
társadalmi érintkezési szabály meghatározására törekedett, s 1956-ban az NSZK-ban létezőt
a „Viselkedési formák szakszabályozottsága”, amely széles körű felmérésekkel és kutatásokkal igye-
szik követni, illetve irányítani a társadalmi érintkezési szabályait, szokásait.

A közönös napszakhoz igazodik, s a napszakok értelmezése lényegében
azonos a nálunk megszokottal. (Az Ausztriával kapcsolatos vidékeken nem ritka
az osztrák szokás szerinti üdvözlés – lásd ott). A kézfogás általában, s bár nem
a német etikettkönyvek előírásai szerint való, de még ma is gyakran előfordul,
hogy a férfiak nyújtának kezét a hölgyeknek; ezen külföldieknek megsejtődniük
főleg, egyszerűen hagyományos német szokásként kell felfogni. A kézcsók
ismert, de csak baráti társaságban szokásos. Azt is el kell fogadni, hogy egyes-
ként a tegeződést a férfi kezdeményezi a hölgyekkel.
Helytől és társaságtól függően találkozhatunk más üdvözlési formákkal is:
különösen a francia határvidékeken divik az „*Akkolade*” (eredeti jelentése szerint
lovagga ütés, ma jelképes ölelés és csók: a testek nem érnek össze, a csók is csak
az arcok alig összeérintése, esetleg vállveregetés, s csak igen baráti társaságban
fordul elő az olasz eredetű arcveregetés).

Egyes pártokon belüli szokásos az „elvitárs” (*Genosse*) megszólítás, de ez csak a párton belüli
megnyilvánulásokra vonatkozik.
A megszólítás a vezetéknev ele telt *Herr, Frau, Fräulein* formulákkal történik
(uram, asszonyom, kisasszony). A *Herr* és a *Fräulein* egyértelműen fordítható, a
Frau azonban nem azonos a magyart „-né”-vel. Nők általábanos megszólítására
szolgál. Hivatalos esetekben a vezetéknev helyett a rang is állhat.
Az 1919. évi *weimari* alkotmány előírta a nemesi előjogokat kifejező megszólítások kötele-
ző használatát. Annak egyes elemei viszont a név részévé váltak s ma is használatosak (leggya-
koribb formája a vezetéknev előtt álló „von”). Hivatalos kapcsolatokban még írásos vagy ún-
nepélyes szóbeli megszólítások is legfeljebb a „*hochverehrter*” (szó szerint: magasan tisztelt,
magyar fogalom szerint: mélyen tisztelt; magas állami vezetőknek, pl. szövetségi elnökek,
miniszterelnököknek, kancellárnak jár ki), vagy a „*sehr geehrter*” (nagyon tisztelt, nagyrabe-
csült) jelzőt tesszik ki, de a mindennapi megszólítások elég a jelző nélkül! „*Herr Minister-*
präsident” forma is.

Csak a nemzetközi diplomáciában használják nagyköveteknél, minisztereknél
az Excellenciás uram német változatát: „*Exzellenz*”, vagy „*Euer Exzellenz*”
(cimzésben: „*Seiner Exzellenz*”); a német diplomáciai tesület belső szabályai
szerint azonban a nagykövet megszólítása is egyszerűen „*Herr Botschafter*”.

Az egyházi személyiségek megszólításánál is elég általában a *Herr* után az egyházi rang, írásgoknál alkalmaznak különleges megszólítást (pl. a pápánál: *Euer Heiligkeit* vagy *Heiliger Vater*, kardinálisoknál: *Eure Eminenz*, érsekeknel, püspököknél: *Eure Exzellenz* stb.).

Az öltözködésben a német divat ma közel olyan befolyást gyakorol a világra, mint a francia, az angol vagy az olasz. Ésszerűen és gyakorlatiasan keveri a hagyományos sötét gyomayanos sötét és a korszerűt. A hivatalos öltözetben a sötét árnyalat dominál, de nem meglepő az olaszos színösszeállítás vagy fazon sem. A hagyományos sötét ruha (*Dunkler Anzug*) megnevezés ma már nem okvetlenül sötétet jelent, befér a közepes színárnyalat is. Esti és ünnepléses rendezvényeken rendszerint elegen-dő a sötét öltöny, szmokingot, frakkot csak különleges esetekben viselnek.

Példaképpen néhány eredeti német jó tanács:

– *delelőtti hivatalos alkalmakra*

– szokásos: férfiaknak sötét öltöny, fehér ing, ezüstsztűke, mint a nélküli, vagy tönusban illó mintájú nyakkendő, fekete cipő; hölgyeknek kosztüm vagy egybeszabott ruha, tetszés szerint kalap;

– lehetséges: férfiaknak nyáron világos öltöny, hölgyeknek nyári ruha;

– szigorúan hivatalos alkalmakra: férfiaknak, nőknek egyaránt a diplomáciai cítkett előírásai szerint;

– *esti hivatalos alkalmakra*:

– szokásos: férfiaknak sötét öltöny, esetleg mellényel, fehér ing, fekete cipő, az öltönyhöz illó, nem feltűnően mintázott nyakkendő, esetleg csokornyakkendő, hölgyeknek (inkább) rövid vagy hosszú ruha, a divathoz igazodva, de a nadragkosztüm nem minden alkalomhoz illik;

– lehetséges: férfiaknak szmoking vagy elegáns társasági öltöny; hölgyeknek hosszú ruhák; – szigorúan hivatalos alkalmakra: szmoking, hölgyeknek nagylestélyi; egyébként a diplomáciai protokoll előírásai szerint.

A dohányzás, telefonhasználat, pontosság és ajándék, valamint egyéb társasági viselkedési formák tekintetében a gyakorlati részben ismertettekkhez igazodhatunk. A névjegyhasználat szűkebb körű, mint Nagy-Britanniában vagy Franciaországban, de a francia rövidvidékesket nyugodtan használhatjuk.

A borrral 10–15% között változik, s rendszerint a szállodai vagy az éttermi számlán szerepel kiszolgálási díjként, még akkor is, ha a német mentalitás szerint csak akkor jár, ha az általános színvonalat vagy a szokásos (az árban foglaltakat) meghaladó szolgálatokról vagy minőségről van szó.

A német konyha általában kevés megtelest tartogat számunkra, a fűszerezés szerénységét, a levesek, húsok és körítések (burgonya mindennekelőt) egyhelyen találkozhattunk izletes specialitásokkal, a magasabb osztályú éttermekben pedig a helytől függően élvezhetjük az angol, a francia, az olasz, sőt a kínai, a japán konyha ízeit (de ne dőljünk be a „magyar” jelzőnek, mert többnyire család-ni fogunk). Napközben könnyen találni gyors utcai vagy gyorskiszolgálói étke-zési lehetőséget a német szokások szerint készített „*Wurst*”-tal: izbéli indítékok miatt jobban járunk, ha grillcsírkét választunk, ami ugyancsak népszerű. A ten-

A közönségszobában a napköznaphoz igazodás mellett hagyományos szokás a „Gruß Gott”, ami német nyelvű határainak tulajdonát is átviszi. A megszólításban a német nyelvűre jellemző (a Németországban említi) szokások érvényesülnek, de helyi szokás, hogy a feleségeket is férjük rangján szólítják (pl. *Frau Minister*: a miniszter felesége), s a név szerinti megszólítást előszeretettel cserélik fel a hivatalos vagy tudományos ranggal (*Herr Doktor, Herr Direktor* stb.). Ez azt is jelzi, hogy a rangoknak, címeknek nagyobb fontosságot tulajdonítanak,

Európa keleti és nyugati része között mindig sajátos közvetítő vagy ütköző szerepet játszott s ez egyaránt ranyomta belyegét történelmére, kultúrájára, társasági kapcsolataira, szokásaira. A sokféle hatás eredményeképpen a nyugat-európai

344



Ausztria

sai ugyanolyan gyorsan változtak át vagy vissza, mint hazánkban a rendszervál-

A volt NSZK és NDK egyesítésével a „keleti tartományok” társadalmi szoká-

ponjtól is. A Rajna közepén viszont a francia hatás érződik.

nyos választóvonalnak számít, nemcsak viselkedés, hanem gondolkodás szem-

mint délen, a bajorok nyersebbek és lassúbbak, mint az északiak. A Majna bizo-

tárgyalás lényegére térnénk, az általános műveltségi szint északon magasabb,

ményez, a *baden-württemberg*ek szívesen társalognak, beszélgetnek, mielőtt a

dunk: az északnémetek udvariasak, nem elutasítók, de a közepelést nem kezdé-

gokat is megfigyelhetnek, amelyek közül csak néhány példát említsük: van mo-

A viselkedésben a kültöldiek egyeb, területileg is körülhatárolható sajátossá-

jan ül, a házaspárok pedig egymással szemben.

gokban is követnek), hogy otthoni vendéglátásnál a *förendég* a *háztasszony* bal-

A német ültetési rend sajátossága (amit esetenként az északi, skandináv orszá-

megfelelően méltányolják is.

italkülönlegességeként, többnyire ünneplés alkalmakra fogyasztják és ennek

található, a konyakszerű „*Brennwein*”-nek sokféle változata van. A pezsgőt

gyobb szerepet játszanak a borok is. A tájilegű rövidítések is mindenféle meg-

jorországban klasszikus hagyományai vannak, de a Rajna felé haladva mind na-

A legjellegzetesebb német ital a sör, számtalan helyi változatban készül. Ba-

nálnak süteményt is.

9.00 és du. 15.00 óra tájban); ugyanígy vendéglátásnál a kávé mellé mindig ki-

változata, a *Kuchen*). Gyakran a hivatalban is betartják a kávészünetet (reggel

süteménnyel (sós vagy édes, rendszerint azokban a magyar torta kevésbé édes

A társasági szokások közé tartozik a kávé (gyenge és hig: filteresen készítve),

származik (az Amerikába kivándorlókknak találják ki a hajót, annak idején).

angol minitára nálunk is elterjed, zsemlébe tett fasírt pedig valóban Hamburgból

gerparti vidékeken természetesen előtérbe kerülnek a halélesek. Az amerikai,

Svájc

A holland konyha a gyarmati korból sok távol-keleti ételféleséget hoosított meg; ilyen étermek szinte mindenhol találhatók. Az ország híres óriási sajtvásztékkáról is.

Belgium társadalmi kapcsolataira ranyomja bélyegét a franciaül beszélő val-lonok és a hollandul beszélő flamandok történelmi öröksége. A külföldi számarra-elsősorban a francia, kisebb részben a német kultúra és társadalmi szokások ad-nak eligazítást.

Megszólításoknál a francia nyelvű partnereket franciaül illik megszólítani, a flamand anyanyelvűeknél azonban az angol megszólítási formákat alkalmazzuk! A hivatali ültözködés konzervatív. Tárgyalás közben a zakó levétele itt is meg-szokott.

Találkozásnál és elbúcsúzásnál is szokásos a kézfogás. Baráti köszöntés az egymás arca közelébe, a levegőbe adott jelképes csók.

A belgák nagyon szeretik a jó ételeket és édességeket.

Luxemburg – valamikor középnevet hercegség – történelmileg a bургundiak, spanyolok, franciák és osztrákok, majd Németország és Franciaország közötti változó szerezcsével maradt fenn önálló államként. Hagyományai szerint zárko-zott és provinciális, történelme következtében kozmopolita. A környező kultú-rák egyedülállóan értékes ötvözet. Az élet négy nyelven folyik, az államforma nagyhercegség, önálló egyeteme nincs, de repülőterre kiszolgálja a szomszédos országok határmenti területeit is, a bankvilág fontos központja, a nők egyenjogi-ságot élvezik, de elterjedt szokás a hölgyek délutáni elegáns kávéházi partija.

Az ország alapvető jellegét három, egymástól lényegesen eltérő alaptermészeti nép – a francia, a német és az olasz – határozza meg (a felsorolás sorrendje nem jelent sorrendiséget), s így az egyes körzetektől függően ezek aránya szerint kell igazodnunk. Ez a háttérmas ötvözet törvényeszerűen továbbb gazdagodott helyi saj-tosságotokkal, s nem véletlenül mondja az utikönyv, hogy az ország tulajdonkép-pen 25 miniatűr állam szövevésege. A szokások azonban szerezcsére nem emnyire változatosak, még ha a francia könnyedség, a német precizitás és az olasz szívé-lyesség változó mértékben is keveredik, mindenkör számíthatunk partnereink svájci pontosságára, megbízhatóságára, felkészültségére, udvariasságára.

A tárgyalási nyelv megválasztásánál ugyan hasznos a statisztika ismerete, mi-szerint a lakosság 70%-a német, 20%-a francia és 10%-a olasz, de a svájci üzlet-ember, bármelyik területől származik, s bármennyire ismeri mindhárom hivat-a-los nyelvet, legszívesebben mégiscsak a saját anyanyelvén tárgyal. (Ezalatit per-sze az irodalmi, legalábbis hivatalos német, francia, olasz értendő, mert például a német nyelvű országgrésben beszélt „*schweizerdeutsch*” a külföldiek számára alig (ha egyáltalán) érthető. De azon sem kell meglepődni, ha az ország francia nyelven beszélő részében, például szállodában nem értenek németül, vagy viszont.

Ezt a nyelvi sokszínűséget fokozza még, hogy 1938 óta a retororomán is államnyelv – 50 ezer, ezi beszélő lakos kétszere. A retororomán a latin nyelv önálló lezámazottja és ennek is van két tájszólás, a *romans* („*surselvis*”) és a *ladin*... A retororománokat egyébként a vidék őslakosai-
nak tartják.

A hivatalos élet szokásaiban a beszélt nyelv kultúrájához tarthatjuk magunkat, s ebben az esetben a helyi szokások megsejtésétől sem kell tartanunk. A vi-
selkedés, öltözködés, társalgás terén segíttséget jeleníhet az a tudat is, hogy egy-
részt – éppen nemzeti összetettsége következtében – a svájci szokások a hivata-
los érintkezésben a nemzeti sajátosságoktól megtehetően függetlenül a nemzet-
közi normák felé közelítenek, másrészt viszont a magánéletben a kispolgárság
tulajdonságai meglepő erővel érvényesülhetnek. Sajátosan keveredik ebben a
konzervatív társadalmi szemlélet, a szabadságjogok védelme, a hatóságokkal
szemben megnyilvánuló bizalmatlanság, a nők egyenjogúságának felmérés elis-
merése – Európa első női orvosa svájci volt, de a nők választójogát szövetség
szinten a népszavazás csak 1970-ben adta meg –, ugyanakkor a nők mély tiszte-
lete; a nemzeti származásra utaló névbeli hagyományok nagyrabecsülése stb.
A hivatalos kapcsolatok szervezésénél fel kell készülni bizonyos más sajátos-
ságokra is. Az államapparátus sajátos felépítéséből adódik például, hogy az or-
szágban nincs fővárosa: Bern csak a kanton fővárosa, a svájci államszövetségnek
csak szövetségi városa (*Bundesstadt*). Minisztériumok sincsenek, helyettük szö-
vetségi hivatalok vannak, amelyeket a szövetségi tanács tagjai irányítanak. Kö-
vetkezőképpen nincs államtól rezidencia sem...
A svájciak rendmániákusok: minden rendezett, szabályozott, tiszta. Ezt tisz-
teiben tartva súlyos vétek az utcán személni.
A gyakorlati ismeretekenél abból kell kiindulni, hogy a magas életszínvonalal
együtt jár a magas árszínvonal is. Ebből adódóan a bortavalo is inkább 15, mint
10% körül van és kiszolgálási díjként szerepel az árban.

Lengyelország

A hivatalos kapcsolatokban – legyen az akár két-, akár sokoldalu – mindig érző-
dik a gyakran emlegetett, történelmi magyar–lengyel barátság. A két nép között
kiépült kapcsolatok történelmi tényanyagát a lengyelek általában jól ismerik,
ezért kiutazás előtt nem árt kicsit felfrissíteni ismereteinket.
A lengyel valóság megértésénél és a hozzá való alkalmazkodáskor mindig
szem előtt tartandó, hogy olyan országról van szó, ahol a szláv eredet, a társada-
lomba mélyen belegyökerezett vallás, a kisárutermelés (főleg a mezőgazdaság-
ban), a kelet és nyugat közötti, történelmileg meghatározott ütközőponthelyzet a
társadalmi-gazdasági fejlődést sajátosan motiválta.
A *koszónés* a napszakához igazodik. Az elvtárs kiment a megszólítási formu-
lák közül. A megszólításban még a régi rendszerben is általában megmaradt az
uram–hölgyem.

Az idegen ezeket könnyen összekeveri, ezért pontosan:

– ur: egyes számban: *pan*, többes számban: *panowie*,

– asszony, hölgy: *pani*,

– kisasszony: *panienka*, *panienka*,

panie,

A viselkedés a hagyományos közép-európai normákhoz igazodik, a társaságban erősen érződnek a klasszikus hagyományok (a kezcsoók gyakori) és a vallásosság (templomba járás). A hivatalos kapcsolatok – különösen magyar partnerekkel – könnyen oldódnak és válnak baráti jellegűvé.

A lengyel *konyhara* az olasz–francia és az orosz hatások gyakoroltak nagy befolyást. Magyar izlés szerint egészen különleges, sőt nehezen elfogadható ételekkel is gyakran találkozunk, mint a tejfőzős uborkaleves, a céklaleves vagy céklafőzelék, sőt otthoni vendéglátásnál a vendégnek különleges csemegéként szilvás szárazbáblevest is készítenek. A fűszerezés gyengébb, mint a magyar, többnyire olajjal vagy vajjal főznek. Az éttermekben mindig megtalálhatóak a megszokott európai ételek, amelyek azért mégis sajátosan készülnek. Az étlapon jelölős helyet foglalnak el a folyami és tengeri halak, a térszaki készítésénél bőven alkalmazzák a gyümölcsök változatos összetételét.

Az italok között a tea – minden étteremben, presszóban bármikor kapható – megélőzi a kávé, amely otthon gyakran úgy készül, hogy teáspohárban a nagyon durván őrölt pörkölt kávéra forró vizet öntenek, s miután a felkavart kávé leülepedett, fogyasztható. Néha a maradék kávé ismétlenül felitlik forró vízzel. A gyomrukra érzékenyek legyenek óvatossággal.

A szesz italok között első helyen áll a vodka. Ehhez teljes ébéd vagy vacsora hiány is mindig kínálhatnak hideg ételt, sós süteményeket, zöldségféléseket, éhgyomorra fogyasztani nem szokásos. A világos és barna söröknek sokféle fajta van. A borok kevésbé kedveltek, a jobb minőségűeket délről importálják, sok a magyar és a bolgár bortípus.

Csehország

Hivatalos neve Cseh Köztársaság. Az új ország kialakulásának kortanú voltunk és vagyunk, leginkább a napi sajtóból tájékozódhatunk róla. Történelmileg jellemző rá a saját államiság iránti igény, a korai városiasodás (erős német hatás), a *huszita* mozgalom nemzeti jellegű és részben ezek ellentételként a más hatalmakról való politikai függőség.

„Innen eredhet szüntelen művelődésvágyuk és demokráziájuk. Mindez persze ármékkal jár: a kenyélemiszterekkel és a zárkózottsággal”. „A cseh életforma alapja bizonyos higgy, megértő komolyság... Általában otthoni emberek, szerények... A mértékeltartás megilletik az öltözködésekben is” – jellemzi az ország népet a szakértő.

A köszönés a napszakhoz igazodik. A megszólítás formái az *ur* (*pán*), asszony (*pani*), a barát szóból képződött elvált (*szodung*) kikopott a használatból. Kézcsók ritkán szokás. Társaságban a nő is felkérheti a férfit táncra: félre nem értendő, mert csak a tánc kedvéért, az ismerkedés igénye nélkül.

A mai Szlovák Köztársaság évszázadok óta a környező országok (bírodalmak, államzövetség) fennhatósága alá tartozott. A nemzete, nemzetiségek keveredése bonyolult politikai és társadalmi örökséget eredményezett, amelynek rendezése korunkra hárul.

A szlovák mentalitás – sajátosságait beleértve – hasonló átmenet Nyugat- és Kelet-Európa között. A szokások nem olyan merevek, mint Csehországban, de nem annyira szlávok, mint keletebbre, temperamentumuk és életritmusuk, sőt a hétköznapi szokásaik, a történelmi összefonódás révén biztosan nem véletlenül, hasonlóak a miénkhez. Vonatkozik ez a mindennapi hivatalos kapcsolatokra is.

Szlovákia

A borra való európai szokások szerint jár.

A dohánnyás tilalmában jóval erősebb szokások érvényesülnek, mint nálunk. Gyakran sör mellé isznak.

Nemzeti italnak számít a *Becherovka* (zöldes színű, édes likőrfeleség), amit vonalat hűznek az alátétre.

helyi sör található (világos, barna és egyéb fajták). Minden kihozott korsónál egy sö (5,5 liter, nem muszáj kipróbálnunk). Természetesen sokféle fajta és sokféle kül a következők. Az igazi sörvők a sört „méter”-re isszák, egy méter = 11 kor-nal hozzák a krigliben (fél liter), és ha már csak az alján van, hozzák kérdés nélkül a következők. A sör igazi sörvők a sört „méter”-re isszák, egy méter = 11 kor-ségei közé tartozó) sörvőkbe való meghívás. A sört sohasem kell rendelni, azonnal hozza a vendéglátási alkalom a híres prágai (vagy más városok nevezetes- Szokásos vendéglátási alkalmak a híres prágai (vagy más városok nevezetes- res édességeiről, süteményeiről, egyéb cukrászati készítményeiről).

kinálják. Kéneli helyett burgonyát is adnak. Kedvelt étel a hal. A cseh konyha hí- kőrésként. A főzések ritka, a zöldeséget többnyire csak párolják vagy salátaként hús is megtalálható. Előszerezzel használják a gombát és a (párolt) káposztát serti a kevés változatban készülő szosz vagy mártás. Természetesen minden más tól függően. A húsételek többnyire sertésből készülnek, ezt elkérhetetlenül ki- átmeneti változatban készülő, alapanyagától, a helyi szokásoktól, a kísért ételek- gazdagasága – a knédli, azaz a gombóc nehéz és könnyű, s a kettő között sokféle A cseh konyha jellemzője a fűszerekkel való mérseklétség, a tézsfélék deglato tiltakozásakor is).

komoly megítéssel jelent (belépéskor illik levenni a cipőket, még a ven- A hivatalos vendéglátás az éttermekre korlátozódik. A lakásba való meghívás hivatalos kérdéseket, a kettő között átadják magukat az étkezés élvezetének.

