

Viselkedéskultúra

Illem

- „a társadalmi érintkezés, a másokkal való viselkedés szabályainak koronként változó összessége”
- illem =
 - jó modor
 - figyelmesség
 - udvariasság
 - mások iránti tapintat

Alapvető fogalmak

Etikett

- történelmi értelmezés: az udvari szertartási és illemszabályok összessége
- mai jelentése: „a társadalmi érintkezés formáinak megszabott és megmerevedett rendszere”
- eredete: fr. királyi udvar, abszolútizmus virágkora
- az udvari rang szerint összefűzött cédulácska
- később: nemcsak a nevek, de a szertartás egész lefolyásának és külsőségeinek összekapcsolása a kifejezéssel

Alapvető fogalmak

Protokoll

- protosz (első) + kolla (enyv) = „(a könyv) elejére ragasztva
- eleinte: tartalmi összefoglaló vmely irat, dokumentum mellett
- ma: a diplomáciai érintkezés formáira vonatkozó írott és íratlan szabályok összessége
 - eljárási, magatartási szabályok, valamint a rangsorolási, a levelezési és az etikett szabályok összessége

A protokoll szabályok nem jogszabályok, azonban ismeretük hiánya nem mentesít a megszegésük következményei miatti felelősség alól.

Viselkedéstechnikai elemek

- **Aktívák:**

- azon elemek, amelyek megnyilvánulásához cselekvő közreműködésünkre van szükség

- **Passzívák:**

- azon elemek, amelyek cselekvő közreműködésünk nélkül is jellemzik ismereteink színvonalát

Passzívák

- jellem, lelkiismeret
- megjelenés, fellépés
- illedelmesség, jó modor
- udvariasság, előzékenység
- figyelmesség, tapintat
- pontosság, szerénység
- önuralom, türelem

Aktívák

- köszönés, kézfogás
- kézcsók, meghajlás
- megszólítás, bemutatkozás
- bemutatás
- társalgás, beszédmodor
- tegezés, magázás
- öltözködés (a megjelenés gyakorlati megnyilvánulása)