Vendéglátás esetén viszont inkább az étkezés előtt és után tárgyalják meg a nozhatók.

másra irányul. Személyes, és családtagok érintő kérdések is adódhatnak és viszo- A tárgyalás beszélgetéssel kezdődik, amely többnyire a vendégek első benyo- Az öltözködés hagyományos, azaz konzervatív.

A jellegzetes tömény ital a *cujka* (*juica*), a szilvapálinka (amely azonban ízében eltér a magyar szilvapálinkától), de sokféle és izletes, többnyire édeskes, vanília, fűszerezett konyakot is találhatunk. A borok közül a déli országrészekből,

már keletnek számító édességek is. A lefejező fogásként a gyümölcs mellett megjelennek a nekünk is sajtó, túró. Befelező fogásként a gyümölcs mellett megjelennek a nekünk is izletes a puliszka, mint nemzeti eledel, s a tésztához is felhasználják a sokféle-hússzerű disznó-, vagy marhahús mellett kedvelt a bárányhús. Egyszerűségében savanykásan, az ételapon rendszerint megtalálható valamilyen halféle, a rabló-tóznak. Az igazi román konyha olajjal főz, tölünk eltérő fűszerezéssel, gyakran a konyha és az étkezési szokások nemzetiségi területenként jelentősen különböznek, fekete.

Az öltözködésben hivatalos érintkezésnél a célszertű egyszerűség jellemző, a sötétebb árnyalatú öltöny mindig megfelel, ünnepélyesebb alkalmakkor a sötét-kék, fekete.

A közönség a napszakhoz igazodik. A hivatalos és a mindennapi életben szokásos megszólítás az uram, asszonyom román megfelelője (*domnule, doamna*). A közfoglalkozásokban szokásos a kézcsók is.

A társalgásban gyakran szóba kerül a román történelmi múlt, a dák törzsek egyesítése, a római birodalommal való kapcsolat, a magyarokkal és szászokkal való viszony; e vonatkozásban hasznos lehet a mélyebb felkészülés, de e kérdések vitatása elsősorban politikuskok, kultúrtörténészek dolga.

A társalgásban gyakran szóba kerül a román történelmi múlt, a dák törzsek egyesítése, a római birodalommal való kapcsolat, a magyarokkal és szászokkal való viszony; e vonatkozásban hasznos lehet a mélyebb felkészülés, de e kérdések vitatása elsősorban politikuskok, kultúrtörténészek dolga.

A társalgásban gyakran szóba kerül a román történelmi múlt, a dák törzsek egyesítése, a római birodalommal való kapcsolat, a magyarokkal és szászokkal való viszony; e vonatkozásban hasznos lehet a mélyebb felkészülés, de e kérdések vitatása elsősorban politikuskok, kultúrtörténészek dolga.

Románia

Egyéb szokásokban igazodjunk a nemzetközi mércékhez.

Egyéb szokásokban igazodjunk a nemzetközi mércékhez. készítek, mint nálunk. az ország déli részén vannak jó bortermelő vidékek. A feteleketáveti gyengébben

A sör nagyon népszerű és sokféle fajta van. A tömény italok közül sajátos

szokások; a főzések itt sem elterjedt. Kedvelt a sokféle formában készülő juh-nitől). A húsok köztük a kndli, a burgonya, a kaposzta és a párolt zöldségek vagy nevével fémjelzve, de elkészítési módjában, ízesítésében elmarad az ittho-den étteremben megtalálható a gulyás és a pörkölt (többnyire csak utanozva, sokkal. A leves többnyire németes (számunkra iztelen vagy jellegtelen), de min-A szlovák konyha is nyugat-kelet-európai ötvözet, lényegesen magyar behatá-kódási, viselkedési szokások terén az általános európai normák érvényesülnek.

A megszólítás udvariassági kitétele itt is az ur, asszony (*pan, pani*). Az öltö-

Főleg a Dobrudzsából származók kerülnek az asztalra. A sör gyengébb minőségű. A kávé tökéletesen készül, viszonylag sok, de gyenge; a nagyobb étermekben a miénkhöz hasonlóan készülő ugyancsak.

Szlovénia

Történelmileg osztrák, magyar, olasz és osztrák–magyar fennhatóságot követően, Jugoszlávia szétesése után 1991-ben vált függetlenné. Az erős történelmi és társadalmi kötődések következtében az általános európai normákhoz kell igazodni. Sajátossá teszi ezt az osztrák rendszert, az olasz temperamentum, a magyar konyha izlésvilága, a mediterrán közelség és a szláv hatások. Az öltözködés hagyományosan európai, az olasz divat mértéktartó alkalmaszásával. A szlovén konyha nem túl fűszeres, az olasz izlés elsősorban a nyugati részen és a partvidéken érvényesül.

Szerbia és Montenegró

A második világháború után Nyugat- és Kelet-Európa politikai szembenállását kihasználva Jugoszlávia el nem kötelezett államként közel nyugat-európai társadalmi környezetet teremtetett határain belül. Megszűnésével két egykori, erősen nemzeti és társadalmilag, gazdaságilag jelentősen különböző volt tagközösség maradt egy államban. Szerbiában az európai és a szláv szokások ötvöződése a mértékadó. *Montenegróban* már jelentős szerepe van az *iszlám* vallásnak, társadalmi rendnek és az utóbbi években teret hódító albán kultúrának. Az étkezés tekintetében a *Vajdaságban* sok magyaros ízzel találkozhatunk. Dél felé haladva az ételízeletekben mind gazdagabban használják a zöldegszereket. A szerbek főleg hagyományt használnak a húsételek ízesítéshez. Ország-szerre (és a nyugati szomszédoknál is) népszerű a rostonsült, egyik legkedveltebb formája a *ćevapčić* (fűszeres, rostos készült húsdarabcska). Az édességek között sok nagyon édes, keleti jellegű található. A bortaraló tekintetében az általános európai szokásokhoz kell igazodni: szállodában, étteremben, taxiban 10% körül van, gyakran szerepel a számlában kiszolgálási díjként.

Horvátország

Történelmi kapcsolatain keresztül mindig is erősen kapcsolódott Nyugat-Európához. Ez ma is meghatározza az ország hivatalos és társadalmi életének szokásait. Minden tekintetben követhetjük az európai mértékeket.



Bosznia-Hercegovina

A valamikori jugoszláv tagközirtársaság ma önálló államként három állammal kötött nemzetközi (*bosnyák, horvát és szerb*) tévedik össze, három hivatalos nyelve van (bármilyen kevéssé különbözőnek azok egymástól). Kultúrája is e nyelvek kultúrájában gyökerezik, társadalmi szokásai pedig a keleti részekben élő görögkeleti (*pravoszláv*) szerbekétől az ország közepén élő mohamedán bosnyákokén (*muszlimánok*) át a hercegovinai (*keresztyén*) horvátokéig széles palettát mutatnak. Az ország soklépcsős államigazgatási felépítése miatt a hivatalos kapcsolatokban nem könnyű boldogulni. Nagyon fontos a közvetítő ismerősök segítségével. Az öltözet európai konzervatív. Férfiak esetenként öltönyhöz sem viselnek nyakkendőt. Gyakran találkozhattunk a vallási jellegű öltözetekkel, de mindennapi a női friss világdívat követése is.

Az ételek között a bárányhús és a marhahús vezet, a szerb konyha ismeri csak a sertéshúst. Népszertű, mindenhol kapható, utcán és étteremben egyformán fogyasztható étel a többféle töltelékkel (hússal, sajttal, spenóttal, burgonyával) készülő hajtogatott tészta, a *burek*. Sok zöldséget használnak, mindig nagy a gyümölcsválaszték.

A mohamedán területeken az alkoholfogyasztásra ügyelni kell. Bár idegenek-
től elfogadják a szokást, és bár nem mindenki tartja be, nem érdemes kockáztatni. A dohányzás teljesen általános, de hivatalokban, iróddákban rendszerint tilos. A bortavaló nem szokásos, esetenként el sem fogadják, de azért kezdeményezzük – ez mindenképpen jó benyomást kelt.

Bulgária

Az eredet által meghatározott szláv szokásokat erősíti a történelmileg erős orosz befolyás. A legutóbbi politikai változások után a hivatalos élet szokásai várhatóan jelentősen eltolódnak majd az európai normák felé. A köszönés a napszakhoz igazodik, az európai szokásokhoz viszonyítva az egyetlen lényeges különbség az igenlés fejmozgással való kifejezésében található (a *nemet* függőleges fejrázás, az *igen* vízszintes fejezi ki, de a kultúrdielekkel való érintkezésben ez gyakran átvált az európai szokásokra). A kézfogás az udvozlés szokásos formalitása. Kézcsók kerülendő!

A hivatalos öltözet nélkülözhetetlen eleme a fehér ing és nyakkendő, ünnepe-
lyes alkalmon felül a sötét öltöny. A bolgár konyha felhasznál minden nálunk ismert alapanyagot – bár más ösz-
szetelben –, de főzési és fűszerezési módszerei miatt mégis jelentősen eltér a miénktől. A húsok között nagy szerephez jut a bárány, közkedvelelten nyárson süti-
ve. A kávé törökösen vagy higan készül, esetleg cukorral. Az italok választéka nagy: a jó nevű konyakok és a különlegességnek számí-
tó *masztika* (áizspálinka) mellett sokféle jó bor található (amit néha narancslé-
vel keverve isznak). A sör gyengébb és kevésbé népszerű.

Makedónia

A hajdani *Macedónia* utódjának valja magát. Viselkedéskultúráját és társadalmi szokásait a balkáni szláv kultúra határozta meg, az utóbbi időben egyre erősebb az alban befolyás.

A hivatalos öltözködés konzervatív, de találkoznunk lazább, megszokott formákkal (fértiak nem viselnek nyakkendőt) és a mohamedán viseletekkel is.

A hivatalos kapcsolatok létrehozásához célszertű közvetítőt alkalmazni a főleges kerüloútak, várakozások megelőzése érdekében.

Albánia

A *szkipetárok* földje, ahogy magukat nevezik, sokáig elmaradott, bezárt ország: politikailag és kulturálisan az utóbbi években igyekeztek kitörni ebből az elszigeteltségből. A korábbi hivatalos kapcsolatok tapasztalatai így lassan érvényüket veszítik, a szokások azonban még ilyen rögzödnék a népben. Az országba vetődve legjobban, ha az ott dolgozó kiküldöttektől – vagy az idegenvezetőtől – kérünk tájékoztatást.

Spanyolország

A spanyol etikett fénykorából visszamaradt ceremóniák ugyan a királyi udvarban tovább élnek, a mindennapi hivatalos életben azonban többnyire csak az általános udvariasság formalitásaként jelennek meg. Ami számunkra felülnő, hangulatos zott: az udvariasság magas fokát a mindennapi kapcsolatokban, a nagyobb hang-erő és a gesztikuláció erősebb volta, a nagyfokú szívélyesség, a katolikus egyház sok évszázados befolyásának sokféle áttételes kifejeződése.

A közönséges napszakkhoz igazodik s mindig többes számban áll.

Pl.: jó napot: *buenos dias*; jó éjszakát: *buenas noches*. A napszak fogalma azonban eltér a miénkétől; reggel is jó napot kívánnak (az angolokkal éppen ellenkezően); déltől viszont *buenos tardes*-t (kb. jó délután) mondanak, s az este lenyegében akkor kezdődik, amikor nálunk az éjszaka.

Az üdvözlési formalitás a kézfogás. Az ölelés, az arcra adott csók csak nagyon jó ismerősök között divik. Már kiveszöbben lévő (s a kultúrdielek által alig ér-
zékel) hagyományos szokás, hogy az utcán a férfi meghajolhat a szembejövő ismeretlen hölgy felé is; ez pusztán tiszteltet a szépség előtt, semmitfélelekkppen nem követi „leszólítás”.

Barátom meséli: „Turisztáton voltunk Sevillában. A barátom előttem ment néhány lépéssel. Két kiskatonának megtetszett és udvariasan ráköszöntek. Akkor még nem tudtam, hogy ez szokás és fejcsóválva ciccegetem nekik. Azonnal bocsánatot kértek. Az eset számunkra nagyon szimpatikus volt”.



A megszólítás az uram, asszonyom nyelvi változata (*Señor, Señora, Señoría*) és utána a vezetéknév. Bizalmasabban megszólításnál a *Don* (asszonyoknál *Dona*) után a keresztnév használják. A spanyolok rendszerint három nevet is használnak, a keresztnév és a vezetéknév után az anyai, leánykori vezetéknévet. Nem meglepő azonban jóval több nevet látni, pl. egy asszony saját lánykori vezetéknévhez illesztheti férje hasonlóképpen meghosszabbított vezetéknévét is, s emellett több keresztnévet is használhatnak.

Hivatalos kapcsolatokban, mint Európában máshol is, az államtitkári rangtól felfelé használatos az *Excelencia* ur (megszólításuk: *Vuestra Excelencia*, említsük: *Su Excelencia*). Egyéb mindennapi esetben az udvarias megszólítás az „usted”, a mai nyelvhasználatban azonban ez a tegezéshez közeli formát jelent. Ismeretlen férfi megszólításakor azonban nem illik *señor*-t mondani, hanem *caballero*-t (lovag), mivel a *señor* bizalmasabb, legalábbis feltételezi az ismeretséget. A megismerkedés hagyományosan a társasági életben harmadik személyen keresztül törté-
nik. Az üzleti világban ez természetesen nem tartható.

A társalgásban gyakoriak az udvariasági formák és gesztusok. A szinpadiaság alapvető jellemvonás, de ez ne tévesszen meg senkit az üzletemberek tárgyi-lagosságával kapcsolatban. Otthoni vendéglátáskor óvakodjunk a lakberendezési tárgyak dicsőretétől, mert (arab hatás) a házigazda kötelező udvariaságból is azt válaszolhatja, hogy „*Rendelkezésére áll*”. Kerülni kell a bikaviadai bírálatát is, hiszen ez a spanyoloknál nagyobb szenvedély, mint (nálunk vagy náluk) a labdarúgás; az ünnep sem ünnep nélküle.

Megszólításakor, beszélgetések elején gyakran minden mondat *ele* „*por favor*”-t (kérem) tesz-
nek.

A *corrida*, azaz bikaviadai szokása valószínűleg a krétai *Minoaiurusz* kultuszhoz vezethető vissza. A jelenlegi gyakorlatban igen kifinomult és elég bonyolult szokásrendje van. Aki megnézésre vállalkozik, választhat a napos vagy árnyékos oldal között – az utóbbit a drágább. Vannak más ünnepek is, amelyeknél a bika jártsza a főszerepet: a legismertebb ilyen népünne-
pél a *pamplonai bikafuttatás*.

A (különösen az idegen vagy külföldi) férfiaknak a hölgyekkel szemben szá-
munkra hangsúlyozottan tartózkodó magatartást illik tanúsítaniuk. Bár a kécsók között ottan spanyol eredetű szokás (eredetileg uralkodónak, férfinak!), a hivatalos kapcsolatokban bizalmaskodásnak számít, ne kövessük.

A társasági szokások között említendő, hogy cigarettakínálásnál esetleg nem az egész csomagot nyújtják felénk, hanem kivesszünk egy szálát és azt adják át – ez is az arab szokások közül öröklődött át.

A pontosság egyesek szerint csak a bikaviadalnál szokás, sokkal többek szerint a hivatalos kapcsolatokban is, de senki sem állítja, hogy a magánjellegű, vagy társasági kapcsolatokban is követik; ha mégis, akkor a pontosság fogalmát értelmezik másként, vagyis a számunkra nagyobb késést is természetesenek véve. Sajátos kifejezés a pontossággal kapcsolatosan a „*matana*” (azaz holnap) ér-
telmezése: majd, valamikor, talán.

Az öltözködésben – talán a hajdanvolt szigorú etikett, de az erős vallásosság nőknek különösen ügyelniük kell a mértékletartásra, nem illik az erősebben ki-vágott ruha, a szoknya erős felvágása (a miniszoknya korában a spanyol nők inkább az ugyancsak divatos hosszúnadrágot hordták); hivatalos rendezvényeken harsnya nélkül megjelenni még a legnagyobb hőségben is jellemzés. A férfiaknál a szertartásosság hagyománya az öltözködésben főleg a sötétebb színárnyalatokban nyilvánul meg. A nyakkendő természetes minden hivatalos megjelenés-kor. Mindez azonban nem zárja ki a divatos (olasz) szabást, az eleganciát, sőt a spanyolok szívesen öltözködnek jobban, mint ahogy azt maguknak megengedhetük (legalábbis a mi véleményünk szerint). Számunkra irányelvként következő az, hogy öltözködésünk mértékletartásban, mint itthon, vagy a diplomáciai protokoll előírásaihoz jobban igazodva; szmokingra, fraktra azonban csak különleges alkalmakkor van szükség.

Az étkezések ideje hozzánk viszonyítva későbbre toódik: az ebéd esetleg korra delutánra, s a vacsora gyakran csak este tízkor kezdődik.

A spanyol konyha gazdag ételválasztékot kínál és természetesen a specialitások területénként is nagyon változatosak. A főzéshez szinte kizárólag olívaolajat használnak és a konyha szerkesztés tartozéka a sokféle, nálunk csak az ilyenek által ismert fűszer. A reggeli egyszerű és kevés. Ebédnél és vacsoránál a leves ritkán fordul elő, sokkal kedveltebb az előétel, amiben művészen keveredik a zöldség, a húsfeleségek, a gomba, a tojás és természetesen a rák, a csiga és az egyéb tengeri eredetű inyenccségek. A rák és a hal persze többnyire külön fogásként is szerepel. A húsfelelek között a marhahús, a disznóhús és a borjúhús egyaránt megtalálható, egyes helyeken kedvelik a bárányt, kecskét is; a csirkét mindenhol fogyasztják, a vadfelelek a felsőbb áruosztályba tartoznak. Körtésként általában a burgonya (olajban sült), még inkább a rizs, amit hátfelésekkel is kevernek. A salátát rendszerint előételként fogyasztják. Az egész országra jellemző a burgonyából, tojásból, hagymából, kolbászból készült „*torilla española*”. A kávé többfeleképpen készült, kapucininként is, vagy a mi izlésünk szerint („*solo*”).

A bor minden étkezés nélkülözhetetlen tartozéka. A fehér- és vörösborkok közül és alkoholtartalom szempontjából területenként igen változatosak. Hivatalos étkezéseken főként bortartalommal rendelnek, de kötetlenebb jellegű eseményeken és a magánjellegű találkozókon legcélszerűbb a helyi borkhoz tartani magunkat. Jellegzetes spanyol ital a *sangria*, ami vörösbork, gyümölcsle, kevés konyak, cukor és gyümölcsdarabok keveréke hűtve, jéggel, korbóban felkínálva. Sokféle konyak között választhatunk, de a spanyolok inkább a likőrfeliséget kedvelik. Ugyancsak sokféle és jó minőségű sör található.

A bortavalót ugyan a spanyolok nem tartják kötelezőnek, de mindenhol illik a visszajáró pénzből adni (a tálcán hagyva). A vendégírói árakban persze már benne foglaltatik a kiszolgálás díja, s a szállodai árakban is a kb. 15%. A másodszaltali szállodákban megtörténhet, hogy a szobaárat megkövetelik, ha a vendég nem étkezik elég gyakran a szálló éttermében.

Az országban utazva jól megfigyelhető, hogy az egyes tartományok nemzeti önhatalmat kifejezendő visszatértek hagyományos írásmódjukra és nyelvhasználatukra. Ezek csak bizonyos írásmódban és kiejtésben különböznek a Spanyolból. Kivételt jelentenek a baszkok és a baszk nyelv, amely Franciaország szomszédos vidékein is használatos, és a kontinens ezen részén egészen egyedülálló és a grúz nyelvvel rokon.)

Portugália

A portugálok magukat így jellemzik: „egyes, becsületes, vallási és hazafias zelmű emberek”, a külföldiek viszont: „pajkos szelídséggel tesznek igéreteket, amelyeket majd holnap fognak beváltani, ugyanakkor tart karokkal fogadják a látogatót... Kísse individualista, mégis megvan benne a társaság igénye”. Talán a nagy felfedező utak öröksége, hogy ennyire nyitottak más országok népei felé. A vallásosságot nem zavarja, hogy az egyházi ünnepek többnyire a világi élvezetek jegyében zajlanak.

Az ország sorsa évszázadokon át összefonódott az *Iberiai* félsziget és a mai *Spanyolország* történetével, ami a mindennapi életben ma is tapasztalható. De sose tekintsük őket spanyoloknak!

A spanyol nyelv portói nyelvjárást *I. Dénés* (1279–1325) tette az ország hivatalos nyelvévé, s a portugál nyelv azóta is megőrizte archaizáló jellegét. A megszólítás: *senhor, senhora, senhoria* és a családnev, A köszönés, a társalgás terén, a társasági kapcsolatokban követhetjük az általános ibériai vagy európai szokásokat.

A reggeli általában könnyű, kontinentális. Az ebéd rendszerint három fogásból áll, a vacsora viszont bővebb.

A portugál konyhára jellemző az olaj és a sokféle fűszer. A levest kedvelik, legnépszerűbb a *caldo verde* (burgonyapüré és szeletelt fodoros kel olívaolajjal készített lével, apró kolbászdarabkákkal). A tojást minden ételféleség készítéséhez használják. Délen inkább a húsító *gaspacho*-t kínálják (uborka-, paradicsom-, vöröshagyma-, pirospaprika-összedolgozás, ecettel és olívaolajjal, aprított kenyérszalagokkal). Második fogásként rendszerint hal- és húsféleségek omlott. A harmadik fogás általában hús, körítés nélkül fel-szolgálva. De lehet enni ebédet háromféle haltelepből is.

A hús többnyire sertés, nyúl, vagy helyi specialitásként birka vagy bárány. Nemzeti, köznap eladalmak számít a „*cozido d Portuguesa*”: sonka, kolbász, marhahús, burgonya, zöldség, paca izletes egyvelege. A körítés rendszerint rizs és természetesen sok zöldség.

Az étkezést a sajtok bő választéka zárja be. Edességet étkészhez ritkán szolgálnak fel, bár az országban szinte mindenféle specialitások szokásosak.

Olaszország

A tömény italok közül helyi specialitás az *(alcobacca-i)* cseressznyeplínka = *gingghina*), az eperlikör és a mézlikör, a szőlőbrandy *(bagaco)* A portugál borok világhírneke, mint a *portói*, a *madeira*, de ezen kívül számtalan helyi fajta található. A sör jó minőségű. Csapvizet viszont ne igyunk, helyette többféle jó minőségű ásványvíz kapható.

A kávé töményen készül és igen jó minőségű alapanyagokból. A bortaváló rendszerint az éttermi számlán szerepel 10%-kal, ezen felül a kiszolgálás minőségétől függően egyéni ízlés szerint kell adni.

Az egyéb szokások közül meg kell említeni a bikaviadalt *(tourada)*, ami azonban lényegesen különbözik a spanyolótól: a bika szarvát itt bőrsapka fedi, megölését csak megjátsszák, így mindig élve hagyja el az arénát.

A mindennapi életben az emberek közötti kapcsolatok számunkra feltűnő jele az érzelmek erőteljes, sőt túlzó kimutatása, a nagy(obb) hangere, a közvetlenség és kötetlenség, a mondaniivaló alátámasztása a testmozgással, gesztikulációval is, a gyors kapcsolatteremtésre való készség. A hivatalos kapcsolatokban természetesen mindez jól érzékelhető, de sohasem jelenti a nemzetközi normáknak megfelelő udvariasság, tiszteletadás megsértését, s az üzleti életben a pontatlanság, lezszerűség az olaszok számára is megengedhetően.

A közönség a napszakhoz igazodik. Ehhez férfiak között mindig kijár a kéz-fogás, nőkkel való találkozásakor természetesen a nő joga a kéznyújtás. A közvetlenség kifejeződhet férfiak között a nagyobb ovaációban, pl. szívélyes vállveregetésben, ölelésben, esetleg arcra adott csókban, de ez főleg a baráti és a családi kapcsolatokra jellemző.

A társalgásban és a társasági viselkedésben az olasz kedélyesség az angol „*understatement*”-tel éppen ellentétes; a hivatalos kapcsolatokban ennek veszélyeitől az említettek szerint azonban nem kell tartanunk.

Az ültöködésben az olasz divat a francia és az angol mellett meghatározó szerepet játszik, jellemzője a szertartásosságot mellozó elegancia és modernség, a bátor, de mértékartó színhaszíznalat. A hivatali életben azonban többnyire a sötét színtartrályátok uralkodnak, még nyáron is. Esti és ünnepeélyes alkalmakon a férfiaknak a sötét öltöny kötelező, szmoking vagy frakk csak kivételes esetekben. Az olasz konyha gazdag és változatos, számos fogása vált nemzetközivé. A levek viszonylagos egyszerűségét a megismerhetetlen variációban készülő tészták valamelyike előtételként követi. Sokféle más előétel is található, gombával, tojással, kagylóval, osztrigával stb. A tengeri eredetű ételek természetesen gyakoriak és a hal, rák szerepelhet más ételekben is izesítőként vagy díszítésként. A húsok közül a sertést, marhát, szarvasokat egyaránt fogyasztják. A zöldfélésegek szinte kizárólag párolva vagy vízben főzve készülnek, a (mi) ízésünk szerint) főzések közül a kávé kevés és erős, magyar ízlés szerint igazi csemege.

A görög konyha ételében jellegetesen keveredik a török, a balkáni és az olasz kulinária. A gyakorlatban arra kell felkészülni, hogy az étkezésben az előétel fontos szerepet játszik és igen változatos (hal- és rákfélések, meleg húsos készítmények, tészták, olivabogyó, a zöldfélések közül mindennekelet a bab és a lencse); a levesek választéka viszont szerény és nem is tartozik szűkségszerűen az étrendhez. A húsételek között gyakran szerepel a birka-, illetve bárányhús, de a sertés- és marhahús is megszokott étel; az egyik legnépszerűbb fogás minden ezek vegyítése. Természetesen minden olajjal készül. A halfélesek és a tengeri eredetű ételek a kínálat szerves és fontos részét képezik. Az étkezést lezáró edesség számunkra többnyire túl édes, hiszen keleti (arab) eredetű. Ízlésünknek

zik, de a kultúrdiek saját jelzéseit nem értik félre. A *nemet* és az *igent* a nálunk szokotthoz képest ellentétes fejezővel jelzik, de a kultúrdiek saját jelzéseit nem értik félre. A *nemet* és az *igent* a nálunk szokotthoz képest ellentétes fejezővel jelzik, de a kultúrdiek saját jelzéseit nem értik félre. A *nemet* és az *igent* a nálunk szokotthoz képest ellentétes fejezővel jelzik, de a kultúrdiek saját jelzéseit nem értik félre.

A hivatalos öltözetben a sötétebb árnyalatok jellemzők, a meleg sem mentes a nyakakendőviseletől. Nöknél minden divatban meghatározó a mértékletesség. Tártya előtt nem meglepő, ha itallal, étellel kínálnak. Nemcsak a piac jellemzője az alkü, hanem az üzleti élet is. Ezért a tárgyaláson egyaránt van szük-

Görögország

A kultúra számátalan fogalmának neve a görögöktől származik, de az országban mégis idegen nyelv használata a kényeszerülnök. Azért érdemes tudni, hogy a község itt is a napszakhoz kapcsolódik, a mindennapi életben az udvariasság barátságosság számátalan jele mellett is kötelező. Az idősebb férfikkal szemben fokozott figyelmet tanúsítanak.

A hivatalos öltözetben a sötétebb árnyalatok jellemzők, a meleg sem mentes a nyakakendőviseletől. Nöknél minden divatban meghatározó a mértékletesség. Tártya előtt nem meglepő, ha itallal, étellel kínálnak. Nemcsak a piac jellemzője az alkü, hanem az üzleti élet is. Ezért a tárgyaláson egyaránt van szük-

Az itálókban gazdag választék kínálkodik, a szokásos alkoholt a bor, ez szám-talan helyi vagy regionális fajtaban kerülhet az asztalra. Tömény alkoholt legfel-jebb aperitífként fogyasztanak. Az olasz sörök igen jók, de népszerűségben csak a bor után következnek.

A borra való a szállodákban és az éttermekben többnyire 15%, s ez rendsze-rint a számlán szerepel is. A vendégfőben felszámolhatnak külön díjat a terítékért is (helyfoglalás).

A megszólításban az uram, asszonyom udvariassági kitélt (Signor, Signore, Signorina) előszeretettel helyettesítik a ranggal vagy a tudományos címmel, még olyan, széleskörűen gyakorolt foglalkozásoknál is, mint orvos, tanár, ügyvéd (dottore, professore, avvocato). A ranggal való megszólítás a hivatalos kapcsolá-tokban igen elterjedt. Az államtitkári rangtól felfelé használatos az Eccellenza (Eccellenza; utalásban: Sua Eccellenza). A nemesi címek és rang-gok használata a megszólításban ma is gyakorta tapasztalható, de a különböző hangzatos címek nem mindig jelentenek valóban nemesi származást.

Törökország

inább megfelel a tejszines fagylatok bármelyike. A sajít ritkábban, a gyümölcs azonban mindig az asztalra kerül. A kávé törökösen (és cukorral) készül, a jartasabbak izlés szerint keserűen kérik. A mi izlésünknek megfelelő kávé csak a nagyobb szállodákban, éttermekben kapható.

Apertítként a görög konyakok mellett kedvelt az anizspálinka (*uzo*), ami vízzel vagy jéggel keverve tejfehérré változik. A jól ismert *Metaxa* konyak mellett több más helyi gyártmány is található. A borok jellegzetessége, hogy a fehérborok inkább könnyűek, édesek; sajátos görög szokás a borok fenyőgyantával kezelése. A sör népszerűségében elmarad a bor mögött és drágább is.

Magánhához való meghívásokon illik sokat enni: ezt a vendéglátók dicséretnek tekintik.

A bortavalo a szállodákban és az éttermekben a számlán szerepel 10–15%-os összegben, ezen fölül legfeljebb néhány (maximum 5) százalékos bortavaloí szokás adni.

A történelmi török–magyar kapcsolatok hatása nemcsak a mindennapi életben érezhető (mindenekelőtt Isztambulban), hanem gyakran a hivatalos érintkezéskben is. Tudni kell, hogy a törökök a legnyugatibbra eljutott török eredetű népek tekintik a magyarokat, s ez megkülönböztetett barátságosságban jut kifejezésre. Törökországba utazva nem árt egy kicsit felkészülni a közös történelemből.

A törökök mohamedánok, de az ősi vallási előírásokat nem mindenhol követik olyan szigorúan, mint az arab országokban.

A közönösben, üdvözlésben, társalgásban nyugodtan tarthatjuk magunkat az európai szokásokhoz, de készüljünk fel a mohamedánokra jellemző megnyilvánulásokra.

Az időseket nagyon tisztelik. A nők ugyan a hivatali életben éppúgy részt vesznek, mint bárhol Európában, de a velük való kapcsolatokban inkább az arab országokban szokásos normákhoz tartanak magunkat.

A megszólításban a nemzethez szokásokhoz igazodunk, hiszen a törököknek 1934-ig nem volt családi, csak születéskor kapott nevük. (Azért nem árt tudni, hogy a *Mr.* törökül *bey*, a *Mrs.* pedig *bayam*.)

Az öltözködés konzeratív: a férfiaké sötét öltöny, de nyáron gyakran leveleszik a nyakkendő és a zakó; a nők a kosztüm, nyáron a könnyedebb öltözék, de sohasem kihívó.

A mohamedán szokások miatt kerülni kell bizonyos társasági megnyilvánulásokat.

Cipője talpát sose tartsa úgy, hogy mások által látható legyen!
Karjait ne fűzze keresztbe!
Ne beszéljen zsebreteit kézzel!
Mások előtt ne fújja az orrát!

Ellenkező neműeket sose érintsen meg!

Az igen jelzése megegyezik a miénkkel.

A nem kétféleképpen fejezhető ki: a szemöldök felemelésével és cicegő-cset-tintó hanggal, vagy a szemöldök felemelése mellett a szemhéjak leengedésével. A fejcsóválás nem kétkedést jelent, hanem azt, hogy nem értjük a partnert. A dohányszás teljesen általános, a partnereket sem kíméli a füstöl. A hivatá-los helyeken azonban terjed a dohányszás tiltása.

A török konyha a főzéshez olajat vagy vajat használ. A disznóhúst nem eszik, annál inkább kedvelik a nyárson és roston sültetket, amelyek készülhetnek juh-, bárány-, marha-, borjúhúsból is. Gyakorkor a szárnyas- és halfélelőségek. A fűsze-rez és keleties, az étkezés nélkülözhetetlen tartozéka a sokfélelekeppen felhasznál- joghurt. A kávét különböző mértékben cukrozva kínálják fel, de jobban szeretik a teát, amely gyenge és erős változatokban készül.

A vallás tiltása ellenére nemzeti itallá vált a kb. 50 fokos *rakı*, vagyis ániszos pálinka. Ebéd közben végig fogyasztható. A borok népszerezésükben messze el- maradnak mögötte.

Európai miniallamok

A történeti fejlődés következtében Európában mindmáig kulturális örökségéhez és lamok, amelyek alapvetően a szomszédos országok kulturális örökségéhez és mai kultúrájához kötődnek.

360



Luxemburgot a Benelux államok keretében említettük.

Andorra. Az északi és déli szomszédok között a XIII. században vált önálló- vá, de ma is a francia közvársasági elnök és a spanyolországi *Urgel* város püspö- kének védnöksége alatt áll. Követéségek, külképviseletek az országban nem talál- hatók, viszont annál több turista a helyi különlekeességeknek köszönhetően. A tár- sadalmi szokások értelemszerűen a francia és a spanyol szomszédokét követik.

Monaco. A kaszinók, mulatóhelyek, a fényűzés városaként el tudatunkban, létejtötte és fennmaradása viszont hosszú történelmi folyamatra eredménye. Itt csak annyit: sok pénz kell hozzá, és a francia szokásokat követjük.

Vatikán. Egy kétezer éves vallás központja, világhatalommal (vallási és pénz- ügyi szempontból egyaránt). A hivatalos kapcsolatokban a római katolikus egy- ház szokásait kell követni, az utcán viszont aligha érezzük, hogy nem Olaszor- szágban vagyunk.

San Marino. A közvársaságot a IV. században alapították, azóta is őrzi függet- lenséget. Ezt és az ezzel járó kuriozizmusokat beszámítva természetesen minden te- kintetben az olasz szokásokhoz kell alkalmazkodnunk.

Malta. A Földközi-tengeren uralkodó népek egymás után foglalták el, a fön- ciákat a görögök, a karthágóiak, a rómaiak követték, majd angol gyarmatá- vált, jelentős az arab behatás is, ma független állam – magán viselve e történel- mi örökség összevegyülő jellegzetességeit. Az európai szokásokkal biztosan el- boldogulhatunk.

Ciprus. A Földközi-tengeren folyó hatalmi vetélkedések során hetiták, font-
ciaiak, görögök, perzsák, egyiptomiak és törökök követtek egymást. Ma az or-
szág görög és török részre oszlik, ezzerint kell követni a szokásokat. Az étkezé-
si lehetőségek ennek megfelelően görögösek, törökösek vagy nemzetköziesek. A
bortavalo ugyan nem ismeretlen, de nem szűkségszerűt.

Liechtenstein. Az osztrák–svájci határon fennmaradt nagyhercegség ezen or-
szágok kultúrájába illeszkedik. A külföldi cégeknek kedvező (adózási és egyéb)
lehetőségeket biztosít. A tárgyalási nyelv a német, de minden üzletember ért an-
golul vagy franciául is.

Oroszország

A történelmi szlav kultúra itt fejeződik ki legtisztább formájában.
A köszönés a napszakhoz igazodik (pl. *dobryj gyeny* = jó napot), ezen kívül
bármikor használható a „*zdrasztyvnye*”, ami magyarrá többféleképpen fordítha-
tó: „üdvözlöm Önt (Önökét)”, vagy „szervuszotk”. Egyéb formák baráti jellegű-
ek (*privet* = üdvözlét). Távozáskor mindig érvenyes a „viszontlátásra” (*doszvi-
danyija*), a közeli viszonylatban tudatában felültehető ismerősök között is szoká-
sos a „*poka*” (= addig is, a közeli viszonylatra).
A *megszólításnál* és a *bemutatlásnál* az udvariassági kitétel az ur(am), asz-
szony(om), – oroszul: *goszpozyn*, többesszámban: *goszpodá*, illetve: *gaszpozszá*,
többesszámban: *dánni*.

Sajátos szlav szokás az apai vagy anyai keresztnévvel való bővítés a megszólításban. Ez nagy
tisztelcet, ugyanakkor bizonyos bizalmasságot fejez ki. A *Sztyepán Sztyepanovics* tehát egé-
szem más tartalommal bír *Kovajlov* családnévű partnerünknel, mintha *goszpozyn Kovajlov*-
mondunk. Ez a szokás a hivatalos kapcsolatokban is érvényesült; a legutóbbi tapasztalatok sze-
rint azonban ritkábban alkalmazták.
A *tovaris* (eltárs – nincs külön nőnemű változata) a rendszeres társasággal kiment a szokás-
ból.
A közönség, a társaság megszólításánál alkalmazandó formula a „Hölgyeim, uraim”-nak
megfelelően: *Dánni i goszpodá!*

A *társalgásban* is vannak sajátos, nehezen visszaadható nyelvi kifejezések,
amire jó előre felkészülnünk. Legjellemzőbb példája a „*szicsasz*”, értelme sze-
rint „még ebben az órában”, gyakorlatilag „azonnal”, valójában azonban idő-
belileg nem határolható be, egyaránt jelezhet percekét és órákat, sőt napokat.
Az oroszok nehéz tárgyalópartnerek. Kitartóak, kemények, erős érvelők, ne-
hezen meggyőzhetőek. Az *öltözködési* az egyszerűség jellemzi. A hivatali és az
ünneplési öltözet között legfeljebb az öltöny színében van eltérés; a legjellem-
zőbb hivatali viselet a sötét árnyalatú ruha, ünneplési öltözetként is megfelel a
sötétnek öltöny, természetesen fehér inggel, nyakkendővel, fekete cipővel. A nők
öltözködésében jóval nagyobb változatok érvényesülnek, jobban követve a diva-
tot, de mindig jellemző a célszerűség, a túlzások, a divathóbortok kerülése.

A *dohányzási tilalom* több helyen érvényesül, mint nálunk. A viszonylag rövid távú beföldi légjártaratokon éppen úgy természetes, mint egyes hivatali helyiségekben, vagy éttermekben, étkezdékben.

Közlekedésre a legkedvezőbb eszköz a metrő, amelynek valamennyi állomástan jól áttekinthető térképek igazítanak el. (A célállomás környékét azonban ismerni kell.) A taxi viszonylag olcsó, a bortavalo nem kötelező, de illik adni. A nagyvárosokban iránytaxi is működne megadott felszállóhelyekkel, a kiszállítás azonban kötetlen.

Az *éttermek* foglaltsága általában nagy, ezért gyakran ebédnél is várni kell a helyre. Vacsoránál és szórakozóhelyen előre kell asztalt foglalni. Ha az asztalunknál szabad hely marad, oda mást is ültethetnek – illetve bennünket mások asztalához.

Az étlap rendszerint csak oroszul van írva, ezért nem árt a leggyakoribb ételek nevének ismerete. A szokásos menü az előétel (*zakuszkij*), ami lehet kaviár, felvágott, gyümölcs – vagy hússaláta; a leves: gyakrai a *borscs*, a céklás káposztaleves, a *szojinka*, sokféle zöltséggel és virslivel, olajbogyóval, egyéb fűszerekkel, a *scsi*, vagyis káposztaleves, a *buljon*, vagyis franciá mintára készült erőleves, a *raszszolnyik*, vagyis uborkával és rizzsel készített leves; a húsétel, amely többé-kevésbé hasonlít a miénkhez, bár kevésbé fűszerezett, változó körítéssel; vagy/és magyarral alig fordítható nevű sokféle halétel; végül az édesség, ami lehet torta vagy helyi specialitás. Az orosz konyha a főzéshez általában olajat vagy vaját használ, a reggeli rántotta például mindig vajjal készül.

A legjellemzőbb ital a tea, étkezés közben bármikor kérhető, biztosan mindig forró és jó minőségű. Kávét ritkábban isznak és többnyire jóval gyengébb, mint amhez mi hozzászoktunk.

A *vodka* minden időszakos, jó szándékú ellenkampány ellenére ma is nemzeti ital. Tárgyalásokon viszont csak ásványvizet és/vagy – számunkra többnyire túlságosan édes – üdítőitalt (*szokj*) kínálnak.

Télen-nyáron közkedvelt a fagyalt: izletes és nagyobb adagokban kínálják, mint nálunk.

A *bortavalo* jellemző megnevezése a „tavavalo” (csajevüje). Ha elvileg nem is létezik, étteremben, taxiban 10% körül illik adni. Vonaikozik ez a halókocsi ban nyújtott szolgáltatásokra s egyéb szolgáltatásokra is (fodrász). A szállodai (emeleti) ügyeltesnek, a *gyezsurmajdnak* hazai ajándékot vagy kb. 10%-nyi bortavaloit illik adni. A szállodában a vendégek maguk vizsik fel és hozzák le poggyászukat, ha van hordár, a nemzeti közzi szokásoknak megfelelően adunk bortavaloit. Liftben és műzeumban azonban sohasem.

A *pontossság* kötelező a hivatalos kapcsolatokban, s a hivatalos intézményekben való belépés rendje is rendszerint ellenőrzött (előzetes bejelentés, igazolvány, helyi kísérő stb.). A programok jól szervezettek, gördülékkenyen zajlanak le. Baráti környezetbe kerülve, otthoni vendéglátásnál hasznos néhány helyi szokás ismerete.



Régi ismerősök, barátok között találkozáskor a közfogás kevés, általában az ölelés és a három csók: a bal és a jobb arcra és a szájra. Külföldi partnerekkel kapcsolatosan is szokásos lehet, s ha a külföldinek más szokásai vannak, a harmadik csókot elkerülheti egy finom mozdulattal. Nők számára a három csók nem kötelező, külföldi nők számára egyáltalán sem, azt az oroszok sem kezdeményezik, s nagy hiba lenne külföldi férfiak orosz nővel szemben kezdeményeznie.

Orosz szokás szerint hosszabb útra indulás, elválás, búcsúzás előtt, télen már kabátba is öltözve, a házigazda felszólítására egy percre mindenki leül, és hangtalanul várakozik. A felkelésre a házigazda adja meg a jelet.

Oroszország túlnyúlik Európa határán. Az orosz *Szibériában* közel ötven, saját kultúrával és szokásokkal rendelkező nemzetiség él, közülük a *chantik* és *manysik* (régőbbi elnevezés szerint a vogulok és osztjákok), legközelebbi finn-ugor rokonaink. Az ország egész ipari fejlődése, a nagy építkezések mind több embert vonzanak ide az ország többi részéből, így a hivatalos kapcsolatokban az általános orosz szokásokhoz kell igazodni. Szűkebb körben biztosan előkerül a közös származás és kultúra témája. Elményeinket feleldhetetlen élnékséggel színezheti a helyi szokások megismerése. Bárminilyen sokfélék is ezek, a vendégzseret, a tiszteltetés és a barátság elveit követve nem vételhünk komoly hibát.

A balti államok

Észtország, Lettország és Litvánia 1991-ben váltak ismét függetlené. Mivel a szovjet hatalom időszaka előtt is elsősorban nyugati (főleg német) kötődéssel rendelkeztek, az orosz és a szovjet szokások után hamar visszaálltak az európai szokásokra a közönség, a megszólítás, a tárgyalás, az öltözködés területén egyaránt.

Belorusszia

Fehéroroszország megnevezése is jelzi, hogy – egy szerítve ugyan – szláv kultúrát, orosz szokásokat hordoz. A sajátosságokról célszerű előzetesen vagy a helyszínen tájékozódni.

Ukraina

A szláv népességű ország történelmében az oroszok mellett részben a tatárok, a litvánok és a lengyelek alakították. Mindmáig az orosz szokások mértékadóak, de ezeket nyugodtan nevezhetjük ukránoknak: mentalitás és nyelv szempontjából egyaránt kevés a különbség. Nyugati csúcspontban jelentős magyar kisebbség él, amely magyarságát megtartotta.

A román és szláv népesség keveredésének területe volt. Alapvetően felvette a szláv (orosz) szokásokat, de korábbi történelmi kapcsolatait következtében érezhetően érvényesülnek a román hatások.

A kaukázusi köztársaságok

Grúzia, Örményország és Azerbajdzsán: nagy történelmi és kulturális örökséggel rendelkező terület. Sok kisebbség-népesség lakja, amelyek önmagukat az itt élő népek és nemzetiségek: grúz, örmény, orosz, azeri, oszét, görög, abkház, kurd, az élő vallások: grúz ortodox, örmény katolikus, orosz ortodox, mohamedán.

Ebből a tarka világból csak néhány békés színtörténetet ragadunk ki.

Grúziában híresen hagyományos vendégszeretet tapasztalható. A vendéget minden megtesztelik – legyünk óvatosak a házban látottak dícsérével, mert ősi szokás szerint a megdicsérettel gókat a vendégnek kell adni. Ugyanakkor a vendéglátásnak egész ceremóniája van, amihez a vendégnek is tartania kell magát, ha nem akarja a házigazdát megsejteni. Így nem szabad semmiféle kínálást visszautasítania. Különösen értenek a nagy asztaltársaságok összehatásához. Nem történhet meg, hogy csak a házigazda és a fővendég viszi a szót, vagy társalog egymással, miközben a többi résztvevő hallgat vagy kisebb társalgó csoportokat képez. Az asztali rend szigorú, s azt a „*tamada*” (szótagi fordítása: a lakoma rendezője – ez lehet a házigazda, vagy más, a vendéglátók közé tartozó személy, esetleg olyan ember, akit külön erre a szerepre kértek fel mert olyan jól ért hozzá) irányítja. A *tamada* jellemző tulajdonsága a jó beszédkész-ség, a humorérzék, az irányítási tudás, a tekintély.

Miközben egymás után szolgálgatják fel az ételt, s az asztal sokféle, fűszeresen, izgazdagon készített fogásokkal telik meg, egymás után hangzanak el a pohárköszöntők. A szót mindig a *tamada* viszi, s adja át a társaság valamelyik tagjának. A pohárköszöntő rögtönzésére mindig készzen kell lenni, mert váratlanul kerülhet a sor bárkire. A felszólítás semmiféle kifogással nem hárítható el. A többieknek ilyenkor társalogniuk, közbevetniük nem szabad. A felszólítottól a *tamada* rendszerint mond néhány dícsérő, méltató szót. Ezek többnyire találóak, csak csodálkozhatunk, hogy a *tamada* ilyen rövid idő alatt képes tájékozódni a vendégekről s azt emberileg értékelni. A pohárköszöntő akkorig jó, ha mellőzi a hivatalosságot, köthet bármilyen témához, fő követelmény a szellemes, színes, hangulatos formában kifejezett gondolati tartalom és alapvető követelmény a háziak iránti baráti érzelmek, tiszteltetés, köszönetnyilvánítás. Az asztali rendre nagyon ügyelni kell, mert a *tamada* rendre utasíthat, megpróbálhat, s ha külföldiekkel szemben ez csak formális is, kellően lehet. A *tamada* szerepét senki ne próbálja átvenni vagy utánozni.

Társaságban a hölgyekkel szemben tartózkodó udvariasságot kell tanúsítaniuk. A figyelemesség a házigazda joga és kötelessége, méltóképpen pedig a helyi fogalmak szerint a miénk is. A vendéglátó családjának nőtagjai ritkán vesznek részt a külföldiekkel rendezett vendéglátáson.

Grúziában gyakori program a teatüetvények és főleg a *tegyur* megálógatása. Ilyenkor a befűző esemény a teakóstolás. Mint nálunk a borkóstolón, a teafűtőket egymás után mutatják be, felszolgálva a belőlük készített teát. Illik mindegyiket megkóstolni, de meginni csak

egyéni ízles szerint. Bár cukor mindig van az asztalon, a teaféléseket izestés nélkül szokás kóstolni. Rendszerint zöldséget is kínálnak. Az asztalra csak száraz süteményt raknak fel. A teakóstolás igen kellemes élmény, sok új hasznos ismeretet is ad.

Örményországban a vendégszeretet hasonló a grúzokéhoz, de a vendégtörvény nem olyan szigorú. A helyi hagyományos szokások a külföldi vendégekre nem annyira kötelezőek. A kevésbé fűszeres ételek mellett gyakrabban jelennek meg a helyi borok, a fenekig ürítés nem kötelező. Az asztali rend kötetlenebb, a pohárköszöntő mondása egyéni kezdeményezés szerint szabad. A nőkkel szemben itt is a keleten megszokott tartózkodó udvariaság érvényesül. A nők gyakran részt sem vesznek a férfiatársaságban, különvonnak, s ezen meglepődni vagy csatlakozásukat erőltetni nem szabad. A dícsérettel itt is vigyázni kell, nehogy a házigazda a megdicsért tárgy odaajándékozására kényszerüljön. Az örmények is szeretik a klasszikus műveltséget, humort, a szellemességet. *Azerbajdzsánban* a vendégszeretet az örményhez hasonlítható, a házigazda tekintélyének tisztelése elsősorban követelmény. A lakosság muzulmán vallású, s bár a vallás szerepe sokat csökkent, a szokások tovább élnek: nem esznek sertéshúst, többségükben tartózkodnak a szesz italától, főleg a töményektől. A mohamedán eredetű szokások tovább élnek a nők viselkedésében, az öltözködésben, az étkezésben (pl. sokféle keleti édesség).

2. Az arab országok

Az Atlanti-óceántól az Indiai-óceánig terjed az arab, illetve mohamedán vallású országok vonulata, s már a földrajzi távoltság is jelentős különbségekre enged következtetni. Minden különbség ellenére azonban ezeket az országokat összekapcsolja az arab nyelv és az *iszlám* vallás.

Az iszlám vallás az arab nyelvterületen terjedt (*Irán, Banglades, közép-afrikai államok, Malajzia, Indonézia*), s ha a területtel kapcsolatos országokban az arabok, illetve a mohamedánok kisebbségben élnek is, a vallást magukkal vitték és így hatalma nagyobb, mint amit a földrajzi fogalmak indokolnának. Nem csökkenti ezt az sem, hogy az arab nyelvben is jelentős különbségek vannak az egyes országok között, s az iszlám maga is több irányzatra szakadt, amelyek között gyakran alakultak ki komoly összeütközések, sőt háborúk is; vagy hogy ezen a területen más, történelmi szerepet játszó vallások (*kereszténység, zsidó*) és kisebb más vallások (*kopt, zoroaszter, mandeusz, fejed, örmény stb.*) is elterjedtek. Az iszlám a nagy klasszikus vallások között utolsóként indult a VII. században, Arabia gazdasági életének fellendülésekor egy új gazdasági fellendülés, az olajkitermelés tette ismétlően a világ politikai és gazdasági fejlődésének kulcskérdésévé.

Az iszlám vallás alapítója, *Mohamed* 613-ban kezdte el próféciáit *Mekkában, Allah* (legjobb fordításunk szerint *Isien*) mindenhatóságát és a vagyommegosztás elveit hirdelve az arab szélgöyéknek. (Az *iszlám* jelentése: „*beletörődés Isien akaratába*”). Mekkából 622-ben menekült, ez az *iszlám időszámítás kezdete*. Később a vallás két ágra szakadt: a *sitiákra* és a *szunnitákra*. Az iszlám mai vallásgyakorlatában a sitiák a fanatikusabbak és harciasabbak. Mint más vallások, az iszlám is túlnőtt vallásjellegén, államformává, kultúrává vált. Ez azért felütné, mert amíg a többi vallás – elsősorban Európában – már túljutott ezen a korszakon, az arab világban ma érvényesül olyan erővel és esetenként szélsőségesen, mint más vallások már letűnt fénykorukban. Az iszlám meghatározta a kultúrát, a tudományokat, a politikát, a művészeteket, a magatartást, az életmódot – tartalmat és formát egyaránt. A történelem ugyan alaposan beleszótta ebbe és az arab világban ma egymás mellett létezik sejkiség, királyság, demokrácia és néphatalom, s a vallási tilalmak is egészen eltérő formában és mértékben érvényesülnek. Itt csak a főbb jellemzők összefoglalására szorítkozhatunk.

A viselkedési szokások tekintetében fel kell készülnünk az arab sajátosságokra.

Találkozásokkor szokásos a kézfogás, esetleg hosszan is, rókónok, barátok között – különösen hosszabb idő után való találkozásakor – a jobb és bal arcra adott csók is. Nők azonban gyakran fejborítással és szóval köszönnek, a kézfogást se erőltessük. Távolságkor a kézfogás gyakrabban elmarad, mint találkozásakor. A vendéglátó hágyományos szokás szerint magasabb üdölkalkalmatosságon foglal helyet, mint a vendég(ek). Ülés közben a lábunkat tartjuk úgy, hogy a talpunk ne legyen más által látható.

Szinte mindig kínálnak kávéval vagy üdítő itallal, esetleg vízzel. Ez több (számos) résztvevő esetén is csak gyakran egy vagy két pohárral történik, vissza-utastani minden egészségszöveget megfontoltan ellenőrizve, mert sértésnek számít. Az arab specialitása a beduin kávé, amely nagyon erős, csak néhány csöp-pet töltene be, az alj nélküli csészébe – amelyet ezért nem is lehet letenni. Is-métlen kínálnak, kétszer illik kérni, de többször már nem. Ha a vendég ismételi kínáláskor már nem kér, a két újjal fogott poharat megrázza, az jelenti, hogy „kö-szönöm, nem kérek többet”, s vissza kell adni annak, aki kínálta (letenni semmi-féleképpen sem illik). A török kávé egyszer kínálnak, kevésbé erős. Üdítőt a pohárból teljesen kinni nem illik. Különleges szokás a „hej!”, ami növényi mag, kávéiváskor a fogak közé szorítják: sajátosan izesíti a kávé.

A tárgyalóasztalon gyakran találhatunk dobozokat, amelyből papírszobkendo-hoz hasonló kéztörölő húzható ki. Ez csak kéztörölésre használatos.

A cigarettát nem dobozból kínálják, hanem egy szálát kivéve és odanyújtva. A tárgyalás mindig udvariaszkodással kezdődik, csak a kávé elfogyasztása után térnek a tárgyra. Társalgás közben kerülendők az olyan témák, mint az iszlám vallás, a családi élet, a többnépesség, a feleség helyzete, s a tisztálattalannak tartott dolgok, mint a kutya, cipő stb.

Néhány további jó tanács a viselkedéshez:

- egy *muszlim* ne nevezze mohamedánnak (a vallás neve: Iszlám, a követőjét: *musz-lim*);
- imádkozó ember előtt nem illik elhaladni;
- üzletitünket ne hívjuk fel 14.00 és 16.00 óra között;
- arab nők nem illik mezeiben járni;
- ne káromkodjunk és ne használjunk trágár szavakat;
- csak ott fényképezzünk, ahol megengedett, és diszkretn;
- beszed közben ujjunkkal ne mutogassunk partnerünkre, és ha gesztikulálunk, ujjainkat csukjuk össze;
- bal kézzel ne fogjunk meg élvezeti cikket, dolgokat.
- A mutogatással kapcsolatos jó tanács magyarázata az, hogy az arab szokások szerinti bizonyos kéz- és ujjtartások meghatározott közlendőt fejeznek ki:
- ujjak összezárva, felé, megrázza: türelmi!
- ujjanez lefelé: gyerek ide!
- egy újjal mutogatni sértést fejez ki,
- a kéznek az állhegyre való helyezése: szégyell magad!

Ha a vendéglátásra kerül sor, az rendszert étteremben, klubban történik. Amennyiben mégis otthonra sző meghívást kapunk, ajándékot vinni, a feleség-nek virágot küldeni nem szükséges. Ha mégis, akkor ügyeljünk, hogy az ne sért-se a vendéglátó vallási érzelmeit. Ha a feleség nem jelenik meg, ne érdeklődjünk utána. Megtörténhet, hogy a vendégek között lévő hölgyeket a házigazda megké-ri, hogy csatlakozzunk a háziasszonyhoz, aminek felületenül elegendő kell tenni.

A lakásban vagy irodában látott dolgokat dicsérni, azokon csodálkozni nem szabad, mert azt az ősi szokás szerint fel kell ajánlani a vendégnek – ami manap-ság mindkét fél számára kellemelem pillanatokat eredményezhet.

Az arabok jelentős része ma is követi a hagyományos öltözködést, otthon, utcán, hivatalban egyaránt – külföldön azonban természetesen ölt európai ruházatot. A hagyományos öltözet a földig érő, ingyszerű ruha, felette barna vagy fekete köpennyel (esetleg zakóval), a fején kendő (alatta esetleg kis sapkával), aminek színe vidékenként – és törzsenként – eltérő, s amit fekete kecskeszörből készült karika tart meg.

A nők fejüket és egész alakjukat eltakaro feketé selyemköpenyt viselnek, a hivatalokban azonban európai módon öltözködnek.

A magyar kiküldött nyugodtan követheti a hazai és az európai divatot: a legunnepélyesebb alkalmakra is elegendő egy sötét öltöny. Nők különösen kerüljék a kivágott, ujjatlan blúzokat, ruhákat, mert a női test mutogatásának számít, és így megbodortánkozást okozhat.

Az arab konynha vallási okokból tilja a disznóhús, disznózsír fogyasztását. Legkedveltebb húsféleség a birka hús, amelyet igen sokféle formában készítenek és csirke (ma már legelterjedtebb formája a grillcsirke). Az étkezés szertartása-hoz tartozik a hosszú beszélgetés az előétel, a „mezze” mellett. Ez külön tányérokra felszolgált számos (azaz számtalan) előétel, amely a joghurtól a joghurtos uborkán és a szamárojjal megkent padlizsánkrémig, a különféle zöltségek-ből olajjal és fűszerekkel ízesített „burgul”-ig terjed. A húsételhez többnyire rizst (mandulával ízesítve) adnak. A legfinomabb falatokat a házigazda gyakran kézzel v teszi ki a tálból és teszi a vendég szájába: ez megíszteletésnek számít. A hús mellé salátaféléseket, zöltségleseket adnak. Az étkezést a keleti édes-ségek zárják, amelyek számunkra túlságosan is édesek és néha szokatlannak tűnő alapanyagokból, meglepő összetételben készülnek.

Egyes arab országokban az alkoholt minden formájában szigorúan tiltott (Szauúd-Arábia, Kuvait, Líbia), bevételének megkísérlését is szigorúan büntetik, csempélvagy szöldről készült pálinka, az „arak”. Vendéglőben azonban gyakran kiltől-di italt, többnyire whiskeyt kínálnak. Egyes országokban viszont mégis a bor a legkedveltebb szesz ital (pl. Algéria).

Az alkoholt kategorikusan tiltó országokban az üdítőitalok meglepően gazdag választéka található a nemzetközi piacon megszokott és márkás szesz italokhoz megtevesztően hasonló csomagolásban.

A bortavalo a szállodákban, jobb éttermekben a számlán szerepel 10–15%-os összegben, de emellett elvárják a visszahagyott bortavalt is. Minden szolgáltatást külön díjazás jár. A taxi árát sok helyen előre ki kell alkudni. Az alkut persze sok helyen megnehezíti az, hogy a sofőr nem ért egyetlen világnyelvet sem – ilyenkor célszerű újabb taxit keresni. (Alkunal nincs bortavalt!) A vallási ünnepek idejét kitartásakor figyelembe kell venni, mert pl. *Ramadan* idején nehéz tárgyalásokat folytatni.



Sokfajta kultúrája és szokásai röviden aligha foglalhatók össze. Kénytelenek vagyunk a legnagyobb kultúrkörökre és országokra szorítkozni.



Izrael

Az állam alapvetően vallási alapon jött létre 1948-ban. Történetét sorozatos háborúk jellemzik. A zsidók történelme azonban évezredekre tekint vissza, Ábrahám és a Kánaán klasszikus neveit magába foglalva.

Izrael vallási állam. A vallási szabályok és követelmények a mindennapi életben is érvényesülnek. A heti ünnepnap a szombat, amikor a munkavégzésre vonatkozóan szigorú szabályok érvényesülnek, a villanykapcsoló felkapcsolásától az óra viseléséig. Ilyenkor az összes üzlet, étterem, kiszolgálóhely bezár. Mindenféle tömegközlekedés szünetel, csak a különlegesen drága taxik vehetők igénybe. Szünetelnek a tömegszórakoztatási intézmények is, a színház, a mozi stb. Megbecsülésnek számít viszont egy meghívás *sabbatra*, többnyire egész napra, otthoni vendéglátással, ott alvással.

Az egyéb izraeli ünnepekkel és szokásaikkal kapcsolatosan célszerű a helyszínen tájékozódni, a kérdéseket a helyiek örömmel válaszolják meg. A tárgyalásokon és a találkozásokon tudni kell, hogy az izraelieknél a kommunikációs távolság kisebb, mint az európaiaknál. Gyakran könnyedén megismerünk egymást. Így kezzünk önkénytelenül nem hátralepni, elhúzódnunk. Az izraeli konyha a nemzetköziség mintapéldáját jelenti. A legjellemzőbb étel arab eredetűek, fűszerek és vonzók. Zöldség és gyümölcs mindig nagy választékban áll rendelkezésre.

A zsidó vallás alapelve a *kóserség* (alkalmasság). A sertéshúsévés szigorúan tilos. A húsos és tejes ételket nem szabad keverni vagy együtt fogyasztani. A kávé vagy törökös, vagy arabos, az alkoholfogyasztás mértéktelen. A borok jó minőségűek, de erősek. Emellett ajánlott az éghajlati viszonyoknak megfelelő bő folyadékfogyasztás.

E szubkontinentenst kitévő országban 1652 nyelven beszélnek, az alkotmány 15 indiai nyelvet ismer el hivatalosnak, de olyan nyelv, hogy indiai, nincsen.

Mégis innen erednek az *indo-európai* nyelvek, újjakat csak röviden jelelve: *hindi, perzsa, szláv, latin* vagy konkrétan példaként: *orosz, angol, német, olasz, spanyol* stb.)

Az üdvözlésnél a kézfogás európai szokásnak számít, ezért hagyjuk, hogy partnerünk kezdeményezzen. Az indiaiaknál ezt a két tenyér ujjakkal felele való összetevése helyettesíti, ami mellé „*namaszté*”-t mondanak (jó reggelt, jó napot, jó estét). Ha a kézfogás elmarad, viszonzható az üdvözlést udvarias, enyhe meghajlással, fejbólintással. Az indiai nők nem fognak kezét, ne várjuk el, hogy ne is kezdeményezzük. Az is megtörténhet, hogy a társaságban lévő indiai hölgyet nem mutatják be – ezt ő maga is természetesenek találja, észrevétel nélkül tehát szűkségtelen illémértés.

Ünneplés fogadtatásnál és búcsúztatásnál a vendég esetenként virágfüzért kap, amit a nyakában kell viselnie, amíg a szállásra nem ér, vagy amíg a repülőgépre felszáll.

A rang és a kor tisztelése igen erős, s a nevek nyelvi nehézségei miatt is készülünk fel a névjegyhasználásra. A kormányhivatali beosztások a társadalmi életben magas rangot biztosítanak. A társadalmi rangot meghatározó fő tényezők egyébként az életkor, az iskolai végzettség, a kaszt és a foglalkozás.

A hivatalok, intézmények rendje pontosan szervezett, a helyi formásokat akkor is be kell tartani, ha a magán- és a társasági életben a pontosság nem szigorúan megkötve, vagy követett tulajdonság. Tárgyalás közben az indiaiak többnyire barátságosak, még ha eredményt egyik félnek sem sikerül elérnie.

A megszólításban a nemzetközileg elfogadott formákat kell alkalmazni. (Az indiaiak szüleiért kapott nevet használják, de az indiai keresztények bibliai eredetű családneveket vesznek fel, a mohamedánok apjuk nevét öröklik.)

Az öltözködésben hivatalos alkalmakkor kötelező a fehér ing, nyakkendő, leheőleg a sötét öltöny. De partnerünk megjelölhet a lábra simuló, harisnyaszerti fehér nadrágban és barna, gallértalan zakóban, fején a híres *Ghandi*-sapkával, amit zart helyiségben, tárgyalás közben sem vesznek le. Ha pedig partnerünk turbánt hord és szakállas-bajuszos, akkor szinte biztosan szikh, aki vallási előírásait követve sohasem vágja le a haját, bajuszát, szakállát. A nőkre a tarka és változatos szári, a blúzra és alszöszöknőjára felsőruhaként feltekert, több mint 5 méter hosszú anyag jellemző. Az ékszer nagy divat, nemcsak kézen, nyakon, lábán, hanem ortban is, s találkozhattunk a nők homlokára festett hindu ponttal is.

Külöldiek számára sem kötelező napközben az öltöny, férfiaknál szokásos a kívül viselt, nadrágba nem begyűrt ing és nadrág, vagy *szafári* jellegű öltöny, nőknel a hazához hasonló nyári ruha.

Az étkezési szokásokban meghatározó szerepet játszanak a vallási előírások. A lakosság 78%-a hindu, 10%-a mohamedán vallású. Az előbbi tiltja a marha-



húst, az utóbbi a sertéshús fogyasztását. Emellett az éghajlati körülmények is okozhatják, hogy Indiában igen elterjedt a vegetáriánizmus, még különböző szektái is vannak. A legszigorúbb ezek közül a *dzsaina* vallás: követői nemcsak semmiféle állati eredetű terméket (tojást sem!), hanem a föld alatt termő (gumós) növényt (burgonya, hagyma, spárga stb.) sem fogyaszthatnak. Ezeket angolul a „*strictly vegetarian*” kifejezéssel jelölik.

Vendéglátásnál tehát minden vendégünk étkezési szokását ismerni kell, amit bonyolít az, hogy az étkezési szokások adott családon belül is különbözőek lehetnek, vagy a (kasztrendszerre épülő) név után ítélük meg az étkezési szokásokat, de a név lehet megtévesztő is. Indiában ezért hivatalos alkalmakkor az ültetéses étkezés helyett előnyben részesítik a *buffet-dinner*-t, ahol az egyes szokásokat ki-elegendő ételek külön vannak csoportosítva s mindenki saját akaratára szerint választhat.

Az étkezési szokások másik, számunkra felülnő jellemzője a kézzel evés még a legelőkelőbb éttermekben is. Ez régi hagyomány, s az indiai ételek nagy része eleve úgy készül, hogy puszta kézzel is könnyen fogyasztható legyen. De ha kézzel eszünk, csak jobb kézzel nyúlunk az ételhez! Kézművészet céljából étkezés után kis tálcában citromszelével illatosított melegvizet hoznak.

Az ételválaszték lehet indiai, kínai vagy kontinentális (európai). Ez utóbbi helyett jobban járunk bármelyik másikkal. Az indiai konyha sok és számunkra különleges fűszert használ. A kínai ételek alapanyaga a zöldség, a hal, a rák, a csirke, a meztelt tészta, mind speciálisan elkészítve.

Egy jellegzetes indiai étkezés csirke- vagy bárányhúsból készült levesszel kezdődik, majd a vallási előírásokat követve kerül sor a kizárólag vegetáriánus, vagy húst is tartalmazó fogásokra, rizzsel, zöldséggel, amely számos változatban nagy (de kellőképpen) megelégedést okozhat. Az édesség, mint keleten rendszerint, számunkra túl édes és végtelen variációban készül. Kávé helyett gyakran teával tejezik be az étkezést, a teázási szokások lényegében egybeesnek az angolokéval. Az alkoholfogyasztás Indiában korlátozott, a vallási előírások mellett ebben az irányban hatnak a kormány törekvései is. A sör többszörre licence alapján készül és jó minőségű, bortermelés nincsen, az importált vagy (kevés) hazai gyártmányú égetett szesz igen drága. A legjellegzetesebb indiai tömény ital az erjesztett pálmale (*toddy*). Üdítőital, szódavíz mindenhol kapható – nálunk azonban az indiaiak gyakran kének csak sima csapvizet. Ezt a szokást Indiában ne kövessük! Gyakran isznak teát, jó a kávé is, de tejjel, felgőzölve készítik.

A bortavaló az előkelőbb éttermekben és a szállodákban 10–12,5–15%-kal szerepel a számlán, melléte illik még valamennyi pénzt visszahagyni, de szállodában minden szolgáltatásért elvárják a bortavalót.

Hosszabb útnál a taxira alkuadni kell, számlát nem adnak.

Az ország társadalmi és üzleti életében keveredik az arab és az indiai szellemiség, az európai behatások, a vallásosság és a reformtörölkévek: e bonyolultság legjobban példája, hogy ebben a nőket a világi életben háttérbe szorító társadalomban már kétszer választottak női elnököknek.

Az államhivatalokban a nemzeti kötelező, mivel a kormány hivatalos propagandája és a vallási intézmények szigorúan ellátják az európai stílusú öltönyt. Kultúridiekkel kapcsolatosan ezt azonban lazábban kezelik: a pakisztáni üzletemberek ilyenkor többnyire európai divatú öltönyt viselnek. Nők számára – vallási és így társadalmi megítélési okok miatt – minden esetben a szolid, zárt öltözet kívánatos.

Találkozásokkor csak a férfiak fogznak kezét; a nők, ha tartják a vallási hagyományokat, nem; ha ennyire szigorúan nem tartják, akkor ők kezdeményezhetik a kézfogást.

A vallásosságra jellemző, hogy naponta öt alkalommal mindenhol nyilvánosan imádkoznak, ima idején a hivatali élet és az üzleti kiszolgálás is szinte mindenhol megáll.

Az alkohol tilott, egyes szállodákban azonban külön vásárlási engedéllyel beszerezhető, ám nyilvános helyen fogyasztható és ajándékozni sem szabad. Sertéshúsból sohasem készítenek ételt, a disznó tisztátalan állatnak számít. Az ételiek izét sok jellegzetes fűszer adja meg. Legjellegzetesebbek: a chili, a kömény, a fahéj, a fokhagyma, a gyömbér. Nem vegetáriánusok, de bőven fogyasztják a zöldségféléket és a húvelvényeket (lencse, sárgaborsó – *dal*, keskenyhüvelyes babféle – *lobi*). Illik, sőt szokás kézzel enni, még szafos, ragados ételket is, de csak jobb kézzel (mivel a bal kéz tisztátalannak számít). Bőfőgni sem illetlen, kifejezést adva az étkezéssel való elégedettségünknek (de azért hivatalos kapcsolatokban kerüljük).

Kína

A világ legősibb kultúrái közé tartozik és sokáig zárt maradt a kultúridiek előtt. Az évezredek által kiterített szokásrendek ma már erősen vegyülnek a modern társadalom jegyeivel és a nemzeiközi szokásokkal.

Kínában szigorúan ragaszkodnak a protokolláris és udvariassági formálakhoz. A tárgyalások sokáig eltarthatnak, hozzá kell szokni a kínai kifejezésmodáritételes jellegéhez, körülíráshoz, hagyományos szövegrághoz és formásághoz. A kapcsolatok még akkor is szigorúan hivatalos jellegűek, ha az állandó mosolygás és szívélyesség enyhíteni is látszik, s így bizonyos kötetlen és baráti színezet vegyül bele. A magatartásra a készséges, de az igazi szándékot elrejtő, tartózkodó udvariasság jellemző; a kedélyes, szellemeskedő beszéd, a politikai, erotikus viccek, utalások nem engedhetők meg, mert többnyire félreértést és sértődést

eredményeznek. Sok türelemre, higgedtságra, gondolkodásmód megértésére van szükség.

A tárgyalási nyelv rendszerint az angol, de mivel a szaknyelveket kevesen beszélik, tolmácsokat (ahogy nevezik: *explainer*) alkalmaznak, ám esetenként így sem lehet elkerülni bizonyos szakmai fogalmak tisztázását. Mind az üzleti, mind a társasági életben kerülnek az egyértelmű neimmel való választást, erre kényszeríteni nem is illik a kinaikakat. Viszont nem árt fontos dolgokat megismételni, elrendítened, hogy a partner helyesen értette-e.

A közönség, a megszólítás a tárgyalási nyelvhez igazodik, de a kézfogást gyakran a hangsúlyozott meghajlás helyettesíti.

Az öltözködés egyszerű, a sötét ruha minden alkalomra a legjobb választás. Partnercink gyakran jelennek meg az egyszerű tárgyaláson és az ünnepélyes alkalomokon is szokásos viseletükben, sötét öltönyben, aminek zakóját nyakig gombolják, így nyakkendő sem illik hozzá. Nyáron viszont elfogadott hivatalos kapcsolatokban is a nadrágon kívüli viselt (vagy a nadrágba fogott) ing, nyakkendő nélkül.

Az étkezésre a sok fogás jellemző, fogásonként a kis mennyiség, ám végletes változatosságban: a fűszerezés számunkra kellemes, de az alapanyagok a tapasztalatlanokat meghökkentik (enyhébb például véve: kacsaült bambusszal). Itálként mindig az asztalra kerül az erős gabonapálinka (a 65 fokos *mao-tai*, vagy valamilyen rokoma), a borok közül az édeseket részesítik előnyben, az étkezést kom-pót, gyümölcs vagy (nem mindig teából készült) tea zárja. Az evőeszköz a pálcika, amely a tányér mellett, végével kis állványra helyezve fekszik. Kültöldieknek mindig készítenek kést, villát, kanalat. A pálcikával való étkezésből következik, hogy időnként milyen a tányérra kell hajolni, vagy a tányért emelik a szájukhoz: ez itt nem illemstés.

Az ebéd vagy a vacsora öt-tíz perces teázással kezdődik, kötetlen beszélgetéssel. Az asztalhoz invitáláshoz rendszerint hozzátartozik a szigorú ülésrend. (Többnyire a francia ültetési rendhez hasonlón: vendégek és hazaiak vegyesen.) Az étkezés legalább 15–20 fogásból áll, kis mennyiségekkel, a vendégek a feltálat tányérokból maguk vesznek. Itthon is kipróbálhattuk már a kínai éttermekben a forgó asztalt: az asztal közepén a forgó részt kívánság szerint forgathatjuk magunk elé, hogy a megkívánt ételből vegyünk.

Példaképpen egy szerény menü kínaiul és magyar fordításban (a fantázianevek nem mindig igazítanak el!):

七	味	冷	燕	Hétzú hidegtal
鴨	鵝	蛋	湯	Fűtőjas leves
二	吃	大	蝦	Kétfajta nagy rák
三	鮮	鴨	片	Kacsa szelet bambusszal és spenóttal

插花鸡腿 Virággal ékesített csirkecomb

锅贴豆腐 Szójalepény rántva, rizzsel

甜食樱桃小元宵 Rizsliszti gombóc desszert

Érdekességként kell megemlíteni a legmagasabb szintű tárgyalásokon is látható kis edénykét (mi csak bilincsek emlegetjük), amelynek célját már csak alakja miatt is sokan firtatják. Magyarázata: Pekingben (és) az északra fekvő sivatagokból a szél által behozott por az emberek nyálkahártyáját irritálta, a legegészségesebb volt, ha kiköpik. Eredeti céljára ma már nem használják, de protokolláris jelképpé vált.

Bortavalót nem illik, sőt nem szabad adni, mivel egy rendelet szerint az sérti az emberi méltóságot és a hagyományos kínai vendégszeretetet.

374



A közép-ázsiai köztársaságok

Kazahsztán, Üzbegisztán, Türkmenisztán, Tadzsikisztán: 1991-ben váltak ismét független államokká.

A közép-ázsiai köztársaságok társadalmi szokásaira a muzulmán kultúra öröksége és a korszerű élet ötvöződése jellemző. A vendégszeretet szinte háttéraltan, az étkezést sokféle fogás jellemzi, s azokat illik végigkövetni. Ha valaki nem bírja, jobb kezét szívére téve egy köszönőmél (*valmah*) mégis kimentheti magát az illemszokások megsértése nélkül. Szívesen kínálnak helyi borokat, amelyek számunkra többségükben szokatlanul édesek. A legelterjedtebb ital a zöld tea, amely forrón, cukor nélküli fogyasztandó és hűsítően jellemes hűsítő. Fülletlen csészéből isszák, amelyet alulról, öt ujjal kell megfogni. Hivatalos látogatáskor is rendszert ezzel kínálnak.

Az egyházi műemlékek (mauzóleumok, mecsetek, szent helyek) a külföldiek előtt is nyitottak, de tiszteltudó, csendes magatartással kerülni kell a szokások megsértését; e tekintetben nyugodtan kérhetünk tanácsot kísértőinktől.

Mongólia

A hivatalos érintkezés formáságai könnyen oldódnak a kötetlen, tiszteletteljes baráti hang irányába. Kapcsolataink ugyan a KGST korában váltak rendszerezetté, de népeinket sokkal mélyebb örökség köti össze.

374



Az urál-altaji közös származás nyelveinkben számos azonosítható szót eredményezett (írásban gyakran idézik: *savgal bataan' teme* = sárga bator tevé).

Kétoldali hivatalos kapcsolatainkban érthetően az orosz a közvetítő nyelv. A szállodák éttermében a mongol és az orosz konyha valamiféle keveréke érvényesül, megtalálhatók a nemzetközi ételek is, de számitunk a hazai szokások-

ra is. A fagyús tea, a birkahúsból készült ételék szokatlan ízeket kínálnak, nem is bírja mindenk.

Megítisztított és a birkaszemekinálás, a jurtába való meghívás.

Nemzeti ital a *kumis*: gyengén alkoholos, híg tejnek tűnik (túljadonképpen: lótej). Különlegessége után kínálnak *archi*-t (mongol pálinka), vagy mongol koktejt (jó minőségű, izletes).

A fővárosban (és más városokban is) megszokottak a jurtá-negyedek. A kivanácsiság sértő lehet, ezekbe ne menjünk be; a külföldieket ugyanis megismertetik a jurtával és a buddhizmus vallási szokásaival és hagyományával.

Vietnam

A hivatalos kapcsolatokban viszonylag könnyen lehet bizalmasabb, barátságosabb légkört kialakítani, az európai beszéd- és gondolkodásmódhoz viszonylag könnyen igazodnak.

A közönség, a megszólítás a tárgyalás nyelvéhez igazodik. E szokásokban is fel kell azonban készülnünk a távol-keleti kultúra sajátosságaira.

Az öltözködés egyszerű, mindig alkalmas a sötét öltöny, a fehér ing, a nyakkendő.

Tárgyalásokon vezéreljen a távol-keleti nyugalom; nem szabad síelni, kapkodni.

Az étkezésben nagy szerepe van a rizsnek, a tengeri állatoknak, a távol-keleti konyha sajátos helyi ízekkel, specialitásokkal válik jellegetesen vietnamivá.



Korea

Bármilyen meglepően hangzik, minden koreai utikönyv leírja, hogy a koreaiak az ural-altaíj népek köréből származnak és nyelvük olyan nyelvekkel rokon, mint a magyar és a finn. Mindéből ma már semmi sem érzékelhető.

Bár a koreai kultúra sajátosan önálló maradt a kínai és japán behatások ellenére, az európai ezt nehezen érzékeli, különösen egy rövidebb látogatás alatt: számunkra egy jellegetesen távol-keleti ország.

Azaz nem egy, hanem kettő. Észak- és Dél-Korea politikai és társadalmi fejlődése az ötvenes években éles ellentétet vált el egymástól és ez mindmáig fennmaradt.

Észak-Koreában a kommunista rendszer ma is a személyi kultusz végletes jegyeit viseli magán, a tömegek és az életforma uniformizált, az egyéni szabadságjogok és a mozgásszabadság (a külföldiek számára is) korlátozottak, a társadalmi életforma központi szabályozott.

Dél-Korea a polgári-kapitalista fejlődést választva a térség egyik meghatározó ipari-gazdasági hatalmává nőtte ki magát. Üzleti élete pezsgő, jelen van szín-

rópaiakkal, így aztán jobb minden lehetőségre felkészülni. A társalgás és a tárgyalás stílusa eltér az európaítól. A japánok udvariasak, türelmesek, s ezt magukkal szemben is elvárják; ha aprólékosságnak is tűnnek, igen felkészültek, alaposak, precízek. A szervezethez közismerten mindenhol igen magas, az információaramlás és a döntéshozatal gyors, de a felelősségi és a hivatások szigorúan elhatároltak, így a hivatalos hierarchia is szigorú, ami gyakt-

A bemutatkozást nemcsak a szertartásbeli különbségek, hanem a nevek megértésének nyelvi nehézségei is erősen kötik a névjegyhasználatához. Nem számítanak illémértésnek a névjegyek ülésszék szerinti való kirakása a japán partner előtt, sokkal kellőenlelőbb lenne, ha enélkül a megszólítást elítévesztene. A nők bemutatása esetleg a férfiak után következhet, kiszolgálása az asztalnál hasonlóképp. Az eredeti japán szokások azonban változó mértékben keverednek az eu-

ismertünk meg valamit.
E kettősség már az üdvözlés pillanatában megnyilvánul. Egyással nem fog-
nak kezni, de három meghajlási forma van: az uralkodó előtt használt legala-za-
tosabb forma a gyakorlatból már kikopott; a szokásos üdvözlés (letérdelés, a te-
nyeknek a padlóra helyezése, a térdre való mély, néma meghajlás) a kultúridi-
ek által ritkán (főleg filmekben) látható szertartás; a könnyű (de a mi fogalmaink
szerint már mélynek számító) meghajlás a legelterjedtebb. A kultúridieknek vi-
szont kezni nyújtamak és el is várják a kéznyújtást.

A hosszúan tartó gazdasági csoda országában az európaiól gyakran teljesen eltérő vagy azzal ellentétes ösi szokásokat találunk. Már az is ellentmondásos, hogy ebben az országban elböldögülhettek az európai (vagy amerikai) viselkedési szokásokkal – de ez esetben az ország nagy hagyományú kultúrájából alig

Japan

zselétől egy hagyományos koreai étkezés, amely állítólag egyszerű. A köveketözökből áll: egy talacska főhő rizs, hús- vagy halléves, hozzá egy talacska erősen fűszerezett „kimcsi” (zöld-sárga, amit egész télen agyagedényben a földön tartanak, friss zöldség, vendéglátásnál ez ki-egészül a „bulgoggi”-val) (csikokara vagott marhahús, szőjaszós, szezám és fűszerek keveréké-vel fűtött zöldség, vagy a „szinszollo”-val) (zöld-sárga, tojás és hús ízletes ke-verte, ugyancsak az asztalnál elkészítve), de jöhetnek még rafináltan készített hús-, halételek és zöldek, majd a szokásos rizsotla, édes sütemények vagy ételek. Az ételek mellett tea isznak, aminek sokféle változata lehet.

te minden ország és biztosan minden világcég. Így a hivatalos kapcsolatok a nemzetközi normák szerint alakulnak. Keleti sajátosságokat esetenként azonban figyelembe kell vennünk. A tárgyalási nyelv szinte kizárólagosan az angol. Az emberek barátságosak, a kultúrdielekkel szemben semmiféle ellenérzés nem nyilvánul meg. De fel kell készülni a végtelen szakmai felkészültségre, tárgyalási rutinra, az üzleti élet precíz és kemény volta, a pontosság és a határidők kényes betartására.

ran ranyomja bélyegét az ügyintézésre. A pontossághoz maximálisan tartják magukat, de a közlekedési problémák miatt bekövetkezett késések bocsánatosak. A társalgás jellegzetessége az igenlő tagadás, ha egy útleben megkérdezzük, van-e kereset árucikk, angolul azt a választ kaphatjuk, hogy „igen, nincs”. Az öltözködésben a japánok nagy része a mindennapi életben már az európai divatot követi, s annak klasszikus hagyományai csak a legtrikább esetben szarmaztak át. Hivatalos kapcsolatokban a japánok az öltözködésben is éppen olyan fegyelmezettek, mint bármely más vonatkozásban, igazodjunk jólapoltságukhoz, eleganciájukhoz. A hagyományos japán viselet (*kimono* stb.) művészet és tudomány, amellyel önálló művek foglalkoznak.

Az étkezési megítélés gyakran európai jellegű étterembe szól. A japán stílusú étterem egészen más: az alacsony asztal mellett a vendégek párnákra a földön ülnek. A cipőt a bejáratnál kell hagyni. Az étkezést végig sajátos ceremóniák kísérik. Egy közönséges étkezésnél is, annak megkezdése előtt a résztvevők szólnak néhány szót, s csak meghajlás után kezdenek enni. Elsőként a bal oldalon elhelyezett, még üres rizses-tányér fedőjét kell leemelni és felfordítva bal oldalra elhelyezni, majd ugyanezt kell tenni a jobboldali álló levelestányér fedőjével. Amikor a rizst felszolgálják, a rizses-tányért két kézzel kell nyújtani (kivételek persze vannak), s azután az asztalra a tértékhez vagy a tálcára visszahelyezni. Régi szokás szerint először egy-két falat rizst esznek, mielőtt hozzátámnák a leveshez. A rizses-tányért legkedvezőbbben úgy tarthatjuk, hogy bal kezünk négy ujjára helyezzük és hüvelykujjunkkal megtámasztjuk a peremét. A rizst (mint az egyéb ételeket is) pálcikával eszik; a pálcika kezelése viszonylag könnyen elsajátítható némi gyakorlat után, s az étkezést megkönnyíti, hogy a rizs nem hull szét szemenként, hanem apró csomókba áll össze. Néhány falat rizs után következik a leves, amelynek tányérját jobb kézzel emeljük fel, s néhányat kortyolva belőle ismét rizs következik, majd megint leves (amelyből a be-tétet is pálcikával veszik ki), vagy más, jobboldali elhelyezett ennivaló. Minden fogást rizssel váltogatva fogyasztanak. Ha kínáláskor rizs marad a tányérban, azt jelenti, hogy még kétfünk, ha viszont az utolsó szemig kietült belőle a rizst, ami belemártjuk az evőpálcikákat, amelyeket egyébként a pálcikartóra vagy az asztalra teszünk étkezés szünet közben, esetleg a tálcaszélre támaszthatjuk, míg étkezés után teljesen a tálcára helyezzük, köszönetet is mondva.

Az étkezési szokások közé tartoznak olyan szabályok is, mint nem szabad az evőpálcikákat felvenni az idősebbeket megelőzőve, hatarozatlannul a tányérok fölé hajolni, hogy mi legyen a következő falat, tele szájjal beszélni, vagy nyilvánosan használni a fogpiszkálót.

Formális étkezésnél a vendéglátó jobbján ül a felesége, a feleséggel szemben a fővendég, s a téglalap alakú asztal körül a fővendégtől jobbra-balra váltakozva csökken a rangsor, így a legalacsonyabb rangúak ülnek a házigazda házaspár mellett. Ilyenkor a menü kétféle leves és öt-hét-tíz egyéb fogást tartalmaz, amellyeket 4, esetleg öt tálcán szolgálnak fel. A sokféle szabályt külföldiek nehezen

A *Tavol-Kelet* továbbbi (társadalmilag és kulturálisan rendkívül színes) országai-
ban a teljesesség igénye nélkül nyújthatunk rövid bepillantást. A nemzeti sajátos-
ságok, a történelmi múlt, a legújabb politikai változások eseti felkészülést igényelnek.

Tavol-Kelet

Képvázlat nagy segítséget nyújthat.
nem különöbözők az igazi postal címzettől sem, a borítékra is ezt írják. Egy tér-
mondják, hogy azt a helyet a Kettős Toronytal találjuk meg, akkor ez a közlés
rosi keretek között is megörzött jellekekenységüknek. Amikor Tokióban azt
zárasos alapon – jelölt helyzetek megtelelekedésmódjuknak, a nagyvá-
hanem valamilyen neve van, ami persze nincs kitéve. A többszörösen – szinte ki-
épület közleében – Z utca ilyen ház. Legtöbbször azonban a háznak nincs száma,
épületek, hídak stb. adnak meg, ami gyakorlatban azt jelenti, hogy X kerület – az Y
épületek megközelítéséhez információként a kerületet és valamilyen karakteres
A japán nagyvárosok szinte organikusán alakult hatalmas rengetegében egyes
ra lépésekre újra kezdődik. És a felsorolás még sokáig folytatható lenne.



378

következik a keresztmív. A japán naptárban az évszámolás minden császár trón-
zést. De mint mi, a japánok is elsőnek használják vezetéknévüket, s csak azután
nyílnak. A közlekedési jelzőlámpák mindig a keresztmívűdösen túlról adják a jel-
Az esernyőt nem a nyelénél, hanem a csúcánál fogják. A könnyvek jobbról balra
hanem a nagyobb pénzt adják vissza. A kézen való számolást a kisujjnal kezdik.
eszi az ételt hidegen és issza melegen a bort. A pénztárnál először nem az aprót,
Mindenféle rendszerezés nélkül néhány továbbbi érdekesség: A japán gyakran
galatra érkeznek Japánba.

módja is), azoknak célszerű megtanulniuk, akik gyakorlatban vagy tartós külszól-
rendezés (ehhez hozzátartozik a virág megsemmisítésük, mint a tea-ceremónia, vagy a virág-
Egyéb ceremóniákat és formálításokat, mint a tea-ceremónia, vagy a virág-
lehet a csomagolás módja – mert ennek is megvan a saját jelentése.

A figyelmeztetés ajándékozás nagy szokás, s az ajándéknál még fontosabb is
hogy izlett.

ital a zöld tea, amelynek utolsó kortyát vendégségben szűrőszólni illik, jelezve,
szertűek, de a sörök nagy választékban és jó minőségben kaphatók. Jellegetes
fogasztanak. Van persze erősebb rizspálinka is. Az import borok kevésbé nép-
A nemzeti ital a *sake*, a nem túl erős rizsbor, amit hidegen vagy testmelegen

gyümölcse, téval. A legkedveltebb édesség is rizsből készűl (*mocsi*).
leség), a főékezés a vacsora levesse, többféle hallal, rizssel, savanyúsággal,
esetleg hallal, tojással, zöld réval, az ebéd egy ital étel (rizs fogás vagy téstafé-
Ami a napi étrendet illeti, a reggeli bőséges, az elmaradhatatlan rizsszel és
formális hibákat a külföldieknek elnéznek.

tanulják meg előre, legjobban a vendéglátókat követni, s bizni kell abban is, hogy

Indonéziában az üzleti életben igen fontos a kínai kereskedők és az általuk meghonosított üzleti magatartás: alaposak, felkészültek, rendkívül udvariasak, célratörőek.

Rendezvényeken, fogadásokon szokott viselet a hosszú ujjú batik-ing, de hivatalos tárgyalásokon inkább tartasuk magunkat az európai szokások szerint az öltönyhöz.

Thaiföldön a köszöntés (*wai*) kifejezése a két kéz tenyérrel egymáshoz szorítása mellmagasságban, hangsúlyozott fejbiccentéssel („*a fejjel kissé lehajva, mintha imádnál, kifejezve a tiszteletet és a szándékot mások szolgálatára*”). A tárgyalásokon kerülnendő a hangos beszéd, minden helyzetben visszafogott és megfontolt magatartás nyilváníttandó. Tudni kell, hogy a mosolygás gyakran a zavartodottság jele. A hivatalos kapcsolatok létesítéséhez itt is közvetítő szükség, a személyes bejelentkezés rossz benyomást tesz.

Éttermi meghívás esetén rendszerint csak helyi izlés szerint készült (nem európai jellegű) ételeket fogyasztanak, s az éttermeknek is rendelkeznie kell a thai-földi „*sanuk*” hangulattal. A meghívásra elhozhatják kedves barátjukat (mi is elvihetjük), más meghívottak elmaradása viszont nem jelent sértést.

És az arab országok foglalták el, amelyeket már részletesen szólnunk. A kontinens többé-kevésbé részét szokták *Fekete-Afrikának* nevezni, mivel a lakosság többsége fekete bőrt. A néger szó (minden idegen nyelvé változata is) keletkezett a törtenélműleg elterjedt lennést kifejező tartalma miatt.

Elterjedt a mohamedán vallás, de megtalálható a kereszténység és más, helyi vallások is. A gyarmatosítás korában a francia, angol, portugál, olasz befolyás következében a nyelvek és ezen gyarmatosító országok szokásai voltak meghatározók, a függetlené válás után ugyan az olasz kivételével lenyegében megmaradtak, de a nemzeti tartalom is erőteljesebben kifejezésre jutott az öltözködésben, a viselkedésben, a társadalmi és társasági szokásokban.

Az ősi társadalmakban erősen hierarchikus rendszer alakult ki, lenyegében a törzsfőnök korlátlan hatalma. Sok régi ilyen és más szokás mindmáig fennmaradt, elsősorban vidéken vagy a fővárostól távolabbi körzetekben, országrészekben. Számos szokást átvett a modernizálódó városi életforma, sőt a hivatalos élet is. Az utóbbiakat a külföldiek is találkozhattak, ezért mindig is fontos a helyi képviselők segítségével való felkészülés. Az előbbiek viszont ritka élményszámba mehetnek, például egy vidéki kirándulás keretében. Itt is fontos az előzetes tájékozódás, amit azonban leginkább helyi kistérségekől várhatunk.

Az egyes országokra erősen jellemző a törzsi összetétel, hiszen ezek az országok rendszerint nem etnikumok, hanem a gyarmatosítás, a későbbi politika szerint alakultak ki földrajzilag. Egy adott országon belül is gyakoriak vagy alkalmiak lehetnek a törzsi villongások: az ilyen körzetek biztonsági okok miatt mindenképpen kerülendők.

Szintén az adott ország jellegzetességeitől függő óvatosság és nagy megfigyeltség tanúsítandó a helyi lakossággal való (nap) kapcsolattartásban. Van hely, ahol a külföldiekkel rendkívül barátságos, tisztelőtűdők, udvariasak: van hely, ahol megütnék őket, de tartózkodók; van hely, ahol ellenségesek és esetenként ki is üzik őket; van hely, ahová a külföldi a belső törzsi viszályok és háborúk következtében csak a biztos élelvesztélynél kitéve magát léphet be.

A hivatalos kapcsolatokban mindenekelőtt a nemzetközi szokásokat kell követni. Egy közlekedési ajánlás: a függetlené vált országok – kegyességéből is – hivatalos nyelvként, vagy az egyik hivatalos nyelvként megartottak a volt anyajországon nyelvet, így másodszorban annak szokásait alkalmazzuk. De elkerülni a helyi érvényesülésében a szokásrendben igazi hazai hagyományok – egyáltalán a függetlenség hangsúlyozásával, a nemzeti önállóság kifejezésével, vagy óhatatlanul a hazai társadalom régi szokásaival – a hivatalos társadalmi életbe való beépítésével – csak ismételni lehet: tájékozódjunk jól a legjobban lehe-

Néhány kiragadott példa: Nigériában az ünnepléses vagy hivatalos megszólítás: „*Ladies and Gentlemen and Chiefs!*” Vagyis: „Hölgyeim, Uraim, Főnökök!” Az utóbbi formula külön tiszteletből a törzsfőnököknek jár ki, akik esetenként egész országterészek urai.

A társadalmi fejlődés új megválasztása is különböző szokásokat eredményezett. Portugália két gyarmata egyaránt a „szocialista utat” választotta függetlenségének megszerzése után, az egyik át is tért a „*camarada*”, azaz elvtárs megszólításra, a másik megmaradt a „*senhor*”, azaz uram megszólításnál. Ma már mindkettő az utóbbit használja. A változásokra tehát fel kell készülni.

A kontinens iparilag-gazdaságilag legfejlettebb állama a *Del-afrikai Köztársaság*. Hosszu ideig hihedt volt apartheid politikájáról és ezért nemzetközi szankciók is sújtották. A faj szerinti megkülönböztetést a közelműltban felszámolták. Hazánk évek óta építi ki gazdasági, idegenforgalmi kapcsolatait az országgal, így egyre több magyar is elkerül oda.

A hivatalos nyelv az „*afrikaans*”: századunk elején a holland (ottani nevükön búr) és az angol telepesek folytattak harcot a terület birtoklásáért, nyelveik némileg ötvöződtek a helyi őslakosság nyelvével, így alakult ki. Ma mindenhol az angol a hivatalos tárgyalási nyelv. Az üzleti körben nyugodtan követhetjük az európai vagy a nemzetközi szokásokat.

Az egész kontinensen az élkedésben és az öltözködésben a legfontosabb a tőpusokra elírt egészségügyi követelmények szigorú betartása – természetesen a nagy éghajlati szórás következtében ez változó mértékű lehet. (Pontos eligazítást adnak ezekről a kérdésekről a kiutazók számára összeállított egészségügyi kiadványok.)

A társasági érintkezési normákat sokféle hatás alakította: Észak-Amerikában általában az angol, Kanadában azonban erőteljes a francia, az Egyesült Államok déli vidékeitől lefelé a spanyol kultúra, Braziliában a portugál hatás, és az erede-
től mindig tovább tarkított az amerikai történelmi fejlődés által kiváltott sokféle
szajátosság. (Sajnálatos, hogy a mai társadalmi szokásokban az őslakosság – az
indianok – hagyományai egyáltalán nem, vagy csak kurtóriumként érvényesül-
nek.)

Amerikai Egyesült Államok

A társadalmi, a hivatalos és az üzleti szokások jobb megértéséhez nem árt még
némi kiegészítés (ami már nem fert bele az etikai történelmi fejlődésének átte-
kinítésébe).

Az amerikai üzletember gondolkodásmódja (az említett „*singlemindedness of purposes*”: az az
üzletember, akit csak profit hajt) alapvetően az európai kapitalizmusból származik, de az ame-
rikai életforma kiélezte, majd filozófiát és gyakorlatot csinalt belőle. Az európai stílus már a
polgárháború előtt elűnt, átalakult. Alapvetően két típus alakult ki. Az egyiket így jellemzi egy
klasszikus könyv: „...szegény gyermekek szüleit, de azután gazdagságot és hatalmat épített
fel.” A másik típus: a puritán, a kisvárosi, a templomjáró, a vasárnapi iskolában tanító, a mun-
kának és elhivatottságnak elő.
A nagyvállalatok létrejötte teremtette meg a „*corporate statesman*”-t (mondjuk: nagyváll-
alati államférfi), aki az átlagnál többet olvas, kollégákat látogat, beszédet tart, nyilatkozik
konferenciákon, nyilvános rendezvényeken vesz részt és egyre többet ért a kormányzáshoz, a
politikához, sőt világpolitikához. A „*corporate system*” még nagy változásokon megy át: cent-
ralizáció és decentralizáció, harc, majd átmeneti kiegyezések a mind erősebb szakszervezetek-
kel, egyre erősebb kormányzati kapcsolatok, majd kormányzati korlátozások, a világkereske-
delem kialakulása: ebben a hosszú folyamatban alakul ki a mai „*manager*” fogalma és terjed
el világszerte.
Menedzserek nem foglalkozás és nem beosztás: életforma. Vagyis „magasfokú
szakmai képzettség, határozottság, gyors döntési képesség, szervezési készség, aktív társasági
élet, kötetlen, azaz kötetlenül hosszú munkaidő, kifogástalan egészségi állapot, jólétbiztonság,
jókedv, kiegyensúlyozott családi háttér, naprakész tájékozottság, emberismeret – és mindig és
mindenhol kifogástalan viselkedés.”

Az amerikaiak udvariasság, segítőkészség és büszkék (mint a gyerekek). De az
átlagember néha csak minimális ismeretekkel rendelkezik az Államokon kívüli
világról.
A köszönés, üdvözlés az angol formaiításokhoz igazodik, helyesebben annak
legpuritánabb formáihoz. A kézfofogás szokásos, de nem kötelező, hölgyek között

még kevésbé. A kézcsoók ismeretlen. Mindig a nők mutatják be a férfit. A

„hallo” amerikaiból vált világszerte elterjedt formává. A megszólításnál kötelező a *Mr., Mrs., Miss* kitétele a vezetéknév előtt. A rangokat megszólításnál ritkán használják és általában a rangoknak nincs jelentősége. Allamtitkári rangtól fölfele a nemzetközi kapcsolatokban szokásos a protokolláris megnyilvánulásokon az Excellenciás uram (*Your Excellency*). De egy tárgyaláson nem szabad meglepődni, ha az amerikai miniszter puritán egyszerűséggel így szólítja meg partnerét: „*Minister!*”

A nemesi rangok természetesen ismeretlenek. Az „*Esquire*” az ügyvédek megszólításánál használatos.

A társalgásban és a viselkedésben jellemző az egyszerűség, közvetlenség, tárgyszerűség, esetleg európaiak számára nyersnek tűnő stílus. Ismerkedésnél nem meglepő a keresztneven való bemutatás vagy bemutatkozás (természetesen csak magánjellegű kapcsolatokban), s nem véletlen, hogy gyakran még az Egyesült Államok elnöke is becézett keresztneven szerepel a sajtóban. A hivatali rangtól távolról sem tekintik olyan meghatározó társadalmi tényezőnek, mint Európában. De e tekintetben is lényeges eltérés tapasztalható pl. az Egyesült Államok északi és déli államai között. Delen a formalitások sokkal erősebben érvényesülnek, a bemutatkozástól a táncig vagy a társalgási szabályokig.

Az amerikai társalgás más, mint az európai; erőteljes, szabados, nyers, érzékeltesen fejezi ki az energiát és ritmust, ugyanakkor a tévé- és mozifilmeken látható társalgást utánozza, azok elcseivel, gyors vágásaival és visszavágásaival, tűzparbatjhoz hasonló, szétört és sztereotipizált. Az üzleti életben a tárgyalópartnerek szókimondóak, élesek, közvetlenek, tárgyilagosság, lényegre török. Az igazi amerikai nyelvi kifejezésekben és fordulataiban, valamint kifejezésben nagyon sok sajátossággal rendelkezik, még az angolul jól beszélő külföldieknek is számos nehézséget okozhat. Nem véletlen, hogy találhatók angol–amerikai szótárak és kifejezéscsúgytemények.

Az amerikai a *Szenátus*ban nem „*yes*”-szel és „*no*”-val szavaznak, ezekre a hivatalos kifejezés: „*Yea*” és „*Nay*”.

Az öltözködésben Amerika néhányszor már meglepte a világot. A hivatalos kapcsolatok terén ez úgy érzékelhető, hogy a férfiak, nők egyaránt bátran követik az újításokat szabásban, színösszeállításban, kevésbé kötődnek a hagyományokhoz, de csak kivételes esetekben öltöznek feltűnően.

A pontosság hivatalos alkalmakon mindig szigorúan betartandó. A társadalmi alkalmakon azonban a helytől függően elterhethetnek a szokások, New York-ban például sosem várják pontosan a vendéget (közlekedési nehézségek), 15–30 perces késés még normálisnak számít. A középnyugaton viszont már a megadott időpont előttré várják a vendéget.

A névjegyhasználatban amerikai sajátossága a „*thank you note*”, vagyis a vendéglátás után küldött névjegyben írt néhány köszönő szó. Ez egyúttal helyettesíti a nemzetközileg egyébként használatos francia rövidítéseket is.



A dohányzás tekintetében a korábbi amerikai etikettszabályok a nemzetközi szokásokhoz tartják magukat, sőt étkezéskor a dohányzást csak a desszert után tartják megengedhetőnek, az európai etikettszabályok azonban a főétel előtt való rágyújtást amerikai szokásnak tekintik – a gyakorlatban azonban nemcsak amerikaiak követik. A pipára gyújtás étkezőasztalnál is megengedhetőnek tartott, ha a pipa kisméretű, a dohány pedig gyenge. Az évek óta erős dohányzássellemes mozgalom viszont nagyságrendileg csökkentette a dohányzást: egyes kormányhivatalokban nemcsak dohányozni tilos, hanem nem is alkalmazzanak dohányosokat.

Az étkezési szokásoknál tudni kell, hogy a reggeli ideje 7.30 és 10.00 óra között van, a mi ebédünk idejére eső *lunch* igen könnyű, a napi étrend része a koltóra (ami csak egy ital munka után), s a vacsora (*dinner*) ideje inkább késő délutánra (18.00–19.30) esik, mint este, a késői vacsora pedig bőséges.

Az ételtek fogyasztásánál is ismerünk kell bizonyos amerikai sajátosságokat. A húsétel például gyakran előre felvágják, s azután az egész fogást csak villával fogyasztják.

A reggeli a mi fogalmaink szerint helytől függően változhat az angolos és a kontinentális között. A *lunch* viszont rendszerint szendvics, *hamburger*, *hot dog*, esetleg valamiféle kisebb húsétel (mint nálunk a lassan kivészó „zóna”), korítás-sel. A vacsorához viszont hozzátartozik a leves, a húsétel, a korítás, az edesség. Főfogásként szinte mindig számíthatunk a marhasültre (*steak*), különböző nevekkel és elkészítési móddal. A fűszerezés a vendégre van bízva: erre szolgálhatnak az asztalra előre felkészített szósok, fűszerek, öntetek. Korításként elmaradhatatlan a burgonyapüré és a párolt zöldség. Az edességek közül a legkedveltebb s igazi amerikai a pite (*pie*), almával vagy a legkülönbözőbb gyümölcsökkel töltve. A kávé rendszerint híg, tejszínnel isszák, s még az olasz kávé sem az, amit várunk tőle.

It sem hiányozhatnak azonban az amerikai újítások: a késői reggeli (*breakfast*) és a korai ebéd (*lunch*) összevonva születte meg a „*brunch*”, ami talán a villásreggelizéshez hasonlít leginkább.

A szokatlan rendezvények közül pedig megemlítendő a reggel 7.00 órakor tartott divatbemutatók.

Az italok közül a whiskey a legnépszerűbb, vízzel vagy szódával hígítva isszák. A borknál jobban kedvelték a sörök. Vacsora előtt, társaságban és otthon egyaránt szeretik az italokat keverni, e szokásból terjedt el a koktéj fogalma és gyakorlati világszerte.

De az edesség felújított kultusza, a fitness-tudat lassan kiszorította a vadnyugaton oly divatos és a szeszitalom idején szenvedélyé vált ivást, ma rohamosan terjed a szénasavas és más üdítőitalok fogyasztása.

Hivatalos tárgyaláson, találkozókon a vendéglátást a puritan egyszerűség jellemzi, gyakran még kávé, üdítőitalt sem kínálnak. Az sem meglepő, ha üzleti partnerünk a tárgyalótérre vagy az iroda mellett elhelyezett automataból papírt-

pohárban hozza a kávé. Ha étkezésre is hívnak, az rendszerint könnyű ebéd, az úgynevezett „business lunch”.

A bortavaló szállodában, étteremben 10–15%, egyes előkelő helyeken még magasabb is lehet, taxiban 10–15% között szokás adni. Szállodában a boynak, repülőtéren, buszpályaudvaron az önként vállalkozó utbaigazgatóknak (hivatásszerűen) szokás adni. Szállodák 1 dollárt illik adni.

Egyebek:

Kerüljük a borszínre vagy a nemzeti származásra utaló megszólítást vagy említést. „Nigger” mondani sértés (egy más közölt, magyarul se használnánk), ő elkerülhetően is „black” (fekete).
A közbiztonság közismerten rossz. Sötétedés után ne járkaljunk egyedül, különösen nők ne. Pénzt ne vigyünk magunkkal, és azt ha felszólítanak rá, azonnal adjuk oda. Pénzt, értéktárgyat a szállodai szobában sem célszerű tartani, minden szállodában olcsón bérlehető széf.
A mellékhelyiség kitérője: *Rest room* (pihenőhelyiség).

Kanada

A déli szomszédról elmondottak itt is érvényesek, bár helyenként nyomatékosabban érződnek a francia behatások. Előszörban Québec tartományban vehető észre a francia lezserség.
Ötönyt csak irodában és hivatalos kapcsolatokban viselnek, valamint társadalmi összejöveteleken, színházban. Elegáns rendezvényeken viszont még frakkot is látni.
Az étkezési szokások lényegében megegyeznek az egyesült államokbeliével, beleértve az italfogyasztást is.
A bortavaló sosincs benne az árban, mértéke általános szokásokhoz (10–15%) igazodik.

Latin-Amerika

Fogalma az Egyesült Államok déli határától délre eső országokat fedi. Ezekben általában spanyolul beszélnek, kivétel Brazília (portugál) és néhány Karib-tengeri szigetország (volt gyarmat: angol, francia és holland nyelv). Az óriási terület természetesen számos helyi szokás is kialakult, most csak a legáltalánosabbak bemutatására törekedhetünk.
Spanyol örökség, hogy Latin-Amerikában igen szeretik a címeket, rangokat, ezért ezeket a névjegyen felírtatni kell, bemutatáskor pedig elmondani. A megszólításban, társalgásban mértékadónak számítanak a spanyol szokások.

A *señor* a *señora* fogalma egyértelmű: uram, asszonyom. *Señorita*-nak kell szólítani azonban az elarusított, a szállodai női alkalmazottat – még ha egy nyolcvanéves árust is szólítunk meg –, valamint minden hölgyet, ha kétségünk van, hogy férjezett-e.
Az összecölökzés találkozásakor, kedélyes és hosszú vállveregetéssel barátok és üzlethelek között is szokás, ha hosszabb idő után kerülnek össze megint.



A legkülönösebb nemzetiiségeket ötvenévi egységbe a kontinens-ország. Nemzeti-
 tiségi megkülönböztetés ezért nincs – bár az egyes nemzetiiségek a maguk köré-
 ben erősen összetartanak –, de az ausztrálok különbséget tesznek a régiók
 („aussi”-k) és az új bevándorlók között. Többnyire még viccelnek is egymáson:
 a régien azért, mert önző, az újon azért, mert törtető. Talán ez a sokféleségből al-
 kotott egység tette, hogy az ausztrál ember nagyon udvarias, hangos szóváltás,
 durva hang elképzelhető. Ez azonban a személyes közvelenséggel társul:
 megismerkedés után szinte azonnal „tegezni” kezdik egymást, azaz a keresztné-
 veket használják. Az olyan kifejezés, hogy uram, asszonyom (*Sir, Madam*) leg-
 feljebb a taxisorőrök és a pincérek szájából hallható.

Az öltözködés egyszerű, erősen alkalmazkodik a klímához, időjáráshoz. Az
 operába nem kell unnepeles öltözetben menni, elég az utcai ruha. A trópusi Dar-
 winban a férfiak rövidnadrágban, nyakkendő nélkül, kigombolt ingben járnak hi-
 vatalba. Az európai szokásokhoz tartva magunkat nem kerülhetünk kínos hely-
 zetbe.

Az ausztrál étkezés nagyon egyszerű: a hagyományos étel a *steak*, egy nagy
 darab hússzelet, amelyet angolosan csak félig sütnék meg, a belseje nyers és vé-
 res marad. Fűszerek közül csak a sötét használat, a köret rendszerint hagyma és
 burgonya, zöldség. Kenyeret nem esznek mellé. Minden kertés háznál megtalál-
 ható a *barbecue*: itt nyílt tűzön sütik meg a húst. De mivel minden nemzet ma-
 gával hozta saját konyhaművészetét is, a franciától a japánig mindenféle étterem
 megtalálható. És a kontinens körülvéve tengerek bőven biztosítják a halat és
 mindenféle „tengeri gyümölcsöt”.

Egyedülálló a közúti közlekedésben a kenguruvesztély: ezek az állatok sötéte-
 deskor jönnek elő, és igen szeretik az országutakon tartózkodni.
 A borraváló tényileg a többletmunka elismerésére szolgál, a taxisorőrnek,
 fodrásznak, a szállodai alkalmazottaknak nem szokás adni.



Személyes utószó

A szerző e témában írott első könyvét általános Bevezetéssel kezdte. Második könyvét – nem véletlenül – a *Kiméletlen előszó* indította. *Ülőszó helyett* csak néhány személyes ajánlás szerepelt. A két – személyesnek tűnhet – véglet között választotta e könyv bevezetőjében a *tárgyilagoss* jelzőt. Így kezelt ehhez igazodni akkor is, amikor az etikett, a protokoll és mindennapi viselkedésünk szabályait a *hagyományokon, a bevett vagy új hivatalos szokásain* túlmenően manapság már döntően motiválja az *egyéni vagy bizonyos társadalmi körök* gyakorlata is. Mindezekben lényegében a viselkedéskultúra rendezése iránti igény fejeződik ki: egyértelműen pozitív jelenség társadalimunk fejlődésében.

A jelenség csak jelenség, ennél többre van szükség: *egyéni és társadalmi tudatosság*.

Ebben az utószóban azért engedtecsék meg a *személyesség*, mert a szerző úgy érzékeli: az általa és mások által kezdeményezett és ösztönzött jobbitás egyre inkább visszhangra és befogadásra talál.

„*Habent sua fata libelli*” – mondja a latin bölcsesség. A szerző örömmel fogadta és a téma fontossága bizonyítékának tekintette, hogy közreműködhetett több, a viselkedéskultúrával foglalkozó televíziós műsor megírásában, a menedzsereknek szóló videokazetta megalkotásában, rádióműsorokban, népszerűsíthette törekvéseit riportokban és újságcikkekben, a legkülönbözőbb (speciális és továbbképző) tanfolyamokon vagy egysszerűen csak az érdeklődők által szervezett összejöveteleken.

„*A művek nem kerülhetik el sorsukat.*” Az elismerés biztos jele a plágizálás. Az olvasó vagy a hallgató tehát ne lepődjön meg, ha mások előadásain szó szent, mások könyveiben oldalazáimra rátalál a szerző könyveiben foglaltakra. Ennek jogi és etikai vonatkozásai nem ide tartoznak.

Szólgájon minden, e témakörben megjelenő mű, publikáció és egyéb tevékenység a közérdek javára.

Mellékletek

1. Címek és rangok idegen nyelvi fordítása

Nem minden cím és rang fordítható pontosan, mivel az egyes országok hivatali beosztásai és rangsora között tartalmi és formai különbségek vannak, az alábbiak ezért – bár általában helytállóak – esetenként a sajátosságok következtében pontosítást igényelhetnek.

Főhatóságoknál

Minisztériumi főosztályvezető (önálló osztályvezető):

– angol: Director General
 – francia: Directeur Général
 – német: Generaldirektor
 – orosz: Начальник управления
 (Nacsalnyik upravlenija)
 – spanyol: Director General

Minisztériumi főosztályvezető-helyettes (önálló osztályvezető-helyettes):

– angol: Deputy Director General
 – francia: Directeur Général Adjoint
 – német: Stellvertretender Generaldirektor
 – orosz: Заместитель начальника управления
 (Zamesztityel nacsalnyika upravlenija)
 – spanyol: Director General Adjunto

Minisztériumi osztályvezető:

– angol: Director
 – francia: Directeur
 – német: Direktor
 – orosz: Начальник отдела
 (Nacsalnyik ofyela)
 – spanyol: Director

Minisztériumi osztályvezető-helyettes:

– angol: Deputy Director
 – francia: Directeur Adjoint
 – német: Stellvertretender Direktor

– orosz: Заместитель начальника отдела
 – spanyol: Director Adjunto

Minisztériumi csoportvezető:

– angol: Assistant Director
 – francia: Sous-Directeur
 – német: Gruppenleiter
 – orosz: Заведующий секцией
 – spanyol: Subdirector

Minisztériumi főelőadó (főmunkatárs):

– angol: Chief of Section
 – francia: Chef de Section
 – német: Ministerialsekretär I.
 – orosz: Старший референт
 – spanyol: Jefe de sección

Minisztériumi előadó:

– angol: Ministerial Secretary
 – francia: Secrétaire de 1^{re} Administration
 – német: Ministerialsekretär II.
 – orosz: Референт (Referent)
 – spanyol: Secretario en el Ministerio

Miniszeri főtanácsos:

– angol: Senior Counsellor (of the Ministry...)
 – francia: Conseiller Supérieur (du Ministère...)
 – német: Oberrat
 – orosz: Старший советник министра
 – spanyol: Consejero General (de Ministro)

Miniszeri tanácsos:

– angol: Counsellor (of the Ministry...)
 – francia: Conseiller (du Ministère...)
 – német: Ministerialrat
 – orosz: Советник министра
 – spanyol: Consejero de Ministro

Kereskedelmi tanácsos:
 – angol: Commercial Counsellor
 – francia: Conseiller Commercial
 – német: Handelsrat
 – orosz: Коммерческий советник
 (Kommerszeszkij szovetnyik)
 – spanyol: Consejero comercio

Vállalatoknál

Vezérigazgató:
 – angol: General Manager, Director
 – franciaül: Directeur Général, Président Directeur Général (Rt.-nél)
 – németül: Generaldirektor
 – oroszul: Генеральный директор
 (Generalnij direktor)
 – spanyolul: Gerente General, Director General

Vezérigazgató-helyettes:
 – angolul: Deputy General Manager
 – franciaül: Directeur Général Adjoint
 – németül: Stellvertreter des Generaldirektors, Stellvertretender General-
 direktor
 – oroszul: Заместитель генерального директора
 (Zamesztyityel generalnovo direktora)
 – spanyolul: Sub-Gerente General

Igazgató:
 – angolul: Director
 – franciaül: Directeur
 – németül: Direktor
 – oroszul: Директор
 (Direktor)
 – spanyolul: Gerente, Director

Igazgatóhelyettes:
 – angolul: Deputy director
 – franciaül: Directeur Adjoint
 – németül: Stellvertreter des Direktors, Stellvertretender Direktor
 – oroszul: Заместитель директора
 (Zamesztyityel direktora)
 – spanyolul: Sub-Director

Kereskedelmi igazgató:

- angolul: Manager of the Commercial Department
- franciául: Directeur Commercial
- németül: Handelsdirektor
- oroszul: Коммерческий директор
- spanyolul: Gerente Comercial

Kereskedelmi igazgatóhelyettes:

- angolul: Deputy Manager of the Commercial Department
- franciául: Directeur Commercial Adjoint
- németül: Stellvertreter des Handelsdirektors, Stellvertreter der Handelsdirektor
- oroszul: Заместитель коммерческого директора
- spanyolul: Sub-Gerente Comercial

Főosztályvezető:

- angolul: Head of Department
- franciául: Chef de département, directeur
- németül: Hauptabteilungsleiter
- oroszul: Начальник управления
- spanyolul: Jefe de Departamento

Főosztályvezető-helyettes:

- angolul: Deputy Head of Department
- franciául: Adjoint au Chef de Département
- németül: Stellvertreter der Hauptabteilungsleiter, Stellvertreter des Hauptabteilungsleiter
- oroszul: Заместитель начальника управления
- spanyolul: Sub-Jefe de Departamento

Kereskedelmi főosztályvezető:

- angolul: Head of the Commercial Department
- franciául: Chef du Département Commercial
- németül: Leiter der Handelsabteilung
- oroszul: Начальник коммерческого управления
- spanyolul: Jefe de Departamento Comercial

Kereskedelmi főosztályvezető-helyettes:

- angolul: Deputy Head of the Commercial Department
- franciául: Adjoint au Chef du Département Commercial

– nêmetül: Stellvertreter der Handelshauptabteilung
 – oroszul: Заместитель начальника коммерческого управления
 (Zamesztyitel nacsalnyika kommerszeszkovo upravlénijja)
 – spanyolul: Sub-Jefe Departamento Comercial

Oszályvezető:

– angolul: Head of Section
 – franciail: Chef de Section, Chef de Service
 – nêmetül: Abteilungsleiter
 – oroszul: Заведующий отделом
 (Zavedujuscij otdelom)
 – spanyolul: Jefe de Sección

Oszályvezető-helyettes:

– angolul: Deputy Head of Section
 – franciail: Adjoint Chef de Service, Adjoint Chef de Section
 – nêmetül: Stellvertreter der Abteilungsleiter
 – oroszul: Заместитель заведующего отделом
 (Zamesztyitel zavedujuscsevo otdelom)
 – spanyolul: Jefe adjunto de Sección

Kereskedelmi oszályvezető:

– angolul: Head of Commercial Section
 – franciail: Chef du Service Commercial
 – nêmetül: Leiter der Handelsabteilung
 – oroszul: Заведующий коммерческим отделом
 (Zavedujuscij kommerszeszkim otdelom)
 – spanyolul: Jefe de Sección Comercial

Kereskedelmi oszályvezető-helyettes:

– angolul: Deputy Head of the Commercial Section
 – franciail: Chef-Adjoint du Service Commercial
 – nêmetül: Stellvertreter der Leiter der Handelsabteilung
 – oroszul: Заместитель заведующего коммерческим отделом
 (Zamesztyitel zavedujuscsevo kommerszeszkim otdelom)
 – spanyolul: Jefe adjunto de Sección Comercial

Referens, üzlethöl:

– angolul: Head of Section
 – franciail: Rapporteur, Rapporteur Général, Vendeur, Acheteur
 – nêmetül: Referent, Sachbearbeiter
 – oroszul: Референт, товаровед
 (Referent, tovaroved)

2. Ellenőrzési lista kétoldali delegációs programok szervezéséhez

Előkészítés

A delegáció bejelentése.

- reláció, szint, létszám, összetétel,
- fogadás, szint, a vendéglátás mértéke,
- időpontok (ünnepek),
- költségviselés,
- sajátönylivánosság,
- névsor, sajátosságok, személyes információk.

Szervezés

Programtervezet készítése (vázlat, nyitott kérdések és jóváhagyás).

Szállodafoglalás;

- megrendelés, bekezdítés, költségviselés tisztázása, fogyasztási utasítások.
- VIP, Kormányváro rendelés;
- az érvényes rendeletek szerint.

Személygépkocsi-rendelés.

Tárgyalóterem biztosítása (helye, világítása, hangosítás, kínálás, mellékhelyi-ségek stb.).

(Tolmács biztosítása, tolmácsolási kérdések).

Saját delegáció összehállítása (névsor, ki milyen programon vesz részt).

Programegyeztetés más fogadó szervezetekkel:

- Fogadási készség,
- látogatási engedélyek,
- helyi program egyeztetése (látogatók, fogadók, időtartam, étkezés helye, időpontja, tájékoztató, kínálás, gyárlátogatás, távozás).

Éttermi programok szervezése:

- asztalrendelés (különterem), menü, felszolgálási rend, ültetésrend, ruhátár, zene, számlarendezés, többletrendelés, gyórsaság, különleges szempontok és kívánások.

Kirándulás:

- kisértők, indulási időpont, idegenvezető, jármű, ültetés gépkocsikban, autóbuszban, megállási helyek, látnivalók, belépők, tolmácsolás, indulás, let-

számmellenőrzések stb.

Kulturális program:
– érdeklődés meghatározása, egyrendelés és elhozatal, ruhatar, kínálás szü-
netben, programfűzet stb.

Fogadások:
– egyeztetés az illetékes szervezetekkel (más fogadópartnerek, KÜM, nagy-
követség, kereskedelmi kirendeltség, vállalati képviselő),
– helykiválasztás (étterem, vállalati helyiség, kultúrterem stb.),
– időpont-meghatározás,
– meghívottak köre,
– meghívók előkészítése, elküldése,
– helyszíni szervezés (lásd: éttermi programok, helyi sajátosságok, meghívó
leadása stb.).

Női programok:
– időpont, érdeklődési kör, helyszín, közlekedés, kísérés, érkezési hely, tol-
mácsolás, ruhatar, divatbemutató, vásárlás, számlarendezés.

Városnézés:
– közlekedési eszköz, idegenvezető, tolmácsolás, útvonál-kiválasztás, kínálás
stb.

Aláírás:
– a terem, zászlók, aláírókészlet, tollak, székek, aláírási formák (egy helyen,
ketten együtt, többben egymás után, jegyzőkönyv-továbbítás), lapozás, lapo-
zás-jelölés, kínálás.

Sajtonyiválasztás:
– mértéke, TV, Rádió, MTI, szaklapok stb.
Program-írás:
– forгатokönyv, idegen nyelvi program, főnöki program, tartalmuk jóváha-
gyása,
– szükséges kapcsolatok, név, cím, telefon,
– fordítás, börtő.
Költségvetés készítése
Különléges intézkedések (biztosítás, orvos stb.).

Lebonyolítás

Eligazítás (munkatársak külső résztvevők, gépkocsivezetők).
„Süg” – olyan információk nyilvántartása, amelyek minden, a programban
szereplő partner, azok munkatársai, a rendkívüli helyzetekben megkereshető, se-
gítseget nyújtani, illetve intézkedni tudó szervezetek és személyek minden elér-
hetőségi információja szerepel.
Érkezés, gyors programmegyeztetés (delegációvezetők, protokollok), gya-
korlati információk stb.
Programellenőrzések, előremenetel.

Főnöki rögzítések.
Programváltozások, váratlan helyzetek (gépkocsikísérés, többletletszám, késés, elvesztés stb.).
Különleges kérdések (vallási, egyéb).
Különleges megbeszélések.
Fegyelem, fegyelemtartás.

Zárás, adminisztráció

Tárgyalásjelentések.
Számlaellenőrzés és igazolás.
Nyilvántartások.
Udvariassági zárás (köszönőlevél, meghívás stb.).

3. Ellenőrzési lista sokoldalú nemzetközi rendezvények szervezéséhez

Felkészítés: meghatározott témákkal foglalkozó és megszokott munkarendben dolgozó többoldalú nemzetközi szervezetről van szó, amelynél a rendezés kiinduló feltevéseit – időpont és időtartam, létszám, munkamódszer, szervezési szokások – a vállalat már a gyakorlatból ismeri. Egyéb, és különösen nagy, vagy bizonytalan létszámú konferenciáknál, szimpóziummoknál még további feladatok jelentkeznek.

Előkészítés

Döntés a rendezvény szervezéséről

- a vonatkozó rendeletek és előírások,
- helyszín, időpont, feltételek biztosíthatósága,
- illetékes hatóságokkal való egyeztetés,
- korábbi kötelezettségek,
- várható létszám,
- összetétel (reláció),
- előzetes költségvetés alapján.

A vállalat bejelentése nemzetközi fórumon

- írásban, szóban, jegyzőkönyvben rögzítve stb.

Szervezés

Forgatókönyv készítése a szervezéshez.

Szállodafoglalás:

- keretfoglalás, konkrét foglalás, lehívás,
- ki, hogyan, meddig,
- költségviselés,
- fogyasztási utasítások stb.

Tárgyalótérnek lefoglalása:

- számuk, nagyságuk, berendezésük, dekoráció,
- világítás, hangosítás (tölmácsolás módja), szellőzés, mellékhelyiségek,
- titkársági és szervezői szoba,
- kinalási rend.

Szolgáltatások meghatározása:

- gépirás, sokszorosítás,
- irattárolás, páncélszekrény,
- teremörzés,
- kitűzhető névkártya,
- bejelentkezés, anyagszétosztás,
- részvételi és egyéb díjak beszedése,
- pénzváltás,
- tájékoztató szolgálat,
- postai, utazási irodai kirendeltség,
- sajtószolgálat,
- telefon és telefonszolgálat,
- szállodai ügyelet,
- magnófelvétel stb.

Fogadás megszervezése:

- VIP vagy kormányváró, repülőtéren vagy pályaudvaron várás,
- közlekedés,
- szállodai érkezési ügyelet.

A közlekedés megszervezése:

- személygépkocsi (érkezés, indulás, delegációs gépkocsi, protokollgépkocsi, fűtárszolgálati, tartalék gépkocsi),
- autóbusz (kiránduláshoz, közös programokhoz)
- gépkocsibecsztás, gépkocsirend, ültetésrend,
- gépkocsi-irányítás megszervezése,
- parkolóhely-biztosítás.

Egészségügyi ügyelet megszervezése:

- állandó, időszakos,
- helyben, máshol (kapcsolattartás, riasztás).

Tolmácsolás megszervezése:

- nyelvek száma,
- tolmácsolási rend (szinkrontolmácsolás fülkéből, tolmácsok a delegációk mellett, egy tolmács stb.)
- mikrofonhasználat,
- egyéb technikai kérdések (a berendezések kezelése, felállítása, hangerő stb.),
- tolmácsok szerződletése.

Szakmai programok megszervezése:

- fogadási készség, látogatási engedélyek,
- közlekedés,
- helyi program egyvezetése, vendéglátók, vendéglátás mértéke, szakmai be-
- mutatások meghatározása, biztonság, intézkedések, írásos tájékoztatók és informa-
- ciók, ajánlások stb.

Éttermi programok megszervezése:

- állófogadás, ebéd, vacsora,
- helykiválasztás, menü, menükártya,
- résztvevők száma,
- ületési rend (delegációvezetők együtt, vagy delegációk együtt stb.),
- ruhátár, zene,
- felszolgálati rend, pohárköszöntő, gyorsaság,
- többletrendelés,
- különleges szempontok,
- számlarendezés módja,
- meghívók készítése, szétosztása.

Kirándulás, városnézés:

- kisértők, idegenvezető, összlétszám,
- jármű, ültetés személygépkocsiban, autóbuszon,
- program, időterv, megállási helyek,
- belépők, létszámmellendőrzések,
- idegenvezetés módja: autóbuszban mikrofonnal, kiszálláskor stb.

Kulturális program:

- érdeklődés meghátározása,
- jegyrendelés és elhozatal,
- jegykiosztás, programfüzet,
- közlekedés,
- ruhátár,
- kínálás szünetben stb.

Női programok:

- érdeklődés meghátározása,
- helyszínek, időpontok,
- kisértők, fogadók, tolmácsolás,
- vásárlás, számlarendezés,
- divatbemutató stb.

Sajtószoologiat:

- sajtótájékoztató,
- telefon, telex,
- interjúk megszervezése,
- konferenciainyújtás szerkesztése, kiadása,
- sajtókonferenciák megszervezése stb.

Egyéb szolgálatok megszervezése:

- Aláírás megszervezése:
- helyszínen (tárgyalás után, fogadás előtt, különteremben italkínálással stb.),
- időpontja,
- aláírási formák,
- dekoráció, zászló, asztal elhelyezése, tollak, székek,
- lapozás-jelölés, lapozás,
- pohárköszöntők, kínálás.

Szervezési ügyelet megszervezése:

- szervezői szoba,
- információs anyagok,
- kapcsolattartás, irányítás stb.

Programírás:

- forgatókönyv, idegen nyelvű program, főnöki program, tartalmuk jóváhagyása,
- szükséges kapcsolatok, cím, telefon,
- egyéb információk összehallgatása (közlekedés, fakultatív programlehetőségek stb.),
- fordítás, börtő,
- kézbesítés, elosztás megszervezése (érkezéskor, szállodában, kulcshoz készítve, személyesen stb.).
- Részletes költségvetés készítése.
- Egyéb, esetleg szükséges intézkedések.

Lebonyolítás**Eligazítás**

- a lebonyolításban részt vevő valamennyi munkatárs számára.

Érkezés:

- fogadás helye, dekoráció,
- közlekedés, kísérés,
- tájékoztatás, anyagtadás, szállodai elhelyezés,

A rendezvény beindítása:

- utolsó részletes helyszíni ellenőrzés,
- a sajtó képviselőinek fogadása (sajtófelelős),
- a résztvevők fogadása a rendezvény helyén, irányításuk, delegációvezetők, előkészítéssel (különböztetés, előzetes megbeszélés),
- technikai intézkedések (tolmácsolás, kiváltás, delegáció elhelyezése, anyag szétosztása stb.)

A rendezvény lebonyolítása:

- állandó, folyamatos ellenőrzés a forgatókönyv alapján (a helyzet követése, változások, következő események pontosítása),
- a változásoknak megfelelően szükséges azonnali intézkedések megtétele,
- a szervező munkatársak folyamatos tájékoztatása, irányítása.

Elutazás:

- a szállodai kijelentkezés, számlaellenőrzés,
- közlekedés, kísérés, búcsúztatás.

Teendők befejezés után

Technikai teendők:

- termek leltározása,
- technikai eszközök, dekoráció leszerelése,
- takarítás stb.

Munkatársakkal kapcsolatosan:

- a lebonnyolítás, a tapasztalatok értékelése,
- a technikai személynzet munkájának lezárása (kifizetések készpénzben, me-
netlevél aláírása stb.).

Adminisztratív, pénzügyi teendők:

- számlarendezés,
- elszámolások,
- végleges költségvetés elkészítése,
- nyilvántartások, dokumentáció rendezése, lezárás stb.

Költségvetési minta

(Séma delegációs programok és sokoldalú nemzetiközi rendezvények költségvetésének készítéséhez.)

Költség megnevezése	Kalkulációs módszer	Tervezett	Költség (Ft)	Tényleges
1	2	3	4	
1. Szállodaköltség				
ebből:				
1.1. Belföldiek	A			
1.2. Külföldiek	A			
2. Terembér	B			
3. Szobabér				
ebből:				
3.1. Titkárság	B			
3.2. Sajtó	B			
4. Technikai berendezések ¹				
ebből:				
4.1. Hangosítás	C			
(tolmácsberendezés)				
4.2. Vetítőgép	C			
4.3. Magno	C			
4.4. Sokszorosítógép	C			
4.5. Írógép	C			
4.6. ... (stb.)	C			
5. Vártermek díja (VIP stb.)				
ebből:				
5.1. Erkezőskor	B			
5.2. Elutazáskor	B			
6. Gépkocsi-bérlés				
ebből:				
6.1. Személygépkocsik	D			
6.2. Autóbusz	D			
7. Vendéglátás				
ebből:				
7.1. Tárgyaláson	E			
7.2. Ültetési étkezésein	E			
(ebéd, vacsora)				
7.3. Fogadáson	E			
7.4. Aláíráskor	E			
7.5. Erkezőskor	E			
7.6. Elutazáskor	E			
7.7. Egyéb ²	E			

Költség megnevezése	Kalkulációs módszer	Tervezett	Tényleges
1	2	3	4
8. Szakmai programok			
ebből:			
8.1. ...	F		
9. Kulturális programok			
ebből:			
9.1. ... program			
9.1.1. Belépők	G		
9.1.2. Kínálás ³	E		
9.1.3. Közlekedés ⁴	D		
9.1.4. Programtűz, (ruhatar stb.)	C		
9.2. ... program			
9.2.1.			
10. Kirándulás, városnézés			
ebből:			
10.1. Idegenvezetés	C		
10.2. Közlekedés ⁴	D		
10.3. Belépők	G		
10.4. Kínálás, étkezés ³	E		
10.5. Egyéb (ruhatar stb.)	C		
11. Női programok	F		
12. Tolmacsok díja	C		
13. Nyomtatványköltségek			
13.1. Meghívók	F		
13.2. Tájékoztatók	F		
13.3. Programok	F		
13.4. Postaköltségek	F		
13.5. Bekészített mappák	F		
13.6. Papír, írószer	F		
13.7. ...			
14. Reklamköltségek			
14.1. Nyomtatványok	F		
14.2. Plakátok	F		
14.3. Reklamtárgyak	F		
14.4. ...			
15. Egyéb költségek			
15.1. Előadói díjak	C		
15.2. Dekoráció	C		
15.3. ...			

Megjegyzések:

¹ Kezelőszemélyzettel (vagy a munkadíj külön rovatban elszámolva).

² Itt számolhatóak el a kulturális programokon, kiránduláson történő ékezősek díjai is, ha azokra nem kell külön részvételi díjat számítani.

³ Elszámolható a 7.7. pont alatt is, lásd (2).

⁴ Ha nem kell külön részvételi díjat számítani, elszámolható a 6. pont alatt is.

I: résztvevők száma × részvételi díj

H: $\frac{\text{összes költség} - \text{támogatások}}{\text{résztvevők száma}}$

G: résztvevők száma × jegy ára

F: (a programtól függő) egyedi kalkuláció szerint

E: résztvevők száma szerint × alkalmak száma × keret

D: közületi díjszabás szerint

C: eseti megállapodás (a szolgáltatás díjszabása) szerint

B: termek (szobák) száma × nap × bérleti díj

A: fő × nap × szobaár

Jelölések:

Költség megnevezése			
Kalkulációs módszer			
Tervezett			
Költség (Ft)			
Tényleges			
1	2	3	4
16. Egyéb készpénzkiadások			
16.1. Ruhátár	C		
16.2. Alkalmi személyzet	C		
16.3. Hordár költség	C		
16.4. Termőrzés	C		
16.5. ...			
17. Támogatások, ebből:			
17.1. alpból			
17.2.			
18. Résztvételi díj ⁵	H		
19. Összesen			
20. Bevétel			
ebből:			
20.1. Résztvételi díjból			
20.1.1. Külföldiek	I		
20.1.2. Belföldiek	I		
20.2. Fakultatív programokból ⁶			
20.2.1. ... Program	F		
20.3. Reklámtárgyak	F		
20.4. (stb.)			
21. Egyenleg (+ -)			

⁵ Különböző megfontolások alapján többféle részvételi díj is lehetséges: külföldieknek, belföldieknek, teljes vagy kedvezményes (pl. szervezeti tagság szerint) sító; ebben az esetben a H-jeli kalkulációs módszernél bizonyultabb, egyedi számítás szükség.

⁶ A fakultatív programok részvételi díját úgy kell megállapítani, hogy a résztvevők számát reálisan becsülve a költségek legalább fedezzzék a kiadásokat. (Lásd pl.: 9. és 10. pontok)

A fenti mintakalkuláció nem tartalmaz minden lehetséges költség- és bevétel-tételt, a szerepeltetettek közül pedig több (különösen egyszerűbb rendezvények esetén) fölösleges lehet. Ezért minden rendezvényről – annak sajátosságait is figyelembe véve – célszerű külön, részletes költségvetést készíteni.

Irodalom

- Sir Adcock, Frank-Mosley, D. J.: Diplomacy in Ancient Greece. Thames and Hudson, London, 1975.
- Amy Vanderbilt's everyday etiquette. Bantam Books, 1974.
- Brocher, Henri: Le rang et l'étiquette sous l'ancien régime. Librairie Félix Alcan, Paris, 1934.
- R. Bruckner Győző: Gróf Thököly Imre Késmárki udvartartása. Lőcse, 1914.
- Von Crusentolpe, Magnus J.: Russische Hofgeschichten. München bei Georg Müller, 1914.
- de Roze, Austin: La Cour d'Espagne (Intime). Paris, F. Juven, Editeur. – Evszám nélkül.
- Dangulov, Szavva: Diplomatak. Kossuth és Kárpát Kiadó, Uzsgorod, 1969.
- Debreit's Etiquette & Modern Manners. Pan Books, 1982.
- Denuelle, Sabine: Le Savoir Vivre. Larousse, 1992.
- Der feine Gesellschaftler. Kaschau, 1827.
- Dieterich, Karl: Hofleben in Byzanz. R. Voigtlanders Verlag in Leipzig, Quellen-bücher, Band 19. – Evszám nélkül.
- Don't, Field and Tuer, Ye Leadenhale Presse and C., London, 1982.
- Dreimann, David: Das diplomatische Protokoll. Koehler und Amelang, Leipzig, 1983.
- Duby, Georges-Mandron, Robert: A francia civilizáció 1000 éve. Gondolat Kiadó, 1975.
- Dunckel, Jacqueline: Business Etiquette Today. Self-counsel Press, Vancouver, 1987.
- Dr. Főgel József: II. Ulászló udvartartása. Budapest, MTA, 1913.
- Dr. Főgel József: II. Lajos udvartartása. Budapest, MTA, 1917.
- Földesi Tamás: Erkölcstől mindenkinek. Kozmosz, 1981.
- Forgas Tibor: A vándorkereskedőtől a marketingig. Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1969.
- Frank Tibor: Konferenciák és más rendezvények szervezése. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1972.
- Gács Andrásné-Soltesz Gáspár: A szemüveg története. Gondolat zsebkönyvek, Budapest, 1982.
- Graudenz, Karlheinz-Pappritz, Erika: Etikette neu. Südwest Verlag, München, 1967.
- Györfi János: Az Operza birodalom tündöklése és bukása. Anno Kiadó, Budapest.

- Hill, Richard: Mi, európaiak. Geomédia Szakkönyvek, Budapest, 1999.
- Hamann, Brigitte: Rudolf. Európa Könyvkiadó, 1990.
- Horváth Jenő: Magyar diplomácia, magyar diplomata. A Szent István-társulat kiadása. Budapest, 1942.
- Isztorija diplomacii. Moszkva, 1941–1943.
- Japanese Etiquette. Tokió, 1974.
- Kardoss Margit: Bethlen Gábor udvara. Budapest, 1918.
- Kennedy, John F.: Profiles in Courage. Harper & Row, Publishers, N. Y., Evanston, and London, 1964.
- Kertész Mándó: Régi magyar udvariasság. Budapesti Szemle, 1930. május.
- Kis Zoltán: A magatartás élettani alapjai. Tudományszó és Enciklopédiai Könyvkiadó, Bukarest, 1981.
- Knigge, Adolf: Az emberekkel való társalkodásról... Pest, 1821.
- Kovalev, A. N.: A diplomácia ábécéje. Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1979.
- Krekelev, H. L.: Die Diplomatie. G. O. V. München, 1965.
- Lerner, Max: America as a civilisation. Simon & Schuster, New York, 1957.
- Lewis, Bernard: Isztambul és az oszmán civilizáció. Gondolat Kiadó, Budapest, 1981.
- Van Loon, H. F.: Goede Manieren. Teleboek BV Amsterdam, 1983.
- Maclean, Sarah: Etiquette & Good Manners. Pan Books, London, 1973.
- Mann törvényei. Ford.: Dr. Büchler Pál, Budapest, 1915. Benkő Gyula cs. és kir. udv. könyvkereskedése.
- Morrison, Terri: Meghajlás vagy kézfogás? Pécsi Direkt Kft. Alexandra Kiadója.
- Nicolson, H.: Diplomacy. Oxford University Press, 1945.
- Nyári Albert báró: A bécsi udvar a XVII. sz. végén. Pallas, 1912.
- Oldenburg, Zoë: Cethérine de Russie. Editions Gallimard, 1966.
- Peters, James: Etiquette in Arabia. Norbury Publ., 1977.
- Peter, Laurence-Hull, Raymond: O principio de Peter. Editorial Futura, Lisboa, 1973.
- Pletyev, E. P.: Diplomácia és világgazdaság. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1969.
- Post, Elizabeth L.: Emily Post on Etiquette. Harper and Row Publishers, New York, 1987.
- Post, Elizabeth L.: Emily Post on Entertaining. Harper and Row Publishers, New York, 1987.
- Potter, Stephen: Supermanship. Penguin Brooks, 1964.
- Prstojevic, Miroslav: Forgotten Sarajevo. 1992/1999.
- Réczei Ferenc-Pekary Dagmar-Gondi Ferenc: Etikett, társasélet, protokoll. Mi-nerva, 1961.
- Riport Hegedűs Gézával. 168 óra, 1991.
- Rubin Péter: A diplomataák hétköznapijai. Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1974.
- Le Savoir Vivre. Sous la direction Michèle Pigot, Culture Arts Loisirs, Paris 1969.

- Sik Endre*: Egy diplomata feljegyzései. 1966.
- Steinhausen, Georg*: Kautleute und Handelsherren in alten Zeiten. Fotomechanischer Nachdruck der Ausgabe Leipzig 1899. 1970. Eugen Diederich Verlag. Düsseldorf-Köln
- Surdanyi Miklós*: Egyedül vagyunk. Szépirodalmi Kiadó, Budapest, 1982.
- A szépen terített asztal*. OMFB, IFTI, Budapest, 1986.
- Tarle, Jevgennyij V.*: Napoléon. Gondolat Kiadó, Budapest, 1963.
- Tarle Jevgennyij V.*: Talleyrand. Gondolat Kiadó, Budapest, 1964.
- Tessier, George*: Diplomatie Royale Française. Paris, A. et J. Picard et Cie, 1962.
- Lady Troubridge*: The Book of Etiquette. Cedar Book, 1979.
- Udvari élet a francia királyok alatt*. Franklin Társulat, 1908.
- Umgangsformen heute*. Falken Verlag, 1982.
- Vasárhelyi Miklós*: A hatalom mestersege. Magvető Könyvkiadó, Budapest, 1972.
- Wien, wie es ist*. Magazin für Industrie und Literatur, Leipzig, 1827.
- Witkowski, G.-J.*: Les accouchements à la cour. Paris, 1892.
- Wilson, Hillary*: A fáraók népe. Gold Book Kft.
- Wolf, Adam*: Aus dem Hotleben Maria Theresia's. Nach den Memoiren des Fürsten Joseph Khevenhüller, Wien, 1858.
- Zweig, Stefan*: Fouché. Gondolat Kiadó, Budapest, 1968.

- Ajándék, ajándékozás 178
- alkalmi 179
- alkalmi 183
- alkalmi 184
- csomagolása 184
- családi 180
- figyelemességi 180
- formálítási 181
- hivatalos 178
- kiválasztása 181, 182
- lekötőjező 180
- magán 180
- Aláírás 174
- aláíráspécsét 175
- elektronikus 175
- együttes 174
- hitelesítő 175
- jegyzőkönyv 300
- személyes 174
- Asztal formái
- Asztal 287
- leülés 287
- testtartás 287
- beszélgetés 287
- Bemutató 118
- formái 119
- tárgyaláson 118
- társaságban 118
- Bemutatók 115
- készítéssel 116
- különleges esetek 116
- személyes 115
- Boraváló 192
- alkalmi 192
- mérték 193
- Diplomácia 62
- eljárások 73
- foglalom 23
- hivatali 277
- hölgy 78
- kitalakulása 37
- Erköcs 18
- Etika
- foglalom 23
- kódexek 91, 92
- újágiró CD90
- Etikett
- figyelemesség 30
- foglalom 21
- használat, szükségesszerűsége 24
- kényszer 27, 28
- Kiváltságok 70, 71, 74
- konferencia 77
- ülözet 79
- nyelv 85, 86
- tevékenység 75, 76
- története 62
- Bécsi Kongresszus 67
- Bécsi Szerződés 68
- Bizánc 39, 65
- ENSZ 68, 77
- görögök 63
- Karoling 65
- képviselők 65
- Konfuciusz 63
- kongresszusok 66, 67
- Manu törvényei 63
- NATO 68
- rómaiak 64, 65
- Velece 65
- vidám diplomácia CD62
- Dohányzás 154
- asztal 157
- fogladáson 157
- füst 156
- hamu, hamutartó 156
- illém 155
- kínálás 155
- pipa 156
- szivar 156
- tilalmak 155
- története 154
- tízadás 156

- folyami hajó 144
- tengert hajó 144
- csomag 145
- Kultúrális rendezvények 138
 - koncert 138
 - mozi 138
 - ruhátár 139
 - sorok között 139
 - színház 138
- Levél és levélpapír 173
 - aláírás 174
 - címzés 174
 - elköszönés 174
 - hely és dátum 173
 - hivatalos 173
 - megszólítás 174
 - pecsét 175
- Magatartás 101
 - kapcsolattartási szabályok 104
 - képviselő 101
 - viselkedés 108
- Meghívás, meghívók 217
 - anyaga 220
 - forma 220
 - jelzések 219
 - kitöltése 220
 - külföldi szokások 221
 - meghívó 217
 - meghívottak köre CD217
 - rövidítések 219
 - tartalom 217
 - megszólítás 120
 - címek és rangok idegen nyelvű fordítása 395
 - írásbeli 174
 - keresztnev 116, 127
 - küldése 221
 - szöbeli 120
 - Mobiltelefon 164
 - illetékesek 164
 - multifunkcionális mobilkészülék 165
- Nemzeti jelképek 81
 - címer 81
 - himnusz 84
 - kitüntetések 85, 189
 - koronázási jelvények 84
 - zászló 82
 - Névjegy 166
 - átadása 169
 - jelzések 170
 - Nők a protokollban 67, 78, 79, 151, 199
 - női 169
 - magán 167
 - közös 169
 - küldés 170, 171
 - leadása 169
 - női 169
 - Nők a protokollban 67, 78, 79, 151, 199
 - Belső Kongresszus 67
 - életítés 79
 - feleség 79
 - hölgydiplomácia 78
 - női protokoll 78
 - női udvariaság 151
 - rangsorolás 199
 - Ottón 145, 270
 - meghívottak köre 270
 - nyilvánosság előtt 145
 - protokoll 271
 - vendéglátás 270
 - Öltözködés 79, 219
 - alkalmi (eset) 219, 243, 245
 - ápoltság 230, 231
 - *black tie* 219
 - cipő 241
 - *casual* 219, 243, 245
 - diplomáciai 79
 - ékszer 241
 - férnemű 240
 - felsőruházat 242
 - félünnepélyes 243, 245
 - férfi 242
 - frakk 219, 246
 - gallér 240
 - harsnya 240
 - hivatali öltözet 219, 244
 - kabát 241
 - kalap 239
 - kesztyű 241
 - kisesztyű 219
 - nagyesztélyi 219
 - napszemüveg CD52
 - női 242
 - nyakkendő 240
 - paróka 233
 - speciális 243, 247
 - szmoking 219, 246
 - *uniform informal* 219, 243, 245
 - ünnepélyes 243, 245
 - zokni 240
 - zsebkendő 240
 - *white tie* 219

- Parti 258
 – baráti találkozó 253
 – *barbecue* 259
 – borkóstoló 259
 – delutáni tánc 253
 – farsangi 259
 – garden party 258
 – gyertyafényes 259
 – hajts be 259
 – *happy ending* 259
 – kártya 260
 – kerti 260
 – koki 258
 – konyhaparti 260
 – lakáscentró 260
 – meglepetés/leherháas 260
 – táncparti 260
 – televízió 260
 – (lásd még Vendéglátási alkalmak)
 Pohárköszöntő 291
 Pontosság 158
 – egyéb szokások 160
 – fogalmi 159
 – késés 160
 – meghatározott 160
 – napszakok 158
 – percnyi 159
 Programszervezés
 – ellenőrzési lista kétoldali programok szer-
 vezéséhez 400
 – ellenőrzési lista sokoldali rendezvények
 szervezéséhez 403
 – kétoldali programok 295
 – költségvetési minta programszervezéshez
 408
 – sokoldali rendezvények 305
 Protokoll
 – állami 95
 – ceremónia 32, 33
 – fogalma 22
 – haszna és szükségessége 24, 30
 – mai fejlődés 60
 – otthon 271
 – pompa 35
 – szertartás 33, 35
 – szokásrend 31
 – vállalati 96
 (lásd még Nők a protokollban)
 Protokoll (viselkedéskultúra) története 31, 61
 – Amerika 59
 – angol 56
 – Ausztria 57
 – Bizánc 39
 Parti 258
 – baráti találkozó 253
 – *barbecue* 259
 – borkóstoló 259
 – delutáni tánc 253
 – farsangi 259
 – garden party 258
 – gyertyafényes 259
 – hajts be 259
 – *happy ending* 259
 – kártya 260
 – kerti 260
 – koki 258
 – konyhaparti 260
 – lakáscentró 260
 – meglepetés/leherháas 260
 – táncparti 260
 – televízió 260
 – (lásd még Vendéglátási alkalmak)
 Pohárköszöntő 291
 Pontosság 158
 – egyéb szokások 160
 – fogalmi 159
 – késés 160
 – meghatározott 160
 – napszakok 158
 – percnyi 159
 Programszervezés
 – ellenőrzési lista kétoldali programok szer-
 vezéséhez 400
 – ellenőrzési lista sokoldali rendezvények
 szervezéséhez 403
 – kétoldali programok 295
 – költségvetési minta programszervezéshez
 408
 – sokoldali rendezvények 305
 Protokoll
 – állami 95
 – ceremónia 32, 33
 – fogalma 22
 – haszna és szükségessége 24, 30
 – mai fejlődés 60
 – otthon 271
 – pompa 35
 – szertartás 33, 35
 – szokásrend 31
 – vállalati 96
 (lásd még Nők a protokollban)
 Protokoll (viselkedéskultúra) története 31, 61
 – Amerika 59
 – angol 56
 – Ausztria 57
 – Bizánc 39
 Rangsorolás, sorrend 194
 – alapelvek 195
 – bank 197
 – Bizánc 40
 – delegációk 200
 – egyházak 199
 – gyerekek 199
 – hivatalos 196
 – intézet 197
 – kezdek 32
 – kormány 196
 – közéleti személyiségek 198
 – közjogi méltóságok 196
 – minisztérium 196
 – nemzeti méltóságok 199
 – nők 199
 – országgyűlés 198
 – önkormányzat 197
 – pártok 198
 – protokollaris 197
 – rendezési kisértetek 195
 – rendezvény helyszíne 200
 – tolmács 200
 – Velence 44
 – Vatikán 42
 – turizmus 60
 – török 41, 50
 – spanyol 51
 – római 37
 – pompa 35
 – polgárság 57, 60
 – Perzsia 34
 – Orszosország 58
 – munkaszosztály 60
 – Mezőpotaia 32
 – magyar 46
 – német 46, 58
 – lovagkor 42
 – kezdek 31
 – keresztnység 38
 – kereskedelem 45
 – indoeurópai 34
 – India 32
 – gyarmatok függetlenedése 60
 – görög 35
 – gör 39
 – frank 39
 – francia 53
 – Egyiptom 33 62
 – cseh 46
 – ceremóniarend 32
 – Burgundia 46

- vállalat 197
- vegyes 200
- Reprezentáció 98
- Sajtótájékoztató, sajtókonferencia 265
- forma 265
- interjú 265
- levezetése 267
- meghívás 266
- sajtófelvétel 312
- sajtónyilvánosság 301
- sajtószólgálat 301
- technikai feltételek 266
- újságtírói etika CD90
- Szállodában 146
- Társalgás 129
- arról nem illik 129
- asztalnál 133
- állva 134
- előadás 135
- étkezés közben 288
- formai követelmények 130
- idegen kifejezések 131
- idegen nyelven 132
- ismétlés 132
- káromkodás 132
- közös téma 130
- pletyka 133
- vicc 132
- Telefonhaználhat 161
- alapszabályok 162
- hívási időpontok 163
- magánhívás munkahelyen 164
- mobiltelefon 164
- üzenetregisztráció 164
- Terítés 288, CD290
- rangsor 201
- diplomáciai 205
- tárgyaláson 299
- Udvariasság
- fogalma 20
- írásbeli 173
- Udvari boldon CD53
- Ültetési rend 202
- étteremben 202
- az asztal formája 203
- tárgyalásnál 204
- munkatétkezés 206
- Vendéglatási alkalmak 250
- álló alkalmak 250, 251
- (álló)fogadás 156 251
- *brunch* 256
- *buffet-dinner* 257
- *business lunch* 256
- *cercle* 253
- disztétizálás 255
- kocciálás borral (*vin d'honneur*) 253
- kokiál, kokiálparti 258
- munkabéd 254
- otthon 270
- pezsgőbontás (*coup de champagne*) 253
- tárgyalóasztalnál 254
- társalgó asztalnál 256
- ültetési alkalmak 251
- üzleti ebéd 256
- vendégekönv CD305
- villásreggeli 256
- (lásd még parti címző alatt)
- Virág 185
- asztaldísz 185
- átadás 188
- elutazás 186
- érkezés 186
- férfiaknak 185
- hölgyeknek 185
- küldés
- otthon 186
- összeállítás 187
- szobadísz 185
- teremdísz 185
- vágott vagy cserepes 186
- Viselkedéskultúra, viselkedési szabályok
- alapjai 17, 18
- magatartás 108
- szabályok 103, 104

– tanulni 87, 89
 – története 31, 61, 136, 147
 Viselkedés kultúráján 321, 387

Európa

– Albánia 353
 – Ausztria 344
 – Belgium 345
 – Beloruszlia 363
 – Bosznia-Hercegovina 352
 – Bulgária 352
 – Ciprus 361
 – Csehország 348
 – Dánia 331
 – Észtország 363
 – Finnország 327
 – Görögország 358
 – Hollandia 345
 – Horvátország 351
 – Írország 337
 – Izland 338
 – Lengyelország 347
 – Lettország 363
 – Liechtenstein 361
 – Litvánia 363
 – Luxemburg 345
 – Makedónia 353
 – Málta 360
 – Moldávia 364
 – Monaco 360
 – Nagy-Britannia 332
 – Németország 342
 – Norvégia 331
 – Olaszország 357
 – Oroszország 361
 – Portugália 356

– Románia 350
 – San Marino 360
 – Spanyolország 353
 – Svájc 346
 – Svédország 328
 – Szerbia és Montenegró 351
 – Szlovákia 349
 – Szlovénia 351
 – Törökország 359
 – Ukrajna 363
 – Az arab országok 366

Ázsia

– India 370
 – Irán CD 369
 – Izrael 369
 – Japán 376
 – Kína 372
 – Kaukázusi köztársaságok (Gruzia, Örmény-ország, Azerbajdzsán) 364
 – Korea 375
 – Közép-ázsiai köztársaságok (Kazahsztán, Üzbegisztán, Türkmenisztán, Tadzsikisztán) 374
 – Mongólia 374
 – Pakisztán 372
 – Távoli-Kelet 378
 – Vietnám 375

Áfrika

– Amerikai Egyesült Államok 382
 – Kanada 385
 – Latin-Amerika 385
 – Ausztrália 387
 – Új Zéland CD 387